

开店轻松赚

丛书主编：刘文献 侯吉建



让你成功拥有自己的餐饮店！

易懂、实用的独家秘籍，让你迅速进入状态，一看就懂，一学就会！

打造一流的餐饮店！精彩从这里开始，梦想在这里实现！

从无到有 拥有自己的

仇一 赵宇 张志英

编著

餐饮店



Congwu Daoyou Yongyou Ziji De
CanYinDian

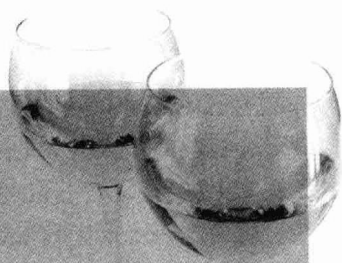


机械工业出版社
China Machine Press



开店轻松赚

丛书主编：刘文献 侯吉建



让你成功拥有自己的餐饮店！

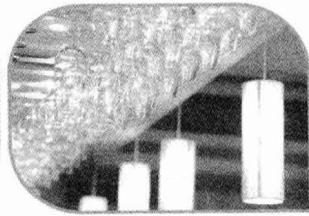
易懂、实用的独家秘籍，让你迅速进入状态，一看就懂，一学就会！

打造一流的餐饮店！精彩从这里开始，梦想在这里实现！

从无到有 拥有自己的 餐饮店

仇一 赵宇 张志英

编著



Congwu Daoyou Yongyou Ziji De
CanYinDian



机械工业出版社
China Machine Press

随着我国服务行业的日益繁荣,餐饮业已成为近年来发展速度最快、影响力最广、涉及面最大的产业之一。开餐饮店已经成为开店创业人群的首选。本书由专业人士编著,从实际出发,将方法与案例相结合,教会读者如何才能成功地开办一家餐饮店。书中对餐饮店的开店规划、组织结构、服务管理、流程管理、财务管理、人力资源管理、营销管理及广告技巧进行了全面、详细的论述,是读者在筹备和管理餐饮店时不可不读的好书。

图书在版编目(CIP)数据

从无到有拥有自己的餐饮店/仇一,赵宇,张志英编著. —北京:
机械工业出版社, 2010. 6

(开店轻松赚)

ISBN 978-7-111-30686-3

I. ①从… II. ①仇… ②赵… ③张… III. ①餐饮业-商业经营
IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第088033号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:文菁华 责任编辑:解文涛

责任校对:侯灵 责任印制:乔宇

北京汇林印务有限公司印刷

2010年6月第1版·第1次印刷

170mm×242mm·12.75印张·194千字

标准书号:ISBN 978-7-111-30686-3

定价:32.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010) 88361066

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010) 68326294

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010) 88379649

读者服务部:(010) 68993821

封面无防伪标均为盗版

前言

PREFACE

“民以食为天”，餐饮业已成为近年来发展速度最快、影响力最广、涉及面最大的产业之一。当人们寻找投资赚钱途径的时候，也会很自然地首先想到开餐饮店。俗话说：“生意做遍，不如开个餐饮店。”

而随着餐饮店越来越多，竞争已经在更高的层面上展开。主要体现在品牌的文化内涵、服务质量、产品的品种形式、档次规模等综合实力的竞争。投资餐饮业已不再是简单的“选址+厨师”，而需要经营者掌握一定的餐饮店经营技巧。

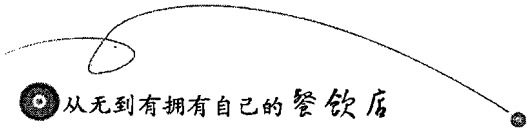
当然，选个好地点，请几个技艺一流的厨师，招聘几个服务人员，也能开店。但未必能开得兴旺、开得红火，未必能达到利益最大化。开设一家成功的餐饮店需要把握好许多方面，包括地理环境、烹调技艺、人员服务和综合管理等。任何一个方面把握不好，都会直接影响到你的投资回报。

试想，有很多位置好、场面大的餐饮店，为什么达不到预期收益，甚至难以维持呢？正是因为其他方面存在着严重问题。因此，要想打造一家成功的餐饮店，就必须懂得把握好各种相关要素。

