

美味追寻

报道 / 莫美薇 @台北

摄影 / 李白娟 (部分图片由鼎泰丰提供)

制作一个小笼包需要6道工序, 由6名师傅花40分钟来完成。

记者受邀到以小笼包闻名的鼎泰丰台湾总店, 见识了师傅们如何为制作小笼包“练功”, 也从鼎泰丰传人那里了解到当初是如何建立一套机制使小笼包更精致并成了招牌。

一幅生动的生活场景天天风雨不改, 在台北鼎泰丰信义店的玻璃厨房内上演。

这个厨房不是很大, 里头却挤了20几个做包子的师傅。他们都很年轻, 个个白帽、白袖、白口罩, 站在工作台边聚精会神地做着个人份内的活儿。揉面团的揉面团, 擀皮的擀皮, 包馅的包馅, 捏褶的捏褶。他们是在为不断涌进店里的食客赶制他们所点的小笼包。订小笼包的食客太多了, 师傅们几乎没有停下来喘口气的机会。

这样忙碌的工作场景也许只在台北才能见识到吧? 没想到在新加坡的百利宫, 鼎泰丰的第一店也可以看到如此动人的画面。鼎泰丰是以小笼包起家的, 由此你可以感受到师傅们对小笼包制作的认真。

每个小笼包需时40分钟

小笼包, 顾名思义, 它的体积之小可以想象得到, 而鼎泰丰规定每个小笼包的重量至少为20.8克, 重量不能超过21.2克, 为保持做得精准, 每张工作台上还备有一个小型的电子秤。别看小得连一个中餐汤匙也装不满的小笼包, 每一个都是6名师傅集体“催生”出来的, 每一个需时40分钟, 这还不包括在中央厨房准备馅料的时间。

鼎泰丰的董事长, 也是第二代传人的杨纪华对小笼包的制作要求非常严格。他不但为小笼包的重量和大小制定了一套标准, 还要求每个上案的小笼包水准必须一致。同样的重量, 皮要薄, 汁要多, 褶至少18个。18个褶是最佳褶数, 美观而且易把包子提起来, 封口又不致堆成团。要达到杨纪华的标准, 小笼包的6道工序都马虎不得。

每道工序4个月才上手

制作小笼包的6道工序依次为和面团、捏出小面团、擀面皮、包馅、捏褶, 最后是蒸。

鼎泰丰百利宫店点心总监游志雄接受本报访问时说: “一个师傅要花至少两年时间, 才能完全掌握做好小笼包的制作。”换句话说, 每道工序平均起码需要4个月才能上手。

由于和面团的工作由机器代替, 所以师傅们要学的第一道工序是把揉成条的面团捏出每粒重量相等的小面团, 行话为“下剂子”。每下5粒就要秤一下, 以确保每粒剂子的重量都符合要求。师傅能在一分钟以内下65个大小一致的剂子才算合格, 通过考试后, 才学习擀面皮。

6 为一个小小笼包练功

走访台北鼎泰丰总店



制作小笼包6道工序: 1) 和面团, 2) 捏出小面团, 3) 擀面皮, 4) 包馅, 5) 捏褶, 6) 蒸包子

包馅要“练功”

游志雄说, 包馅是最难学的工序, 因为要掌握好食指、中指、无名指“三指曲功”。这跟学中国武术必须先扎好马步一样重要。包馅合格速度是一分钟包12个。同样的这道工序也要考试, 及格了师傅才可学捏褶。

小笼包吃法

- 一、汤汁和蘸料是小笼包的理想伴侣。鼎泰丰有交代, 7分醋加3分酱油最对味。
- 二、用筷子轻轻地把包子从蒸笼中提起来, 蘸点醋。
- 三、把小笼包放在汤碗中。
- 四、轻轻咬开皮, 吮吸其汤汁。
- 五、放少许姜丝在包子上, 再吃包子。

