

特色餐馆成功
实例
经典书库
伍福生 著

特色餐馆

螃蟹 鱼头 羊肉 点子



成功 实例



唯高餐饮经典书库(29)

JING DIAN SHU KU

餐饮业老板、主管和从业员的思想库和工具库

广东烹饪协会

广州唯高策略发展有限公司



唯高餐饮业

经营管理书库

特色餐馆成功实例（五）

螃蟹·鱼头·羊肉·点子

餐饮经典（六）

伍福生 著

广州出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

特色餐馆成功实例 / 伍福生著. — 广州: 广州出版社, 2004. 9

(餐饮经典. 第6辑)

ISBN 7-80655-666-4

I. 特... II. 伍... III. 餐厅 - 商业经营

IV. F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2004) 第014114号

餐饮经典 (六)

特色餐馆成功实例

广州出版社出版发行

(地址: 广州市人民中路同乐路10号 邮政编码: 510121)

台山市华尔达印业有限公司印刷

(地址: 台山市台城仁孝路93号 邮政编码: 529200)

开本: 787 X 1092 1/32 字数: 35.8万 印张: 33

插页: 4

印数: 1—10000册

2004年9月第1版

2004年9月第1次印刷

责任编辑: 柳宗慧

责任校对: 林元启 欧安年

特邀编辑: 温俊伟

装帧设计: 姜枫 姜宁

发行专线: 020-83781097 020-83793214

ISBN 7-80655-666-4 / F · 75

总定价: 75.00元 (全五册)

餐飲經典揚美名
唯高定能步之高
姜習

二〇〇二年一月

广州唯高策略发展有限公司

公司经营理念 *Corporate Philosophy*

公司创立之宗旨是结合经验丰富、培养俱佳之专业人士，共同付出心力为休闲产业提升人力资源、增加管理效率以及创造竞争优势，给予企业的生命力添加多一份附加价值。

将这一群专业人士聚集在一起的核心价值观（Core Values）是：

- ◆**资源整合**（Integration）：我们相信个人单打独斗的时代已过，行业间之资源整合及信息共享才是未来经营主流。
- ◆**以人为本**（People Focus）：我们相信人不再仅是财务报表上的变动费用。人更是企业内值得投资的重要资产。
- ◆**开发创意**（Innovation）：“我们相信个人与企业要不断学习与成长。由此来打破旧有的思维、激发无限的创意。”

我们的任务宣言

Our Mission Statement

为达成我们制定的目标，我们承诺将积极开拓以下的任务：

(1) 我们要提供活泼的工作环境，因为活泼工作环境是创意的泉源。

(2) 我们要尊重个人的差异，因为尊重是潜能开发的基石，差异才能带给团队工作的能量。

(3) 我们要赋予工作上的意义给工作伙伴，因为有意义的工作是获得工作满意的最佳途径。而唯有满意的工作伙伴才会有满意的顾客。

(4) 我们要不断的吸取新知、掌握世界潮流的脉动，并将信息收集整合，转化为对顾客有用之产品。

(5) 我们将积极的与国外的学术单位、教育训练提供者及产业协会寻求合作的机会，引进国际上先进的技术和知识。

我们的愿景 Our Vision

成为大中国地区（Greater China Area）休闲产业最佳企业成长的伙伴，提供专业的经营和筹建服务，包括：人力资源发展、市场扩展与行销，组织改革和运营策略规划。

我们的服务项目

我们提供整套专业服务可分为 5 个阶段

(一) 为企业提供前期开发之可行性研究分析

(二) 企业开业前的整体规划与技术支持和筹备管理

(三) 企业在开业后之运营管理和市场推广

(四) 不良企业的经营管理诊断，改革与重组。

(五) 人力资源的系统建立，培训规划与课程设计。

(一) 为企业提供前期开发之可行性研究分析

1. 详尽的市场分析
2. 适当的项目的规划
3. 正确的市场定位
4. 稳健的投资策略
5. 准确的投资预算
6. 明细的周转预测
7. 初步回报的预计
8. 专业的行动计划

