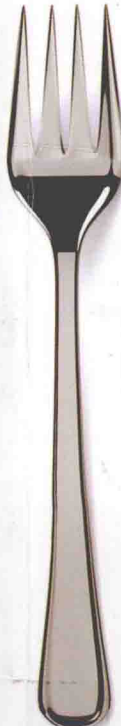


有句老话说的：好：“民以食为天”。日常生活中，每个人都少不了一日三餐。
正因为此，餐饮行业蕴藏着巨大的商机。

Chaoyingli Canguan
Xiaolaoban De Shengyijing



超盈利 餐馆

小老板的生意经

小老板必备赚钱法宝

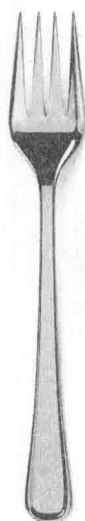
孙 朦■ 著

《餐馆日进斗金黄金秘籍》

商机的背后造成了很多投资者对餐饮行业的持续热情，
但是如何让你的餐馆日进斗金，
是每一位餐馆老板最关心的事，本书将为餐馆老板们提供一些生意上的帮助。

中国文史出版社

Chaoyingli Cangan



超盈利 餐馆

小老板^的生意经

小老曹必各舞法宝



孙 朦 著

中国文史出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

超盈利餐馆小老板的生意经 / 孙朦著. — 北京 :
中国文史出版社, 2014. 10
ISBN 978-7-5034-5322-9

I. ①超… II. ①孙… III. ①餐馆—经营管理 IV.
① F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 269876 号

责任编辑: 刘 夏
封面设计: 孙希前

出版发行: 中国文史出版社

网 址: www.wenshipress.com

社 址: 北京市西城区太平桥大街 23 号 邮编: 100811

电 话: 010-66173572 66168268 66192736 (发行部)

传 真: 010-66192703

印 装: 三河德利印刷有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 1/16

印 张: 18 字数: 250 千字

版 次: 2014 年 12 月北京第 1 版

印 次: 2014 年 12 月第 1 次印刷

定 价: 35.00 元

文史版图书, 版权所有, 侵权必究。

前言

Preface

在当今充满机遇和挑战的时代,很多人已经不满意给别人打工,而是选择自主创业,自己当老板,无论手里资金多少,都想选择一份相应的产业作为自己终生的事业,在这一群人中经过调查有百分之六十的人选择开一家自己的餐馆,很多人都认为开餐馆无非就是租个店面请几个服务员和厨子仅此而已,但是一番过程下来才发现开店创业这个过程中大有文章。

开一家小餐馆,每天和吃打交道,很多人都有这样的心愿。表面上看起来,开餐馆就是找个店面支起炉灶,把食品端给客人。实际上,即使开一家很小的餐馆,也有很多环节、很多琐碎的事情。原料如何采购最省钱省心?设备怎样配置最合理等等。有时候,一些环节是否做到位,直接影响着这个餐馆的成败。

开餐馆容易,开一家客满赚钱的餐馆就不容易了。在现实中,我们经常会看到这样一个情景,在一条街上,相邻的两个餐馆一个生意兴隆,一个却冷冷清清。也许有人会说,那是因为生意好的那家菜品比较好。其实这只是其中的一个原因,开一家赚钱的餐馆需要老板多方面的考量。

那么,开一家怎样的餐馆才能吸引更多的顾客、才能门庭若市呢?

餐饮业作为服务业的一种,不仅要提高自己的硬件设施,特色菜肴,而且还要重视人性化管理,人性化服务。尽管现在的市场中,大大小小的



资深餐馆 小老板的生意经

餐厅、饭店数不胜数,每一个经营者都面临着严峻的竞争形势,但是顾客永远会选择他们心中最好的。所以,经营者要想让顾客喜欢你的店,就要努力提高菜肴的质量、服务的质量,建立自家店的特色,只有这样才能吸引更多的顾客。

开餐馆前的各种准备,餐馆的布局设计,确定菜品的风味特色,菜单的选配与设计,给顾客最好的服务,开餐馆的经营要领……这些都是餐馆老板必须考虑到的因素,有任何一项没有注意到,都会使生意不景气。

