



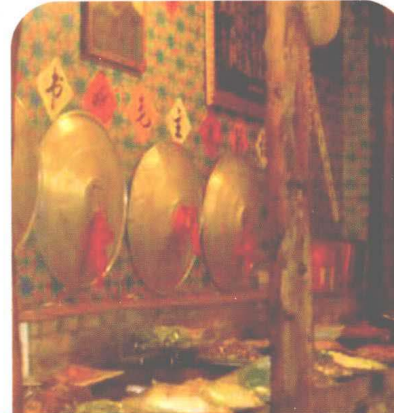
成功开店系列

CHENGGONGKAIDIANXILIE

怕店面不引人注意？
怕地段不好，人气不旺？



怕资金流转不畅？
怕员工无法留住客人？



开店创业超级指导书！

这样开餐饮店 才能赚

编著

择店址、选装修、购设备、招人才
全方位打造属于你自己的钻石店铺！



中国师范大学出版社



成功开店系列
CHENG GONG KAI DIAN XILIE

开店创业超级指导书！
**这样开餐饮店
才能赚**

常桦/编著

择店址、选装修、购设备、招人才
全方位打造属于你自己的钻石店铺！

新出图证(鄂)字 10 号

图书在版编目(CIP)数据

这样开餐饮店才能赚 / 常桦编著. —武汉: 华中师范大学出版社, 2012.12
(成功开店系列)

ISBN 978-7-5622-5802-5

I. ①这… II. ①常… III. ①饮食业—商业经营 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 252559 号

这样开餐饮店才能赚

常 桦 编著

出 品 人: 范 军

总 策 划: 段仁国

责任编辑: 胡 维 郑 光

责任校对: 陈景熙

编 辑 室: 对外合作部

电 话: 027-67867370

出版发行:  华中师范大学出版社

选题策划: 北京快乐共享文化发展有限公司

电 话: 010-63703381 (发行)

社 址: 湖北省武汉市珞喻路 152 号

邮 编: 430079

电 话: 027-67863040 (发行)

传 真: 027-67863291

网 址: <http://www.ccnpublish.com>

电子信箱: hscbs@public.wh.hb.cn

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京画中画印刷有限公司

字 数: 250 千字

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 19

版 次: 2013 年 1 月第 1 版

印 次: 2013 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

欢迎上网查询、购书

敬告读者: 欢迎举报盗版, 请打举报电话 027-67861321

有人的地方，就会有吃饭需要。餐饮业是一个古老而又永远充满活力的行业，永远吸引着大量的投资者。世界经济合作组织的一份研究报告声称，餐饮业将是新千年蓬勃发展的 15 类热门行业之一。

民以食为天。中国是饮食大国，有着五千年饮食文化的悠久历史，是真正的美食之乡，更有着“只有中国人是用舌头吃饭”的说法。

一个社会，无论经济发展到什么程度，都离不开吃饭。餐饮业是当之无愧的“百业之首”，从古至今，只有餐饮业长久不衰。时至今日，还在向更繁荣的方向发展。

美国石油大亨老洛克菲勒曾对他的儿子说：当你潦倒到兜里的钱只能用来干点小事，而又不想受制于人的时候，你就去开家餐饮店。因为自己总要吃饭，别人也要吃饭。所以，开餐饮店是明智之举。

开餐饮店就像魔力巨大的磁石，吸引着创业者。这些进入餐饮行业的创业者形形色色：或是因为生活所迫，无奈从几张桌子开张做起餐饮；或是有某项拿手好菜，众人称赞之余筹划开餐饮店；或是阴差阳错，误打误撞进入餐饮行业等。

开餐饮店如此吸引人，无非具有三大优势：一是投资可大可小，既可独立经营，也可联营、加盟；二是投资周期短、见效快，做对路了，短短几年时间，就能完成从单店到连锁的整个发展过程，做到资金的快速增值；三是门槛不高，进退自如。因此，餐饮业也就成为众多创业者首次创业的最佳选择。

开餐饮店虽然能赚钱，但并非每家餐饮店都生意兴旺，也并非每位餐

饮店老板都能稳赚不赔。想要开一家赚大钱的餐饮店，并不容易。如果你开了一家餐饮店，客人要点的菜没有原料，服务员不小心把菜洒到客人身上，招来的员工跳槽了，采购员从中吃回扣，客人对餐饮店的菜价不满意，客人在就餐时丢失财物……种种情况，从一家餐饮店开业的那一刻起，都难以避免。所以，要想开一家赚钱的餐饮店，就要学会如何去处理餐饮店经营中每天都会遇到的这些问题。这些问题涉及顾客管理、员工管理、设施管理、采供管理、成本管理、品牌管理等方面。一位出色的餐饮店老板，必定是一个出色的管理人才。要想经营一家赚钱的餐饮店，也要从这几方面入手，真正地解决每日餐饮店运营中这些“麻烦事”。这样才可以为自己的财路清扫障碍，“财神爷”才会光临你的餐饮店。

