

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

# 餐饮店 5日通

中研零售商学院策划 祝文欣◎主编

*canyindian  
5ritong*

民以食为天，餐饮从来都是竞争激烈、高淘汰率的行业。  
如何从竞争中脱颖而出？  
如何以小博大，展现小餐馆的旺盛生命力？  
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，  
提炼了餐饮店经营、盈利的关键技巧。  
只需5日，让您轻松做老板！

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

# 餐饮店 5日通

中研零售商学院策划 祝文欣◎主编

## 图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮店 5 日通/祝文欣主编. —北京: 中国发展出版社,  
2009. 4

(阿旺开店系列丛书)

ISBN 978-7-80234-334-4

I. 餐… II. 祝… III. 饮食业—商业经营

IV. F719. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 027705 号

书 名: 餐饮店 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 978-7-80234-334-4/F · 814

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: 北京画中画印刷有限公司

开 本: 700 × 980mm 1/16

印 张: 11.75

字 数: 135 千字

版 次: 2009 年 4 月第 1 版

印 次: 2009 年 4 月第 1 次印刷

印 数: 1—6000 册

定 价: 26.00 元

联系电话: (010) 68990625 68990692

购书热线: (010) 68990682 68990686

网 址: <http://www.develpress.com.cn>

电子邮箱: [drepub@126.com](mailto:drepub@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“见证实录”,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

民以食为天。与其他行业相比,餐饮业具有投资少、产出高、增长快的特点。越来越多的创业人士也正是看到了餐饮业利润高而门槛不高的特点,竞相争取这块大面包。但餐饮业也是一个高淘汰率、竞争惨烈的行业。对于新进者,怎样让自己在众多的竞争者中脱颖而出而立于不败之地,成为行业中的佼佼者,怎样才能达到利益最大化,让你每一分钱的投资都得到最大限度的回报呢?

开一家餐馆,每天和饮食打交道。表面上看起来,开餐馆就是找个店面支起炉灶,把饭菜端给客人。实际上,即使开一家很小的餐馆,都有很多环节、很多琐碎的事情。餐馆如何定位、选址,原料如何采购才最省钱省心,设备怎样配置最合理,餐馆如何管理,如何进行餐馆宣传与营销,如何提高品牌的影响力……有时候,某些环节是否做到位,直接影响着餐馆经营的成败。

本书通过对餐饮业的长期调查和研究,为餐饮店经营者解读经营规律,介绍营销技巧,抛砖引玉地启发经营者的创业思路。针对初次开餐馆的朋友,编者从开餐馆筹备,经营技巧,经营理念,菜单制作,服务技能等方面入手进行务实的介绍和讲解。

本书由五大部分组成,基础篇重点对餐饮市场现状进行分析和



介绍,对不同的开店模式进行评比。选址装修篇重点阐述选址布局对餐饮店经营的影响、如何进行餐饮店面外观设计与细部规划、如何对经营主体进行定位等。经营篇重点分析影响餐饮店经营的诸多因素、标准化服务知识及相关的宣传与推广等。管理篇分别从人员管理、财务管理、采购管理、厨房操作等方面入手,分析餐饮店经营过程中涉及管理方面的问题,并解答相关难题。提升篇重点讲述在经营达到一定的规模之后,为了积极营造更加完善的店面形象和经营理念而应考虑的一些问题。

本书内容极其丰富,具有很强的实用性,力求助您开一家真正能够上手赚钱的餐馆。如果您想做一个经营者,就要仔细阅读,灵活运用掌握。艺高人胆大,练就了一身真本领,自然“打遍天下无敌手”。

编者

2009年2月

## CONTENTS

## 目录

### 第1日 | 基础篇

|                        |    |
|------------------------|----|
| 一、餐饮业的现状及发展趋势 .....    | 2  |
| 餐饮业经营现状分析 .....        | 2  |
| 市场考察分析 .....           | 6  |
| 餐饮店的形式与特点 .....        | 7  |
| 阿旺锦囊 认识餐饮业 .....       | 10 |
| 二、创业需要具备的条件和市场定位 ..... | 12 |
| 餐饮店创业需要具备的条件 .....     | 12 |
| 餐饮店定位决定经营成败 .....      | 13 |
| 阿旺锦囊 合伙开店的利与弊 .....    | 15 |
| 见证实录：从7张桌子到名牌连锁 .....  | 17 |

### 第2日 | 选址装修篇

|                        |    |
|------------------------|----|
| 一、选择“金三角”，开始“揽金” ..... | 20 |
| 商圈调查及评估 .....          | 20 |





|                       |    |
|-----------------------|----|
| 餐饮店选址要素解析 .....       | 24 |
| 交通条件分析 .....          | 28 |
| 客流规律分析 .....          | 29 |
| 阿旺锦囊 店址选择的方法 .....    | 30 |
| 二、餐饮店装修原则与细部设计 .....  | 32 |
| 餐饮店装修原则及其要点 .....     | 32 |
| 餐饮店装修细节设计 .....       | 37 |
| 阿旺锦囊 灯光体现餐饮店的魅力 ..... | 40 |
| 见证实录：不一样的促销 .....     | 43 |

