



赠送超值资源

<http://www.canyin.com/2017/03/13/156.shtml>

中国餐饮网
www.canyin.com

职业餐饮网

—联合推荐—

从零开始 餐饮开店全程实战手册

朱远征◎编著



CATERING SHOP

从实战角度介绍如何在互联网经济的大环境影响下开家赚钱的餐饮店

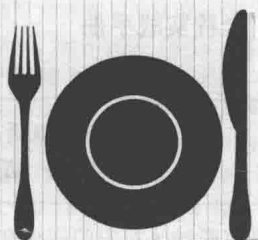
采用“管理知识+操作知识+案例+实战思考”的形式讲解
简单明了、易学易懂，实用性、可操作性强

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

从零开始

餐饮开店全程实战手册

朱远征◎编著



中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

当你把目光投向如火如荼的餐饮行业，手里有一定的资金，却不知道如何着手时，希望你能购买本书阅读学习，它会让你快速学习到相关经验，并从容地面对开店。

本书分为4篇，第1篇为准备篇，主要包括开餐饮店的思想准备、知识准备及资金准备，让你系统地认识餐饮行业的现状、投资风险，并成为有一个准备的投资者；第2篇为选择篇，主要让你认识并正确选择餐饮店的经营方式，以及餐饮店的经营项目，帮你在面临选择困境时做出合适的选择；第3篇为实操篇，包括餐饮店的选址、装潢、相关手续办理方法、人员招聘方法，以及开业酬宾技巧等内容，手把手地教你把店开起来；第4篇为管理篇，包括餐饮开店过程中各环节的管理方法与技巧，如采购管理、定价管理、促销管理、财务管理和安全管理等内容，让你的餐饮店井井有条赚大钱。

本书是一本零基础、零经验的餐饮开店实战手册，非常适合无餐饮开店经验，而又想投资餐饮的用户学习参考。也可以作为广大职业院校相关专业的教材。

图书在版编目（CIP）数据

从零开始：餐饮开店全程实战手册 / 朱远征编著. —北京：
中国铁道出版社，2017.5

ISBN 978-7-113-22830-9

I. ①从… II. ①朱… III. ①饮食业—商业经营—手册 IV. ①F719.3-62

中国版本图书馆CIP数据核字（2017）第021200号

书 名：从零开始：餐饮开店全程实战手册
作 者：朱远征 编著

责任编辑：于先军

读者热线电话：010-63560056

责任印制：赵星辰

封面设计：MXK DESIGN
STUDIO

出版发行：中国铁道出版社（北京市西城区右安门西街8号 邮政编码：100054）

印 刷：北京鑫正大印刷有限公司

版 次：2017年5月第1版 2017年5月第1次印刷

开 本：700mm×1000mm 1/16 印张：19.25 字数：363千

书 号：ISBN 978-7-113-22830-9

定 价：49.80元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书，如有印制质量问题，请与本社读者服务部联系调换。电话：（010）51873174

打击盗版举报电话：（010）51873659



赠送资源下载地址

<http://www.crphdm.com/2017/0317/13155.shtml>



CONTENTS 目录

第一篇 准备篇

第 1 章 思想准备	2
1.1 对餐饮业的兴趣	3
1.2 开餐饮店的素质与能力	3
一、素质分析	3
二、能力分析	6
1.3 承担风险的准备	8
一、原材料成本上升的风险	8
二、动物疫情风险	8
三、市场竞争加剧风险	9
四、人力资源风险	10
五、食品安全风险	10
1.4 餐饮创业失败案例	10
一、餐饮业创业失败案例一	10
二、餐饮业创业失败案例二	11
第 2 章 知识准备	13
2.1 餐饮行业现状	14
一、餐饮业寒冬疑似来临	14



二、外卖竞争惊心动魄.....	15
三、从业人员结构发生变化.....	20
四、餐饮管理系统将进一步普及.....	21
五、餐饮创业风险仍旧居高.....	22
2.2 餐饮行业发展趋势.....	22
一、体验式消费兴起.....	22
二、追求高品效的小店模式.....	22
三、餐饮目标细分化.....	23
四、与移动互联网联系紧密.....	23
五、餐饮 O2O 依然强劲.....	23
六、菜品返璞归真最好卖.....	23
七、餐饮混搭风兴起.....	24
八、品牌效应加大，更多资本介入.....	24
2.3 互联网创业案例：黄太吉煎饼.....	24
一、营销即服务.....	24
二、产品精神与互联网思维.....	26
2.4 餐饮行业的利润.....	28
一、餐饮行业整体利润水平.....	28
二、传统餐饮业如何做到利润最大化.....	29
2.5 餐饮行业的规章制度.....	30
第 3 章 资金准备.....	33
3.1 餐饮投资的资金筹备.....	34
一、自有资金投资.....	34
二、与朋友合伙投资.....	35
三、借贷.....	35
3.2 餐饮投资的资金量决定因素.....	36
3.3 餐饮投资的资金分配.....	37
一、主要费用构成.....	37
二、餐饮开业投资预算的误区及失败案例.....	38
三、投资预算案例.....	39

