

餐馆

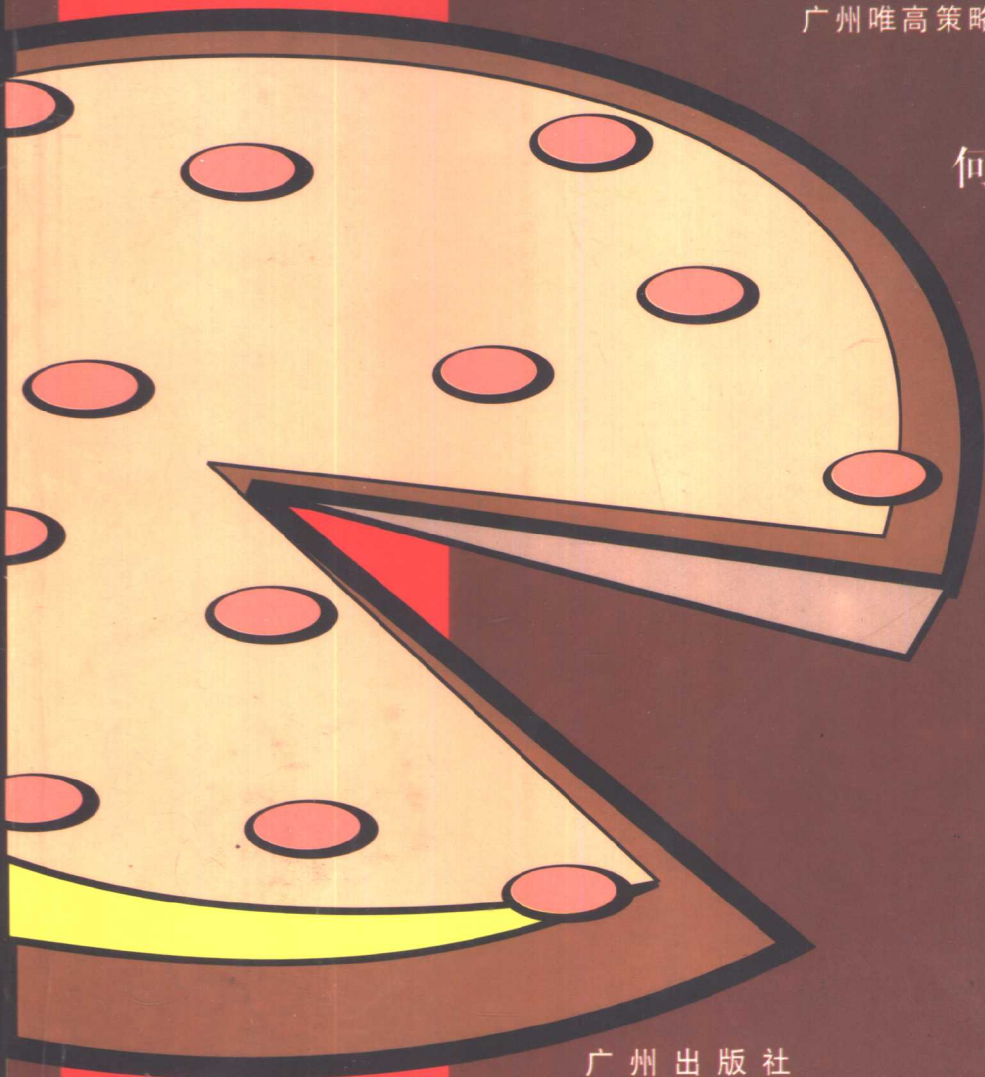


赚钱之道

第四辑

广东烹饪协会
广州唯高策略发展有限公司

何民慧 著



拾捌

广州出版社

餐馆



赚钱之道

第四辑

何民慧 著

广东烹饪协会
广州唯高策略发展有限公司
香港维高餐饮经营管理策划公司

拾捌

ABD 72/10
广州出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐馆赚钱之道/何民慧著.—广州:广州出版社,2002.6

(餐饮经典.第4辑)

