

现代经商创业成功必备丛书

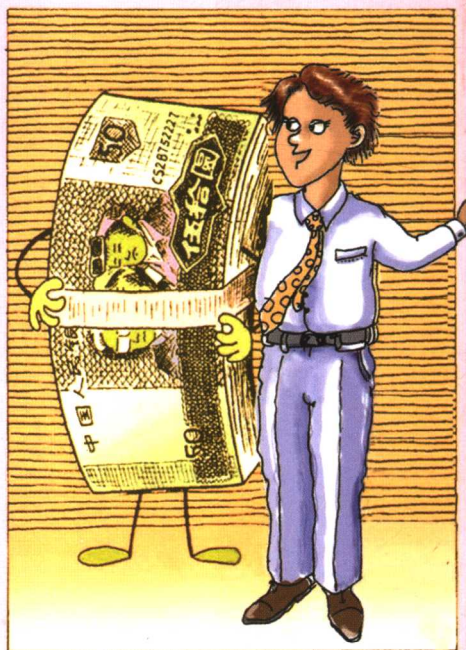
餐馆

盈利术

——中小餐馆利润突破与
管理细节大全

CANGUANYINGLISHU

凡禹 / 编著



掌握**盈利术** 利润就突破
汇聚**餐饮业** 大师的管理经验
餐馆 生意兴隆的必备宝典



 企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

现代经商创业成功必备丛书

餐馆盈利术

——中小餐馆利润突破与管理细节大全

CANGUANYINGLISHU

凡禹 / 编著



图书在版编目(CIP)数据

餐馆盈利术:中小餐馆利润突破与管理细节大全/凡禹编
著.—北京:企业管理出版社,2007.10

ISBN 978-7-80197-837-0

I.餐… II.凡… III.餐厅—经济管理 IV.F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 147044 号

书 名:餐馆盈利术

作 者:凡 禹

责任编辑:肖 芳

书 号:ISBN 978-7-80197-837-0

出版发行:企业管理出版社

地 址:北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编:100044

网 址:<http://www.emph.cn>

电 话:出版部:68414643 发行部:68414644 编辑部:68428387

电子信箱:80147@sina.com zbs@emph.con

印 刷:保利达印刷有限公司

经 销:新华书店

规 格:720 毫米×920 毫米 16 开 26.25 印张 40 万字

印 次:2007 年 10 月第 1 版 2007 年 10 月第 1 次印刷

印 数:5000 册

定 价:39.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

前 言

在商业化的时代,很多人都不再甘于为别人打工,他们酝酿着或已经开始自己做老板。

创业、开店的人越来越多,但很多人在选择项目时是盲目的,对经营管理也欠缺经验。我们这套《现代经商创业成功必备丛书》正是要为这些在现代商海中打拼的经营者提供经验借鉴,让他们少走弯路,成功地打造出属于自己的一片天地。

本丛书内容丰富、完整,涉及了商业领域的多个业态的内容,包括:创业、开店、餐馆管理和企业管理四个分册。

《企业基本功——中小企业经营模式与管理细节大全》遵循实用的原则,较为全面地解答了企业经营管理中常见的难题。我们就企业如何进行经营策划、经营管理、经营运作等核心实务工作和如何处理企业经营管理中的法律事务等问题进一步展开了说明,是一本企业经营者手上必备的实用细节全书。

民以食为天,人要活着就得吃饭,餐饮业是个常青的行业,但并不是每个餐饮店都生意兴隆。餐饮业的经营到底有什么秘诀呢?多个高速成长的餐饮企业告诉我们:餐饮业的竞争异常激烈,而决定餐饮店永续生存的关键,在于餐饮店所提供的附加价值。《餐馆盈利术——中小餐馆利润突破与管理细节



大全》就是要告诉你餐馆盈利的技术。编者从细节入手,清楚准确、细致入微地指出餐馆经营中各个环节应注意的问题。为餐饮企业提供了最佳的解决方案,是有效增强餐饮企业竞争力的得力助手。

21世纪是个人创业的时代,但新手创业举步维艰。别人创业能够获得成功,到底凭的是什?答案是:他们走好了创业中最艰难的前几步。好的开端是成功的一半。《创业前三年——创业期盈利模式设计与管理细节大全》有详尽的分析和经典的案例,帮你排除创业中的困难种种,教你如何轻松创业。

如何才能开一家赚钱的旺铺?这需要一定的技巧。从开店项目的选择、店址的选取、店面的装修、卖场的打造到店铺的经营,哪个环节都马虎不得。《开店生意经——各种店铺业务优化与管理细节大全》就开店的各个环节进行了实用性很强的说明,是开店经营者不可多得的操作指南。