假如你拿定了主意，决定开家餐饮店，首先必须弄清楚：需要投入多少资金？开什么样的餐饮店？餐饮店的规模和档次如何？回报如何？又会有多大风险？这些应该都是你最需要考虑的问题。

接下来要考虑对餐饮店如何定位，如何根据定位选址，如何管理服务，如何控制资金，如何进行宣传与营销，如何提高品牌的影响力……对这些方面考虑得越细，你的餐饮店的竞争力就会越强。

本书的主要内容包括：对餐饮业的总体认知，餐饮店的定位、预期评估和选址，服务管理，营销策略，品牌树立和发展，采购及仓储管理，资金管理，安全管理，员工管理等。在总结餐饮业理论研究和实践经验的基础上，



● 从无到有拥有自己的餐饮店

本书通过大量的调查数据、案例分析和操作方法与技巧的介绍，系统地解答了有关餐饮店经营和管理的诸多问题。全书注重实践，力求实效，具有实用性、操作性和前瞻性的特点，是餐饮店经营者不可不读的书。

本书不仅适合餐饮业的从业人员、经营管理者、投资者、研究者和爱好者阅读参考，也适合作为餐饮专业、特许经营专业的各类教学、研究、培训、学习教材或参考书。

目录

CONTENTS

前言

上篇 准备充分，做一个精明的餐饮店老板

一、不可不知的餐饮业常识 <	3
种类多样的餐饮业 / 3	
投资餐饮店的基本条件 / 5	
传统特色帮你吸引顾客 / 7	
紧跟时尚才能有赚钱的机会 / 8	
餐饮业的发展趋势 / 10	
二、开餐饮店最怕定位失误 <	12
定位决定成败 / 13	
确定经营方向 / 14	
有什么样的顾客开什么样的店 / 16	
确定目标市场需求 / 18	
制定合适的价位 / 20	
餐饮文化是餐饮店不可缺少的内容 / 23	
三、计算投入资本和预期收益 <	24
开餐饮店不是一件简单的事 / 25	
筹措资金，量力而行 / 26	
如何估算餐饮店的投资费用 / 28	
餐饮店投资风险控制 / 30	
四、餐饮店的选址策略 <	31
店址商圈考察 / 32	

客流量以及消费能力评估 / 34

店面朝向和风水 / 35

竞争对手分析 / 37

签订店面房屋的租赁合同 / 39

经营者购买商铺的注意事项 / 41

五、餐饮店的特许经营 <----- 42

餐饮店特许经营的必要性 / 42

餐饮店加盟项目的流程 / 43

加盟条件 / 45

制定出受许人所应具备的条件 / 47

加盟费用 / 48

特许人与受许人的关系 / 50

特许人的职责 / 53

加盟品牌选择技巧 / 54

六、餐饮店的注册登记流程 <----- 57

餐饮店审批手续 / 57

进行餐饮店注册登记的意义 / 59

办理卫生许可证的程序 / 60

餐饮店如何纳税及合理避税 / 61

中篇 注重品味，打造有特色的餐饮店

一、如何合理地规划厨房及管理 <----- 65

厨房设计要科学 / 65

厨房的面积要合理安排 / 66

厨房的工作环境要改善 / 67

厨房的整体布局要做好 / 69

功能性作业区的布局不容忽视 / 71

明确厨房人员的最佳数量 / 72

进行有效的厨房卫生管理 / 74

加强厨房设备的管理 / 75	
二、好的装修和布局能够凝聚人气 <-----	77
店内的空间规划要做到位 / 77	
要设计出独具特色的吧台 / 78	
餐台设计要兼顾实用与美观 / 79	
设计温馨高雅的包间 / 81	
设施齐全、布局合理赢来人气 / 83	
运用色彩营造效果吸引顾客 / 84	
不妨利用光线营造餐饮店格调 / 85	
在设计中合理运用声音要素 / 87	
三、让人一眼就记住你的门面与招牌 <-----	88
餐饮店也好面子 / 88	
取一个令人印象深刻的店名 / 89	
给餐饮店取名的依据 / 91	
设计一个好的招牌 / 93	
四、有特色才能吸引顾客 <-----	94
精心打造特色菜 / 95	
香是衡量菜肴质量的标准之一 / 98	
凸显就餐环境的文化特色 / 99	
通过挖掘文化资源来打造特色 / 101	
五、开业与淡旺季宣传必不可少 <-----	102
举办一个成功的开业庆典 / 102	
利用节假日开展促销活动 / 105	
运用优惠措施鼓励客人多次光顾 / 107	
利用顾客求实惠的心理实施价格促销 / 108	
开展网络促销吸引网上用户 / 110	
利用“牌价公开”进行促销 / 111	
选择合适的广告媒介进行促销 / 112	



