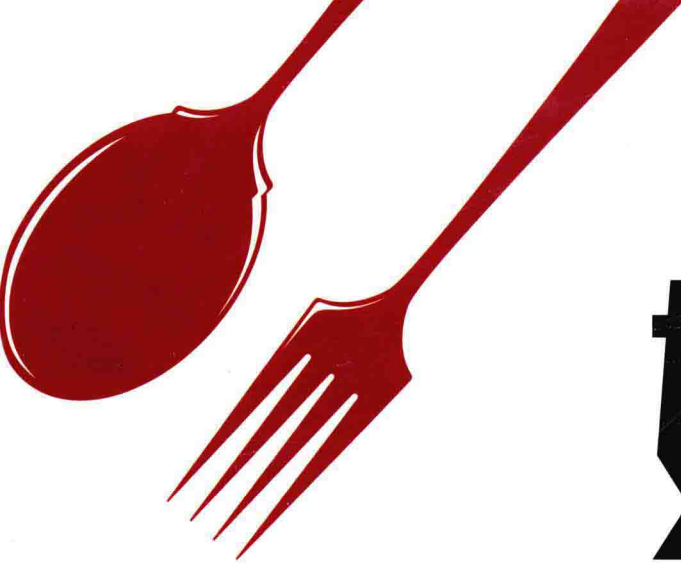




如何 开一家赚钱的 餐厅



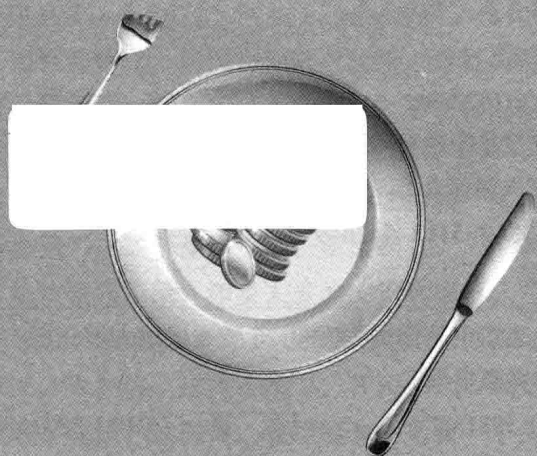
餐厅经营从入门到精通

一本拿来就能用的餐饮业制胜宝典
手把手教你开一家赚钱的餐厅，早日实现你当老板的梦想

如何开一家赚钱的餐厅：

餐厅经营从入门到精通

谭慧◎编著



中国华侨出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

如何开一家赚钱的餐厅：餐厅经营从入门到精通 / 谭慧编著. —北京：中国华侨出版社，2015.5

ISBN 978-7-5113-5425-9

I . ①如… II . ①谭… III . ①饮食业—商业经营 IV . ① F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 090437 号

如何开一家赚钱的餐厅：餐厅经营从入门到精通

编 著：谭 慧

出 版 人：方 鸣

责任编辑：晨 枫

封面设计：李艾红

文字编辑：彭泽心

美术编辑：杨玉萍

经 销：新华书店

开 本：720mm × 1020mm 1/16 印张：28 字数：579 千字

印 刷：三河市万龙印装有限公司

版 次：2015 年 7 月第 1 版 2015 年 7 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 978-7-5113-5425-9

