

谭慧◎编著

图解如何开一家赚钱的餐厅

餐厅开店经营实战指南

餐厅就餐氛围设计

一个有特色的餐厅，定然不会缺少绿色植物的摆放。

绿色让人有轻松愉快之感，干净清爽的色泽，为餐厅提供一些自然的生机与点缀。



如何留住消费顾客

从不满意的顾客到忠实顾客，从消费到持续消费。

餐厅向顾客提供符合甚至超过其期望的「让渡价值」，使顾客获得满意。

餐厅的卫生管理

食品若对生命产生威胁，进食也就失去了延续生命活动的意义。

清新幽雅、整洁卫生的饮食环境给顾客一种温馨的感觉，能给餐厅带来更多的回头客。

菜单设计的小窍门

菜单是餐厅的消费指南，也是餐厅最重要的名片。

在菜单上用显眼的方式突出餐厅的特色产品或热销产品，可以提升顾客点单率。

多元化的消费层次，需要制定多元化的定价策略。

特价优惠菜品虽是亏本销售，但能带动和「诱导」其他高利润菜品的销售。

给菜品合理定价



图解

如何开一家赚钱的餐厅

谭慧◎编著



中国华侨出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

图解如何开一家赚钱的餐厅 / 谭慧编著. — 北京 :
中国华侨出版社, 2018.3

ISBN 978-7-5113-7406-6

I . ①图… II . ①谭… III . ①餐馆—经营管理 IV .

① F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 020322 号

图解如何开一家赚钱的餐厅

编 著: 谭 慧

出 版 人: 刘凤珍

责任编辑: 安 可

封面设计: 韩立强

文字编辑: 焦金云

美术编辑: 盛小云

插图绘制: 韩渝可

封面供图: www.quanjing.com

经 销: 新华书店

开 本: 720mm × 1020mm 1/16 印张: 28 字数: 565 千字

印 刷: 北京市松源印刷有限公司

版 次: 2018 年 5 月第 1 版 2018 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5113-7406-6

定 价: 39.80 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦 3 层 邮编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

发 行 部: (010) 58815874 传 真: (010) 58815857

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

如果发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。



前言

我国是世界上著名的饮食大国，有着5000多年饮食文化的悠久历史。中国素有“民以食为天”的传统，这源于远古流传至今的饮食大氛围。如今的中国，餐饮业已经成为市场化程度最高、竞争最激烈、发展速度最快的行业之一，形成了一道亮丽而又多彩的风景区，对想在这个行业占有一席之地的从业者折射出无限的光环和吸引力。它吸引了万千投资者的目光，并给了其中许多人以丰厚的回报。从前，我们都以为在餐饮业日进万金是一个可望而不可即的神话，而只有那些经营过餐厅的人才了解这是完全可以实现的。餐饮业具有无可比拟的诱惑力，具体表现为餐厅投资可大可小，既可以独立经营，也可以联营、加盟；餐厅的投资周期短、见效快，只要做上路了，短短几年时间，就能完成从单店到连锁的整个发展过程，利润非常丰厚。以上种种优势，使得开餐厅成为众多创业者创业的最佳选择。

面对新开的餐厅越来越多，赔钱的餐厅也日渐增多成了无法掩盖的残酷事实，许多餐厅经营者在感到惶恐不安的同时，也困惑不已。为什么昨天还客似云来的火锅城今天却鲜有人问津？为什么一墙之隔的川菜馆，一个是顾客盈门，川流不息，利润不断增长；另一个却是人迹罕至，门可罗雀，连年亏损。为什么麦当劳、肯德基一年四季没有淡季？而你的餐厅，却因为你缺乏经验，盲目从感性角度出发，在开业前市场调查分析不够充足，再加上资金“底气”不足，以致造成开业后经营定位不准，使得餐厅不得不关门易主。

