

普华
经管

正略钧策
ADFAITH

手把手 教你 西餐厅

陈玉伟 等/编著

通过本书，你将了解到如何筹建并成功经营一家西餐厅——西餐厅规划、开店筹备、选址、厨房管理、产品定位、采购管理、营销管理……



 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

手把手教你开西餐厅

陈玉伟 等编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

手把手教你开西餐厅 / 陈玉伟等编著. —北京: 人民邮电出版社, 2008. 12

(手把手开店系列)

ISBN 978-7-115-19009-3

I. 手… II. 陈… III. 西餐—餐厅—商业经营—基本知识 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 161861 号

内 容 提 要

本书从中小投资者的角度出发, 系统地介绍了如何筹建并成功营运一家西餐厅。内容包括市场前景与投资分析、开店筹备工作、选址、营销管理、利润管理、店员管理、顾客服务、营运管理、氛围营造、产品制作等, 涵盖了西餐厅经营的方方面面。书中资料大部分来自工作一线, 具有很高的实用价值。书中针对开西餐厅的每个环节给读者提供了一系列事务处理的流程、方法和技巧, 对读者具有实质性的帮助。

本书适合西餐从业人员、管理人员及投资经营者使用, 也可作为个人学习和行业培训用书。

手把手教你开西餐厅

◆ 编 著 陈玉伟 等

责任编辑 许文瑛

执行编辑 张国良

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700 × 1000 1/16

印张: 14.5

2008 年 12 月第 1 版

字数: 120 千字

2008 年 12 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-19009-3/F

定 价: 29.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

编读互动信息卡

亲爱的读者：

感谢您购买本书。请您详细填写本卡并邮寄或传真给我们（复印有效），以便我们能够为您提供更多的最新图书信息，并可在您向我们邮购图书时获得免收图书邮寄费的優惠。

您获得本书的途径

- ☐书店（省/区市县书店）
- ☐商场（省/区市县商场）
- ☐网站（网址是）
- ☐网购（我是向网购的）
- ☐其他（请注明方式：）

哪些因素促使您购买本书（可多选）

- ☐本书摆放在书店显著位置 ☐封面推荐 ☐书名
- ☐作者及出版社 ☐封面设计及版式 ☐媒体书评
- ☐前言 ☐内容 ☐价格
- ☐其他（ ）

您最近三个月购买的其他经济管理类图书有

1. 《 》 2. 《 》
3. 《 》 4. 《 》

请附阁下资料, 便于我们向您提供图书信息

姓名	出生年月	文化程度
单位	职 务	联系电话
地址		
邮编	电子邮箱	

地 址：北京市崇文区龙潭路甲3号翔龙大厦218室
北京普华文化发展有限公司市场营销部

邮 编: 100061

传 真: 010-67120121

服务热线: 010-67129879, 67133461-818/805

网 址: <http://www.ptpress.com.cn>

编辑信箱: puhuabook826@126.com

前 言

近年来，西餐逐渐走进我国普通大众的生活，并逐渐为大家所接受。西餐厅市场前景广阔，且利润较高，开一家西餐厅成为很多人的创业梦想。国内餐饮业近年来一直以两位数的速度增长，其中西餐行业发展尤为迅速。据中国烹饪协会调查，目前国内西餐企业有3万家以上，可见西餐正日益成为国内餐饮的重要组成部分。

西餐不仅在国内一线城市发展迅速，如北京、上海、广州、深圳，而且在各省会城市及西部地区的旅游城市，如云南丽江、大理等一些城市也发展相当迅速。西餐的发展源于国内经济的发展。海归人员和来华旅游、经商的外国人，以及国内的众多白领阶层等构成了西餐行业的庞大消费群体。

本书从中小投资者的角度出发，系统地介绍了如何筹建并成功营运一家西餐厅，内容包括市场前景与投资分析、开店筹备工作、选址、营销管理、利润管理、店员管理、顾客服务、营运管理、氛围营造、产品制作等，涵盖了西餐厅经营的方方面面。与其他同类书籍相比，本书具有以下特点。

1. 内容全面。本书内容涉及西餐厅经营过程的每个环节，为经营者提供全方位的专业指导。
2. 实用性强。本书内容以实用性为指导原则，对经营一家西餐厅的每一步骤均做了详细的介绍。书中资料大部分来自工作一线，具有很高的实用价值。书中针对开西餐厅的每个环节给读者提供了一系列事务