ISBN 7-80655-364-9

I.餐... II.何... III.餐厅-商业管理

IV.F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2002) 第019258号

餐饮经典 (四)

餐馆赚钱之道

广州出版社出版发行

(地址:广州市人民中路同乐路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:889X1195 1/25 字数:26.5万 印张:17

插页:8 印数:1—10000册

2002年6月第1版 2002年6月第1次印刷

责任编辑:何发斌 责任校对:麦微

特邀编辑:温俊伟 装帧设计:钟云松

发行专线:020-83781097 020-83793214

ISBN 7-80655-364-9/F·43

定价:48.00元

原中国烹饪协会会长、世界中国烹饪联合会名誉会长姜习先生为《唯高餐饮经典书库》题词

餐饮经典扬美名

唯高定能步之高

姜习

二〇〇七年一月



名人介绍

姓名: 张敏杰 **性别:** 男

出生年月: 1962年7月

户籍所在: 广东省广州市

现任职务: 广州市唯高餐饮
策划咨询公司——总经理

教育背景

1974年-1977年

就读于广东省广州市第四中学

1982年-1986年

就读于广东省广州市中等专业技校

2002年

就读于中山大学岭南学院MBA课程

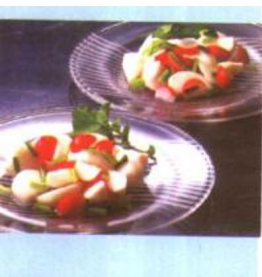
专业职称

1984年 获粤菜二级厨师职称

1985年 获粤菜一级厨师职称

工作经历

- | | |
|-------------|---------------------|
| 1978年-1982年 | 入职广州市矿泉别墅 |
| 1988年-1990年 | 任陕西省西安宾馆粤菜行政总厨 |
| 1990年-1994年 | 任广州市黄浦酒店餐饮部经理 |
| 1994年-1996年 | 任广州市天天渔港总经理 |
| 1996年-1997年 | 任湖南湘潭金豪大酒店总经理 |
| 1997年-1998年 | 任广州市华安大酒店总经理 |
| 1998年-1999年 | 任广州市南海城酒楼总经理 |
| 1999年-2000年 | 任上海金粤渔村投资管理有限公司总经理 |
| 2000年-2002年 | 任上海金粤渔村投资管理有限公司副总裁 |
| 2002年至今 | 任广州市唯高餐饮策划咨询管理公司总经理 |



个人简历 GE REN JIAN LI

会 务 活 动

HUI WU HUO DONG



在首届全国粤菜烹饪技术大赛上，中国烹饪协会副会长李鸣德向大会赞助商赠锦旗并留影。



在首届全国粤菜烹饪技术大赛上，广州唯高公司总经理与广州惠福大酒楼总经理及获奖选手合影。



在首届全国粤菜烹饪技术大赛上，读者踊跃购买唯高餐饮经典书库。

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!

广州唯高策略发展有限公司

总

序



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，是他们为餐饮业创造的宝贵财富。

本系列丛书涵盖的范围广，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

新世纪踏着春天的脚步来了。告别过去，展望未来，中国加入世贸近在眼前。无论是作为一名餐饮业的老板还是正在跃跃欲试、准备加入餐饮业的后来者，您又该如何抓住“千禧商机”，搭上新世纪的时代列车走向世界呢？

随着社会进步、经济发展和生活水平的不断提高，人们的餐饮观念逐渐由温饱型转向科学型。人们追求的不仅仅是吃饱，而是“吃好”。人类的许多疾病都与饮食有关，“吃不好”是导致人们患病的一个重要原因。所谓的“吃不好”，不仅指吃不饱、营养不良，也包括吃得过精、营养过剩、饮食结构不合理等因素，即因吃得不合理而导致患病。

通过科学的饮食调整，使处于亚健康状态的身体恢复健康状态，是中国餐饮科学化的根本体现。如何使人们“吃得好”，是新世纪餐饮业面临的一个主要课题，同时也是餐饮业的发展重点，并孕育着无限的商机。

