

CANYIN DIAN YINGLI DE
16 GE GUANJIAN

餐饮店老板创业必读的盈利真经

餐饮店 盈利的 16个关键

孙 闯◎编著

把握16个关键，天下就没有不赚钱的餐饮店

花最少的金钱，用最小的精力，抓最好的机会，赚最大的财富！

广东省出版集团
广东经济出版社

餐饮店

盈利的

16个关键

孙 闯◎编著



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮店盈利的 16 个关键 / 孙闯编著. —广州: 广东经济出版社, 2013. 6

ISBN 978—7—5454—2295—5

I. ①餐… II. ①孙… III. ①饮食业—商业经营 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 101546 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江康宁路 17 号)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	19.5 1 插页
字数	269 000 字
版次	2013 年 6 月第 1 版
印次	2013 年 6 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—2295—5
定价	38.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

前言

有人说，21 世纪人类将进入一个无固定化职业的社会，到 21 世纪中期，人类现有的绝大多数职业有可能都会永远消失。如果是这样，那么很多人都将面临失业的危险，这样一来，创业能力或许将成为现代人维持生存的基本技能之一。

世界经济合作组织的一份研究报告表明：在知识经济迅猛发展的当今时代，传统行业只有服务业仍能保持较大的发展空间，这被称作“打破知识经济神话的反例”。尤其对于餐饮业来说，专家们已经将其列入持续蓬勃发展的 15 类热门职业之一。

中国有句古语：“民以食为天。”随着国民经济的发展、居民生活水平的提高和消费结构的变化，人们的餐饮消费需求也日益旺盛。据相关机构的统计数据显示，近年来，我国餐饮业增长速度每年达到了 18% 左右，这要比其他行业高出很多。另外，相对于制造业等行业来说，餐饮业有着门槛低、技术含量小、市场巨大、易于操作等优点，所以在实业经济普遍振兴乏力的经济环境下，很多投资者开始把目光转到了餐饮业。

但是，开一家能够赚钱的餐饮店并非纸上谈兵，而是需要有实战经验，学会赚钱的技巧。据业内人士统计，中国的餐馆总保持着三个 1/3 的格局：1/3 的餐馆能够正常盈利，1/3 的餐馆能够勉强维持，1/3 的餐馆则



正面临着倒闭或转手。

显然，要经营餐饮店并使其保持盈利，必定不是一件容易的事，对一个新入行的经营者来说更是如此。假如不掌握任何技巧，没有做好准备，就很难摸清行业内部的门道，甚至还会陷入进退两难的境地。即使对于一个经营餐饮业的老手来说，在残酷而激烈的市场竞争中，假如不掌握赚钱的门道，就有可能赔得血本无归，甚至被淘汰出局。

那么，作为餐饮业的新手，该如何做才能找到餐饮行业的门道呢？同时，正在开餐饮店的老板们，又如何不断改进、不断提高，让自己的餐饮店财源不断呢？

本书将为大家揭晓餐饮店盈利的秘诀，并提供一些参考意见。本书从科学、简单、实用的角度出发，为对餐饮业感兴趣的朋友们详细介绍了餐饮店盈利的 16 个关键秘诀，其中包括店铺选址、店面设计装修技巧、员工管理、成本控制、厨房管理、危机管理、营销宣传、品牌打造等实际问题。本书用真实的案例、简洁的语言，为从事餐饮行业者提供了一些简便易行、操作性强的盈利妙招。希望在本书的帮助下，你可以顺利地解决开店过程中遇到的问题，让你的餐饮店成为一家盈利的旺店。

当然，我们必须承认由于客观情况的限制，本书的内容难以涵盖餐饮经营过程中所有的具体问题，也不能成为餐饮店盈利的金科玉律。我们只希望餐饮店经营者能结合自身的客观情况，再以本书的案例或盈利技巧为参考，将本书所介绍的盈利关键运用到餐饮店的实际经营去。我们相信，本书一定会给你的经营管理带来一定的帮助。

最后，我们要对曾在本书编写过程中给予我们指导的餐饮专家和餐饮店老板们表示诚挚的谢意，正是在他们的热情帮助下本书才得以顺利完成。

时至今日，餐饮业已经发展了几千年，但其仍然是“百业之首”，也有人曾说过：“生意做遍，不如卖饭。”可见其发展潜力之大，因此，餐饮从业者要对餐饮业市场拥有足够的信心，同时发挥自身的能力，积极探寻餐饮店盈利的方法，找到餐饮店盈利的关键点，这样壮大自己的事业则指日可待。



