

一小时的轻阅读
带来理念与实践的巨大飞跃

Café

咖啡馆的 梦想与现实

赵珂僮 著

咖啡女王手把手教你
打造一家赚钱的咖啡馆

果壳网/分答创始人 姬十三 作序
徐小平、许单单、徐智明、许晓辉、赵翼 倾情推荐

中信出版集团

赵珂僮 著

咖啡馆的梦想与现实

图书在版编目 (CIP) 数据

咖啡馆的梦想与现实 / 赵珂僮著. -- 北京: 中信出版社, 2016.12
ISBN 978-7-5086-6926-7

I. ①咖… II. ①赵… III. ①咖啡馆-商业经营
IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 262054 号

咖啡馆的梦想与现实

著 者: 赵珂僮

出版发行: 中信出版集团股份有限公司

(北京市朝阳区惠新东街甲 4 号富盛大厦 2 座 邮编 100029)

承 印 者: 北京盛通印刷股份有限公司

开 本: 880mm×1230mm 1/32

印 张: 8.5 字 数: 146 千字

版 次: 2016 年 12 月第 1 版

印 次: 2016 年 12 月第 1 次印刷

广告经营许可证: 京朝工商广字第 8087 号

书 号: ISBN 978-7-5086-6926-7

定 价: 45.00 元

版权所有·侵权必究

如有印刷、装订问题, 本公司负责调换。

服务热线: 400-600-8099

投稿邮箱: author@citicpub.com

序 言

咖啡馆，可触摸的“诗和远方”

如果说，开一家咖啡馆、结交南来北往的朋友，是你理想人生中探索世界的模样，这本书，就是伴随你展开这趟奇妙旅程的羊皮手卷。

本书从开咖啡馆的情怀到“基因”，从筹资、选址、装修到加盟、连锁、品控，从商业模式定位到服务的尊严，从服务领域的去中心化到人文价值的擦亮与坚守，告诉你一个咖啡的世界；同时也告诉这个世界，一杯咖啡所能讲述的创业故事，一杯咖啡所能彰显的服务精神。

有一天，中国超过美国，拥有更多咖啡馆，成为世界最大的咖啡市场，不是什么难事。但是，咖啡文化所代表的服务业精神，如：互相尊重、平等、开放，却远远没有到达美国的

水平。

本书区别于通常意义的经管类书籍，将理论隐身于实战之后，属悟道而后参禅之作。咖啡女王赵珂僮女士将咖啡行业创业的实操步骤与心法倾囊相授，尤其是其中对服务行业与服务精神的深刻洞察与反思，高弹别调。二十年的行业浸淫，足资读者诸君、同仁与同道者心领神会，触类旁通。

人们总是说：“人生不只是眼前的苟且，还有诗和远方。”何物带我去远方？乘游轮环游世界？读完此书，才知一艘船不如一本书。一本书加一杯咖啡，再加上一个闲适的下午，组成我们疲惫生活中的体面加油站，亦是我们在生活中能够触摸到的“诗和远方”。

果壳网、分答创始人 姬十三

前 言

小咖啡，大服务

虽然这是一本关于如何开咖啡馆的书，但我更想分享的是一种真正的“服务精神”。我在服务行业从业近二十年，发现我们许多人对“服务”的理解还停留在一个十分浅薄的层面上。这里面既包括一线的服务人员，也包括从事服务行业的管理人员和老板，还包括我们的顾客——服务行业出现的各类恶性事件和管理危机，大部分原因都在这里。

以咖啡行业为例，一个咖啡馆远不是仅提供一杯咖啡和一个休息场所这么简单，它所满足的，是疲惫的工作人群对体面生活和精神抚慰的期许。从这个意义上说，中国的服务业面临着一场大的变革，呼唤一种真正的服务精神。在我的理解中，

有三个基本的观念决定了这种变革的可能性，即生活观、权利观和价值观。至于这三种观念的概念界定以及实践路径，我将在书本的正文中一一解析。当然，这种解析依然建立在我的细分领域和专业基础之上——如何开一家赚钱的咖啡馆。



目 录

序 言 咖啡馆，可触摸的“诗和远方” / VI

前 言 小咖啡，大服务 / VIII



上篇 理念篇

第一章 只有钱和情怀是不够的

人人都有个咖啡馆梦 / 003

开咖啡馆是一种怎样的体验 / 005

需要情怀，更需要专业 / 007

第二章 你有咖啡的基因吗

一颗咖啡豆的生命之旅 / 011

咖啡是个慢行业 / 016

咖啡馆偏好“大叔” / 020

不喜欢聊天的老板不是好馆长 / 021

第三章 你的咖啡馆定位是什么

咖啡馆的商业模式 / 023

巨头们怎么做咖啡 / 025

雕刻时光的文艺定位 / 030

找到自己的 DNA / 032

第四章 咖啡馆的“金线”

