



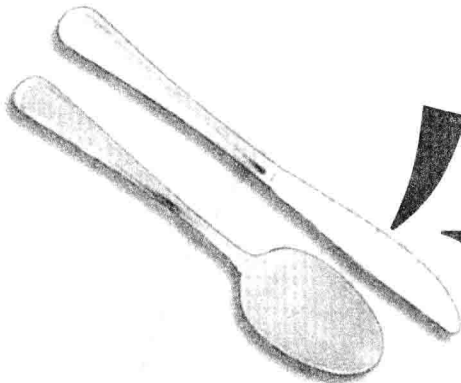
小餐馆 **赚大钱** 100招

邓琼芳◎编著



餐饮行业**风起云蒸**，挖掘市场**捕捉商机**
轻松**打造金牌餐馆**，自主**创业黄金秘籍**

北京工业大学出版社



小餐馆 大钱 100招

赚

邓琼芳◎编著



北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

小餐馆赚大钱 100 招/邓琼芳编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2010. 11

ISBN 978 - 7 - 5639 - 2526 - 1

I. ①小… II. ①邓… III. ①餐厅—商业经营
IV. ①F719. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 189592 号

小餐馆赚大钱 100 招

编 著: 邓琼芳

责任编辑: 宋春立

封面设计: 天之赋设计室

出版发行: 北京工业大学出版社

地 址: 北京市朝阳区平乐园 100 号

邮政编码: 100124

电 话: 010 - 67391106 010 - 67392308 (传真)

电子信箱: bgdcbsfxb@163.net

承印单位: 大厂回族自治县正兴印务有限公司

经销单位: 全国各地新华书店

开 本: 700mm × 1000mm 1/16

印 张: 18

字 数: 265 千字

版 次: 2010 年 11 月第 1 版

印 次: 2010 年 11 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5639 - 2526 - 1

定 价: 30.00 元

版权所有 翻印必究

图书如有印装错误, 请寄回本社调换



俗话说得好：“民以食为天”。对于普通百姓来说，吃可谓是一种文化，更是一条生财之道。当人们走在街上时，映入眼帘的是一家家装修别致、生意火暴的餐馆，它们无不“刺激”着那些准备创业的有志之士的心。

为什么餐饮业会聚集如此高的人气？这是因为与其他行业相比，餐饮业被市场投资专家一致认为：这是一个永远不会饱和的行业，没有朝阳与夕阳之分。加上国家大力提倡发展第三产业，因此，餐饮业的未来备受关注。据有关方面统计，餐饮业的增长率要比其他行业高出十个以上百分点，可以说我国正处于一个餐饮业大发展的时期，市场潜力巨大，前景非常广阔。

正是在这种背景下，开一家餐馆成了创业者投资的首选项目。尤其是2009年世界经济危机之后，越来越多的有志之士意识到“要想赚大钱，就要靠自己”的道理，因此有不少打工者、高校毕业生都决心在餐饮业闯出一番事业来。

但是，必须清醒地认识到，这个行业看似简单，其实很复杂，它需要有志在餐饮业干一番事业的创业者学习多方面的科学知识，培养克服困难的勇气和毅力，积累经营餐馆的各种实践经



验，具备丰富的社会经验和人脉关系。比如：前期创业资金是否到位？餐馆店名是否吸引消费者？厨师与服务员是否具备相应的烹调和服务技能？菜品定价是否合理？促销手段是否有效？菜品成本如何核算与控制？餐馆与消费者安全如何保障？菜品质量与特色如何提高？消费者能否在就餐过程中感到满意？……这样的问题还有很多，如果创业者疏漏其中的任何一个环节，就会导致创业失败，甚至投资血本无归。

可以说，餐馆的特点就是复杂性与不确定性。市场定位是否准确，财务管理是否科学，服务理念是否正确，这些都影响到餐馆的未来能否顺利发展。也正是因为这些问题的繁杂性与专业性，《小餐馆赚大钱 100 招》才呈现在读者面前，让读者认清餐饮业的发展趋势，从中找到最适合自己的经营之道。

本书的特点在于用较多笔墨叙述了餐馆的投资决策与筹备、选址与布局设计、菜品的风味特色、菜单的选配与设计、人员的招聘与管理、采购库存管理、厨房管理、营销管理、成本控制、卫生与安全管理等，供有志于从事餐饮业的读者借鉴和参考。同时，本书摒弃那些过于死板的教条语言，改用丰富生动、深入浅出的文字语言，对餐饮专业知识作了浅显易懂的阐述，让从事餐饮业的读者不再对经营问题感到手足无措。

