

SEC
SYSTEM OF EXPERT CONSULTANCY
品牌顾问 零售专家



中国零售业提升业绩必选培训教材

蛋糕店 5日通

中研零售商学院策划 祝文欣◎主编

*dangaodian
5ritong*

您是否觉得您有蛋糕制作方面的知识 & 技能，但店铺的管理总是力不从心？
您重视蛋糕的口味及品质，可您的店铺总是得不到消费者的青睐，究竟问题出在哪里？
蛋糕店的经营该从何处入手？
成功一定有方法，
本书从前期准备、选址装修、经营、管理、提升5个角度，
提炼了蛋糕店经营、盈利的关键技巧。
只需5日，让您轻松做老板！

 中国发展出版社



SEC
SYSTEM OF EXPERT CONSULTANCY
品牌顾问 零售专家

中研国际品牌管理咨询机构
SEC International Brand Management & Consultation Organization

**日本时尚零售业泰斗人物，零售百货业实战家，
被誉为“日本零售之神”的柳田信之先生：**

中研国际是国际零售业先进管理理念的推广者，成功经验的传播者。

国美·鹏润国际时尚中心首席顾问，台湾著名零售专家李春材先生：
中研国际是中国零售业的财富教练，它传道、授业、解惑。

实践家知识管理集团董事长林伟贤先生：

我在《我爱钱更爱你》中说过，一个人要想成功必须具备丰富的知识和爱心。
我想我能理解中研国际为什么会成功。成功不是自己拥有什么，而是你给了别人
多少，中研国际的成功就在于它不断帮助零售企业创造价值，走向卓越。

中国商业联合会商品交易市场专业委员会秘书长骆毓龙：
零售业发展需要动力，中研国际为零售业不断输送智慧产品。

《销售与市场-体育营销》主编张斌先生：
可用“实”来概括中研国际：立身实战，厉行实务，力求实效。

ISBN 978-7-80234-313-9



9 787802 343139 >

定价：28.00元

SEC
SYSTEM OF EXPERT CONSULTANCY
品牌顾问 零售专家



中国零售业提升业绩必选培训教材

蛋糕店 5日通

中研零售商学院策划 祝文欣◎主编



中国发展出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

蛋糕店 5 日通/祝文欣主编. —北京: 中国发展出版社,
2009. 2

(阿旺开店系列丛书)

ISBN 978-7-80234-313-9

I. 蛋… II. 祝… III. 糕点—商店—商业经营
IV. F719. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 212356 号

- 书 名: 蛋糕店 5 日通
主 编: 祝文欣
出 版 发 行: 中国发展出版社
(北京市西城区百万庄大街 16 号 8 层 100037)
标 准 书 号: ISBN 978-7-80234-313-9/F·804
经 销 者: 各地新华书店
版 式 设 计: 北京飞亚景文化传播有限公司
印 刷 者: 北京东海印刷有限公司
开 本: 700 × 980mm 1/16
印 张: 14
字 数: 164 千字
版 次: 2009 年 2 月第 1 版
印 次: 2009 年 2 月第 1 次印刷
印 数: 1—6000 册
定 价: 28.00 元
联 系 电 话: (010) 68990625 68990692
购 书 热 线: (010) 68990682 68990686
网 址: <http://www.develpress.com.cn>
电 子 邮 件: drcpub@126.com
-

版权所有·翻印必究

本社图书若有缺页、倒页, 请向发行部调换

总序

INTRODUCTION

自己当老板,是很多人的梦想! 毕竟我们活在这个竞争的物质社会中,都想拥有一份自己觉得安全的、收益丰厚的、长期的事业,而自主创业、自己当老板是个比较好的选择。

创业首先必须选对行业。有的人过于相信自己的能力或过于理想化,认为自己即使进入一个前景暗淡的行业一样能大有所为。其实获得成功不是一件容易的事情。创业要想获得成功必须具备两个前提:一是做正确的事情,二是正确地做事情。一个人十分勤奋努力,充分挖掘自己的潜力来做事情只是正确地做事情的一个方面,而选择好的行业才是做正确的事情。

正是基于这个原因,我们精选最具有前途的十个行业,编辑出版本系列丛书,希望能够在竞争激烈、战云密布、任何经营上的疏漏都有可能导致事业折戟沉沙的现代商业市场,为创业者提供一些帮助。