开一家餐饮店绝不是小打小闹那么简单，开一家赚钱的餐饮店更是难上加难，需要百分之百的热情和策划，更需要不断地学习和借鉴他人的成功经验。

餐饮业市场潜力巨大，但同时也面临着“适者生存”的问题。餐饮业作为服务业的一种，不仅要提高自己的硬件设施、特色菜肴，而且要重视人性化管理，人性化服务。不仅要顾客满意，而且要顾客为你疯狂。尽管现在的市场中，大大小小的餐饮店数不胜数，每位经营者都面临着严峻的竞争形势，但是客人永远会选择他们心中最好的。经营者要想让客人经常光顾你的餐饮店，就要努力提高菜肴的质量、服务的质量，建立自家餐饮店的特色，只有这样才能吸引更多的客人。

本书从市场定位、地理位置、注册登记、店面装饰、菜单制定、店面设计、细节服务到内部管理等诸多方面，告诉创业者怎么做才能开好一家餐饮店。不仅要让这家餐饮店能够赚钱，还要能够持续稳定地发展下去。本书就是为准备进入餐饮业和那些已经进入该行业，但希望获得更大发展的创业者而准备的。希望书中的知识，将会给创业者的餐饮店经营有所帮助。

第一章 把握开餐饮店的方略

要想开一家赚钱的餐饮店，要通盘考虑。只有把全部需要规划的工作都整理出来，在餐饮店还没有正式启动之前，掌握好开餐饮店的核心要素，做到心中有数，才能正式开始筹划开餐饮店的事宜。

002 \ 了解餐饮店经营的特点

006 \ 开一家适合自己的餐饮店

008 \ 合适的才是最好的

010 \ 找到你的目标客户群

011 \ 不打没有准备的仗

014 \ 确定投资方式

018 \ 采用合适的经营形式

020 \ 巧取店名是营销推广的第一步

第二章 位置是成功开餐饮店的核心

餐饮店的位置对经营有着决定性的影响，位置选择在餐饮店的筹备工作中是重要的环节之一，是制定经营方针、选择经营方式、确定投资力度等重要决策首要考虑的因素。

024 \ 地址决定业绩

026 \ 选址的基本原则

029 \ 餐饮店选址的方法

- 031 \ 餐饮的最佳位置
- 034 \ 餐饮店的黄金店址

第三章 注册登记，依法经营

餐饮服务关系着消费群体的健康和安全，顾客希望餐饮店卫生条件好，食物干净卫生。政府机构对餐饮业的控制十分严格，必须办理合法的营业执照、健康证、卫生许可证及环保审批程序、消防审批程序。

- 038 \ 开餐饮店的流程
- 040 \ 办理卫生许可证
- 043 \ 执照不可少，法人要确定
- 045 \ 餐饮店的营业登记

第四章 店面装饰，彰显特色

店面装修风格和店内的氛围，是吸引顾客的重要因素。很多餐饮店都把特色风格、气氛作为经营的主要卖点。通过塑造餐饮店的形象个性，增强餐饮店的影响力，提高其竞争力。

- 050 \ 招牌制作，要大和美
- 053 \ 规划布局，安全合理
- 056 \ 装饰风格，个性独特
- 059 \ 空间分隔，富有特色
- 061 \ 装饰基调，温馨舒适
- 062 \ 艺术陈列，烘托气氛
- 064 \ 背景音乐，放松心情
- 066 \ 橱窗设计，格调雅致

第五章 员工管理，以人为本

餐饮业员工流动大而快，会影响到餐饮店的经营效益和业绩。如何招聘到合适的员工，如何让员工协调一致，如何让员工有积极性，这是管理者必须考虑的问题。

- 070 \ 招聘录用，选人为先
- 072 \ 录用标准，素质为王
- 074 \ 岗位职责，分工明确
- 076 \ 员工培训，提高素质
- 079 \ 薪酬待遇，基本保障
- 081 \ 激励策略，一步到位
- 085 \ 尊重人才，留住员工

