

教你如何开店系列丛书

开一家



赚钱的

KAI YI JIA ZHUAN QIAN DE KUAI CAN DIAN

快餐店

业勤 ◎ 编著

谨以此书献给所有希望开店赚钱的人

生意做遍 不如开店
投资理财开店首选



中国物资出版社

教你如何开店系列丛书



开一家

赚钱的

KAI YI JIA ZHUAN QIAN DE KUAI CAN DIAN

快餐店

业勤 ◎ 编著

谨以此书献给所有希望开店赚钱的人

生意做遍 不如开店

投资理财开店首选



中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

开一家赚钱的快餐店 / 业勤编著. —北京: 中国物资出版社, 2008. 8

ISBN 978 - 7 - 5047 - 2897 - 5

I. 开… II. 业… III. 餐厅—商业管理 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 097494 号

责任编辑 王云龙

责任印制 方朋远

责任校对 孙会香

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮政编码: 100834

全国新华书店经销

北京京都六环印刷厂印刷

开本: 710mm × 1000mm 1/16 印张: 15.25 字数: 250 千字

2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978 - 7 - 5047 - 2897 - 5/F · 1120

印数: 0001 - 4000 册

定价: 32.00 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)



前言

随着经济的发展,教育程度的提高,人们的生活方式已经发生了翻天覆地的变化。俗话说“民以食为天”,和人们生活息息相关的“食”自然是重中之重。方便而快捷的快餐渐渐成为了上班族的“新宠”,在大型商业圈中快餐更成为了人们的首选食物。生活环境的变化,为快餐业的发展提供了一个广阔的空间。

快餐顾名思义就是方便快捷的食品。近年来,随着市场对快餐需求的增加以及西式快餐的影响,一些中式快餐店也相继出现了。而且由于经营中式快餐具有投资规模小、资金回收快、运作相对简单等优点,所以开中式快餐店的人越来越多,投资中式快餐店的队伍也越来越壮大。据调查,中国的快餐网点以每年5%的速度递增,现代快餐企业和实行连锁经营的企业所占比例要达到30%,快餐业年营业额年均增长速度保持在20%以上。近年来,我国快餐业快速发展,到2007年年底,全国专业快餐公司达800家,连锁快餐企业超过4000家,快餐网点近40万个,快餐业年营业额达400亿元,约占餐饮业年总营业额的20%。

再加上我们期待已久的“奥运”盛会即将在我国召开,这就更促进了消费行业的升级。对餐饮业来说,奥运无疑是一个天赐良机。有人测算过:在3000亿元人民币的奥运需求中,有60%将转化为消费基金,其中800亿至900亿元的现实购买力中,至少有20%会成为餐饮消费。这样算来,奥运会带给北京餐饮企业的是约180亿元的增量市场。

由于受到快餐业前景和利益驱动的原因,进入这一领域的经营者必然会大大增加,不可避免地会带来残酷的行业竞争。餐饮业激烈的竞争中,经营者都在按流行趋势营造出自己的特色。有的以它的环境取胜,有的以它的装饰设计风格取胜,有的以物美价廉而取胜,聪明的经营者都会让人耳目一新。但是仅靠豪华的装修就能够生意兴隆吗?仅靠“量大菜足”就



能够宾朋满座吗?如何在行业日新月异的变化中独树一帜?如何在林林总总的各色快餐企业中脱颖而出?作为餐饮企业的经营者,你可以不懂烹饪,但本书所讲述的内容你却不能不知道,因为这正是你所需要的。餐饮业的经营者们要充分利用快餐店的灵活性、方便性,要根据餐饮市场状况以及自身的条件,做出相应的变化,适当调整经营策略,改变经营方针和方向;瞄准快餐市场空当,并形成自己的特色。

店家想开店,免不了总要东奔西跑,但几个月下来仍是一头雾水。为了让读者朋友少走弯路,留下时间多赚钱,我们设身处地地为想开一家快餐店的朋友量身定做了这本书。只需几个小时让你读懂读通,快速掌握开快餐店的相关知识。书中借鉴了大量的经营实例,在汲取经典餐饮管理理论和经验的基础上,结合餐饮业,总结了快餐店的成功经验和技巧,从商机的把握开始顺次为开店前的准备、员工的管理、采购库存的管理、价格策略、经营管理、顾客的服务、安全卫生管理,系统而全面地概括了快餐店的经营之道。

