



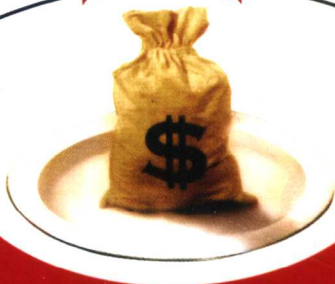
中国餐饮业老板、主管和从业人员的思想库和工具库

Diyici Kai Canguan



第一次开餐馆

餐饮投资入门必读
★★★★★



- ◆ 一套专为餐馆酒楼老板、各级主管和从业人员策划的前瞻性、实用性和专业性丛书，每一本都能提供新理念、新方法和新技能。

- ◆ 激发餐饮业人士的创意和灵感，协助餐饮业人士成功与成长。想要创造最佳业绩，不可不读！

唯 高◎主编

②

唯高餐饮
经典书库

中国物资出版社



中国餐饮业老板、主管和从业人员的思想库和工具库

Diyici Kai Cangguan ②



第一次开餐馆

餐饮投资入门必读



- ◆ 一套专为餐馆酒楼老板、各级主管和从业人员策划的前瞻性、实用性和专业性丛书，每一本都能提供新理念新方法和新技能。

- ◆ 激发餐饮业人士的创意和灵感，协助餐饮业人士成功与成长。想要创造最佳业绩，不可不读！

唯 高◎主编

唯高餐饮
经典书库

中国物资出版社

图书在版编目(CIP)数据

第一次开餐馆/唯高主编. —北京:中国物资出版社,2007.7

ISBN 978 - 7 - 5047 - 2688 - 9

I. 第… II. 唯… III. 餐厅—商业经营 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 091238 号

责任编辑 黄 华

责任印制 方朋远

责任校对 孙会香

中国物资出版社出版发行

网址:<http://www.clph.cn>

社址:北京市西城区月坛北街 25 号

电话:(010)68589540 邮编:100834

全国新华书店经销

利森达印务有限公司印刷

开本:720mm×980mm 1/16 印张:16 字数:269 千字

2007 年 9 月第 1 版 2007 年 9 月第 1 次印刷

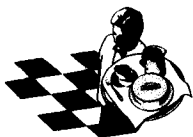
书号:ISBN 978 - 7 - 5047 - 2688 - 9/F · 1106

印数:0001 - 9000 册

定价:29.80 元

(图书出现印装质量问题,本社负责调换)

总 序



总

序

1
●
2
●
3
●
4
●
5
●
6
●
7
●
8
●
9
●
10
●
11
●
12
●
13
●
14
●
15
●
16
●
17
●
18
●
19
●
20
●
21
●
22
●
23
●
24
●
25
●
26
●
27
●
28
●
29
●
30
●
31
●
32
●
33
●
34
●
35
●
36
●
37
●
38
●
39
●
40
●
41
●
42
●
43
●
44
●
45
●
46
●
47
●
48
●
49
●
50
●
51
●
52
●
53
●
54
●
55
●
56
●
57
●
58
●
59
●
60
●
61
●
62
●
63
●
64
●
65
●
66
●
67
●
68
●
69
●
70
●
71
●
72
●
73
●
74
●
75
●
76
●
77
●
78
●
79
●
80
●
81
●
82
●
83
●
84
●
85
●
86
●
87
●
88
●
89
●
90
●
91
●
92
●
93
●
94
●
95
●
96
●
97
●
98
●
99
●
100
●

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，今天却乏人问津？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一贫如洗的下岗职工，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答案，很想在这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《唯高餐饮经典书库》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。

《唯高餐饮经典书库》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，收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，它又蕴涵着一定的指导意义。

我们深信，《唯高餐饮经典书库》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”。

编 者

2007 年 7 月



前言

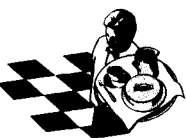
当社会步入了 21 世纪新的一页时，从前总是挂在老百姓嘴边“吃了没有”的问候，早已被越来越新潮的词语所代替。随着人们生活水平的不断提升，享受饮食在享受生活中占着极其重要的地位。人们进餐馆吃喝，再不仅仅是为了填饱肚子，解决一日三餐的问题。在某种程度上，“吃”的功能已经渗入了社交、休闲、时尚、品味等意义。

