

立玉井工商 109 學年第一學期晨間閱讀 (2020/09/18)

班級：_____ 姓名：_____ 學號：_____

● 本日精選：給你家的味道－銀髮廚師創造用餐新模式

文章出處：Cheers 快樂工作人雜誌 228 期－蘇于修－P96

➤ 這篇文章哪些內容對你來說印象深刻呢？請在文章中畫線註記，並說明印象深刻或喜歡的原因。

➤ 請各位同學看完文章後，寫下讀後心得唷～(約 80～100 字)。



銀髮廚師創造用餐新模式 給你家的味道

文 | 蘇于修 企劃 | 蘇于修、鄭大仿 攝影 | 廖祐瑄 圖片提供 | 食憶 by SUI

「退休的人可以幹嘛？現代人平均壽命是80多歲，表示就算屆齡65歲退休，人生還有2、30年。目前台灣健康老人跟需要被照顧的老人比例約8：2，我們有什麼方法可以活化這些長輩，而不是用『照顧』的角度來看待他們？」1985年次的陳映璇，在心中懸思這個問題許久。

尤其在2018年看到父母甫從職場退休，開始面臨失去生活重心的問題，加上男朋友的媽媽燒得一手好菜，兩人不禁想：同輩朋友中會做菜、有時間做菜的人少之又少，有無可能透過料理搭起銀髮族與年輕人的橋梁？讓長輩找到成就感、自信和新朋友，年輕人則找到一種回家吃飯的溫馨？

POINT 1

菜單多元化，人才靠內薦

創新模式是否會成功，要嘗試過才知道！一開始，陳映璇想跟既有的餐廳合作，利用閒置時間來供餐，但現實問題是：閒置人力成本如何計算？行政相關事物由誰處理？結果餐廳朋友都很有興趣，卻因現實問題而卡關。

於是，陳映璇決定自己跳下來做，並將餐廳命名為：食憶 by SUI（以下簡稱食憶），透過飲食創造彼此的回憶。

做了第一個決定後，第二個問題又浮

現：廚師從何而來？身邊擁有好廚藝的親友團是絕佳人選，一個揪一個之後，初期是10多位，到2020年已有超過30位身懷絕技的長輩廚師。菜色涵蓋台菜、川菜、湘菜、客家菜、上海菜、日韓料理、南洋風……，應有盡有，「還有不少是子女推薦長輩來應徵廚師的呢！」陳映璇開心地說。

為了避免長輩不熟悉餐廳的運作流程，陳映璇的策略是搭配一位年輕的專業廚師協助長輩進入狀況，以三人一組的形式出餐。既能團隊合作，又可避免人多手雜。而食材實報實銷，每次餐會的報酬是2,000元，成為長輩的零用錢。

人力與團隊組隊完成後，第三個問題是要以何種形式呈現？2018年6月，食憶選在鄰近台北小巨蛋的餐飲育成中心「開吧」試營運。嘗試後，發現看似貼心的「位上」出餐模式，並不符合食憶想創造的家庭式溫馨。因此決定以「合菜」的方式出餐，讓每個來用餐的客人彷彿回家吃飯般舒服自在。

2018年8月，食憶正式開幕。曾擔任公關的陳映璇，在媒體與部落客端關係良好。透過既有人脈與每個餐會「保留5個位置」給KOL用餐的策略，再加上口耳相傳，讓食憶迅速受到關注，25個座位幾乎餐餐客滿。2019年轉往富錦街新址後，空間中有40個座位，仍一位難求。



PROFILE

創業時間

2018年

長輩廚師

30人

資本額

210萬

只是，2018年的8~12月，食憶並沒有賺錢。陳映璇投入70萬成本，收入60萬，最後倒賠10萬，直到2019年才損益兩平。陳映璇苦笑著說，因為另一個始料未及的風暴——訂位系統大出包，讓食憶收到一連串客訴和考驗。

POINT 2

找專業廠商合作更有效率

這個被她稱為「系統之亂」的風暴，與經營策略有關。一開始，食憶決定採「購票」的方式訂位，一來降低收銀人力，二來可提前掌握人數跟需求，三來可避免訂位後臨時取消的問題。「每月一號開放網路訂位」對食材採購和掌握金流，都是跳脫傳統餐廳經營模式的好策略。

然而，陳映璇一開始為了降低成本，並沒有跟既有的購票系統合作，而是自己找工程師寫程式。結果發現有人惡意以不斷重新整理的方式購票，導致整個月分的訂位資料消失，付款的客人都沒有收到確認信，還出現超量訂位的狀況。

緊急撤換IT工程師後，票券系統仍無法完全除錯，只要瞬



間湧入大量訂位就會掛點。2018年11月，陳映璇忍痛放棄自建系統，12月起改與承攬過陳奕迅演唱會售票系統的KKTIX合作。儘管需要支付手續費，但至少能提供穩定而安全的購票系統。

「創業者在有限的預算下，要審慎評估是否需要找人寫系統，」陳映璇提出過來人的良心建議。

面對系統之亂，她發揮危機處理的公關專業，打了上百通電話道歉、協調更改訂位日期。「未來我們會發展超商訂位、ATM付款等多元方式，也不排除保留幾席給現場客人。」跌了一跤，卻也讓陳映璇有機會重新思考現行系統的不足。

