

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

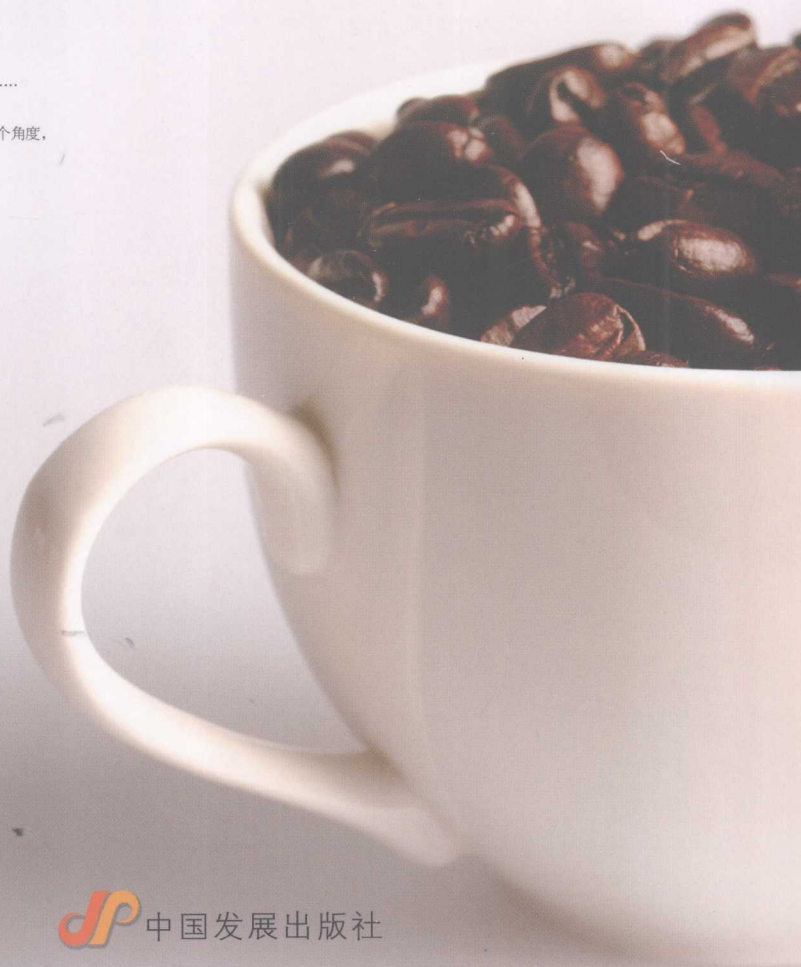
咖啡店 5日通


中研零售商学院策划 祝文欣◎主编

*Kafeidian
5ritong*

您是否想开一家赚钱的咖啡店，却不知如何入手？
您是否知道咖啡店内应该如何布局规划？
您是否知道咖啡究竟有哪些种类，又该如何定价……
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，
提炼了咖啡店经营、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



中国零售业提升业绩必选培训教材

咖啡店 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

咖啡店 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 978-7-80234-329-0

I. 咖… II. 祝… III. 咖啡馆—商业经营
IV. F719. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 017122 号

书 名: 咖啡店 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 978-7-80234-329-0/F·811

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: 北京源海印刷有限责任公司

开 本: 700 × 980mm 1/16

印 张: 13.5

字 数: 156 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) 68990630 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

提起咖啡,人们总会和西方文化联系在一起,中国传统观念普遍认为,那是小资、白领们喝的东西,与普通大众挨不着边。其实在西方文化和东方文化日益交融的过程中,这种状况已经发生了质的改变——咖啡逐渐成为大众化的消费产品。

面对如此巨大的市场,那些善于发现商机的社会精英们正在萌生并完善着自己的咖啡创业梦想。

作为 21 世纪的黄金产业,咖啡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,国内一些市场呈现出极大的消费热情,咖啡消费已由大中城市普及到县级城市及乡镇。消费区域的扩大,给咖啡业创造了更为广阔的发展空间。

本书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,全面指导你如何成功创办和运作一个咖啡店。

店铺虽小,但重在经营和管理。本书从实战的角度教你如何定价、如何做广告宣传、如何销售。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



理的精髓还在于以人为本,尊重人的尊严,尊重人的价值,开发人的智慧,一起干好事业。

除了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。每篇后还附有“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,给你信心和启示。

最后,还得说明一下,《咖啡店5日通》里不仅仅涉及咖啡,更明确地说应该是包括咖啡在内的整个咖啡文化体系的一份开店指南。如果你确定想开一家咖啡店,那么,只需要五天时间,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章 | 基础篇

