

張淑華（星期五餐廳董事總經理）

香港麥當勞一姊 重新喚起星期五餐廳熱情

30年前，小護士張淑華因為「好玩」誤闖美式餐飲，倔強不服輸的個性，讓她一路升到麥當勞全球副總裁，前年接掌星期五餐廳，挑起品牌再造的重任。

去年10月，在鎂光燈沉寂一段時間的美式連鎖餐廳領導品牌星期五餐廳（T.G.I. FRIDAY S），大張旗鼓揭示未來1年的餐廳翻修計畫，不僅斥資千萬重新改裝台灣創始店——敦化餐廳、引進國際星期五餐廳最新設計概念，還推出全新菜色，營造全新的消費體驗。

緊接著在1月底，星期五餐廳的第一家海外旗艦店，也於信義阪急百貨熱鬧開幕，全新設計的餐廳風格、限定獨家菜色之外，甚至邀請到久未出席公開場合的統一企業集團總裁林蒼生到現場祝賀。

啟動一系列品牌與體驗再造計畫的推手，就是星期五餐廳台灣區董事總經理張淑華，1年半前回台灣上任前，她才剛從麥當勞退休，20多年麥當勞的歷練，約有一半的時間在國外打拚，也因此鮮少在台灣媒體曝光。但她在國外美式餐飲的名氣卻不小，不僅有「香港麥當勞一姊」之稱，還曾擔任麥當勞首位亞洲女董事總經理、香港漢堡大學創辦校長，以及麥當勞美國總部第一位華裔女性全球副總裁。

小護士打工 打成管理幹部

在美式連鎖餐飲業叱吒風雲，張淑華在踏入餐飲界前，其實只是一位平凡的白衣天使。「會進入麥當勞，當時只是因為覺得有趣，」張淑華坦言，從小自己就沒有什麼偉大的夢想，但因為自己好奇心重，學生時就很嚮往半工半讀、可以豐富人生體驗的經歷，但始終沒有機會。直到台北護專畢業到長庚醫院當了護士，剛考上大學的妹妹想要應徵麥當勞台灣第一家店的計時員工，她覺得好玩便陪她去。到了現場，只見應徵者大排長龍，張淑華足足排了2個小時才輪到面試，看到競爭這麼激烈，沒有任何餐飲經驗的張淑華原本不抱任何希望，沒想到雀屏中選。為了抓住麥當勞打工的機會，張淑華和護理長溝通，白天照常到醫院上班，晚上則到麥當勞工作5小時。3個月後，每天往返於台北、林口的兼職生活讓她身心俱疲，加上醫院剛好有晉升機會，她決定辭掉麥當勞的兼職工作，專心從事熟悉的護理本業。

沒想到，辭呈遞了2、3次都被駁回，還陸續被幾位主管約談，為了強力挽留她，主管不僅提供一個全職見習經理的晉升機會，還詳述未來對她的訓練計畫以及晉升管道。

「當下心裡真的好掙扎，面對自己陌生的領域，下意識就是想辦法婉拒，」所以當張淑華得知見習經理的入職條件之一是年滿25歲，她立刻回覆主管自己只有20歲，不符合規定。沒想到主管一句：「沒關係啊，規則本來就是要給人打破的」，讓她沒有拒絕的理由。張淑華決定不再畫地自限，勇敢接受新的挑戰。

香港麥當勞漢堡大學創辦校長

決定褪下白色護理服，換上麥當勞的紅色制服，張淑華自知年紀輕、資歷淺、又缺乏餐飲相關經驗，個性倔強的她告訴自己絕對不能輸人。

「只要決定做的事情，我一定會設法達成目標、甚至超越目標。」進入麥當勞後，張淑華善用每

次培訓機會努力充實，為了測試自己的學習成果，培訓結束後，總會盡力將所學的功夫應用在工作上，並時時檢視自己的工作績效，戰戰兢兢的工作態度，讓她 23 歲就升為副理。也因為太年輕，差點就因為美國簽證辦不下來，無法參加美國的訓練課程。

對自我的嚴格要求，讓張淑華的升遷之路走得比別人順遂，直到懷孕、不能外調，她被迫從前線單位，調到支援單位的訓練部門擔任主管。離開熟悉的工作崗位，張淑華一度感到相當挫敗，但好強的個性讓她很快調整心態，並決定把挑戰當作有趣的事情。短短 2 年半，她就熟悉麥當勞所有的訓練制度，奠定紮實的人員訓練專業。

