

广东烹饪协会

广州唯高策略发展有限公司

香港唯高餐饮管理策划公司



唯高餐饮
经典书库

第三辑

餐馆留客

实例分析

曾郁娟 著

打造千百家世界一流水平的五星级餐馆
让中国人都能享受满意的餐馆服务

广州出版社



拾伍

唯 高 餐 饮 业

经 营 管 理 书 库

餐馆留客实例分析

餐饮经典(三)

曾郁娟 著



广州出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐馆留客实例分析/曾郁娟著. —广州: 广州出版社, 2001. 9

(餐饮经典. 第3辑)

ISBN 7-80655-325-8

I. 餐... II. 曾... III. 餐厅-商业服务

IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 068686 号

餐馆留客实例分析 餐饮经典(三)

广州出版社出版发行

(地址: 广州人民中路同乐路 12 号 邮政编码: 510121)

新会市印刷有限公司 印刷

(地址: 新会市紫云路 33 号 邮政编码: 529100)

开本: 850 × 1168 1/32 字数: 23 万字 印张: 11

插页: 4 印数: 1—10000 册

2001 年 12 月第 1 版 2002 年 1 月第 1 次印刷

发行人: 黎小江 责任校对: 林元启 何丽坤

责任编辑: 李宝聪 朱 欣 装帧设计: 刘伟建

发行专线: 020-83781097 020-83793214

ISBN 7-80655-325-8/F·32

定价: 20.00 元

餐飲經典揚美名
唯高定能步之高

姜習

二〇〇七年一月

原中國烹飪協會會長、世界中國烹飪聯合會名譽會長姜習先生為本書題詞



出席首届全国粤菜烹饪技术大赛的中国烹饪协会及省市有关方面的领导称誉本书的出版并与唯高公司总经理亲切交谈



在全国粤菜烹饪技术大赛现场的唯高公司展台前读者踊跃购阅本书



中国烹饪协会、广东烹饪协会的领导和唯高公司总经理在首届全国粤菜烹饪技术大赛闭幕颁奖会上合影。



首届全国粤菜烹饪技术大赛组委会向广州唯高策略发展有限公司授与锦旗——“携手共创粤菜辉煌”。



中国合肥
SHENJI CO., LTD 沈记企业

状元楼



状元楼酒店，酒店中的状元！
这是我们的目标，这是我们的自豪！

酒店

色调和谐、安宁优雅、宽敞明净的餐
饮环境，当然是有档次食客之首选。



一店：安徽省合肥市长江中路317号
二店：安徽省合肥市阜南路168号

中国餐饮业的发展现状与对策 / 中国餐饮业的发展现状与对策 / 中国餐饮业的发展现状与对策



总序

乘改革开放的快车，经历了二十多年的风风雨雨，现今的中国餐饮业已经成为市场化程度最高、竞争最充分、发展速度最快的行业之一。它曾经吸引了成千上万投资者的目光，并给了其中许多人以丰厚的回报。只有经营过餐饮业的人才更明白，日进万金其实不是神话，而是完全能够实现的事实。

但是，面对新开的餐馆越来越多，赔钱的餐馆也日见增多的残酷现实，不少业内人士既感到惶恐不安，又感到困惑不已。为什么昨天还客似云来的海鲜城，今天却少人问津？为什么仅一墙之隔的两家火锅店，一家烟雾腾腾，一家却锅冷人稀？为什么麦当劳、肯德基等洋餐馆能春夏秋冬没有淡季，而不少中餐馆却时冷时热，有时甚至该旺不旺？为什么有些昨天还几乎是两袖清风的下岗职工，今天已经变成了腰缠万贯的餐馆老板；而有些昨天还是指指点点地吆喝着的老板，今天却又重新回到了打工仔的行列……

据我们调查得知，从投资者、老板到各级从业人员，都很想探究所有这些问题的奥秘，很想在餐饮业这一宝山



中挖到金矿。但是，一个实际困难却摆在他们的面前，那就是在茫茫书海中，介绍健康食品、家庭菜式的不少，但有关开办、经营餐馆的书籍却不多，有也是零零碎碎，且不够通俗易懂，缺乏可操作性。