作者

2008年6月



目 录

第一章 快餐业商机要抓牢

俗话说：“百行做遍，不如开店。”又有古语道：“天下熙熙，皆为利来。”因此在许多开店投资项目中，开一家有特色的快餐店自然就成了中小投资者发财致富的首选。20世纪90年代，随着国外洋快餐的大兴进入，给我国消费者带来了极大的便利，从此也拉开了中国现代快餐的发展进程，推动着传统中式快餐向现代中式快餐转变的步伐。进入21世纪后，随着人们生活节奏的加快，中国的快餐业将成为餐饮业的重要内容，再加上百年盛会“奥运”的召开促使消费升级，快餐业的背后必然蕴藏着巨大商机。

- 第一节 快餐业的发展趋势 / 3
- 第二节 快餐业的大商机 / 7
- 第三节 快餐店的谋生法则 / 10

第二章 开店前准备要详细

俗话说：“良好的开端是成功的一半。”本章介绍的是做好开店前的准备工作。当经营者发现了快餐业有利可图，并且寻找到了适合自己的商机下定决心放手一搏时，做好开店前的准备工作也就尤为重要。由于



快餐业自身的特点强调快捷方便,物美价廉,所以经营者们要按照快餐的业态特征一步一步地进行准备:确定适合自己的商圈、选择具有优势的店址、起一个吸引人的店名、租赁经济实惠的店铺、设计有特色的店面等,哪一样都不能少,哪一样做不到位都会给以后的经营带来损失。因此,认真了解开店前准备工作的详细内容和具体办法是每一位经营者都要做好的功课。

第一节	确定商圈的方法	/ 15
第二节	选址的不二法则	/ 21
第三节	店铺起名的艺术	/ 30
第四节	租赁店面有技巧	/ 38
第五节	筹集资金有讲究	/ 41
第六节	快餐店登记注册流程	/ 47
第七节	店面设计有学问	/ 51
第八节	筹划开业庆典的策略	/ 62

第三章 员工管理要科学

由于餐饮业的员工流动率比较高,所以招聘员工成为快餐店经营者非常重要的工作。快餐店的成员来自四面八方,思想观念和行为方式,包括对快餐店经营的认识理解也是各有不同。因此,必须对其加以统一协调。作为快餐店的经营管理者,要想让快餐店正常运营,并保持长期稳定的赢利,就必须懂得领导的艺术。

“上帝”是否满意,很大程度上取决于服务员的态度和质量,更取决于快餐店出售的食物的味道和环境的整洁。所以,快餐店的员工对一个快餐店来说也是非常得重要。本章介绍的是快餐店的人力资源管理。对快餐店员工招聘程序、录用的相关事项、员工的激励机制等进行了详细的介绍。

第一节	员工的招聘和录用	/ 67
第二节	明确员工的岗位和职责	/ 71
第三节	做好员工的培训工作	/ 75
第四节	合理制定员工待遇	/ 84
第五节	激励员工的积极性	/ 87
第六节	留住优秀员工的法宝	/ 93



第四章 采购管理要精细

俗话说得好“巧妇难为无米之炊”，一个快餐店，厨艺再精湛的厨师，如果没有丰富、优质的原料，也烹饪不出令顾客流连忘返的美味佳肴。原料的质量决定了饭菜的质量，最终决定着餐厅的经营质量。而采购环节不仅影响到饭菜的质量，更影响到整个快餐店的财务状况。如果在采购环节上能够有效地降低原料成本，则可以轻松达到赢利目的。

所以，聪明的经营者都会下力气抓好原料采购到储藏，到最后配送的流程。本章主要介绍的就是快餐店的采购管理的一些方法，从采购的方式、各类原料的采购要点、采购的数量、采购的价格、验收采购物品到最后的盘点物品都要做精细。

第一节	选择恰当的采购方法	/ 101
第二节	分类采购各种原材料	/ 108
第三节	做好采购成本控制	/ 119
第四节	仔细验收采购物品	/ 124
第五节	认真储备原材料	/ 131

第五章 价格策略要合理

菜单定价是指制定菜单中的菜肴价格的过程，菜单定价是菜单筹划的重要环节，快餐店的餐饮品的价格不论对顾客选择快餐店，还是对快餐店



的经营效果都是十分重要的。菜单价格过高,顾客不接受,不能为快餐店带来利润;菜单价格过低,快餐店得不到应有的利润,会造成快餐店亏损。因此,快餐店经营者一定要重视菜单的定价。本章介绍了快餐店菜单定价的原则和考虑因素、快餐店菜单定价的流程以及几种定价的方法。

第一节	菜单定价的原则	/ 137
第二节	菜单定价的流程	/ 140
第三节	菜单定价的方法	/ 142
第四节	菜单制作有讲究	/ 148

第六章 经营策略要灵活

快餐店里既蕴藏着巨大的商机,同时也存在着极大的风险,如何把握住商机,尽可能避免风险,增强快餐店的竞争力,已经成为每一位快餐店经营者梦寐以求的。本章介绍快餐店的经营策略。从快餐店的市场定位与经营目标的确定,到如何打造快餐店的核心竞争力,如何面对同行业竞争,如何拓展附加业务和快餐店的文化底蕴,如何灵活促销等方面的问题,做了详细的分析与介绍。