丛书内容不是脱离实际的空洞说教,而是着眼于与企业经营运作过程密切相关的各种问题。包含的内容具体全面,且都是现实运作中将会面对的问题,有很高的实用价值。编者采用了问答的形式,针对经营管理中将要面对的各种难题作了全面具体的解答,并在问题的解答中将经营管理知识传播给读者。这样的形式,更便于读者对知识的掌握,阅读起来也比较轻松方便。

编 者

2007年9月



目 录

CONTENT

前言	/1
第1章 盈利术一：了解餐饮业	/1
一 餐饮业的定义及特点	/3
什么是餐饮业	/3
餐饮业的特点是什么	/4
我国餐饮业的特点是什么	/6
餐饮业可以分为哪几类	/7
二 餐饮业的发展现状及趋势	/9
餐饮业的发展现状如何	/9
餐饮业呈现怎样的发展趋势	/15
三 餐饮业经营理念和秘诀	/20
餐饮业应该秉持什么经营理念	/20
餐饮业成功的秘诀是什么	/22
第2章 盈利术二：做好开店策划	/25
一 投资餐饮店应具备的条件	/27
投资餐饮店应具备哪些产品条件	/27
投资餐饮店应具备哪些人脉条件	/28
投资餐饮店应具备哪些技术条件	/31
投资餐饮店应具备哪些资金条件	/33
二 为餐饮店定位	/36
餐饮店应该如何进行顾客定位	/36



餐饮店应该如何进行价格定位	/38
餐饮店应该如何进行文化定位	/41
三 餐饮店地点的选择	/43
餐饮店的设计应该遵循什么原则	/43
开餐馆为什么要仔细选择地点	/44
选择地点需要考虑哪些一般因素	/46
选择地点需要考虑哪些区域因素	/47
选址时要注意哪些事项	/48
如何选定营业场所	/49
四 商圈的设定	/50
商圈有哪些特性	/50
商圈有哪些类型	/51
如何设定商圈	/52
在创造商圈时应注意些什么	/53
如何考察商圈的资源 and 实力	/54
开发商圈有什么技巧	/55
如何根据商圈确定不同的经营策略	/55
 第3章 盈利术三:巧投资	 /57
一 投资前的准备工作	/59
进行投资规划有哪些必要性	/59
如何确定经营的理念与方针	/60
投资餐饮业的误区有哪些	/60
如何进行餐饮商品的定位	/61
餐馆投资有哪些基本分析程序	/63
如何进行面积产能的分析	/66
如何进行投资规划的概算	/67
如何计算投资餐厅的租金和押金	/68



投资餐饮要遵循哪些原则	/68
如何根据地段选择餐厅种类	/69
二 不同种类餐厅的设计	/70
中式餐厅该怎样设计	/70
西式餐厅该怎样设计	/71
吧台该怎样设计	/72
厨房的空间与面积该怎样设计	/74
三 各个区域的设计	/75
厨房的主要工作区域有哪些	/75
如何设计厨房进货及验收区	/76
如何设计各类库房的存储区	/76
怎样进行与厨房相关的规划	/78
如何设计订购物品	/80
如何设计蔬菜水果及肉类的准备区	/81
如何设计烹煮区	/81
如何设计就餐区和备餐区	/82
如何安排洗涤区	/83
如何安排垃圾储存区	/84
如何设计事务区及员工区	/84
第4章 盈利术四:找到营销之道	/87
一 提高知名度	/89
餐饮品牌为什么非常重要	/89
怎样为餐饮店取名	/90
餐饮业策略规划的重点有哪些	/92
如何搞好餐饮店的公关	/94
二 推销	/97
餐厅有哪些广告营销手段	/97



怎样为店面广告做推销	/100
如何利用“EvenL”推销	/101
三 促销	/103
服务人员如何做促销	/103
如何进行食品本身的促销	/104

第5章 盈利术五：搞好服务 /107

一 服务和质量管理	/109
为什么说搞好服务对餐厅来说十分重要	/109
服务质量管理的含义和作用是什么	/110
质量管理有哪些模式	/111
质量管理有哪些新理念	/112
餐饮质量管理有哪些策略与方法	/113
二 服务员工作规范	/115
餐厅服务员在进行餐厅服务工作前应该注意什么	/115
服务人员应该如何铺桌布	/116
服务人员应该如何摆台	/117
服务人员如何迎客	/118
如何做好点菜服务	/119
如何做好上菜服务	/120
如何做好客人就餐过程中的服务	/121
如何做好结账服务	/123
如何做好送客服务	/124
什么是微笑服务	/124
如何正确理解微笑服务	/125
如何利用色彩为客人服务	/126
如何从香味的角度为客人服务	/127
餐厅的服务员应具有哪些礼貌素养	/128