下篇 优化管理，让你的利润倍增

一、餐饮店不可忽视的采购管理 <	117
餐饮采购的组织与职责 / 117	
原料采购程序 / 118	
货源选择与采购要领 / 120	
选择灵活的采购技巧 / 121	
明确适当的采购量 / 122	
合理控制采购价格 / 124	
订货的规定 / 126	
餐饮采购的验收 / 127	
验收的准备工作 / 129	
二、菜单的魅力 <	131
菜单内容要具体得当 / 131	
菜单封面要新颖 / 133	
妙用文字做促销 / 134	
巧用色彩添趣味 / 136	
特色菜品要突出 / 137	
团体包餐菜单要合理 / 138	
菜品定价是关键 / 140	
调整菜单要适当 / 142	
三、做好服务巧赚钱 <	143
订餐服务流程要规范 / 143	
慎重处理点菜环节 / 145	
准确进行菜单解说 / 148	
熟练把握上菜要领 / 150	
结算应做到“快”和“准” / 152	
留住回头客 / 154	
赢得新顾客 / 156	
妥善处理顾客的结账异议 / 158	

妥善处理顾客的投诉 / 159

四、好制度和好培训造就好员工 <----- 161

选聘高素质的员工 / 162

不可忽视的员工培训 / 163

员工的绩效考核 / 165

员工绩效考核的目的 / 167

从精神上激励员工 / 168

物质激励很关键 / 170

挽留优秀的员工 / 171

知人善任 / 173

五、控制成本，提高效益 <----- 175

原材料成本的控制 / 175

费用支出的控制 / 177

人力成本的控制 / 178

成本控制策略 / 180

六、做好安全工作 <----- 181

餐饮安全工作的几个方面 / 182

有效防范火灾的发生 / 183

如何预防盗窃 / 184

如何预防抢劫 / 186

如何预防发生食物中毒 / 187

如何预防防止意外烫伤 / 189

上篇



**准备充分，
做一个精明的餐饮店老板**

一、不可不知的餐饮业常识

中国餐饮文化博大精深、源远流长、闻名世界，已成为国内消费需求市场中增长幅度最大、发展速度最快的热点行业。同时，餐饮业的蓬勃发展也加剧了行业内的竞争。因此，要经营好餐饮店，必须具备一定的餐饮业常识。

种类多样的餐饮业

我国幅员辽阔、民族众多，因而餐饮的种类也丰富多彩。由于各地区的自然环境与饮食习惯不同，烹饪方法各异，形成了各具特色的小吃和菜系。

王先生准备开设一家餐饮店。他经过大量的调查，发现小吃行业具有投资少、效益高、消费群体多等优点，与其他饮食业相比有更广阔的发展空间。于是，他决定投资小吃市场。

王先生了解到，在餐饮销售总量中，小吃可占据三分天下。小吃这个大家族几乎无所不包、无美不收，米麦、果蔬子仁、肉鱼蛋乳、山珍海味，雅俗兼备，一应俱全。而且，由于小吃具备方便快捷、做工精细等特点，形成了十分庞大的消费群体，拥有强大的生命力。特别是各种民间小吃、民族小吃、宫廷小吃交相辉映，为各阶层人士所喜爱与接受，市场前景广阔。

王先生经过进一步调查发现，一些小吃店的管理经营不善，服务意识差，有些小吃的口味不符合当代人的要求，因此，当前的小吃市场面临着新一轮的考验。以北京的小吃市场为例：20世纪70年代，北京的小吃有300多种，而现在常见的只剩下30多种，大多数的老北京小吃都已经消失了。如果能够成功地烹制出符合当前消费需求的新型小吃，必将带来无限的财富空间。

