

杭女回鄉開茶記 黑馬港味受捧

馬莉堅守「大眾食堂」理念 4年開7直營店 6加盟店



馬莉(右)僅用4年時間，在杭州開出7家直營店和6家加盟店。左為其弟。

小時回杭團聚 不慣飲食立志

因為患有嚴重的哮喘，馬莉從小就和弟弟被父母送去了氣候溫暖的香港。上世紀90年代初，馬莉帶著弟弟回杭州與父母相聚，但兩地的生活習慣差異卻給這對姐弟帶來了不少麻煩。譬如杭州餐館的早午晚三餐都是固定時間，這讓已經習慣了晚睡晚起的姐弟倆很不習慣。「常常是我才起床，就已經錯過了早餐時間，於是只能餓着肚子等午飯。」

「那個時候弟弟就說，有機會一定要在杭州開家港式茶餐廳，改變杭州人的飲食習慣。」

不過，這一「豪言壯語」並沒有很快付諸行動。畢業後，馬莉選擇留在香港，先後開了美容院和酒吧。而弟弟則為了愛情，回到杭州，開了一家設計公司。

撐弟兒時夢 返鄉助創業

2009年，馬莉突然接到弟弟的電話，說他決定租下了武林路的一家店面，開一家車仔麵店，實現兒時的夢想。「租金要每年53萬，我都嚇死了。我跟他說，一碗車仔麵賣十多元，要每天賣出300碗麵才能回本。但是弟弟特別有信心，他說杭州人對新鮮事物的接受度很高，300碗麵肯定能賣到的，於是我就決定支持弟弟，回杭州幫助創業。」

在新記武林店開業的時候，馬莉為了吸引人氣，推出了15元自選3個菜的车仔麵套餐。「我用香港人的飲食習慣準備了很多葷菜和素菜，結果發現人們都會選3個葷菜，豬蹄、牛腩、紅腸、肉丸常常一開門就售

罄，青菜、娃娃菜等蔬菜卻是無人問津。」巨大的成本讓姐弟在開業的前半年內一直虧損。

「但杭州人還是願意接受新鮮事物的。杭州人也時髦，對香港慢慢開始了解。我也會和顧客聊香港的美食以及好玩的地方。」半年後，隨着香港個人遊的盛行，馬莉的茶餐廳開始盈利，並積累了一部分顧客。

炮製車仔麵 特返港挖廚

在經營過程中，馬莉不斷調整茶餐廳的經營思路，也為吸引顧客設計套餐，但是不變的是新記茶餐廳的地道香港味道。

回憶起創業初期的那碗車仔麵，馬莉哭笑不得。「真正打算開始做時，才發現自己什麼都不懂。」在馬莉的概念中，製作車仔麵只是單純在湯中將寬麵、魚丸、煮熟後撈起放入碗中，「但是具體到做配菜、熬製醬料，這些工序我從來沒有考慮過。」

為了保證自己的茶餐廳能有原汁原味的「香港味」，馬莉特地飛回香港從鳳城酒家「挖」了不少「朋友」大廚來杭州幫忙。「朋友們都說我運氣好，因為我轉戰杭州後，人民幣的匯率就一直升，這也吸引了不少香港大廚來內地賺錢。」

半月港購食材 盡用托運量

而在選用食材上，馬莉更是執着，她堅持選用香港茶餐廳的材料來製作美食。開店初期，馬莉平均半個月就回香港採購一次食材。她笑着說，那時候，別人去香港是瘋狂



客戶多具「港劇情結」，是以牆壁上貼滿港星照片。



首家新記車仔麵店。

港人在杭州

近年來，隨着港劇的風靡，港式茶餐廳在杭州也如雨後春筍般湧現，出品快、靚、正的茶餐廳比起高級飯店、大酒店來得更親民。隨着翠華餐廳的加盟，截至2013年11月底，在杭州工商部門註冊的港式餐廳就超過150家。在眾多茶餐廳中，曾在港居住多年的馬莉所開的新記茶餐廳以黑馬的姿態，用4年的時間在杭州開出7家直營店和6家加盟店，且店店人氣爆棚備受熱捧。論其技巧，馬莉說，她只是堅持了茶餐廳食物的地道港味以及「大眾食堂」的茶餐廳經營理念。

記者 俞畫、高施倩 杭州報道

地道的港式茶餐廳，怎能缺少絲襪奶茶？



擬設中央廚房 及時運貨保味

作為新記「掌舵人」，馬莉對於新記茶餐廳的價格定位上，一直堅持走中端路線，而這也恰恰體現了茶餐廳作為大眾食堂的經營理念。「我也搞下午茶套餐，一杯奶茶加一個西多士16元，基本上沒得賺，但我還是要搞，因為這就是香港茶餐廳的平民味。」

按照馬莉的設想，杭州新記茶餐廳中央廚房計劃也在緊鑼密鼓地進行着，「以後採購、選菜、切菜、調料等各個環節均有專人負責，半成品和調好的調料一起，用統一的運輸方式，趕在指定時間內運到分店，這樣更節省經營成本，也更能保證食物的味道。」

迎「港劇情結」符「平民文化」

目前，新記茶餐廳的主要客戶群是白領和學生，馬莉說，因為這群人有特殊的「港劇情結」。現在，杭州不少年輕人都會去香港，而茶餐廳是香港最為普遍的餐廳，所以他們多多少少總會接觸過茶餐廳，對茶餐廳也有一種特殊的感情。