三 如何应对顾客不满	/130
如何对待顾客的抱怨	/130
为什么要重视顾客的抱怨	/131
如何建立顾客投诉的渠道	/133
顾客投诉处理的主要原则是什么	/134
处理顾客投诉的程序是什么	/136
如何进行餐饮业的服务创新	/137
如何对餐饮业的服务进行评估	/140
为什么说顾客的反应十分重要	/142
如何对服务实施奖励措施	/142
四 中餐服务要点	/144
中餐的接客服务有哪些要领	/144
在中餐服务中有哪些额外需要注意的	/145
五 西餐服务要点	/146
如何布置和整理西餐的餐桌	/146
西餐的接待服务要领有哪些	/147
如何填写西餐的点菜单	/149
西餐领台带位的要领有哪些	/150
西餐的点菜服务流程有哪些	/150
西餐上菜前应做好哪些准备工作	/153
西餐上菜有哪些服务要领	/153
西餐用餐中清理台面有哪些要领	/154
西餐用餐中的服务应该注意些什么	/154
西餐的结账服务的要领是什么	/155
西餐用餐后如何送客和清理餐桌	/157
六 服务质量培训	/158
服务质量培训的目的是什么	/158
服务质量培训的内容有哪些	/159



服务培训者应该具备哪些条件	/161
---------------	------

第6章 | 盈利术六:精制菜单 /163

一 菜单	/165
菜单的作用是什么	/165
菜单的种类和特色有哪些	/169
如何制定宴会菜单	/171
菜单有哪些形式	/172
菜单应该包括哪些内容	/172
二 菜单定价	/173
餐饮定价的特点有哪些	/173
餐饮定价的原则是什么	/174
什么是餐饮业的20/80法则	/176
菜单有哪些价格策略	/176
菜单有哪些定价技巧	/178
如何减少菜单项目创立招牌菜	/179
三 菜单设计	/179
菜单的设计依据是什么	/179
如何设计菜单的封面	/183
如何设计菜单的规格和字体	/184
如何设计菜单的文字	/185
如何设计菜单的色彩	/186
如何选择菜单的用纸	/187

第7章 | 盈利术七:做好材料采购、仓储工作 /189

一 采购基本知识	/191
餐饮采购的目标是什么	/191
餐饮采购有哪些方式	/192
餐饮采购的职责是什么	/194



如何选择供应商	/195
二 采购要点和技巧	/198
货源选择与采购的要领有哪些	/198
蔬菜类食品选购的要点有哪些	/200
主食类食品选购的要点有哪些	/201
肉食类食品选购的要点有哪些	/201
如何选购乳品类食品	/202
如何选购蛋类食品	/202
海产品该如何进行选购	/203
水果的选购应注意什么	/204
如何进行调味品的选购	/205
餐饮食品原料订货的目标和对象是什么	/205
如何确定餐饮食品原料订货的数量	/206
餐饮食品原料订货的方法有哪些	/208
餐饮采购的验收目标和职责是什么	/209
餐饮采购验收的程序是什么	/210
验收的有关规定有哪些	/211
验收的一般做法是什么	/212
验收中有哪些常见问题	/213
退货处理应采取什么方式	/215
三 仓储管理	/215
仓库设计有哪些要点	/215
如何贮存干货	/216
如何进行冷冻库贮存	/217
如何储存各种食品	/218
如何储存饮料和酒类	/220
存储食品应该注意什么	/221
食品存储的不当因素有哪些	/222
储存与仓管的原则是什么	/222



如何进行存货物料的收发和购卡管理	/223
如何进行消耗品和非消耗品的存管	/225
盘点的主要功能和规定是什么	/226
如何进行仓库的盘点	/227
如何进行库房的规划	/229
原料的发放程序是怎样的	/230

第8章 | 盈利术八：重视厨房管理 /233

一 厨房工作人员管理	/235
为什么要进行厨房的管理	/235
厨房管理的流程有哪些	/235
如何设置厨房的岗位	/237
厨房的岗位职责有哪些	/238
厨房工作人员卫生的注意事项有哪些	/240
二 厨房设备、用具管理	/240
厨房作业的卫生标准是什么	/240
厨房设备清洁要点有哪些	/241
餐具的洗涤程序是什么	/244
洗涤餐具有哪些注意事项	/246
如何选择洗涤剂	/247
如何处理厨房的垃圾	/249
洗切间该如何管理	/249
熟食间该如何管理	/254

