



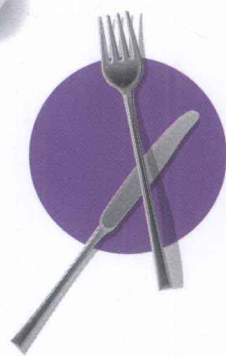
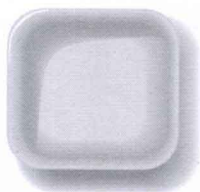
餐饮企业经营管理工具箱

# Service and Management

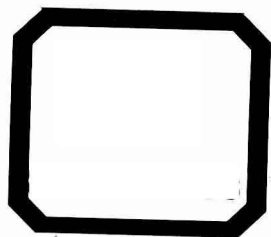
# 餐饮服务与管理

# 一本通

冯飞 主编



化学工业出版社



经营管理工具箱

# Service and Management

# 餐饮服务与管理

# 一本通

冯飞 主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书主要从对客优质服务管理、餐饮早会管理、餐饮全程营销管理、餐饮收入费用管理、餐饮成本费用控制、餐饮食材管理、餐饮安全卫生管理各个角度进行了讲述。

本书理念新颖,可操作性强,是一本实用的餐馆管理与操作实务读本,可供相关中小餐馆老板、从业人员参考使用,以便于指导他们的工作,也可供相关院校师生教学参考使用。

### 图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理一本通/冯飞主编. —北京:化学工业出版社, 2012. 1

(餐饮企业经营管理工具箱)

ISBN 978-7-122-12925-3

I. 餐… II. 冯… III. ①饮食业-商业服务②饮食业-商业管理 IV. F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第245381号

---

责任编辑: 陈 蕾

装帧设计: 尹琳琳

责任校对: 陶燕华

---

出版发行: 化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 刷: 北京云浩印刷有限责任公司

装 订: 三河市万龙印装有限公司

710mm×1000mm 1/16 印张11 1/4 字数212千字 2012年3月北京第1版第1次印刷

---

购书咨询: 010-64518888(传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

---

定 价: 38.00元

版权所有 违者必究

国家“十二五规划”提出：“把推动服务业大发展作为产业结构优化升级的战略重点，营造有利于服务业发展的政策和体制环境，拓展新领域，发展新业态，培育新热点，推进服务业规模化、品牌化、网络化经营，不断提高服务业比重和水平。”

民以食为天，尤其是我国这样一个人口大国，餐饮消费在日常消费中占很大比例。随着人们生活水平的不断提高，到餐馆吃饭对大众来讲已经是很普遍的事，再加上餐馆投资小、门槛低，所以我国大大小小的餐馆据不完全统计有700万~800万家，从业人员更是难以计数。那么，如何在为数众多的餐饮企业中脱颖而出，达到盈利的目的，就要看你所经营的餐馆服务如何、菜品如何、怎样进行品牌营销、如何进行成本核算与控制等。只有在这些方面全面进攻、深入研究并付诸实践，才有可能使你的餐馆长期立于不败之地。

基于此，我们针对目前的市场状况，组织编写了“餐饮企业经营管理工具箱”丛书，目前包括《餐饮服务与管理一本通》、《餐饮品牌营销一本通》、《餐饮成本核算与控制一本通》，以期为餐饮业经营者和从业人员提供一些指导。

○《餐饮服务与管理一本通》主要从对客优质服务管理、餐饮早会管理、餐饮全程营销管理、餐饮收入费用管理、餐饮成本费用控制、餐饮食材管理、餐饮安全卫生管理各个角度进行论述。

○《餐饮品牌营销一本通》主要从认识餐饮品牌营销、餐饮品牌广告营销、餐饮品牌假日营销、餐饮品牌网络营销、餐饮品牌菜单营销、餐饮品牌服务营销、餐饮品牌文化营销、主题餐厅品牌营销、餐饮品牌连锁扩张、餐饮品牌维系保护全方位对餐饮品牌营销进行讲述。

