

解决餐饮店经营中 遇到的各种问题

怎样开一家赚钱的餐馆

餐饮店主管实战必备

马俊英 编著



中国商业出版社

怎样开一家赚钱的餐馆

马俊英 编著

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

怎样开一家赚钱的餐馆/马俊英编著. —北京:中国商业出版社,2002.10

ISBN 7-5044-4742-0

I. 怎… II. 马… III. 餐厅-商业经营 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 085208 号

责任编辑 孙锦萍

*

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京星月印刷厂印刷

*

2003 年 1 月第 1 版 2003 年 1 月第 1 次印刷

850×1168 毫米 32 开 17.5 印张 380 千字

定价:29.80 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

如今，人们的餐饮消费
已从“营养型”转变到“保健
型”，您的餐馆要想久盛不
衰，当务之急是迎合顾客心
理需要，掌握现代经营艺术。

本书将从开店筹划、餐馆服务与管理、菜单制
作、成本控制、消费心理等方面进行介绍和讲解，想
做好一个经营者，就要仔细阅读，运用掌握。

员工篇——员工培训管理的钥匙

服务篇——餐馆赢利的翅膀

经营篇——让企业不断前进的动力

管理篇——支撑企业不败的支柱

理财篇——打理好自己的“小金库”

心理篇——做得好要让别人知道

连锁篇——张开你的经营大网

前言

古语云：“民以食为天。”

我国有五千年的悠久文化，这其中，饮食文化占了非常重要的地位。众所周知，中国是真正的美食之乡，而更有“只有中国人是用舌头吃饭”的说法。

更重要的是，无论一个社会经济如何不景气，人心有多么浮躁，都是离不开“吃”的。可以说，餐饮业就是当之无愧的“百业之首”。从古至今，只有餐饮业长盛不衰，并且时至今日还在向更繁盛的方向发展。从那一句“民以食为天”，已经到了今时今日的“中华饮食文化”。

如果你碰巧正想自己当老板，开间属于自己的店，那么，面对林林总总，形形色色的行当，开餐厅，的确是个不错的选择。

“如果你兜里的钱只能干点小事，又不想受制于人，那么你就去开个小餐厅。因为自己总要吃饭，也许还能顺便挣点别人的钱呢”。这当然是笑谈，不过也证明开餐厅是我们每个想当老板的普通人很不错的选择。

根据柿界经济合作组织一篇最新的研究报告表明：在知识经济迅猛发展的今天，传统行业中只有服务业仍有较大的发展，其中包括餐饮业。服务业的投入比例比制造业低，增长率却更高，在该报告中被称作“打破知识经济神话的反例”。专家们还愿餐饮业列入新千年将蓬勃发展的15类热门

职业之中。其实这几乎是必然的，可以算一算，只要一个城市的一千万人中有1%的人决定：这顿饭我们去外面吃！其中所蕴含的商机便不言而喻了！

好，如果你拿定了主意，决定开个餐厅，可能马上又有了新的问题：开什么样的餐厅？什么规模和档次的？需要多少投资？回报如何？又会有多大的风险？这些应该都是你最想知道的问题。

那么，你最需要的就是手中的这本书了。我们将从各个方面详尽地阐述餐饮行业，告诉你怎样开好一间店，怎样让这间店成为你的财源。

放眼观望现今的餐饮行业，为什么麦当劳、肯德基这样的西式快餐店开到哪儿就火红到哪儿？真的是西餐好吃吗？真的是中国人的口味变了吗？答案显然是否定的。

你是否想到了开一家餐厅，是绝不能愚信“只要我的菜货真价实，自然就会有人来吃”这句话？你一定要想到，我的餐厅要有一流的服务和管理，高档的菜品和漂亮的装修……如果你不具备这些基本的现代经营头脑，你就很难获得成功。

另外，也不要以为开了餐馆就一定会赚钱，如果你的经营不佳，可能眼睁睁看着对面或隔壁的餐厅财源滚滚，自己的店却门可罗雀，心中可能还百思不得其解。其实这是经营策划失败的典型结果。所以，如果你决定了要开一家餐厅，就要全神贯注，不畏辛劳，努力把自己的店打理好。

本书从开店筹划，餐饮服务与礼仪，餐饮管理，菜单制作，成本控制，消费心理等方面进行介绍和讲解。如果你想做一个经营者，就要仔细阅读，灵活运用掌握。有了一身真本领，自然“打遍天下无敌手”。希望您能达到“运用之妙，

存乎一心”的境界。

只要用心，赚到钱并不难，不过可不能昧着良心做生意。所谓“君子爱财，取之有道”，希望你——未来的餐厅老板，记住一句话，这是生意人应时刻记住的：

诚信为本，依法经营。

目 录

第一章 开店规划——迈出坚实的第一步	(1)
一、筹备工作	(3)
二、店面	(14)
三、装修	(24)
四、设备	(40)
五、员工	(47)
六、采购	(52)
七、餐厅筹建投资预测分析	(58)
八、手 续	(60)
第二章 菜 单——生财的第一环节	(67)
一、菜单及其重要性	(69)
二、菜单的内容	(72)
三、菜单的种类	(73)
四、菜单设计的依据	(78)
五、如何设计菜单	(85)
六、菜单的制作	(88)
七、有关菜单的一些附加问题	(96)
第三章 厨房与烹饪——生意兴隆的根本	(101)
一、厨房组织形式	(103)

二、厨房设备与布局设计	(107)
三、厨房生产管理	(113)
四、厨房管理	(115)
五、中国主要菜系构成及风味特色	(120)
六、中餐常用烹饪原料知识	(125)
七、初加工技术	(134)
八、烹调前的原料处理	(138)
九、烹调技巧	(144)

