

港餐飲女強人

昆明重出江湖

王秀娟助友掌茶餐廳 革新管理蝕變賺

提起香港，不能不提茶餐廳。作為最地道、最草根的飲食場所，茶餐廳早已成為香港飲食文化的一部分，外地人士來港時非吃不可。因對餐飲服務的熱愛，已經從五星級酒店餐廳經理離休多年的港人王秀娟，在赴滇七日遊的途中，離團留滇，幫朋友打理茶餐廳，希望通過自己的努力，將正宗港式茶餐廳引入雲南。

■香港文匯報記者 馮鐵 昆明報道

港人在雲南

祖籍潮州的王秀娟出身香港的平凡基層家庭，1980年在一家英文專科夜校畢業後，從酒店見習服務員做起，升至五星級酒店餐廳經理，辛勤打拼18年，其間曾被報章專訪選為「最佳工職母親」，經其培訓的女調酒師亦曾獲得「全港雞尾酒創作比賽」銀獎。

上世紀90年代後期開始，臨近退休的王秀娟開始過上半旅遊、半工作的生活，除了曾在中環連卡佛旗艦店裡的Café Vogue當了3年餐廳經理外，多年來都是幫朋友於澳洲、香港、深圳、惠州開辦的餐館做培訓工作，完成一段工作後，就到處去旅行。

今年2月，王秀娟參加旅行團到雲南七日遊，剛抵昆明，即經朋友介紹，被田姓老闆邀請去「診斷」其加盟的茶餐廳為何「客人多到排隊，股東利潤卻薄得很」的原因。

「企業醫生」親身上陣

原本以為只是過路客，想不到看過之後，王秀娟發現人事管理、物流運送、成本控制等各方面存在無數問題，與田老闆及其他股東的一席暢談，令她接受邀約，接手總經理職位，將老闆的店當作自己的店，全身心投入幹起來。

從培訓服務員如何跟客人打招呼、添加茶水，到設計新餐單、找更好的貨源，再到建立電子採購管理系統，控制成本，在短短3個月內，王秀娟就憑自己推行的一系列「餐飲服務基本法」幫餐廳走上規範發展的道路，讓餐廳利潤大增，贏得股東的好評。

王秀娟認為，作為總經理最重要是幫老闆賺到應得的利潤，不讓老闆的名（名聲）利（利潤）受損。在保證老闆合理利潤的前提下，多餘的盈利應該拿出來，回饋到員工身上，讓員工分享企業成長的成果，從而激發員工的積極性和凝聚力。

確保工資冠昆明同業

「我的員工一定要拿昆明茶餐廳最高工資！」王秀娟說自己決定留在雲南，幫忙打理，正是在這一點上與新老闆「所見略同」。果然入職後，老闆依約大幅提升員工的工資，並授權建立獎罰分明的工作和晉升制度，去蕪存菁，改善了人力資源。

在這樣全面的革新中，王秀娟直言員工開始時有對抗心理，嫌太嚴厲，自稱沒文化，學不來她教的東西。

有人求去，有人留了下來。在大半年的時間裡，王秀娟將自己多年習得的專業知識和技巧，融入每日的工作，一點一點頑強地傳授給平均年齡比自己兒子都要小的年輕同事，憑着她的愛心和耐心，最終將他們從最初的「工作機器」，改變成有自信心的人。

速扶90後滇女當店長

來自雲南本地曲靖市的90後女生何國倩，剛進餐廳工作時，任職收銀員，經王秀娟教導幫助，5個月內連升3級，現在已經成長為其中一個店的店長。

最初對要求嚴厲的王秀娟有抵觸心理的下屬員工，最終真心接納了她。在今年7月昆明遭遇暴雨內澇之際，員工爭相打電話安慰她「不要怕」，要送飯給被困在已成「水陣」的寫字樓裡的她，兩名辦公室女同事更自告奮勇，下樓趟水買盒飯回來，令王秀娟感動不已。

競爭大自勉「遇強越強」

隨著茶餐廳生意的火爆，今年昆明一下子冒出不少同類的茶餐廳，更有人跑來高薪挖人。因為訓練到位，在王秀娟工作的茶餐廳被挖走的一般員工，到了其他茶餐廳都能升任主管等職務。隨着市場競爭的日益激烈，王秀娟給自己的餐廳總結了這樣的立足箴言：「誠意接受批評，務求精益求精。」她相信憑着這樣的信念和原則，自家的餐廳就能夠在激烈競爭中「遇強越強」，生存下去。



90後女生何國倩，在王秀娟麾下從收銀員快速成長為店長。



昆明暴雨，辦公室女同事為她涉水買飯，令王秀娟感動不已。



深得員工愛戴，王秀娟引以自豪。



茶餐廳位於昆明鬧市，是市民就餐的好去處。



餐廳設計時尚。



金馬碧雞坊下的王秀娟，計劃明年4月繼續未完成的七日遊。

「大家姐」心繫留港老父

香港文匯報訊（記者 馮鐵 昆明報道）王秀娟的父母親都是從潮州鄉村移居香港，生有1女5子，王秀娟在家中是名副其實的「大家姐」。自10多歲時母親患病離世，更是早早承擔起照顧全家的重任，從中懂得珍惜生命、健康和家人。王秀娟的丈夫李先生是其房東的孫兒，兩人青梅竹馬，愛深情真，育有兩子。退休前後，兩人在內地深圳、惠州等地置有物業，房租收入頗豐。