第六章 菜单管理，餐饮名片

菜单是菜肴最佳“代言人”，是餐厅与顾客间的桥梁。菜单必须依靠餐饮店业主的精心策划和安排，突出重点，能展现餐厅经营风格，并运用色彩、图案等设计技巧吸引顾客注意，成为整体营销策略的一部分。

- 090 \ 菜品名片，贵在创新
- 092 \ 菜单制造，一目了然
- 096 \ 菜单调整，推陈出新
- 098 \ 餐饮定价，顾客接受
- 101 \ 定价方法，考量成本
- 103 \ 确定目标，按部就班
- 106 \ 赢得市场，打败对手

第七章 厨房管理，系统规范

厨房是生产餐饮店菜式的场所，厨房管理是餐饮店管理的重要环节。厨房管理成功与否，对菜肴质量、食品成本、餐厅服务质量及客人和餐饮店的利益举足轻重。厨房管理既复杂又困难，对新开业的餐饮店来说更是如此。

- 112 \ 厨房组织，精简实用
- 114 \ 岗位职责，量身定制
- 117 \ 厨师标准，研发菜品
- 119 \ 服务热忱，身怀绝技
- 121 \ 菜品生产，认真监控
- 125 \ 菜品制作，色香俱全
- 127 \ 厨房管理，流水作业

第八章 采供管理，价廉物美

原材料的采购和储存，直接影响到食材的质量和菜品价格，最终会影响到店面的经营效益。聪明的经营者都会从各个环节入手，下力气制定一套精细的后台流程，以保证品质，降低成本，促进赢利。

- 132 \ 采购方法，随机应变
- 134 \ 采购流程，事半功倍
- 138 \ 设备采购，优质实用
- 141 \ 器具保养，定期维修
- 144 \ 设计精巧，方便取用
- 146 \ 原料发放，供应充分

第九章 服务管理，顾客至上

做餐饮就是做服务，这一点已经成为人们的共识。要使餐饮店客满盈门，获取好的赢利，就必须把服务工作做好。坚持客人至上原则，处理好与客人之间的关系，创造出一流的服务，满足客人的需要。

- 150 \ 顾客至上，服务第一
- 152 \ 大方得体，真诚微笑
- 154 \ 餐前准备，卫生清洁
- 155 \ 迎客服务，热情周到
- 157 \ 点菜服务，尊重顾客
- 160 \ 熟练上菜，有序分菜
- 163 \ 准确结算，热情送客
- 165 \ 特殊顾客，悉心照顾

第十章 顾客管理，情感为王

回头客是餐饮经营的重要顾客资源，是给餐饮店带来最多利润的顾客。一个餐饮店回头客数量的多寡，是餐饮店经营状况好坏和经营是否得法的一个重要的衡量尺度。因此，必须正确处理和顾客的关系，赢得回头客。

- 170 \ 情感经营，顾客满意
- 173 \ 培养感情，顾客盈门
- 175 \ 关心体贴，尊重实惠
- 177 \ 接受批评，处理不满
- 180 \ 迎合顾客，方便需求

第十一章 特色管理，创新服务

人无我有，人有我优，人优我特，这是餐饮店取胜的永恒之道。在竞争激烈的时代，餐饮店一定要学会打造自己的特色，挖掘各种资源，创造有个性的菜品，创造出特有文化氛围，方可脱颖而出，成为餐饮市场上的佼佼者。

- 184 \ 特色餐饮，准确定位
- 187 \ 招牌菜品，流连忘返
- 191 \ 地道原料，味美价廉
- 194 \ 就餐环境，绿色温馨

196 \ 挖掘文化资源，增强菜品文化

198 \ 回归自然，天人合一

201 \ 发挥特色，立于不败

第十二章 成本控制，开源节流

餐饮店经营，只有打好算盘才能赚大钱。一旦餐饮店开业，每天就有各种现金流。只有通过精确的利润核算，量入为出，开源节流，看好自己的钱袋，防止各种财务陷阱，才有可能让自己的财富实现增长。

206 \ 赚钱法则，降低成本

207 \ 节俭是最好的控制

210 \ 每一步都要执行到位

212 \ 分段预算，掌控标准

213 \ 原料不变质，物资少损失

215 \ 建立制度，控制数量

216 \ 严防差错，杜绝漏洞

第十三章 安全卫生：平安坐谈，洁净吃喝

安全第一，是餐饮店全体人员必须牢记在心的原则。饮食的卫生和就餐环境直接关系到餐饮店的声誉和生意，更与顾客的健康息息相关。因此，无论设备、条件多么有限，都绝对要把好卫生关，营造良好的饮食环境。