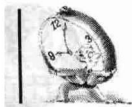
一、咖啡业的现状与前景	2
咖啡的历史	2
咖啡业的发展现状	4
咖啡业未来市场调查分析	8
怎样定位咖啡店的市場	12
☉☉☉☉ 深入了解咖啡店的市場定位	14
二、选择适合的经营模式	16
加盟品牌店	16
经营个性店	18
功能咖啡店与主题咖啡店的比较	19
个性店投资预算	20
☉☉☉☉ 让店面彰显魅力	23
三、咖啡店对店主的要求	24
店主必备的素质	24
成功店主的三大秘诀	26
对成功店主的忠告	27
☉☉☉☉ 如何成为成功的加盟店店主	28



四、咖啡店开设资金计划	30
开设资金构成	30
装修预算	32
开设资金来源	33
阿旺锦囊 如何合理分配资金	34
五、咖啡店手续办理	35
阿旺锦囊 店面注册后的全套证照清单	40
见证实录：咖啡店投资与成功都不难	41

第2日 | 选址装修篇

一、咖啡店选址考察	46
选址应考虑的因素	46
店面选址的步骤	49
商业区选址优劣分析	51
阿旺锦囊 灵活选择适合自己的好地段	52
二、店面风格介绍	53
阿旺锦囊 特色咖啡	60
三、店面外观装饰	61
店名的选择	62
外观设计的原则	63
门窗、墙面和招牌的设计	63
店门入口的设计	65
门面设计的相关注意事项	65



阿旺锦囊 打造门面魅力	67
四、店内装修设计	68
店内布局和空间的划分	69
色调选择	69
灯光效果设计	70
商品展示陈列设计	70
色彩和声音的设计	71
阿旺锦囊 咖啡店由内而外的装饰设计	73
见证实录：咖啡屋 + 名厨，掘来第一桶金	75

第3日 | 经营篇

一、原料和设备的采购	78
咖啡豆的购买与保存	78
购买咖啡豆的注意事项	80
咖啡店的设备选购	82
咖啡店预算	85
阿旺锦囊 咖啡店设备选购秘诀	85
二、咖啡的调制	88
咖啡调制用具	88
咖啡调制方法	90
名咖啡是如何调成的	91
阿旺锦囊 在家也能调制咖啡	96



三、咖啡的定价	98
阿旺锦囊 手把手教你玩促销	100
四、咖啡店的定位	102
咖啡店的类型	102
制订经营计划	106
阿旺锦囊 美味咖啡的要诀	106
五、咖啡店的经营	108
咖啡店的经营理念	108
咖啡店的销售理念	111
阿旺锦囊 开咖啡店是否适合你	114
六、咖啡店的情感营销	116
阿旺锦囊 纯咖啡店的成功秘籍	118
七、咖啡店的宣传与推广	119
阿旺锦囊 颠覆传统——咖啡店的决胜之道	122
见证实录：大酒店里出来的小老板	125

第4日 | 管理篇

一、咖啡店店员招聘	130
阿旺锦囊 店员管理得有道儿	133
二、咖啡店店员培训	134
培训前做好准备	135
培训中注意方法	137
培训后坚持回访	138



基本服务流程	138
阿旺锦囊 培训店员要用好方法	139
三、咖啡店店员日常工作规范	141
服务人员工作规范	141
咖啡店规范标准	142
阿旺锦囊 咖啡礼节	144
四、咖啡店店员管理技巧	145
店员流失的原因	149
防止店员流失的策略	152
阿旺锦囊 商圈的管理	154
五、咖啡店异常情况处理	156
阿旺锦囊 可能面临的挑战	159
见证实录：咖啡店需要创新模式	162


第5日 | 提升篇

一、品牌咖啡店的经营之道	166
爵士岛咖啡店的经营之道	166
上岛咖啡店的经营之道	168
星巴克咖啡店的经营之道	170
土耳其咖啡的经营之道	173
麦斯威尔的经营之道	175
阿旺锦囊 星巴克是如何管理的	176



二、小人物开大咖啡店	178
下岗女工开咖啡店圆梦	178
成都大男孩的咖啡财富	180
校园咖啡屋	183
到茶楼卖咖啡	185
阿旺锦囊 咖啡店之“五艰”和“五坚”	187
三、咖啡店的消费者心理学	189
阿旺锦囊 控制成本，不随意调价	192
见证实录：咖啡店缘何败北	193
附录：	
世界著名咖啡店简介	195
咖啡微型经营的建议方案	197

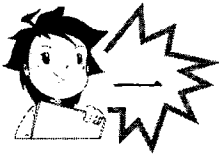
第1日 基础篇



相信拿起这本书的你一定有着开一家咖啡店实现创富的梦想，但是你对咖啡的了解有多少呢？你是否了解当前咖啡业的发展现状，你是否明白开一家咖啡店应当从哪里入手，需要注意哪些问题。面对这些问题你是否还在迷茫和疑虑，从今天开始，我们将为你一一解答，助你创业成功。