由此看来，餐饮业面临着激烈的竞争。而你如何凭借独特的产品优势，在残酷的市场夹缝中拼杀出一条血路？这需要步步惊心，招招制胜。一个餐厅，从选址到开业，从服务到采购，从收银到点菜，涉及太多的知识和细节。即使餐厅开起来了，也会遇到问题，开销和内耗增大，员工工作效率低下，采购员吃回扣，上菜速度有待提高，卫生状况让人担忧，这些小细节，任何一个出现纰漏，都会让你的餐厅在发展的道路上埋下隐患。这时候，餐厅经营者需要一个良好的管理制度和严格执行制度的决心，以及应对困难的毅力和思维。

任何一门行当都是一种学问，常言说“隔行如隔山”，经营一家餐厅也并非人们想象的那么简单。你或许可以凭借一些小招数、小花样抓住一部分消费者，但是要想扩大经营，走规模化、可持续发展的道路却很漫长，在这其中要探索和总结

的有很多。餐饮业内有句话叫：“眼光是金，特色是宝。”虽然经营者进入餐饮业的形式各有不同，但不管其背景如何，要想在这个行业中找到立足之地，树起一面大旗，找对餐饮特色项目永远是最关键的一步。如果你想开一家餐厅，就要了解需要多少投资、开什么样的餐厅、多大规模、多高档次、回报如何、有多大风险，这些都需要事先考虑全面，也是最需要解决的问题。当决定开餐厅时，绝不能有“只要我的菜货真价实，自然就会有人来吃”这样的思维定式，而是要想到，餐厅要有一流的服务和管理，一流的菜肴和环境……随着时代的发展和社会的进步，人们对于“吃”的期望和要求也日益增长和提高，已经逐渐从单纯的生理需要演变为更多地追求心理上的满足。这一变化，是饮食发展为成熟的文化的一大标志；这一变化，也使得经营餐厅这一行业日益具有更多的艺术性。因此，可以肯定地说，只有那些能够不断地满足人们的心理需要的餐厅，才能够不断地获取高额利润。

为了帮助广大餐饮业从业者获得全新而实用的经营管理知识，我们精心编写了这本开店指导书。本书分别从科学、实用的角度出发，将餐厅开业准备，如何选址、筹划、筹资、起名到经营过程中的采购进货、店员管理、店面设计与装潢、菜单制作、成本控制、厨房管理、卫生管理等各个方面，以通俗易懂的语言，为广大读者描述了一个完整的餐厅经营程序，具有很强的知识性和可操作性，就像一位开店专家手把手地教你打理自己的餐厅。如果你想开一家赚钱的餐厅，请仔细阅读本书，并灵活运用掌握。通过阅读本书，你可以从中了解餐饮企业内在的经营规律，挖掘餐饮业做大做强所需要的营销技巧和经营手段，带领读者亲身感悟这个行业的经营难度，探查任何可能出现的隐患以及有效解决的办法，从而使经营者跨越成长中的各种危险，走向成功之路。



目录

第一章	开餐厅前的详尽计划书	1
	餐厅的“钱”景究竟有多大	1
	开餐厅要正确把握餐饮消费的发展趋势	3
	拟订一份周密的投资计划	5
	餐厅投资预算的项目	8
	开餐厅需要的启动资金	10
	合伙开店的利与弊	13
第二章	如何为餐厅定位	17
	餐厅定位的几个原则	17
	根据风味和地区确定餐厅的经营特色	19
	娱乐餐饮兼备的休闲式餐厅	21
	开家节约顾客时间的快餐厅	24
	经济实惠，开一家大众餐厅	27
	推销家乡菜，开一家地方风味餐厅	30
第三章	为餐厅选个好店址	32
	选择好店址的重要意义	32
	选址要多做调查研究	33
	巧用环境来选址	35
	餐厅选址的几大典型战略	36
	餐厅选址要规避政策风险	38
第四章	给餐厅起个好店名	41
	好店名是餐厅的金字招牌	41
	餐厅取名的依据和忌讳	43