一项事业成功的关键,在于准确的定位、特色的经营环境、优质的服务、合理的营销策略和标准化、科学化、专业化的管理。本丛书就是从这几个方面出发,为创业者、开店者出谋划策、指点迷津,书中广征博取,汇集了经商入门的多种经验,并根据开店的经营流程和运作程序,分别介绍了开店的筹划与准备、选址与布局、营销与服务、管理与理财

等创业者迫切关心和急需应用的经营智慧和赚钱艺术。

本丛书行文流畅、内容实用,通体分为:

基础篇。对店铺的概念进行定义,对行业现状和经营条件进行分析,对开店方式进行选择,对不同的运作模式进行比较,试图找出最适宜的经营之路。

选址装修篇。重点解析选址在店铺经营中的重要意义,消费群体调查分析,店铺装修,细部规划及商品陈列与布局技巧等一系列在店铺经营前期所应解决的问题。

经营篇。主要解决店铺定位,采购进货,商品定位与分析,产品定价、宣传、推广与促销策略等日常经营过程中时常遇到的难题。

管理篇。细化为员工管理、财务管理、货物管理、客户管理等方面,洞烛幽微,力图帮助经营者在最短的时间内掌握最直接的管理方式和运作理念。

提升篇。将店铺提升到整个行业的高度展望,以统筹、全局化的目光审视所处的地位和急需解决的问题,希望起到高瞻远瞩、未雨绸缪的作用。

在每篇中,我们辅以“阿旺锦囊”和“鉴证实录”,妙笔评析,查缺补漏,篇篇均新颖,招招皆窍门,其中既有相关的理论知识,更有简明的操作方法,多层次、多方位地阐释了创业、开店的艺术技巧和策略,可令商界新人茅塞顿开;令商界老手若有所悟。

在本书的编写过程中,参考了一些名家的观点,在这里表示感谢;又因编写者水平所限,书中不免偏颇和不足,敬请读者朋友指正。我们把每一位读者当成朋友,朋友的批评,自然永远都是欢迎的。

祝文欣

2009年1月

FOREWORD

前言



蛋糕,甜蜜蜜,香喷喷,松松软软,看到这个词就给人一种香甜的感觉,并涌起一股品尝一块的冲动。生日宴会,需要蛋糕,点上蜡烛,标志着你又长大一岁;结婚喜宴上,蛋糕开启男女主人幸福的时刻;公司庆典上,蛋糕代表着成果与大家分享,共同庆贺取得的成绩;升学贺宴,蛋糕祝福你学业有成,更上一层楼……的确,蛋糕已经无处不在,渗入到我们生活的点点滴滴,为我们的生活增添美好的滋味。

蛋糕能带给人们这么多美好,那么你有没有想过要自己开一家蛋糕店呢?把自己的爱好与创业相结合,为人们送去甜蜜与幸福,成为幸福的传递使者,多么美妙的事业!

作为 21 世纪的黄金产业,蛋糕烘焙业有着广阔的发展前景和巨大的发展空间。随着经济的飞速发展,人们的生活水平和消费水平有了很大提高,消费意识逐渐增强,国内西点市场呈现极大的消费热情。面包、蛋糕消费已由大中城市发展 to 县级城市及乡镇,消费区域的扩大,给面包蛋糕业市场创造了更为广阔的发展空间。

本书就是教你开启这份甜蜜事业的贴身指南。从开店前的市场调研、选址定位,到筹备期间的装修设计、陈列布展、采购订货,如何定价、如何做广告宣传、如何销售,种种销售秘诀毫无保留地倾囊相

授。看完本书你就可以了解蛋糕开店的所有注意事项,你的蛋糕店就可以开张了。

开店重在经营和管理,哪怕是一个人的小店,也离不开管理,管理包括“管事”和“理人”,管好店里每一项事务,才能事事顺利,但重点还在于“理人”,人心顺,事才顺,人心齐,泰山移。所以,管理的精髓在于“以人为本”,尊重人的尊严,尊重人的价值,开发人的智慧一起干好你的事业。

除具体的开店流程和技术之外,本书每节后都设有“阿旺锦囊”,就像诸葛亮的妙计一样,属画龙点睛之笔。每章后还附有“见证实录”,选取的都是生活中同行们鲜活的开店经历,有经验也有教训,带给你参考和借鉴。

最后要说明的是,《蛋糕店5日通》里不仅仅涉及蛋糕,更明确地说应该是包括蛋糕、面包、饼干等烘焙产品在内的开店指南,如果你确定想开一家蛋糕店,那么,只需要5天时间,认真领会,融会贯通,本书将助你一臂之力。

最后,祝你事业有成,鹏程万里!