定 价：29.80 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦三层 邮编：100028

法律顾问：陈鹰律师事务所

发 行 部：(010) 58815874 传 真：(010) 58815857

网 址：www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

如果发现印装质量问题，影响阅读，请与印刷厂联系调换。



前言

我国是世界上著名的饮食大国，有着 5000 多年饮食文化的悠久历史。中国素有“民以食为天”的传统，这源于远古流传至今的饮食大氛围。如今的中国，餐饮业已经成为市场化程度最高、竞争最激烈、发展速度最快的行业之一，形成了一道亮丽而又多彩的风风景线，对想在这个行业占有一席之地的从业者折射出无限的光环和吸引力。它吸引了万千投资者的目光，并给了其中许多人以丰厚的回报。从前，我们都以为在餐饮业日进万金是一个可望而不可即的神话，而只有那些经营过餐厅的人才了解这是完全可以实现的。餐饮业具有无可比拟的诱惑力，具体表现为餐厅投资可大可小，既可以独立经营，也可以联营、加盟；餐厅的投资周期短、见效快，只要做上路了，短短几年时间，就能完成从单店到连锁的整个发展过程，利润非常丰厚。以上种种优势，使得开餐厅成为众多创业者创业的最佳选择。

面对新开的餐厅越来越多，赔钱的餐厅也日渐增多成了无法掩盖的残酷事实，许多餐厅经营者在感到惶恐不安的同时，也困惑不已。为什么昨天还客似云来的火锅城今天却鲜有人问津？为什么一墙之隔的川菜馆，一个是顾客盈门，川流不息，利润不断增长；另一个却是人迹罕至，门可罗雀，连年亏损。为什么麦当劳、肯德基一年四季没有淡季？而你的餐厅，却因为你缺乏经验，盲目从感性角度出发，在开业前市场调查分析不够充足，再加上资金“底气”不足，以致造成开业后经营定位不准，使得餐厅不得不关门易主。

由此看来，餐饮业面临着激烈的竞争。而你如何凭借独特的产品优势，在残酷的市场夹缝中拼杀出一条血路？这需要步步惊心，招招制胜。一个餐厅，从选址到开业，从服务到采购，从收银到点菜，涉及太多的知识和细节。即使餐厅开起来了，也会遇到问题，开销和内耗增大，员工工作效率低下，采购员吃回扣，上菜速度有待提高，卫生状况让人担忧，这些小细节，任何一个出现纰漏，都会让你的餐厅在发展的道路上埋下隐患。这时候，餐厅经营者需要一个良好的管理制度和严格执行制度的决心，以及应对困难的毅力和思维。

任何一门行当都是一种学问，常言说“隔行如隔山”，经营一家餐厅也并非人们想象的那么简单。你或许可以凭借一些小招数、小花样抓住一部分消费者，但

是要想扩大经营，走规模化、可持续化的发展道路却很漫长，在这其中要探索和总结的有很多。餐饮业内有句话叫：“眼光是金，特色是宝。”虽然经营者进入餐饮业的形式各有不同，但不管其背景如何，要想在这个行业中找到立足之地，树起一面大旗，找对餐饮特色项目永远是最关键的一步。如果你想开一家餐厅，就要了解需要多少投资、开什么样的餐厅、多大规模、多高档次、回报如何、有多大风险，这些都需要事先考虑全面，也是最需要解决的问题。当决定开餐厅时，绝不能有“只要我的菜货真价实，自然就会有人来吃”这样的思维定式，而是要想到，餐厅要有一流的服务和管理，一流的菜肴和环境……随着时代的发展和社会的进步，人们对于“吃”的期望和要求也日益增长和提高，已经逐渐从单纯的生理需要演变为更多地追求心理上的满足。这一变化，是饮食发展为成熟的文化的一大标志；这一变化，也使得经营餐厅这一行业日益具有更多的艺术性。因此，可以肯定地说，只有那些能够不断地满足人们的心理需要的餐厅，才能够不断地获取高额利润。

为了帮助广大餐饮业从业者获得全新而实用的经营管理知识，我们精心编写了这本开店指导书。本书分别从科学、实用的角度出发，将餐厅开业准备，如何选址、筹划、筹资、起名到经营过程中的采购进货、店员管理、店面设计与装潢、菜单制作、成本控制、厨房管理、卫生管理等各个方面，以通俗易懂的语言，为广大读者描述了一个完整的餐厅经营程序，具有很强的知识性和可操作性，就像一位开店专家手把手地教你打理自己的餐厅。如果你想开一家赚钱的餐厅，请仔细阅读本书，并灵活运用掌握。通过阅读本书，你可以从中了解餐饮企业内在的经营规律，挖掘餐饮业做大做强所需要的营销技巧和经营手段，带领读者亲身感悟这个行业的经营难度，探查任何可能出现的隐患以及有效解决的办法，从而使经营者跨越成长中的各种危险，走向成功之路。