准备开餐馆的创业者们，请先翻开《小餐馆赚大钱 100 招》，仔细揣摩、理解赚钱招数中介绍的知识和方法，掌握经营餐馆的各种知识，让自己的餐馆在竞争激烈的餐饮业中立于不败之地。



第一章 想赚钱，对餐馆筹备工作就别嫌烦

俗话说得好：万事开头难。经营一家成功的餐馆，这是每个投身餐饮行业的人所共同追求的，但是在这之前，创业者就应做好各方面的筹备，例如对餐饮市场的调查、餐馆定位的确立、餐馆资金的准备、餐馆起名的诀窍等。当将这些问题解决后，就会感到未来的餐馆经营是如此顺风顺水！

- ★第1招 开餐馆前做好市场调查 / 2
- ★第2招 把握餐饮消费趋势 / 5
- ★第3招 搞好餐馆定位 / 9
- ★第4招 明细餐馆投资，合理制定预算 / 11
- ★第5招 量力而行筹措资金 / 14
- ★第6招 学会餐馆选址的窍门 / 18
- ★第7招 选址不能出差错，否则生意大滑坡 / 21
- ★第8招 租赁店面有技巧 / 23



- ★第9招 巧妙盘店促开张 / 26
- ★第10招 提前了解餐馆的申办与注册流程 / 29
- ★第11招 办最适合自己的餐馆 / 32
- ★第12招 让餐馆名字成为金字招牌 / 35
- ★第13招 做好开业准备，理清创业思路 / 38
- ★第14招 进行别具一格的店面设计 / 41
- ★第15招 策划好开业庆典 / 44

第二章 赚钱的餐馆离不开出色的员工管理

“21 世纪最需要的是什么呢？是人才！”一位影视明星的这句话，道出了人才的重要性，开餐馆要有一套合理的用人制度和用人管理办法，才能保障餐馆发挥出最大的经营潜力，获取最大的经济效益。因此，创业者要尽量提高自己的用人水平和用人能力，从而保障餐馆内部团结，促使经济效益稳步提高。

- ★第16招 招聘最佳厨师，提升菜品质量 / 48
- ★第17招 重视餐馆店员招聘 / 50
- ★第18招 制定公平合理的薪酬制度 / 53
- ★第19招 激励店员奋斗拼搏 / 55
- ★第20招 留住优秀店员的方法与技巧 / 58
- ★第21招 批评店员要讲策略 / 61
- ★第22招 学会领导艺术 / 64
- ★第23招 巧妙处理店员之间的矛盾 / 67
- ★第24招 经常举办店员培训活动 / 69

第三章 好的菜品、菜单与定价，最能吸引消费者

餐馆服务的核心内容是菜品，因此，要想抓住消费者，就必须提高菜品质量，努力打造出自己的特色菜品、创新菜品。同时，餐馆还应注意菜单的制作和菜品的定价，这样才能让消费者产生好感，从而促进餐馆经济效益的提高。

- ★第25招 打造特色菜，诱惑消费者挑剔的味蕾 / 74
- ★第26招 菜品特色要与餐馆风格相符 / 77
- ★第27招 质量是菜品创新的根基 / 79
- ★第28招 为菜品增加色彩，提高消费者的关注度 / 82
- ★第29招 菜单是餐馆“第一推销员” / 84
- ★第30招 菜单的种类及特色 / 87
- ★第31招 菜单的形式及内容 / 89
- ★第32招 由内至外精心设计菜单 / 92
- ★第33招 抓住菜单设计的小细节 / 94
- ★第34招 菜单设计要因时而变 / 97
- ★第35招 遵循原则，确定菜品合理价格 / 99
- ★第36招 利用成本合理定价 / 102
- ★第37招 使用需求定价法定价 / 104
- ★第38招 抢占市场的竞争定价法 / 106

第四章 原材料采购是餐馆经营的保障

俗话说：“巧妇难为无米之炊。”一个餐馆要想做出精美的菜品，首先要有过硬的原材料，原材料采购工作至关重要。同时，原材料采购还决定了菜品的定价，这在很大程度上影响着餐馆的发展。因此，创业者必须全面掌握原材料采购工作的特点、规律、方法，掌握采购工作的技



巧、措施、办法。

- ★第39招 建立完善的餐馆采购制度 / 110
- ★第40招 餐馆采购进货方式“面面观” / 112
- ★第41招 认真挑选采购人员和供货商，科学制定原材料采购流程 / 115
- ★第42招 成功采购的经验 / 118
- ★第43招 严把原材料采购验收关 / 120
- ★第44招 加强原材料的储存管理 / 123
- ★第45招 厨房设备的采购与维护 / 126

