

4. 分析结果

4.1 受访者资料

本研究受访者总共六人，三位是中国人，三位是印尼华裔。他们都在泗水从事餐饮业。下表是餐馆老板身份与性别：

表 4.1
受访者资料

受访者	性别	餐馆老板身份
一	女性	华裔
二	男性	华裔
三	男性	中国人
四	男性	中国人
五	女性	中国人
六	女性	华裔

4.2 在餐饮管理的一般理解

在一般情况下，经营餐馆，首先注重菜的味道。但是要能永续经营，就不单单只要菜好吃就行，怎么管理餐馆也是很重要的事。

4.3 受访者在餐饮管理了解与相同之处

通过这项研究，作者得到的结果，就是范蠡那十二个观点都被受访者应用。无论是中国人或者印尼华裔，他们关于管理饭店的想法大多数是一样，一共有九个同样的观点。这也就是跟范蠡的经商理念互相互联的。下面是受访者在餐饮管理了解与相同之处。

4.3.1 能办货

所有受访者有同样的想法。从事餐饮业该注重菜的质量与味道。这两个方面都做到的话，就不怕客户会抱怨。赢得客户的信任后，下次还会再来我们的餐馆。

一号和四号受访者认为，他们管理餐馆注重的是菜的味道。在另一方面，二号受访者说，“为什么A餐馆的菜比B餐馆的菜受欢迎？这就是味道的问题。第三、五、六号受访者也有同样的想法，他们都认为管理餐饮业，应该注重菜的味道、菜的质量，因为这就是餐饮业的销售价值之一，也就是因应市场需求。所以，我们可以提出结论，范蠡的理论在这方正确的。

4.3.2 能认识

在餐饮业方面，能理解别人就是在招聘员工时的作法，雇主该跟性格好的人一起合作的，避免跟性格坏的人接触，这会对我们的生意带来影响。第三首访者坚定地说，”性格好的人更容教导的，本性不好的就会更难教导得“。他这么说是因为他不想培养出”灾害“。第五位受访者说，她管理餐馆时，如果发现员工有员工做不好的事，比方说给别人带来个不好的影响，她会尽快开除那位员工。

4.3.3能知机

范蠡认为，商人应该仔细地观察哪有机会，也该有能力好好利用它。关于这点看法，当作者问受访者关于抓机会事，所有的受访者同意。如看到有好机会，他们也会赶快抓住、利用它，所以他们现在的生意已经很稳定，发展也很好。此外，他们同样认同范蠡的另一个说法。机会不是随便抓的，应该先省视自己有没有那样的能力能把握住机会并加以利用。

4.3.4 能安业

范蠡还说，内行的商人不该分心，才能达到高度的成功。所有受访都同意这点看法，他们观察与把握的机会，都是餐饮业方面的。尤其是第三

号受访者，他说，他想过再做更多的发展与投资，可肯定还在餐饮业范围内。他还说，我们不应分心在我们不熟悉的专业领域，最好继续在已有基础知识范围发展自己的商业。

4.3.5 能整顿

根据第二章所述，在管理商业中，“包装”也是个该注重的因素之一。包装好的话，能引起顾客的兴趣。通过访问，所有的受访者有一致的想法，他们都认为餐馆装修设计、餐馆环境是很重要的事。第二号受访者说，如果餐馆环境不好，会让顾客感到不舒服，下次他要再来的话，就会再考虑考虑。甚至，第三号受访者还跟餐饮顾问一起合作，所有的装修环境是由顾问安排。这也是为了让顾客感到舒适。第五号受访者也说，她发现现在在管理餐馆，味道不是最重要的，特别是最近，装修设计是最重要的。

4.3.6 能远数

对于商人来说，对于市场变化的敏锐度是重要的，一旦失去，很容易被市场淘汰。第二号受访者说，做生意的时候，如果不注意市场有什么变化，也不随着那样的趋势走的话，我们的生意规模永远无法提高。第三号受访者也提出，他一直注意市场有什么变化，他也随着那些变化来管理、装修他的餐馆。第五位受访者同样如此，她根据观察，把餐馆环境的因素放在第一位，而非菜的味道。据她说的，她对餐馆环境改变，让客户比以往任何时候都更多。从这我们可以知道，中国人试图尽可能地顺从市场趋势，以达到更高的获利。

