



“老乡鸡”合肥银泰店

中式快餐如何做强做大？



“老乡鸡”服务员规范化的服务

本报9月28日刊登的“中式快餐为何逆势上扬”的文章，分析了中式快餐崛起的机遇和基础，得到了业内人士和专家的广泛认可。目前，正是中式快餐发展的黄金时期，但仍存在诸如规模、管理、人才、资金等发展瓶颈。做大做强中式快餐，取决于企业家的战略眼光和企业的战略目标定位。品牌的影响力和龙头企业的示范效应，是推动中式快餐发展的重要力量。

我国快餐业起步较晚，但发展速度很快。上世纪80年代末，在抵御洋快餐的热潮中，现代中式快餐进入了发展的快车道。商务部调查显示，2010年，全国餐饮业营业额突破2万亿元，其中快餐产业占1/3。目前我国东部省市快餐的营业规模明显超过正餐，广东省的快餐业已占餐饮业市场份额的90%，江苏、上海、辽宁、北京、浙江、山东等东部省市也达到50%以上。

然而，《2009-2013年中国餐饮业发展规划》指出，我国餐饮业总体仍处于小、散、弱的状态，产业化程度较低。和洋快餐相比，中式快餐在很多方面都存在差距。“蒸功夫”、“大娘水饺”、“老乡鸡”等一批著名企业的迅速崛起，带动了中式快餐的加速发展。合肥市餐饮(烹饪)行业协会会长程明福表示，品牌的影响力和龙头企业的示范效应，是推动中式快餐发展的重要力量。

如何把握时代商机，做大做强中式快餐？记者日前探访了中国快餐行业唯一荣获“中国驰名商标”的安徽“老乡鸡”集团，所见所闻，备受鼓舞。

本报记者

品牌特色是做强的保证

纵观国内成功的餐饮企业可以发现，特色是竞争的法宝。人无我有的经典产品是企业立足的根本。餐饮业的特点既是竞争市场的识别符，也是顾客消费选择的重要理由。

在合肥市黄山路一家经营中式快餐的老板说，“老乡鸡”在店面装修上个性十足，特色鲜明。店面门头一改餐饮业常见的红色，以清新、自然的绿色为主，与众不同，有独特的视觉效果，品相明显，LOGO简洁大气，极富动感，消费者容易识别，经验值得我们借鉴。

据记者了解，“老乡鸡”在传承徽菜美食精髓的基础上，将蒸、煮、炖、卤等烹饪厨艺发扬光大，结合现代饮食特点研究创新，推出其独有的、用自产的生态散养无公害土鸡为原料的系列鸡肴，品种丰富。以“健康、营养、美味、快速”的特色，赢得了消费者的青睐。其主打菜肥西老母鸡汤更以“汤清肉白，原汁原味，油而不腻，爽口劲道”为特点，被消费者赞为“华夏一绝”。

肥西老母鸡有着数千年的历史，由于其独特的生长环境，自汉高祖刘邦时就是“宫廷贡鸡”。我国厚重的鸡文化积淀，赋予了“老乡鸡”更加丰富的内涵，在产品、服务、企业文化、形象设计等方面形成了自己的特色，有很强的品牌号召力。针对18-28岁都市时尚青年生活节奏快的特点提供24小时服务等，使得“老乡鸡”有一大批忠实的粉丝，为规模化经营奠定了基础。

连锁经营是做大的途径

随着社会经济发展和人民生活水平的不断提高，人们的餐饮消费观念逐步改变，快餐的社会需求随之不断扩大，为中式快餐规模化连锁经营创造了条件。

自2003年10月，第一家“肥西老母鸡”快餐店在合肥市开业，发展势头强劲。2012年9月，“老乡鸡”在安徽直营店面达200家，超过其他快餐在省内地店面总和，一跃成为安徽最大的中式快餐连锁企业。

业内一致认为，中餐做连锁最难突破的是标准化问题。据了解，“老乡鸡”早在

第一家快餐店开业以前，就制定了详细的产品、营运、管理、VI等手册，从制度上完善，做到有标准可依。

“老乡鸡”加工中心负责人向记者介绍，实现产品标准化必须工厂化生产。“老乡鸡”定点生产、采购原材料，从源头保证食品的美味。投资2亿多元的加工中心厨房承担了半成品的加工，从选摘、清洗、切配、制作，每个环节都清晰注明制作方法和质控点，实现标准化生产，可以降低成本，提高效率。

强大的快速配送体系支撑着“老乡鸡”的高效运作。物流中心的100多辆冷藏车日夜不停地往各门店送货，适时控制并记录温度、时间，保证了各连锁店的正常营业。

“老乡鸡”银泰店店长对记者说，公司对所有连锁店面实行统一管理：统一各门店厨具、餐具、员工着装等，顾客点餐时间、卫生、服务等细节都有明确要求。“我们一进店就能享受到细致周到的服务，有宾至如归的感觉。”消费者吴先生说。

创新管理是发展的基础

随着生活水平的不断改善，人们对消费质量要求逐渐提高，更加追求营养、健康、快捷、方便，使得中式快餐必须加速创新。

为适应市场变化，“老乡鸡”不断创新口味，在原有系列鸡肴的基础上，增加其他菜品，并向低油化、健康化发展，同时开发多种小吃，将原本单一品种的经营优势优化组合，创新提升。研发部负责人告诉记者。

优雅的就餐环境是“老乡鸡”服务创新的一大亮点。绿白相间、设计新颖的店堂环境充满时尚。清洁的高标准是“老乡鸡”

的又一张王牌，即使是擦一张桌面也要按照完整的清洁工序去做。这种规范使“老乡鸡”所有的连锁店一样清洁美观。大学生小高说，这里卫生、整洁，我和同学们都喜欢来这里就餐。

人性化管理使“老乡鸡”的凝聚力空前提高。“老乡鸡”员工80%都是年轻人，“把工作当游戏，把游戏当工作”是80~90后的特点。因此，公司巧妙设计，将“工作流程游戏化”。这种前卫、个性的工作方式，极大的提高了员工的工作热情，他们把工作当事业，加之良好的福利待遇，使员工队

伍非常稳定。

“老乡鸡”还多渠道广纳人才，优化人才培训、储备机制；同时，加大投入进行信息化建设，发展电子商务，建设网上订餐系统，满足新型消费的需求。

他山之石，可以攻玉。借鉴优秀企业的成功经验，融会贯通，创新发展，是快餐企业发展的捷径。中式快餐已经走入快餐连锁的正轨，完全可以做大做强。在不久的将来，有5000年文化内涵的中式快餐将与“洋快餐”站在同一平台上竞技，定能赶超他们！