第四章 服务篇——餐饮赢利的翅膀

一、充分认识服务的重要性	(159)
二、餐饮服务基本技能	(162)
三、服务中微笑的价值	(183)
四、掌握各种服务技巧	(185)
五、服务中的语言艺术	(199)
六、多样化的服务方式	(202)
七、服务中的忌讳	(212)

第五章 经营篇——让餐馆不断前进的动力

一、餐馆经营理念	(220)
二、餐馆经营方式	(224)
三、影响餐厅经营的因素	(238)
四、餐馆经营思路	(248)
五、经营细则	(253)
六、制订经营方案	(271)
七、经营策略	(274)
八、经营风险及化解	(286)

九、经营诀窍	(291)
第六章 管理篇——支撑餐馆不败的支柱	(297)
一、餐饮管理精髓	(299)
二、科学管理的确立	(303)
三、管理者	(310)
四、餐饮原料管理	(322)
五、成本管理	(336)
六、人员管理	(339)
七、餐饮服务管理	(346)
八、餐饮卫生管理	(351)
第七章 理财篇——打理好自己的“小金库” ...	(357)
一、销售价格的确立	(359)
二、销售控制	(366)
三、餐饮成本控制	(369)
四、餐饮核算	(374)
第八章 心理篇——迎战消费心理	(391)
一、迎战消费者的审美心理	(393)
二、如何利用消费心理进行产品命名	(401)
三、学会与顾客沟通，有效解决冲突	(406)
四、个性的消费者，个性的策略	(413)
第九章 推销篇——做得好要让别人知道	(423)
一、服务员推销	(425)
二、餐饮推销活动	(430)
三、餐饮优惠促销	(437)

四、如何做餐馆广告	(441)
第十章 连锁篇——张开你的经营大网	(449)
一、连锁经营概述	(451)
二、餐饮连锁店的运作策划	(459)
三、餐饮连锁企业的 CIS 设计	(468)
四、餐饮连锁店的菜式与统一配送	(478)
五、餐饮连锁企业文化管理	(484)
六、餐饮连锁店的特许加盟	(488)

怎样开一家赚钱的餐馆

第一章

开店规划

——迈出坚实的第一步



“好的开始是成功的一半”，周密的计划和准备工作是成功的最基本条件。

如果你真正决定要开一家餐馆，尤其是想开一家赚钱的餐馆，那么无论你选择哪一种档次哪一种形式，都必须认真做好开店前的准备工作。

一、筹备工作

“不打无准备之仗”，无论在战场还是在商海，这都是立于不败之地的一条真理。

俗话说“隔行如隔山”，如果你对餐饮行业的知识一无所知的话，那么肯定会处处碰壁，所以你要熟悉餐饮业的各种知识，让一切都能在你的掌握之中。

心理上，你要对餐饮业的特点、风险、难度和发展有充分的认识。任何一项事业都不会是一帆风顺的，有时一起步就会遇到坎坎坷坷；有时已经走上正轨的生意也会遭遇不测风云。必须做充分的准备，才能具备对抗困境的心理承受能力，使自己的企业逐步壮大，走向成功。

做好了心理准备，就请挽起袖子，准备大干一场吧！

（一）市场调研

随着市场经济的搞活，现代经济的飞速发展，市场营销

被越来越广泛地应用于各个领域。如果想做好一个经营者，就必须学习并掌握这种营销、策划、调研的方法，这对你的经营是至关重要的。下面，我们就先介绍两种简单的调研方法：

- 询问调查法

通过设计简单的问题，比如问卷的方式，对调查对象进行调查。

- 观察调查法

主要是在不面向当事人的情况下，暗中对调查对象进行直接观察。

通过市场调研，就可以尝试做一些最初的计划，估算开业日期、餐厅座位数、人均消费额，同时准备选择最佳餐饮店位置。

学会了这些方法后，我们就可以对许多相关联的因素进行深入细致的分析了。

1. 调查分析餐厅经营环境

要在某地开餐厅，必须对周围的大环境进行系统的观察与分析，这在后面我们将单独进行讲述。

2. 调查分析潜在的客源情况

对潜在的客源群体进行分析，有助于正确确定经营项目。潜在的客源情况主要包括：

- (1) 消费者希望你开什么样的餐厅？
- (2) 消费者希望你的餐厅经营什么？
- (3) 适合本地消费者的营业时间。
- (4) 本地消费者的消费水平如何？
- (5) 女士对餐厅服务的影响如何？

(6) 少数民族分布情况及饮食特点。

(7) 消费者对娱乐有何要求？

3. 调查分析竞争对手

要想做到“知己知彼，百战不殆”，就必须对该地区方圆几公里内的大小餐饮店有一个全面的了解与分析，最好能掌握他们的价格设计与菜单设计。同时，你还需要调查有无其他正在形成或潜在的竞争对手。

(二) 开餐厅所需投入资金

没有足够的资金，做任何生意都是空谈。资金是开办企业的物质基础，惟有资金雄厚，才可以充分考虑餐厅的经营模式和附加功能，甚至从一开始就可以着手制定较为长远的经营战略，充分地利用资金和时间，为经营打下坚实的基础。

那么开餐厅究竟需要准备多少资金呢？通常的做法是做一个详尽的预算，预算包括以下内容：

(1) 店租：第一年需要支付的租金。

(2) 设备和用品：开业时必须采购的设备和用品的金额。

(3) 装修：开业前必须完成的室内外装修的费用。

(4) 原料：至少够用三天至一周的可以保存的原料的金额。

(5) 工资：至正常营业前需支付员工的若干月工资的总和。

(6) 周转金：需当日采购的原料和应急购买物品的采购费。

(7) 不可预见费：在正常预算之外的突发事件等引起的