本书从决策选址,店面装潢布局,菜品菜色,细节服务到员工管理、对外宣传等诸多方面教大家怎么做才能开好一家餐馆,不仅要让餐馆能够赚钱,还要能够持续稳定地发展下去。同时,本书从细节入手,清楚准确、细致入微地指出餐馆经营中各个环节应注意的问题。为餐饮企业提供了最佳的解决方案,是有效增强餐饮企业竞争力的得力助手。

目 录

Contents

第一章

最赚钱的餐馆在哪里

餐饮不同于其他行业,选到了合适的地点,几乎等于生意成功了一半。难怪麦当劳华东地区总裁施文哲说,麦当劳之所以开一家火一家,究其原因,第一是地点,第二是地点,第三还是地点。可能有人会说:“酒香不怕巷子深。”当然,这也不无道理。但“酒香”在繁华闹市总会比闭塞深巷好卖得多。

选址是餐馆经营的核心 / 2

餐馆如何选择合适的地址 / 4

餐馆选址不可不考虑的因素 / 7

几个典型的黄金地段 / 10

在麦当劳旁开家小店 / 14

不同餐馆选址策略不同 / 17

十个不宜做餐饮选址的地方 / 21

餐馆选址的常见方法 / 23

第二章

做好准备好开张

俗话说:万事开头难。想要经营一家赚钱的好餐馆就要做好充足的准备工作。例如:做好市场调查、了解餐饮业发展趋势、餐馆如何定位等等。只



资深餐馆 小老板的生意经

有解决好这些问题,你才能在经营中顺风顺水。

投资前做好市场调查 / 28

开适合自己的餐馆 / 32

做出一个明确的投资预算 / 36

了解当前餐饮消费的趋势 / 39

给自己的餐馆定好位 / 44

好名字就是你的金字招牌 / 47

开业之前筹措资金 / 51

开业庆典要搞好 / 54

开小餐馆需要办理哪些手续 / 57

第三章

在装修、布局的小细节中彰显特色

一顿佳肴,吃的不仅仅是可口的菜肴,更需要一种融合的氛围。这种氛围的制造除了要有和自己对胃口的朋友、心爱的家人,也少不了餐厅布局、装饰的渲染。

装修时应该把握的原则 / 62

内部环境打动消费者 / 65

招牌是餐馆的活广告 / 68

餐厅的设计要有格调 / 72

餐厅布局要独具风格 / 76

营造令顾客身心愉悦的氛围 / 79

打造与众不同的个性餐厅 / 83

厨房的整体规划 / 87

第四章

菜单是餐馆最好的推销员

一份菜单显示出来的是一定的艺术品位。当消费者对它产生了一定的印象后,这实质上就是一个广告、宣传的过程。而一份龌龊不堪、污迹斑斑、印制粗劣且读起来又绕口的菜单,给人的第一印象就是不堪入目,给人的第一感觉就是难受。这样的感觉和印象一旦产生,消费者怎么会对餐馆的服务感兴趣?

呈现最出色的菜单 / 92

设计最适合餐馆的菜单 / 95

不可忽略的小细节 / 98

特色菜单吸引顾客 / 102

学会用菜单营销 / 104

菜单的菜式选择 / 108

菜单价格的制定 / 111

第五章

好的菜品最吸引顾客

要想让自己的餐馆在市场中立于不败之地,创业者就应当积极制作、推广自己的特色菜,这样就能获得占领市场的先机。对于人们日渐挑剔的饮食口味,成功的特色菜不仅可以招揽到回头客,还可以提高餐馆的知名度。