主要客戶群的消費理念也符合了茶餐廳的「平民文化」。馬莉告訴記者，在香港街頭的大街小巷，茶餐廳被稱為「大眾食堂」，開跑車來茶餐廳的也有，路邊擺攤的收工過來吃個下午茶套餐的也很多。「而現在杭州整個社會的平均工資水平低於香港，所以新記的主要客戶群也保持理性消費。」

茶餐廳堅守「平民文化」，成功吸引客源。



港商居滬6載 讚硬件彈軟件

九寨溝等都去過了。其中，他最喜歡黃山風景的美、華山的險。

談及在上海的生活有何不習慣的地方，歐浩佳承認，在吃的方面有些難適應，香港的食物大多煮得比較清淡，自己也習慣了吃少油少鹽的東西，而上海菜就濃油赤醬。不過，上海也有很多不同國家和內地不同地方的美食。

換手機爽約 店員賴壞腦

歐先生透露，生活方面，上海與香港最大的不同還是在於服務行業的質量上，類似餐飲、商場、維修等，雖然在硬件上要比香港的好很多，但是服務跟不上。「之前去上海的蘋果店修手機iPhone 4s，當天登記的時候工作人員預約了幾個小時後再過來把手機給他們，他們會看過後換一部新手機，之後還收到電郵確認預約時間。但到預約時間去該店把手機給他們的時候，店員說：『電腦系統壞了，不能登記，就算電腦沒問題，也要過幾個小時再回來拿，你不要再約明天再拿過來。』」

「問題在於時間約好會發電郵通知，但電腦系統壞了不會打電話或發電郵或短信通知客戶。還有，電腦系統壞了但當時他們查預約的資料都可以查到，預約的時候店員明明說登記好便會換新一部，他們反問我是哪個店

員說的。」他帶點無奈地說：「再找經理投訴說是他們預約的店員說的，他卻說他們電腦系統是沒有當時做登記人員記錄，當時感覺到他們回答時的傲慢態度和相互勾結，所以現在換了iPhone 5都不用了。」

咖啡店無零錢 拒做生意

歐先生續道，「由於每日都有習慣喝咖啡，也常常在家附近的COSTA買，但之前有一次，僅僅因為我只有零錢100元，對方因為沒有零錢找而拒賣，在與他們溝通中，即使我表示可以等明天才找，他們也說不行，因為每日都要清賬」。這樣的事情在香港就不會發生，做事情不夠靈活，且服務態度也大不一樣，上海的大部分咖啡店服務都不好，例如Starbucks，在內地的與在北美以及香港的服務上差太多了。

目前，歐先生居住在巨鹿路，因為環境比較好，原為法租界，且住在市中心比較方便。不過，他表示：「最早來上海時，外出坐公交車，向別人問路，只是幾步路就到達的，對方帶去後要2元錢。」

說起自己的朋友圈，歐先生介紹，雖然在上海生活了好幾年，但朋友中大多還是香港人，內地人的朋友中一些是同事，一些是一起運動的朋友，而非真正交往意義

上的朋友。「香港的朋友講話就比較直接，內地的朋友說話有些會誇張。」他強調。

在穿衣打扮方面，香港人與內地人還是有很大差別的，大多數香港人的穿衣打扮都不一定要名牌的，適合、喜歡就可以了，但現在的上海本地人，一些只是公司的普通員工，賺的並不多卻也用品牌手機、開車上班，每個月的工資吃穿就全部用掉了，不夠就問父母拿。他繼續說，「有一次某公司組織旅遊，一些內地員工，去爬山也穿着高跟鞋」。在上海，如果去商場買一件男式襯衫，花700元人民幣，幾乎無法買到好的和牌子都沒聽過，但在香港完全不是這樣，這個價格足夠你買一件聽過的牌子襯衫了。

滬育員工需時 港公僕辦事快

其實在工作上，上海與香港也大不一樣，歐先生解釋着，自己是由香港公司派駐在上海的，但是在內地工作，超過一半的工作時間都在做管理以及培訓本地員工，而在香港花的時間要少很多，而且在內地，去外面辦事會比較麻煩及繁瑣，香港的公職機構員工辦事更快；即便是在上海，員工中香港人要比內地人的工作熱忱更高。

記者 錢修遠 上海報道



歐浩佳指上海的硬件雖好，惟服務質量與香港還有距離。

香港商會(上海地區)理事歐浩佳，由於工作原因，2007年來到上海居住。在上海生活了6年多的他，對滬港的文化差異有頗深的體會，「上海與香港最大的不同還是在於服務質量上，上海的硬件好但服務跟不上。」

交通極方便 港街道無得比

一個人在上海生活的歐浩佳，平時空閒就看看DVD、騎騎自行車、打高爾夫球，到附近周邊地區看看風景。他說，上海有個好處是交通很方便，地鐵四通八達，現在又有高鐵，去別的地方很快。「上海的街道與國外差不多，夠寬而且綠化好，這是香港無法比的。」歐浩佳於是常常自己一個人去外地旅遊，周邊地區中蘇州、杭州、無錫、南京、溫州、黃山、莫干山、