

大快活 Fairwood

四年五級跳

開心經理 從學習中建自信

羅珍英
大快活集團
店舖經理



開心的人，生活、求學、工作都會特別投入積極。

連鎖快餐店大快活集團以「食得開心·活得精彩」為企業使命，建立開開心心的工作環境，令員工和食客都「Feel Good」。現職分店經理的羅珍英，在愉快的環境下覓得理想事業，享受學習，由欠缺自信的母親，蛻變成為領導三十多人的一店之長，更於上司提名下參加「學習體驗獎勵計劃」，於眾多參加者中脫穎而出，勇奪獎金，一圓她報讀新課程的願望。

開心令人積極 勇於學習取勝

於天耀邨大快活分店內打點一切，跟街坊食客有說有笑的羅珍英，燦爛的笑容，清爽的馬尾是她的標誌。她跟同事們打成一片，親切如眾人的大家姐，貫徹集團的宗旨，令大家都「Feel Good」，但卻謙稱自己只是一名「家庭主婦」。

「我在九年前加入大快活，入職見習主任，只管做好崗位的份內事，後來得上司提攜，不斷參加內部培訓，一直晉升至主任、助理副經理、副經理以至目前的經理，

大概四年便躍升了五級。現在的崗位，除了店舖的日常營運，還要管理三十多名員工，工作包括人事分配，兼顧營業額、推廣等，我不過是個『家庭主婦』，能夠有今天的成績，我自己也沒料到。」

人往往看不到自己的特質與潛能，而埋沒了發揮的機會，羅珍英就是一例。當年她欠缺自信，卻不知道自己積極樂觀、凡事躍躍欲試、勇於學習的個性，是別人眼中的人才。幸得貼心的上司從旁鼓勵，推動她踏出重要的一步，一次又一次地挑戰晉升，去年更走出分店，參加資歷架構之「學習體驗獎勵計劃」，跟同業一較高下。



上司鼓勵與支持 放膽參賽

「上司提名我參加時，我反問：我夠資格嗎？在戰戰兢兢的心情下，我放膽一試，因為我知道上司、培訓導師定必會協助我，包括為面試作準備、綵排預演等。在正式面試時，面對幾位前輩評審，緊張心情，甚於升職考核！幸好之前有準備，按練習好的方法道出過去多年的工作體驗、進修的內容、跟同事溝通的方法等，說著說著變得流暢自然，因為這些全都是我日常的體會及態度，最終通過面試，令我興奮不已！」

面試只是第一關，羅珍英還要參加自選的學習活動，再提交學習報告方可完成整個計劃。她選擇了參與業界的研討會，會議主題環繞疫情下的應變方法，以及食物安全。她對於講者分享食物中毒的經驗有深刻的體會，並以此為重點，探討疫情下食物安全的重要性，如何切實執行衛生措施。她針對現狀，顧及食客安全的報告內容，最終順利完成，並獲頒發獎金。

問及如何運用獎金，她斬釘截鐵地說：「用來報讀新東西！」好學不倦，正是她在事業及人生上不斷

向上游的原因。在過去九年間，除了公司的內部培訓外，羅珍英還有其他自學計劃：「天水圍區內有不少培訓中心，提供課程予在職人士；我曾修讀電腦文書處理、試算表等，還有英語會話，因為不少食客是南亞裔人士或外籍傭工。現在，我已經可以用英語跟他們溝通，招待不同國籍的食客。」說時，她綻放出自信的笑容，正好反映學習的意義，並不單純為升職加薪，而是一種自我肯定，對成長的追求，超越了金錢的價值。

讚揚文化 建立工作大家庭

餐飲業工時普遍較長，羅珍英如何保持學習活力？「因為我們是團隊工作，編更時大家可以互相配合。分店有不少學生和主婦來兼職，需要較彈性的工時來配合上學及家庭需要，這方面我們都樂意安排。另外，公司主張開放溝通，讚賞的文化，不論是二十出頭的年輕同事，抑或是比我年長的中年同事，我都會花時間耐心溝通，提出建議時，先以讚賞打開話題，令對方接納。」

將心比己的談話模式，令這位「家庭主婦」搖身一變為溝通大師，令分店上下儼如一個大家庭，親如兄弟姊妹。羅珍英視年輕同事為子女，營造一個開心的工作環境，凝聚歸屬感，並將自己獲上司提攜的寶貴經驗，帶給新一代的同事。

大快活集團一直推動關懷文化，例如新人由資深同事指導，鼓勵團隊合作，互相關懷。團隊中有同事生日，人力資源部提早一個月通知分店經理，方便經理準備生日會，或安排相關同事放假等，從細節上令每位同事感到受到重視。另有子女教育基金，員工的子女由小一至大學都可申請，成績優異者更可獲較高額的助學金。還有定期聯誼活動、主題公園旅行等，亦歡迎員工帶同家人參加，以人為本，建立快活開心的團隊。

人往往看不到自己的特質與潛能，而埋沒了發揮的機會，羅珍英就是一例。