## 第3日 | 经营篇

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 一、影响餐饮店经营的因素 .....      | 46 |
| 阿旺锦囊 “的士”餐饮店的投资指南 ..... | 51 |
| 二、餐饮店服务标准知识 .....       | 53 |
| 阿旺锦囊 开餐馆在经营上常见的失误 ..... | 58 |
| 三、广告宣传与推广 .....         | 61 |
| 餐饮店广告宣传的定位与思考 .....     | 61 |
| 如何做好餐饮广告营销 .....        | 64 |
| 阿旺锦囊 典型开业宣传方案 .....     | 69 |
| 四、促销策略 .....            | 73 |
| 餐饮行业的服务营销策划 .....       | 73 |
| 餐饮连锁企业促销策略 .....        | 76 |

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 旅游餐饮企业促销策略 .....         | 78 |
| 阿旺锦囊 让“的哥”为餐饮店义务宣传 ..... | 80 |
| 见证实录：火爆彩面馆背后的故事 .....    | 81 |

## 第4日 | 管理篇

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 一、员工管理 .....            | 86  |
| 餐饮店员工管理 .....           | 86  |
| 员工管理办法 .....            | 87  |
| 员工薪酬设计 .....            | 91  |
| 员工培训计划 .....            | 95  |
| 员工手册的制定 .....           | 98  |
| 阿旺锦囊 服务员培训及操作细则 .....   | 105 |
| 二、财务管理 .....            | 113 |
| 财务制度 .....              | 113 |
| 财务管理应注意的问题 .....        | 119 |
| 出纳员的工作及程序 .....         | 124 |
| 三、采购管理 .....            | 127 |
| 阿旺锦囊 餐饮店采购员的职责与要求 ..... | 131 |
| 四、厨房管理 .....            | 131 |
| 阿旺锦囊 餐饮店厨房管理条例 .....    | 134 |
| 见证实录：客人误读菜价怎么办 .....    | 143 |



## 第5日 | 提升篇

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 一、形象维护与提升 .....             | 148 |
| ④④④④ 以积极的企业文化建立成本控制体系 ..... | 151 |
| 二、品牌的经营和延伸 .....            | 155 |
| 见证实录：以特色经营小酒店 .....         | 161 |
| 附录：                         |     |
| 餐饮业食品卫生管理方法 .....           | 167 |

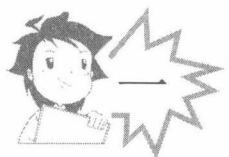
# 第1日

## 基础篇

开餐馆要想在市场占据一定地位，必须加强创新经营力度，丰富文化品牌内涵，逐步改变传统的手工加工、单店作坊式经营、经验型管理为主的状况，向标准化加工、工厂化生产、连锁规模化经营和科学现代化管理的方向发展。

本篇重点介绍了餐饮业的发展前景和投资环境，让你全面了解餐饮行业。





## 餐饮业的现状及发展趋势

### 餐饮业经营现状分析

餐饮业属于第三产业，具有生产加工、饮食品零售和劳动服务的综合性。改革开放 30 年来，我国餐饮业发展迅猛，如今，各种风味特色，各种经营形式，各种组织结构的餐饮企业星罗棋布，同时，也形成了“竞争激烈，生意难做”的局面。更新经营方式，拓展大众市场，建全餐饮业的“软硬件”设施，发展餐饮信息渠道是我国餐饮业的迫切需要。所以，科学化、集约化、社会化是 21 世纪餐饮业发展的方向。

#### 1. 科学化是 21 世纪餐饮业的主流

掌握高新技术、具备管理和营销理念的人才将促进和推动 21 世纪的餐饮企业。他们将运用现代化的手段形成标准化生产，实现全天候服务，科学化管理，多元化销售，发展餐饮信息网的“现代餐饮”。

(1) 比较多的学者倾向把 21 世纪称为信息时代，应用高新技术以及发展信息网络可以帮助餐饮业在促销过程中取得巨大突破，与国际餐饮接轨。目前，越来越多的人购买电脑、数字电视、智能手机等设备，以适应社会信息化，发展餐饮网络，形成以网络及计



计算机控制程序为生产和销售的科学化餐饮店。其特点是电脑点菜，电视点炒，建立网址，开通网上订餐，全方位服务，缩短上菜时间，优化企业经营管理，并增强厨房的透明度。对于外卖业务的企业，连锁上网尤为重要，如“全聚德”烤鸭店、上海“绿波廊”已经领先一步，又如天津的“集贤”大酒店推出了“厨房实况监视”的绝招，颇具成效。