餐厅取名技巧·····	45
如何设计店名的标准字·····	47
店标设计的意义·····	48

第五章 餐厅的装修设计····· 51

餐厅门脸的设计·····	51
餐厅大厅的装修风格·····	52
餐厅包间的设计·····	53
餐厅墙面设计·····	54
餐厅的灯饰选择·····	56
餐厅区域设计·····	57

第六章 餐厅就餐氛围设计····· 61

影响餐厅气氛的因素·····	61
灯光气氛·····	63
餐厅绿色植物的陈列·····	64
餐厅艺术饰品的摆设·····	66
餐厅的温度、湿度和气味·····	67
餐厅的背景音乐设计·····	69
用服务质量提升餐厅氛围·····	70

第七章 如何选定菜品····· 72

菜品的定位·····	72
菜品品种要平衡·····	73
菜式要与餐厅风格相符·····	74
选择毛利较大的菜品·····	75
菜品创新的常用方法与技巧·····	76

第八章 给菜品合理定价····· 78

定价的技巧与方法·····	78
多元化消费中的定价策略·····	80
新开张餐厅的价格策略·····	81
如何对菜品进行打折·····	82
公开牌价与灵活的定价策略·····	84

第九章 菜单设计的方法和技巧	86
菜单设计的基本要求	86
照片、插图和色彩的运用	88
菜单要不断创新	89
菜单菜品的表示方法	90
调整菜单的注意事项	91
第十章 打造招牌菜	94
餐饮业的80/20法则	94
精益求精将普通菜打造成招牌菜	94
用时尚和文化内涵打造招牌菜	96
招牌菜要注重色彩美	98
招牌菜名字要有寓意	99
招牌菜也要创新	99
第十一章 如何留住消费顾客	101
回头客是餐厅利润的保证	101
制造“短缺”的现象	104
打造透明餐厅让顾客更放心	105
留住挑剔的消费者	106
把不满意的顾客变成忠实顾客	107
第十二章 餐厅人员的岗位职责	110
经理的岗位职责	110
主管的岗位职责	113
领位员的岗位职责	114
服务人员的岗位职责	114
餐厅会计的岗位职责	118
出纳员的岗位职责	120
采购部人员的岗位职责	121
厨房工作岗位职责	122
第十三章 餐厅店员的招聘与管理	125
为什么要重视招聘	125

餐厅店员招聘的原则	126
店员招聘的准备工作	128
店员招聘的具体步骤	130
选择合适的招聘渠道	131
辞退餐厅店员的方法与技巧	133

第十四章 餐厅店员的培训与素质要求 136

餐厅店员培训的主要方式及意义	136
餐厅摆台培训	138
餐前检查培训	144
酒水的开启及斟酒服务培训	145
餐饮服务员必备的素质要求	147
收银员的基本素质	149
餐厅领班要克服的毛病	151
餐厅服务员必备的风度与气质	152

第十五章 餐厅员工的激励制度 156

建立有效的激励机制	156
员工激励须遵守的原则	157
激励员工的6个技巧	158
激励员工的物质手段	160
激励员工的精神手段	161
餐厅员工福利发放的作用和原则	163
年终奖分配的三个原则	164

第十六章 餐厅每日营业的流程 166

做好营业前的准备工作	166
每日营业前的所有检查内容	167
餐厅交接班制度	169
中餐开餐前的准备事项	170
中餐零点服务流程	171
西餐正餐服务流程	172
自助餐服务流程	175

