

國泰航空中餐
發展經理

鍾偉亮以名廚中菜 提高顧客滿意度

在飛機上品嚐香港半島酒店的羊排，或是知名餐廳鏞記的燒鵝、盆菜，以及用腐皮捲裹炸的鳳尾蝦，這是搭乘國泰航空公司班機客人才有的「空中享受」。負責讓客人以口舌遍嚐美味的，則是國泰航公司香港總部的中餐發展經理鍾偉亮（見圖，姚舜攝）。

在鍾偉亮以策略結盟的方式，將香港頂級旅館飯店、著名餐廳食肆的中餐美食，導入國泰班機上之後，將顧客滿意度向上拉抬了近5%。另外，在全球權威的航空評鑑中，國泰航空經飛行常客評選，更一舉拿下了「全球最佳航空」與「亞洲最佳航空公司」等多項大獎，完美的空中吃食體驗，自然有助國泰在評鑑中加分。

根據市場定位，為體現完美的中國式待客之道，並提升機上餐飲水準，國泰航空自2000年開始即和半島酒店、鏞記酒家，以及美心集團等香港知名的餐飲集團合作，把大江南北的中式菜色，尤其是這些集團出了名的招牌菜

的師傅，再導入一班班國泰航空的班機上。

和其他航空公司不同的是，除了頭等與商務艙客人外，搭乘國泰的經濟艙，一樣有機會享受名廚手藝。

位在香港大嶼山、已有38年歷史的國泰空廚，占地足足有6個足球場大，每天最高產能可生產8萬份機上餐飲，是全世界最大的空中廚房。目前，全世界總共有32家航空公司委託國泰空廚供應機上吃食，論餐數，國泰空廚的市占達70%，若以航班計算市占，國泰空廚也達50%，說起來是「雙料冠軍」。

在空廚製作中菜比西菜的難度要高得多，原因是：1、為達安全衛生標準，所有的菜式烹調料理完成後，都要降溫到攝氏4度到8度間。2、中國菜煎煮炒炸的多，火候不易掌控。3、名廚菜式有祕訣、「撇步」，不會輕易將做法關鍵外傳。4、空廚的料理設備多數係根據西餐打造規劃。5、再好吃的菜，都需要飛機上的機組服務員配合。

儘管種種困難橫互眼前，鍾偉



亮和空廚團隊卻一一克服。和著名餐廳合作前，他請名廚到空廚了解作業，由空廚人員和名廚一起參與討論製作。同時，透過科學的方式將食材由生到熟的過程拆解，再將影響風味的因素加入，最然找到解決之道，一一還原。

鍾偉亮不勉強合作對象一定要「原版吐真言」，碰到超級名菜或是關鍵配方佐料，他說：「向對方採購就好了」。為了供應中菜，鍾偉亮也添購設備，將空廚內炒炸用的鑊一下子增加到了8個，讓廚藝人員做起來更順手。

最後，他還針對機組員舉辦「烹飪比賽」，讓機上服務人員得以了解各種菜色料理手法，如此在空中「接棒」料理時，

更能呈現菜色應有的口感風味。

「品質考量應優先於成本考量」，鍾偉亮表示，國泰在設計機上美味時，不太在意成本，因為，「太在乎就做不好事情了」。他強調，客人選擇航空公司時的主要考慮因素是：票價、起飛與到達時間、航空的密集度與便利性，以及飛航安全與舒適度等。不過，他也透露，強化機上餐飲，提高了客戶滿意度，也讓老客人對國泰的忠誠度更高。在激烈的市場競爭中，這也成了國泰航空的競爭利器。

（姚舜）