

傳承美食天堂

老行尊日靠初心

調查
報道

放棄早市免員工過勞
真誠對待客人變朋友

對待員工，他們自然會和顏悅色對待客人。能將客人變顧客，甚至朋友，並且按人手情況，調整營業時間，友善產業。他語重心長說：「餐飲業是一個離不開人的行業」，真誠對待布基相信，儘管餐飲業時常面對起伏，但這個行業永遠不會成為夕陽疫情期間二度創業，分別在中環和長沙灣開設粵菜，現已錄得盈利的創辦人之。當香港飲食業出現寒冬，作為老行尊的他化危為機，點心師傅出身的布基在餐飲業浸淫53年，曾是香港知名連鎖酒樓

專題組

對於食肆經營之道，布基表示食客對一間餐廳的好感不外乎食物質素和服務質素兩大範疇，如何令兩者都維持在高水平，關鍵在於店主的用心管理。「一間店的打理人有無初心，是看得出來的。他如何與合作夥伴溝通，與每個部門的員工維持溝通，訂立目標，然後堅持下去。是僅僅把客人當消費者，還是把客人當朋友？有溫情地經營店舖，顧客和業界都心中有數。」

布基解釋，這種初心是許多

優良品質的結合，既包含誠信經營，認真敬業，以禮待人，也有不斷學習，創新進取，這些品質來自上世紀八十年代香港經濟騰飛時期的社會核心價值。他經營餐廳多年，從不會為旅客和本地客準備兩套餐牌，平等地尊重每位客人，更與不少常客成了朋友。「之前經營的一家餐廳在尖沙咀，接待很多旅行團客，內地、日韓、東南亞客人都有，有的客人每次來香港都來我們這裏，我去他們當地旅遊時，他們也會請我吃飯。」

鼓勵往熱門食肆取經試菜

香港餐飲業近年也在不斷更新迭代，布基鼓勵餐廳主管多去熱門食肆取經，試菜及學習對方的服務。他相信當今香港仍有許多「不忘初心」的食肆，足以讓「美食天堂」的金漆招牌傳承下去。

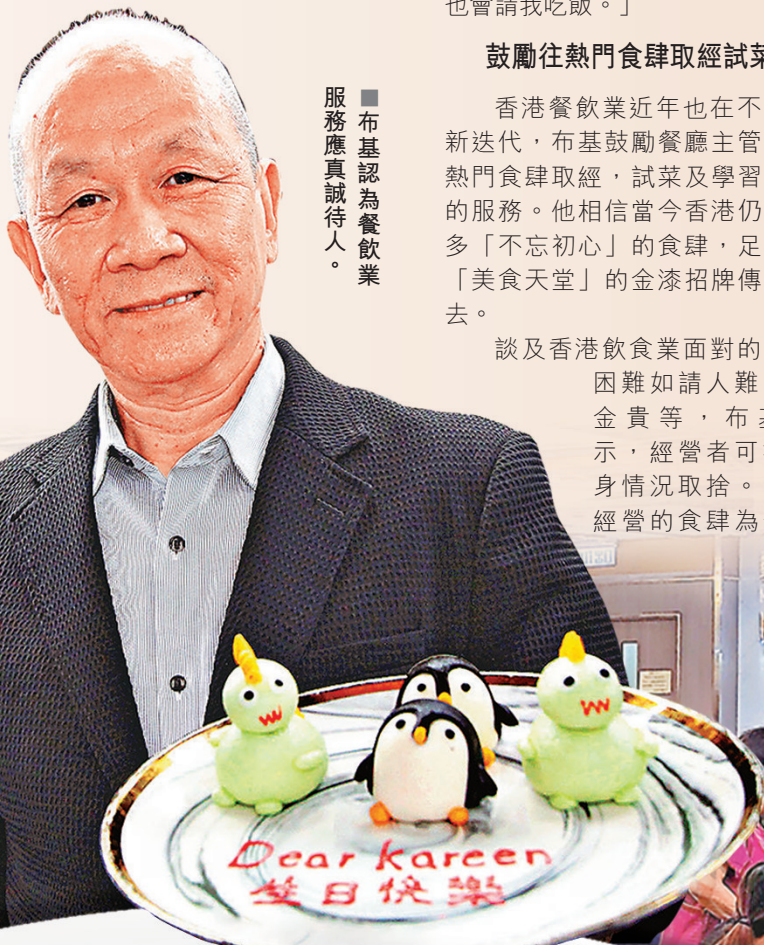
談及香港飲食業面對的具體困難如請人難、租金貴等，布基表示，經營者可按自身情況取捨。以他經營的食肆為例，