打造自己的特色菜 / 118

传统特色帮助你吸引顾客 / 121

农家土菜方兴未艾 / 124





资深餐馆 小老板的生意经

菜品质量是餐馆的生命线 / 126

让菜品特色符合餐厅风格 / 129

菜品要迎合消费者的口味 / 133

让色彩为菜品增辉 / 136

菜品创新刺激顾客消费 / 139

中西合璧抓住消费者 / 142

第六章

学会精打细算才能赚钱

开一家餐馆需要有很多的投资,包括菜品原料、厨房设施、店面装修等等,创业者要做到精打细算,才能节约成本创造更多的价值。

知道如何降低成本 / 146

巧妙节约前期投入成本 / 150

控制食品原料的成本 / 153

从原材料储备上下功夫 / 156

减少浪费现象,才能控制成本 / 159

杜绝厨房浪费有妙招 / 163

降低成本又不影响菜品质量 / 167

餐饮成本控制关键环节 / 170

第七章

为消费者提供最优质服务

许多服务人员认为,服务只要做到了就行,态度应该不会有什么问题。其实不然,一个餐馆的服务态度,尤其是留给客人的第一印象的服务态度,会决定一个顾客的消费态度。你只有为消费者提供最优质的服务,



才能吸引更多的客人,使自己的餐馆生意兴隆。

要注意服务员的仪表和服饰 / 176

为客人提供热情周到的服务 / 180

如何用行动赢得顾客的忠诚 / 183

如何应对客人的刁难 / 186

微笑是最好的服务 / 190

解决上菜慢的问题 / 193

优质服务七要素 / 197

服务中切忌做这些事 / 201

巧妙处理顾客的投诉 / 205

第八章

做好宣传,让餐馆发展如虎添翼

餐馆销售不能等客上门,同样需要宣传,但宣传媒介的选择必须慎重考虑。餐馆在重要的日子不失时机地举办各种文化品位高、艺术氛围浓、内容独特新颖、形式活泼健康的销售活动,不仅能直接增加收入,更能扩大自己知名度,树立饭店良好的市场形象。

餐馆也需要营造品牌效应 / 212

注重顾客的口碑营销 / 216

巧做广告,提高自己的知名度 / 219

做好餐馆的新闻宣传 / 222

餐馆促销的重要因素 / 226

利用促销,促进顾客购买欲望 / 230

掌握一些有效的促销手段与技巧 / 234

不可忽视重大节日的促销活动 / 238



资深餐馆 小老板的生意经

向顾客展示菜品以便促销 / 241

服务员也是推销员 / 244

第九章

赚钱的餐馆离不开出色的管理

开一家赚钱的餐馆，不仅要为顾客提供出色的服务和特色的菜肴，更离不开卓有成效的管理体制。出色的管理是使餐馆走向正规的必要措施，也是企业发展的强大支撑。

一个餐馆离不开出色的厨师 / 250

激励员工保持积极性 / 253

留住员工就要让他有归属感 / 256

真诚地赞赏员工 / 259

与员工保持良好沟通 / 262

巧妙处理员工之间的矛盾 / 266

员工管理工作中的“八个”学会 / 270

为员工搞好培训 / 274

附录：几个赚钱的特色餐馆 / 278

第一章

最赚钱的餐馆在哪里



餐饮不同于其他行业，选到了合适的地点，几乎等于生意成功了一半。难怪麦当劳华东地区总裁施文哲说，麦当劳之所以开一家火一家，究其原因，第一是地点，第二是地点，第三还是地点。可能有人会说：『酒香不怕巷子深。』当然，这也不无道理。但『酒香』在繁华闹市总会比闭塞深巷好卖得多。

选址是餐馆经营的核心

有些人看到店址周围一些餐厅生意很好,以为自己开店也能像他们一样火。没有考虑到那些生意好的餐厅是只有一两家,还是普遍都好?是否每天都这么好?其原因是商圈餐饮供给不足还是因为他们在搞促销?他们的产品、价格与自己有什么相似之处?他们的顾客能否成为自己的顾客?这些情况只有经过调查后才能知道,没得到问题的答案就没理由认为自己开店后生意也像对手一样好,进驻的理由也自然不成立。

每个人都有自己的方法来考察餐厅店址的可行性,有些人看见一个店址前车水马龙,就以为店址不错,就有租下来开店的冲动。其实这很可能是一个陷阱:你知道店址前每天经过多少人吗?用餐高峰期的客流量又有多大?这些人都属于什么年龄段?是什么职业?收入水平有多高?他们多长时间来这里一次?这些人是你想要的吗?不了解这些情况就进驻开店,无疑是盲目的。

