

轻松愉快地开办一家餐馆，并取得成功

BOB
系列

Running a Restaurant FOR DUMMIES

开办一家餐馆

迈克尔·加维
(Michael Garvey)

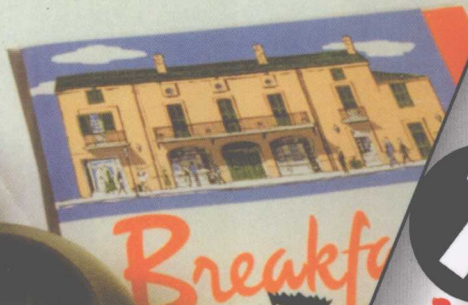
(美) 希瑟·迪斯莫尔
(Heather Dismore) 著

安德鲁·迪斯莫尔
(Andrew G. Dismore)

刘莉 译



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



7

全球销量
1亿册



系列

Running a Restaurant FOR DUMMIES

开办一家餐馆

迈克尔·加维
(Michael Garvey)

(美) 希瑟·迪斯莫尔 著
(Heather Dismore)

安德鲁·迪斯莫尔
(Andrew G. Dismore)

刘莉 译



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



成功开办、经营一家餐馆是许多人的梦想。通常,准经营者往往会对饭店经营的本来面目有很多错误的认知。很多人会很快看到它浮华和有魔力的一面,却没有想到与之相伴的焦虑和不懈的努力。另有一些人从内部调查了这门生意,并确认自己能干得更好,但他们并没有感觉到此项任务的分量和每天老板们要作出抉择的复杂度。

本书的目的是让你了解得更全面——好的、坏的、甚至荒唐的——以便你能对自己所处的位置做一个客观的评价。我们写这本书,是因为还没有一个餐馆经营者的机构来评定你是否有开餐馆所需要的知识和技巧。当你从头到尾地读完这本书的时候,你就会明确知道答案了。本书将告诉你,即使开业之后,你也决不能停止以下的工作:提高你的服务水平、评价自己饭菜的质量、找出你的竞争对手和在市场上寻找机会。在餐馆经营中,变化是其主旋律。为了获得成功,你必须参与和依照新趋势而动,勇敢面对新的压力,机遇总是宠幸那些有准备的人。

本书读者对象:餐饮行业管理者,以及所有梦想成为成功的饭店经营者的人。

Wiley Publishing, Inc. 是“*For Dummies*”商标的独家持有人,本书使用经过 Wiley Publishing, Inc. 授权。

Original English language edition Copyright © 2004 by Wiley Publishing, Inc. All rights reserved. Including the right of reproduction in whole or in part in any form. This translation published by arrangement with Wiley Publishing, Inc.

The simplified Chinese character edition Copyright © 2008 by China Machine Press. All rights reserved. This translation published by China Machine Press with arrangement by Wiley Publishing, Inc.

原版英文版 © 2004 by Wiley Publishing, Inc. 版权所有。该翻译版经过 Wiley Publishing, Inc. 的许可。

中文简体字版 © 2008 机械工业出版社。版权所有。机械工业出版社出版的翻译版经过 Wiley Publishing, Inc. 的许可。

Wiley, the Wiley Publishing Logo, *For Dummies*, the *Dummies Man* and related trade dress are trademarks or registered trademarks of John Wiley and Sons, Inc. and/or its affiliates in the United States and/or other countries. Used under license.

Wiley, the Wiley Publishing Logo, *For Dummies*, the *Dummies Man* 以及相关商标标识由 John Wiley and Sons, Inc. 持有。未经许可,不得使用。

本书版权登记号:图字:01-2004-6510

图书在版编目(CIP)数据

开办一家餐馆/(美)加维(Garvey, M.), (美)迪斯莫尔(Dismore, H.), (美)迪斯莫尔(Dismore, A. G.)著;刘莉译. —北京:机械工业出版社, 2009.3

(阿呆系列)

书名原文:Running a Restaurant For Dummies

ISBN 978-7-111-26589-4

I. 开… II. ①加…②迪…③迪…④刘… III. 餐厅—商业经营 IV. F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第037459号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:刘秀云 李新姐 责任编辑:徐立政

