



餐饮业老板、主管
从业人员的工具库



餐馆赢在细节

It's All About Details – Winning point
of a restaurant



点·滴·决·定·成·败

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！

41

唯高餐饮
经典书库

曾郁娟◎主编

中国物资出版社



餐饮业老板、主管
从业人员的工具库

唯高餐饮经营与管理

餐馆赢在细节

It's All About Details – Winning point
of a restaurant



点·滴·决·定·成·败

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！

41

唯高餐饮
经典书库

曾郁娟◎主编

中国物资出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐馆赢在细节/曾郁娟主编. —北京:中国物资出版社,2007.7

ISBN 978-7-5047-2678-0

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(2007)第 078280 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 邮政编码: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:235 千字

2007 年 7 月第 1 版 2007 年 7 月第 1 次印刷

书号:ISBN 978-7-5047-2678-0/F·1099

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

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,与中国物资出版社、广东烹饪协会、香港唯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,是他们对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。

本丛书还力求在创业理念上与时代同步,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5月

引言

“餐馆赢在细节”是一种全新的经营理念。一滴水，能反射太阳的光辉。细节，是文明，是修养，细节中见风范。细节，是量变，没有细小的量变，就没有巨大的质变。

在我国，投资餐饮业的人越来越多，想将餐饮业做大做强的人也很多，但愿意把管理和服务小事做细、以细节打动顾客的餐馆却不见得多。投资餐馆，我们并不缺少策划专家、营销专家和市场调查专家，缺少的是精益求精的细节执行者。许多饭店酒楼并不缺少管理规章制度，缺少的是规章条款不折不扣的细节执行。我们必须改变大处着眼、“不拘小节”的毛病，提倡注重细节、把餐馆的小事做细。

古人云：“莫以善小而不为，莫以恶小而为之”；“君子敢于做其大，乃也善于做其小。”有位星级酒店的老总对细节有颇深的感悟：“一个饭店要做强做大，是由许多成功的细节垒成的。要开发细节经济，重视和专注细节，从细节中觅商机，从细节中提升品牌。”

可喜的是，不少餐馆经营者或管理者也已从战略高度看待细节服务决定餐饮企业的成败，以“服务重细节”为理念，重新调整自己的服务程序。如一些大酒店推出了个性化细节服务，他们根据客人层次与需求上的差异以及个人的爱好，分别对不同客人量身定制不同的服务方式。包括对就餐环境的要求，消费档次、菜点品种、口味、质地的要求，以及对饮食忌讳、服务用语的要求。具体到：门口的迎送、车位的预留、上菜的速度、余菜的撤盘、换碟的时机、结账付款的方式等，无微不至的周到服务，让客人成为真正的上帝。

但是，我们还必须看到，许多餐馆仍然不重视细节，或者不把细节服务当一回





事。一些餐馆服务人员对工作缺乏认真的态度,对一些正常的餐馆礼仪和服务只是敷衍了事,有的服务人员甚至态度恶劣、粗暴对待客人,结果吓走客人,餐馆也为此付出了代价。这种人无法把工作当作为一种乐趣,而只是当作为一种不得不受的苦役,因而在工作中缺乏工作热情。他们只能永远做别人分配给他们做的工作,甚至即便这样也不能把事情做好。而那些考虑到细节、注重细节的服务人员,不仅认真对待工作,将小事做细,而且注重在做事的细节中找到机会,从而使自己走上成功之路。

当然,不少餐馆的细节服务不到位,与培训工作不到位有关。有的仓促开业,对服务人员没有进行深入细微的培训。同时,不同的饭店有不同的培训师,他们的说法也不尽相同,如餐桌小手巾放在左边还是放在右边,给客人斟酒的满度几许,酒商标朝向哪一方等。所以餐饮企业管理部门必须加强对培训的检查和指导,尽可能地制定比较统一的细节操作规范。

时代不断地变化,我们的观念也要不断改变,当今的客人进饭店不只是吃、住,而是体验美的享受。他们的需求有物质的、有精神的,按马斯洛的说法,有五个层次的需求(生理、安全、社交、尊重、价值)。饭店只有通过细节服务,满足这些需求,才能达到最佳的满意度。有位专家说:“餐馆实际上是‘心馆’。”这个“心”包括:餐馆服务的周详细节,表明服务的真心实意和无微不至的关怀;客人由此得到了心理上的美好感受;从而塑造了饭店良好形象。金杯银杯不如客人的口碑——发自内心的赞誉。

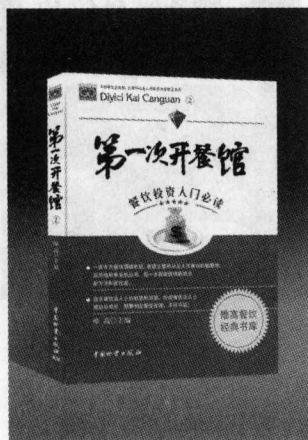
细节服务的确会影响到餐饮业的成败。成功的饭店都在经营战略的指导下进行大量有序的细节运作。“每一个细微之处都要力求完美”,并以此迎来更多的客人。衷心祝愿餐饮业的“细节服务、细节管理”遍地开花结果!