营业结束后的工作内容·····	177
第十七章 餐厅迎宾管理和服务规范·····	179
迎接顾客的工作要领·····	179
迎宾员迎宾送客的礼仪·····	181
迎宾员的工作流程·····	182
服务员导餐服务的要点·····	183
安排顾客的一般规律·····	185
接待不同类型顾客的技巧·····	187
第十八章 餐厅值台管理和服务技巧·····	189
值台服务人员与顾客交谈应注意的礼节·····	189
餐厅必须提倡微笑服务·····	190
服务不同类型顾客的技巧·····	192
服务特殊顾客的技巧·····	193
顾客入座后的服务·····	195
包间服务的要领·····	196
第十九章 点菜服务与技巧·····	198
点菜服务的注意事项·····	198
中餐的接客服务要领·····	201
中餐的点菜服务·····	202
中餐上菜前后的服务工作·····	203
中餐用餐中的服务工作·····	205
中餐用餐后的服务工作·····	207
第二十章 应对服务顾客时出现的意外情况·····	208
两桌顾客同时要求一个服务员服务·····	208
顾客就餐赶时间·····	209
顾客点了菜单上没有的菜·····	211
由于上菜慢导致顾客不满·····	212
给顾客上错了菜·····	213
顾客发现饭菜中有异物·····	214

第二十一章	机智处理顾客的投诉	216
	建立顾客投诉的渠道	216
	引起顾客投诉的原因	218
	处理顾客投诉的流程	221
	对预约纠纷要妥善处理	223
第二十二章	承接宴会与团体包餐	225
	宴会的种类	225
	宴会预订的方式	227
	订席记录项目及内部准备工作	228
	准备宴会前要了解的事项	230
	制订宴会菜单的注意事项	231
	摆台时注意对场地规划	232
第二十三章	餐厅的外送服务	236
	外卖的商机	236
	外卖模式和透明度	238
	怎样做好有口碑的外卖	239
	发放简洁菜单	241
	接受电话预订	242
第二十四章	餐厅的推销与促销活动	245
	餐厅推销应该切合消费者心理	245
	餐厅促销的作用与原则	248
	顾客点菜推销法	251
	具体的点菜环节服务员推销细节	253
	原料展示推销	255
第二十五章	餐厅的广告宣传	258
	餐厅离不开广告宣传	258
	餐饮业常见的传媒广告及其特点	260
	餐厅店面广告	263
	餐厅户外广告的创意	265

第二十六章	餐厅成本的控制与管理	267
	餐厅成本控制体系的建立	267
	餐厅成本控制的策略	270
	健全食品原材料的表格制度	272
第二十七章	餐厅的财务管理	275
	分析餐厅的财务数据	275
	餐厅财务情况说明书包含哪些内容	278
	如何进行餐饮账单的管理	280
	如何提升餐厅的营业额	282
	提高有限的现金流的利用率	284
第二十八章	餐厅的原料采购	288
	餐厅采购的意义和基本任务	288
	餐厅采购的组织及职责	290
	原料采购的原则	293
	加强原材料的管理	295
	选择原料采购的方式	296
	食品采购的要领	298
	餐厅采购的审核与验收	305
	科学选择供应商并建立合作关系的操作流程	308
	培养固定而又忠诚的供应商	310
第二十九章	餐厅的贮存管理	313
	储存食品原料的保管与养护	313
	餐厅原料存储管理	315
	储存管理要求与管理办法	317
	存储与仓管的原则	321
	餐饮物品原料对储存管理的详细要求	322
	建立库存卡制度	325
	各类食品储存的方法	326

第三十章	餐厅厨房的管理制度	330
	厨房管理的重要性	330
	厨房业务的6大内容	333
	厨房生产流程及区域分类	336
	厨房重要岗位设置及细节要求	338
	建立厨房生产标准	341
	控制厨房生产流程	344
	厨房出菜制度	349
	厨房设备及用具的选用和管理制度	351
	厨房考勤及纪律制度	354
	厨房奖惩制度	356
第三十一章	餐具的清洗	359
	如何有效地清洗餐具	359
	餐具洗涤消毒的方法	360
	基本餐具的清洗小工具	362
	去餐具油污的小技巧	364
第三十二章	餐厅的质量管理	365
	质量是餐厅的生命	365
	食品原料采购过程的质量控制	367
	餐厅要掌握原材料检验的方法	369
	食品原料加工的质量控制	371
	食品原料储存的质量控制	372
	餐厅服务质量的控制	376
第三十三章	餐厅的卫生管理	379
	餐厅卫生的重要性	379
	餐厅场地的卫生控制	381
	餐厅服务过程中的卫生管理	384
	每日营业前后要做的卫生工作	386
	餐厅的员工卫生	387
	餐厅的店面及设备卫生	388