责任校对:侯灵 责任印制:邓博

北京中兴印刷有限公司印刷

2009年4月第1版第1次印刷

184mm×233mm·21.25印张·2插页·403千字

0 001—5 000册

标准书号:ISBN 978-7-111-26589-4

定价:49.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

销售服务热线电话:(010)68326294

购书热线:(010)88379639 88379641 88379643

编辑热线:(010)88379001

封面无防伪标均为盗版

作者简介

迈克尔·加维 (Michael Garvey) 来自布鲁克林, 在对“不景气阴影”也即我们所谓的餐饮业 (人们认为餐饮业是一个不景气的行业) 产生兴趣之前, 他曾经是一个谦逊客气但也不简单的人。从宾夕法尼亚州的波科诺山地区一个旅游胜地的服务员做起, 很快他就被这份新工作吸引了, 而此刻他也发现自己从心里真正爱上了这份工作。加维深入研究了餐饮业的其他方面, 从酒吧的酒保服务到高级餐饮环境中的服务他都有研究。他还当过纽约伊索普斯的圣母会厨房中的志愿者, 为残障人群和贫困人群提供饮食。1994 年, 他因为某些房产方面的纠纷而回到纽约。他得到了一套三单元的小型餐馆设施, 店名叫做 Mumbles, 自己当经理。在位于其他店址的生蚝吧中经历了激烈角逐后, 迈克尔获得了位于大中央车站的生蚝吧基层经理的职位, 这个生蚝吧属于著名的餐馆业主杰里·布罗迪 (Jerry Brody)。

生蚝吧对之后成为中级经理的加维而言是一个重要的地方。加维利用了生蚝吧的许多机会, 包括当葡萄酒酒窖的总管, 这让他获得了酒侍的资格认证。他成为管理团队的一员, 1997 年, 他们在一次毁灭性的大火之后重建了餐馆。1998 年, 他获得了总经理的职位, 并在 2000 年再度获得了董事的头衔。现在, 除了管理位于大中央车站的餐馆的日常业务之外, 迈克尔还致力于授权生蚝吧的经营理念。写这本书的时候, 他在位于地球另一半、另一种文化氛围中的东京开了第一家经销店。这本书印刷出版的时候, 这家经销店的经销商销量超出了计划的 100%。加维现在与他美丽而聪明的妻子以及他们可爱的女儿居住在纽约的长滩 (美国纽约州东南部城市)。

希瑟·迪斯莫尔 (Heather Heath Dismore) 对餐饮业和出版业都非常富有经验。她出版的著作包括阿呆系列《Indian Cooking For Dummies》, 这本书属于阿呆系列《Cooking Around the World All-In-One For Dummies》中的一部分。她写的书还有《The Parents' Success Guide to Organizing》, 《The Parents' Success Guide to Managing a Household》, 以及阿呆系列《Low-Carb Dieting For Dummies》。本书是她出版的第五部著作。

希瑟毕业于德堡大学 (DePauw University), 然后在科罗拉多州的丹佛从事餐饮业, 同时还申请了就读法律学院。她很快就晋升到一些地方和国内连锁店的管理层, 如意大利 Fisherman (店名, 意思是渔夫), Don Pablo 的墨西哥厨房以及 Romano 的通心粉烧烤店。她组织开设了 15 个新餐馆, 并创建了培训、工艺流程和采购系统, 这些在她一生任职过的无数餐馆中都被用作衡量餐馆管理

的黄金标准。她现在与她的丈夫，也就是本书的合著者安德鲁·迪斯莫尔（Andrew Dismore），以及他们的女儿一起居住在密苏里。他们的女儿是希瑟的最爱，也是她永不枯竭的灵感来源。

安德鲁·迪斯莫尔（Andrew Dismore）是公共饮食业的主厨。2003年，他在积累了必要的成功经验和作为芝加哥的公共饮食服务公司（Uber - posh Calihan）的执行主厨/总经理获得了国内的认可之后，加入了食品服务营销代理机构贵族 & 协会（Noble&Associates）。