编者

2009年1月

第1日 | 基础篇

一、从了解蛋糕开始	2
蛋糕的由来	2
糕点业发展现状与市场前景分析	6
阿旺锦囊 蛋糕店非常适合小本经营	9
二、蛋糕店开张必备条件	10
开店硬件条件	10
店主个人能力与素质	12
阿旺锦囊 喜欢创意生活的人更适合开蛋糕店	15
三、开店模式选择	16
七种常见开店模式	16
产品分类组合的开店模式	17
阿旺锦囊 品牌连锁与自营小店各有千秋	20
见证实录：迈出甜蜜蛋糕店第一步	22



第2日 | 选址装修篇

一、蛋糕店选址	26
商圈调查与分析	26
选址定位	27
阿旺锦囊 选址正确是成功的一半	32
二、店铺设计	35
装修要点与流程	35
店面设计	39
店内规划与布局	49
店铺的招牌设计	51
给店铺取个好名字	53
阿旺锦囊 营造温馨环境,吸引顾客眼球	56
三、商品陈列与布局	58
陈列基本原则	58
陈列要点	59
陈列标准	62
陈列基本方式	63
阿旺锦囊 蛋糕陈列促进销售	63
见证实录: 选店陈列盯准朝向, 王琪成功创办蛋糕店	64



第3日 | 经营篇

一、采购与订货	72
采购制度和采购管理	72
物料采购清单	77
阿旺锦囊 精选原材料,烤出精致美味蛋糕	80
二、品种定位与分析	82
蛋糕品种确定	82
关注市场竞争动向,打造核心竞争力	84
把握流行趋势,提供健康美食	88
阿旺锦囊 健康是流行趋势,卫生是基本要求	92
三、商品定价	93
消费者消费能力与定价	93
当商品需要涨价	97
阿旺锦囊 产品投放初期定价策略	100
四、广告宣传与推广	103
开业前宣传	103
开业策划	105
开业后的宣传	107
阿旺锦囊 网店与实体店联合,方便客户订购	108
五、商品销售与促销策略	109
顾客认知与分析	109
顾客购物心理与消费行为分析	112



顾客服务与销售技巧	115
常见促销方法	119
阿旺锦囊 抓住机遇,做好节假日促销	126
见证实录: Air 的蛋糕店	127

第4日 | 管理篇

一、店员管理	134
工作人员招聘	134
店长守则	134
营业员守则	152
薪酬设计与发放	155
阿旺锦囊 员工也是上帝——员工管理 与顾客管理同样重要	159
二、财务管理	160
收银作业管理	160
资金预算与收益分析	166
阿旺锦囊 合理成本控制等于赢取利润	167
三、客户服务与管理	168
客户服务技巧与艺术	168
客户关系管理	176
客户关系维护	180
阿旺锦囊 如何获取并完善客户资料	181
四、质量管理	183
蛋糕质量关键控制点	183



蛋糕生产卫生、安全管理	184
阿旺锦囊 蛋糕制作“五常法”(5S)管理	187
五、异常情况处理	190
阿旺锦囊 建立客户投诉档案,提升服务品质	192
见证实录: 艺术与变通, 让危机蛋糕店重现生机	193

第5日 | 提升篇

一、形象维护与提升	198
塑造蛋糕店形象	198
提高蛋糕店信誉	201
阿旺锦囊 质量 + 信誉 = 影响力	202
二、蛋糕店稳定后的扩大经营	203
连锁经营是必由之路	203
走复合式经营发展之路	207
阿旺锦囊 淡季多元化经营, 发掘利润空间	207
见证实录: 5 万元开店月赚 6000	208



