

“钱途”美好开店系列丛书

史晟

编著

●最简洁的招数 ●最直接的诀窍
●最有用的经验 ●最善意的敬

饭馆餐饮店

赢利

218招

中国盲文出版社

饭馆餐饮店赢利218招

Fanguancanyindian
Yingli218zhao

餐饮服务的首要武器就是笑容。

一般来说，餐饮业的营业区域应该锁定在目标客人10分钟就能到达的距离。其距离不论是徒步、自行车或轿车等交通工具，都以10分钟计算。餐馆的八成顾客都在这个区域内。

厨师在餐馆中的作用十分重要，他们的工作对餐馆的营业额和利润会产生直接的影响。所以，身怀绝技的厨师，其作用要比一般厨师大得多，会吸引更多的回头客。

如果餐饮店聚集的地区做出了名，众多的食客就会慕名前来品尝。虽然各式各样的经营特色聚集在一处，却不会互抢生意，相反越做越旺，吸引众多的食客。

某些菜肴定价为1.90元、7.70元、12.90元，就要比2元、8元以及13元销量好。因此，餐饮产品标价的末位数应当是奇数。

采购损失是餐厅几乎不可避免、经常发生的损失，是餐厅成本控制的重点。

Fanguancanyindian
Yingli218zhao

ISBN 7-5002-1905-9



9 787500 219057 >

ISBN7-5002-1905-9/F·42

定价：22.80元

列丛书



饭馆餐饮店

Fanguancanyindian
Yingli218zhao

史晟 编著

赢利

218招

中国盲文出版社

图书在版编目(CIP)数据

饭馆餐饮店赢利 218 招/史晟编著. —北京: 中国盲文出版社, 2003.10

(“钱途”美好开店系列丛书)

ISBN 7-5002-1905-9

I. 饭… II. 史… III. 饮食业—商业经营
IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 071399 号

饭馆餐饮店赢利 218 招

编 著: 史 晟

出版发行: 中国盲文出版社

社 址: 北京市丰台区卢沟桥城内街 39 号

邮政编码: 100072

电 话: (010) 83895214 83896965

印 刷: 北京冶金大业印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 880×1230 1/32

字 数: 408 千字

印 张: 11.125

版 次: 2004 年 3 月第 1 版 2004 年 3 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5002-1905-9/F·42

定 价: 22.80 元

此书盲文版同时出版
盲人读者可免费借阅

版权所有 侵权必究
印装错误可随时退换



前 言

“开家饭馆餐饮店会赚钱吗?”、“哪个地理位置最好呢?”、“怎样才能投入最少回报最大呢?”、“客人总不满意怎么办呢?”、“天天这么忙碌,为什么就是不赚钱呢?”……越来越多的投资者看中了“餐饮”这个发展速度快、竞争激烈、回报丰厚的行业。然而,开店容易赚钱难,虽然有些店大有发展,做成了品牌“老店”,但更多的人却是将餐馆转让来转让去,谁都没有赚到钱。市场竞争的残酷让越来越多的业内人士忧心忡忡,他们不得不挖空心思找对策,千方百计想赢利。

其实,生意人人都能做,最关键的是如何才能“赢利”,而这恰恰是这本《饭馆餐饮店赢利 218 招》的出发点:立足于中国的餐饮业,发掘餐饮业发展的利弊因素,帮助所有饭馆餐饮店的经营者,掌握就餐者的心理,树立科学的经营理念,提高经营管理水平,赢利创收。

为此,本书借鉴了大量的成败案例,还吸收了国外餐饮业的先进管理经验,切合中国国情,总结了众多餐饮店的成功经验与技巧:从精打细算的筹划到最佳开店区域的选择,从灵活调节成本与利润到严把餐饮品质量关,从广告宣传提高知名度到深入民心打造品牌店……包含了开店流程的方方面面。本书指出,要提高饭馆餐饮店的经营水平,就必需做到以餐饮产品为核心,以优



良环境和优质服务为手段,以满足顾客就餐、享受、愉悦的基本要求为目的,明明白白做生意,轻轻松松“赢利”。

本书语言精炼,通俗易懂,具有很强的实用性和可操作性,是有志于从事餐饮业经营的人士不可缺少的备用书。我们深信,《饭馆餐饮店赢利218招》一书,一定会成为餐饮店经营者的良师益友,同时为您带来美好的“钱途”。