在15年左右的职业生涯中，迪斯莫尔积累了在公共饮食领域少有人可以与之匹敌的专门技术。他的经验是在显著的对比中进行调查。他曾给1万多客人提供餐桌宴席，也曾策划高利润的交易，在3个星期内就给20多万个顾客提供了饮食服务。他每年要监督2500多次宴席的执行准备，并指导了印第安纳波利斯500汽车大赛、Brickyard400汽车大赛、NCAA四强赛【所谓NCAA，并不是一个像NBA、CBA那样的只涉及篮球的组织；其全称是National Collegiate Athletic Association，中文译为国家大学体育协会。NCAA始于1905年12月28日，在西奥多·罗斯福总统（日后弗兰克林·罗斯福总统的叔父）的倡议下，由纽约大学校长亨利·麦克克拉肯（Henry. M. MacCracken）领导创立了NCAA的前身——IAAUS（Intercollegiate Athletic Association of the United States，中文译为联合院校体育协会），创始成员有62所院校。经过几年的发展，该组织在1910年改名NCAA并延续至今。】和RAC冠军杯网球公开赛以及一级方程式赛车这样超大规模的公共饮食服务。他身兼20多个职位，并单独设计了12种新的食品服务理念。此外，他还为世界上许多上流社会、政界和烹饪饮食行业的精英人物们筹办过私人宴会。

献辞

迈克尔·加维：谨以此书献给帕特·蒂尔曼（Pat Tillman），他是一个真正的美国英雄。

希瑟·迪斯莫尔：谨以此书献给我最亲爱的宝贝们——安迪（Andy），赖利（Riley）和露西（Lucy）。你们是我最大的快乐和灵感之源。

安德鲁·迪斯莫尔：谨以此书献给希瑟（Heather），你是我生命中的最爱，还有我漂亮的女儿们。并以此纪念我的父亲，是他教会我通过辛苦工作获得荣誉。

作者致谢

迈克尔：我要感谢这些年来和我一起工作的大酒店和小餐馆中的所有工作人员，这些年来我和他们一起并肩作战。我要感谢杰里·布罗迪，因为他是一个非常重感情的人，是他给了我机会。马林·布罗迪（Marlene Brody）则不断地给我机会，因此，在这里我也要感谢她。而被削减了睡眠的夜班经理每天开门的时候都预示了新的未来的开始，在这里感谢他。我要感谢克雷格·哈里森（Craig Harrison），他是一个和善且聪明的主厨，而且他还是个非常了不起的人。乔纳森·扬（Jonathan Young）在我身边起了辅助的作用，而且任何时候他都能让我开怀大笑（甚至现在也是这样）。特雷西·伯格（Tracy Boggier）、迈克·贝克（Mike Baker）以及 Wiley 的员工为本书的宣传付出了辛勤的努力，给我们以极大的支持。戴夫·马佐拉（Dave Mazzorana）是一位非常优秀的技术主管。葡萄酒销售人员让我对葡萄酒保持了最新的资讯，而且他们分寸把握得很好，没有对我纠缠不休。我的母亲让我第一次接触到了阿呆系列丛书。感谢长野古村（Hiro Nagano）、伊藤爱（Ai Ito）、石井秀夫（Ishii Hideo），马斯特户田（Master Toda）以及所有 WDI 员工像我在本书中向你们说明的那样给我的指导。马克·亚伯拉罕森（Mark Abrahamson）让我这个“酒窖老鼠”去管理酒窖。唐（Don）和黛比·里克特（Debbie Richter）让我站在服务台解决随时可能出现的问题。奥斯丁·鲍尔（Austin Power）告诉我如何让餐桌服务变得充满乐趣。我要感谢本书的合著者们，他们让我在深夜的时候有很多回忆。我现在的员工则帮助我度过了另一个极为重要的检查之年，而维基（Vicki）则在这么多夜晚为我留灯，感谢他们。