第二篇 选择篇

第4章 经营形式的选择	42
4.1 加盟	43
一、什么是加盟	43
二、知名的合作加盟商	43
三、加盟的注意事项	44
4.2 合伙	45
一、什么是合伙经营	45
二、合伙经营的利弊	45
三、做好这七点，合伙开店不翻脸	47
四、餐饮合伙经营失败案例分析	48
4.3 单干	52
一、独立经营的优点	52
二、独立经营的缺点	53
第5章 选择合适的项目	54
5.1 合适的投资项目	55
一、中式餐厅	55
二、西式餐厅	58
5.2 推荐6个餐饮类小本项目	59
一、奶茶铺、果汁吧	59
二、风味小吃	59
三、冰激凌店	60
四、特色快餐店	60
五、甜品屋、汉堡店	60
5.3 特色餐饮项目创业成功案例——激发传统餐饮转型新思维	60

第三篇 实操篇

第6章 选址	64
6.1 餐饮企业选址的原则	65



一、以市场为依据	65
二、追求利润最大化	65
三、尽量提供便利性	66
四、保持良好的稳定性	66
五、保持良好的可见度	66
6.2 餐饮企业选址的分析流程	66
一、确定规模	66
二、确定商圈	67
三、选择店址	69
6.3 餐饮企业选址的技巧	71
一、餐饮选址四大致命错误	71
二、餐饮业选址的十大不宜地点	72
6.4 选址案例剖析	73
一、麦当劳布点的五大秘诀	73
二、火锅店选址失败的四个案例	74
第7章 装潢	79
7.1 餐饮店装修的注意事项	80
一、餐厅的使用功能	80
二、如何考虑餐厅的界面处理	80
三、餐厅的色彩	81
四、餐厅的风格	81
五、如何选择餐厅的家具	81
7.2 装修如何做到投资少、效果好	84
一、装修前的详尽规划	84
二、装修中的随时监督	85
三、装修后的验工决算	85
第8章 办理手续	86
8.1 餐饮店取名	87
一、起名的方法	87
二、起名的原则	88
8.2 各种证照的办理流程	89

一、营业执照.....	89
二、餐饮服务许可证.....	90
三、消防手续.....	91
四、环保审批.....	92
五、组织机构代码证.....	93
六、税务登记.....	94
第9章 人员招聘.....	96
9.1 餐饮行业员工招聘和录用.....	97
一、招聘渠道.....	97
二、餐厅员工招聘计划.....	99
三、餐饮行业招人用人、妙招.....	100
9.2 餐饮行业员工的人员配备.....	104
一、人员配备的原则.....	104
二、确定餐饮企业人员数量确定.....	105
三、岗位职责.....	106
9.3 员工培训.....	113
一、人员培训的意义.....	113
二、人员培训的目标.....	113
三、培训工作的特点、种类和基本程序.....	114
四、培训工作的内容.....	116
9.4 员工薪酬确定.....	116
一、薪资制度制定的原则.....	116
二、薪资体系项目的内容.....	117
三、薪资制度的调整.....	118
四、案例——某餐饮店薪酬福利体系.....	119
9.5 员工激励.....	122
一、员工激励的原则.....	122
二、员工激励的方法.....	123
三、员工激励的九大妙招.....	126
四、员工激励的三大误区.....	127
五、员工激励案例——麦当劳的员工激励.....	128



第 10 章 开业	130
10.1 开业的筹备工作	131
一、开业筹备工作日程安排	131
二、开业筹备期间应注意的问题	132
10.2 开业典礼的流程	134
一、开业典礼初步安排	134
二、开业典礼的布置	135
三、开业典礼具体安排	139
10.3 开业的注意事项	141
一、菜品质量有保证，切忌口味平淡没特色	141
二、服务质量要过硬	142
三、扩大宣传很重要	142
四、优惠活动少不了	142
五、重视顾客反馈意见	143
10.4 开业促销	143
一、市场开发	143
二、建立有效的市场反馈体系	143
三、开业的营销政策	144
四、开业的公关活动	144
五、开业初期的促销活动	145
六、开业的广告宣传	145
七、开业促销案例分享：餐费凭心情随意给，每天都客满	145