第9章 | 盈利术九：严把卫生关 /259

一 餐饮卫生管理的重要性	/261
餐饮业卫生为什么很重要	/261
餐饮业的卫生管理有哪些	/261



二 餐厅场地卫生	/263
如何控制餐厅场地部分的卫生	/263
如何控制餐厅设备部分的卫生	/264
三 食品卫生	/265
如何控制食品卫生	/265
如何控制生产过程中的卫生	/265
如何对服务人员进行卫生控制	/266
四 餐具卫生	/267
餐具应该如何清洗、消毒	/267
集体用餐餐厅剩余饭菜该如何处理	/272
五 员工卫生	/274
员工该怎样着装	/274
员工该如何保持个人卫生	/276
 第10章 盈利术十:把安全放在第一位	 /279
一 防火	/281
餐饮业的防火措施有哪些	/281
在火灾中如何疏散顾客	/282
火灾的应变措施有哪些	/283
二 偷窃、遇抢的预防和处理	/284
如何防止外部人员偷窃	/284
如何防止内部人员偷窃	/285
餐饮业遇抢的应变措施有哪些	/285
餐饮业被抢善后处理的原则有哪些	/288
如何做好餐厅开店时的安全防范	/288
如何做好餐厅打烊时的安全防范	/288
三 意外事件安全管理	/289
餐饮业如何防止食物中毒	/289
意外事件有哪些种类	/290



如何防止一般性意外事故的发生	/290
餐厅临时停电怎么办	/292
餐厅临时停水怎么办	/292
餐厅如何防爆	/293

第11章 | 盈利术十一:合理布置餐厅 /295

一 餐厅管理的内容	/297
餐厅的组织结构是怎样的	/297
餐厅日常管理的内容有哪些	/299
餐厅商品力经营面如何管理	/300
餐厅服务力如何管理	/301
二 餐厅设施管理	/305
如何布置餐厅	/305
餐厅中常设的设施有哪些	/308
餐厅的物品该如何维护	/308
三 打造特色餐厅	/310
市面上流行的特色餐厅有哪些	/310
如何选择有创意的店名	/311
四 中西餐厅的管理	/313
如何进行中餐厅的管理	/313
如何进行西餐厅的管理	/316

第12章 | 盈利术十二:管好员工 /319

一 员工招聘	/321
餐饮店员工素质要求是什么	/321
餐厅雇佣员工该如何制定计划	/322
如何选用餐厅员工	/323
如何做到知人善任	/325



二 人事管理	/326
餐厅如何进行人事的考核	/326
餐饮业的人事管理应该注意哪些方面	/327
麦当劳采用什么样的人事制度	/330
三 薪资福利	/332
薪资体系项目包括哪些内容	/332
薪资制度制定的原则是什么	/334
如何调整薪资制度	/335
员工福利制度有什么重要性	/336
福利措施有哪些分类项目	/336
给予员工福利时要注意哪些事项	/337
四 员工培训	/340
为什么要进行员工培训	/340
员工培训有哪些模式	/342
如何制定员工培训计划	/342
如何实施员工教育训练计划	/345
如何进行激励员工的培训	/347
麦当劳员工的培训模式是怎样的	/348
五 奖励措施	/350
餐饮业奖励的原则是什么	/350
员工奖励评估的标准是什么	/351
餐饮业奖励员工的方式有哪些	/352
餐饮业奖惩的目的和作用是什么	/353
如何确定奖金的分配	/354
第13章 盈利术十三:掌控财务	/357
一 财务管理的目的和内容	/359
餐饮财务管理的目的是什么	/359
流动资产如何管理	/360



如何进行餐饮账单的管理	/362
餐饮店设施的折旧如何管理	/363
餐厅如何进行收入分类	/365
餐厅如何进行费用分类	/366
餐厅应如何处理呆账	/369
如何对餐厅的现金进行管理	/370
怎样强化餐厅的财务体制	/371
餐饮店该如何进行筹资管理	/373
餐饮店该如何进行风险控制	/376
如何进行财务评估	/377
二 财务核算	/380
怎样核算月收入	/380
怎样进行日均营业额测算及营业动态分析	/381
如何进行每月支出的核算	/383
如何计算每月毛利率	/384
如何计算每月纯利润	/387
如何核算当月盈亏	/387
怎样计算年度盈亏	/388
 第14章 盈利术十四:有效控制成本	 /391
一 餐饮成本控制的总体策略	/393
造成餐饮业高成本的原因有哪些	/393
如何运用系统分析对餐饮业进行成本控制	/395
餐饮业成本控制有哪些策略	/396
二 各个阶段的成本控制	/397
如何健全食品原材料的采购制度	/397
如何进行验收成本控制	/399
如何进行库存成本控制	/399
如何控制食品制作成本	/401