220 \ 火灾预防：做有心人，灭无情火

223 \ 财物防范：不被贼偷，不被盗抢

226 \ 意外伤害：关键在于预防

229 \ 菜肴制作：减少污染，保留营养

232 \ 用具卫生要求：管理得当，使用得法

235 \ 废弃物：分门别类，统一处理

237 \ 有害生物：三大害虫危害多

238 \ 员工个人卫生：一切为了健康

第十四章 个性营销，追求创新

影响餐饮店成败的因素很多，但最关键的因素是经营策略。从一个餐饮店的市场定位，到确定经营目标，最后到制订经营策略。这一过程如果有一个环节出错，那么对于经营者来说就意味着失败。

- 242 \ 让营销充满个性
- 245 \ 营销计划：创新基础，前进动力
- 247 \ 策划促销：给成功一个理由
- 249 \ 时间促销：抓住节假日，区分淡旺季
- 251 \ 让利促销：少赚一点，多卖一点
- 255 \ 广告促销：四处吆喝，八方叫卖

第十五章 品牌塑造：根植文化，有口皆碑

餐饮市场的竞争，已由数量型向质量型转变，由价格竞争向品牌竞争发展。创品牌效应，适应新的市场竞争，将是今后餐饮市场竞争的焦点。餐饮店要想获得一定的市场占有率，形成可持续竞争的能力，必须有广大消费者充分认可的菜点信誉度。

- 258 \ 运营现状：先天性营养不良
- 260 \ 品牌是一笔资产
- 263 \ 品牌创立：累积资产，提升价值
- 267 \ 夯实品牌文化底蕴
- 270 \ 品牌保护：注册商标，申请专利

第十六章 创新求变：异曲同工，新颖独到

餐饮店经营的创新，就是指用新的理念、手段和方法来整合餐饮店的各种资源，以创造一种新的餐饮运行模式。其根本目的就在于满足顾客需求，节约资源，创造竞争优势，实现餐饮店的不断发展壮大。

- 274 \ 创新原则：正确理解“新”“异”内涵
- 277 \ 创新实质：五大要求，三大方法
- 279 \ 制品创新：思路要开阔，方法要改良
- 283 \ 创新开发：特之以恒，日新月异
- 285 \ 服务创新：从长远利益出发
- 288 \ 创新潮流：各有特色，独领风骚

第一章

把握开餐饮店的方略

要想开一家赚钱的餐饮店，要通盘考虑。只有把全部需要规划的工作都整理出来，在餐饮店还没有正式启动之前，掌握好开餐饮店的核心要素，做到心中有数，才能正式开始筹划开餐饮店的事宜。





了解餐饮店经营的特点

餐饮店经营不同于其他行业，餐饮产品生产与其他产品生产相比，具有以下不同的特点：

即时性，及时性。餐饮产品生产是通过对食品原材料的加工、切配、烹调制作用来完成的。餐饮生产的过程短，随产随销。即时性是指生产的速度快，及时性是指客人点菜后立即生产，即最大限度地缩短客人的等候时间。一份菜品制作往往只需要几分钟或十几分钟。即使是一次宴会所需的全部菜品也不会超过几个小时。菜品烹制完成后，必须马上销售。否则，菜品的色、香、味、形、温度等都将受到影响，将无法满足客人的消费需求。而且，上菜速度的快慢往往可以反映出一家餐饮店的经营管理水平。

餐饮管理具有很强的时间观念，必须将食品原材料的采购供应、加工切配、烹饪制作和销售服务形成一个整体，要坚持“一条龙”服务，正确处理生产过程中各个环节的关系，保持其衔接和协调。

多品种，小批量。餐饮产品有各种不同的风味，在长期的历史发展中又形成各种菜系和派别，如中餐有川菜、鲁菜、粤菜、淮扬菜等菜系。每一种菜系又能烹制出成百上千个品种。就一个具体的餐饮店而言，菜单上一般要安排几十个花色品种。随着季节和客人需求的变化，这些花色品种常常不断调整。

餐饮产品生产属于个别的订制生产，每个品种所生产的份数又比较少，事实上是一个多品种、小批量的生产管理过程。餐饮生产是等客人上门之后，根据客人点菜来烹调所需的成品，与一般企业依照规格大批量、标准化生产产品的方法是完全不同的，这就给餐饮产品的质量管理和统一标准带来了一定难度。

