

「神秘顧客計劃」及「管理工作坊」助越南餐廳了解知彼 提升管理及店舖效率

金滿都越南餐廳



公司背景

金滿都越南餐廳在 1996 年成立，走大眾化路線，提供切合香港人口味及價錢相宜的越南菜式。

金滿都由家族式經營，作風一向較為穩健，直至現任負責人梁先生於 2006 年接手後，便積極發展公司，在兩年間開設了 3 間分店，令**金滿都**發展為較具規模的餐飲企業。

為了解食客的口味與要求，**金滿都**曾進行焦點小組研究，邀請食客為他們提供意見，發現食客以價錢及食物份量為主要光顧原因，確認自己現時所走的市場路線與食客期望相符。不過，**金滿都**亦相信良好的顧客服務是必需的。

服務挑戰

在開設第 3 間分店後，梁先生發現**金滿都**在內部管理及餐廳定位方面欠缺清晰指引，員工沒有具系統的培訓，前線同事在執行指令上亦未能保持一致水準，對餐廳帶來負面的影響。

梁先生為改善這情況，積極引入不同的營運理念，如實行五常法，加強員工及出品管理，他亦曾進行品牌管理，以助開拓業務。

當梁先生知悉是次由香港零售管理協會主辦的「神秘顧客計劃」及「管理工作坊」，便毫不猶豫參加，希望獲得更多新知識。



成果分享

梁先生表示：「我明白到**金滿都**有不少不足之處，今次的『神秘顧客計劃』，正好是一份詳盡的『驗身報告』，透過第三者的觀察，令我的員工清楚面對需要改善的地方。」

收到報告後，梁先生在會議上與店長講解內容，讓員工明白到**金滿都**的服務與顧客觀感的距離，激發他們的上進心。

梁先生的同事出席了「管理工作坊」，她表示對導師在改革方面的分享十分深刻，現時**金滿都**正在從傳統的框架中求變，她領悟到每間公司在推行新政策時，道路都會充滿困難，唯有公司上下齊心才可順利成事。

梁先生亦坦言，「神秘顧客計劃」報告與「管理工作坊」都為他提供了不少服務和內部管理提示，他計劃在完成**金滿都**財務及成本規控後，把獲得的新知識加入營運方針，讓**金滿都**不斷進步和發展。



主辦機構：



「中小企業發展支援基金」撥款資助
Funded by SME Development Fund



在此刊物上／活動內（或項目小組成員）表達的任何意見、研究成果、結論或建議，並不代表香港特別行政區政府、工業貿易署及中小企業發展支援基金評審委員會的觀點。