第一节	制订合理的经营方案	/ 157
第二节	打造坚强的核心竞争力	/ 162
第三节	精心培育回头客	/ 166
第四节	谨慎把握促销的原则	/ 169
第五节	灵活运用促销方式	/ 172

第七章 顾客服务要体贴

权威人士指出：“现代餐饮的生存哲学就是优质服务。”的确如此，顾客来快餐店就餐，花钱买的就服务。优质的服务是快餐店赢利与否的关键所在。每一位快餐店经营管理者 and 员工都必须牢记这样的信条：餐饮就是服务，不懂服务，就是不懂经营之道。

第一节 服务员基本素养	/ 183
第二节 快餐店服务礼仪	/ 188
第三节 接待各类顾客的技巧	/ 194
第四节 顾客投诉的处理	/ 198
第五节 顾客投诉处理方法和技巧	/ 202
第六节 特殊顾客的接待	/ 204

第八章 安全卫生管理要严格

“安全第一”，安全责任意识是快餐店全体人员必须牢固树立的思想观念。安全意识的树立主要体现在安全管理上，即在意外事故还未发生前，快餐店要运用一些管理方法预防意外事故的发生，以确保顾客、员工人身以及财产的安全。

“病从口入”，快餐店必须提供给客人安全、卫生的饮食和环境，这不仅关系到快餐店服务的好坏和信誉，更重要的是直接影响到顾客的健康。快餐店的经营者要特别重视快餐店的卫生，无论设备、条件多么有限，都要把好卫生关，为顾客提供饮食安全，创造良好的用餐环境。

本章主要介绍了一些关于食品卫生的要求和一些店内安全意识，希望可以帮助经营者做好安全卫生管理。

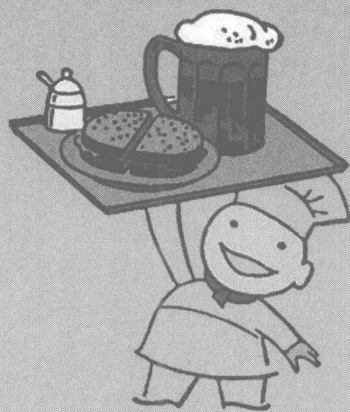


KAI YI JIA ZHUAN QIAN DE KUAI CAN DIAN



6

后 记 / 231



第一章

快餐业商机要抓牢

俗话说：“百行做遍，不如开店。”又有古语道：“天下熙熙，皆为利来。”因此在许多开店投资项目中，开一家有特色的快餐店自然就成了中小投资者发财致富的首选。20 世纪 90 年代，随着国外洋快餐的大兴进入，给我国消费者带来了极大的便利，从此也拉开了中国现代快餐的发展进程，推动着传统中式快餐向现代中式快餐转变的步伐。进入 21 世纪后，随着人们生活节奏的加快，中国的快餐业将成为餐饮业的重要内容，再加上百年盛会“奥运”的召开促使消费升级，快餐业的背后必然蕴藏着巨大商机。



第一节 快餐业的发展趋势

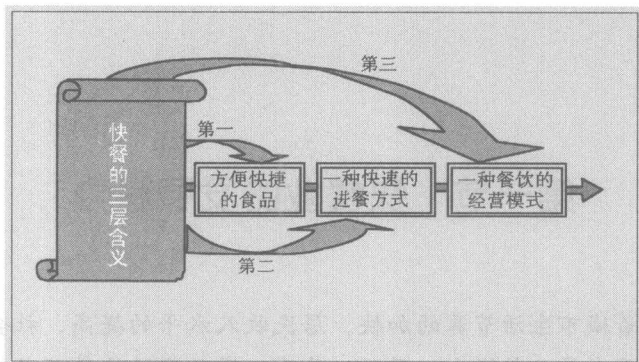
随着城市生活节奏的加快,居民收入水平的提高,社会上对快餐的需求量日趋增大,质优、价廉、高效率的快餐店必将受到广大居民的欢迎。一些研究餐饮业发展的人士曾经提出,应在我国一些大城市建立快餐中心,以规模经营的高效率和低成本满足广大消费者的饮食需要,加快家务劳动社会化的步伐,促进我国经济的发展。事实上,我国各地已有各类餐饮企业通过经营快餐业而使自身获得了良好的经济效益。