第一章

开餐厅前的详尽计划书

餐厅的“钱”景究竟有多大	1
开餐厅要正确把握餐饮消费的发展趋势	2
拟订一份周密的投资计划	3
餐厅投资预算的项目	6
开餐厅需要的启动资金	8
合伙开店的利与弊	9
盘个餐厅自己经营	12
承租转让餐厅的注意事项	13

第二章

如何为餐厅定位

餐厅定位的几个原则	16
根据风味和地区确定餐厅的经营特色	17
娱乐餐饮兼备的休闲式餐厅	19
开家节约顾客时间的快餐厅	21
经济实惠，开一家大众餐厅	23
紧跟时尚，开一家领先潮流的餐厅	25
推销家乡菜，开一家地方风味餐厅	27

第三章

为餐厅选个好店址

选择好店址的重要意义	29
餐厅选址的基本原则	30
选址要多做调查研究	31
巧用环境来选址	32
学习肯德基选址的经验	34
餐厅选址的几大典型战略	35
餐厅选址要规避政策风险	37
哪些地段不宜开店	38

第四章

给餐厅起个好店名

好店名是餐厅的金字招牌	39
餐厅取名的依据和忌讳	40
餐厅取名技巧	42
取一个让顾客留下好印象的店名	44
如何设计店名的标准字	45
店标设计的意义	46
选择适合餐厅的招牌	47

第五章

餐厅的装修设计

餐厅门脸的设计	49
餐厅大厅的装修风格	50
餐厅包间的设计	51
如何设计餐厅吧台	52
餐厅墙面设计	53
餐厅的灯饰选择	54
餐厅窗帘装饰	55
餐厅内的通道设计要高效简洁	56

餐厅区域设计	57
--------------	----

第六章

餐厅就餐氛围设计

影响餐厅气氛的因素	60
灯光气氛	62
餐厅绿色植物的陈列	63
餐厅艺术饰品的摆设	64
餐厅的温度、湿度和气味	65
餐厅的背景音乐设计	66
餐厅的噪声控制	67
用服务质量提升餐厅氛围	68

第七章

如何选定菜品

菜品的定位	70
菜品品种要平衡	71
餐厅要有自己的招牌菜和特色菜	71
如何为菜品起名	73
菜式要与餐厅风格相符	74
选择毛利较大的菜品	74
菜品创新的常用方法与技巧	75

第八章

给菜品合理定价

定价的技巧与方法	77
菜单定价的策略	78
根据成本和利润定价	79
多元化消费中的定价策略	80
新开张餐厅的价格策略	81
如何对菜品进行打折	82
公开牌价与灵活的定价策略	83

第九章

菜单设计的方法和技巧

菜单设计的基本要求	86
菜单的规格与字体设计	87
菜单的封面设计	88
照片、插图和色彩的运用	89
如何选择菜单的用纸	90
菜单要不断创新	91
菜单既要突出特色又要受大众喜欢	92
菜单菜品的表示方法	92
调整菜单的注意事项	94

第十章

打造招牌菜

餐饮业的 80/20 法则	95
精益求精将普通菜打造成招牌菜	95
用时尚和文化内涵打造招牌菜	96
招牌菜要注重色彩美	97
招牌菜名字要有寓意	98
招牌菜也要创新	99

第十一章

如何留住消费顾客

回头客是餐厅利润的保证	100
制造“短缺”的现象	102
打造透明餐厅让顾客更放心	102
对消费少的客人一视同仁	104
留住挑剔的消费者	104
为客人提供多样化、个性化的服务	105
餐饮业的贵宾卡服务	106
把不满意的顾客变成忠实顾客	108