编者

2007年5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

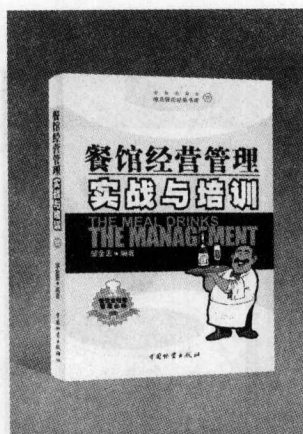
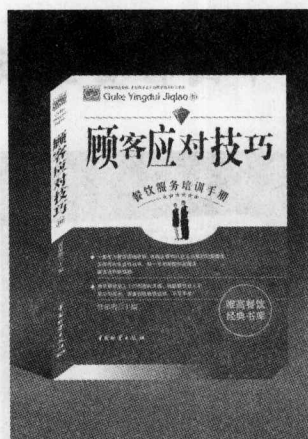
定价: 29.80 元

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。

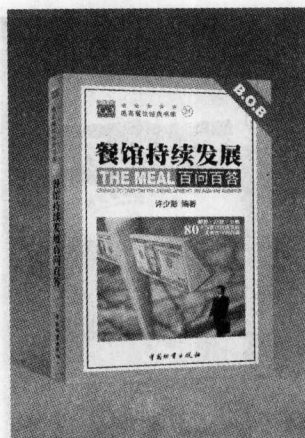
开本: 32 开 定价: 23.00 元

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。

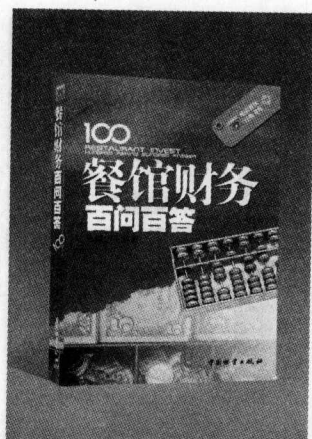
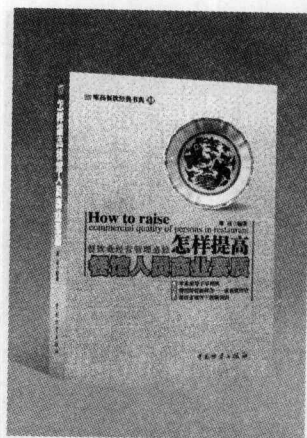
开本: 32 开 定价: 28.00 元

