

图解开店全过程

第一次 开餐馆 就赚钱



陈海涛 编著



图解开店全过程

第一次 开餐馆 就赚钱



金城出版社
GOLD WALL PRESS

图书在版编目 (C I P) 数据

第一次开餐馆就赚钱：图解开店全过程 / 陈海涛编
著. — 北京：金城出版社，2011.6
ISBN 978-7-80251-936-7

I . ①第… II . ①陈… III . ①餐厅—商业经营—图解
IV . ①F719.3-64

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 079197 号

本作品一切权利归 **金城出版社** 所有，未经合法授权，严禁任何
方式使用。

第一次开餐馆就赚钱：图解开店全过程

作 者	陈海涛
责任编辑	苏 雷
策划编辑	李雪松
开 本	710毫米×960毫米 1/16
印 张	19
字 数	245千字
版 次	2011年8月第1版 2011年8月第1次印刷
印 刷	三河市鑫利来印装有限公司
书 号	ISBN 978-7-80251-936-7
定 价	39.80元

出版发行	金城出版社 北京市朝阳区和平街11区37号楼 邮编：100013
发 行 部	(010)84254364
编 辑 部	(010)64210080
总 编 室	(010)64228516
网 址	http://www.jccb.com.cn
电子邮箱	jinchengchuban@163.com
法律顾问	陈鹰律师事务所 (010)64970501



1 关于创业

“这是一个最好的时代，也是一个最坏的时代”，狄更斯在《双城记》里的这句话似乎是当今社会的一个现实写照，也是很多渴望创业者的一种真实处境。

这是一个最好的时代，因为这个社会尽管弊端重重，但它已为我们提供了几乎无限的可能性，只要你具备真才实学，敢想、敢闯、敢干，就有可能步入上一层天；这又是一个最坏的时代，因为很多人不满足自己的工作、不满足自己的收入，他们总是在幻想通过创业去改变眼前的一切，但却又迟迟不敢付诸行动，在浑浑噩噩中终此一生。

事实上，在这个世界上，选择创业的永远只是少数，99%的人都会安于稳定的工作和收入，只有1%的人属于不务正业，整天满脑子思考一些在别人看来不切实际的事。结果怎么样呢？机会让那1%的人捕捉到了，于是他们成功了。

这是一个创业的时代，也是一个人人都可以创造财富的时代，只要有梦想，就有可能铸就成功的未来。

2 关于开店

这个时代给了我们越来越多的创富机会，我们看到，一拨又一拨的新生代财富新贵正以其越来越令人眼花缭乱的手法，书写着一篇又一篇的创

富神话，在他们手里，创业就如同行云流水一般，格外轻松自如！

但，这些创业大师们的传奇经历，对大多数普通草根创业者来说，似乎太过可望不可及。对他们创造的神话，你或许可以当作茶余饭后的谈资，也可以默默将之埋在内心深处作为自己或许永远都无法实现的远景目标。但如果所有的创业者都向他们看齐，非要做“马云第二”、“史玉柱第二”，那么很多人将注定会“死得很惨”。

在选择创业之前，认清自己的能量并做好创业的方向定位至关重要，适合自己的才是最好的。从这一意义上说，开店是一种不错的选择，具体而言，开店的形式多种多样，它可以是餐馆、服装店、零售店、专卖店、网店、美容店、专卖店等等，最关键的一点是，它们的进入门槛很低，投资可大可小，可谓普通创业者的最佳选择。

如果你的能力有限，只图小富即安，这里是一个很好的起点和归宿；如果你有雄心壮志，只求大富大贵，那么开店也为你提供了这种可能性。从一个小店开始做到了全球连锁的沃尔玛、麦当劳等可以为证。

3 关于餐饮

“民以食为天”，“吃”是一个亘古不变的热点话题。

相对其它行业而言，餐饮业在人口众多的中国有着非常广阔的空间，餐饮业进入门槛低，投资少，风险小，回报快，利润较高，非常适合积蓄不多、经验也不多的普通人群。而且，只要用心运作，合理经营，就完全不用为没有市场、没有人消费而苦恼，餐饮业是一个永远的朝阳行业。

对于中小投资者而言，恐怕没有什么行业比餐饮业更让人兴奋了：将近 14 亿的潜在顾客群，上万亿元的年餐饮消费额，以及每年持续近 20% 的幅度增长……这些信息足以令所有意欲进军餐饮业的人激情澎湃。