小笼包包馅法

- 一、按鼎泰丰建议的分量, 把葱丝和黑醋酱料调配好。
- 二、把小笼汤包, 放进汤碗中。
- 三、捞起小笼汤包和一点汤汁。
- 四、夹点蛋丝铺在包子上, 再加点点姜丝, 然后享用。

访鼎泰丰第二代传人杨纪华 > p05

封面故事 Cover Story

2009年5月2日 星期六 05

六名师傅为一小笼包“练功”



制作一个小笼包需6道工序, 由6名师傅花40分钟来完成。本报记者受邀到以小笼包闻名的鼎泰丰台湾总店, 见识了师傅们如何为制作小笼包“练功”, 也从鼎泰丰传人那里了解到当初是如何建立一套机制使小笼包更精致并成了招牌。

现在封面

文接封面

鼎泰丰成立于1958年, 当时只是一间小馆, 1972年开始售卖小笼包, 从4张桌子, 20个座位做起, 目前在世界各地包括中国大陆、日本、香港、韩国、新加坡、印尼、美国和澳洲都设有分店, 是一个拥有46家分店的大集团。

但鼎泰丰的第二代传人, 董事长杨纪华在台北信义店接受本报专访, 谈到鼎泰丰今日的成就时却表现出华人特有的谦虚个性: “能有今天的小成绩, 是当初所未料及的, 我想鼎泰丰之所以受到顾客的喜欢, 靠的不是行销手法, 而是对品质坚持的结果。”



鼎泰丰第二代传人杨纪华不仅重视产品的品质, 也要求提升员工的个人素质。

海外分店: 不合格中止授权协议

对海外的分店, 杨纪华的要求也一丝不苟。每开一家新店, 鼎泰丰总店一定派出一批人手去帮忙, 从厨房师傅、品管到洗碗的阿姨, 一个都不少, 直到海外分店确实已复制鼎泰丰的高标准为止。

6年前新加坡分店开张时, 台湾总店派来支援的师傅和外场人员多达30人, 轰动一时。之后, 鼎泰丰每季都会派师傅、外场人员去视察分店的运营情况, 及时指点他们。

为了品质杨纪华甚至会果断中止不符合要求分店的授权协议。鼎泰丰就曾经收回香港分店, 改由台湾总店直营。杨纪华对海外分店的忠告是: “鼎泰丰这三个字不会带给你任何财富, 要用心才有用。”用心经营, 就是鼎泰丰的成功因素。

本地篇



鼎泰丰新加坡分店有一支非常年轻的团队, 他们通过面试后必须在店里受观察一星期才接受培训。

来应征者 最好似张白纸



庄伟南说本地分店是鼎泰丰配合度最高的海外分店之一。

本地鼎泰丰分店在聘用员工时, 要求应征者要年轻、有干劲、吃得起苦, 但最好没有餐饮业经验, 为什么?

鼎泰丰在新加坡立足已6年, 是仅次于日本发展得较快速的一支“分队”, 目前已拥有6家店面, 并准备明年在泰国开设分店。

鼎泰丰新加坡分店高级副经理庄伟南说, 他们的店是鼎泰丰配合度最高的海外分店之一。

跟台湾总店一样, 鼎泰丰新加坡分店是一支非常年轻的团队。庄伟南说, 以师傅来说, 新人年龄至少21岁, 最大不超过26岁, 除了思想稳定成熟, 对饮食业有热忱外, 还要求他们像一张白纸, 就是完全没有餐饮业经验。

“有经验的师傅, 会把好的坏的经验带进来, 不像没经验的师傅, 你叫他怎么摆他就怎么摆, 叫他怎么摆他就怎么摆。而且年轻人有干劲, 吃得起苦, 手脚也比较灵活。”庄伟南解释鼎泰丰聘用年轻人的原因。

应征者得把豆分出来

庄伟南说, 他们还有一套招聘师傅的“绝招”。应征者必须把混杂在一起的红豆、绿豆和黑豆区分开来, 以考核他们的精准度和是否有耐心, 因为色盲者可能无法辨别出新鲜和不新鲜的食材。通过面试的新人将在店里观察一星期, 自认可以胜任的才接受培训。