第三十四章	餐厅的安全管理	390
	餐厅安全管理的定义与重点	390
	餐厅的防火措施	392
	餐厅在火灾中的应变措施	393
	餐厅应采取的防盗措施及处理偷窃者的注意事项	395
	餐厅遭遇抢劫的应变措施	397
	餐厅防恐的处理方法及被抢善后处理的原则	398
第三十五章	及时发现餐厅经营中的隐患	399
	经常分析餐厅经营中出现的问题	399
	餐厅管理者缺乏必要的经验、知识	403
	菜肴品质低劣致顾客流失的问题	404
	菜谱单调乏味无特色	406
	菜品味位偏高	407
	招牌不够显眼	408
第三十六章	提升餐厅的竞争力	411
	餐厅数字化管理的必要性	411
	顾客的满意度管理	413
	餐厅目标顾客范围的拓展	415
	餐厅文化促进餐厅的经营发展	417
	订餐信息化	420
第三十七章	树立餐厅的品牌	422
	餐厅需要品牌建设	422
	“三步法”打造餐厅品牌	424
	餐厅的诚信建设	426
	餐饮连锁：发展的趋势	427



第一章

开餐厅前的详尽计划书

餐厅的“钱”景究竟有多大

在中国文化中，民以食为天，从古至今，流传下来的诗句也不少，“每日遂加餐，经时不思肉”，“置之炊甑中，与饭同时熟”……细心观察的人就会发现，在中国貌似一切都和吃有关，比如：“岗位”叫“饭碗”，“谋生”叫“糊口”；“混得好”叫“吃得开”，“受人欢迎”叫“吃香”；“负不起责任”叫“吃不了兜着走”。

餐厅是一个生机勃勃的产业，我国正迎来一个餐饮业大发展的时期，市场潜力巨大，前景非常广阔。据调查，餐饮业的增长率要比其他行业高出10个百分点以上。餐饮业是一个极具发展潜力的“朝阳产业”，它与人们的日常生活息息相关，已经成为现代生活的一部分。

但从另一个方面来看，餐饮需求又是复杂多变的，其消费口味和消费心理，都可能随着社会环境的变化而变化。因此，餐厅必须根据自身条件和环境条件的要求，看清餐饮市场的发展趋势，选择适当的营销方法，才有可能在激烈的市场竞争中获得成功。

可见，市场还是有其强大的发展空间，市场“钱景”主要表现在以下几个方面：

1. 大众消费的必需品

日常消费中，衣、食、住、行是必不可少的几大项目，民以食为天，我们天天要吃，餐饮是阳光产业，应该是经久不衰的。改革开放以来，中国餐饮业伴随着中国经济社会进步与发展的历程，走过了具有历史性、跨越性和剧变性的30年，餐饮业作为我国第三产业中的一个传统服务行业，始终保持着旺盛的发展势头。国际经济学家预测未来五年最具前途的九大行业，快餐业和休闲业占据两个席位；“民以

