

「管理工作坊」為新式健康快餐店提供指引

確立發展路向 為擴展業務打穩基礎

魚子飯館



公司背景

魚子飯館在 2009 年 6 月於葵芳開業，東主馬先生從事飲食業多年，經驗豐富。這次選擇開設富有特色的快餐店，以價廉物美的健康蒸飯及湯飯為主打，配合近年的健康飲食潮流，吸引附近辦公室及工廠食客。

除了食物種類外，馬先生亦刻意為魚子飯館建立新型的快餐店風格，店面設計光鮮明亮，為員工提供制服，注重清潔和服務，摒除舊式快餐店整潔欠佳的問題，給予食客光顧信心。



服務挑戰

為提高效率，馬先生聘用的前線員工均擁有餐飲經驗，他們能自動執行工作，表現尚屬穩定，但在顧客服務方面，他們意識相對較低；在餐廳管理方面，馬先生亦認為魚子飯館較欠系統，要推動員工改進時較為困難。

魚子飯館現已擁有一批熟客，但馬先生亦坦言，附近食肆林立，競爭劇烈，魚子飯館要突圍而出，擴充生意規模，必須創立新的經營模式，使魚子飯館有更完善的制度和宣傳技巧。



成果分享

馬先生首次接觸「神秘顧客」服務，認為這項工業貿易署的支援計劃對資源缺乏的小型企業幫助甚大。

馬先生表示，「神秘顧客計劃」的報告客觀中肯，提醒他與前線員工需要改善的環節，包括顧客招呼、員工名牌、食店環境、顧客意見渠道等。而且，因為報告由第三者所提供，員工更能正面接受報告內的評語，馬先生留意到員工在收到報告後，在顧客服務方面更為落力，實在是一個很好的開始。

此外，馬先生亦認為「管理工作坊」內容實在，對他很有啟發性。導師能夠有條理地歸納過往為大型企業推行改革的經驗，扼要地與中小企分享，加深他們在管理與顧客服務的認識。

對馬先生來說，導師提及的大型企業品牌營造與管理最引起他的興趣。馬先生相信**魚子飯館**的經營模式有不少發展空間，要進一步拓展業務，建立鮮明的形象是關鍵之一。導師的經驗啟發了馬先生，使他在市場推廣方面加入更多元素；馬先生正為**魚子飯館**製作傳單、海報及網站，藉此吸引更多消費者注意，確立**魚子飯館**的健康形象。

與此同時，馬先生亦計劃稍後在**魚子飯館**推行更為系統化的管理，擺脫一直以來的家庭式管理模式，提升快餐店效率及加強內部溝通。

馬先生總結道：「我一向都很踴躍參加不同類型的免費講座和活動，吸收更多新知識及擴闊自己的眼界。今次完成了香港零售管理協會的活動，亦為我帶來不少管理營運上的啟迪，相信對**魚子飯館**往後的發展，一定有非常正面的影響。」



主辦機構：



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

