

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。现为花园大酒店餐饮部经理。

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，又成为花园大酒店的餐饮部经理。

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。

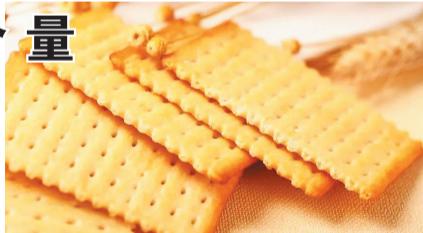
选饼干要看油脂含量

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，记者在平台上的一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，品尝茶界“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