吃飯，總要等全家人都到齊了才開飯，在食憶也有同樣的規矩，準時7點開飯，而且要等

「全部」客人都到齊。

POINT 3

創造用餐的儀式感和溫度

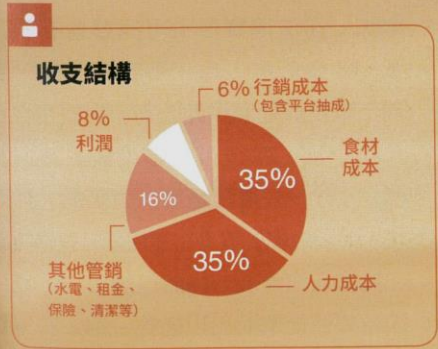
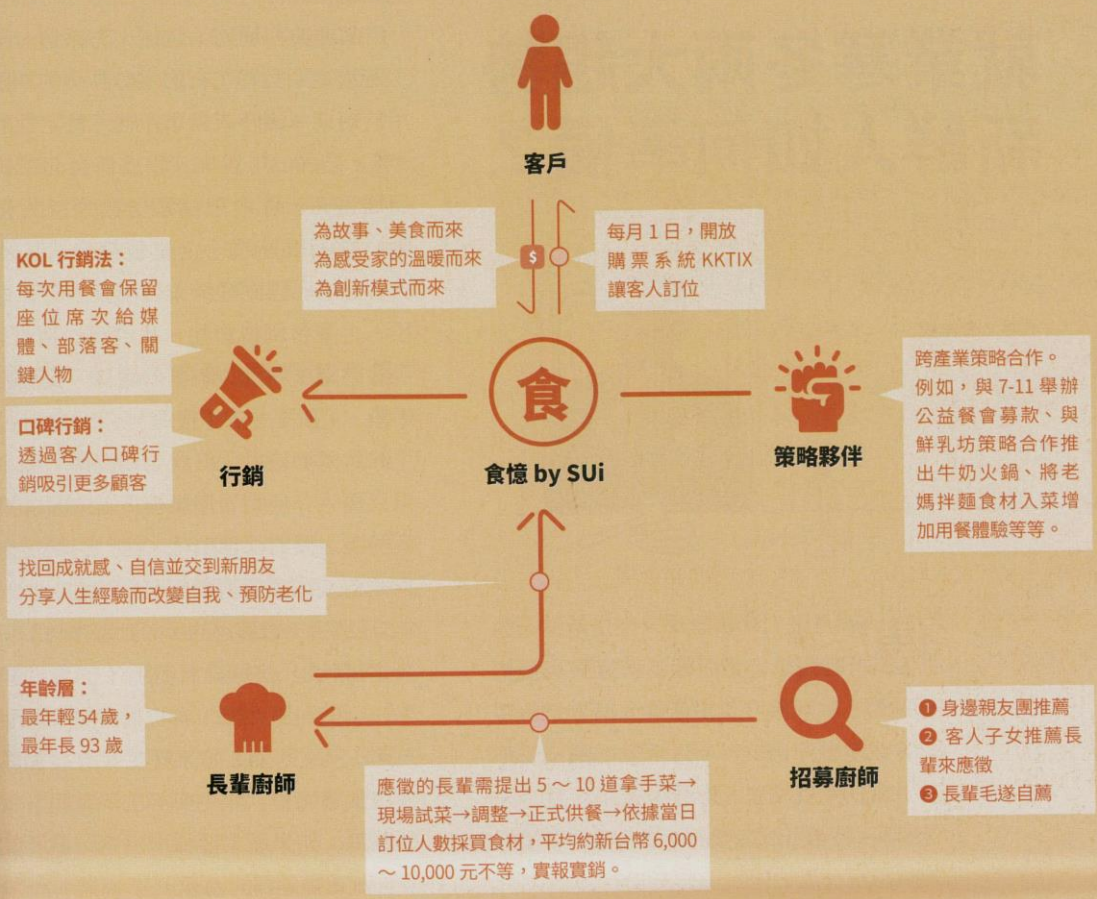
上菜前，主持人會慎重地向大家介紹當天掌廚的長輩廚師；出菜後，陳映璇也鼓勵長輩出來跟客人話家常。一頓飯吃下來賓主盡歡，就像回家聽爺爺奶奶說故事一樣溫暖。而且，每位長輩都有自己的專屬介紹文宣，是厚厚一本充滿故事的菜單。

臨走前，食憶會送給客人每人一把未經打磨的鑰匙，「這是一把代表料理記憶的鑰匙，我們希望客人看到鑰匙，就會想到吃過的某道菜、感受到的溫度，甚至想回家跟家人一起吃飯，」陳映璇說。

料理是搭起人們關係最溫柔的天地，長輩在這裡交到新朋友，找到成就感和自信，年輕人也找到出門在外打拚的溫暖。

未來，食憶還規劃為長輩們錄製影片、出食譜書、開廚藝教室、甚至發展「長輩帶你去買菜」等多元豐富的內容，以飲食為媒介，串起豐富彼此生命的美好回憶。

食憶 by SUI 經營儀表板



出餐流程

4:00~6:00	開始準備食材，每次3位長輩
6:30~7:00	客人抵達
7:00	開餐儀式
7:10~8:30	出餐 (前菜→湯品→主食→5道配菜→甜品)
8:00~9:00	主持人帶長輩出場，逐桌聊天話家常
9:00	賓主盡歡