(2) 餐饮产品的科学化，是中国餐饮界拓展的又一方向。科学化的食品主要分三种：一是健美食品，主要是指能预防肥胖、控制胆固醇升高、保持人体生态平衡的食品；二是“绿色食品”，即安全、无害、受污染少、绝对新鲜的食品；三是营养食品，即能补充人体所缺乏的各种微量元素，具有增强体力和开发智力功效的食品。“健康”是科技文明时代的产物。推销健康食品，合理改变菜单，或增加健康食谱制作标准化产品，尽量减少食品污染。

## 2. 不断优化企业的经营和管理

在计划经济时代，餐饮业曾一度出现管理混乱等问题，而21世纪的消费群体绝不是简单化的服务、单一的品种就可以满足的。培养管理和营销人才是从封闭式的单纯销售管理型向开放式的经营管理型转变的关键，树立生产销售流水线的品牌意识，加强人才效率的竞争无疑会取得更好的经济效益。

(1) 全面提高员工素质和管理者管理水平，是搞活餐饮业的根本出路。智能化的管理系统包括通讯设备、信息管理、设备运行、后勤物资、人事管理、财务管理、状态控制、安全控制、楼房管理等，而这一切可统归为人的管理。作为管理人员应在工作中给员工灌输文化常识，提高劳动者的素质，加强厨师队伍的建设，实现知识化、专业化的团队。

(2) 21世纪的餐饮业不再局限于单一的饮食功能，为满足消费

者更高层次的需要，经营的多极化已成为一种发展趋势。其中，在经营中引入娱乐会在一定程度上丰富经营内容，使餐饮店具有社交功能、商业功能和娱乐功能。

虽然行业发展迅猛，但必须要看清的是，目前我国餐饮企业发展的软件投入和基础条件不足成为制约企业水平提升的关键，许多企业缺乏系统的管理。另外，连锁经营的支撑能力有待提高，特别是在特许加盟连锁快速扩张中，管理模式和支撑体系的问题比较突出。专业人才仍较缺乏，职业经理人和店长的后备力量不足，影响了企业的快速发展，直接导致的后果是，企业的品牌创新能力、科技能力和可持续发展能力与当代市场相脱节。

### 3. 21 世纪饮食业的格局会发生变化

(1) 建立和发展餐饮集团，是搞活餐饮企业和抵御市场风险的可取途径。所谓“餐饮集团化”是指单体餐饮采取联号合作的形式，经营管理两个以上的企业或系统，其优势在于发挥群体作用，建全多方位、多层次的餐饮系统。统一性的连锁餐饮集团对于重组餐饮资产、扩大市场的覆盖面、加快资金流转速度、促进餐饮业规范化经营具有重要作用。而快餐连锁作为集团化的先锋，像麦当劳、肯德基、必胜客等西方快餐已经形成了强劲的内在潜力。在 21 世纪我国必然克服体制上的制约，以直营连锁、特许连锁、加盟连锁或自愿连锁等形式，内外延型扩张，形成品牌性强的连锁餐饮集团。

(2) 超市餐饮将补充连锁快餐构成大众化市场。大众化经营意味着廉价，但不等于低水平。它是一种拥有较高服务标准和质量，而价格相对较低的经营，连锁快餐和连锁超市即为这种经营模式。借鉴超市布局原理，采用开架陈列、自我服务的超市餐饮，改变了封闭式的餐饮操作和就餐方式，形成千品汇一、廉价销售、方便快







捷、批量生产的餐饮经营新格局。餐饮超市以就餐自由、形式自由、价格适中的形式，面向工薪阶层，使我国餐饮得到了普及和发展，同时也满足了消费者求奇、求全，求便、求廉的消费心理，成为 21 世纪的饮食新时尚。

## 市场考察分析

### (1) 经济指标。

- ①当地餐饮企业经营状况、实力比较。
- ②所有制形式及所占的比重。
- ③营业网点数量。
- ④从业人员数量。

### (2) 所选市场的餐饮业经营现状。

- ①企业数量与竞争能力（是否已形成规模竞争）。
- ②经营管理水平高低。
- ③经营档次高低。
- ④菜系比例。

### (3) 竞争对手分析。

①传统型竞争者现状：数目、业绩水平、营业额、利润收入统计分析。

②成功原因：管理水平，服务质量，社会条件。

③失败原因：菜品问题，运行机制等。

④传统型竞争者优势：传统优势，经营规模优势，位置优势，主打菜品优势。

⑤新兴高档餐饮经营者：经营何种菜系，菜系取向，是平民化还是贵族化等。

⑥经营状况：营业额、营业利润、就餐人数、订餐数等。