

云冈黄酒 相约大同餐饮人(14)

绝知“服务要躬行”

——访注册中国餐饮服务大师谢小燕

本报记者 牛瑞芳



谢小燕,2019年被评为“注册中国餐饮服务大师”,2019年11月被大同市妇女联合会授予“岗位女能手”荣誉称号,2020年11月荣获“文明餐桌形象大师”称号。现为花园大饭店餐饮部经理。

记者眼前的谢小燕妆容朴素,不善言辞。但采访结束时的一个小细节给记者留下深刻的印象:离开酒店时,谢小燕将记者送出门外,与记者寒暄之际,一位客人走了过来。谢小燕立即迎上去询问客人订的哪个房间、共几位客人等,并一路将客人引进酒店内。这也许就是一个从事餐饮服务近20年的“服务大师”的职业素养:细致入微,事必躬亲。

1993年,不到20岁的谢小燕听说市里的昆仑饭店工资高、福利好,便从姜家湾煤矿来到昆仑饭店,当了一名服务员。采访中谢小燕对记者说,当时人们对饭店服务员有很大偏见,在“昆仑”当服务员都不敢让亲戚朋友知道,只说是在市里打工。自己也不擅长与人交流沟通,只会踏踏实实地干好自己的工作。当时“昆仑”的生意特别红火,工作强度很大。尤其是晚上,有时很晚了还有客人用餐。其他服务员有的悄悄走了,有的抱怨客人,而她却从不早走,也不抱怨,每次都耐心地等待最后一位客人离开。正是由于她这种踏实肯干、任劳任怨的工作态度,两年后,她成了饭店的领班,开始从事一些除服务以外的管理工作,后又到弘雅饭店担任领班。2008年,弘雅饭店拆迁,谢小燕担任昆仑饭店中餐厅主管。2013年,又成为花园大饭店的餐饮部经理。

采访中谢小燕很少谈她自己,而是一直强调是企业造就了今天的她:企业常态

化的学习,让她开阔了眼界,让她变得自信,让她从心底里爱上这个职业。正因为热爱,谢小燕将热忱变成暖心服务,从细节入手,让顾客体会到她的温暖。客人点菜时点基围虾,如在冬季,海鲜价格较高,她会委婉地告诉客人,这个时节店里其他海鲜也很不错,可以尝试一下,这样客人既“不丢面子”,还省了钱;而在夏季,她会告诉顾客,这个时节正是吃基围虾的时候,价格也很合适。多年来,谢小燕细致入微的服务感动了许多客人。一次,一位老顾客从老家带了一箱柚子特意到酒店送给谢小燕,以表达对她多年来真诚服务的感激之情。“顾客的认可是对我最大的鼓励,每到此时,再辛苦都觉得值得!”谢小燕说。

尽管担任经理多年,谢小燕在工作中从不把自己当“经理”,酒店的大事小情她都亲力亲为,以身作则。直到现在,酒店每周三要集中打扫卫生,她都会第一个来到酒店,默默地清扫酒店的角角落落。在她的影响下,酒店的员工们在工作中都积极肯干,不“挑肥拣瘦”。员工做得不好或者犯了错,她也不会严厉指责,而是“和风细雨”地对员工说“这次干得不如上次”,或者“以前从不犯此类错误,是状态不好吗”等等,并且她会亲自示范给员工看,或者替状态不佳的员工完成手头上的工作。

就是这样,谢小燕不仅温暖了客人,也温暖着员工们的心。

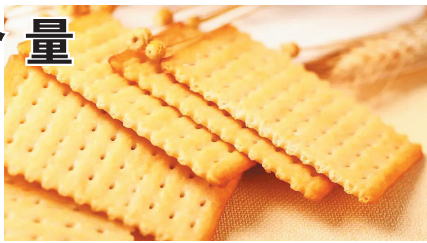
选饼干要看油脂含量

饼干是许多人喜爱的休闲食品,市场上各种口味的饼干也是琳琅满目,一些饼干还被冠以“营养”“健康”的名头。那么,这些所谓的营养饼干真的健康吗?我们在挑选饼干时又该注意些什么呢?

日前,记者在我市一家大型超市看到,各种饼干满满当当地占据了两大排货架,有儿童饼干、老年人饼干、牛奶饼干、苏打饼干、粗粮饼干、高钙饼干、无糖饼干、养胃饼干、蔬菜饼干等。在货架间挑选饼干的多是年轻消费者,有的是给家人买,有的是为自己挑选。正在选购饼干的王女士告诉记者,她平时工作较忙,有时加班顾不上吃饭,抽屉里备点饼干很方便。她经常买苏打饼干,因为听说

这类饼干含油量少,对胃好。而市民张先生则对记者说,他的母亲患有糖尿病,别的饼干含糖量高,不敢吃,这种无糖饼干比较适合糖尿病人吃。

据了解,饼干的主要原料就是低蛋白质含量的精白面粉、油、糖、碳酸氢钠等。那么,这些看上去很“健康”的饼干,真的更有益于我们的身体健康吗?记者在对比营养成分表后发现,一些儿童饼干、老年人饼干除了钙含量较高外,其他营养成分与普通饼干大同小异;含糖饼干和无糖饼干的热量并没有明显区别,无糖饼干的脂肪含量甚至高于普通饼干;粗粮饼干的纤维含量较高,但油脂含量也比较高。