“民以食为天”，恒古不变，因此，餐饮业仍是新世纪经济发展的重要支柱之一。正如国家国内贸易局服务消费司餐饮业发展处处长阎宇说的那样：“餐饮业的发展将进一步适应人民生活水平与消费结构变化的需求，不断开拓大众家庭餐饮市场，推进传统餐饮向现代餐饮方向的转

广州唯高策略发展有限公司

前

言

变，推进餐饮服务社会化的进程。以先进的生产方式和管理方式为主导，向餐饮的品牌化、国际化、产业化和现代化方向迈进，促进行业持续健康地发展。”

新世纪是人类社会发展的重要时代，也是中国烹饪事业起飞和发展的重要时代。随着我国改革开放的深入发展，在新世纪里，我国餐饮业将在改善和提高人民生活水平和生活质量、推动经济发展等方面发挥十分重要的作用。

在新世纪里，我国餐饮业会更加繁荣，传统餐饮业将成为特色经营、专卖经营、区域经营的佼佼者。新兴餐饮业将产生极大的生命力，连锁加盟、中式快餐、超市餐饮、送餐服务、文化餐饮、营养配餐等，将成为新世纪餐饮业变革中的“主角”。

新世纪我国餐饮业的从业人员素质和文化水平将不断提高，仅靠自己掌握的一点烹调技术打天下将显得力不从心。人们不仅要有技术，同时要有知识。随着饮食文化和科学膳食理念的开发和不断深入，一切都将对我国餐饮业从业人员的综合素质提出更高的要求，而一批有知识、懂技术、善管理的新人将成为餐饮事业的主力军。

新世纪我国烹饪界与国际中餐烹饪界和其他烹饪体系的交流将更加频繁，通过中、西烹饪技术的交流探

广州唯高策略发展有限公司

前言

索，融会贯通，将会大大促进我国烹饪文化的国际传播以及自身的丰富和发展。

面向新世纪，我国的烹饪技艺在继承和发扬传统的基础上，需要不断开拓、创新和发展。餐饮业经营者要解放思想，勇于创新，突破传统的经营理念。餐饮业将大量注入新思维、新科学、新内容，餐饮经营者在经营理念上的突破会积极推动行业的快速发展。

随着 WTO 的到来，我国餐饮市场竞争形势将愈发激烈，这将极大地推动我国餐饮烹饪技艺的发展，在新世纪里，我国餐饮业必将进入灿烂多彩的新时代。

本书汇集了国内外许多成功的经验和实例，共分构想篇、人才篇、新招篇、服务篇和展望篇等五个篇章，首次展示了一个把握人们当今的饮食观念和全新的餐饮业经营理念。视角广阔，理简据深，较全面地涵盖了当今国内外餐饮业的有代表性的大部分实例，符合新世纪餐饮业的整体发展趋势，对从业者有较大的影响，正在经营餐馆和即将做餐馆老板的您将受益匪浅。

广州唯高策略发展有限公司

广州唯高策略发展有限公司



- 人力资源开发部
- 餐饮培训部
- 餐饮经营策划部
- 餐饮产品研发部
- 财务部

唯高餐饮 经营管理咨询策划公司

服务项目：

餐饮市场开发、策划、筹建、设计：

餐饮项目的开发策划设计
餐饮项目的筹建开业经营管理
中西餐饮管理模式设计和实施

餐饮业高级人才的猎头：

驻店总经理
餐饮总监
楼面经理
出品部总厨
出品部高级厨师
营业策划总监
财务总监

餐饮常年顾问服务：

经营管理模式的完善
营销方案设计和实施
员工业务素质的提高培训
美食菜肴的设计和推介
餐饮市场的分析和评估
餐饮经营管理现场指导和监理

餐饮管理人才培养：

餐饮人才创业培训课程
西餐楼面高级管理人才培训班
高级厨师培训班

广州唯高策略发展有限公司



- 人力资源开发部
- 餐饮培训部
- 餐饮经营策划部
- 餐饮产品研究部
- 财务部

餐饮经典(一)