第四篇 管理篇

第 11 章 采购管理	148
11.1 原料采购要点	149
一、原料采购的基本原则	149
二、采购人员选配	150
三、供应商选择	151
四、采购方式	151
11.2 各类原料选购注意事项	154
一、生鲜肉品的选购	154

	二、肉制品的选购	155
	三、选购鱼类应注意的事项	155
	四、选购贝类应注意的事项	156
	五、选购蟹类应注意的事项	156
	六、鲜乳的选购	156
	七、奶油及人造奶油的选购	157
	八、蛋类的选购	157
	九、豆类及其制品的选购	158
	十、蔬菜类的选购	158
	十一、水果类的选购	158
	十二、谷物类的选项购	158
	11.3 采购成本控制	159
	一、采购价格控制方法	159
	二、采购数量控制方法	161
	11.4 验收	162
	一、原料验收管理基础工作	162
	二、原料验收的程序和方法	163
	三、双重验收控制	165
	11.5 案例：餐桌背后的信息化订货供应链管理	166
	一、小肥羊：供应链集成企业管理	166
	二、海底捞：“智慧”的物流供应链	168
第 12 章	定价管理	170
	12.1 餐饮定价的影响因素	171
	一、定价目标	171
	二、需求	172
	三、成本	172
	12.2 菜品定价原则	172
	一、应反映菜品的价值	172
	二、应突出餐饮店的档次	173
	三、需适应市场需求	173
	四、兼具稳定性和灵活性	173
	五、服从国家的物价政策	173
	12.3 菜品定价的基本方法	173



	一、成本导向定价法.....	174
	二、目标收益率定价法.....	175
	三、需求导向定价法.....	175
	四、竞争导向定价法.....	176
	五、科学定价法.....	176
12.4	菜肴定价策略.....	179
	一、扣优惠定价策略.....	179
	二、心理定价策略.....	181
	三、高价位定价策略.....	185
	四、渗透定价策略.....	185
12.5	菜品定价技巧.....	185
	一、亏本定价：“特价”就为“吓人一跳”.....	186
	二、低利润定价：“脸儿熟”的菜小刀不能快.....	186
	三、高利润定价：“特色菜品”能多赚就多赚.....	186
	四、定价尾数有奥妙.....	187

第 13 章 促销管理.....188

13.1	餐饮企业促销的原则和方式.....	189
	一、集中促销应掌握的原则.....	189
	二、促销模式.....	189
13.2	餐饮企业的常用促销方法.....	190
	一、环境气氛促销.....	190
	二、热情服务促销.....	191
	三、人员推销促销.....	192
	四、展示促销.....	193
	五、特殊时期促销.....	194
	六、特殊活动促销法.....	196
	七、店内推广促销.....	197
	八、针对儿童的推销活动.....	199
13.3	案例——餐饮业“1元啤酒”的促销智慧.....	200

第 14 章 人员管理.....203

14.1	餐饮服务人员素质要求.....	204
------	-----------------	-----

	一、服务人员的思想素质要求	204
	二、服务人员的服务态度要求	204
	三、服务人员的服务知识要求	205
	四、服务人员的相关能力要求	206
	五、服务人员的职业习惯要求	207
	六、服务人员的身体素质要求	208
14.2	餐饮从业人员卫生、健康管理	208
	一、餐饮从业人员健康检查制度	208
	二、餐饮从业人员卫生管理制度	208
	三、餐饮从业人员卫生知识培训管理	209
	四、餐饮从业人员工作服管理制度	210
14.3	餐饮业餐厅服务技能管理	210
	一、餐巾折花	210
	二、摆台	212
	三、引座与点菜	217
	四、端托盘	219
	五、斟酒	221
	六、上菜	223
	七、分菜	227
	八、其他服务	229
14.4	餐饮企业服务人员服务礼仪管理	230
	一、餐饮业员工仪容仪表	230
	二、餐饮业员工仪态礼仪	231
	三、餐饮业员工言行礼仪	232
	四、餐饮业员工服务礼节	234
	五、餐饮业员工服务案例	235
第 15 章	财务管理	238
15.1	餐饮业财务管理制度	239
	一、主管会计账务处理、报表制度	239
	二、现金、支票借用制度	239
	三、费用支出报销制度	240
	四、固定资产、低值易耗品管理制度	240
	五、发票管理制度	241