○《餐饮成本核算与控制一本通》主要包括上中下三篇，其中，上篇介绍餐饮成本核算基础知识及其核算方法，中篇以餐饮食品成本控制为核心，分别介绍餐饮食品生产前、生产中、生产后三个阶段的成本控制，下篇餐饮其他成本控制主要介绍餐饮酒水成本控制及其他支出费用的控制。

本丛书更加实用、理念新颖，可操作性强，是一套实用的餐馆管理与操作实务读本，可供相关中小餐馆老板、从业人员参考使用，以便于指导他们的工作，并可供相关专业院校师生教学参考使用。

本书由冯飞主编，在本书的编辑整理过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有陈素娥、匡粉前、刘军、刘婷、刘海江、唐琼、邹凤、马丽平、段利荣、陈丽、林红艺、贺才为、林友进、周波、周亮、高锟、李汉东、李春兰、柳景章、王红、王春华、赵建学、滕宝红，最后全书由匡仲潇审核完成。在此对他们一并表示感谢！由于作者水平所限，不足之处敬请读者指正。

编者

2011年12月

## 第一章 对客优质服务管理

- 2/ 第一节 尽量满足客人要求
- 2/ 一、自己加工食品
- 3/ 二、自带食品要求加工
- 3/ 三、代管物品
- 4/ 第二节 特殊客人特殊服务
- 4/ 一、醉酒客人
- 5/ 二、残疾客人
- 6/ 三、带小孩客人
- 8/ 四、老年客人
- 9/ 五、熟人或亲友
- 9/ 第三节 巧妙应对常见问题
- 9/ 一、菜、汤汁溅到客人身上
- 9/ 二、顾客AA制
- 10/ 三、客人要求陪酒
- 11/ 四、客人有要事谈
- 12/ 五、客人想要赠送礼品或小费
- 12/ 六、不礼貌客人
- 13/ 七、客人损坏物品
- 14/ 八、客人偷拿餐具
- 15/ 九、客人要求取消等了很久却没上的菜
- 16/ 十、餐饮店客满
- 16/ 十一、客人点了菜单上没有的菜
- 17/ 十二、客人发现饭菜中有异物
- 18/ 十三、顾客反映菜肴口味不对
- 18/ 十四、顾客提出问题答不上来
- 19/ 十五、当顾客因菜肴长时间不上而要求减账
- 20/ 十六、顾客反映菜单价格不对
- 21/ 第四节 沉着应对突发事件

- 21/ 一、烫伤
- 21/ 二、烧伤
- 21/ 三、腐蚀性化学制剂伤害
- 21/ 四、电伤
- 22/ 五、客人突然病倒
- 22/ 六、客人跌倒
- 22/ 七、顾客出言不逊
- 23/ 八、客人丢失财物
- 23/ 九、顾客打架闹事
- 24/ 十、突然停电
- 25/ 第五节 结账优质服务
- 25/ 一、不直接将金额大声说出来
- 26/ 二、客人对账单持异议
- 27/ 三、留意跑单情形
- 27/ 相关链接：发现顾客逐个离场怎么办
- 28/ 四、客人没有付账即离开
- 28/ 五、包间客人结账时要谨慎不出错

## **第二章 餐饮早会管理**

---

- 31/ 第一节 早会准备
- 31/ 一、早会主题确定
- 31/ 二、早会内容需明确
- 33/ 三、合理利用资料
- 34/ 第二节 早会主持
- 34/ 一、严格控制时间
- 35/ 二、保持互动、达到效果
- 35/ 三、表达要准确
- 36/ 四、游戏活跃气氛
- 36/ 五、小故事讲述大道理
- 36/ 六、音乐保持活力
- 37/ 第三节 会后评估跟进