很多店址表面上看起来很繁荣,客流量很大,事实上这些很可能只是一种假象,必须透过现象看本质,对商圈进行全面系统的调查,不仅要客流量进行测算,分析固定人口和流动人口的结构,了解看似庞大的客流到底有多少是自己的潜在顾客。还要对竞争对手的上座情况进行长时间的监测,从宏观角度分析商圈的餐饮供需平衡情况,判断是否有进入的可能。通过调查得到关于顾客以及商圈、店址、竞争对手的数据,这些是选址的基础。在此基础上进行的分析和决策才是科学和可靠的。

找到一个看似不错的店址,也进行了必要的调查并掌握了必要的数据,如何利用这些数据判断分析店址是否可以?肯德基、麦当劳有自己的一套严密的量化评估体系,他们通过对店址的各项影响因素进行评估,得出店址的价值系数,再根据事先制定的标准对店址归类,据此判断店址的价值及开店的可行性。这需要建立一个复杂的数学模型,中小快餐品牌很难掌握,但是可以通过选址研究和实际情况设计出一套适合自己的、简单易用的选址模型,通过模型可对店址价值作出比较准确的评价,作出科学的决策。这种方法用事实说话,用科学的方法进行分析,可以避免盲目决策,极大地提高开店成功率。那些依赖经验和感觉进行选址的人,往往会犯致命的错误。

从快餐企业自身来看,选址就是选顾客,选顾客就如同找对象一样,找对象时通常有这样的情况:虽然你很喜欢一个人,但她却不一定能接受和喜欢你,盲目追求的结果往往是白费功夫。

同样,每个品牌都有自己的目标群体定位,但这种定位是主观的,很可能有偏差。虽然你把他们当做目标顾客,事实上他们是否接受和喜爱你的品牌是不得而知的。因此必须调查研究自己的顾客和潜在顾客到底是什么样的人以及他们的偏好是什么,研究的结果往往让人吃惊:比如麦当劳曾经把目标群体定位成孩子,实际上青少年却是主要顾客。

此时如果还按最初的定位去选址,肯定会犯大错误。想知道什么样的顾客喜欢自己的品牌,不能凭经理老板的经验妄下结论,唯一的方法就是让顾客说话,通过调查倾听他们的心声,再经过统计分析才能得出客观的正确的结论。通过调查研究了解自己的真实的顾客范围,然后根据他们的偏好适当调整以适应顾客,这对快餐业来说是非常必要的。

总之,要想了解店址的真实客观的情况,必须进行选址调查。为了掌握选址开店的规律,必须对自己的顾客进行调查分析。为了评价店址作出正确的选址决策,必须掌握一套科学且实用的分析方法。为了能迅速大规模提高竞争力,必须掌握一套可行的选址方法。这些都建立在对选址进行调查研究的基础之上,不研究将一无所获。

餐饮企业很难有这方面的专门人才,往往忽略了对选址这一重要竞



资深餐馆 小老板的生意经

争能力的培养。有些快餐品牌只做自己擅长的餐饮经营管理这一块,至于选址调查研究方面的事情则交给更专业的公司来做,他们只要把握投入和结果就行了,这样就能以可接受的投入得到科学的选址方法,这种做法无疑是非常明智的。

小老板赚钱生意经

通过选址研究能了解不同商圈和不同类型顾客的特征,掌握一个品牌对不同商圈和顾客的适应能力,掌握在调查的基础上进行正确分析决策的方法,这将增强快餐企业的选址能力,从而提高核心竞争能力。

餐馆如何选择合适地址

刚开张的餐馆,如果经营顺利,很快就能赢利。如果因选址不当导致亏损,自有资金和利润会越来越少,用不了多久,餐馆就会因资金短缺而倒闭。

所以说,对于餐馆店址选择,创业者千万不可马虎大意,一旦店址选错,会导致未来经营中不得不重新选址,那会将有限的资金浪费掉。

经营场地是创办餐馆的基本条件,也是餐馆进行生产经营的核心。餐馆地理位置选择好了,那么这个餐馆也就成功了一半,地理位置的好坏直接决定餐馆的经营效果和成败。一般而言,餐馆的经营场地包括进行生产