编著者

目 录

第一讲 谋事在人

——如何做好开店前的准备工作

别小看一个小小的饭馆餐饮店,要想开门见喜,同样需要经营者具备敏锐的市场眼光和胆识。这其中最重要的有两点:一是要将细节想得透彻一些,二是要做到合理筹资。

第1招	做好竞争的准备	3
第2招	开店之初要硬熬	4
第3招	开一家个性化的饭馆餐饮店	6
第4招	扬长避短开饭馆餐饮店	7
第5招	特色经营开饭馆餐饮店	8
第6招	做好饭馆餐饮店的筹建预算	10
第7招	对各项开支精打细算	12
第8招	怎样合理筹资	13
第9招	买断使用权有学问	15
第10招	房屋投资要量力而行	16
第11招	租赁经营有妙招	17
第12招	签定有效的租赁合同	18

第13招	个人独资也可顶天立地	20
第14招	家族式经营任人唯贤	22
第15招	合伙开店有利有弊	25
第16招	先定规矩再开店	26

第二讲 选址有方

——如何给饭馆餐饮店选一个理想的位置

好的店址,是饭馆餐饮店产生和发展的基础,将直接影响到经营的成败。因此要根据饭馆餐饮店的发展战略,综合分析各项因素,选择一个最适合自己的店址,为今后的经营打下良好的基础。

第17招	开店选址要谨慎	31
第18招	全面考虑避免损失	32
第19招	开店选址十不宜	34
第20招	开店宜“成行成市”	36
第21招	经济发达地区机会多	38
第22招	交通顺畅机会多	39
第23招	客流量大处机会多	41
第24招	关系熟络地机会多	43
第25招	掌握顾客心理需求	44
第26招	针对不同消费层次	46
第27招	在人气旺的城郊开饭馆餐饮店	47
第28招	选择开店的最佳区域	50
第29招	相关手续的办理	52

第三讲 蓬荜生辉

——如何做好饭馆餐饮店装修

特色、风格与氛围是塑造饭馆餐饮店的形象个性，增强影响力，提高竞争能力的重要因素，中小型饭馆餐饮店在确定装修方案时，应从自身实际经济情况出发，力争“少花钱，多办事。”

第30招	店名高雅又醒目	57
第31招	标志需有震撼力	59
第32招	招牌是个活广告	60
第33招	饭馆餐饮店装饰基本原则	62
第34招	饭馆餐饮店门面风格化	64
第35招	饭馆餐饮店门面“亮”起来	66
第36招	设计风格有创意	68
第37招	饭馆餐饮店装修十要素	70
第38招	环境舒适是前提	72
第39招	包间装修上档次	75
第40招	厨房装修利操作	76
第41招	卫生间装修重清洁	77
第42招	通风设备要装好	78
第43招	巧用花草作点缀	79
第44招	艺术饰品巧搭配	80
第45招	饭馆餐饮店的设备配置	82
第46招	餐桌摆放用品的配置	84
第47招	配置冷暖及通风设备	86
第48招	安全问题是重中之重	87

第四讲 以人为本

——如何招聘能为饭馆餐饮店创造最大效益的员工

服务人员是直接面对顾客、赢得顾客的直接因素，优秀的服务人员将为饭馆餐饮店创造最有力的经济效益。在招聘人员的时候，除了讨巧的容貌外，个人素质也是衡量人选的一个重要原则。

- 第49招 确定饭馆餐饮店需招聘的员工 91
- 第50招 聘用有能力的管理人员 92
- 第51招 聘用有特色的饭馆餐饮店厨师 93
- 第52招 有满意的员工才有满意的顾客 95
- 第53招 员工招聘流程 96
- 第54招 服务员服装、仪表的基本要求 97
- 第55招 言谈体贴温婉自然 98
- 第56招 举止端庄、文雅得体 100
- 第57招 留住能促进效益的员工 101
- 第58招 聘用外来人员的注意事项 104
- 第59招 让员工与你同心协力 105
- 第60招 激发员工的工作热情 106
- 第61招 制定合理的工资制度 108
- 第62招 与员工签定劳动雇佣合同 110
- 第63招 解除劳动合同的事项 111