王先生决定对中华名小吃进行全方位改善，把令餐饮投资者望而却



步的中华名小吃制作秘诀进行标准化处理，集全国各地风味小吃于一体，并在此基础上进行创新。其创新的美食产品从北京的卤煮火烧到海南的三角粽，从江南的烧麦到大西北的拉条子、从意大利的比萨到德式的牛排、从日本的寿司到韩国的铁板烧等，应有尽有。

事实证明，王先生餐饮店现已获得较大的成功。

目前，中国的餐饮业发展很快，经营品种已向丰富化、多样化和品位化的方向转变。同时，由于在加工、经营、管理等方面的不断变化，如今的餐饮业已经进入了一个名气大、优势大、潜力大的全新时代。在未来更有可能因地方特性及社会快速发展而随时产生新奇的餐饮业。



开店秘籍

国内餐饮业大致可分为中式正餐店、西式正餐店、中式快餐店、西式快餐店、咖啡及休闲茶饮店、其他餐饮店等。

1. 中式正餐，制作工艺精细，讲究色味，注意火候，重视拼配造型，追求餐具的精美与协调；有所谓的“南甜、北咸、东辣、西酸”之说。人们习惯把中国菜分为八大菜系，即：川菜、鲁菜、粤菜、苏菜、闽菜、湘菜、徽菜、浙菜。除此之外，还有很多地方菜也独具特色，在国内外也享有盛誉，如：北京菜、上海菜、滇菜等。另外，还有清真菜和素菜，等等。

2. 西式正餐店，即西餐厅，是指装潢西化、主要提供欧美餐饮以及西式服务的餐饮店。

3. 快餐店，一般是指提供有限的菜单、快速的服务、低价位的产品、柜台式自助服务的餐饮店。它的优势在于便利性及快速服务，让消费者可以不必排队等候很久，就可以迅速获得食品。

4. 咖啡店业起源于欧美，顾客定位于中上阶层的上班族或新社区家庭，因其对于咖啡饮料的接受度较高。大多数的咖啡店针对上班族用餐的特点，还供应简便的早餐、午餐及晚餐。近年来，美式、意式咖啡店蔚然成风，加上本土及日式咖啡连锁经营者“攻城略地”，市场空前繁荣。

5. 近几年，“休闲”这个词成为时尚，休闲旅游、休闲食品等概念逐渐渗透到人们生活的方方面面。随着社会的发展和人们经济实力的提高、观念

的更新，人们在紧张的工作之余，越来越迫切地希望有一处既能休闲放松又能饱食美味的地方。休闲餐饮店应运而生，它就像在紧张、繁忙的都市里开辟的幽静港湾一样，让人们找到一种梦境般的感觉。

6. 其他餐饮业包括很多边缘餐饮种类，如中式快餐盒饭、小面馆、风味烧烤等。

投资餐饮店的基本条件

由于投资少、效益高、回收资金快，餐饮业成为众多行业中的佼佼者，成为最有吸引力的行业之一。

但是，如今的餐饮市场竞争日益激烈，利润不断下滑，外部环境的不可预见性增加，餐饮行业生存压力越来越大。因此，如果你想开一家餐饮店，就必须了解从事餐饮业应具备的条件。

卡尔先生从父亲的手中接过的是一家古老的餐饮店，这家店在很早以前就出了名。卡尔先生希望它能够在自己的手中发展壮大起来。

一天晚上，卡尔先生正在店里收拾，他准备早早地关上店门，以便第二天和妻子一起去度假。突然，他看到店门外站着一个面黄肌瘦、衣衫褴褛、双眼深陷的年轻人。

卡尔先生是个热心肠的人。他走了出去，对那个年轻人说道：“小伙子，有什么需要帮忙的吗？”

年轻人略带腼腆地问道：“这里是卡尔先生的餐饮店吗？”他说话时带着浓重的墨西哥味。“是的。”卡尔先生回答道。

年轻人低着头，更加腼腆了。他小声地说道：“我是从墨西哥来找工作的，可是整整两个月了，我仍然没有找到一份合适的工作。我父亲年轻时也来过美国，他告诉我他在你的店里吃过东西，看，还有你父亲送的这顶帽子。”