- 37/ 一、你的早会开好了吗——自我评估
- 37/ 二、主持人是否充分发挥
- 38/ 三、员工参与度评估
- 38/ 四、工作落实——早会最终目标

## **第三章 餐饮全程营销管理**

---

- 41/ 第一节 餐饮常见广告营销方式
  - 41/ 一、电视广告营销
  - 42/ 二、电台广告营销
  - 45/ 三、网络广告营销
  - 48/ 四、报纸广告营销
  - 50/ 五、杂志广告营销
  - 51/ 六、直接邮寄广告（DM）营销
  - 53/ 七、户外广告营销
  - 53/ 八、电梯广告营销
  - 53/ 九、门口告示牌营销
  - 54/ 十、信用卡免费广告营销
  - 54/ 十一、内部宣传品营销
- 55/ 第二节 餐饮网络营销常见方式
  - 55/ 一、餐饮企业网站营销
  - 56/ 二、搜索引擎营销
  - 57/ 三、博客、微博营销
  - 58/ 四、病毒式营销
  - 59/ 相关链接：美国第一家病毒式营销餐馆
  - 60/ 五、电子邮件营销
  - 61/ 六、团购营销
  - 62/ 七、电子优惠券
  - 63/ 八、网上订餐外卖
  - 63/ 九、网上点餐
- 64/ 第三节 餐饮常见假日营销
  - 64/ 一、年夜饭营销

- 66/ 二、西式情人节营销
- 67/ 三、五一及母亲节营销
- 67/ 【范例】××餐厅五一及母亲节促销
- 68/ 四、儿童节营销
- 68/ 【范例】××餐厅儿童节营销策划方案
- 70/ 五、父亲节营销
- 71/ 【范例】××餐厅父亲节营销策划方案
- 74/ 六、端午节营销
- 74/ 七、七夕情人节营销
- 75/ 【范例】××餐厅七夕情人节活动策划
- 76/ 八、中秋节营销
- 77/ 【范例】××餐厅中秋节营销策划方案
- 78/ 九、圣诞节营销
- 78/ 【范例】××餐厅圣诞节及元旦营销策划方案

## **第四章 餐饮收入费用管理**

---

- 82/ 第一节 营业收入管理
- 82/ 一、菜品收入管理
- 82/ 二、酒水收入管理
- 84/ 三、服务费收入管理
- 85/ 四、包房收入管理
- 85/ 五、折扣会计及税务处理
- 86/ 第二节 营业外收入管理
- 86/ 一、酒水商进场费
- 87/ 【范例】餐饮店酒水购销合同
- 89/ 二、广告收入
- 89/ 三、物业使用收入
- 89/ 四、废品收入
- 89/ 第三节 餐饮店现金收入管理
- 89/ 一、了解国家现金管理规定
- 91/ 二、单据控制——单单相扣、环环相连

- 92/ 三、物品传递线
- 93/ 四、餐单传递线
- 93/ 五、现金传递线
- 93/ 相关链接：餐饮店常见结账方式
- 94/ 六、保持三线统一
- 94/ 七、关键控制点

## **第五章 餐饮成本费用控制**

---

- 97/ 第一节 菜品成本控制
- 97/ 一、菜品生产前控制
- 97/ 二、菜品生产中控制
- 98/ 三、菜品生产后控制
- 99/ 第二节 人事费用控制
- 99/ 一、确定员工工资
- 100/ 相关链接：发放工资是一门学问
- 101/ 二、制定员工奖金
- 101/ 【范例】餐饮店奖金制度
- 103/ 三、员工福利
- 103/ 四、员工招聘费用控制
- 104/ 相关链接：招聘环节把关，降低员工流失率
- 105/ 五、员工培训费用
- 105/ 相关链接：培训费用由谁承担
- 105/ 六、人事费用控制方法
- 107/ 七、降低薪资成本
- 107/ 相关链接：怎样合理安排餐厅动线
- 107/ 第三节 经常性支出费用控制
- 107/ 一、有效控制租金
- 109/ 【范例】餐饮店房屋租赁合同
- 111/ 二、有效控制水费
- 112/ 三、有效控制电费
- 113/ 四、燃气费用控制