第十一章

餐厅人员的岗位职责

经理的岗位职责	109
主管的岗位职责	111
领位员的岗位职责	112
服务人员的岗位职责	112
餐厅会计的岗位职责	116
出纳员的岗位职责	117
采购部人员的岗位职责	118
厨房工作岗位职责	119

第十二章

餐厅店员的招聘与管理

为什么要重视招聘	122
餐厅店员招聘的原则	123
店员招聘的准备工作	124
店员招聘的具体步骤	126
选择合适的招聘渠道	127
餐厅店员管理要达到的目标	128
餐厅钟点工的招聘	130
辞退餐厅店员的方法与技巧	131

第十四章

餐厅店员的培训与素质要求

餐厅店员培训的主要方式及意义	133
餐厅摆台培训	135
餐前检查培训	140
酒水的开启及斟酒服务培训	141
餐饮服务员必备的素质要求	142
收银员的基本素质	144
餐厅领班要克服的毛病	145

餐厅服务员必备的风度与气质	147
服务员的着装要求	149

第十五章

餐厅员工的激励制度

建立有效的激励机制	150
员工激励须遵守的原则	151
激励员工的 6 个技巧	152
激励员工的物质手段	153
激励员工的精神手段	155
餐厅员工福利发放的作用和原则	156
年终奖分配的三个原则	157
鼓励员工充分发挥自身的潜能	158

第十六章

餐厅每日营业的流程

做好营业前的准备工作	160
每日营业前的所有检查内容	161
摆设餐桌与台布	163
餐厅交接班制度	167
中餐开餐前的准备事项	167
中餐零点服务流程	168
西餐正餐服务流程	169
自助餐服务流程	171
营业结束后的工作内容	173

第十七章

餐厅迎宾管理和服务规范

迎接顾客的工作要领	175
迎宾员迎宾送客的礼仪	177
迎宾员的工作流程	178
服务员导餐服务的要点	179

安排顾客的一般规律	180
接待不同类型顾客的技巧	181

第十八章

餐厅值台管理和技巧

值台服务人员与顾客交谈应注意的礼节	183
餐厅必须提倡微笑服务	184
服务不同类型顾客的技巧	185
服务特殊顾客的技巧	187
顾客入座后的服务	188
包间服务的要领	189

第十九章

点菜服务与技巧

点菜服务的注意事项	190
中餐的接客服务要领	192
中餐的点菜服务	193
中餐上菜前后的服务工作	195
中餐用餐中的服务工作	196
中餐用餐后的服务工作	197

第二十章

应对服务顾客时出现的意外情况

两桌顾客同时要求一个服务员服务	199
顾客就餐赶时间	200
顾客点了菜单上没有的菜	201
由于上菜慢导致顾客不满	202
给顾客上错了菜	203
顾客发现饭菜中有异物	203

第二十一章

机智处理顾客的投诉

建立顾客投诉的渠道	205
引起顾客投诉的原因	207
仔细分析顾客的心态	208
处理顾客投诉的流程	209
如何处理顾客的投诉电话	210
对预约纠纷要妥善处理	212

第二十二章

承接宴会与团体包餐

宴会的种类	213
宴会预订的方式	214
订席记录项目及内部准备工作	215
准备宴会前要了解的事项	216
制订宴会菜单的注意事项	218
摆台时注意对场地规划	219

第二十三章

餐厅的外送服务

外卖的商机	221
外卖模式和透明度	222
怎样做好有口碑的外卖	223
发放简洁菜单	224
接受电话预订	225
开展网上订餐	226
送餐服务注意细节	228