第五章 学会精打细算就等于赚到了钱

创业者开餐馆的目的就是赚钱。要想达到这个目的，除了尽量扩大销售额之外，还应学会精打细算。如果创业者不懂得精打细算，不搞成本核算，餐馆将面临经营亏损甚至破产倒闭的危险。因此，创业应当学会理财，保证资金不流失并逐渐增值。

- ★第46招 准备充足的流动资金，从容应对经营中的各种问题 / 132
- ★第47招 分析压缩餐馆成本 / 134
- ★第48招 前期投资省钱的妙招 / 136
- ★第49招 合理设置餐馆财务管理岗位 / 138
- ★第50招 餐馆的浪费与节约 / 141
- ★第51招 控制菜品制作成本 / 144
- ★第52招 将其他成本控制到最低 / 147
- ★第53招 做好防火防盗工作，避免餐馆阴沟翻船 / 150
- ★第54招 进行利润核算，掌握流动资金动态 / 152
- ★第55招 降低成本的关键——厨房承包 / 155
- ★第56招 强化餐馆收银工作流程 / 157
- ★第57招 明确资金流向，约束自身用款行为 / 160

第六章 火暴的生意离不开餐馆营销

如今餐饮行业竞争激烈，如何才能从众多餐馆竞争中脱颖而出？毫无疑问，高超的营销招数是竞争取胜的重要手段。因此，创业者应该掌握各种营销技巧，通过多种营销手段吸引消费者到餐馆就餐，餐馆生意就会越来越火暴，利润率就会越来越高。

- ★第 58 招 推行个性化经销策略 / 164
- ★第 59 招 打造餐馆的品牌 / 166
- ★第 60 招 做好广告宣传，让餐馆发展如虎添翼 / 169
- ★第 61 招 积极开展促销活动，严格遵循促销要求 / 172
- ★第 62 招 菜品展示促销 / 174
- ★第 63 招 举行餐馆节日促销 / 176
- ★第 64 招 优惠促销最能打动消费者的心 / 178
- ★第 65 招 全员促销调动餐馆经营积极性 / 181
- ★第 66 招 最具人气的促销方式——现场餐饮活动促销 / 183
- ★第 67 招 促销成功的六大要素 / 185
- ★第 68 招 促销时应把握的基本原则 / 187
- ★第 69 招 多在原材料上下工夫，提高餐饮附加值 / 189
- ★第 70 招 审时度势，寻找餐馆生意冷淡的原因 / 191
- ★第 71 招 找准餐馆营销的未来发展方向 / 193

第七章 服务做到位，消费者自然找上门

无论在哪个年代，服务行业永远都流行这句话：消费者就是上帝。因此，要想让餐馆立于不败之地，就应当为消费者提供各种优质服务，使其成为忠诚消费者。而餐馆的服务内容有很多，例如卫生保障、热情接待等，这些都是服务内容中的重中之重。



- ★第72招 餐饮卫生是餐馆经营的基本保证 / 198
- ★第73招 倡导绿色、安全服务 / 201
- ★第74招 搞好硬件服务, 提高餐馆魅力 / 203
- ★第75招 不同类型消费者的服务策略 / 205
- ★第76招 凸显就餐环境的文化特色 / 208
- ★第77招 认真做好消费者就餐前的准备工作 / 210
- ★第78招 让消费者感受温馨、热情、周到的迎客服务 / 212
- ★第79招 慎重处理点菜环节, 避免出现尴尬场面 / 214
- ★第80招 引导消费者点菜的技巧 / 217
- ★第81招 上菜分菜环节要熟练有序 / 220
- ★第82招 微笑服务暖人心 / 223
- ★第83招 通过贴心服务, 让消费者感到温暖 / 225
- ★第84招 小心服务中的忌讳 / 228
- ★第85招 送客服务不可少 / 230
- ★第86招 迎合消费者口味, 吸引回头客群体 / 233
- ★第87招 留住回头客的情感经营 / 235

第八章 重视消费者投诉, 提高餐馆经营水平

在经营餐馆过程中, 势必会遇到各种消费者, 他们会因为各种原因向餐馆提出意见及建议。尽管这些意见和建议大多数都属投诉性质, 餐馆却不可因此对消费者敷衍, 而是应当了解消费者的投诉内容, 建立适当的投诉渠道, 并积极做出回应。要明白, 消费者的投诉能帮助餐馆找到经营中的问题, 为餐馆改进经营管理, 提高服务水平, 增加经济效益创造了有利条件。