卡尔先生看见小伙子的头上果真戴着一顶破旧的帽子，帽子上的“V”字形符号被污渍弄得模糊不清——那正是父亲当年送给别人的帽子。“我好久没有吃过一顿饱饭了，现在也没有钱回家。我想……”年轻人继续说道。



卡尔先生知道了眼前站着的人只不过是多年前一个顾客的儿子，但是，他觉得应该帮助这个小伙子。于是，他把小伙子请进了店内，让他饱餐了一顿，并且还给了他一笔路费，让他回国。

不久，卡尔先生便将此事淡忘了。后来，卡尔先生的餐饮店越来越兴旺，在美国开了许多家分店，他决定向海外扩展，可由于他在海外没有根基，要想从头发展是很困难的。为此卡尔先生一直犹豫不决。

正在这时，他突然收到一封从墨西哥寄来的“陌生人”的信，原来正是多年前他曾经帮助过的那个流浪青年。

此时，当年那个流浪青年已成为墨西哥一家大公司的总经理，他在信中邀请卡尔先生来墨西哥发展，与他一起共创事业。这对于卡尔先生来说可真是意外的惊喜。有了那位青年的帮助，他很快在墨西哥建立了自己的连锁店，而且发展得十分迅速。

由此可见，拥有良好的人脉是事业成功的基本条件，也就是说人脉是成就一切事业的基础。



开店秘籍

1. 产品：餐饮店可经营的产品种类成千上万，令人目不暇接，究竟经营什么容易成功呢？我们必须认真结合自身店的实际情况，进行客观的分析、考察，最终作出正确地选择。

2. 人脉：朋友能够推动你事业的发展，帮助你实现自己的愿望，给你一个能够展示自我才华的机会和舞台；在你遭遇困境的时候，他还会帮你解困，充当“恩人”的角色，信赖和依靠你的朋友，你会早日走向成功的彼岸。人脉是餐饮业最宝贵的财富，开餐饮店首先要具有人脉网。用你的真诚和友爱去面对每一位朋友，无论亲疏贫富，他们都会在关键的时候帮助你，让你可以依靠。

3. 独到的饮食烹饪技术和技艺：纵观市场，大街小巷店铺林立，但是真正生意红火的，是那些具备核心竞争力——具有特色的烹饪和加工技术的餐饮店。

传统特色帮你吸引顾客

特色不仅是生产力，也是竞争力，缺乏特色就意味着自断生路。在充满竞争的餐饮市场，以传统特色来吸引消费者，是经营者明智的选择。把握好产品的特色，古朴的服务、独特的装饰、诚恳的店员是招徕顾客的不二法宝。

某餐饮店主杨先生见北方人爱吃羊肉，决定开一家羊汤馆。经过一番考察后，他发现人们不再像以往那样在小摊就食，就决定装修店面。店面装饰得古朴、典雅，四周的墙壁上点缀着字画和仿古器具等。他还改革了传统的做法，经他烧制的羊汤不仅内容丰富、肉烂汤白、味道鲜美，还具有食疗和保健作用。顾客们在浓厚的文化氛围中品味着鲜美、养生的羊汤，那番惬意尽在不言中。

杨先生之所以在短时间内获得经营上的成功，与他采用传统特色与改造传统特色是分不开的。

这就是传统特色经营的一个典型案例。所谓传统特色经营，其主要形式是经营具有浓郁地方、民族、家族或个人特色的传统饮食制品、风味小吃等。



开店秘籍

1. 采用传统特色经营方式的餐饮店，最大的特点是具有鲜明的传统特色并且善于改造传统特色。源远流长的餐饮文化和各个民族的特色餐饮为传统特色的经营提供了天然的素材，中西文化的融合为之提供了新的契机，而人们对新口味、新特色产品的青睐则是这一经营方式发展的动力。

2. 在保持传统特色的基础上创造新的特色。保持传统特色的秘诀：一是继承，充分挖掘中华民族的传统特色餐饮，取其精华，弃其糟粕；二是大胆创新，不断总结经验，研究顾客饮食习惯的新动向，发展传统餐饮产品。对于民族特色餐饮，可将民族特色和当地消费者的口味有机结合，做到既保持民族特色，又迎合当地消费者的口味，实现巧妙结合。