

現代化 餐飲業經營 與管理

徐偉編



Y

633692

F719

896

星聯書室

現代化 餐飲業經營 與管理

徐偉編



90055251

星聯出版



現代化餐飲業經營與管理

編者：徐 偉

出版：星 聯 出 版 社

香港上環新街28號地下

印刷：星 聯 出 版 社 印 刷 部

香港上環新街28號地下

總經銷：星 輝 圖 書 公 司

香港上環差館上街22號地下

5 - 4 8 3 1 4 8 (四 綫)

出版日期：1987 年 8 月 1 日 初 版

版權所有 · 翻印必究 H.K.\$31.00

序

我們的生活中可以沒有朋友，但我們生活中却不能沒有廚子，人以食爲天，吃與喝是人類與生俱有的需求。因此飲食業有一定的業績。特別是我們的中國菜更是高居世界飲食業之上。隨着社會進步，餐飲業的經營更趨重要。

雖然、餐飲業是服務業的一種，有一些業者僅將自己的行業侷限在提供餐飲、設備、環境之中，而不瞭解餐飲業不但是「服務業」更是「交流業」。也就是說：餐飲業應是顧客與顧客接觸的場所，和交際應酬，談生意的必到場地。

現代的餐飲店，到處林立，競爭激烈，在這樣的餐飲市場裏，只供應吃與喝是無法生存的。今日是顧客追求新的需求、新的希望，人類已追上現代化了。

爲了使業者經營得法，本書引介了美國、日本及本港餐飲業專家的實務經驗、基本規劃，吸引顧客的竅門、招徠顧客的企劃與宣傳、及未來的促銷方向，針對各種實際情形、做具體地整理。本書不但介紹各種經營的啟示，並且網羅顧客的創意。希望讀者能從本書中找出自己的創意，策劃戰略，更希望有志於投入餐飲業的業者讀完本書後，也能成爲一個餐飲業的經營專家。

目錄

一、餐飲業的經營與管理	二
1、餐飲業的地點及周圍環境	二
餐飲店經營的意圖	二
認真選擇適當的地段開店	二
應全面做好店周圍的市場調查	二
2、餐飲業的人事管理	二
注重員工教育、提高服務態度	三〇
老闆須與員工建立良好的關係	三三
替員工正名，提高員工的榮譽心	三四
學習美國式對員工管理法	三六
效法麥當勞的管理制度	三八
僱用和管理好臨時的職工	四一
與員工共同定好工作準則	四三
訓練好員工的服務應對技巧	四五

3、餐飲業的工作效率

職員如何與廚師的合作	四七
員工的工作與利潤關係	四八
讓員工參與開拓市場的方式	四九
作好工作時間與工作量的安排	五〇
工作與時間的計算辦法	五一

4、餐飲業的成本

合理的控制餐飲業的各項成本	五七
餐飲店的成本結構	五七
對直接成本的控制	五八
對間接成本的控制	五九
對營業額的估計和預測	六二

5、餐飲業的設備和清潔

實施清潔的三要點	六三
如何執行清潔的規劃	六六
對餐飲店的綠化	六八
使員工有清新制服	七〇

盡量擴大餐飲店的空間	七二
應添置店內必要的設備	七三
對設備的運用要有適當的規定	七五

二、餐飲業的宣傳及商品企劃

1、餐飲業的廣告與宣傳

吸引顧客的餐飲店外觀	七八
充分利用POP廣告的功能	七九
DM廣告（信函廣告）的運用	八三
很好地利用街頭宣傳單	八五
利用地方性報紙、雜誌作媒體	八六
運用報刊夾帶廣告宣傳單	八七
選擇報刊夾帶廣告宣傳單的時機	八八
很好的運用交通廣告	九〇
採用新聞報導方式的廣告「消息稿」	九二
怎樣才能使餐飲店登上「消息稿」	九五

2、餐飲店如何辦活動、送禮品

似宣傳目的舉辦活動的類型.....九八

如何舉辦活動及注意事項.....一〇〇

有效利用贈品達到促銷目的.....一〇四

利用贈品更好與顧客溝通.....一〇六

如何把禮品交給對方.....一一〇

3、餐飲業商品的推銷計劃

餐飲業的經營要專門化.....一一三

效法超級市場的收銀台旁商品法.....一二五

午餐時間的經營要點.....一二八

餐飲業要重視商品組合.....一二〇

餐飲業新商品推出的有效方法.....一二一

如何經營兒童餐.....一二三

要精心設計新奇的商品名稱.....一二五

三、餐飲業如何爭取顧客.....一二七

1、餐飲業的店號命名

餐飲店的命名的重要性.....一二八

用英文及數目字來命名	一三一
更能吸引顧客的服務花招	一三二
使店內設備更具趣味、吸引力	一三四
2、餐飲業的顧客調查與分析	
固定性的分析顧客的結構	一三六
調查顧客動機改進店務	一四一
瞭解顧客心理以檢討店務	一四三
顧客心聲反映調查法	一四七
3、餐飲業要有固定顧客	
如何確保固定顧客	一五〇
發展新顧客使之固定	一五二
建立會員制、使顧客組織化	一五三
4、餐飲店是顧客交流溝通的場合	
提供顧客在店內的活動空間	一五五
使餐飲店成爲社交的場所	一五八
餐飲店的老闆風格能吸引顧客	一六〇