那么,我们到底该如何挑选饼干呢?据市市场监督管理局一位工作人员介绍,买饼干除了在正规渠道选择品牌产品外,还要看包装上是否有厂家、厂址、执行标准、配料表和保质期。另外,挑选时不要一味重味道,看包装上的那些宣传内容,应该重点看看配料表与营养成分表,尽量挑选口味清淡、油脂含量低的种类,尤其要避免含有反式脂肪酸成分的饼干。

一凡

订外卖要注意“避坑”

相信对于现在很多的年轻人来说,外卖已经成为生活中不可缺少的一部分。除了一些传统饭店增加了外卖项目外,网络订餐平台上也出现了很多只做外卖的商家。而其中,一些外卖商家菜品的品质差了很多。

日前,记者在平台上的家外卖店点了一份龙虾饭。当时看照片时觉得菜品不错,饱满的虾球、色泽金黄的汤汁,

还有青豆、香菇丁等配菜,看着就让人流口水。怀揣着满心的期待,记者终于等来了外卖,精致的包装更让人对菜品充满期待。可是,打开包装的一瞬间,让人立刻感觉大失所望。只见包装袋里有两个盒子,一盒是米饭,一盒是用来浇米饭的小龙虾。黑乎乎的盒子里,零星放着龙虾尾、几片黑木耳和笋,卖相凄惨。记者数了一下,一共21个虾尾,还特别小。

将汤汁浇在米饭上,和该店在平台上放着的照片完全是天壤之别。而且,吃起来味道也很一般,肉质酥软,汤汁除了咸外,也没有什么特别的味道。虽然平台上的图片写着“只供参考”,但是这个差距也太大了。

在此,记者提醒喜欢订外卖的消费者,订外卖时一定要谨慎,以防花钱买了不开心。

小孟

云中茶事

鲜如鸡汤的安吉白茶

一入春,便是品饮绿茶的最佳时节。若是喝惯了龙井、碧螺春的朋友想要换口味,那不妨尝尝浙江名茶的后起之秀——那宛若鸡汤般鲜灵的安吉白茶。

虽然名字叫安吉白茶,可此“白”非彼“白”。按照制茶工艺来讲,其加工流程为摊放——杀青——摊凉——理条——干燥等工序(白茶的加工流程为萎凋——干燥),因此,它可是正儿八经的绿茶。历史上有关安吉白茶的记载为:安吉白茶的茶树是茶树的白化变种,属珍稀树种,每到春季发出的嫩叶玉白,在“春老”时变为白绿相间的花叶,至夏才呈全绿色。当然了,品质较好的安吉白茶,都是采自独特的珍稀良种“白叶一号”。

安吉全年气候温和,无霜期短,冬季低温时间长,绝对低温一般在10度以下,空气相对湿度81%,直射的蓝紫光较少,土壤中含有较多的钾、镁等微量元素。正是这独特的生态环境,孕育出了鲜爽度高的安吉白茶。根据科学研究,安吉白茶“返白”的过程,也是叶绿素减少的过程。也正因为叶绿素明显减少,茶树才会返白。返白后又能复绿,这也与叶绿素的变化有关。茶树在返白——复绿的过程,随着叶片白化程度的加深,氨基酸含量升高。最白期,氨基酸达到最高值。同时,在返白过程中,茶多酚与氨基酸的变化趋势相反,也就是在返白后,氨基酸达到最高峰值时,茶多酚含量则降至低谷。研究表明,安吉白茶的氨基酸含量高出一般茶叶一倍,为6.19%-6.92%;茶多酚含量约为10.7%,约为其他茶叶的一半。

春暖花开时节,泡上一杯安吉白茶,尝尝茶界“鸡汤”的鲜灵感吧! 谦益泰

“驼能”骆驼奶: 高品质 高要求

我们都知道,多吃乳制品有益健康。而一说到乳制品,很多人第一时间想到的都会是牛奶、羊奶。其实还有一种奶,不仅历史悠久,而且营养价值较高。它就是有着“沙漠软白金”之称的骆驼奶。

据《本草纲目》中记载:“骆驼乳,冷,无毒。补中益气,壮筋骨,令人不饥。”后世出版的相关书籍中也记载:“驼乳,性味甘醇、无黏胶感,属微辛,大补益气,强壮筋骨,耐饥饿,止消渴。”

那么,或许有人会问:骆驼奶这么好,为什么过去很少听说呢?这是因为在我国,骆驼主要生活在新疆、内蒙古、宁夏这些地区,大部分是牧民散养,而且骆驼奶产量低、不易保存,只能制成驼乳粉保存。可是,传统奶粉生产工艺中使用的高温喷粉技术会造成驼奶营养流失,只有采用乳品低温干燥生产设备,才能保留骆驼奶中的营养成分,过去技术有限,所以在牧区以外的地方就很难喝上骆驼奶了。

近年来,骆驼奶日渐被人们所了解,喜欢喝骆驼奶的人越来越多。据了解,在市场上众多的骆驼奶品牌中,“驼能”牌骆驼奶自上市以来,就以纯正的奶源、先进的工艺,赢得消费者的好评。“驼能”骆驼奶采用新疆哈密经过有机产品认证的驼乳原奶,并且在牧场采集后2小时内锁鲜加工,最大限度地保留了活性营养成分。而且,在全产业链的各个环节,也都是高标准、高要求,以确保“驼能”骆驼奶高质量、高营养价值。

广告信息