

告诉你餐馆投资经营的绝招

助你做好开店前的经营取向、操作中的组织诊断，以及相关的经营、管理知识和发展规划。

赚钱，看这本就够了！

餐馆 经营 金点子

千高原◎编著

民以食为天！再不景气，人总是要吃的，
关键在于用对经营手法。口味好，再加之热心窝的服务，
顾客自然上门，口耳相传，你能不赚钱吗？

不可不知的经营理念


告诉你餐馆投资经营的绝招

赚钱,看这本就够了!

餐馆 经营 金点子

千高原◎编著



 中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐馆经营金点子/千高原编著. —2版.

—北京:中国纺织出版社,2010.10

ISBN 978-7-5064-6699-8

I. ①餐… II. ①千… III. ①餐厅-商业经营
IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第151265号

策划编辑:苏广贵 责任编辑:王学军
责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京振兴源印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2010年10月第2版第5次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:17.5

字数:240千字 定价:32.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言

民以食为天。再不景气，人总是要吃的，关键在于用对经营手法。口味好，再加之热心窝的服务，顾客自然上门，口耳相传，你能不赚钱吗？

同一条街，有的餐馆车水马龙，有的却几异店主，真是几家欢喜几家愁。并非对手强，只是弱势者自身经营手法和眼光太过平平，看不到市场变故背后的市场，时局变数下，不知道如何满足消费者的诉求。这就是为什么同处相同经营环境不同命的现象。其中成功者自有他的招数，失败者少不了他的不足之处。但有一点是我们业者必须共同面对的现实，经营环境已进入了“受智慧价值支配的消费时代”。

个性化消费，打破了传统的经营模式，餐饮业的诉求在于如何为客人提供更专精而又贴切的服务。业内老板必须清楚地认识到“当今的食客，是感性的群体，他们但求食物‘贴心合意’，至于业者按不按牌理出牌，根本就不是他们所关心的事。”可见，重要的还是要寻求促使消费的“诱因”，和热心窝的服务。换言之，如果你不懂得品质促销，不善于迎合消费者那张挑剔的嘴巴，你也就很难赚到钱。

餐饮市场虽说前景看好，但不用心不行，眼界过高也不成。“宁为鸡口，毋为牛后”，有时候小的东西并不弱于大的，关键还是要看有没有新意。只要有意投身餐饮业，又何必斤斤计较规模的大小呢！尤其是餐饮行业，资金实力决定规模，万万不可强求贪大，没有条件的，只要把有限的资金投资于较小的餐馆，稳定操作，还可稳健的把住发展舵盘，同时又可施展抱负。



成功是可以通过教导和学习去获取,愿本书能成为你的良友,助你做好开店前的经营取向、操作中的组织诊断,以及相关的经营、管理知识和发展规划。

餐饮行业,千姿百态,经营手法奇多。以编者微薄知识,只能谈些自家感受,实感汗颜。所幸的是编写过程中得到许多业者朋友的帮助,更参考了业内有经验的前辈一些资料成果,借本书付梓之际,在此一并谢过。

编者





第1章

CANGUAN
JINGYING JINDIANZI

餐饮业的经营方向和重点在哪里

在消费崇尚经济实惠的今天,餐馆经营者要训练自己,以最有效的技艺和头脑,才能获取最高的收入。

2 / 一、怎样开一家客满又赚钱的餐馆

2 / 1. 作好餐馆目标市场的定位

3 / 2. 不可缺少的商圈调查

4 / 3. 对消费潮流的“前瞻性”评估

6 / 4. 接易手店更要作评估

7 / 5. 现代餐馆经营新取向

12 / 6. 餐馆经营基本知识

13 / 7. 小本经营的运作

16 / 8. 速食业一窝蜂的反思

17 / 9. 掌握师傅的“群体”特点

21 / 10. 具备良好的赚钱感觉

23 / 二、什么是餐馆的动线

23 / 1. 动线就是“风水”

24 / 2. 街市阴阳边的认知



- 26 / 3. 起店名是一门学问
- 27 / 4. 外观不整其运必衰
- 28 / 5. 餐具的利用很有讲究
- 32 / 6. 采用透明化厨房前景乐观
- 33 / 三、现代人的饮食消费心理
- 33 / 1. 自然健康的美食潮流
- 34 / 2. 现代人美食常识很普及
- 35 / 3. 千万别把消费者当傻瓜
- 36 / 4. 关心顾客的健康
- 38 / 5. 要勇于向顾客认错
- 40 / 6. 记住客人的名字
- 41 / 7. 注重迎合客人的口味
- 43 / 四、吸引顾客的“巧定价”法
- 43 / 1. 避免“随行就市”定价法
- 44 / 2. 利用系数定价法 + 创新
- 44 / 3. 毛利率定价法 + 品质
- 45 / 4. 主要成本法 + 采购渠道
- 45 / 5. 本、量、利综合定价法 + 市场嗅觉
- 47 / 6. 以赔为赚的“晕轮定价法” + 尺度
- 48 / 7. 巧用数字定价方法 + 诱因