分析女性顧客的各種需求·····	一六一
爲不飲酒的人提供休閒場所·····	一六三
餐飲店也要迎合年輕人口味·····	一六四
餐飲店洗手間的運用·····	一六七

四、餐飲業的現代化拓展·····一六九

1、區別於其他的餐飲店

以經營成功的餐飲店爲榜樣·····	一七〇
學習大型餐食店的經營法·····	一七一
參攷小型餐飲店的服務方式·····	一七五
仿效歐美餐飲店的新創意·····	一七六

2、餐飲業要有特殊的新表現

使顧客對「口味」的五種滿足·····	一七九
使顧客有樂趣的滿足感·····	一八〇
製造「特殊效果」的竅門·····	一八〇

3、餐飲業要有新創意

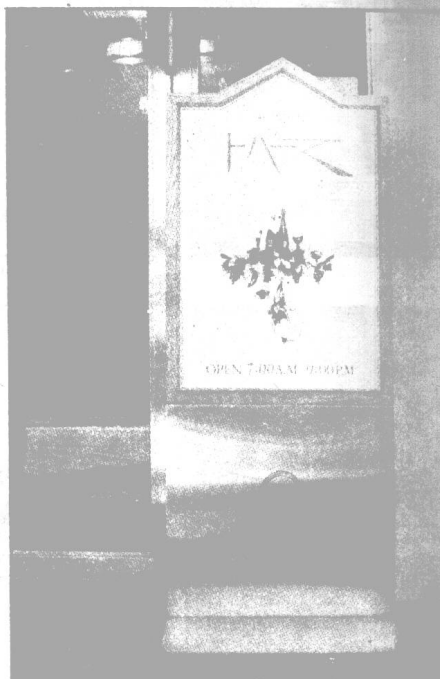
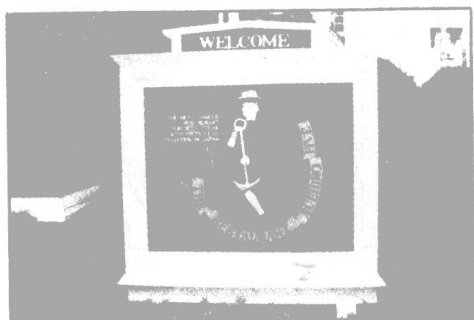
設計獨特的菜餚.....	一八三
特選具有特色的餐具.....	一八四
採用「健康飲食」的經營方式.....	一八七
4、餐飲業的新促銷活動	
餐飲業的促銷五項要點.....	一九〇
反敗為勝的促銷要訣.....	一九三
5、各國餐飲業促銷創意新例	
各地餐飲店面設計的新例.....	一九七
各式商品設計的新例.....	二〇二
各種活動創意新例.....	二〇四
各款優待辦法的新例.....	二〇八
多種宣傳手法的新例.....	二一二
對員工管理的新例.....	二一二
特別類型經營的新例.....	二二三
6、餐飲業如何追求速度和掌握市場	
別人忽略的時間經營法.....	二一五
追求速度爭取市場.....	二一六

「時間行銷」的新創意·····	二二七
7、校區辦餐飲店的經管法	
謀求校區飲食機能的現代化·····	二二〇
效法歐美辦好校園餐廳·····	二二一
校區餐飲店的規劃·····	二二三
日本東都大學吉田學生餐廳實例·····	二二六
五、餐飲業專用詞語中英對照·····	二三一
六、酒樓食譜例·····	二五一