第1日

基础篇

米山前对蛋

有了开一家属于自己的蛋糕店的想法，这只是第一步，有了思想必须付出行动，付出百倍的艰辛与努力，你才能实现自己的愿望。蛋糕是怎样成为人们生活中的一道靓丽风景，蛋糕发展的历史，蛋糕业的前景，开蛋糕店能赚到钱吗，这些都是你要知晓和考虑的。本篇将带你走进一个五彩缤纷、香甜可口的蛋糕童话世界。

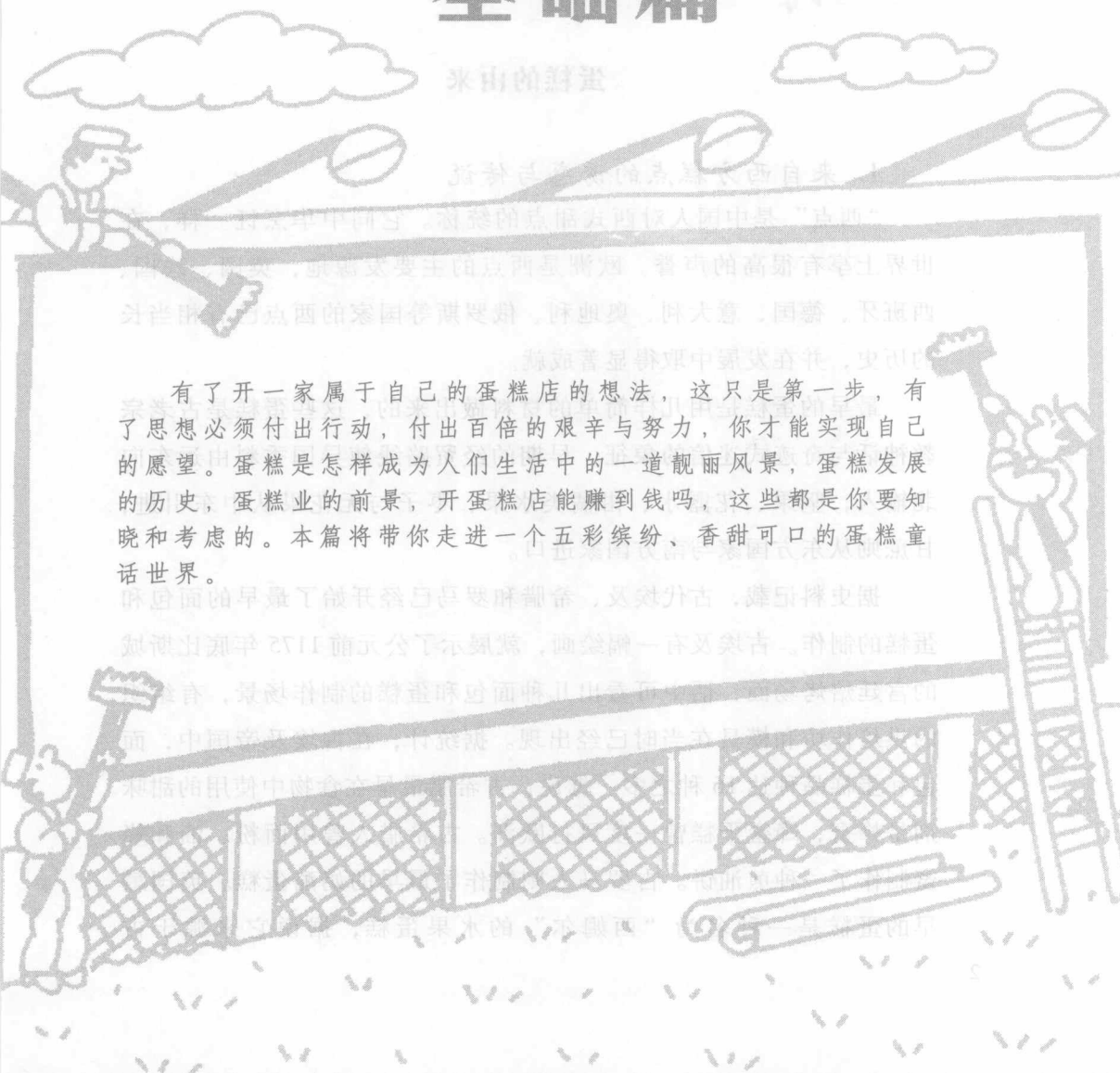
有了开一家属于自己的蛋糕店的想法，这只是第一步，有了思想必须付出行动，付出百倍的艰辛与努力，你才能实现自己的愿望。蛋糕是怎样成为人们生活中的一道靓丽风景，蛋糕发展的历史，蛋糕业的前景，开蛋糕店能赚到钱吗，这些都是你要知晓和考虑的。本篇将带你走进一个五彩缤纷、香甜可口的蛋糕童话世界。