六、备用金管理制度	241
七、收银员交接班制度	241
八、收银员交款见证制度	242
15.2 餐饮企业利润核算	242
一、餐饮企业利润计算公式	242
二、利润核算的三个关键点	243
15.3 餐饮企业成本费用核算	245
一、餐饮业成本费用的构成	245
二、餐饮业成本的分类	247
三、餐饮企业成本控制的主要环节	248
第 16 章 安全管理	254
16.1 餐饮企业常见安全隐患有哪些	255
一、顾客饮食安全	255
二、顾客行走安全	255
三、顾客财产安全	255
四、公共设施、客用品的使用安全	255
五、员工饮食安全	256
六、员工工作操作安全	256
七、财产安全	256
八、现金安全	256
九、消防安全	256
十、物品采购安全和仓库安全管理	256
16.2 火灾应急方案及事故处理程序	256
一、餐饮企业发生火灾的原因	256
二、火灾事故应急组织的设置	258
三、火灾事故的处理	258
16.3 食物中毒事故处理规范	259
一、及时报告	259
二、协助调查	259
三、中毒现象的处理	260
四、食品留样管理	260
16.4 其他事故处理	261
一、炊事设备伤害事故处理方案	261

二、餐饮企业盗窃事故处理.....	262
三、对打架斗殴、寻衅滋事的防范及处理规定.....	263
四、诈骗行为的防范与处理.....	264
五、对精神病、上访人员、闹事人员的防范与处理.....	264
16.5 案例：广东中山西餐厅火灾事故.....	265
一、案例.....	265
二、专家观点.....	265
三、重点提示.....	266

第 17 章 餐饮企业突发事件应急处理措施267

17.1 顾客投诉处理.....	268
一、顾客投诉一般处理办法.....	268
二、顾客对食物的投诉.....	268
三、顾客对服务的投诉.....	269
四、餐厅突发事件.....	271
五、对特殊顾客处理方法.....	272
六、对顾客用餐时受伤的处理方法.....	274
七、对顾客过分亲热或粗鲁的处理方法.....	275
八、顾客损坏或偷拿餐厅物品的处理方法.....	277
九、对顾客行为不妥处理.....	278
十、对服务员犯错误情况的处理.....	279
十一、顾客特殊情况处理.....	279
17.2 餐饮企业经典服务案例分析.....	281

参考文献.....288



第一篇 准备篇

进入餐饮行业之前首先要做一定的准备，我们经常信奉一句话，“机会总会留给有准备的人”，对于想进入餐饮行业的你，需要做好哪些准备呢？本篇主要从思想准备、知识准备及资金准备三方面来讨论。



第1章 思想准备

投资者要计划开一家餐饮店，需要充分地做好思想准备，首先你要对餐饮业感兴趣，还要具有开餐饮店的素质与能力及具备承担风险的准备，这样才能更好地经营餐饮店和规避风险。

1.1 对餐饮业的兴趣

兴趣是一种无形的动力，每个人都会对他感兴趣的事物给予优先注意和进行积极的探索，并表现出心驰神往。职业兴趣是兴趣在职业方面的表现，是指人们对某种职业活动具有的比较稳定而持久的心理倾向，使人对某种职业给予优先注意，并向往之。职业兴趣是一个人对待工作的态度，对工作的适应能力，表现为有从事相关工作的愿望和兴趣，拥有职业兴趣将增加个人的工作满意度、职业稳定性和职业成就感。

投资者想开一家餐饮店，在加入餐饮行业前一定要确定自己对这个行业是否有兴趣。如果没有兴趣，最好慎重考虑一下，因为兴趣是开餐饮店过程中克服困难的最好动力，也是成功的必备条件。餐饮行业是非常劳累的，自古餐饮行业被俗称“勤行”，因此懒人是做不了的。如果开餐饮店并不是出于职业兴趣，说明自己还没做好加入开餐饮行的准备。

1.2 开餐饮店的素质与能力

如果你想跻身餐饮业并准备一展宏图的经营者，在开餐饮店之前，先要全面测评一下自身的优点和缺陷，看看自己是否具有一个优秀餐饮经营者应该具备的素质和能力。那么一个优秀餐饮经营者需要具备哪些素质和能力呢？

一、素质分析

餐饮企业投资者的素质在很大程度上影响管理效果，具体包括道德品格素质、知识素质、个性心理素质、经验素质、身体和年龄素质五个方面。

1. 道德品格素质

餐饮企业管理者的道德品格素质是通过行为、作风表现出来的，涵盖了思想、认识、品性等方面的特征。餐饮企业管理者的道德素质主要表现在以下两点：