盈利关键 1

没有不赚钱的餐饮店，明确目标才能成功

1

- ◎ 餐饮业的定义与分类 / 2
- ◎ 餐饮业的特性早知道 / 5
- ◎ 餐饮业常用的经营理念 / 7
- ◎ 餐饮店商标注册流程 / 9
- ◎ 餐饮店的申请与注册流程 / 10
- ◎ 餐馆投资的基本分析流程 / 13
- ◎ 正确认识自己，瞄准市场才能成功 / 14

盈利关键 2

准确的定位与评估——餐饮店赚钱的根本

17

- ◎ 选择最佳创业模式，做最赚钱的餐饮店 / 18
- ◎ 面积产能分析，注重容量与效益的关系 / 20



- ◎ 融资渠道很关键，资金才是王道 / 22
- ◎ 税费问题不可忽略 / 25
- ◎ 在装修、布局的小细节中彰显特色 / 26
- ◎ 打造独具一格的开业庆典 / 29

盈利关键 3

把握盈亏的第一因素——选好店址事半功倍

33

- ◎ 黄金店址选址的基本原则 / 34
- ◎ 不同地点的具体分析 / 36
- ◎ 如何对商圈进行评估 / 38
- ◎ 租赁店面有技巧 / 40
- ◎ 巧妙盘店促开张 / 43
- ◎ 根据地段选择餐厅种类 / 46
- ◎ 餐饮店选址的注意事项 / 47

盈利关键 4

亮出你的“特色菜”——用招牌饮食留住顾客

51

- ◎ 打造特色菜，诱惑顾客挑剔的味蕾 / 52
- ◎ 洞悉当代餐饮业的流行理念 / 55
- ◎ 餐饮店的新贵——农家菜 / 57
- ◎ 匠心独具的创新，让餐馆顾客盈门 / 59
- ◎ 菜品如何迎合消费人群的口味 / 62
- ◎ 中西合璧抓住消费者的“胃” / 64

盈利关键 5

美味无可替代——让菜肴自己说话

67

- ◎ 美味菜品也要符合餐饮店特色 / 68
- ◎ 注重创新菜品质量，把握餐饮店生命线 / 70
- ◎ 原材料质量的合格标准与检验 / 71
- ◎ 菜品原料的质控管理 / 74
- ◎ 匠心独运的配菜让你的餐馆更出彩 / 77
- ◎ 食品烹调过程的质量控制 / 80
- ◎ 让色彩为菜品增光添彩 / 82

盈利关键 6

好菜单就成功了一半——小菜单中的大学问

85

- ◎ 重视菜单的作用，做好“第一推销员” / 86
- ◎ 菜单的种类和特色 / 88
- ◎ 抓住菜单设计的小细节 / 91
- ◎ 菜单调整的小技巧 / 93
- ◎ 遵循原则，确定菜品合理价格 / 96
- ◎ 巧妙定价，让顾客满意消费 / 98

盈利关键 7

不可复制的员工——选择最优秀的人才

101

- ◎ 招聘最佳厨师，提升菜品质量 / 102
- ◎ 制定公平合理的薪酬制度 / 104

- ◎ 留住优秀店员的方法与技巧 / 106
- ◎ 批评店员要讲策略 / 109
- ◎ 巧妙处理店员之间的矛盾 / 111
- ◎ 员工奖励评估标准及方式 / 114

盈利关键 8

萝卜青菜——建立完善的采购、仓储管理

117

- ◎ 建立完善的餐饮店采购制度 / 118
- ◎ 科学制定原材料采购流程 / 121
- ◎ 成功采购的若干技巧 / 124
- ◎ 加强原材料的储存管理 / 126
- ◎ 厨房设备的采购与维护 / 128
- ◎ 订货的规定与技巧 / 132
- ◎ 各种食品的储存方法 / 134

盈利关键 9

严防餐饮店“生死线”——后厨管理不可马虎

139

- ◎ 马虎不得的厨房组织结构 / 140
- ◎ 协调好前厅与后厨的关系 / 143
- ◎ 菜品制作流程的控制 / 146
- ◎ 厨房的安全管理 / 148
- ◎ 厨房岗位设置与人员分配 / 150
- ◎ 厨房作业的卫生标准 / 153
- ◎ 厨房设备清洁要点 / 155

盈利关键 10

服务改变味觉——优质服务才能见效

159

- ◎ 服务也要讲创意：匠心独具的差异化服务 / 160
- ◎ 点菜的技巧 / 163
- ◎ 餐馆服务质量的“黄金标准” / 166
- ◎ 上菜、分菜环节要熟练有序 / 169
- ◎ 通过贴心服务，让消费者感到温暖 / 172
- ◎ 服务中的忌讳要小心 / 174
- ◎ 不可或缺的送客服务 / 177