从技术要求的角度看，餐饮店每个品种的主料、配料、调味料和烹制方法各不相同，产品质量取决于厨房的技术力量和厨师的高超技艺。

因此，餐饮管理必须合理选择经营风味和花色品种，加强技术力量的培训，发扬优秀传统特色，树立应变思想和竞争观念，坚持继承和发展相结合，扬长避短，推陈出新，合理安排和适时调整花色品种，生产出独具特色的风味产品，创出自己的经营品牌。

餐饮店的食品原材料品种很多，在生产过程中，各种原材料的拣洗、宰杀、拆卸、涨发、切配方法和配制比例各不相同，原料耗损程度差别很大，它们在不同的餐饮产品中既可作为主料，也可作为配料或调料。

此外，食品原材料要经过采购、储藏、领料、发料、粗加工、切配和烹制过程，容易发生腐烂、丢失、耗损、报废等现象，使原材料管理不易控制。

随机性，不确定性。只有客人上门，餐饮店才能有生意可做，而因就餐者到来的时间、人数、消费需求等众多因素的影响，餐饮店很难准确预先估计。所以说，产量的随机性强，具有不确定性。

根据这一特点，餐饮店要做好充分的准备工作，以满足不同客人的多种需求为目标，充分利用天时、地利与人和的有利条件，吸引更多的客人前来就餐，以提高餐饮店的赢利水平。

餐饮店的生产原料种类繁多，而且很多属于鲜活原料，具有很强的时间性。一旦保存处理不当，就很容易腐烂变质，不仅严重影响产品质量，而且会使餐饮成本增加。餐饮产品因生产原材料不易储存这一特点，导致该产品没有工业产品储藏待售这一环节，因而餐饮产品具有不可储存性。

经营多样化。餐饮店接待客人的人数受到餐饮店面积大小、餐位数量多少的限制。餐饮店必须采取积极有效的措施，改善就餐环境，增加服务项目，提高服务质量，不断推出特色产品，吸引更多的客人前来就餐，从而提高就餐座位的周转率以及每位客人的平均消费水平，增加餐饮产品的销售量，达到提高餐饮店营业收入的目的。

此外，餐饮销售量还受到就餐时间的影响，尽管可以不断地变换经营品种和经营方式，但效果毕竟有限。所以，餐饮店一方面应在延长营业时

间方面做文章，另一方面还要考虑拓展服务范围，如送餐服务、外卖等，以提高餐饮销售量，获得良好的经济效益。

餐饮店菜系多，餐饮类型多，花色品种复杂，市场客源广泛。因此，经营方式要灵活多变，除了正常的一日三餐外，还可以根据市场需要，举办各种食品节、食品周、啤酒节、烧烤会等经营活动，将餐饮产品销售同会议、演出、自娱自乐、音乐茶座等各种文化活动结合起来。

在实际经营过程中，餐饮收入多少与接待人次、人均消费水平关系密切。餐饮店座位就餐者周转越快，人均消费水平越高，收入越多，反之，收入越少。餐饮收入水平的高低主要取决于餐饮店的等级规格、市场环境、客流量大小、人均消费水平和服务质量。

因此，餐饮产品销售必须坚持经营方式灵活、服务项目灵活、产品价格灵活；必须努力挖掘潜力，广泛组织客源，提高餐饮店上座率和人均消费水平，改变客人消费构成，增加餐饮营业收入。

餐饮店的营销活动受季节、气候、地理位置、交通条件等多种因素的影响，特别是旅游业的发展程度及季节波动性、当地居民的消费方式和消费结构对餐饮经营的影响较大，必然带来营销活动的波动性。一年中有旅游淡季、旺季、平季之分，餐饮收入也必然会产生多和少甚至亏损之分。就是同一季节因天气或节假日等因素的影响，餐饮营销也同样会具有波动性。

另一方面，餐饮产品销售一般分早、中、晚三餐，其营销活动还有一定间歇性。餐饮店必须根据自身所处客观外界环境，研究营销活动变化规律及其波动程度，采用灵活多样的经营方式，充分运用市场调节手段，广泛组织客源，尽量克服不利因素的影响。

同时，要根据业务活动间歇变化规律，做好人力资源的调配和劳动组织，提高劳动效率和服务质量，降低劳动消耗。

餐饮服务的一次性是指服务只能当次使用，当场享受，不能被储存以备后用。表现在餐饮服务不能被保存储藏以应对将来之需这一点上。客人的感受和餐饮店所提供的服务同样是一次性的，不存在事后弥补的问题。

虽然仓库可以储存餐饮店在数月内所需的食品原料，但厨房却不能在一天内生产即使一周营业所需的餐饮产品。同样，餐饮店服务员由于闲着