- ① 中国餐饮盈亏大揭秘
- ② 第一次开餐馆
- ③ 第一次当主管
- ④ 餐饮业经营管理实用图表
- ⑤ 挑战麦当劳

餐饮经典(二)

- ⑥ 从侍应到主管
- ⑦ 餐馆礼仪
- ⑧ 第一次当厨师
- ⑨ 刀功
- ⑩ 顾客应对技巧

餐饮经典(三)

- ⑪ 城郊餐馆经营要诀
- ⑫ 餐馆广告要诀
- ⑬ 开一家赚钱的茶餐厅
- ⑭ 创品牌为餐馆赚钱
- ⑮ 餐馆留客实例分析

餐饮经典(四)

- ⑯ 避开餐馆经营管理的误区
- ⑰ 火候
- ⑱ 餐馆赚钱之道
- ⑲ 餐馆楼面管理
- ⑳ 厨艺小百科

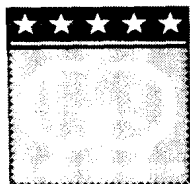
名人介绍：唯高博士

当您展开书卷
愿书中每一个小小的观点
每一个小小的启发
去碰撞您天资的悟性



广州唯高策略发展有限公司向餐饮业推广世界及国内先进的餐饮经营理念、管理经验、服务技能……
希望您得到借鉴和启发。

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。



目录

第一篇 人类饮食的新梦想

第一章

新世纪人们对餐饮业的新追求 …2

第一节 新世纪餐饮业的时代潮…
……………2

第二节 普遍好“色” ……13

第三节 “香”“臭”皆喜 ……17

第四节 新世纪的人们追求味“美”
的快感 ……22

第五节 新世纪的人们是精于食道
的美食家 ……24

第二章

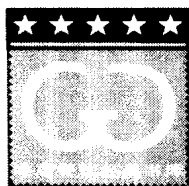
新世纪餐饮业百花齐放、推陈出新 ……29

第一节 新世纪新的饮食文化 …29

第二节 求新求特的菜式品种 …32

第三节 推陈出新的传统菜品 …38

第四节 中西菜式合璧的饮食潮流
……………44



目录

第三章

新世纪餐饮文化发展趋势51

第一节 时尚饮食娱乐化51

第二节 追求餐饮大众化56

第三节 讲究科学营养化61

第四节 注重餐饮快捷化66

第五节 崇尚口味多样化75

第二篇 人才就是钱财

第一章

有“人才”才有“钱财”82

第一节 智力投资培养人才82

第二节 因地制宜造就人才88

第三节 摘掉“眼镜”发现人才94

第四节 跨国留学把根留住99



目录

第二章

高素质人才是餐饮业的聚宝盆 …103

第一节 一流的经理是餐饮业的栋梁
……………103

第二节 一流的主管是餐饮业的精英
……………109

第三节 一流的厨师是餐饮业的保证
……………112

第四节 一流的的服务员
是餐饮业的绿洲 ……116

第三章

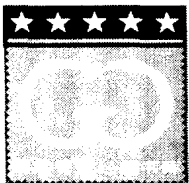
高科技人才是餐饮业的“脊梁” …125

第一节 电脑时代要先有“人脑”
……………125

第二节 计算机磁卡要人刷 …128

第三节 网络销售人才先行 …134

第四节 电子商务商机无限 …140



目录

第三篇 优质服务是法宝

第一章

服务是新世纪餐饮业的竞争手段…146

- 第一节 现代服务正在发生的变化
……………146
- 第二节 标准化服务是根本……………149
- 第三节 个性化服务讲周全……………156
- 第四节 超前化服务是趋势……………163
- 第五节 感情化服务是需要……………166

第二章

真诚也是竞争力……………172

- 第一节 “鱼缸式”服务顾客吃得放心
……………172
- 第二节 明明白白消费客如云来…172
- 第三节 以“理”服人顾客满意……………182
- 第四节 “人情味”留住回头客……………185