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。

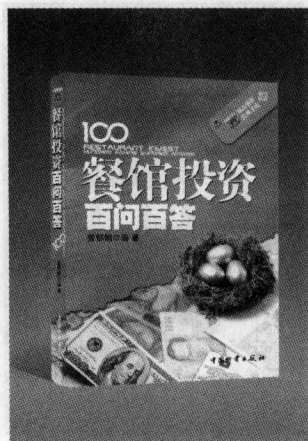
开本: 32 开 定价: 28.00 元

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

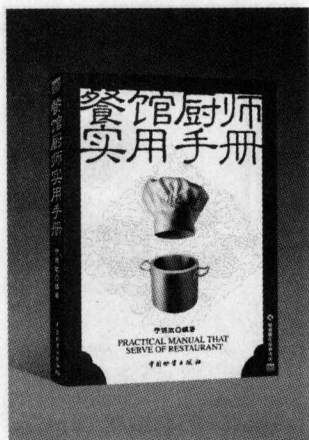


序号 36:《餐馆厨师实用手册》

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

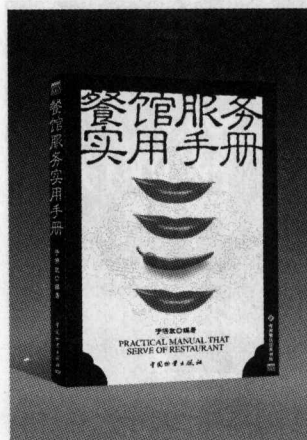


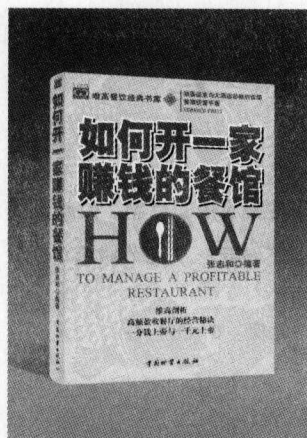
序号 37:《餐馆服务实用手册》

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

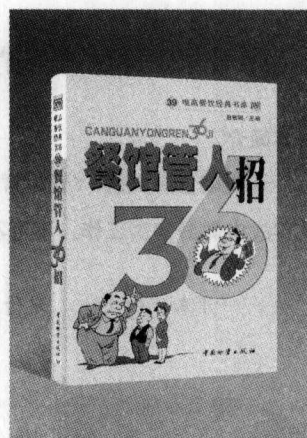
序号 39: 《餐馆管人 36 招》

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



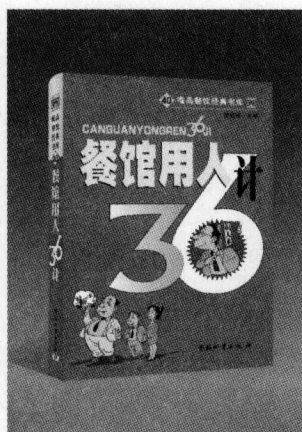
序号 40: 《餐馆用人 36 计》

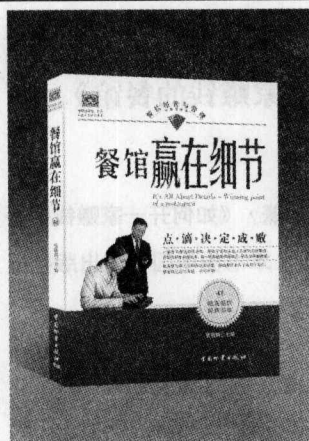
内容简介:

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

第一篇 餐馆赢在精益求精

餐饮业是一个细水长流的运作体系,细节对餐馆有着非同一般的意义,它对餐馆的经营、管理、服务以及餐馆经营的成功与失败,都有着很大的甚至是决定性的影响。犹如水可以载舟,也可以覆舟一样。

第一章 餐馆经营赢在精益求精

唯高博士给您启示

亲爱的老板:

您经营的餐馆,在创意上、设计上、营销策略上都做到了精益求精,就是赢的基本。

- 3 / 黄飞黄快餐 赢在健康
- 9 / 雍雅山房 赢在环境与创意
- 11 / 闹钟快餐 赢在分分秒秒





13 / 毛家饭店 赢在名人效应

18 / 绿茵阁 赢在营销策略

21 / 新荔枝湾 赢在艺术设计

23 / 一路吉祥 创新有术

28 / 国华穆馆 赢在创意

30 / “饺子王” 赢利策略

32 / “君子饭店” 赢在定价细节

34 / “东北人” 赢在经营设计

37 / 餐厅电影院 赢在营造浪漫

第二章 餐馆管理赢在细节到位

唯高博士给您开示

亲爱的老板：

您经营和管理的餐馆，管理的细节一定要到位。因为细微之处才能显示出管理的水平。

40 / 一树一菩提 一沙一世界

44 / 稻香集团 赢在“五常法”

47 / 家园国际酒店的细化管理



50 / 总经理酒会 留住顾客

52 / 东京迪斯尼的8个管理细节

56 / “太熟悉”的五张王牌

64 / 一片花瓣 一份真情

第三章 餐馆服务赢在细节动人

唯高博士给您开示

亲爱的老板：

您所经营的餐馆，为顾客服务的细节一定要到位。因为服务质量的高低取决于细节工作的程度，只有将服务的细节做到位，客人才能感觉到服务的存在。

67 / 用人性化服务打动顾客心

69 / 女子酒店 赢在细心体贴

72 / 涂画吧出自细心的服务

74 / 看人下菜需要真功夫

75 / 故事酒吧 赢在人情味

77 / 点菜服务细节也动人

81 / 如沐春风的细致服务



第二篇 餐馆忽视细节的代价

白蚁可以造成长堤溃决的后果。餐馆如不注重餐馆礼仪,对顾客服务敷衍了事,甚至态度恶劣、粗暴地对待客人,会吓走顾客,餐馆也将为此付出代价。因此任何对细节的忽视都会带来难以想象的后果。

第一章 餐馆经营忽略细节的代价

唯高博士给您启示

亲爱的老板:

祈愿您经营的餐馆,千万不要忽略了细节问题,如果某个经营细节出了问题,这个环节就会偏离中心,导致失败。

87 / 餐馆经营不得法的代价

91 / 餐馆财务管理不善的代价

93 / 餐馆经营管理混乱的代价

95 / 待客厚此薄彼的代价

97 / 餐馆经营货不对板的代价

99 / 1 与 17 的微妙关系