盈利关键 11

突破营销瓶颈——将顾客“抓”进餐饮店

181

- ◎ 推行个性化宣传策略 / 182
- ◎ 做好广告宣传，让餐饮店发展如虎添翼 / 184
- ◎ 菜品展示：最简单直接的宣传方式 / 187
- ◎ 折扣优惠宣传最能打动消费者的心 / 190
- ◎ 最具人气的宣传方式——现场餐饮活动宣传 / 193
- ◎ 促销宣传时应把握的基本原则 / 195
- ◎ 突破餐饮经营的瓶颈，迎顾客进门 / 198
- ◎ 餐饮营销学中的“EvenL” / 200
- ◎ 寻找适合目标顾客群的有效促销方法 / 203
- ◎ 学人之长：明示菜品的营养成分 / 206
- ◎ 体验式营销：让你的餐饮店顾客盈门 / 208
- ◎ 外观推销：使用统一器皿增强菜品外观美感 / 210

- ◎ 情感营销：唤起顾客需求的最有效策略 / 213

盈利关键 12

开源也要节流——降低成本才能积累财富 217

- ◎ 精打细算：从事餐饮业的基本要求 / 218
- ◎ 巧妙节约前期投入成本 / 220
- ◎ 清楚需要哪些账簿，做个记账高手 / 223
- ◎ 分析成本利润，降低投资风险 / 226
- ◎ 人力成本的控制策略 / 229
- ◎ 杜绝厨房浪费有妙招 / 231

盈利关键 13

安全警钟放心头——不容忽视的安全管理 235

- ◎ 餐饮店防火常识 / 236
- ◎ 餐饮店防盗窃常识 / 238
- ◎ 餐饮店防抢劫常识 / 240
- ◎ 餐饮店如何防止食物中毒 / 243
- ◎ 如何防止意外事故的发生 / 246

盈利关键 14

危机管理——妥善处理餐饮店各类矛盾 249

- ◎ 防患于未然：餐馆的危机管理 / 250
- ◎ 时刻准备应对突发事件的发生 / 252

- ◎ 明智处理合伙人之间的矛盾 / 257
- ◎ 处理顾客投诉的艺术 / 259
- ◎ 人治与法治并重，将制度建设应用于危机管理 / 263

盈利关键 15

让财富追赶你的步伐——餐饮店品牌的树立和发展 267

- ◎ 让餐馆名字成为金字招牌 / 268
- ◎ 打造餐饮店特有的品牌影响力 / 271
- ◎ 餐饮业与广告的联姻 / 274
- ◎ 餐饮业公关策略 / 277
- ◎ 在激烈竞争中了解对手的动向 / 280
- ◎ 在竞争中扩大经营的策略 / 283
- ◎ 在竞争中经营成功的关键 / 285

盈利关键 16

做追逐财富的舵手——如何成为最优秀的店长 289

- ◎ 餐饮店店长的定位 / 290
- ◎ 餐饮店各岗位的岗位职责 / 293
- ◎ 员工招聘的注意事项和对应聘人员的筛选技巧 / 297
- ◎ 成熟的餐饮店店长要有成熟的心态 / 299
- ◎ 日常经营，是利润为先还是质量为先 / 301



盈利关键 **1**

没有不赚钱的餐饮
店，明确目标才能
成功

餐饮业的定义与分类

从定义来看，餐饮业就是指具有固定场所，利用餐饮设备、原料，从事饮食烹饪加工，为顾客提供社会生活服务产品的生产经营性服务行业。一直以来，餐饮店以门槛低、资金周转率快、市场巨大的优势成为创业者青睐的行业之一。随着生活水平的提高，越来越多的人走进各式餐馆进行消费，这让无数投资者看到了餐饮市场的前景，于是纷纷参与到餐饮的创业之中。

或许你也有过这样的心愿，开一家独具特色的餐饮店，每天为顾客提供美味可口的食物，无比满足地看着顾客含笑而来、满意而归。但是，你知道如何开一间餐饮店吗？你可知道开餐馆这件看似简单的工作，却包含着众多琐碎的事情？

比如，你想经营一家快餐店还是海鲜酒楼，又或者是海鲜大排档？经营的菜品是高档、中档还是低档？你想做鲁菜、湘菜、粤菜，还是川味火锅、东北杀猪菜或陕西刀削面？单是这些早在开店之前就应该想到的问题就足以令人琢磨了，这些问题也即所谓的定位问题。有时候，定位于何种