处理的流程、方法和技巧，对读者具有实质性的帮助。

3. 立足于读者实际。考虑到读者需求，本书把读者当做西餐厅经营的新手，从开店的必备知识入手，内容逐渐深入至西餐厅经营过程的诸多细小环节。

本书的编写过程中，得到了吴小华、何慧芳、胡小琴、吴皓明、甘发泉、高贵娥、麻永拓、谢洁兰、陈丽珍、陈春华、任中娜、刘治强、张一戈、高思娟、郭淑玲等人的大力支持和帮助，在此向他们深表谢意。

虽然我们已尽全力，但由于水平和时间所限，疏漏与不当之处在所难免，敬请各位专家、读者批评指正。

编 者



目录

第一章 西餐在中国 / 1

第一节 西餐的由来 / 3

一、何谓西餐 / 3

二、西餐服务的种类 / 9

第二节 明确西餐厅市场定位 / 14

一、周边市场竞争分析 / 14

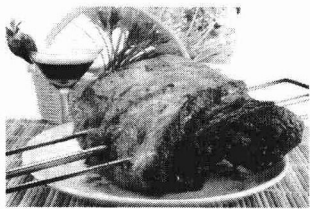
二、如何进行对竞争店的调查 / 15

第三节 筹集资金与筹建 / 17

一、资金筹集的渠道 / 17

二、资金筹集的要点 / 18

三、系统规划西餐厅投资方案 / 19





第二章 选择合适的地址 / 23

第一节 和西餐厅相匹配的

商圈 / 25

一、商圈消费力调查 / 25

二、目标客户群 / 29

第二节 确定西餐厅位置 / 32

一、什么位置最合适 / 32

二、签订门店租赁合同 / 34



第三章 开业前的筹备 / 37

第一节 人员招聘与培训 / 39

一、招聘与录用 / 39

二、制订服务培训计划 / 42

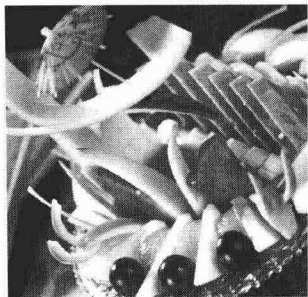
三、培训内容 / 44

四、辅导训练 / 47

第二节 证照办理 / 50

一、注册登记 / 50

二、西餐厅法人登记 / 50



第四章 西餐厅运营管理 / 53

第一节 西餐厅运营系统 / 55

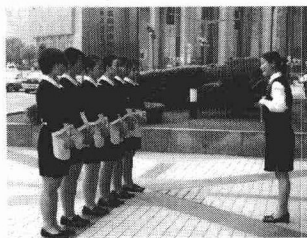
一、规划西餐厅日常管理 / 55

二、西餐厅运营流程 / 60

第二节 西餐厅运营管理 / 68

一、制订运营计划 / 68

二、做好西餐厅财务管理 / 71



第三节 日常员工培训管理 / 75

一、制定系统的培训方案 / 75

二、检查培训效果并改进 / 79

第五章 西餐营销管理 / 81

第一节 营销管理 / 83

一、定位 / 83

二、促销 / 84

三、产品定价 / 85

第二节 开业营销策划 / 86

一、筹划开业典礼 / 86

二、开展开业促销活动 / 88

第三节 媒体广告营销 / 89

一、店内宣传 / 89

二、店外广告 / 90

三、多种媒体合作促销 / 91

第四节 西餐厅促销方案 / 94

一、美食节促销 / 94

二、节假日促销 / 98

三、赠品优惠促销 / 99



第六章 西餐服务管理 / 103

第一节 西餐服务 / 105

一、服务管理 / 105

二、西餐服务要领 / 113

三、西餐厅的午、晚餐服务程序 / 117



第二节 如何做好顾客服务 / 128

- 一、以优雅的服务取胜 / 128
- 二、服务好不同类型的顾客 / 129
- 三、具备处理突发事件的技能 / 132

第三节 服务环境管理 / 140

- 一、清洁卫生管理 / 140
- 二、外围环境管理 / 143
- 三、每日维修保养员巡视路线 / 145

第七章 西餐厅产品 / 147

第一节 西餐的核心产品 / 149

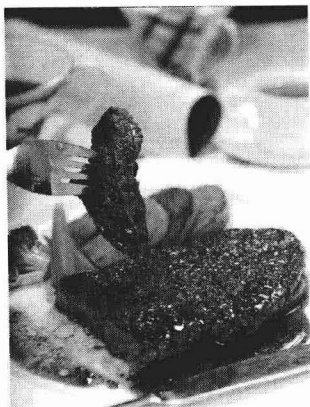
- 一、经典西餐 / 149
- 二、产品管理 / 152
- 三、西餐制作方法介绍 / 154
- 四、西餐产品自身的质量要素 / 156