而這段經歷，也成為她打敗其他國家競爭對手，爭取到香港麥當勞漢堡大學創辦校長的關鍵優勢。為了一圓長年的留學夢，張淑華辭去麥當勞台灣營運部最高主管的職務，到加拿大攻讀 MBA 學位。畢業後，麥當勞主管致電給她，希望她可以代表台灣爭取到香港創辦漢堡大學的機會，主管一句「總要有人為台灣爭光吧？」促使她婉拒回台灣的工作機會，成為亞洲第一所漢堡大學（香港）的校長，並接受 CNN 及 CNBC 等國際媒體的專訪，成功躍上國際舞台。

挑起麥當勞全球訓練發展重責

成功打下香港漢堡大學基礎後，張淑華被召回台灣負責 McCafe 概念店、外送服務等新事業的推廣，以及管理餐廳支援系統，之後還被任命負責大中國區所有餐廳營運，整合所有餐廳的服務品質。陸續達成主管交付的任務後，新的挑戰又來叩門，這次是麥當勞總部的職缺。

「這職務非你不可！」聽到主管在電話另一頭的肯定，讓張淑華重新燃起了鬥志，決定去爭取麥當勞總部全球訓練發展部門的主管職。

「面試當天，放眼望去只有我一個亞洲人，」張淑華沒有辜負主管的厚望，擊敗全球競爭對手，爭取到過去 50 年都由美國人擔任的職務，成為麥當勞美國總部第一位華裔女性全球副總裁。一路挑戰自己的極限，張淑華完成許多自己都沒想過的事情，也開創了職涯中許多「第一」，讓她覺得很過癮。在成功拓展香港市場後，2011 年 8 月，張淑華決定結束在海外征戰 10 多年的生活，從麥當勞退休回到台灣。

驚奇難忘的歡樂用餐體驗

一回台灣，過去顯赫的海外戰功，讓張淑華成為高階經理人市場的當紅炸子雞，工作機會詢問不斷。在眾多選擇中，她對卡爾森集團提供的星期五餐廳職缺最有興趣。

主要的原因是來自多年前，張淑華去美國受訓時，偶然到星期五餐廳用餐的難忘體驗。「星期五餐廳的品牌體驗實在太驚奇、太好玩了！」店內輕鬆、歡樂、熱鬧的氣氛，以及對顧客的貼心服務，都讓張淑華印象深刻，沒經過太多思考，就決定加入星期五餐廳，「對方給我 5 天考慮，我 3 天就回覆了。」

啟動星期五餐廳再造計畫

上任後，為瞭解星期五餐廳實際的營運流程，張淑華飛到歐洲和美洲的餐廳受訓，從最基本的帶位服務、調酒、炒義大利、洗碗做起，親自「下海」操作店裡的每項流程，經過 2 個月紮實的訓練，張淑華由衷敬佩餐廳每位第一線的員工，心裡激發出強烈的使命感，希望創造更好環境與舞台，讓員工盡情發揮。

回到台灣，張淑華首要任務就是啟動品牌再造計畫。自從 22 年前星期五餐廳來台發展，於台北市敦化北路開了第一家店後，就帶給台灣消費者親切又獨特的美式餐飲體驗，為了讓服務、品質再升級，決定重新塑造品牌形象。

去年下半年，張淑華斥資千萬元，大刀闊斧重新翻修星期五餐廳台灣創始店，希望以此為典範，於今年底前完成既有 15 家門市的改裝計畫。

喚起員工熱情與品牌榮耀

配合硬體翻新，張淑華也積極展開人員訓練，喚起員工服務的熱情。

張淑華表示，為了確保每一家星期五餐廳，時時刻刻都保有品牌的文化與精神，將會趁著裝修關店這段時間，推動「Earn Your Stripes」專案，重新進行餐廳服務、餐飲品質的訓練計畫，只有將團隊的熱情與活力傳達給顧客，營造出星期五餐廳專屬用餐氣氛的員工才能完成檢定。

為了讓台灣星期五餐廳員工重新燃起品牌榮耀、熱情與自我的風格，張淑華還特地從英國延攬 4 位教練，培養 2 組台灣的種子教練，負責訓練台灣各分店的員工，並協助完成檢定與認證。

職涯一路走來，公司完整的培訓計畫，讓張淑華受益良多，她除了希望將自己 10 多年的國際經驗傳承給台灣員工，也希望透過企業培訓，協助更多年輕人圓夢。目前，張淑華正積極籌備「星期五菁英大學」(Stripes U)，透過完整的課程規劃，讓星期五餐廳員工可以與國際接軌，打造躍上國際舞台的跳板。

張淑華

出生 | 民國 52 年

現職 | 星期五餐廳台灣區董事總經理

學歷 | 加拿大 Simon Fraser 大學工商管理碩士

經歷 | 台灣麥當勞餐廳系統副總裁·香港麥當勞漢堡大學創辦校長·麥當勞大中華區首席營運官·麥當勞總部培訓學習發展副總裁