餐饮，直接影响着餐饮店经营的成败。

因此，投资者要想准确定位，在激烈的餐饮业竞争中立于不败之地，就要先对餐饮业有个全面的认识。这里，我们首先简单介绍一下餐饮业的分类，以便为有志投身于餐饮业的投资者提供更多的思路与选择。



专家支招

一般情况下，餐饮业按照经营目的和产品定位可以划分为以下三大类：

(1) 社会餐饮。

这是一种从事独立经营的餐饮服务机构，其中独立经营、以盈利为目的的餐饮服务机构就是社会餐饮的组成部分。例如，特色餐厅、独立餐馆、酒楼、餐饮店、快餐店、小吃店、茶馆、酒吧和咖啡屋等都属于社会餐饮。

(2) 饭店餐饮。

这主要是指商务饭店、度假饭店、长住饭店、汽车饭店、会议饭店、机场饭店、休闲饭店、经济型饭店和培训中心等饭店及企业内部的餐饮经营部门。饭店餐饮只是这些场所内部设置的一个餐饮系统，其中包括各种风味的中西式餐厅、酒吧、咖啡厅和泳池茶座等。

(3) 公益餐饮。

这主要是指不以盈利为目的的各类企事业单位及社会机构提供的餐饮服务。其包括：企事业单位的食堂、餐厅，学校、幼儿园的食堂、餐厅，监狱、军队的食堂、餐厅，医院的食堂、餐厅等。

总的来说，这种分类方法比较宏观，餐饮店经营者不易掌握，但是餐饮店经营者又需要更加准确地定位自己的经营方向，因此我们根据服务内容，将餐饮店细分为七大类：

(1) 中式餐饮。

中国幅员广阔，各地的口味也不尽相同，因此，形成了各自的地方菜

系，一般来说，主要分为川菜、粤菜、鲁菜、徽菜、湘菜、上海菜等八大常见的菜系，这些都是中式餐饮的代表，高、中、低档都有。

(2) 西式餐饮。

主要是指经营欧美国家主流菜品的中、高档餐馆，其中最受欢迎的是法国菜、意大利菜等。

(3) 快餐。

主要为上班族提供快餐等便捷服务的中、低档餐馆，例如鼎鼎大名的麦当劳、肯德基等。

(4) 日本料理。

这一类餐饮店主要有德川家、元绿回转寿司、三四郎等。

(5) 烤肉。

烤肉店主要采取自助式，即以保证顾客吃饱为止的经营方式，例如三千里烤肉店、汉拿山烤肉店、权金城烤肉店等。

(6) 火锅店。

火锅店在我国遍地开花，从最初的涮羊肉开始，到后来的肥牛火锅、四川火锅等，品种繁多，价位也不尽相同，比较著名的火锅店有小肥羊、海底捞、东来顺等。

(7) 咖啡店。

这也是餐饮业的一种类型，比较著名的有星巴克、上岛、卡瓦小镇等。

以上就是餐饮市场上常见的几种餐饮类型。餐饮投资者需要对这些餐饮类型有足够的了解，然后从中选择最适合自己、最适合当地市场行情的餐饮类型进行投资。

餐饮店盈利启示

作为一个餐饮投资者，只有正确认识餐饮业，才能将餐饮的要义融入其经营之中，帮助其更好地经营餐饮店，获得更多的利润回报。

餐饮业的特性早知道

我们已经知道，餐饮市场的前景是非常光明的。可以说，无论在什么时候，餐饮业都是一个相对稳妥的投资方向。所谓“知己知彼，百战不殆”，既然决定投资餐饮，首先就要对餐饮业的特点有一个大概的了解，毕竟餐饮业也是一个包罗万象、五花八门的行业。那么，餐饮业都有哪些特性呢？



专家支招

餐饮业的特性主要包括以下九点：

1. 顾客需求差异大

消费者对餐饮的需求和期望千差万别，而餐饮业就是为了满足消费者的需求相对地提供多样化的服务。例如窗口服务、外卖、外烩，提供网络、商务与休闲等服务，扩展餐饮服务业的范围与内容。

2. 劳动力密集

餐饮业属于服务行业，其中的很多服务都是由人完成的，机器很难取代，特别是追求细腻精致服务的高级餐厅更加注重服务人员的素质。因此，餐饮业对基层工作人员的需求量很大。因为餐饮作业程序如同流水线，因此每个岗位都要有一定数量的服务人员，假如餐饮店出现人手不足的现象，就会严重影响服务质量。

3. 生产与消费同时进行

餐饮服务从顾客进入餐厅后开始点菜到厨房依其所点的菜肴制成成品，