第五讲 礼待宾朋

——如何对员工开展礼仪培训

顾客进饭馆餐饮店就餐,不仅仅是为了可口的饭菜,也是为了花钱买优质的服务。而良好的礼仪规范就像一个巨大的磁场,吸引着广大的顾客前来消费,使饭馆餐饮店财源滚滚,生意兴隆。因此,做好服务人员的礼仪培训,是饭馆餐饮店赢利与否的前提条件。

第64招	时刻保持笑容	115
第65招	禁止询问顾客私事	115
第66招	使用规范的服务敬语	117
第67招	选用适合顾客的敬语	118
第68招	明确回答顾客询问	119
第69招	依顾客理解能力作介绍	120
第70招	注意说话的条理	121
第71招	灵活运用附加语言	122
第72招	饭馆餐饮店服务员的站姿	124
第73招	柜台服务员的站姿	125
第74招	迎宾服务员的姿势	126
第75招	富有表现力的手势	127
第76招	避免尴尬的蹲姿	129
第77招	行为稳重忌冒失	129

第六讲 “技”高一筹

——如何对员工开展技能培训

服务技能是饭馆餐饮店经营的生命线,是饭馆餐饮店赢利与否的重要保证。同时,饭馆餐饮店服务技能也是一项技术性较强的工作,这就要求服务人员必须学习和掌握各种服务技能,不断提高各项工作的技术质量与水平。

第78招	摆台的基本要领	133
第79招	餐巾花的点缀作用	134
第80招	餐台设计的注意点	135
第81招	迎客服务礼仪规范	136
第82招	迎客中常遇到的问题	138
第83招	满座时的接待礼仪	139
第84招	做好点菜服务规范	140
第85招	点菜中常见的问题	142
第86招	点菜中的特殊情况处理	143
第87招	上菜和分菜技能的掌握	145
第88招	上菜时常见的问题	147
第89招	托盘基本服务技能	148
第90招	开酒的注意点	149
第91招	斟酒的技艺要诀	151
第92招	做好上菜服务规范	152
第93招	做好包间服务规范	154
第94招	做好结账收款服务规范	156
第95招	送客服务礼仪规范	157
第96招	做好翻台服务规范	158
第97招	推销技巧	160
第98招	销售就是沉默	161

第七讲 服务至上

——如何增强员工服务意识

有人说：“现代餐饮的生存哲学就是优质服务。”的确，优质的服务是直指人心的利器，也是克敌制胜的法宝，是饭馆餐饮店赢利与否的关键所在。每位饭馆餐饮店经营者及服务人员都必须牢记这样的信条：不懂服务，就不懂经营之道。

第99招	优质服务是直指人心的利器	165
第100招	服务优势决定竞争优势	166
第101招	实现“宾至如归”这一诺言	168
第102招	让顾客当一回老板	170
第103招	比同行更胜一筹	171
第104招	想顾客所想,以诚待客	172
第105招	根据顾客的需要转变观念	173
第106招	搞好当地各方面的关系	174
第107招	尽力满足顾客的特殊要求	176
第108招	服务应以新取胜	177
第109招	紧跟顾客是服务的关键	178
第110招	做好订餐服务	180
第111招	做好送餐服务	182
第112招	产品创新	183
第113招	争取集团消费	184
第114招	改造饭馆餐饮店形象	185

第八讲 四两拨千斤

——如何运用有效管理的领导艺术

饭馆餐饮店的员工来自四面八方, 思想观念与行动也是各有不同, 因此, 必须加以统一协调。作为经营管理者, 要想让饭馆餐饮店正常运营, 并保持长期稳定的赢利, 就必须懂得领导的艺术。

第115招	眼光独到有钱赚	189
第116招	工作指示要明确	190
第117招	规章制度不可少	191
第118招	真诚地赞赏员工	192

第119招	充分信任员工	193
第120招	改变饭馆餐饮店员工的方法	195
第121招	建立温馨的工作氛围	196
第122招	留住可能被挖走的员工	197
第123招	将业绩与薪酬挂钩	199
第124招	解决内部矛盾	200
第125招	饭菜卫生人人有责	201
第126招	饭馆餐饮店要严把卫生关	203
第127招	厨房卫生是基础	204
第128招	制定积极的工作计划	206
第129招	加强中毒安全防范	207
第130招	巧妙识别欺诈行为	210
第131招	对待上门推销要慎重	211
第132招	掌握进货主动权	213
第133招	加强消防安全防范措施	214
第134招	加强治安防范措施	216