王秀娟笑言丈夫嘗到投資房產的甜頭後，現在已變成了「城市獵人」，無論走到哪裡，都要四處走動，打探當地房價，研究如何投資。老闆為了「拉攏」王秀娟，掏錢買機票把李先生接到昆明，又給兩人租下公寓。「他在昆明四處轉，看中了回來就說服我：『老婆，買了吧！』」談起「城市獵人」的老公，王秀娟忍俊不禁地說。

擬明年辭職續七日遊

來昆明的大半年，除了去了趟滇池，逛了回農博會，忙碌的王秀娟再無去其他地方旅遊。儘管感動昆明生活的點點滴滴，在雲南的「滯留」時間也一再延長，但心永遠在香港80多歲老父親的牽掛，自身亦感到忙累的王秀娟，還是決定一培養出「接班人」，就繼續自己的旅程。「他們告訴我4月的香格里拉最美，那我就決定幹到明年4月，然後辭職去香格里拉，完成上次中斷掉的七日遊。」



放棄坐房，王秀娟跟員工同桌辦公，以便和他們打成一片。

走私咖啡因可被控販毒

以案說法

深圳羅湖海關近日查獲近年來最大宗違規攜帶咖啡因入境案件。海關提醒，咖啡因是受管制的第一類精神藥品，走私咖啡因同樣可被控走私毒品罪。涉案物品及當事人已被扣留，並移交緝私部門作進一步處理。

案發於上月29日晚，在臨近口岸關閉時間，一名年紀較大的男子用拖車拉着一個紅色編織袋，進入海關監管通道，關員發現其行李較為沉重，該男子眼神似在躲閃，於是上前截停，讓其行李進行X光機檢查。經查，關員發現X光機圖像為4個奶粉罐包裝物，開包查驗，發現奶粉罐內為白色粉末狀物體，與奶粉有較大差異，後經聯繫緝私部門鑒定，上述物品為管制精神類藥品咖啡因，淨重16.3千克。

港男為600元犯險 遭深海關截獲

據當事人稱，他在香港從事焊接工作，偶爾也做「水客」賺點外快，這幾個罐子是一個東亞人托他帶的，承諾給其600元帶工費。

羅湖海關提醒，咖啡因是受管制的第一類精神藥品。近幾年，咖啡因已成為內地與香港之間跨境走私的熱門毒品之一，常被不法分子用於提煉高純度毒品，與K粉、搖頭丸等被劃分為新型毒品的行列，因此走私咖啡因同樣可被控走私毒品罪。

■香港文匯報記者 李薇 深圳報道



咖啡因近年成為內地與香港之間跨境走私的熱門毒品之一，常被不法分子用於提煉高純度毒品。

深「電子警察」捉佔公交車道

生活貼士

港人在深開車要特別注意切莫「入錯線」，否則將面臨數百元罰款。為進一步保障「公交優先」，深圳市公安局交警局近日啟用了24套高清攝錄機，用於抓拍佔用公交車道行駛行為，該批「電子警察」分布涵蓋了福田、羅湖、南山、鹽田、寶安、龍崗6個區，專門查處繁忙時間佔用公交車道行駛的交通違法行為。違規者將根據《深圳經濟特區道路交通安全管理條例》的規定，處300元罰款，並記3分。

繁忙時間禁用 違者罰款記分

據介紹，按照深圳市從2011年調整後的公交專用道的規定，除梅觀線、華強北路外，工作日（除法定節假日外）每天早上7時30分至9時30分、下午5時30分至7時30分，禁止公交車及10座或以上的包括校車、長途客車等黃牌載客客車以外的機動車，經公交專用道行駛。除上述時段

外，准許社會車輛經公交專用道行駛。

深圳交警局表示，為確保公交優先通行效果，交警部門長期組織警力，對佔用公交車道行駛違法行為進行查處，但因覆蓋範圍、查處時間有限，在實際中仍未杜絕佔用公交車道的違法行為，存在部分駕駛人公交優先通行文明禮讓意識淡薄，非但佔用公交專用車道，還與公交車搶道，對交通安全構成較大安全威脅。

巴士裝攝錄機 助警察捉路霸

該批「電子警察」啟用後，深圳年底前將在100台公車上安裝新型電子警察查處設備，並將陸續啟用100套佔用公交車道行駛抓拍查處系統，同時逐步啟用高清電子警察的該項查處功能，屆時，結合現場警力查處，將在市區各主要路段、重點路口、公交專用車道上構築全方位精確識別、快速查處的交通安防護體系。

■香港文匯報記者 郭若溪 深圳報道