现在，我们可以满怀信心地告诉读者，这个困难可以解决了！

我们在经过长期准备和酝酿之后，与广州出版社、广东烹饪协会、香港维高餐饮经营管理策划公司联合策划、出版了《唯高餐饮业经营管理书库》系列丛书，填补了这方面的缺陷，以推动中国餐饮业的发展，帮助众多餐饮业老板和从业人员圆其创业梦与发财梦。

《唯高餐饮经营管理书库》的作者们，既有资深的餐饮业老板、总经理、高层主管、培训人员，也有专家、教授、作家、记者、编辑，他们都以强烈的责任心，深入餐饮业基层，对老板、员工反复采访，搜集了大量的第一手资料，并认真研究餐饮业理论知识。这些书，是他们对餐饮业创造的宝贵财富。

本系列丛书已列入计划的选题达数十种，涵盖的范围广，涉及到餐馆运作的方方面面，包括经营技巧、经营理念、管理方法、服务技能、员工培训等许多细节，内容极其丰富，知识面极其广阔，因而具有全面性和实用性。

本丛书既有深入浅出的理论阐述，也有生动有趣的实例，可操作性强，可读性也强。

本丛书还力求在创作理念上与时代同步，并有一定的超

前性。因此，它又蕴含着一定的指导意义。

我们深信，《唯高餐饮业经营管理书库》一定会成为广大读者的良师益友，一定会为他们带来美好的“钱景”。



广州唯高策略发展有限公司



前言

进入新世纪，餐饮业依然是充满生机而又竞争激烈的行业。正因为“民以食为天”，所以餐饮业才有“百业之首”之说。

生活中，我们每天都离不开吃，就是这个“吃”字，国人也吃出了名堂。中国菜肴在烹饪中有许多流派。其中最有影响和代表性的、也为社会所公认的就是：鲁、川、粤、闽、苏、浙、湘、徽等菜系，即被人们常说的中国“八大菜系”。因此，“中华饮食文化”很自然地就成为海外了解中国的窗口。同时，也成为本行业经营者竞争、赚钱的焦点。

但是，作为一个经营者，如果经营不得法，不善于创新或以品牌特色吸引客人，不懂得善用管理和服务招数进行经营或推销，就难以在市场竞争中站稳脚跟，也难以吸引回头客。

过去，人们对吃的认识只停留在果腹上。随着国家的日益富裕，人们知识文化水平的日益提高。人们观念中的饮食已经不再是为了果腹、饱肚，而是以此为基础，提升到了文化的层面和艺术的境界。

现在，人们在吃的形式上改变非常大，消费者对口味的选择也就相对挑剔了许多。对于今日经营餐馆的行内人士来



说，这的确是一个高难度的挑战。当然，也不失有更多因地制宜、足以发挥行业特点的优势可供选择。因此，围绕着饮食作宏观的和微观的深入探讨，是切合时宜的，也是很有必要的。

广州毗邻港澳，是对外经济文化交流及领导饮食新潮流的重要策源地。食在广州流传历史已久，海内外皆久负盛名。而八大菜系之一的粤菜，以其取材不限、注重质和味，滋味清鲜、百菜百味、变化无穷的特色遂成为海内外最受欢迎的菜式。粤菜主要由广州菜、潮汕菜、东江菜组成，以广州菜为主，具有选料博杂、制作精细、口味趋于清淡、富于季节性变化、讲求营养科学的特点。因而，广州饮食业规模在全国首屈一指。

进入新世纪的餐饮业，“八大菜系”仍然主导消费市场。但毕竟时代进步了，“一人一把号，各吹各的调”。这种板块式的经营方式，虽说各具特色，自成一家，但如果还坐井观天，不求进取，一味强调“正宗”，单靠“炒冷饭”去经营，是难以长久吸引客人的。只有不断输入新的经营意念、新的品牌、新的服务和新的营销法，才能促使消费者“留步”。

在当今电脑网络时代，社会生活日新月异。但是，以“人”为本的餐饮业，靠的是20%硬件，80%软件投资。要想“永远留住客人”，仍然要靠人的思想观念、靠人的创造力发挥能动作用。这些，电脑显然还无法取代，更谈不上教你如何赚钱。

经营餐饮业，常常会碰上许多不可预料的问题，事实往往与投资前的愿望相差甚远。所以，必须做好策略规划、组织推断，以及相关的管理和发展计划，才有可能将生意由小做大，并做得红红火火，永远将消费者挽留住。