(二) 企业开业前的整体规划与技术支持和筹备管理

1. 项目的深化构思。

2. 卖点的创新特色。

3. 总体概念，基建及设备标准，作出咨询及专业意见提供。

4. 初步机电工程规划方案，作出咨询及专业意见提供。

5. 室内设计师的设计概念，图纸与用料方案，作出咨询与专业意见提供。

6. 前线与后勤地方规范要求，对顾客流程，员工流程，物料流程，交通流程与送餐流程，作出咨询与专业意见提供。

7. 于筹建施工中，监督质量与协助竣工验收。

8. 编制与执行开业前筹备管理计划与开支预算，并建立管理机制。

9. 编制规章制度，财务政策与程序，各部门操作手册。

10. 编制组织架构与预算，执行招工与培训计划。

11. 编制业务计划、经营策略与预算、执行企业开业前推广与促销行动。

12. 编制物料计划、采购政策与预算，执行选货与定货。

(三) 企业在开业后之运营管理和市场推广

1. 建立经营预算目标，替企业争取最大的经济效益。

2. 国内外市场拓展、推广、促销及预定。

3. 推动企业已定之运营机制。

4. 制定及执行有效的运营策略与促销方法。

5. 建立良好的形象及国内外市场上建立知名度。

6. 为投资者维持物业处于常新状况及保护财产。

7. 建立与控制服务规范和出品质量。

8. 建立适当的管理队伍及发挥其团体力量。

9. 建立正确的工作作风、环境气氛、维持高昂之员工士气。

10. 编制与提供每月的经营管理报告及财务报告。

(四) 不良企业的经营管理论断，改革与重组。

1. 企业文化的分析与重整

2. 经营成本的分析与财务理顺。

3. 企业组织架构的分析，精简与重组。

4. 检讨作业流程与运营政策的调整。

5. 整体服务质量的提升。

6. 设备设施的调整。

(五) 人力资源的系统建立，培训规划与课程设计。

培训各级员工、发挥员工潜能及激励员工生产力和服务水平的提升是每个服务企业追求的必备基本条件，员工有成长企业才能成长，唯高策略发展有限公司其中的一个最大的资源就是人力资源的长期发展与广泛的培训能力，并赋予国际专业资格的认证。

通过国际专业资格和优质师资力量经验，唯高可提供以下一系列的课程，还有特为企业量身定做的专题课程。

1. 未来酒店业发展趋势

The future trends of the Hospitality Industry

2. 面谈技巧 Interview Skills

3. 如何扮演主管角色 Role of the Supervisor

4. 沟通技巧 Communication Skills

5. 目标设定 Goal Setting

6. 教导员工技巧 Coaching Skills

7. 员工绩效考核 Performance Appraisal **Review**
8. 员工发展 Staff Development
9. 领导力之养成 Leadership Skills
10. 激励员工 Motivation and Rewarding
11. 团队合作 Effective Team Building
12. 卓越的服务 Service Excellence
13. 如何提升服务品质 The Moment of Truth
14. 服务管理 Service Management
15. 如何制作标准作业流程 S. O. P Set-up
16. 餐厅内促销 Restaurant In-house Promotion
17. 各种美国旅协专业资格考试 AH&LA Professional

Certification

18. 国际餐旅总经理资格考试 Certified Hospitality Administrator

19. 国际餐旅督导人员资格考试 Certified Hospitality Supervisor

20. 如何举办职前讲习 Staff Orientation

21. 如何制作训练课程 How to develop training program

22. 训练训练员课程 Train the trainer program

23. 授权技巧 Delegation Skills

24. 时间管理 Time Management

25. 压力管理 Stress Management

26. 内训讲师培训 In House Trainer training program

27. 演示文稿技巧 Presentation Skills

我们曾经参与筹备过的酒店和餐厅

1. 香港华都日航酒店
2. 菲律宾马尼拉夏宫假日渡假酒店
3. 阿拉伯联合大众国杜拜凯悦大饭店
4. 香港富豪美丽殿酒店
5. 杭州香格里拉饭店
6. 中国上海华亭喜来登宾馆
7. 中国广州花园酒店
8. 新加坡佛莱仕国际饭店集团
9. 中国深圳市新都酒店集团
10. 新加坡雅诗阁集团
11. 台北喜来登大饭店

我们曾经服务过的客户

餐厅

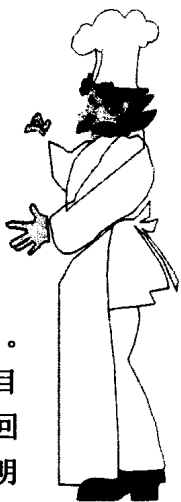
1. 台湾可颂坊餐饮连锁集团人力发展及培训顾问 (2002)
2. 台湾伊是咖啡 50 间连锁集团人力发展及培训顾问 (2002)
3. 台湾 TGI 星期五连锁餐厅高级主管管理能力发展课程 (1999)

4. 台湾竹笙日本餐厅开幕前培训 (1997)
5. 台湾新都理日本餐厅开幕, 筹备及培训 (1996)

酒店

1. 台北喜来登大饭店人力发展、经理级训练及督导级培训 (1998~2000)
2. 台北威京关系企业亚太会馆筹备顾问 (1998)
3. 帛琉月光大饭店投资与经营规划顾问 (1998)
4. 台湾中信集团全省连锁六家饭店之培训系统规划及执行 (1998~2000)
5. 台北春天酒店开幕, 筹备及经营管理顾问 (1998)
6. 台中晶华大酒店开幕前人力资源规划及培训系统规划 (1997)
7. 台东知本老爷大酒店年度培训 (1997)
8. 台北环亚大饭店培训 (1997)
9. 台北欧华大酒店年度培训 (1997~2002)
10. 台湾高雄金园大饭店经营管理顾问 (1997)
11. 台湾科见美语企业经营论断 (1997)
12. 台湾高雄汉来大饭店开幕, 筹备之整体培训规划 (1996)