对那些苦苦寻觅却又创业无门的人群来讲，开餐馆确实是一个不错的方向。

4 关于本书

正是为了给餐馆创业者以最实际的指引，我们编写了此书。

本书从开店前期市场调查、落实启动资金、选择起步方式、选址、装潢设计、菜单制作、设备采购、招聘员工、工商注册、开业庆典等准备工作，到质量、服务、人员、促销、采购、财税、卫生、安全、危机等几大内部管理板块，逐一介绍了餐馆创立与经营过程中的方方面面的知识与注意事项，能够帮助创业者有效解决“起步难”、“经营难”的问题。

在编排上，本书以图解的形式，简单而又直观地为广大读者呈上了一本不可多得的餐馆创业参考书。在书中，我们彻底摒弃了那些高深晦涩的理论、老生常谈式的说教，筛选的是餐馆创业者最需要的方法、流程、操作规范、正反面案例等可以直接拿来为我所用、所借鉴的内容。

编者们希望的是，当读者翻开本书的第一页，到合上本书的最后一页之后，就已经完成了一次创业的“彩排”历程，接下来就能够顺利投入到餐馆的经营实战中去！



第一章 开餐馆，市场调查工作不可少

“没有调查就没有发言权”，同样的道理，你若想在开餐馆的征程中获取足够的“发言权”，一样离不开前期周密的市场调查，它既包括对餐饮行业现状、前景及所处经营环境的宏观分析，也涵盖了对潜在顾客群、竞争对手的微观调查。这是一个不可或缺的创新步骤，而且，这一项工作进行地越详细、越具体，那么就越有利于餐馆开设计划的顺利进行。

1.1 餐饮业现状和前景分析	1
1.2 餐饮业投资创业优势	6
1.3 不可或缺的市场调查	9
1.4 明确餐馆的经营方向	12
1.5 开餐馆前的自我评估分析	17

第二章 兵马未动，粮草先行，落实好开店启动资金

在古代战争中，“兵马未动、粮草先行”被推崇备至。对于当今的餐馆投资者而言，开店所需的资金可谓是古代战争中的粮草，它是开设餐馆

的一个必备条件。因为，你的餐饮事业无论大小，首先都需要一笔相应的启动资金让它先动起来，不要去听信那些“要创业，最重要的第一不是资金，第二不是资金，第三还不是资金”的虚伪论调。因为，如果筹集不到相应的开店启动资金，那么你的开店计划就无异于空中楼阁，无异于痴人说梦。

2.1 评估开店所需资金	23
2.2 开店资金的筹集渠道	26
2.3 筹集资金的注意事项	28
2.4 系统规划你的投资方案	30

第三章

选择最适合自己的开店起步方式

对于想开餐馆的人来说，选择何种起步方式，不仅能够决定你的起点有多高，而且在一定程度上它还能左右你的创业之路能走多远。那么，具体该以怎样的起步方式来开启自己的事业征程呢？是采取个人独资的方式、与人合伙的方式，还是通过接收转让店或选择加盟店，本章就上述几种餐馆起步方式进行了详细的分析与解读，你可以根据自己的实际情况去做出相应的选择。

3.1 个人独资开一家餐馆	35
3.2 合伙开餐馆	37
3.3 接手转让店	42
3.4 加盟餐饮连锁店	45
3.5 撰写开店创业计划书	48

第四章

做好选址工作，好的店址决定餐馆的“钱”程

古人云：“天时不如地利”。这句话充分强调了地利的重要性，要开一家成功的餐馆，地理位置的优势同样是成功的一个关键要素。因为，餐饮业是一种直接面向最终顾客的经营业态，店面位置的优劣决定着它能否吸引到足够的顾客前来消费，在一定程度上，对于餐饮业可以说是“地利决定盈利”。

4.1 好地址才有好生意	52
4.2 适合开餐馆的“黄金地段”	55
4.3 选择好店址的技巧	59
4.4 餐馆选址要注重细节	62

第五章

进行餐馆设计，店面是餐馆最好的名片

俗话说“人靠衣装，佛靠金装”。同样，如果想让自己的餐馆客满盈门，生意红红火火，也需要对餐馆进行一番从内到外的精心“装饰”。装潢设计可以说是一家新创餐馆必须要做的一项工作，店名、店招、店门、橱窗，内部的布局和气氛，由这些要素所构成的餐馆整体形象，也是餐馆恒久魅力的一个鲜活广告。

5.1 首先要起一个好名字	65
5.2 餐馆装潢设计的艺术	70

5.3 餐馆的外观设计	73
5.4 餐馆的内部装修装饰	76
5.5 餐馆内部功能区设计	79

第六章

菜单制作，菜单是餐馆的“第一推销员”