第九讲 精打细算

——如何降低饭馆餐饮店成本

饭馆餐饮店经营的根本目的是要最大化地获取利润。成本与利润是饭馆餐饮店经营状况的两个标尺,如何才能降低成本增加利润,本章将对此作以详细阐述。

第135招	加强财务收入的管理	219
第136招	加强财务支出的管理	220
第137招	加强物品采购的管理	221
第138招	加强饭馆餐饮店物品的管理	223
第139招	加强库存物品的管理	224

第140招	加强物耗的管理	226
第141招	加强票据的管理	227
第142招	核算每月的收入	229
第143招	核算每月的支出	232
第144招	饭馆餐饮店的固定费用和变动费用	233
第145招	计算人均消费额	234
第146招	核算资金周转率	235
第147招	合理核算税额	236
第148招	避免不必要的采购损失	237

第十讲 同舟共济

——如何处理顾客的不满情绪

“顾客永远是对的。”所有的饭馆餐饮店工作人员都必须永远牢记这一点。在处理顾客不满情绪时,更要时刻提醒自己这一点。

第149招	做好处理不满的心理准备	241
第150招	创造和谐融洽的人际关系	243
第151招	切忌因态度造成不愉快	244
第152招	了解顾客不满的原因	245
第153招	从道歉入手解决顾客不满	247
第154招	不要为过错找借口	248
第155招	妥善处理顾客的不满电话	249
第156招	让对方把抱怨一吐为快	250
第157招	把不满的顾客留住	251
第158招	满足顾客要不怕破费	253
第159招	妥善处理预约纠纷	254
第160招	安排顾客同席的注意事项	256

- 第161招 解决因异物惹出的麻烦 257
 第162招 解决弄脏顾客衣服的纠纷 258

第十一讲 巧立“名目”

——如何让菜单成为赢利工具

菜单不仅是供顾客选择菜点的一览表，更是饭馆餐饮店外在形式和内在品味完美结合的体现。要想在第一时间吸引住顾客的目光，使其在饭馆餐饮店消费，经营者就必须把菜单作为重要的推销工具来精心设计，做到品种齐全、名称新颖、价格公道。

- 第163招 给菜肴起个好名 261
 第164招 菜肴命名要雅俗共赏 261
 第165招 菜肴名称意味深长 262
 第166招 饭馆餐饮店定价营销策略 263
 第167招 餐饮价格有律可循 265
 第168招 利润价格是导向 266
 第169招 价格决策中的相关因素 267
 第170招 明码实价童叟无欺 269
 第171招 加大厨房的“透明度” 270
 第172招 明确时价菜品定价 272
 第173招 以菜量招徕顾客 273
 第174招 制定菜单应注意的九个事项 273
 第175招 做到“有备无患” 275
 第176招 使用桌卡推销菜肴 276
 第177招 使用水单装饰宣传饭馆餐饮店 277
 第178招 制定酒水价格 278
 第179招 带料加工的合理收费 279

第十二讲 敢为天下先

——如何树立适应时代发展的餐饮营销观念

营销是饭馆餐饮店经营中的重要环节,只有通过营销才能完成产品由买者到卖者的“惊险跳跃”,在营销活动中必须开拓思路,要有“敢为天下先”的意识和勇气。

第180招	树立顾客至上的营销观念	283
第181招	饭馆餐饮店营销观念的缺陷	284
第182招	饭馆餐饮店管理“五常法”	286
第183招	经营要体现经营理念	287
第184招	营销观念必须更新	288
第185招	饭馆餐饮店产品的五大特征	289
第186招	确定饭馆餐饮店营销目标	291
第187招	树立整体产品观念	292
第188招	注重饭馆餐饮店的卖点	293
第189招	单一化产品向多样化产品发展	294
第190招	灵活运用价格策略的三个窍门	295
第191招	小饭馆餐饮店也要懂经营知识	297
第192招	厨房做菜要规范	298
第193招	服务规范化	299
第194招	巧用低档廉价	299
第195招	赠送方面花样多	300
第196招	折让分红可吸引顾客	302
第197招	以特价拉动消费	303
第198招	鼓励重复购买	304
第199招	抓住顾客“猎奇心理”	305
第200招	了解竞争对手	306