4.3.7 能敏捷

这经商原则跟中国人的思想一致，中国人，大多数有个同样的想法，就是“先苦后甘”。

第三号受访者说，当初，尤其是在刚开业的一段时间，他都会很努力地工作，从早到晚就一直忙着工作，一点也不抱怨。我们能从这点看出，努力就是成功的关键。

4.3.8 能接纳

这种经营理念对于企业的态度使有关的。一个商业家该理解客户的需求。因此，友好和谦逊的态度为客户服务是很重要的。据一号受访者来说，在管理他的饭馆，她重视服务的态度。友好是个重要的事。这也就是为了让客户感到舒心。那么，这也就是为了保持老顾客。不仅如此，他还强调给员工知识。当为客户提供服务，必须礼貌和友好。同样的事情也由第二、第三号受访者提出。

4.3.9 能辩论

在这一点，一个商人，该听着客户的建议与注意市场需求。这样才能让生意越来越好、越来越发达。

第一号受访者说，他们听顾客的建议。有什么好主意，她就会应用。有什么抱怨，马上解决。她说，有次被客户抱怨，因为员工服务的态度不太好，她就马上提醒员工们，为了不再发生同样的事。

4.4 中国人与华裔之间的管理业务差异

除了上面那九个观点，通过这项研究，中国人与华裔之间的管理业务也出现了一些差异。据范蠡经商理念，中国人与华裔之间在管理业务的差异有两个观点。下面是他们的差异观点。

4.4.1 能倡率

所有受访者，不管他们是中国人还是印尼华裔都同意，老板与员工与顾客该有好的关系。这份关系该好好培养，因为这是做商务成功因素之一。

为什么呢？就是因为在社会世界，特别是在商务世界，我们不能独立办事。即便我们准备好所有营业条件，可没有员工帮我们，也没用。

如我们只靠自己，不想跟员工合作，我们的商务也不能有好的效果。那顾客呢，这当然更重要。他们就是我们生意的“来源”。换个说法，商业家生意就是靠顾客支撑下去。所以，关系是个很重要的。这与范蠡的第二、第八的经商理念相符。必须理解与跟别人交流。随着友好和良好的沟通，从而建立了良好的关系，然后进行的商业交易将被妥善对待。

受访者们的谈话如下：

第一位受访者说，跟员工应该建立很好的关系，也该像我们的家人一样对待他们。对顾客也是一样，我们该为他们提供优良的服务。这样一来，顾客也会感到舒服，会成为我们老顾客。第二号受访者也这么说，关系是个很重要的，因为我们是互相需要帮助的。这也算是算作生意的主要关键之一。第三、四、五、六号的受访者也有同样的想法。他们都认为老板与员工与顾客的关系该好好培养的。

但是，通过对访问内容的分析，作者发现在关系的建立与培养，中国人与印尼华裔有差异，特别是老板和跟员工之间的关系。中国人认为好的关系也是很重要的，但老板不应该跟员工太过亲密，否则员工会认为老板和自己地位相同，容易我行我素，不再尊重老板。所以，中国人较喜欢用“有必要”的手段，与员工保持良好的关系是必要的，但并非如朋友般亲密。

印尼华裔则往往倾向“熟悉”员工。像第一号受访者提到的，与员工必须有像家人一样的关系，必须好好对待他们。这表示老板“需要”、“依靠”这些员工。此外，当作者在他们餐馆访问时，作者还发现中国人和印尼华裔对员工关系处理的结果差异。作者注意到，中国人老板的员工比印尼华裔的更明白“尊重”老板。

4.4.2能用人

能够让员工了解工作内容是重要的事，做不到的话，在管理商业时就会遇到不少的困难。受访者都认同，他们说，他们有为了便于管理，有自己

固定的系统与做事流程。也就是说，他们会给员工固定的方向，让他们理解自己的任务。

但是，在餐饮业的管理中，命令员工方面，作者发现中国人与印尼华裔，大多有不同的方式、不同的思想。中国人较喜欢所有的工作必须以系统性的形式来完成任务，在开始雇佣员工之前，他们成立了一个特殊的教室，作职前训练。职位评估是按照已建立的系统在一定的时间内完成。第三、第四、第五位受访者都有同样的想法。他们安排员工在开始工作之前，需要事前会议。

印尼华裔的餐馆老板，则有不同的视角。他们更喜欢直接即时进行干预。这可以在第一号受访者的声明中看出，每一天，她反馈给员工，工作应该怎样改进，哪里做得不好。第六受访者也是一样这么做。

4.5 能讨账

范蠡的经商理念内容，有个条件表达一个商人该能讨帐。在管理商业时，这条件也是个主要的观点之一，不然一个公司的收益就能换成公司的大问题。

因为债务问题是较敏感问题，而且也是个私密的事。所以，作者没有找到相关的数据，因为作者没有提出债务问题的事。