

书香门第

因黑椒帝王蟹卖相不好，书香门第金爵万象店把当天的饭钱全给顾客退了，老板还连夜写了份“检讨”

诚意！暖心！ 如果所有饭店老板 都能这样就好了

□本报记者 张磊

因为一道菜品的卖相不好，书香门第创始人田久龄把一天的饭钱全都退给了顾客，还连夜写了一份致歉信，向所有顾客道歉。这是一件有点不可思议的事情，毕竟即使在很多饭店的菜里“吃出头”，给出的最大“补偿”也就是再给你上一盘新的。

书香门第这次的退款在朋友圈里引发了大家的热议，有人说“这样的饭店老板再给我来一打”。其实，很多当晚在店里消费的顾客觉得没有必要，因为“吃得很过瘾”。事实上，这次的退款，不仅是一个企业的态度，其背后也隐藏着消费升级时代的商业秘密。

本报制图 宋占晨



在书香门第消费的396元 竟然给退回来了

昨天中午，市民刘女士收到了一条书香门第发来的短信，通知她前一天晚上在金爵万象店消费的396元已经退到她的会员卡里。这396元来的有点莫名其妙，“什么时候饭店开始给会员打钱了？”刘女士开玩笑地说。直到她在朋友圈里看到书香门第创始人田久龄的“检讨书”，她才知道这钱到底是怎么回事。

23日是书香门第金爵万象店推出新粤菜精致海鲜料理的第一天。原价199元的海鲜自助只要99元，吸引了很多顾客前去畅享海鲜

盛宴。因为书香门第要在大庆万达开一家1850平方米的店面，所以当天田久龄在大庆洽谈相关事宜。在大庆的时候，田久龄从朋友圈里看到很多会员对这场海鲜盛宴赞赏有加，这让他非常兴奋。与大庆的团队完成对接后，他马不停蹄地赶到金爵万象店，想感受一下喜悦的味道。

然而，当田久龄看到菜品的时候，心一下凉了，火儿也一下就上来了。他做出一个决定，把当天一万两千多元的饭钱全退给了顾客。

帝王蟹卖相不好 老板连夜写致歉信

“我品尝到的菜肴，虽然味道不输前天晚上我们试菜时的水平，但整体卖相距离前天晚上却差了很多！”田久龄说。惹怒他的是四道菜一例汤，东星斑、黑椒牛肉粒、小米辽参和佛跳墙是因为分量略少，黑椒帝王蟹则是因为品相不佳，“厨师的本意可能是方便顾客食用，但这样的改刀彻底破坏了帝王蟹漂亮饱满的外形。”

田久龄的火儿来得太突然，原本是等着听表扬的金爵万象店店总和厨师长，一下被弄蒙了。店总委屈得直哭，厨师长则是面色铁青一言不发。“我说不能赚这样的钱，如果今天收了用户的吃饭钱，我会

心里不安，睡不着觉的。当时正好有两位副总裁在场，跟他们商量之后，我做出一个决定，把钱退给用户。”田久龄说。

当晚，田久龄真的没睡着觉，他连夜写了一封致歉信，向书香门第的所有用户道歉，并表示无论中午还是晚上，在书香门第金爵万象店品尝精致海鲜料理的用户，包括酒水在内全部免单。如果是用卡支付，钱款会返回到卡里；如果是用现金支付，用户可在24日之后随时到前台把钱领回来。

昨天，田久龄又决定公司停止营业一天，研究改进方案，直到能够呈现出应有的标准，再和用户见面。

高标准肯认错的态度 是对食物之美的追求

书香门第的退款和田久龄的“检讨”，在网络上引起了热议，吃瓜群众们纷纷表示其他饭店的老板“好好跟人家学学”，也有当天在书香门第吃饭的人表示没有必要，因为当时并没有人挑菜品的毛病。

然而这是消费者的逻辑，田久龄认为从现代商业的逻辑出发，这个钱是必须要退的。田久龄说，书香门第一直是把高品质、高效率、高颜值作为自己的核心竞争优势。

高品质主要强调的是食材和烹饪的人。食材一定是最新鲜的，书香门第的海鲜都是早晨空运，然后晚上就上了餐桌；烹饪的人一定是能够对食材给出最完美解读的人。

高效率说的是书香门第对全国七大海鲜市场的整合。正是因为

这种高效率的协作，才能够让书香门第把整个海鲜食材的进货成本，控制在一个比较理想的状态，成本得到有效控制后就会出现利润空间。“就像雷军说的，‘薄利多销利很大，利多销少利很小’。”