本书所介绍的，就是餐饮业面对当今时代的发展，应如何培养自己的经营意识，以及如何运用别具一格的创新特色，以一流的管理和服务，长久吸引客人、永远留住客人。

一句话，成功在于不断地探索和进取。

本书由唯高策略发展有限公司策划撰写，是饮食行业从业人员如何提高经营意识的必备参考读物。饮食爱好者也可借此丰富有关知识，了解有关窍门，增添情趣和提高生活品味。



★★★★★
唯 高 餐 饮
经 典 书 库

打造千百家世界一流水平的五星级餐馆 让中国人都能享受满意的餐馆服务

第三辑

拾壹 城郊餐馆经营要诀
拾贰 餐馆广告奏效秘诀
拾叁 开一家赚钱的茶餐厅
拾肆 创品牌为餐馆赚钱
拾伍 餐馆留客实例分析

第四辑

拾陆 避免餐馆经营管理的误区
拾柒 火候
拾捌 新世纪餐馆赚钱之道
拾玖 餐馆楼面管理艺术
贰拾 厨艺小百科

广州唯高策略发展有限公司向各类餐饮企业推广世界先进的餐饮企业经营理念、管理经验、服务技能……希望您从中得到借鉴和启发，使您的经营迈上一个新的层次。

广州唯高策略发展有限公司是一九九七年创办的中国首家专业化的餐饮业经营管理咨询机构，为国内外各类餐饮企业提供高水准、专业化和可操作的经营管理知识。

多谢您在百忙之中阅读《唯高餐饮经典书库》。唯高公司愿与餐饮业各方人士交流合作，共同促进中国餐饮业经营管理水平的提高。



广州唯高策略发展有限公司

人力资源部

餐饮培训部

餐饮经营策划部

餐饮产品研究部

唯高餐饮经典书库

第二辑

- 拾 顾客应对技巧
- 玖 刀功
- 捌 第一次当厨师
- 柒 餐馆礼仪
- 陆 从侍应到主管

第一辑

- 壹 中国餐饮业盈亏大揭秘
- 贰 第一次开餐馆
- 叁 第一次当主管
- 肆 餐饮业经营管理实用图表
- 伍 挑战麦当劳

责任编辑：李宝聪

朱一顺

责任校对：林元启

王穗萍

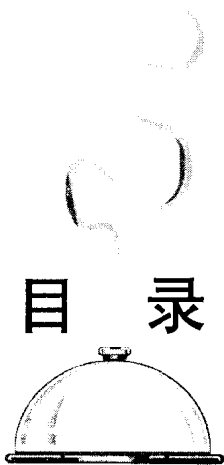
装帧设计：刘伟建

目 录



创新篇

不断创新是留住客人的法宝	3
跨世纪的饮食街	3
花园荔枝湾的风情录	5
白天鹅创新二三事	7
二沙岛的艺术酒家	11
广州酒家的名牌优势	13
老字号的创新菜肴	16
雍雅山房的创意篇	19
意境清新的红楼宴	21
创意十足的涂画吧	23
回归自然的“热带雨林”	25
“阿丽雅”的艺术魅力	28
女子钟情的酒店	30
令人神往的故事酒吧	32
“LOVE” 咖啡厅	33
在园林中设“八仙宴”	36
广州城的“东北风”	38
五星饭店的“大众午餐”	41
新派素食在广州	43
相约在运动城餐厅	46



目 录

古装新貌的莲香楼	49
情侣钟爱餐厅电影院	51
大宾馆引进小餐厅	53
惬意人生“百味居”	56
“君子饭店”留住客人	58
君悦酒店的“大排档”	60
“月牙滩”倾情	62
“田园庄”的绿色风味	64
山东鲁菜落户羊城	66
老外钟情“桥头堡”	68
“怡景”的浪漫人生	69
中西合璧的蔬菜餐	71
大连创建“半餐制”	73
“白领”钟情音乐厨房	76
漳州酒店的“新闻早茶”	77
餐厅开进购物广场	79
春交会的创新文章	81

特色篇

有特色就会有客人	87
经久不衰的清平鸡	87
烧鹅仔的品牌效应	89
“白云”的健康菜	92
流花湖畔“一窝粥”	94
黄婆洞的山间特色	96