咖啡店
5日通



咖啡业的现状与前景

咖啡的历史

1. 咖啡的神秘面纱

世界上第一株咖啡树是被埃塞俄比亚的牧羊人发现的。到目前为止咖啡已有 1500 年以上的栽培历史。咖啡树的主要种植区域是拉丁美洲、非洲和东南亚等地。在我国，咖啡最早于 1884 年引进，现在我国的台湾、海南、广西和云南等热带地区都有咖啡种植。

咖啡的主要成分有：咖啡因、丹宁酸、蛋白质、糖分、粗纤维、脂肪和香苦酸醇。正是这些独特的成分孕育了咖啡独特的味道，让它拥有了无穷的魅力。咖啡可用来提取咖啡碱，在医药上用做麻醉剂、兴奋剂、利尿剂和强心剂。咖啡果肉可酿酒、制醋，做饲料、肥料、燃料等。

香味是咖啡品质的生命。咖啡的香味经“色谱法”气体分析结果证明是由酸、醇、醛、酮、酯、硫黄化合物、苯酚、氮化合物等数百种物质挥发成分复合而成的。大致上说来，脂肪、蛋白质、糖类是香气的重要来源，而脂质成分则会和咖啡的酸苦调和，形成滑润的味道。因此香味的消失意味着品质变差，香气和品质的关系极为密切。



目前咖啡的种类有：蓝山咖啡、爪哇咖啡、日本炭烧咖啡、康娜咖啡、摩卡咖啡、巴西咖啡、哥伦比亚咖啡、曼特宁咖啡、曼巴咖啡、萨尔瓦多咖啡、吉力马札罗咖啡、卡布奇诺咖啡、法国拿铁咖啡、法国牛奶咖啡、土耳其咖啡、皇家咖啡等。正是这些风格各异的咖啡构成了独特的咖啡文化世界，让我们在咖啡的魅力面前流连忘返。

2. 咖啡在世界的传播

从埃塞尔比亚的牧羊人第一次发现咖啡到现在，已经有 1500 多年的历史了。这是充满艰辛、传奇和丰富多彩的 1500 多年。

500 年，牧羊人卡尔代第一个发现了咖啡的妙用。

525 年，第一株咖啡树在阿拉伯半岛种植。

1475 年，第一家咖啡屋在君士坦丁堡（今伊斯坦布尔）诞生。

1615 年，咖啡从意大利的威尼斯传入欧洲大陆。

1620 年，咖啡传入北美大陆。

1690 年，咖啡传入亚洲。

1723 年，法国军官德克鲁把咖啡苗带到了美洲。

1893 年，咖啡种植在了肯尼亚和坦桑尼亚。

1902 年，传教士将咖啡种带到云南。

2000 年，咖啡成为世界四大饮料之首，创造了一年消耗 4000 亿杯的纪录。

3. 咖啡在中国的发展史

从 1884 年咖啡在台湾种植获得成功到今天，咖啡在中国的发展已经走过了风风雨雨一百多年，以下作详细介绍：

——1884 年，中国台湾种植咖啡成功。

——1902 年，中国云南引进种植咖啡成功。



- 1985年，云南农垦开始咖啡的商业化种植。
- 1992年，UNDP 援助中国建成第一家现代化咖啡加工厂——云南咖啡厂。
- 1995年，咖啡产业列入云南生物资源开发创新工程。
- 2003年，云南成为中国唯一优质咖啡原料基地。

咖啡业的发展现状

每年全球要消耗掉 74 亿杯咖啡，相当于一天要喝 2000 万杯，平均每人每年要喝掉 120 杯。咖啡豆的年零售额为 300 亿美元，在主要商品销售榜上仅次于汽油，位居第二。可以说，现代社会的每一个人都和咖啡有着千丝万缕的联系。巴尔扎克笔下的“生活就是一杯杯咖啡”，传神味道十足，一语道破商机。

近年来中国咖啡消费的发展愈来愈为世界所瞩目，咖啡店伴随着咖啡文化的成长如雨后春笋般地涌现，成为人们交谈、听音乐、休息、品鉴、沉醉的好地方。但是到目前为止，咖啡还没有深入社会底层，普通老百姓没有资本，也不可能对这个文化品位很高的“饮料”产生兴趣。因此今天的咖啡店主要集中在高档写字楼、大专院校和政府部门的周围，为这些文化品位高的群落提供休闲娱乐、商务洽谈的理想场所。

如今的咖啡市场表面上看似稳定，极少出现大的变动，然而平静的表象下却早已波涛汹涌。咖啡业不仅存在着同类品牌的竞争，还面临着与碳酸饮料、茶饮料、果汁饮料等相关产品的你争我夺。在大型超市中，我们可以看到咖啡专柜上只有雀巢、麦氏、摩卡、哥伦比亚等几个国外品牌，和碳酸饮料、果汁饮料的专柜相比其单薄的程度让人看上去有点寒碜。