每一座大小城市，无不为自己特色的饮食而感到骄傲，并积极地引领着一方的饮食文化。餐饮业作为我国第三产业中的一个传统支柱行业，其社会效益和经济效益是越来越显著了。据有关统计数字显示，2000 年上半年，我国全社会餐饮业营业额达到 636.9 亿元，比 1999 年同期增长 18.2%，高出批发零售贸易业 9.8 个百分点，高出制造业 14.5 个百分点，拉动社会消费品零售总额增长 1.3 个百分点。

在当今众多创业的行当里，开餐馆搞饮食仍然是不少人眼中的热门行业。特别是在有“吃在广东”之称的岭南大地，海鲜酒店、小吃、快餐、大排档、粥城、家乡菜、茶餐厅、酒廊、西餐厅……林林总总，成行成市。广东人会吃，舍得吃不仅是传统，也是全国闻名的事实。再加上近几年广东人手头上的钱多起来了，上餐厅下馆子已是平常之事。一些人靠办饮食业发起来了，这已是不争的事实。番禺的香江、广州的东江、东北人、麦当劳、绿茵阁等餐饮企业的崛起，世人有目共睹。显然，一个庞大的、颇有潜力的饮食市场已经摆在这里，谁也不会轻易放弃这块蛋糕，难怪不少行内人士一边叫着饮食难做，一边新的食肆又层出不穷。

然而，不管是饮食业的新人抑或是老手，面对日趋激烈竞争的市场，稍不留神就有被淘汰出局的可能。社会在不断地进步，人们对饮食的要求也在不断地变化，残酷的市场经济自有其运作的规律，在这股大潮中行走的人，只有不断进取创新才有出路，否则不进则退，别无选择。

对目前已在饮食界的从业人员而言，如果还不注意更新经营观念和补充新的专业知识，单凭经验、凭关系、凭人情、凭直觉去开店搞饮食，是很容易被后来居上的。而对即将投身到业内的新人来说，怎样起一个好



前

言

第一次升格

头，开办一间像模像样的餐馆，按自己的期望去经营一间成功的餐馆，则有赖于他们对这方面的知识的掌握。那么，本书正是针对准备入门而又有志于从事饮食业的人，他们将来可能会面临到的种种创业的问题而编著的。

本书基本上概括了第一次开餐馆所涉及的方方面面的问题，系统地、有条理地从十一个方面展开了论述。它既对一些常见的饮食原理作了深入浅出的阐述，又穿插大量丰富的个案，夹叙夹议，见解独到，是一本适合不同档次的餐馆经营者、管理者和饮食业人员自学的优秀教材。诚然，本书是以《第一次开餐馆》命名，但其内容对已经在饮食业从业的人员仍有不少积极和有益的启迪，尤其是对那些经验丰富却一直替他人打工的未来餐馆老板来说，如看过本书后，或许将会使你尝试开一间餐馆，当一回老板的自信心变得更充足。

俗语有道，万事开头难。这个“难”其实是决心难下，资金难筹。本书的第一章从投资决策和开业筹划两个方面展开论述：首先，助你从宏观上了解目前全国餐饮业的状况，结合本地的具体情况，从远到近，从大环境到小环境，从自身到对手，再次反思准备开餐馆的决策是否站得住脚，是否有发展前景，从心理上和行为上为选店开馆作好应有的准备。其次，告诉开餐馆者怎样为未来的餐馆确定市场目标，也就是如何做好开店费用预算。

第二章注重教授如何合理选择餐馆店址，为什么要选好店址，选好店址要注意的几个因素。所提问题非常具体实际，是每一个开门做生意的人都会碰到的，具有普遍的教育意义。另外，介绍目前最常见的开餐馆的途径，并将其中的优势和不足都向准餐馆老板提个醒。

第三章提供了三种经营餐馆的模式，可以使有意开餐馆者从中比较，权衡利弊，三思而行，并就如何解决所有投资者最头痛的筹资问题作了详尽的解释，使经营者领会到借力借钱做自己生意的奥秘。

第四章讲述和介绍了餐馆整体形象的重要性、必要性和实际效果，观点新鲜，所举个案具有时代特征和生活气息，生动形象。而恰恰这一章的观点和内容是一些凭经验办餐馆的人所容易忽视的。他们往往对此不以为然，认为开餐馆不外就是菜式靓、味道好，用不着讲究什么餐馆的标志、色彩、造型等。借阅读此书的机会，这类人士可以补补课了。