客户为什么埋单 / 035

好咖啡会传播 / 036

把握安全的底线 / 039

第五章 以顾客为导向的价值管理

从一张餐巾纸说开去 / 043

一块抹布的用法 / 047

开源的正确“姿势” / 050

第六章 不拒绝的智慧

为什么不要说“不” / 053

细节决定成败 / 057

恰到好处的服务 / 061

从被动到主动 / 064

第七章 服务的尊严

宁愿少挣五百元，也不愿干服务员 / 067

我为什么要做“蓝计划” / 070

老板们，请服务好你的员工 / 073

第八章 去中心化革命

告别螺丝钉的年代 / 077

互联网带来的组织变革 / 080

要舍得与员工分享利益 / 083

第九章 互联网时代的推广策略

自带流量的时代 / 087

社群时代的推广 / 089

以服务精神支撑社群运营 / 091

品质不能打折 / 094



下篇 实战篇

第十章 咖啡馆如何筹资

开店的钱哪里来 / 099

现金流的重要性 / 100

你还在卖卡吗 / 101

众筹咖啡馆可行吗 / 102

第十一章 中国特色选址主义

选址的原则 / 107

选址的策略 / 109

签租赁合同要谨慎 / 111

要把房东当亲人 / 113

第十二章 咖啡馆设计“红宝书”

咖啡馆的妆容 / 115

如何选择设计师 / 117

设计流程要规范 / 119

咖啡馆各功能系统的设计 / 120

第十三章 装修“地雷战”

好的设计师也是工程师 / 139

时间是最高成本 / 141

工程中的“变形金刚” / 142

致命的消防 / 144

第十四章 优秀员工哪里来

员工招聘策略 / 147

员工培训的方法 / 150

如何做到好聚好散 / 153

第十五章 平稳过渡的养店期

为什么要试营业 / 157

咖啡馆运营的一天 / 159

服务流程及要点 / 162

第十六章 安全卫生是底线

安全管理莫应付 / 167

食品安全最致命 / 169

如何做好资产管理 / 171

卫生管理在于勤 / 173

第十七章 科学采购与仓储

采购的基本原则 / 177

采购流程与规范 / 179

降低采购成本的技巧 / 180

如何做好仓储管理 / 182

第十八章 如何做连锁：以雕刻时光为例

创业要有节奏感 / 185

从 3 到 60 的进化 / 187

加盟不能只看钱 / 190

品控管理是关键 / 191

第十九章 你准备开始一段怎样的旅程

你做好牺牲的准备了吗 / 195

开始你的奇妙历险吧 / 196

后 记 咖啡馆是一种生活方式 / 198



附 录

附录一 SAYES CAFÉ 选址调查表 / 204

附录二 商铺租赁合同范本 / 206

附录三 室内装饰设计任务书范本 / 211

附录四 消防工程申报及验收流程 / 214

附录五 SAYES 员工手册 / 218

上篇 理念篇



第一章

只有钱和情怀是不够的

人人都有个咖啡馆梦

下午三点的阳光穿过大大的玻璃窗照射在餐桌上，空气中弥漫着书和咖啡的香味，舒缓的钢琴曲让人心情舒畅，白墙上的老照片略微泛黄。一个干净温柔的姑娘依靠在书架旁边的藤椅上，怀里抱着一只安静的折耳猫。她神情专注地读着一本英文小说，仿佛完全忘掉了窗外嘈杂的世界。



有着咖啡馆梦的文艺青年们都幻想过上面的场景。城市的喧嚣、嘈杂让我们厌倦，朝九晚五的白领生活让我们难以忍受。我们幻想着开一间干净、素雅、充满情怀的咖啡馆，在里面工作、生活、谈恋爱、聊人生，再也不要西装、高跟鞋和老板，与单调的上班生活彻底决裂。

如果这也是你想开咖啡馆的原因，那么我劝你不要立即行动，因为事实可能与你的想象相去甚远。

那天我走在北京五道营的咖啡一条街上，看到许多店铺又在“大兴土木”，开始了新一轮的改头换面。“眼看他起高楼，眼看他宴宾客，眼看他楼塌了”，这样的故事已经在这里发生过无数次。以我有限的观察来看，这里的每家咖啡馆生命周期都很短，基本上还没收回投资就倒闭了，业主们的“咖啡馆梦”也随之破灭。

你可以说梦想破灭了不要紧，只不过是从头再来。但你有没有考虑过，嫁接在你的梦想上的那些血淋淋的现实：你从父母那里借来的十几万元，要不要还？设计和施工团队的尾款，该如何结？欠各家供应商的钱，从哪里出？如果个人信用都没有了，还能从头再来吗？

如果连这些问题你都没有考虑清楚，说明你还不是一个合格的创业者。一个合格的创业者，应该在迈出第一步之前就考

虑自己能否承受失败的结果。所以，在你下决心要开咖啡馆之前，我想请你先读一读这本书，了解真正开一家咖啡馆是一种什么样的体验。

开咖啡馆是一种怎样的体验

现实中要打理好一家咖啡馆，远没有想象中那般诗情画意。开咖啡馆与开一家“兰州拉面馆”不同，它的管理相当复杂、烦琐，付出要比做一家拉面馆多几倍，但经济回报却可能更少。所以如果你想靠开咖啡馆一夜暴富，那我劝你尽早断了这个念想。

在中国（或亚洲地区），咖啡馆代表了一种相对精致的生活方式。虽然同样是人均 40 元的消费，但你在一家兰州拉面馆不会要求干净的桌椅、精致的摆盘、温馨的音乐，以及服务人员的微笑和耐心；而在一家咖啡馆，这些都是“基本配置”。如果你是一个有追求的馆长，想打造一家在平均水准之上的咖啡馆，那就要在更多的细节上费心。比如餐巾纸该怎么叠、吸油纸做出什么造型好看、服务人员应该以何种姿势站立，甚至每天都要冥思苦想，如何才能让用餐的样式更加美观，等等。

有些时候，你想到了一个可以提高服务水平的好点子，但却不一定能执行下去。与其他行业相比，咖啡馆并不能提供给