希瑟：特别感谢迈克·贝克（Mike Baker），一位资深的策划编辑，尽管受到了墨菲定律的影响以及洲际宣传的挑战，他还是让这部著作顺利面世了。此外还有 Wiley 的其他所有工作人员，是他们促成了这本书的成功出版，其中包括戴安·斯蒂尔（Diane Steele）、乔伊斯·佩普（Joyce Pepple）、克斯丁·科克斯（Kristin Cocks）、特雷西·博吉尔（Tracy Boggier）、蒂娜·西姆斯（Tina Sims）、霍利·加斯蒂妮-格兰姆斯（Holly Gastineau-Grimes）、珍妮佛·埃里希（Jennifer Ehrlich）、克里斯蒂·贝克（Christy Beck）和其他在编辑部和制作部的幕后工作人员。非常荣幸有机会和行业中最优秀的人们一起工作。感谢戴夫·马佐拉（Dave Mazzorana），他让我当主要的技术主管。谢谢他们让我们可以随时准备行动！感谢迈克尔·加维，他用巧妙的语言编写了本书，开了一家 500 个座位的餐馆，并在另一个大洲开了另一家新餐馆，他还是一名纽约市的

通勤；这些都只是他生命中所取得的部分成就。最后，感谢我极好的家人在永无止境的著作过程中给予的耐心和支持。

安德鲁：感谢我的家人给予的关爱、支持和鼓舞。我衷心地感谢所有人，没有他们，我不可能取得来自于餐厅的这些成就，他们是主厨多明尼克·梦娜 (Dominic Menna)、斯科特·布里廷厄姆 (Scott Brittingham)、查理·特罗特 (Charlie Trotter)、戴夫·马佐拉、陶德·罗杰斯 (Todd Rogers)、弗兰克·泰瑞 (Frank Terry)、加百列·维提 (Gabriel Viti)、大卫·丹尼尔森 (David Danielson)、迈克·坎斯拉 (Mike Cansler) 和 Calihan 的所有员工。特别感谢主厨托尼·汉斯利茨 (Tony Hanslits)，他对地道菜肴不厌其烦的专心和努力是我的灵感来源。我需要特别感谢科特·雷尔 (Kurt Layer)。你是最伟大的公共饮食提供者，你永远都不会知道你教会了我多少东西，以及我对此是如何地铭记于心。特别感谢鲍勃·诺贝尔 (Bob Noble)、朱迪·塞普 (Judy Sipe) 和所有贵族 & 协会 (Noble & Associates) 的员工。你们是我合作过的最有干劲、最有献身精神和最有远见的专业团队。我真的非常荣幸能成为你们团队中的成员。

目 录

引言	1
关于本书	1
本书所用的字体说明	2
阿呆的假设	2
本书的组织结构	3
本书所用的图标	4
阅读指南	5
 第一部分 开始策划	7
第1章 掌握餐饮业的基本要素	9
了解餐饮业	10
判断你是否具备开餐馆的条件	12
 第2章 开业前要完成的所有准备工作	17
计算你需要的时间	17
开业前一年或更长时间(计划的开始)	18
开业前九个月	19
开业前七个月	20
开业前六个月	20
开业前五个月	22
开业前四个月	23
开业前三个月	24
开业前两个月	25

开业前六个星期	28
开业前一个月	28
开业前十天	30
开业前一个星期	30
开业前三天	31
开业前一天	32
第3章 确定要开的餐馆类型	34
确定起点	34
选择最好的餐馆类型	38
统一理念	45
第4章 市场调研	49
树立正确的观点:利润因素	49
购买决策——影响顾客购买的最主要因素	50
发掘和分析潜在顾客	52
警惕你的竞争者	57
发展商业竞争计划	59
你必须意识到:开业之后,调研工作并没有结束	62
保持你的竞争优势	63
第二部分 实施计划	65
第5章 撰写商业计划书	67
不要盲目行事:理解商业计划书的重要性	67
筹划商业计划书	68
最重要的条件:重视财务	72
第6章 给我钱! 筹集资金	84
确定你需要多少资金	84
考虑你可以投入多少资金	85
与投资者合作	87
申请贷款	91
考虑其他方法来增加你的流动资金	92