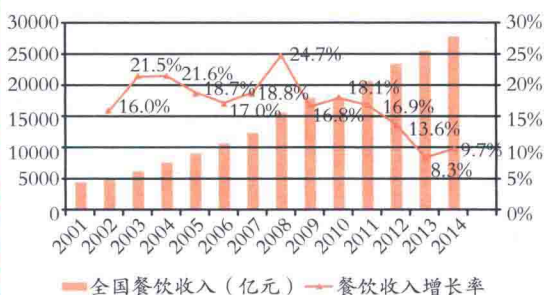
食为天，百业餐饮为王！”餐饮业是一个永远充满活力的行业。

2.市场潜力巨大

当前，中国的餐饮业经过改革开放后的发展，尽管餐厅越开越多，但经营、管理水平还普遍不高，有待进一步提高，且餐饮市场潜力巨大，远远还没有达到饱和的程度。餐饮市场容量很大，特别是随着经济的发展、人民生活水平的提高，就餐习惯发生了很大变化，把家庭用餐搬到了市场，把餐厅作为自己的饭馆食堂。随着城市生活节奏的加快、居民收入水平的提高，社会上对快餐的需求量日趋增大，质优价廉高效率的快餐店必将受到大众的欢迎。

◇ 中国餐饮行业发展态势 ◇

1. 中国餐饮业呈长期增长态势



2001年以来，中国餐饮业呈高速度高增长发展态势，2010—2013年，受到国家反腐、经济下滑等因素影响，全国餐饮市场略显疲软，增速放缓，2014年，国内餐饮市场开始触底反弹。

2. 2015年中国餐饮业重回两位数增长

随着大众餐饮爆发式的增长，中国餐饮业增速从2013年的9.06%稳步升至2015年的11.7%，重回两位数增长。同时，2015年餐饮收入突破3万亿元关口，达32310亿元。

2011—2015年国内餐饮发展情况 (单位: 亿元, %)



3.投入产出比高

众所周知，餐饮业是一个利润稳定的行业，受外围经济环境的影响不大。特别是在餐厅形成一定规模，有了稳定客源后，便可以保持相当可观且稳定的收益。除了前期需要花费一定的投入之外，在其后的运作中只需要把握好经营方向，形成稳定的消费人群，那么可以说是一项收益可观的投资项目。

开餐厅要正确把握餐饮消费的发展趋势

近年来，我国的餐饮业发展非常迅速，餐饮业营业额连续18年实现两位数高速增长，预计未来将保持高速发展，可以说我国正迎来一个餐饮业大发展的时期。其市场潜力巨大，前景非常广阔，长期发展趋势良好。中国的餐饮市场经过多年的改革与发展，已进入一个新的阶段，市场竞争的形势也发生了一些新的变化。餐饮消费的现代化、个性化、精品化趋势越来越明显。把握这种变化趋势，研究制定正确的对策，对餐厅经营来说是至关重要的。

1.不同群体餐饮消费的不同趋势分析

专家关于餐饮行业的一项分析表明，在未来3年，餐饮经营面临新的发展趋势，粤菜将引领消费潮流，跨地域经营是未来的热点，消费时段及消费趋势将产生变化，餐厅功能日趋多样。预计不同类型餐饮消费还将出现如下趋势：

(1) 上班族消费群加大：越来越多的白领人士和进城务工的农民工，他们工作时间紧、节奏快，同时也没有条件自己开伙做饭，无奈之下只能在餐馆里就餐，这就促进了餐饮行业的发展。

(2) 家庭消费频繁：代替型消费增加，随着经济发展以及人民生活水平的提高，家庭聚餐越来越倾向于外出聚餐，这样既省掉了自己做饭的烦琐步骤，同时也大大节约时间成本，特别是节假日亲朋好友外出聚餐的人逐渐增多。

(3) 中高档商务消费增多：经济的发展促使商务活动增加，虽然现在吃奢华盛宴的人越来越少，不过随之中高档餐饮消费次数将增加。商务应酬活动的增加也推动了中高档餐饮行业的发展。

2.餐饮消费的总体发展趋势分析

(1) 消费者由生理需求转向心理需求；餐厅由单纯的价格竞争、产品质量的竞争，发展到产品与餐厅品牌的竞争，文化品位的竞争。我们常说“美食文化”，餐厅经营美食佳肴既是一种生意更是一种文化，也将形成一种品位。越来越多的经营者把注意力转向打造自己的品牌，提高餐厅的文化品位上面。

(2) 从区域化消费趋势到集域化消费趋势。由在本地发展走向外地发展，由小