第二节 西餐餐牌设计 / 161

- 一、设计精致的菜单 / 161
- 二、产品如何定价 / 164

第三节 西餐酒水介绍 / 167

- 一、常见的西餐酒水 / 167
- 二、红酒的介绍 / 169



第八章 西餐厨房管理 / 173

第一节 厨房规划 / 175

- 一、厨房整体布局 / 175
- 二、厨房细节管理 / 180

- 三、厨房人员构成及各级人员
 职责 / 182

第二节 物料管理 / 185

- 一、物料采购严把质量关 / 185
- 二、库存管理保证质量 / 191
- 三、成本控制关系利润 / 195

第三节 产品质量管理 / 197

- 一、食品的卫生与安全 / 197
- 二、有好的产品才有好的销售 / 198

第四节 厨房安全事故的预防 / 201

- 一、火灾的预防 / 201
- 二、防止滑倒和碰撞事故的发生 / 202
- 三、刀伤、烫伤和机械伤害 / 202



第九章 西餐厅设计 / 203

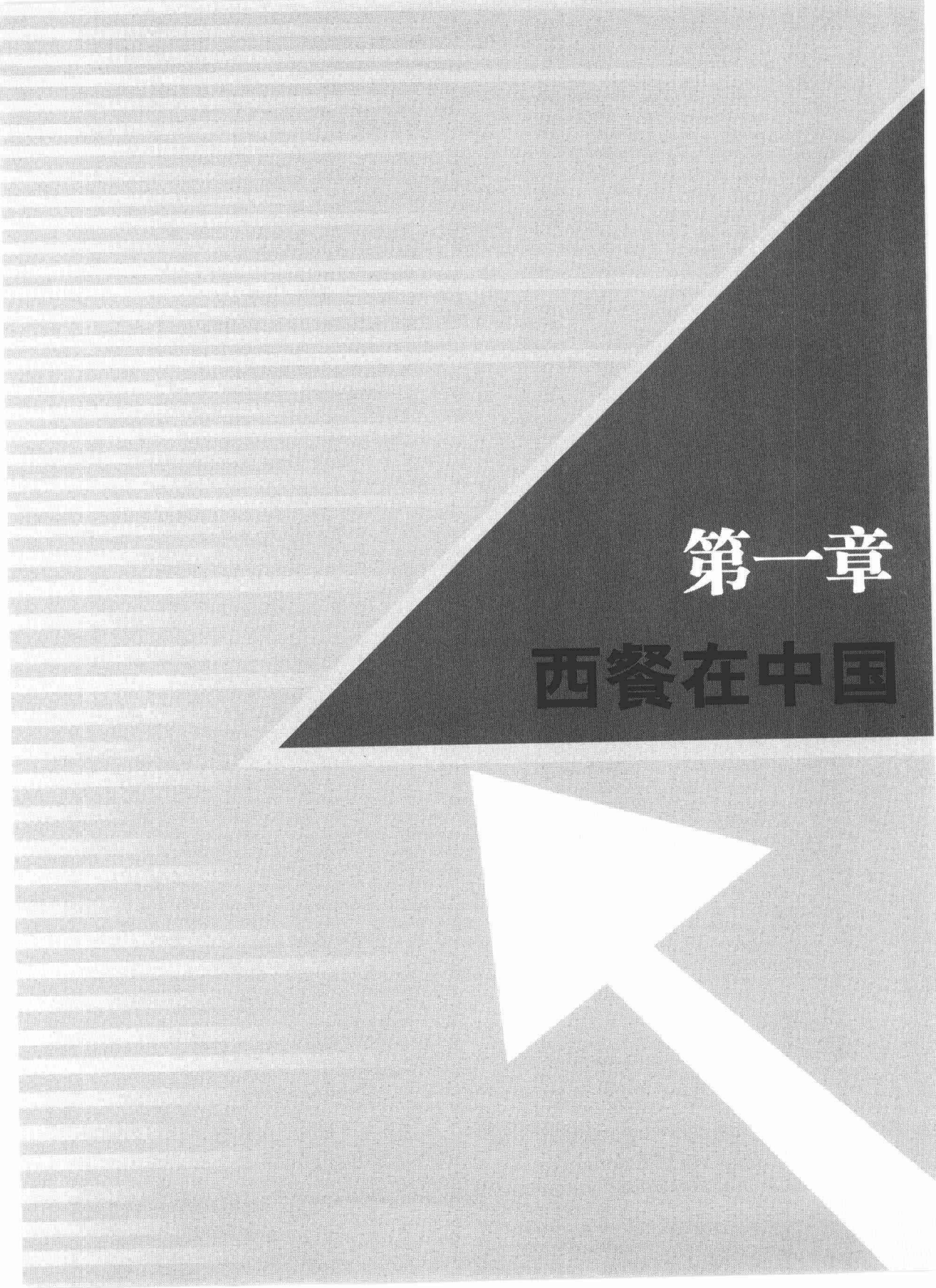
第一节 西餐厅主体设计风格 / 205

- 一、西餐厅设计 / 205
- 二、内部色彩、声音设计 / 208

第二节 西餐厅重要部位设计 / 213

- 一、吧台设计 / 213
- 二、餐台设计 / 215
- 三、包间设计 / 216
- 四、餐座设计 / 218





第一章

西餐在中国



第一节 西餐的由来

一、何谓西餐

西餐这个词是由它特定的地理位置特点所决定的。我们通常所说的西餐不仅包括西欧国家的饮食菜肴，同时还包括东欧、美洲、大洋洲、中亚、南亚次大陆以及非洲等地的饮食。西餐一般以刀叉为餐具，以面包为主食，多以长形桌台为台形。西餐在我国从最早的“住宅菜”、“洋人饭店中的西餐厅”、中国商人经营的“番菜馆（20 世纪初期）”，已发展到今天社会上众多的“西餐厅”、各大涉外宾馆、饭店的“西餐厅”。