- 114/ 五、合理设置广告费用
- 114/ 六、刷卡手续费
- 114/ 七、折旧费
- 115/ 八、有效控制停车费
- 115/ 相关链接：停车场常见问题及其处理
- 116/ 【范例】餐饮店停车场租用合同
- 116/ 九、减少修缮费
- 117/ 第四节 外包业务费用控制
- 117/ 一、员工招聘外包
- 118/ 二、餐具清洁外包

## **第六章 餐饮食材管理**

---

- 120/ 第一节 认识商标标志
- 120/ 一、注册商标
- 120/ 二、食品标志
- 122/ 第二节 食材选购管理
- 122/ 一、选购食品走出新鲜误区
- 124/ 二、挑选真正安全食品
- 125/ 相关链接：怎样辨别污染鱼
- 125/ 三、绿色食品选购
- 126/ 四、食材选购省钱窍门
- 128/ 第三节 食材验收管理
- 128/ 一、验收工作目标
- 128/ 二、验收职责
- 128/ 三、验收程序
- 129/ 四、验收数量不符处理
- 129/ 五、验收品质不符处理
- 129/ 六、坏品及退货处理
- 130/ 第四节 食材储存发放管理
- 130/ 一、食品储存管理
- 130/ 相关链接：各类食材储存法

- 133/ 二、食品原料发放管理
- 134/ 三、账卡管理作业
- 135/ 四、料的存管
- 136/ 相关链接：物的存管也不容忽视
- 137/ 五、盘点

## **第七章 餐饮安全卫生管理**

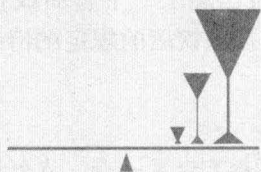
---

- 140/ 第一节 解读最新食品安全政策
- 140/ 一、必须办理手续
- 140/ 二、员工管理
- 140/ 三、采购要求
- 141/ 四、不得采购、使用和经营的食物
- 142/ 五、食品安全操作规范
- 142/ 六、监管重点检查事项
- 143/ 七、抽样检验异议如何处理
- 143/ 八、法律责任
- 145/ 九、食品安全事故如何处理
- 145/ 十、违法所得、货值金额
- 145/ 十一、“情节严重”情形
- 146/ 十二、“从轻处罚”情形
- 146/ 第二节 各个环节控制食品安全
- 146/ 一、食材采购
- 146/ 二、生产阶段
- 148/ 三、消费阶段
- 148/ 四、食品安全检查
- 149/ 第三节 食物中毒预防
- 149/ 一、采购源头控制
- 150/ 二、细菌性食物中毒的预防
- 150/ 三、化学性食物中毒的预防
- 150/ 四、有毒动、植物食物中毒的预防
- 151/ 五、真菌毒素食物中毒的预防

|      |                  |
|------|------------------|
| 151/ | 六、食物中毒的处理        |
| 151/ | 第四节 食物过敏预防       |
| 152/ | 一、认识食品过敏         |
| 152/ | 相关链接：各国食物过敏情况    |
| 153/ | 二、最常见食物过敏原       |
| 154/ | 三、过敏原预防管理        |
| 155/ | 第五节 员工卫生管理       |
| 155/ | 一、做好健康检查         |
| 156/ | 二、员工个人卫生         |
| 157/ | 三、工作卫生           |
| 157/ | 第六节 厨房卫生管理       |
| 157/ | 一、厨房环境卫生         |
| 160/ | 二、设施、设备卫生        |
| 162/ | 三、厨房用具           |
| 163/ | 四、餐具             |
| 164/ | 第七节 废弃物处理及病媒动物防治 |
| 164/ | 一、气态垃圾处理         |
| 165/ | 二、液态垃圾处理         |
| 165/ | 三、固态垃圾处理         |
| 165/ | 四、虫鼠防治           |
| 166/ | 五、苍蝇防治           |
| 166/ | 六、蟑螂防治           |

