



## CSR專欄

友善列印 

### 用心照顧員工的楊先生：鼎泰豐成功的祕訣

2014/12/01

#### 用心照顧員工的楊先生：鼎泰豐成功的祕訣

鼎泰豐九家店平日平均來客數為一萬三到一萬五千人，假日平均來客數則超過兩萬人。走進鼎泰豐，服務員皆面掛笑容地為客戶帶位、介紹餐點、點餐、上菜。

為了能與員工關係更親近，鼎泰豐楊紀華董事長希望員工都能以楊先生稱呼他。鼎泰豐難以複製的核心競爭力之一，應屬楊董事長對員工的用心，他認為，沒有快樂的員工，就沒有滿意的顧客，因此員工與客戶的心靈同等需要被重視。

要照顧員工，首要之務是要讓員工能安頓自己與家人的生活。因此，鼎泰豐外場服務員最低起薪為三萬九，且有包含績效獎金、語言獎金、禮貌獎金、久任獎金、紅利獎金等獎金制度。以2013年為例，鼎泰豐人事成本達52%。此外，鼎泰豐於每間店面設置配有床位及腿部按摩機的員工休息室，員工只要從自己置物櫃拿枕頭跟被子，就可以在休息時間好好睡一覺。若是遇上春假等學校的連續假日，鼎泰豐會開放信義店四樓會議室，提供員工子女在此寫作業，並由鼎泰豐供應午餐。

每週的員工餐菜單都經過總監的審核，並請營養師計算熱量、營養，甚至講求配色。鼎泰豐大部分的廚師都認為，鼎泰豐最難的料理就是員工餐，以中和總部為例，總部員工約三百人，雖分為四批用餐，但仍要在短短兩小時內出餐完畢，每位員工每天也要寫工作日記，分享客人互動、工作心得。

鼎泰豐董事長認為「股票上市後，就要對股東負責，被要求控制人事成本，不能像這樣好好照顧員工」故至今未有上櫃上市計畫。就連兩年前拿下世界麵包冠軍的吳寶春創業，特地向楊紀華討教，楊紀華也是建議他，先調高薪水。

楊紀華董事長對員工之用心，亦是使鼎泰豐成為知名連鎖餐飲事業，躍上國際舞台的重要原因。

[回到頁首](#)