- ★第88招 找准消费者投诉的真正原因 / 242
- ★第89招 完善售后服务机制, 建立消费者投诉渠道 / 245

- ★第 90 招 处理消费者投诉的正确方法 / 247
- ★第 91 招 把投诉的消费者看成是需要帮助的人 / 249
- ★第 92 招 巧妙处理消费者的账单投诉 / 251
- ★第 93 招 尊重消费者是处理好消费者投诉的前提 / 253

第九章 赚钱的 N 种特色餐馆

要想让餐馆在消费者的心里留下深刻印象，餐馆必须打造出属于自己的特色品牌。对于打造餐馆特色品牌，应当从当下流行的时尚风格、传统理念、中西文化等方面入手，制造出餐馆独有的特色菜品和特色饮食文化，让自己的餐馆独树一帜，成为餐馆业的佼佼者。这样才能做到耳目一新，让消费者过目不忘。

- ★第 94 招 追随时尚觅得商机 / 256
- ★第 95 招 继承传统特色，创造餐饮商机 / 258
- ★第 96 招 玩转创意，开发商机 / 261
- ★第 97 招 时间差异凸显商机 / 264
- ★第 98 招 中西合璧巧现商机 / 266
- ★第 99 招 抓住消费者寻找商机 / 268
- ★第 100 招 薄利多销自得商机 / 270



第一章

想赚钱，对餐馆筹备工作就别嫌烦

俗话说得好：万事开头难。经营一家成功的餐馆，这是每个投身餐饮行业的人所共同追求的，但是在这之前，创业者就应做好各方面的筹备，例如对餐饮市场的调查、餐馆定位的确立、餐馆资金的准备、餐馆起名的诀窍等。当将这些问题解决后，就会感到未来的餐馆经营是如此顺风顺水！

第1招 开餐馆前做好市场调查



开餐馆就能够赚大钱，这可是不少准备创业者的共同认知。于是在下决心开餐馆后，就认为美好的“钱景”正等待着自己。谁知经过一段时间的实践，却发现餐馆事业进入瓶颈，无法进一步扩大规模。经过分析发现，原来在开餐馆之前，自己没有做好市场调查，这才导致餐馆始终无法吸引消费者。

所以，在准备开餐馆之前，创业者必须进行深入、细致地市场调查与分析，这样才能保障餐馆开张之后财富源源不断地流入荷包。

一、市场调查的必要性

餐馆开业前进行细致的市场调查，这是由餐饮业的性质现状所决定的。随着社会发展，餐饮行业的品种、规模、档次、风格、经营方式等都变得丰富多样，但餐馆却是几家欢喜几家愁，并非每一家餐馆都能赚到钱。

出现这种情况的原因就是因为餐馆开始营业前市场定位不准确。所以，在投资前不经过认真的市场调查分析，不找准餐馆的经营定位，不制定出合理完善的管理制度，就很难保证经营成功。

通常，在餐馆开业前进行市场调查，有4点必要性：

1. 有利于餐馆形象的准确定位

无论是哪种餐馆，都会有自己的风格，通过调查，就可以了解到社会公众对本类餐馆的态度和印象，同时还能够获得社会公众认同的餐饮氛围，以及喜欢哪种风格的餐饮消费。

当对这些问题有了正确的认识后，创业者就可以轻松确定餐馆的形象模式，调整自我形象和实际形象的差距，为餐馆装修设计定位和形象定位提供科学的依据。



2. 有利于餐饮市场的准确定位

要想开一家赚钱的餐馆，各个方面都要与当地习惯、经济条件相吻合。通过市场调查，创业者就可以获知当地的生活消费水平、当地餐饮业的发展趋势，从而确定自己的经营内容、经营风格、经营档次和经营规模。

3. 有利于餐馆增强竞争力

如今餐饮业蓬勃发展，各类餐馆都拥有属于自己的市场。通过调查，创业者就可以了解到市场上哪种餐馆数量较多，哪种餐馆依然存在发展空间，竞争对手的产品价格水平。通过分析评估，扬长避短，使自己避免陷入经营失策的误区，竞争力自然也就得到提高。

4. 有利于餐馆经营者科学决策

通过市场调查，创业者还可以直观掌握消费者的心态，了解他们心目中所期望的餐馆形象。这样，创业者就可以明白餐馆应该朝着那个方向发展。有了目标和方向，才能制定出完整的经营策略。