第7章 选择店址	94
考察当地房产市场	94
调查所选店址的详细情况	95
考虑成本因素	100
第8章 注意合法性	102
确定你需要的专业援助	102
根据法律程序开餐馆	104
了解当地法律	106
办理许可证和执照	107
购买所需保险	112
第三部分 开业筹备	115
第9章 制作菜单	117
确定原始菜单	117
让你的主厨参与菜单制作(如果你有一名主厨)	121
计算成本	122
确定更换菜单的周期	127
菜单设计布局 101	129
制造亮点	133
第10章 建设餐馆公众区(FOH)	136
精心设计	136
考虑“盒子的外包装”——餐馆室外(外观)设计	140
室内设计	141
使员工的后勤服务更便捷	145
建立订餐系统	148
考察卫生间	149
第11章 建设餐馆工作区(BOH)	152
根据菜单设计厨房	152
厨房的设计布局	153

改造旧厨房	163
购置厨房设备	168
第12章 建立酒吧和酒水单	171
建立酒吧	171
保持酒吧的整洁	177
吸引顾客	177
提供液体饮料	180
成为啤酒智多星	181
了解葡萄酒	182
了解一些烈酒知识	185
负责任地售酒	187
第13章 招聘和培训员工	189
寻找合适的人选	189
面试应聘者	202
培训员工	205
第14章 采购和库存管理	209
从仓库开始起步	209
寻找和面试未来的伙食承包商(供货商)	212
比较价格、质量和服务	215
建立高效的库存系统	219
第15章 管理办公室	228
确定办公室位置	228
创建信息交流中心	229
硬件设备(传统类型)	234
制备薪水账册	235
保管你的资料	238
第16章 广告宣传	241
明确你的广告信息	241
利用公共关系	245

广告策划	249
第四部分 保持餐馆的正常运营	253
第17章 管理员工	255
向员工宣传你的餐馆	255
制定员工工作时间表	259
建立制度,有章可循	263
提供员工福利	266
第18章 开一个安全卫生的餐馆	267
确保你的食品是安全的	267
保持清洁	273
采取防患措施,保护顾客和员工	280
第19章 建立顾客群	282
理解你的顾客是谁	283
满足和超越顾客的期望	284
把不满意的顾客转变成老顾客	286
利用长期的顾客忠诚战略	289
第20章 维持你创造的一切	294
评估财务状况	294
评估经营状况	298
评估反馈信息并加以利用	303
第五部分 十大秘诀	309
第21章 开餐馆的十大神话	311
开餐馆是件简单的事情	311
我将拥有一个休闲玩乐的地方	312
我可以相信自己的亲戚	312
邻居们会喜欢我的餐馆	313

我曾经上过烹饪学校,因此我已经可以开餐馆了	314
我要成为一名著名主厨	314
我做的红番椒很受欢迎,因此我应该开一家餐馆	315
我可以削减广告预算	315
保鲜膜会继续流行	315
我将在家里度假	316
第 22 章 给餐馆业主提供的十多条资源	317
阅读书籍	318
浏览杂志	319
利用额外的在线资源	319
第 23 章 十大(大约)你绝对无法编造的餐馆故事	322
似曾相识的感觉	322
被眼睛欺骗了	322
吃免费馅饼的人	323
(大衣)请寄存!	324
无价之宝	324
主厨表现得太差了	324
他拥有马蒂·费尔德曼的创意	325
女士之夜	325
饮料倒在了我身上	325
那么,你喜欢我的领带吗?	326
先生们,点燃你手中的固体酒精	326
戏弄新手	327
煎炸收音机	327

引言

餐饮业是一个充满机遇和挑战的刺激的行业。我们非常高兴你对餐饮业感兴趣，毫无疑问的是，你选择本书是正确的，因为本书可以作为你开始策划的起点。多年以前，外出就餐真的可以说是一件大事，我们会特意安排在周末或者特殊的场合。但是现在，随便哪一天你都可以去外面吃饭。特别是对于那些工作繁忙、没有足够时间做饭的上班族来说，去外面吃饭就更加普遍了。幸运的是，和以前相比，消费者有更多餐馆可供选择，因而餐饮业的成功机会也空前增大。本书能够帮助你降低开餐馆的风险，帮助你克服餐饮创业道路上的重重困难和阻碍。