兩間酒樓的定位是中檔消費，以商務客為主，「因應這個定位，我們放棄早市，只做中午和晚餐，員工每天返工時間不會太長，店面也沒有盲目開到很大，避免員工顧不下，在大家能力範圍內，質素自然有保證。如果定位是屋邨酒樓，那就一定要做早市，在員工的當值安排上也要相應調整。」

布基鼓勵近年入行的年輕人，正因為行業人手緊絀，現在才是大展拳腳的好時機，只要有心學習，五六年後就有機會得到穩定而可觀的收入。他舉例，以中式酒樓樓面來說，新人起薪萬多元，一年後大致可掌握擺枱、分菜、分湯、招呼等基本技能，若勤力，兩年內已有機會升任部長，三年則可升任主任，五六年有望做經理，大型酒樓的經理收入一般高達3.5萬元。

他認為餐飲業賣的不光是食物，還有服務。人與人之間的互動珍貴且不可替代。他表示，有時與熟客兩句閒聊，遇到麻煩客時多一點耐心，甚至適當贈送餐點，都有可能使對方成為忠實的回頭客。

■布基認為餐飲業服務應真誠待人。



「本地薑」需團結 發動宣傳攻勢

「如果將香港飲食業當前的問題，理解成租金及人工高昂所致，未免睇得太簡單。」在香港及內地經營飲食業務的憶食尚掌舵人梁焯茵見證兩地市場興衰成敗，她日前接受本報訪問時，指內地業界近年成功之道是不斷學習創新，「我在內地打拚期間，要經常跟同行去上堂，學習營銷策略，觀摩各地新的飲食體驗；但香港這幾年菜式老化，經營守舊，都是行業走下坡的主因。」

面對內地飲食品牌陸續進駐香港，香港飲食業「本地薑」應何去何從？梁焯茵認為，當務之急是香港飲食業界需團結起來商討救亡對策。她促請特區政府與業界並肩同行：「例如策動整個飲食界一同起動，推出各款美食優惠，然後網緝式向旅客發動鋪天蓋地的宣傳攻勢，包括為香港小店制訂一些美食路線圖，提供交通接駁安排，方便旅客『搵食』。」

針對內地旅客對港劇的喜愛，梁焯茵建議政府可找來一些二、三線明星為港拍攝美食特輯，推介香港別具特色的美食好去處。

「新血」望而卻步 薪資欠吸引力

62歲的洪永祥從業逾40年，是精於粵菜、川菜兩大菜系的酒樓大廚，經歷過旅客絡繹不絕的盛景，也體驗過疫情帶來的蕭條。近年旅客對香港食肆服務態度時有抱怨，洪永祥也有耳聞。他相信大部分情況是誤會，絕大多數從業者並非主觀懷有惡意，只是客觀工作環境使然。「飲食業整體是很缺人手的，樓面、廚房、清潔等，每個部門都可能不夠人，一個人要當兩個人用，員工又忙又累，臉上肯定見不到太多笑容，被顧客誤以為是黑面、態度差。」

至於為何請不到年輕人入行，洪永祥分析最大的原因還是時代變化，新一代已不再為生計、填飽肚子而奔波，轉而追求更大的個人發展。「年輕人很少一來就打算長做，都是做兼職，賺外快。他們有父母、屋企可依靠，有時候叫他們OT（加班），有補水，也不肯來。」另外，香港餐飲業薪資與當初相比吸引力亦減弱，折合時薪的「性價比」更低。洪永祥說，當今從業員的收入在社會上只算中下水平，亦不包住宿，加上超長工時和紅日返工，更令人望而卻步。

■洪永祥從事餐飲業逾40年。



■梁焯茵在香港及內地經營飲食業務。