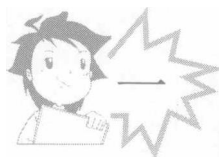
蛋糕业的前景，开蛋糕店能赚到钱吗，这些都是你要知晓和考虑的。本篇将带你走进一个五彩缤纷、香甜可口的蛋糕童话世界。

本篇将带你走进一个五彩缤纷、香甜可口的蛋糕童话世界。

五彩缤纷、香甜可口的蛋糕童话世界。

香甜可口的蛋糕童话世界。





从了解蛋糕开始

蛋糕的由来

1. 来自西方糕点的诱惑与传说

“西点”是中国人对西式甜点的统称。它同中华烹饪一样，在世界上享有很高的声誉。欧洲是西点的主要发源地，英国、法国、西班牙、德国、意大利、奥地利、俄罗斯等国家的西点已有相当长的历史，并在发展中取得显著成就。

最早的蛋糕是用几样简单的材料做出来的，这些蛋糕是古老宗教神话与奇迹式迷信的象征。早期的经贸路线使异国香料由远东向北输入，坚果、花露水、柑橘类水果、枣子与无花果从中东引进，甘蔗则从东方国家与南方国家进口。

据史料记载，古代埃及、希腊和罗马已经开始了最早的面包和蛋糕的制作。古埃及有一幅绘画，就展示了公元前 1175 年底比斯城的宫廷焙烤场面，画中可看出几种面包和蛋糕的制作场景，有组织的烘焙作坊和模具在当时已经出现。据统计，在古埃及帝国中，面包和蛋糕品种达 16 种之多。据说，古希腊最早在食物中使用的甜味剂是蜂蜜，蜂蜜蛋糕曾一度风行欧洲。古希腊人曾用面粉、油和蜂蜜制作了一种煎油饼。古罗马人则制作了最早的奶酪蛋糕。英国最早的蛋糕是一种名为“西姆尔”的水果蛋糕，据说它来源于古



希腊。

今天，世界最好的奶酪蛋糕仍然出自意大利。公元前4世纪，罗马成立有专门的烘焙协会。初具现代风格的西式糕点大约出现在欧洲文艺复兴时期，糕点制作不仅革新了早期方法，而且品种不断增加。烘焙业已成为相当独立的行业，进入了一个新的繁荣时期。此时现代西点中两类最主要的点心，派和起酥相继出现。早期法国和西班牙在制作起酥时，采用了一种新方法，即将奶油分散到面团中，再将其折叠几次，使成品具有酥层，这种方法为现代起酥点心制作奠定了基础。丹麦包和可松包是起酥点心和面包相结合的产物。据记载，最原始的面包甚至可以追溯到石器时代。早期面包一直采用酸面团自然发酵方法。16世纪，酵母开始运用到面包制作中。制作海绵蛋糕浆料所采用的搅打法，有人推测首先由西班牙人创造。

18世纪，磨面技术的改进为面包和其他糕点提供了质量更好、种类更多的面粉。这些都为西式甜点的生产创造了有利条件。18世纪到19世纪，在西方政体改革、近代自然科学和工业革命的影响下，西点烘焙业发展到一个崭新阶段。同时，西点开始从作坊式生产步入到现代化的生产，并逐渐形成了一个完整和成熟的体系。当前，烘焙业在欧美十分发达，西点制作不仅是烹饪的组成部分（即餐用面包和点心），而且是独立于西餐烹调之外的一种庞大食品加工行业，成为西方工业食品工业的支柱之一。

跟随历史的轨迹，我们可以感受到蛋糕的起源及背景。时代的演变和进步使蛋糕不再是一种传统及地方的代表；国与国距离的缩短让好吃的蛋糕创造出流行的文化，如巨蛋蛋糕等。但是在商品大量曝光及媒体过度神化的同时，我们也不要忘记蛋糕的精神，终究好吃的点心源远流长。