我们曾经在一些世界顶级的（和最差的）餐馆里做管理人员，工作，吃饭，打扫地面，照看柜台，在星期六晚上上中班时学习设备维修，还尝试过员工招聘和解聘，进行过员工培训，做过库存报表。我们曾经在小型的餐厅、快餐店、公共饮食承办处和所有其他不同类型的餐饮行业中工作过。我们也曾开过能容纳 30 人的餐厅，承办过大型的筵席，在一天里同时给 50 000 个赴宴者提供食物。当然，每一种情况都是不尽相同的，可是开餐馆要考虑的很多因素不仅仅是指餐馆大小、餐馆位置、餐饮类型以及其他餐馆经营中的常见因素。我们将在本书中致力为你提供所有信息。

不管你是经验丰富的餐馆元老，还是刚从厨师学校毕业的新手，如果你正在阅读本书，我们相信你具有开餐馆的强烈愿望。阅读完本书后，你就应该知道自己是否真的具有开餐馆的激情了，这也就是我们有时候所谓的“渴望”。

关于本书

许多人都梦想在餐饮业中获得成功，但是真正成功的人只是少数。这是因为想要开餐馆的人经常对餐馆经营的真实情况存在误解。一些人太急于求成，往往没有看到餐饮业成功背后所要付出的艰辛和努力。还有一些业内人士从当局者的角度看待餐饮业，他们确信自己能够比他们的老板做得更好，却往往没有意识到老板每天要面对的任务和做出决策的真正重要性和复杂性。另一方面，你会发现擅长餐馆经营的人往往并不在此行业中，这是因为他们耳闻了一

些令人厌恶的餐馆故事，从而对餐饮业产生了误解。

我们希望你能对餐饮业有一个全面的了解，不管是好的、不好的还是荒谬可笑的案例，你都要了解。然后你就可以在餐饮业中给自己做一个准确的定位。

由于没有专门机构对餐馆经营者的经营知识和技巧进行评估，所以我们写了这本书帮助你判断自己是否具备从事餐饮业所需的条件。阅读完精美的黄黑封面中的这些篇章后，餐馆是否能成为你的一个赚钱渠道以及书中的知识是否能在恰当的地方发挥作用，你心里就自有主张了。

你在很多书里面都可以找到怎么开餐馆的内容，但是有关如何维持餐馆运作的书籍就为数不多了。这本书里包含了这两方面的内容。为什么要把两方面的内容都写进去呢？因为即使是在餐馆开张后，你也要继续完善服务，提升产品质量，发掘竞争优势，调查市场商机。餐饮业中唯一不变的是变化。为了获得成功，你必须对发展趋势进行预测，并根据新的发展趋势、新的竞争压力和其他任何给你造成障碍的市场波动来行动。要记住，机遇总是垂青于那些做好准备的人。

请不要把我们的务实态度误认为是愤世嫉俗。我们希望你能进入餐饮业中。但是我们也要保证给你提供成为成功者所需了解的信息。我们在书中讲述了一些人们经常会忽略但实际上需要考虑的日常生活细节。希望你能利用这些信息获得全面的成功。你可以做到的，但前提是你必须正确地看待这个行业。如果你真的成功了，记得给我们留一张桌子！

本书所用的字体说明

为了帮助你更好地阅读本书，我们使用了以下字体说明：

- ✓ 斜体用来强调和突出新词汇或规定的术语。
- ✓ 黑体字用来说明目录中的关键词语或者是实施步骤。
- ✓ Monofont（下载）用于下载网址。
- ✓ 补充阅读是指灰色底框中的文字，其中包含了你感兴趣的信息，但是这些信息和理解章节内容或主题没有什么必然的重要关系。

阿呆的假设

如同餐饮业主必须设想谁将会是他们餐馆中的顾客，作者也必须预先想象一下他们的读者将会是什么样的人。如果下列描述的情况有一个或几个正好与你的情况相符，那么阅读本书就是你正确的选择。