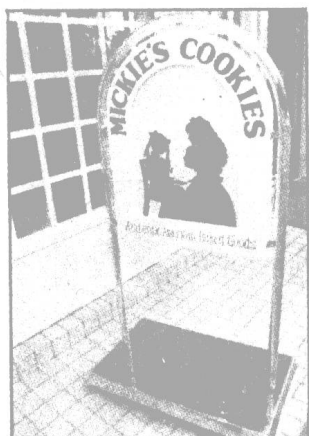
店面招牌設計

置立型招牌



Restaurant/ Tokyo

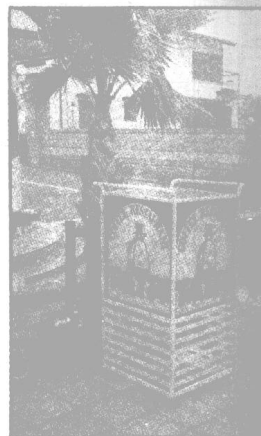
Restaurant/ Kohji



Restaurant/Mishima-city, Sizuoka



Pizza Restaurant/ Kanagawa



Café restaurant/ Kamakura-city, Kanagawa

人物・動物造型招牌



Restaurant/Hamburg



Restaurant/Hong Kong



Restaurant/Hong Kong



Café restaurant/Paris



Pub restaurant/ Paris



Restaurant/ Geneva



Restaurant/ Vienna



Restaurant/ Toledo



Restaurant/ Toledo

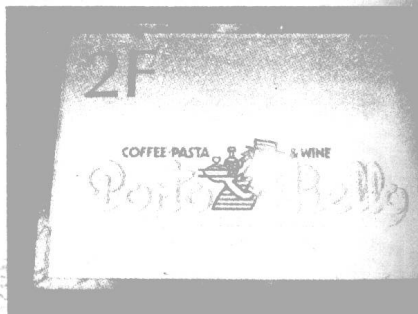
霓虹燈・日光燈招牌

Y

633692



Coffee & pub/ Tokyo



Coffee & bar



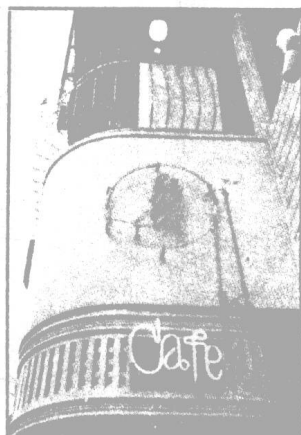
Café restaurant/ Tokyo



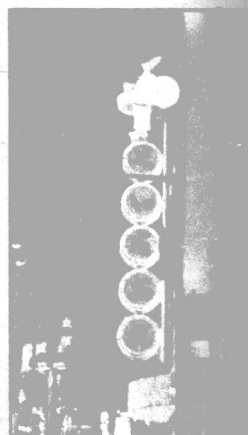
Restaurant/



Pub/ Tokyo



Cafe Tokyo

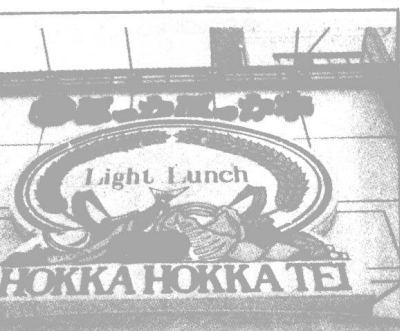


Cafe/ Ou

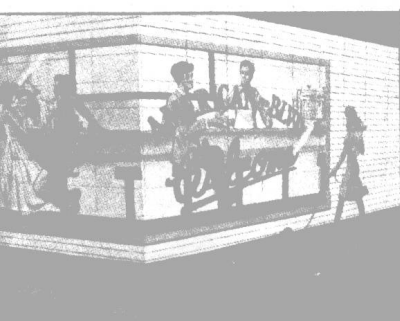
壁式招牌



Restaurant/ Machida-city



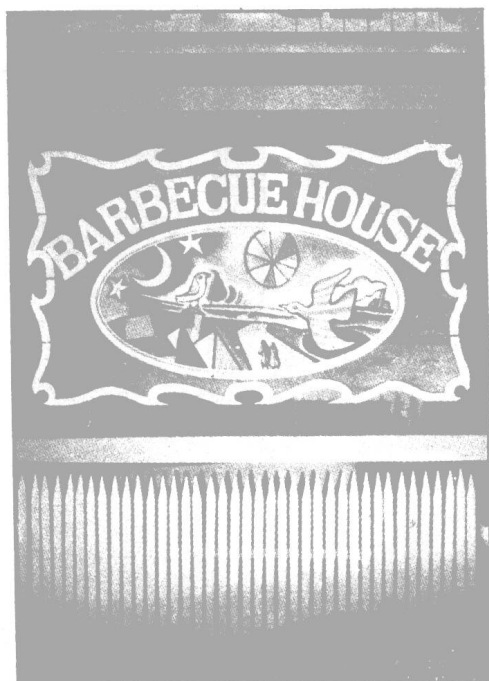
Restaurant/ Tokyo



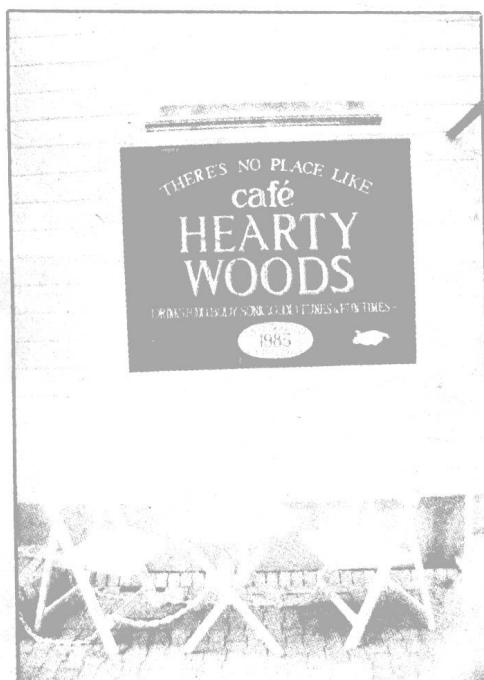
Restaurant/ Tokyo



Restaurant/ Roppongi, Tokyo



Restaurant/ Aoyama, Tokyo



Coffee shop/ Tokyo