1. 西餐的主要特点

（1）口味香醇、浓郁。西餐的独特用料使其与我国其他菜类相比，有明显的香味浓烈的特色。西餐多用奶制品，如鲜奶油、黄油、干酪等。西餐的调料、香料品种繁多，烹制一份产品往往要使用多种香料，如桂皮、丁香、肉桂、胡椒、芥末、大蒜、生姜、香草、薄荷、荷兰

芹、蛇麻草、驴蹄草、洋葱等。

西餐常用葡萄酒作为调料,烹调时讲究以菜配酒,做什么菜用什么酒。其中法国产的白葡萄酒和红葡萄酒用得最为普遍。



(2) 别具一格的

烹调方法。西餐常用的烹调方法有煎、焗、炸、炒、烤、烩、烘、蒸、熏、炖、煮、扒、铁扒、铁板煎等,其中铁扒、烤、焗在烹调中更具特色。许多高档产品多用铁扒、烤、铁板煎的方式烹制,如烤火鸡、铁扒牛排等。

(3) 调味沙司与主料分开烹制。西餐产品在形态上以大块为主,如大块的牛排、羊排、鸡、烤肉等,很少把主料切成丝、片、丁等细小形状。大块原料在烹制时不易入味,所以大都要在产品成熟后伴以或浇上沙司。沙司在西餐中占有很重要的地位,厨房中设有专门的厨师制作,不同的菜烹制不同的沙司,在使用时严格区分,如薄荷汁配羊扒,法汁、意大利汁、油醋汁配沙拉等。

(4) 注重肉类产品的老嫩程度。西餐对肉类产品,特别是牛肉、羊肉的老嫩程度很讲究。服务员在接受点餐时,必须问清顾客的需求,厨师按顾客的口味进行烹制。一般有5种不同的成熟度,即全熟(Welldone)、七成熟(medium well)、五成熟(medium)、三成熟(medium rare)、一成熟(rare)。

2. 西餐的主要菜系及其特点

西餐大致可分为欧美式和俄式两大菜系。欧美菜系主要包括英、法、美、意菜以及少量的西班牙、葡萄牙、荷兰等地方菜。下面介绍几

个主要菜系。

(1) 英式菜的特点是油少、口味清淡。调味很少用酒，调味品大都放在餐台上由顾客自己选用。常备佐料有醋、生菜油、芥末、番茄沙司、辣酱油、盐、胡椒粉等。烹调的方法多用烧、烤、熏、煮、蒸、烙等。