菜品是餐馆经营的灵魂所在，能否进行准确的菜品定位，能否进行合理的菜品更迭创新，将会决定餐馆的经营方向及生意的好坏。

而作为餐馆菜品载体的菜单，可以说既是艺术品又是宣传品，是餐馆进行促销的软性宣传工具，也是一张凸显个性的名片。一份设计精美的菜单，可以温馨顾客的用餐气氛，也能够提升餐馆的格调，可以使客人对美味佳肴留下深刻印象。因此，对于菜单设计制作这种“脸面”工作，餐馆一定要给予充分的重视。

6.1 做好餐馆菜品定位	84
6.2 菜单的主要内容及考虑要素	90
6.3 如何制作一份好菜单	92
6.4 菜品要不断推陈出新	96

第七章

采购设备，招聘员工

对于餐馆经营而言，它不仅需要食品原料，同样也必须配备一定的餐饮设备与厨房用品，因为这也是一个餐厅进行经营的必备条件。总之一句话，开餐馆“要想成其事，必先利其器”。

员工招聘是餐馆筹建中的另一个重要工作，除了那些单打独斗的个体户餐馆外，其他形式餐饮项目的创业者都会面临一个员工招聘的问题。而且餐馆的管理水准、菜品质量与服务水平都是取决于人的，而且这些因素最终又会影响到顾客的满意程度。所以，对于员工招聘，同样要认真对待。

7.1 餐饮设备的购置	101
7.2 员工招聘要点	106
7.3 好厨师是餐馆成功的保证	111
7.4 做好员工服务礼仪培训	114
7.5 员工招聘常用表格	117

第八章 进行工商注册，做好开业庆典

任何以盈利为目的的餐饮项目，都必须要到国家工商管理部门和税务部门去办理登记和注册手续。只有在经历了注册和登记这一环节后，餐饮项目才能顺利展开合法经营。如果将现代餐馆比作一艘“帆船”的话，那么办理工商注册登记就等于是为船准备好了“帆”，有了它“帆船”才能够顺利启航。

在所有开店筹备工作都进行完毕之后，在正式开业之前，还应该精心策划一场开业典礼和相应的开业促销活动，使餐馆能够一炮打响。

8.1 餐饮业卫生许可证办理流程	120
8.2 餐饮业营业执照办理流程	123
8.3 餐饮业税务登记与开户流程	126

8.4 餐饮业如何缴纳注册资本	128
8.5 个体经营餐馆注册登记手续	130
8.6 合伙制餐馆设立流程	132
8.7 筹划开业典礼	135

第九章

口味第一：餐馆的质量管理

菜品的口味是一个餐馆最根本的竞争力所在，这一准则适用于任何形式的餐馆，无论餐馆的名字如何，也不论它的潜在顾客群是如何定位的，失去了这一点，餐馆就像是空中楼阁一样没有根基。纵观那些成功的餐馆，口味永远是它们获得竞争优势的本源法宝。对于餐馆经营来说，口味永远第一，千万不可舍本逐末。

9.1 不要舍本逐末，口味永远第一	138
9.2 精心打造自己的特色菜	141
9.3 把好原料采购关	145
9.4 保持口味、质量的一贯性	147

第十章

降低成本从源头开始：餐馆的采购供货管理

人们常说“巧妇难为无米之炊。”厨师的厨艺再高超，但如果没有丰富的、优质的原料，也是烹制不出令顾客流连忘返的美味佳肴来。原料的质量决定着菜品的质量，最终决定着餐馆的生意好坏。对于那些管理规范

的餐馆来说，餐饮原材料从采购到验收、从入库到储藏，再到领料发放都自有一套完整而严谨的操作流程。

10.1 餐饮原料采购基本知识	152
10.2 选择最合适的采购人员	156
10.3 选择合格的供应商	160
10.4 想方设法降低采购成本	162
10.5 采购验收有窍门	165
10.6 食品原料存货和发放管理	168
10.7 采购供货管理常用表格	170

第十一章 打造一流的员工队伍：餐馆的人员管理

美国罗森帕斯旅行管理公司总裁罗森帕斯曾提出了“员工是上帝”的理念，这一理念首先就颠覆了人们熟知的“顾客就是上帝”的观念。因为这一理念，应该说准确地给了企业员工一个定位，肯定了员工在企业中至高无上的角色和地位。实际上，这是顾客满意理念的基础。也就是要使“顾客就是上帝”这一理念真正实现，唯有实现“员工也是上帝”。