## 参考文献

# 第一章



## 对客优质服务管理

第一节 尽量满足客人要求

第二节 特殊客人特殊服务

第三节 巧妙应对常见问题

第四节 沉着应对突发事件

第五节 结账优质服务



## 第一节 尽量满足客人要求

### 一、自己加工食品

有时客人在就餐的过程中，要求自己加工一下食品或自带一些食品要求加工，对于这样的情况服务员应根据情况及餐饮店的规定酌情处理。



#### 案例

一个炎热的晚上，某川菜餐饮店里来了六男一女。点好菜后，他们便开始围攻坐在女孩身边的男人，吵闹着要他公开怎么将女孩追到手的事。那个男人拗不过大家，只好看看低头窃笑的女孩，然后讲了起来。讲到后面，那个男人更骄傲地向大家说：“小丽不仅年轻、漂亮，还会烧一手好菜呢，最拿手的就是麻婆豆腐，那个香呀，想想都流口水。”男人停下来，看一下大家，故意叹息说：“唉！可惜你们尝不到呀。”听他这么一说，大家都露出失望的神情。

突然，其中一个男人大声提议道：“让小丽现在就给我们做她的麻婆豆腐如何？”一语点醒了大家。“好啊，好啊。”大家一致赞同。男人再看看身边的女孩，还是一个劲地笑，没有反对的意思。刚才负责点菜的那位见状，马上招手叫服务员过来。“小姐，我们这位小丽小姐可是位做菜的能手，现在想借用一下你们的厨房，麻烦你带她去一下，好吗？”服务员一听，犯难了，从没顾客提过这样的要求，要是可以让顾客进厨房自己做菜，我们的厨师岂不是要失业？再说啦，厨房不像楼面那么干净，怎么能让顾客进去呀？顾客见服务员站在那里皱眉，便不耐烦了，对她说：“你要是做不了主就让经理来吧，别站在这里像木头一样。”见客人不高兴，服务员赶紧跑去找来了经理。

经理过来了，他对客人们笑着解释：“各位先生的提议真是挺特别的，不过我们餐饮店还没开过这样的先例，而且厨房重地，连我们都不能随便进入，况且这位小姐穿着这么讲究、斯文，要是为了炒个菜，把一身漂亮的衣服弄脏，就得不偿失了，小丽小姐，您觉得我说得对吗？”客人们这才注意到小丽今天真的穿了套漂亮的衣服来吃饭。小丽听到经理这么说，也开始心疼自己的这套新衣服了，这个提议就这么轻而易举地被经理挡了回去。

为了不让客人失望，经理一方面让厨房认真做这桌客人的菜，一方面又让服务员取来两瓶冰冻的啤酒，免费送给那桌客人。年轻人本来就爱喝啤酒，加上天气炎热，看见冰冻的啤酒上来，高兴得很，纷纷夸这里的经理（会做人）。

客人到餐饮店吃饭，本来就是来品尝食物的，如果让客人去显身手，势必会扰乱厨房的正常作业程序，也会影响到其他前来就餐的客人，所以，要从顾客的角度劝说其放弃这个念头。

## 二、自带食品要求加工

有时客人会自带一些食品要求加工，这也是一件正常的事，餐饮店应尽量满足客人的需求而不应拒客人于千里之外。但是，服务员事先要告诉顾客，替客人加工其自带的食品，要收工本费的，这是餐饮店的规定，无法破例。同时，还应当当着客人的面，鉴定一下客人所带食品的质量，以防加工以后，客人提出品质方面的质疑，引起不必要的麻烦。