主要名菜名点有：薯烩烂肉、烤羊鞍、野味派、冬至布丁、牛扒腰子布丁等。

(2) 美式菜的特点是咸里带甜。烹调方法大致和英式菜相似，但铁扒菜较为普遍。美国人一般对辣味菜不感兴趣，常将水果烧在菜里作为配料，如菠萝焗火腿、苹果烤鸭、紫葡萄烧野味，点心和色拉也大多用水果作原料，早餐普遍爱喝各种果汁。

主要的名菜名点有：丁香火腿、美式火鸡、苹果色拉、糖油煎饼带熏咸肉或火腿等。

(3) 法式菜的特点是选料广泛，如蜗牛、马兰、百合、大鹅肝等均可入菜。调味用酒较重，也很讲究，什么菜用什么酒都有严格的规定，如清汤用葡萄酒，海味用白兰地，火鸡用香槟，水果和甜点用甜酒或白兰地等。

法国人爱吃冷盘，喜食沙丁鱼、火腿、奶酪以及各类禽的肝酱，配料爱用大蒜头，喜欢清汤及酥面点心、蒸点心。他们还特别爱吃新鲜水果和新鲜奶酪。

法式菜还讲究生吃，如生吃蚝（Oyster）、牛肉，羊腿只需七八成熟。重视蔬菜，每道菜都必须配蔬菜。

法国菜之所以享有盛名，还在于它有许多客前烹制（Flambe）表演，如服务员在顾客面前表演烹制青椒牛扒、苏珊特饼燃焰等。

主要的法式名菜名点有：马赛鱼羹、巴黎龙虾、法式蜗牛、红酒山鸡、奶油千层酥等。

(4) 意大利菜的特点是味浓，讲究原汁原味，烧烤菜较少。烹调以炒、煎、炸、红烩、红焖等方法著称。意大利人喜爱面食，把各种面

条、通心粉、饺子、面疙瘩作为佳肴。意大利面条品种很多，长、短、粗、细、空心、圆形、扇形、弯曲等各种形状都有，烹制方法也五花八门。意大利的番茄酱、腌腊、奶酪等制品也较著名。

主要的名菜名点有：通心粉素菜汤、铁扒干贝、焗馄饨、奶酪焗通心粉、匹萨饼（Pizza）等。

（5）俄式菜的特点是油大味重，制作也较为简单。肉类、家禽及各式各样的肉饼菜均烧得很熟才吃。口味一般喜欢酸、辣、甜、咸，还喜欢用碎肉末、鸡蛋和蔬菜制成发面包子。咸鱼和熏鱼大都是生吃，调味喜用酸奶油。

主要的名菜名点有：串烧山鸡、什锦冷盘、鲑鱼饺子、酸黄瓜汤、冷苹果汤、鱼肉包子、白塔鸡卷、果酱酸奶油等。

3. 西餐的组成

西餐的午、晚餐不论是宴会还是便餐，大致由头盘、汤类、副盘、主菜、甜点组成。

（1）头盘（Appetizers）。头盘就是开餐的第一道菜，旨在开胃，所以又称开胃品或开胃菜，一般分量较少。头盘又分为冷头盘和热头盘。头盘常用中、小型盘子或鸡尾酒杯盛装。色彩鲜艳，装饰美观，以达到增进顾客食欲的目的。

冷头盘：顾名思义，由冷制食品制成，如熏三文鱼、黑鱼子酱、生蚝和鹅肝酱、虾仁鸡尾杯等。

热头盘：由热制食品制成，如法式娟田螺（Escogot）、串烧海虾、奶油鸡酥盒、酿班戟和蔬菜冻（Vegetable Terrine）。

（2）汤类（Soups）。西餐中的汤类品种很多，大致可分为冷汤和热汤，也可分为浓汤和清汤。要求原汤、原色、原味。热汤有牛尾清汤、鸡清汤、奶油汤、法式洋葱汤等。冷汤较少，比较有名的有西班牙冻汤、德式杏冷汤、格瓦斯冷汤（Cold Cucumber Soup）。

（3）色拉（Salad）。色拉意为“凉拌”，具有开胃、帮助消化和增