高颜值则是要求产品全方位达到高标准。光好吃不行，还必须好看，“我们在产品当中的死磕态度，能够表达出我们对食物之美的追求。”

“大家多批评，这件事情是我们做错了。在颜值即正义的今天，产品的仪式感，和产品的外观设计，产品的用户体验，就是产品品质的本身。搞砸一次不可怕，怕的是不知道自己搞砸了，不敢承认自己搞砸了，那就不止一次搞砸了。”田久龄说。

“东风标致520超级品牌日”狮粉大狂欢

本报讯 5月20日，东风标致为了回馈255万狮粉们，特意打造的专属狂欢Party！2002年，“东风标致”来到中国。2004年，为大家带来了第一款产品。现在，已经拥有包括5008、4008等SUV系列，以及408、308等轿车系列，具备了完整的产品矩阵，可以满足大家从“想要”到“享受”的用车需求。现在在中国已经有255万狮粉，为了感谢狮粉的爱，特别把“东风标致520超级品牌日 狮粉大狂欢”作为专属节日。

正是基于对狮粉的爱，东风标致在不断

的提升自己。“东风标致520超级品牌日 狮粉大狂欢”作为一个新起点，也预示着在“口碑激活年”，东风标致会以“设计之美、品质之实、科技之悦”品牌价值作为核心，把“美感、质感、动感”的品牌个性带给更多消费者，来激活你的全感官体验。未来，东风标致还会结合市场趋势和消费者需求，对现有产品不断完善和升级，包括SUV系列的全面刷新和轿车系列的改款车型，保持每年至少一款新车的投放节奏，并同步推出新能源车型，以更加完善的产品矩阵，为狮粉带来更加愉悦的用车体验。

半岛首府：精工奢宅炼成记

5月26日，全城盛大开盘

搭配一天的好心情；大尺度独卫，让下班回家的您，在泡泡浴中尽情释放一天的职场疲惫。

与此同时，瞰景阳台则是老人极好的颐养地。依依远望，满是碧草繁花，心情随翠色而盎然。闲暇午后，煮一壶清茶，翻几卷诗书，沐浴阳光之中，让生活更悠闲、健康。少有所趣，中有所愉，老有所养，三代同堂，各得其乐。家在半岛，生活的一切都分外美好。

74㎡墅质高层：实用空间 精致生活

在使用面积约74㎡墅质高层里，安放生活的从容、精致。4.2米大面宽南向客厅，清晨的第一缕阳光入室，带来健康、积极的生活体验，徐徐袭来的清风，更让心情明媚起来。向阳而居，咫尺之间，皆是与自然的邂逅。而餐客厨一体布局，面积巧妙互借，使整

个空间更显灵动。考究的设计，不仅为孩子留下了一方尽情奔跑的童年，您也可以尽情于细微处装点一些小玩意儿，让家中更有生活气息。此外，U字型明厨设计，带来的不止是清新明丽的环境，更是生活实用性。一个小转身，洗切炒取一气呵成，与家人一起，尽情品尝舌尖上的美味。

精工品质 一脉相承

无论是74㎡还是95㎡墅质高层，您都能感受汇龙一脉相承的精工品质。新风除霾、双重水过滤系统等智能系统，以前沿科技引领健康生活新方式，不必再为水污染头疼不已，灰尘雾霾、装修污染也全被抛之脑后，只需要静享生活的新鲜感。

在装饰用材方面，高端铝包木窗，内木

结构与室内装饰的自然风格相搭配，外铝结构与建筑外立面相得益彰，加强纯木抗日晒、风吹雨淋性能的同时，提升生活品质感；而铸铝防盗门，带来的不仅是超强的耐用性，在细节处理上的精工细作、精益求精，更是使每樘铸铝门均成为一件建筑艺术品，成就您的大气“门面”。

坐落于松北生态腹地，万达繁华之间的墅质高层，不仅与叠墅产品同享5000㎡高端会所、五星欣汇龙物业、三重园林等优质社区配套，公交、地铁、水运、航空等打造的立体交通体系，让生活配套一步到位。



预售许可证：[2018]哈房预售证第1319号

95㎡墅质高层：三代同堂 各得其乐

在使用面积约95㎡墅质高层中，尽情享受大空间带来的舒适生活体验。45米大面宽南向客厅，餐客相连，面积互借更显格局开阔，这里是孩子光着脚丫撒欢的“游乐园”，也是先生三五知己的狂欢派对场。而在主卧中，独立套房设计，为主人带来更强的居住独立性，让生活更加私密、优雅。私享衣帽间，取悦爱美的太太，晨起化妆打扮，轻松