第二十四章

餐厅的推销与促销活动

餐厅推销应该切合消费者心理	229
---------------------	-----

餐厅促销的作用与原则	231
顾客点菜推销法	233
具体的点菜环节服务员推销细节	235
原料展示推销	236
现场烹调展示推销法	238

第二十五章

餐厅的广告宣传

餐厅离不开广告宣传	240
餐饮业常见的传媒广告及其特点	241
餐厅店面广告	244
餐厅的直接邮寄广告	245
餐厅户外广告的创意	246
内部资质宣传品广告	247

第二十六章

餐厅成本的控制与管理

餐厅成本控制体系的建立	249
控制餐厅成本的重要性	251
餐厅成本控制的策略	252
如何加强餐厅的分析与核算	254
健全食品原材料的表格制度	255
流动成本的特点	257

第二十七章

餐厅的财务管理

分析餐厅的财务数据	259
做好餐厅财务指标分析	262
餐厅财务情况说明书包含哪些内容	264
如何进行餐饮账单的管理	265
如何提升餐厅的营业额	267
提高有限的现金流的利用率	268

餐厅的原料采购

餐厅采购的意义和基本任务	271
餐厅采购的组织及职责	272
原料采购的原则	275
加强原材料的管理	276
选择原料采购的方式	277
食品采购的要领	279
餐厅采购的审核与验收	284
采购过程中常见的问题	286
科学选择供应商并建立合作关系的操作流程	288
培养固定而又忠诚的供应商	289
验收时具体步骤和细节问题	292
验收时确定材料好坏的小窍门	294
验收时发现不良产品的作业规定	295
如何杜绝采购人员吃回扣的问题	297

餐厅的贮存管理

储存食品原料的保管与养护	299
餐厅原料存储管理	301
货物安排与管理	302
储存管理要求与管理办法	304
存储与仓管的原则	307
储存保管流程	309
餐厅应当如何进行盘点	310
餐饮物品原料对储存管理的详细要求	312
建立库存卡制度	314
如何确定库房空间	315
食品原料的冷冻要求	316
冷藏库要注意温度控制	318
冷冻库的储存技巧	320

各类食品储存的方法	323
干货库的储存技巧	325
酒水饮料库要分类摆放	327
其他原料的储存技巧	329

第三十章

餐厅厨房的管理制度

厨房管理的重要性	331
厨房业务的 6 大内容	333
厨房生产流程及区域分类	335
厨房重要岗位设置及细节要求	337
厨师长的选配	339
规定厨房各个岗位的职责	340
建立厨房生产标准	343
控制厨房生产流程	345
厨房出菜制度	349
厨房设备及用具的选用和管理制度	350
厨房设备的清洁要点	353
厨房作业的卫生标准	354
如何处理厨房的垃圾	356
厨房工作人员卫生的注意事项	357
厨房考勤及纪律制度	360
厨房值班交接班制度	361
厨房奖惩制度	362

第三十一章

餐具的清洗

如何有效地清洗餐具	365
餐具洗涤消毒的方法	366
基本餐具的清洗小工具	367
去餐具油污的小技巧	368
如何选择餐具的洗涤剂	368

正确使用洗碗机.....	369
--------------	-----

第三十一章

餐厅的质量管理

质量是餐厅的生命	371
食品原料采购过程的质量控制	372
餐厅要掌握原材料检验的方法	374
食品原料加工的质量控制	376
食品原料储存的质量控制	377
餐厅服务质量的控制	379

第三十二章

餐厅的卫生管理

餐厅卫生的重要性	382
餐厅场地的卫生控制	383
餐厅服务过程中的卫生管理	386
每日营业前后要做的卫生工作	387
餐厅的员工卫生.....	388
餐厅的店面及设备卫生	389

第三十三章

餐厅的安全管理

餐厅安全管理的定义与重点	391
餐厅的防火措施.....	392
餐厅在火灾中的应变措施	393
餐厅应采取的防盗措施及处理偷窃者的注意事项.....	394
餐厅遭遇抢劫的应变措施	396
餐厅防恐的处理方法及被抢善后处理的原则.....	397