总之，在餐馆开业前进行全面细致的市场调研，是经营餐馆的必经之路，创业者万万不可敷衍了事。

二、市场调查的内容

有些餐馆创业者明白市场调查的重要性，也愿意进行市场调查，可总感觉摸不着头脑，不知道应该调查哪些内容。其实，只要抓住以下三个方面，创业者就能洞悉市场的发展现状：

1. 对潜在的客源进行调查

餐馆首先要面对的就是餐馆消费者，因此，市场调查的第一项，就是对潜在客源进行调查和分析。

(1) 消费者希望新开的餐馆主要经营什么？是筵席还是工作快餐？是地方风味菜还是正宗菜系烹饪？尤其是快餐市场，更需要重点考察。因为现代白领的午餐，大多数是快餐，甚至是外卖。

王喜富是广西南宁人，从小家境贫寒。长大后，王喜富依靠打工为生，可他却总想改变命运。2008年的一天，他的一个朋友因为加班没时

间买饭，就给他10块钱，让他帮自己带一份饭，余下的钱归他。

就在这时，王喜富突然受到启发。他想，现在饭馆很多，但服务模式单一，如果自己开展“特色便当”上门服务，一定会受到顾客的欢迎？

王喜富想到，现在有一种叫做宋皇探艺骨酥鱼特色熟食项目，可以从生产加工这种特色食品入手，于是向朋友借了一些钱开始投资。当天下午，王喜富到达宋皇探艺骨酥鱼培训总部，经过系统学习和培训，将骨酥鱼的制作核心技术——“酥骨提香”完全掌握，回到广西开始专心寻找骨酥鱼特色便当销售市场。

经过一番摸索，王喜富发现对便当需求最多的是上班族，因为骨酥鱼的味道老少皆宜，且营养丰富，受到白领们的好评。开业半个月，王喜富不断接到要求送便当的电话，为此他买了一辆二手电动车，以加快送餐速度。

第一个月，王喜富平均每天送出60份左右的便当，收入就有将近一万元。他运用这种特色服务，牢牢抓住了消费者的心。

(2) 消费者希望新开什么样的餐馆？他们对环境布置、经营档次、服务方式等内容有什么要求？

(3) 消费者的消费水平如何？他们的收入是多少？他们对餐饮的心理价格是多少？

(4) 适合的营业时间在什么时候？哪些时段是餐饮高峰期？

2. 对竞争对手进行调查

俗话说“知己知彼方能百战百胜”，要想在市场上站稳脚跟，就必须对该地区方圆几公里内的大小餐馆的类型、规模、位置、经营收入状况有一个全面的了解与分析，这样才能判断自己的定位是否有优势。

当然，如果有能力，最好能收集到其他餐馆经营菜肴的价格与菜单设计，有条件时尽可能亲口品尝他们的菜肴质量，这样才能保证餐馆经营的菜肴在价格、质量上有竞争力。

3. 对经营环境进行考察

餐馆周围有中等规模的住宅区，是开餐馆的最佳外部环境。因为住宅区的客户较为稳定，他们的日常生活变化不大，会成为相对固定的客



户群体，因而餐馆的营业额也相对稳定。如果把交通和地理因素也考虑进来，其发展潜力非常大。

北京有名的“老家肉饼”就是因为考虑到住宅区有稳定的客源，所以选择在住宅区附近开店。“老家肉饼”以其合理的选址以及肉饼皮薄馅大、色泽金黄的典型北方口味，赢得了源源不断的客源。

三、市场调查的具体措施

市场调查的方法有很多，例如通过当地税务部门的报表、聘请专业机构进行调查，等等，但对于投资额不大的餐馆，以下两种调查方法更适合：

1. 观察调查法

观察调查法主要是针对竞争对手。创业者可以在不与竞争对手接触的情况下，私下对竞争对手进行直接观察，如观察竞争对手的硬件状况、菜品质量、环境卫生、服务水平及营业时的客流量等。这种方法具有直观性和可靠性的特点，同时调查人员相对独立、干扰少、简便易行等，特别适合餐馆创业者使用。

2. 询问调查法

通过设计简单的问题（提问式或问卷式），对调查对象进行调查。这主要是针对餐饮消费者，从被调查对象手中获得有关餐饮的第一手资料。

当市场调研进行完毕后，餐馆创业者就可以制作进一步的规划，例如估算开业日期、餐馆座位数，座位循环率和人均消费额，同时开始准备选一个合适的店址。

第2招 把握餐饮消费趋势



与过去相比，如今餐饮消费趋势大为不同：过去人们以温饱为主，