- ✓ 你正在考虑开办属于自己的餐馆，而且你需要实用的入门指南来帮助你实现自己的目标。
- ✓ 你已经在餐馆里工作，但现在你正在考虑转入经营者或管理者阶层。
- ✓ 你从未在餐馆中工作过，但是你通过自身的努力在其他行业中获得了成功，而你具备的技能可能适用于餐饮业。
- ✓ 你是刚从厨师学校毕业的新生，正考虑在合适的工作岗位中发挥自己所学到的技能。
- ✓ 你购买了很多餐馆经营方面的书籍，希望获得相关的信息。
- ✓ 你目前拥有或正在经营着一家餐馆，而且你正在寻求保持餐馆正常运行以及获得成功的信息和建议。

本书的组织结构

本书分成五个独立的部分，以下是各个部分的简介。

第一部分 开始策划

我们在这部分给你提供了餐馆经营的速成课程，包括开始策划的细节、了解餐饮业、创立理念（餐馆）和选取店名。我们帮助你进行市场调查，来判断你的理念（餐馆）是否能取得成功，并给你提供消费者如何进行购买决策的相关信息。我们按时间顺序，把策划开始一直到盛大开业的详细步骤制作成进度表，帮助你进行开业筹备。我们同样帮助你来判断自己是否具备成功经营餐馆所需的条件。

第二部分 实施计划

这部分中我们集中讲述了如何实施你的计划。我们带你一起体验关键的步骤，如撰写商业计划书和筹集资金。我们告诉你选择合适店址的具体细节，当然还包括如何让你已有的店址发挥效用。我们还一丝不苟地给你讲述了一些注意事项，包括怎样获得正当的许可证和执照，遵循地方法律法规以及如何运用正当的法律手段保护自己不受侵害。

第三部分 开业筹备

这部分我们详细讲述开业筹备需要做的所有工作。我们带你一起去进行员工招聘和培训、制作菜单以及酒水单。我们告诉你怎样建设厨房和餐厅以保证食物和客流通道的畅通。此外，我们还给你提供了具体的信息，帮助你进行采购和库存管理，这些都会对你的利润率产生重大的影响。最后，我们对餐饮业

中两个经常会被忽略的方面进行了阐述：办公室的管理和广告促销。

第四部分 保持餐馆的正常运营

这部分的内容适用于正在经营餐馆的餐饮业主以及打算将来从事餐饮业的人。我们告诉你如何保持和优化目前的经营状况，包括员工管理、留住回头客以及处理顾客服务中出现的問題。我们还会详细讲述如何保持餐馆的清洁以及食物的安全卫生。我们告诉你顾客希望得到什么以及你怎样获得这方面的重要信息。最后，我们教你进行数据管理，如要做哪些报表、怎样分析数据以及怎样在必要的时候做一些业务上的变更。

第五部分 十大秘诀

我们在这里打破了餐饮业中普遍流传的一些神话。我们给你提供了应对策略，帮助你在准备就绪的时候采取下一步行动。最后，我们给你讲述了一些只有在餐馆中才可能发生的故事，这都是我们最喜欢的故事。

本书所用的图标



图标是指本书中页面边缘的那些小巧别致的图片。我们在这里向大家展示这些图标，并帮助大家理解图标的意义。

这个图标提供的信息可以使你的工作稍微变得轻松，并能帮你避免问题的发生。这些信息对促进你目前的事业具有实用价值。



这个图标总结了我们讨论的理念，并进行了补充。实际上，如果你的时间很紧张，无法阅读所有的内容，那么你可能会想到直接阅读这个图标中的内容。只要你觉得适用，你就可以选择阅读这些内容。



我们使用这个图标来提醒你注意潜在的隐患，让你保持清醒的头脑，知道哪些错误是可以避免的。当错误初现端倪的时候，你就要特别注意了。



这个图标中的内容几乎被认为是一些额外的资料。这些资料通常会给你提供一些与非关键主题相关的背景信息。我们觉得这些内容很有趣，所以把它们也写进来了，但是在你创立餐馆理念的时候，你没有必要阅读这些内容。