快餐的含义

一提起快餐,人们立刻就会想到“肯德基”、“麦当劳”等西式快餐店,想到炸鸡腿、汉堡包、炸薯条等西式快餐品种。但是,如果问到中式快餐,恐怕很多人就回答不上来了。其实快餐,又称速食,是为广大消费者提供日常生活需要的一种大众化饮食,优点是销售快捷、食用方便、质量标准化、服务周到,而且价格低廉。快餐食品可分为中式和西式两种,它鲜明地体现了各国的饮食文化和传统的风土人情。

快餐这个词有三层含义:第一,它是指方便快捷的食品;第二,它是指一种快速的进餐方式;第三,它是指一种餐饮的经营模式。

世界上第一家快餐店是1885年在美国纽约出现的。从那以后,快餐业便在世界各国迅速发展,第二次世界大战以后达到了高潮。如今世界著名的快餐店如“肯德基”、“麦当劳”等,其连锁店已发展到了上万家,遍布世界各地,年产值达数百亿美元。



快餐业在中国的崛起

近年来,随着市场对快餐需求的增加以及西式快餐的影响,一些中式快餐店也相继出现了。而且由于经营中式快餐具有投资规模小、资金回收快、运作相对简单等优点,故开中式快餐店已被许多中小投资者所看中。于是现在开中式快餐店的人越来越多,中式快餐店的队伍也越来越壮大,其现状表现在5个方面:

1. 中国快餐业完成了对现代快餐的基本认识

从肯德基、麦当劳进入中国市场,就揭开了我国现代快餐的发展历程,推动了传统中式快餐向现代快餐的发展步伐。广大快餐企业和相关部门在借鉴中起步,在摸索中积累,在挫折中前进,付出了极大的艰辛与努力,初步形成了中国现代快餐的概念、特征和发展思路,完成了产品结构、市场定位、管理模式、经营方式和相关部门配合等方面的基本探索与理性认识。

2. 中国快餐业初步形成了现代快餐的发展思路

以标准化、工厂化为目标,以连锁规模化途径,以管理科学化为基础,结合快餐自身特点和运用知识经济现代手段发展现代快餐的模式已成为行业发展的主流,构筑了现代快餐的基本特征,并在全国各地众多快餐企业的实践基础上,在各方面的支持配合下不断得到扩大与发展,为现代

快餐的发展创造了有利的条件。

3. 中国快餐业经营领域不断拓宽

经过多年的实践和探索,我国快餐业发展面向社会提供更加广泛的供应服务,经营方式和服务领域不断拓宽。从店面形式上看,有连锁店、便餐店、社区店与送餐、外卖、小吃广场等。从服务对象上看,从流动人口、外出人口为主向单位后勤与家庭厨房延伸。从品种结构上看,有餐饮成品、半成品、方便食品等。快餐已成为主食工程、早点工程、餐桌工程、厨房工程的重要内容。快餐内涵更加丰富多样,服务功能不断增强,地位明显提高。



开一家赚钱的

5

经营中式快餐与西式快餐的区别

首先,中式快餐和西式快餐的品种有较大不同。对于中国人来说,西式快餐仅是一种休闲食品,是不能当饭吃的,而中式快餐却要解决顾客的吃饭问题;

其次,西式快餐都是机械化、批量化、标准化生产,而中式快餐却因为品种的原因或受技术条件的限制,远远达不到这种水平;

最后,西式快餐目前已经步入高级和成熟的阶段,一般都是连锁经营,而中式快餐才刚刚起步。由于受资金投入有限、技术水平有限、管理水平有限以及社会条件不成熟等因素制约,故目前多数还只能是单家独户地经营,现在就谈连锁似乎还为时尚早。

4. 中国快餐业形成了一批被市场欢迎和认可的快餐企业

随着快餐行业的发展和现代快餐模式的建立,全国大中城市都涌现出了一些典型的代表企业。如上海新亚大包、北京马兰拉面、深圳面点王、东北饺子王、桂林米粉、郑州烩面、西安老孙家羊肉泡馍等。虽然这些企业的发展仍需接受市场的考验和不断发展完善,但已初步具备了发展的良好基础,得到消费者的认可与欢迎。各地快餐企业的发展壮大,有力地显示出我国快餐业特别是中式快餐发展的前景与希望。



5. 中式快餐发展的产业化进程加快

中国快餐发展的实践证明,联合起来,加强合作,走产业化发展道路,共同促进快餐市场的发展是十分必要的。行业内外对这一点的认识更加明确,联合联动的呼声与趋势更为强烈。通过一至六届快餐研讨会和两届快餐博览会的召开,聚集了更为广泛的基础力量。海内外快餐企业、供应厂商、科研、教育和政府部门、新闻单位等齐心协力共创中国快餐发展的大业,使快餐发展势头越来越好,越来越实,产业链中的各相关因素都已进入快餐行业,通过组织协调和合理运作,必将带来产业化发展的新局面。