“员工也是上帝”的思想给餐馆经营者的启示是，一个餐馆，只有善待服务员，服务员才可能善待客人，只有满意的服务员才能够创造顾客的满意。

11.1 餐馆店员的岗位职责	175
11.2 制定合理的薪资福利政策	178
11.3 不可或缺的奖励措施	182

11.4 做一个称职的老板, 善待员工	185
11.5 员工绩效考核的实施	188
11.6 如何辞退不合格的员工	191
11.7 员工管理常用表格	193

第十二章

酒香也怕巷子深：餐馆的促销管理

餐馆经营的是各种菜品, 这和商场销售各种商品是一样的道理, 只有千方百计地通过各种促销策略去促进销售, 才能吸引到更多的客源, 快速地实现资金回笼, 进而实现生意的红火。

没有客源的餐馆如同无源之水, 无本之木, 不会长久。客源如同水源一样, 无论是新顾客还是回头客, 需要经营者千方百计地使用促销策略去挖掘、开发和维护。

12.1 掌握顾客的消费心理	198
12.2 通过促销策略开发客源	202
12.3 怎样把“头回客”变成“回头客”	206
12.4 树立品牌意识	210
12.5 销售管理常用表格	213

第十三章

没有服务就没有餐饮业：餐馆的顾客服务管理

餐饮业是最具代表性的服务行业之一, 它的产品就是服务。所以, 提

供优质的、令顾客满意的服务，是决定餐馆生死存亡的关键。要知道，如今顾客重视的不仅是饭菜的质量和特色，更重视从消费过程中获得的精神满足。

13.1 没有服务就没有餐饮业	216
13.2 充分做好餐前准备工作	219
13.3 迎宾与带位服务要点	222
13.4 点菜服务要点	223
13.5 上菜、分菜服务要点	226
13.6 收银服务操作要点	228
13.7 结账和送客服务要点	231
13.8 服务现场常用管理表格	233

第十四章

精打细算才能赚钱：餐馆的财税管理

财务管理的意义在于：一方面，它包括了对“赚钱”含义的清楚认识，也包括对资金投向、资金的使用效率、所面临的风险、现金收入与流量等关键问题的判断与把握。另一方面，财务管理已经不再是传统的“管账”，不再是仅仅具有会计上的含义，其重要意义可以贯穿餐馆的成长、成熟乃至衰退等每个阶段，起着牵一发而动全身的作用。

税费是餐馆支出的一个重要组成部分，同时又是一个必不可少的支出项目。对于创业期的餐馆而言，除了要详细了解税收政策外，还应在合法的前提下，做好餐馆的税务统筹，尽可能去申请利用各种优惠税收政策，以将创业期的成本费用降至最低。

14.1 精打细算，做好成本控制	236
------------------------	-----

14.2 现金管理规范	239
14.3 费用支出管理规范	243
14.4 餐饮业税务统筹	245
14.5 个体户餐馆如何缴税	247
14.6 私营餐饮企业如何缴税	249

第十五章

卫生、安全意识很关键：餐馆的卫生、安全管理

就餐环境的整洁优美、菜品的新鲜卫生，永远是顾客选择餐馆的首要考虑因素。不卫生的菜品和就餐环境，不仅引起顾客的反感，而且可能使顾客“病从口入”，对这样的餐馆人们是唯恐避之不及。所以，不论从哪个角度看，餐馆的卫生管理都有着举足轻重的地位，一定不可等闲视之。

安全和气也是餐馆顺利经营的基本条件。但由于餐馆的后厨整日烟火不断，到餐馆来吃饭的人又鱼龙混杂，所以餐馆是火灾、盗窃、抢劫、斗殴等事件多发的场所。餐馆要做到安全经营、和气发财，需要防患于未然，掌握一些应对突发事件的智慧和措施。

15.1 员工个人卫生是餐馆形象的直接表现	252
15.2 不容忽视的厨房卫生	255
15.3 公共区域卫生管理规范	259
15.4 餐具卫生管理规范	261
15.5 餐馆安全管理规范	264

第十六章

防患于未然：餐馆的危机管理

危机永远会和成功结伴而行。等待经营者去处理的不仅有各种突发紧急事件。更有一些与餐馆经营直接相关的危机如影随形地伴随着经营者，对于经营者来说，这些经营上的危机才是一种“常态”性危机。

16.1 时刻准备应对突发事件	268
16.2 如何应对各种经营危机	271
16.3 处理顾客投诉的艺术	275
16.4 如何应对经营中遇到的黑恶势力	278
16.5 明智处理合伙人之间的矛盾	281