- 49 / 8. 大众化才是餐饮消费的主旋律
- 51 / 五、菜单是生财的重要工具
- 51 / 1. 菜单的基本内容有哪些
- 53 / 2. 如何选择菜单形式
- 53 / 3. 菜单的规格选择和字体运用
- 54 / 4. 设计菜单的六个依据
- 56 / 5. 菜单制作应做到善变和翻新
- 57 / 6. 菜单制作要体现艺术性和美感
- 59 / 7. 菜单的封面设计
- 61 / 8. 团队、宴会形式的菜单

第2章

CANGUAN
JINGYING JINDIANZI

以专精的服务俘虏顾客的心

将专精贴心的服务,体现在你面对的每一名顾客身上。你不视顾客是上帝行吗?顾客要是吃不爽喝不爽,你的腰包能爽吗?

- 64 / 一、顾客在想什么,你注意到了吗
- 64 / 1. 以服务建立顾客的忠诚度
- 65 / 2. 为客人点菜服务要周到还要注意方法



66 / 3. 如何服侍点菜犹豫不决的客人

67 / 4. 不可缺少的餐后探询服务

68 / 5. 要让客人花钱觉得值

69 / 6. 材料的准备和菜单要协调

70 / 二、经营自己的餐馆特色

70 / 1. 选对“方向”做自己的特色

71 / 2. 令顾客惊喜的“素材”

73 / 3. 现在的客人喜欢“原汁原味”

75 / 4. 特色须有自家调制的酱汁

77 / 5. 本餐馆向味精说“不”

78 / 6. 精心推出“巧手菜”

80 / 7. 如何让众口不再难调

87 / 8. 让顾客衍生顾客的方法

92 / 9. 训练自己的市场嗅觉

93 / 10. 传统风味吸引顾客

94 / 11. 赚钱的餐馆靠口碑

95 / 12. 餐馆的命脉是货源来路

96 / 13. 潜力十足的中菜西吃

97 / 14. 采用限量供应的技巧

98 / 三、掌握顾客的消费类型



- 98 / 1. 求新型消费特点
- 100 / 2. 享受型消费特点
- 100 / 3. 信誉型消费特点
- 101 / 4. 便利型消费特点
- 101 / 5. 求廉型消费特点
- 102 / **四、现代人“吃”的动机**
- 103 / 1. 生存消费动机
- 103 / 2. 理智消费动机
- 105 / 3. 传统消费动机
- 105 / **五、要满足消费者的需求**
- 105 / 1. “上帝”永远是对的
- 107 / 2. 客人希望受到尊重的心理
- 108 / 3. 开发口味专精的产品
- 109 / 4. 餐饮业的奉献精神
- 110 / 5. 顾客对卫生环境最挑剔
- 112 / 6. 对食物的保存及病媒控制
- 113 / 7. 水最容易遭受污染
- 114 / 8. 如何做让顾客信任的服务员
- 115 / 9. 桌边服务秀始终受欢迎
- 116 / 10. 入秋了客人爱吃进补的菜



- 118 / 11. 突破现状的经营手段
- 119 / 12. 怎样摆脱惨淡经营局面
- 121 / 13. 吃的比卖的精
- 122 / 14. 把客人的利益摆优先

第3章

CANGUAN
JINGYING JINDIANZI

不怕点子怪只怕没点子

光对客人动之以情,要让他们成为店里的常客是不够的,还要晓之以“诱因”才是当今餐饮业有所作为的手段。

- 126 / 一、开发让顾客心动的产品
- 126 / 1. 培养厨师对品味的直觉
- 127 / 2. 在吃的境界上做文章
- 129 / 3. 有特色就能赚钱
- 131 / 4. 不怕噱头怪,只怕没噱头
- 132 / 5. 四两拨千斤的点子
- 134 / 6. 南海活鱼的“一鱼多吃”
- 135 / 7. 劲使在巧字上
- 137 / 8. 有机会别忘了小题大作



- 138 / 二、巧用“方便”赚钱
- 138 / 1. 客源就在方便之中
- 140 / 2. 满足不贪便宜,贪方便的顾客
- 141 / 3. 如何为客人提供方便
- 142 / 4. 顾客总是喜欢去熟悉的餐馆
- 143 / 5. 受人欢迎的“家乡菜”馆
- 145 / 6. 客人就是餐馆最好的顾问
- 146 / 7. 餐馆促销广告用语要口语化
- 148 / 8. 顾客更需要“属于自己的餐馆”
- 149 / 9. 张老板和他的“郊外餐馆”
- 151 / 三、“投其所好”贴近顾客
- 151 / 1. 顾客要的是什么,为什么?
- 152 / 2. 盯住现代人喜吃素食
- 153 / 3. 如何巧妙利用季节性菜单
- 154 / 4. 如何“拴住”客人
- 156 / 5. 以上菜速度快赢得顾客
- 157 / 6. 向特定顾客层“穷追猛打”
- 160 / 7. 如何判断进店客人的类型
- 164 / 8. 依赖招牌,不如巧用招牌
- 165 / 9. 过得了海便是“神仙”