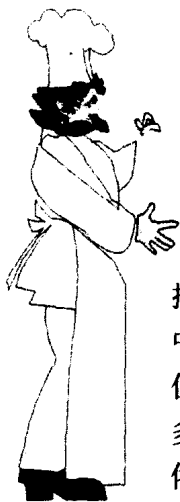
总序



乘改革开放的快车，经历了二十多年的风风雨雨，现今的中国餐饮业已成为市场化程度最高、竞争最充分、发展速度最快的行业之一。它曾经吸引了成千上万投资者的目光，并给了其中许多人以丰厚的回报。只有经营过餐饮业的人才更明白，日进万金其实不是神话，而是完全能够实现的事实。

但是，面对新开的餐馆越来越多，赔钱的餐馆也日见增多的残酷现实，不少业内人士既感到惶恐不安，又感到困惑不已。为什么昨天还客似云来的海鲜城，今天却少人问津？为什么仅一墙之隔的两家火锅店，一家烟雾腾腾，一家却锅冷人稀？为什么麦当劳、肯德基等洋餐馆能春夏秋冬没有淡季，而不少中餐馆却时冷时热，有时甚至该旺不旺？为什么有些昨天还几乎是两袖清风的下岗职工，今天已经变成了腰缠万贯的餐馆老板；而有些昨天还是指指点点地吆喝着的老板，今天却又重新回到了打工仔的行列……

据我们调查得知，从投资者、老板到各级从业人员，都很想探究所有这些问题



总序

的奥秘，很想在餐饮业这一宝山中挖到金矿。但是，一个实际困难却摆在他们的面前，那就是在茫茫书海中，介绍健康食品、家庭菜式的不少，但有关开办、经营餐馆的书籍却不多，即使有也是零零碎碎，且不够通俗易懂，缺乏可操作性。

现在，我们可以满怀信心地告诉读者，这个困难可以解决了。

我们在经过长期准备和酝酿之后，与广州出版社、广东烹饪协会、香港维高餐饮经营管理策划公司联合策划、出版了《唯高餐饮业经营管理书库》系列丛书，填补了这方面的缺陷，以推动中国餐饮业的发展，帮助众多餐饮业老板和从业人员圆其创业梦与发财梦。

《唯高餐饮业经营管理书库》的作者们，既有资深的餐饮业老板、总经理、高层主管、培训人员，也有专家、教授、作家、记者、编辑，他们都以强烈的责任心，深入餐饮业基层，对老板、员工反复采访，搜集了大量的第一手资料，并认真研究餐饮业理论知识。这些书，是他们对餐饮业创造的宝贵财富。

总序

本系列丛书已列入计划的选题达数十种，涵盖的范围广，涉及到餐馆运作的方方面面，包括经营技巧、经营理念、管理方法、服务技能、员工培训等许多细节，内容极其丰富，知识面极其广阔，因而具有全面性和实用性。



本丛书还力求在创作理念上与时代同步，并有一定的超前性。因此，它又蕴含着一定的指导意义。

我们深信，《唯高餐饮业经营管理书库》一定会成为广大读者的良师益友，一定会为他们带来美好的“钱景”。

前言



当今世上，食客们在吃的方面越来越追新求异、讲究特色。所以，一个餐馆如果没有几道富有自己独特风格的招牌菜，且善于不断创新求变，就很难征服市场和食客。特色，是餐馆的生存根本，也是最核心的竞争力所在，同时也是餐馆走向市场的通行证，谁拥有了特色，谁就拥有了食客和市场。对一家餐馆而言，拥有特色菜，便拥有了市场。同样一道菜，因为有自己的烹调特色就能给食客留下深刻的印象，从而令其“食过返寻味”，成为回头客。而没有自己的烹调特色的餐馆是很难长久维持下去的。

要做出有特色的餐饮菜式，首先要注重创立品牌，其次要讲究口味独特。现在，食客的要求都在不断地更新，如果你的餐馆有一些别处吃不到的特色菜品，令吃过的人思香回味，那么你的餐馆就有了兴旺的厚实基础。餐馆的经营者应该多在这些方面花心思、下功夫，做出特色菜。

北方有一句老话，叫做“舒服不如躺着，



前言

好吃不如饺子”。而西安人常说：“西安的饺子宴，不吃不知道，一吃忘不掉。”西安解放路饺子馆便是在同行激烈竞争的形势中，果断决策，另辟蹊径，在经营传统饺子的基础上，博采众长，精心研究，推出了有 108 个不同品味、采用蒸、煮、煎、炸、烤等加工方法、风味独特的饺子宴，被誉为“神州一绝”。单凭这一点，这家餐馆的生意便十分火爆了。西安解放路饺子馆正是以其特色经营而蜚声中外的。

确立特色，是餐馆企业的一个经营思路。尤其是对于中小型餐馆来说，精心策划和营造独特氛围是从容应对竞争的有力武器。西安解放路饺子馆炮制 108 种饺子被称为“神州一绝”，而天津百饺园却以特色各异的 229 种饺子获得了上海吉尼斯总部颁发的“世界之最”的证书。这就叫“一山还有一山高”。

如今，餐饮风格的时代性显得尤为突出，有时甚至一个新菜品、一个新的经营特色的问世，也是“忽如一夜春风来”，引起生活方式和社会时尚的急剧变化。餐饮、烹调就是一种创