为了准确复制鼎泰丰总店的经营理念, 鼎泰丰新加坡分店每年至少两次派员工到台湾总店实习。从师傅到端菜的很多生都有, 她们出发前都要给自己订立一个学习目标, 回来后要汇报学习心得, 借此提升他们的服务水平。

受到本地气候和材料条件的限制, 鼎泰丰新加坡分店在原料的供应和处理上面对相当大的挑战。为了把品质差距降到最低, 庄伟南说, 他们在马来西亚物色了一个专门为新加坡分店饲养鸡只的农场, 并派农场人员到台湾考察当地鸡只的饲养法。

同时, 新加坡分店所用的调味料基本上都从台湾总店进口。这里的分店也设有中央厨房, 以确保来到各个分店的食材新鲜度和质量都一致。

访鼎泰丰第二代传人杨纪华 从产品到员工 都要计较

日本经验: 促使生产流程标准化

13年前杨纪华以授权方式在日本开设第一家分店。1996年日本业者获得授权后, 便派师傅到台湾学做小笼包。向来自台湾师傅做小笼包, 包括皮的厚度、馅的重量, 水跟面粉的比例, 全党感觉, 没有一个标准数字可依。

日本师傅硬要问皮要多厚, 馅要多重, 鼎泰丰台湾总店的师傅个个理想: “日本人怎么这么烦!”但杨纪华却不

这么烦, 他认为, 该是把食物的生产流程标准化的时候了。

经过多次调整, 鼎泰丰才订出小笼包“皮5克、馅16克、打18个褶”的标准, 并要求所有分店按这一标准作业, 确保上案的小笼包都符合这个要求。

对小笼包制作“克克计较”的杨纪华并不排除中央厨房制度。*“中央厨房主要做馅料和那些可

以自益的食品, 比如干煎糕、松糕、八宝饭都可在中央厨房做, 但都是人手做的。而炒菜、炒饭、包子等则在店内现做现卖。中央厨房地方宽敞, 温度和湿度都较易控制, 中央厨房跟精致美食之间并没有矛盾, 反而更好, 因为可以保证口味一致。”

“服务业很辛苦。”杨纪华说, 所以他在台北的三家分店附近都租了休息室, 休息室里有助餐、客厅, 还备有报纸。*“午休时他们可以去看一眼, 这样才有精力面对晚上繁重的工作。”

除了严格要求员工, 杨纪华也不惜成本提高店里的环境卫生。在台北的信义店和忠孝店设有厕所并雇有服务员, 在食客每次如厕后进行消毒, 廁所还装置了可播放音乐和可自动清洗的抽水马桶。

尊重职业, 他认为, 服务业要尊重首先要看得起自己, 一些生活习惯必须改变, 跟外场的服务员一样, 他们也要注意个人卫生, 也要上卫生课和心理建设课。而杨纪华本身也以身作则, 凡到鼎泰丰总店一定穿西装, 白衬衫, 绝不随便。

进店时, 除了及时纠正员工的错误, 他也会放下身段, 帮忙顾客打包吃不完的食物, 看到店里的新人还会送上慰问的话: “好累啊, 辛苦了!”

在巴黎看到一家百年老店, 那是一个小小的咖啡店, 生意却很好, 就从中悟到启发, 我该怎么办才能像它一样比鼎泰丰一直做下去。”

杨纪华发现, 在法国, 厨厨是想要

法国经验: 提高服务员的个人素质

杨纪华认为, 鼎泰丰成功靠最好的食物还不够, 法要有高水平的服务和卫生水准, 员工形象也是关键。日本人的高素质的服务和卫生标准让杨纪华获得不少启发, 而4年前的一趟法国巴黎行更坚定了杨的想法。

在巴黎看到一家百年老店, 那是一个小小的咖啡店, 生意却很好, 就从中悟到启发, 我该怎么办才能像它一样比鼎泰丰一直做下去。”

杨纪华发现, 在法国, 厨厨是想要