经营和服务的营业区域,还包括了一部分公共区域。

餐馆选址的标准一般要求需达到周围环境干净卫生、空气清新、无噪声污染。最好周边地绿化较好、建筑物美观。一般要求餐馆离街道要有一定距离,离人行道要有3~5米,便于自行车的停放,或内设停车区域以方便顾客,同时也可减少街道上川流不息的车辆施放出污染严重的灰尘、废气、噪声等。

当选中某一区域后,必须了解该区域的规划是否有拆迁和重建项目,这些项目涉及位置和动工时间,避免在餐厅成本收回之前遇到拆迁和重建而蒙受损失或失去地理优势。因此,必须在向有关部门咨询清楚后,才能确定餐厅的具体位置。

餐馆选址,要方便顾客,有利于经营,周边条件较为优越为好,尤其随着现代化文明都市的不断发展,消费者对就餐环境和地理位置有更高的需求。这就要求餐馆选址要考虑店址周边环境要清洁卫生,无噪声、无废气等污染,店面前应适当装点花坛、草地,绿化达标。选择开餐馆的地理位置当然以靠近交通主干线的街面为益,或者是选在城市主要繁华商业街。

同时,餐馆最好能够既靠近居住区,又临近商业区。选址时,应了解附近居民的情况,如居民人口多少、收入高低、职业类别、年龄层次、家庭组成、人口增长或减少比率、居住区与餐馆的距离、居住区的发展方向等等。商业区中所包括的商店、公司类别、休息时间如何,这些商业的生意对象、顾客是否与你的相同,商业区的兴衰趋势,有无新餐馆同时迁入等。

因为这些地区是寸土寸金,不但人气旺而且街面条件也相对优越,地面平坦、干净,没有积水和杂物。由于位置突出而明显,很容易被顾客发现和找到。有这样条件的餐馆,用餐者的自行车和其他车辆有宽敞的地方停放,既方便又有专人管理,顾客用餐时心里踏实。除在较知名或繁华的地区开餐馆外,一些有丰富客源和人口相对集中的其他地区也可考虑。如机场、车站、校园、小区等也是尚好的选择。

开餐馆若能选在客源充足、回头客较多、人气较旺的“饮食一条街”,当然更胜一筹。因为这些地区是顾客认定的餐馆扎堆的地方,尤其许多年青人喜欢在这种热闹的环境中消费。一是凑热闹;二是餐馆之间在经营上会



资深餐馆 小老板的生意经

有个可比性和竞争。这些对消费者有很大的吸引力。比如北京白塔寺地区,有数家经营羊肉系列的馆子,涮羊肉、烧羊肉、羊蝎子等凡是羊身上的东西都卖。而在这里用餐的回民居多,餐馆的密度也相当可观,号称“羊肉一条街”,结果是家家生意火爆。再如东直门内簋街号称家常菜“麻小一条街”。再如新华街卖朝氏、日氏等“烧烤一条街”也是家家生意红火,高朋满座,兴旺的不得了。

虽然这些地段的餐馆密度非常大,但仍然家家生意火爆,而经营其他菜品的餐厅在此根本站不住脚,几乎没有客人上门。来此的客人目的很明确,就是为品尝优质、正宗的羊肉菜肴,另类的餐厅决不光顾,源源不断的客源保证了所有同类餐厅都利润可观。因此,这里的直接竞争和竞争密度成了积极因素,而间接竞争倒成为消极因素。

总而言之,对于初次经营餐馆,在选址上必须注意两点:一要提前实地考察调研,可向当地同行了解一些具体情况,掌握一手资料后再斟酌决定,切勿仓促从事;二要事先找餐饮业专家共商大计,以求得有经验的业内人士指导和帮助,尽量做到选址与经营万无一失。

小老板赚钱生意经

给自己的小餐馆选择一个适当的地址是一项很重要的工作,必须做到仔细考察、认真分析,慎重做出选择,否则会造成不可弥补的损失。