- 166 / 四、顺应潮流“巧促销”
- 166 / 1. 消费导向的经营
- 167 / 2. 一个价吃到饱的妙招
- 168 / 3. 现代人越来越强调食物特性
- 169 / 4. 巧妙经营孩子的宴席
- 170 / 5. 旧菜新吃大有作为
- 171 / 6. 酒水对菜式的促销
- 172 / 7. 推荐主厨名菜好处多
- 174 / 8. 巧做节日餐,赚钱又扬名
- 175 / 9. “诱因”是最好的促销
- 177 / 10. 如何制造旺店的“假相”

第4章

CANGUAN JINGYING JINDIANZI

善用资源,稳步经营

能够创造佳绩的老板和失败者的区别,是前者在市场大环境中,知道自己的长处和不断修正自己的资源环境。

- 180 / 一、餐馆人力资源的控制
- 180 / 1. 餐馆人员的合理配置



- 185 / 2. 掌握多变“现代型”员工
- 187 / 3. 赏罚分明,有效激励员工
- 189 / 4. 管理人员的工作质量
- 191 / 5. 餐馆应变市场的人事整合
- 194 / 6. 人事真平等,适才才能适用
- 196 / 二、算好经营这盘账
- 196 / 1. 随时关注资金的回笼
- 197 / 2. 有利润才能生存
- 201 / 3. 注意堵塞漏洞
- 202 / 4. 餐馆成本的控制
- 206 / 三、永续经营
- 206 / 1. 用心去经营
- 206 / 2. 掌握流行信息
- 207 / 3. 随时调整经营脚步
- 209 / 四、服务行业的危机处理
- 209 / 1. 进行餐馆的“病情”诊断
- 215 / 2. 不可忽视的餐馆安全
- 219 / 3. 正确对待顾客发难
- 221 / 4. 主管与顾客问题交涉的艺术
- 223 / 5. 消费市场不景气的应变手段



- 229 / 6. 技巧性处理顾客的质疑
- 230 / 7. 快餐业怎样避开隐患
- 232 / 8. 良好的社会背景可以带来好客源



老板必备经营知识

如今的餐馆经营,靠得是真才实学,没两把刷子,又如何能号令“天下”,掌握企业命脉。

- 233 / 附录一:小资料库
- 264 / 附录二:员工“培训计划”的实施



第1章

CANGUAN
JINGYING JINDIANZI

餐饮业的经营方向和重点在哪里

投资开餐馆前,一定要掌握场地条件、商圈状况、流行趋势,还应该了解与竞争对手之间的主、客观情势,从这些细节中反省自己的经营条件,哪一项比较强,哪一项比较弱?强的一面该如何发挥,弱的一面又该如何改善?

没有明确方向就上马,难怪不少老板找不到经营对策。在餐饮行业里,连那张老板凳都没坐热乎就易手的情景屡见不鲜,看了直叫人痛心。不是先开开看吗?这种想法过时了,太想当然了。

成功者的经验告诉我们,第一是做,第二也是做,第三还是做。这里说的是做,就是要把场地条件、商圈状况、流行趋势这三个方面的首要工作做到细致和心中有数。



在消费崇尚经济实惠的今天，餐馆经营者要训练自己，以最有效的技艺和头脑，才能获取最高的收入。



一、怎样开一家客满又赚钱的餐馆

1. 作好餐馆目标市场的定位

好的开头，是成功的一半。

如何开一家财源滚滚的餐馆，成功者的经验是在经营之前，选择投资的地点是最重要的一步。要是地点选择不当，空有高级的装潢、美味的食物、优雅的气氛，仍吸引不了顾客进门，其效果与预期的相差甚远。因此筹划前需要缜密的策划能力和了解与竞争对手之间的主、客观情势，慎下针砭方能奏效。这就是为什么开店之前要作评估的道理。因为，包括场地条件、商圈状况、流行趋势等，都要调查清楚，精密策划，才不致作盲目的投资。

如今的消费族对服务和食物是非常“感性”的群体，为消费者提供什么环境，以何种格调出现是最重要的，这是“合适”的感觉。这好比一个人穿睡衣搭配皮鞋，或穿西装戴草笠，都是很不合适的搭配。早期广州黄花饭店后巷的榕树下，有档水饺兼热炒摊，两口子的经营方式很奇特，一直在树下以铁板遮风蔽雨，顾客也习惯于这种格调。而且，水饺肉馅香腴多汁，皮薄而韧。芥兰炒牛肉更是咸淡适宜，口口生津，经过多年的经营后，因见有了成效，终于在旁边盖起了一栋四层楼，一层作开店之用，并且把小摊拆除迁入店内。