第五、六章都是围绕餐馆的员工来做文章。第五章是关于餐馆人员的招聘和培训，第六章是关于留住员工的策略。不管开一间什么样档次的餐馆，与市场和对手的竞争，最终都是归结到人才的竞争上。



餐馆

第
一
次
开
餐
馆

所以,选好人、用好人、带好人、留住人,是每一个企业的关键。对于专业性较强的饮食业,一些重要的工种如中层管理人员、厨师、采购员都是餐馆的中坚力量,如何善待他们,调动他们的积极性,激发他们潜在的工作能力,做到上下同心同德,使餐馆经营得红红火火,这两章从二十多个方面进行了关于“餐馆人”的论述。

第七章还是关于“人”的问题,在这里它提出了如何做一名合格的餐馆主持人的问题。无论是投资的老板抑或是替老板看档口的餐馆经理,他出现在餐馆的形象就是领导者的形象。所以,他的言行举止,他的工作能力,他的专业知识,他的个人品格都直接关系着餐馆的成败。如果你已是一名餐馆的经理,或者你的发展目标是成为一名餐馆经理的话,不妨用本章所提及的经理素质对照一下,反省自己的不足,找出差距,迎头赶上。

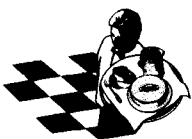
第八章讲述的是餐馆的经营策略。每个人开餐馆都是想开一间赚钱的餐馆,到底怎样才可以令餐馆门庭若市,盈利可观呢?现实生活中,开餐馆的人每天忙忙碌碌,谁知道他们当中有多少人是正在瞎忙,有多少人是忙得其所呢?说句不好听的话,开餐馆有点像炒股票,二成人赚了八成人的钱;而这八成人当中又有近乎一半是赔本的,一半是打个平手的。那么,餐馆赚钱的秘诀就是精通经营之道。本章内容可以讲是画龙点睛地点出了餐馆经营中的谋略,大有裨益。

第九章是关于餐馆菜单的制作问题。本章通过讲述菜单的功能和作用,就如何设计菜单、选择菜式和变换菜单一一作了介绍,可操作性强。小小一份不显眼的菜单,其实是一张流动的广告传单,它在有效的发行范围内不停地发行着,其辐射的商业半径有时胜过在传媒做广告,但是偏偏不少餐馆老板,特别是一些小餐馆的经营者不重视它,也许根本没有想过在一定的时间内,更新或变换一下那份陈年菜单。

第十章是关于餐馆厨房的管理问题。这个生产环节的管理如何,直接影响到饭菜的出品和卫生,也影响到餐馆的声誉和口碑。如果顾客花钱吃不到可口的饭菜,还因为餐馆的不卫生以致发生不愉快的事情,这将是餐馆最失败的地方。本章从布局、通风、透光、贮藏、厨具管理及消防常识等方面进行论述,为经营者少走弯路、不走弯路提供了方便。

第十一章重点介绍了几种餐馆成本计算的方法,并对餐馆可能发生的经营风险以及防范措施作了相应的论述,使经营者对餐馆的账目心中有数。在此,还就“风险管理”降低损耗提出了诚恳的忠告。

知识经济的时代已到来,靠知识赚钱的时刻也随之到来了。如今



餐馆市场的细分，餐馆的特色经营和服务对象的鲜明定位，强烈地显示出，市场已向“餐馆人”提出了越来越高的要求。《第一次开餐馆》的问世，无疑是为不少饮食界人士的进修和“充电”及时送上了一份精神大餐。不管你是细细阅读还是粗粗浏览，也无论你是同道中人抑或是准餐馆的老板，在每日忙于生计的日子中，挤出一些时间来，看一看这本书，总比不看的要好。古人不是说“开卷有益”，不是说“书中自有黄金屋”吗！不妨试试！

编 者

2007 年 7 月



中国物资出版社《唯高餐饮经典书库》目录



序号2:《第一次开餐馆》

内容简介:

餐馆市场的火红,吸引着大量的投资者,而在这众多的投资者中,有相当一部分是从未开过餐馆的,因此,《第一次开餐馆》是众多投资者的必读书。

开本: 16 开 定价: 29.80 元

序号7:《餐厅礼仪》

内容简介:

服务员应如何接人待物、如何笑迎宾客,《餐厅礼仪》一书全面教你如何成为一位出色的服务员。本书由中国物资出版社出版。

开本: 16 开 定价: 29.80 元



序号8:《第一次当厨师》

内容简介:

新厨师从烹饪学校毕业到社会,差异万千,怎样提高厨师的经营理念,如何提升厨师的烹饪技艺,本书较全面地从实战的角度展开论述。本书由中国物资出版社出版。

开本: 16 开 定价: 29.80 元

序号 10:《顾客应对技巧》

内容简介:

各级主管、服务员在日常工作中应如何接待顾客、处理好与顾客的关系,本书详尽教你如何做一位好主管、一位好服务员。本书由中国物资出版社出版。

开本: 16 开 定价: 29.80 元

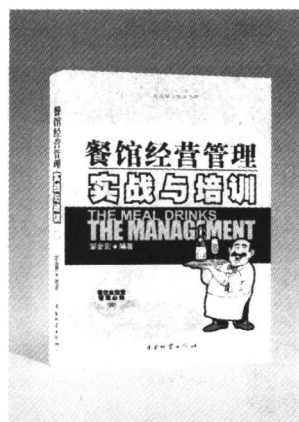


序号 30:《餐馆经营管理实战与培训》

内容简介:

开餐馆应如何经营和管理?本书由拥有 20 年餐馆经营实践经验的专业人士编写,不但经验丰富,且对实践与培训有独到的见解和过人之处。本书由中国物资出版社出版。

开本: 32 开 定价: 23.00 元



序号 31:《餐馆持续发展百问百答》

内容简介:

餐馆是许多人认为赚钱的行业,也是许多人跃跃欲上的门槛。但是,有人做得红红火火,餐馆持续发展,有人却惨淡经营,最后关门停业。为什么?《餐馆持续发展百问百答》将逐一为您解答这些问题,想开餐馆的朋友真的不可不读。本书由中国物资出版社出版。

开本: 32 开 定价: 22.80 元





序号 32: 《高中低餐馆赚钱 250 则》

内容简介:

本书将教您如何开各种类型的餐馆。同时,也是一本适合高、中、低不同档次餐馆的经营和从业人员阅读的好书。本书由中国物资出版社出版。

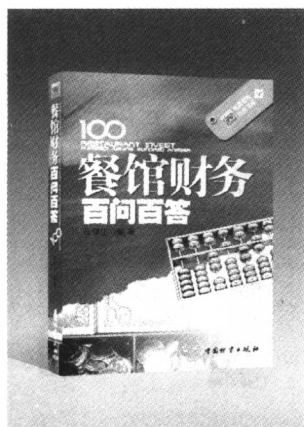
开本: 32 开 定价: 28.00 元

序号 33: 《怎样提高餐馆人员商业素质》

内容简介:

提高餐馆从业人员的素质,是餐馆持续发展的重要保证,本书将教您如何提高自己的素质。想开餐馆的朋友不妨一读。本书由中国物资出版社出版。

开本: 32 开 定价: 26.00 元



序号 34: 《餐馆财务百问百答》

内容简介:

财务是企业的命脉。开餐馆将面临如何进行财务预测与分析,如何制作餐馆财务报表,如何做好财务资金管理,如何创收,如何压缩投资成本提高利润等问题,本书将为您一一解答。本书由中国物资出版社出版。

开本: 32 开 定价: 28.00 元

序号 35:《餐馆投资百问百答》

内容简介:

这是一本教您投资餐馆“入门之道”的书。开餐馆必须具备足够的条件;必须科学投资与策划;必须科学预测与分析;而投资成败往往只在一念之差。本书是希望投资餐馆和希望创业成功的朋友不得不读的好书。本书由中国物资出版社出版。

开本: 32 开 定价: 28.00 元

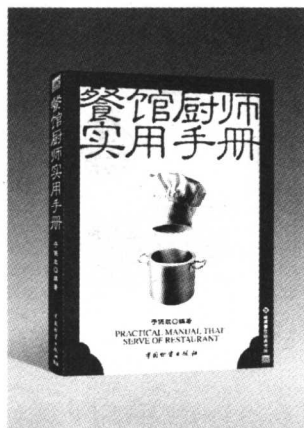


序号 36:《餐馆厨师实用手册》

内容简介:

开餐馆需要怎样的厨师? 如何做一名出色的厨师? 《餐馆厨师实用手册》一定能帮您! 本书由中国物资出版社出版。

开本: 32 开 定价: 28.00 元

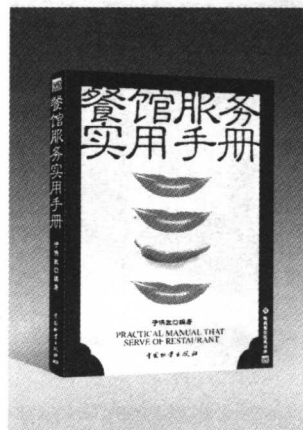


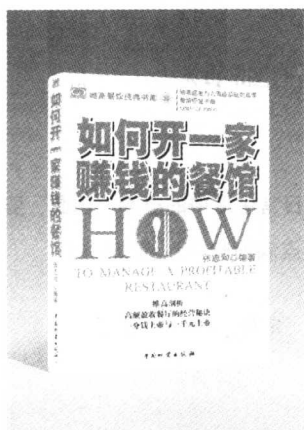
序号 37:《餐馆服务实用手册》

内容简介:

开餐馆需要怎样的服务人员, 服务人员应如何做好餐馆经营中的“客我”交往, 怎样做一名“双赢”的服务人员? 《餐馆服务实用手册》一定给予您启迪! 本书由中国物资出版社出版。

开本: 32 开 定价: 28.00 元





序号 38: 《如何开一家赚钱的餐馆》

内容简介:

开餐馆当然想赚钱,但如何赚?《如何开一家赚钱的餐馆》一定是您理想的创业宝典!本书由中国物资出版社出版。

开本: 32 开 定价: 28.00 元

序号 39: 《餐馆管人 36 招》

内容简介:

餐馆如何管人,《餐馆管人 36 招》教你把握管人的原则。本书由中国物资出版社出版。

开本: 32 开 定价 28.00 元



序号 40: 《餐馆用人 36 计》

内容简介:

餐馆如何用人,《餐馆用人 36 计》教你掌握用人的原则。本书由中国物资出版社出版。

开本: 32 开 定价: 28.00 元





序号 41: 《餐馆赢在细节》

内容简介:

细节决定成败, 细节乃日常生活中的点滴, 因此, 要开一家成功的餐馆, 必须从点滴做起、从细节做起!

开本: 16 开 定价: 29.80 元

序号 42: 《餐馆营销学》

内容简介:

开餐馆也讲营销, 《餐馆营销学》一书教你怎样在实战中做好营销工作。不可不读!

开本: 16 开 定价: 29.80 元



目 录

第一章 餐馆的投资决策及其可行性	(1)
第一节 左看右看餐饮市场	(2)
第二节 开业筹划及其准备	(12)
第二章 关于选择餐馆店址	(22)
第一节 一朝选定 轻易不变	(23)
第二节 眼观六路 选好馆址	(30)
第三节 三种途径 任君选择	(37)
第三章 餐馆的经营形式与申办程序	(43)
第一节 确立适合自己的经营形式	(44)
第二节 关于餐馆的申办和注册	(51)
第三节 餐馆筹资的合理原则	(58)
第四章 关于餐馆的整合形象	(68)
第一节 将识别系统引入形象设计	(69)
第二节 别具一格 起个好店名	(71)
第三节 餐厅布局与风格设计	(81)
第五章 关于人员的招聘和培训	(91)
第一节 选好餐馆的经营核心	(92)
第二节 服务人员的来源和管理	(98)
第三节 厨师的招聘与培养	(106)
第六章 关于留住员工的策略	(112)
第一节 人才危机意识不可无	(113)
第二节 建立超雇佣关系八大策略	(117)
第三节 向员工提供发展空间	(126)
第七章 合格的餐馆主持人	(130)
第一节 餐馆经理的素质	(131)





餐馆

第一次开餐馆

第二节 餐馆经理的领导艺术	(139)
第三节 经理的经营能力	(145)
第八章 关于餐馆的经营策略	(151)
第一节 市场走我也走	(152)
第二节 人无我有 求新求变	(160)
第九章 关于餐馆菜单的制作	(169)
第一节 菜单的功能、作用和分类	(170)
第二节 菜单的内容与科学分类	(175)
第三节 菜单策划跟随潮流走	(178)
第四节 巧用菜单做营销	(187)
第十章 关于餐馆的厨房管理	(194)
第一节 厨房的规划和布局	(195)
第二节 厨房食品原料的管理	(201)
第三节 保障卫生与安全	(207)
第十一章 关于餐馆的投资风险与对策	(214)
第一节 分析成本 测算利润	(215)
第二节 餐馆经营风险种类	(225)
第三节 “风险管理”降低损耗	(228)
后 记	(238)