## 三、代管物品

有的客人在餐饮店用餐时，会将没有吃完的食品或酒品请服务员代为保管，遇到这种情况，服务员应注意处理好，不要引起顾客的误会，认为是怕麻烦之类的原因。

服务员一般可采用下列3种办法来解决这个问题。

(1) 耐心地对客人解释，说明食品与酒品关系到健康问题，为了防止意外，为了对客人负责，餐饮店规定一般不宜替顾客保管物品。

(2) 服务员可以主动地替客人打包，请客人带走。如果是客人要去办其他的事，要求临时将食品存放一段时间，办完事后再来取，服务员可以请示领导，得到批准后为客人代存。

应该注意，替客人保存食品之前，要将食品包好，写好标签，放到冰箱内，服务员之间也要交代清楚，待客人来取时，以便及时地交给客人。

(3) 客人要求保存剩下的酒品，餐饮店应根据酒的种类和客人的具体情况酌情处理。

从经营的角度来说，客人在餐饮店里存放酒品，说明对该餐饮店感兴趣，对餐饮店的菜点和服务都满意，有常来的意思，这是表示对餐饮店的信任，是好事。



### 案例

有一天，某公司陈总在一家高级餐饮店宴请客户，看来宴请的客人很重要，陈总特地点了50年陈年茅台。酒过三巡、菜过五味，转眼2瓶酒即将见底，服务员小姚一看，再拿1瓶肯定喝不完，不拿客户又兴致未尽。“有了……”思考之后，只见她对着耳麦轻轻说了几句。

不一会儿，宴会结束了，陈总去收银台结账时问服务员小姚：“今天我们喝了几瓶酒呀？”“2瓶！”“不对吧！明明摆着3瓶吗？”“陈总，有一瓶是您上次来存在我们这里的。”“哦？！太好了！”

不过，替客人保存物品，餐饮店一定要对客人及物品负责，保证不出任何问题。只有做好以下各项工作，才可以获得客人的信赖，吸引客人常来，营业额自



然就增加了。

① 一般葡萄酒类的酒品，开瓶后不宜保存时间过长，客人假若要求代管剩下的葡萄酒，服务员可以为其服务，并提醒客人记住下次用餐时饮用。

② 如果顾客要求保存的是白酒，则放在酒柜里即可，也要上锁并由专人负责。

③ 为客人代管的酒品，要挂上客人的名牌，放在专用的冰箱里，冰箱应有锁，由专人负责保管。

## 第二节 特殊客人特殊服务

### 一、醉酒客人

在餐饮店吃饭，经常有一些喝多了的客人，有的趴在桌上酣睡，有的豪情万丈，有的不受控制地高声叫喊，有的甚至发酒疯、摔餐具、骂人、打人。面对这种局面，应该怎样做呢？

(1) 提醒已经喝多了的客人及在座的其他客人，让其注意酒喝多了，会影响身体健康。

(2) 给醉酒客人端来糖水、茶水解酒，餐饮店也可备些解酒药，供客人服用。

(3) 客人来不及上洗手间呕吐的，服务员不能表现出皱眉、黑着脸等容易激怒客人的动作和表情，而是要赶紧清理。

(4) 建议呕吐了的客人吃些面条、稀饭等容易入口的软性食品。

(5) 如果客人发酒疯，应请在座的其他客人进行劝阻，使其安静下来。

(6) 如果客人醉酒打烂了餐具，应进行清点，让客人照价赔偿。

(7) 发现醉酒者出现呼吸困难等紧急状况，应立刻拨打120求救，或将患者送往医院。

(8) 服务员或值班负责人员均应将事故及处理结果记录在工作日志上。

(9) 客人若是因为庆祝、团聚等一些令人高兴的原因而喝醉的，服务员可以礼貌而婉转地劝其不要再喝。



### 案例

有一天，一群人去参加同事的婚宴。席间，很多女士都纷纷用白酒围攻新郎，新郎当然是不能喝醉的，于是身边的伴郎挺身而出。刚开始，伴郎还能轻易地招架住，表现得相当“海量”，后来激起了大家的好奇心，竟然轮番上去，借敬酒之名灌那位伴郎，想看看伴郎到底有多大的酒量。新郎见势不妙，想替伴郎挡驾，但又劝不住，只好看着伴郎的脸由红变青、由青变紫。最后，伴郎被众人灌醉，见人就骂，还差点跟上来劝酒的人打起来，要不是被其他兄弟强拉住，不