

人性化经营与管理手册

餐馆经营

金点子

CanGuangJingYing

JinDianZi

闪亮餐饮业钱途

餐饮业是一个永远充满生机的行业，但是如果你不懂得创新与促销，就很难立足，更谈不到赚钱。

千高原◎编著

中国纺织出版社



人性化经营与管理手册

餐馆经营

金点子

CanGuanJingYing

JinDianzi



千高原◎编著

中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐馆经营金点子/千高原编著. —北京:中国纺织出版社,2003.9

ISBN 7-5064-2570-X/F·0333

I. 餐… II. 千… III. 餐厅-经济管理-基本知识 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 072126 号

责任编辑:王学军

责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号

邮政编码:100027 电话:010—64160816

<http://www.c-textilep.com>

e-mail:faxing @ c-textilep.com

北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销

2003年11月第1版第1次印刷

开本:889×1194 1/32 印张:11.75

字数:240千字 印数:1—6000 定价:26.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

前言

前言

近年来,国内餐饮业经营可谓风水轮流转。同在同一条街,有的餐馆车水马龙,有的却几异店主,真是几家欢喜几家愁。其中成功者自有他的招数,失败者少不了他的不足之处。但有一点是我们业者必须共同面对的现实,经营环境已进入了“受智慧价值支配的时代”。

个性消费,打破了传统的经营模式,餐饮业的诉求在于如何为客人提供更专精而又贴切的服务。业内老板必须清楚地认识到“当今的人类,是感性的群体,他们但求食物‘贴心合意’,至于业者按不按牌理出牌,根本就不是他们所关心的事。”可见,重要的还是要寻求促使消费的“诱因”。换言之,如果你不懂得品质促销,不善于迎合消费者,你也就很难赚到钱。

餐饮市场虽说前景看好,但不用心不行,眼界过高也不成。“宁为鸡口,毋为牛后”,有时候小的东西并不弱于大的,只要有意投身餐饮业,又何必斤斤计较规模的大小呢!尤其是餐饮行业,资金实力决定规模,万万不可强求贪大,没有条件的,只要把有限的资金投资于较小的餐馆,稳定操



作,还可稳健的把住发展舵盘,同时又可施展抱负。

成功是可以通过教导和学习去获取,愿本书能成为你的良友,助你做好开店前的经营取向、操作中的组织诊断,以及相关的经营、管理知识和发展规划。

餐饮行业,千姿百态,经营手法奇多。以编者微薄知识,只能谈些自家感受,实感汗颜。所幸的是编写过程中得到许多业者朋友的帮助,更参考了业内有经验的前辈一些资料成果,借本书付梓之际,在此一并谢过。

编 者

2003 年 9 月

目 录

第1章 餐饮业的商机在哪里

在崇尚经济实惠的今天,需要训练自己,以最低的支出,获取最高的收入。

一、度势而行,开一家赚钱的餐馆	3
1. 作好目标市场的定位	3
2. 不可缺少的商圈调查	5
3. 错位的“前瞻性”评估	7
4. 接易手店更要作评估	9
5. 现代餐馆经营新取向	11
6. 餐馆经营基本知识	16
7. 小本经营的运作	18
8. 速食业一窝蜂的反思	22
9. 掌握师傅的“群体”特点	24

10. 具备良好的赚钱感觉	28
二、什么是餐馆的动线	31
1. 动线就是“风水”	31
2. 街市阴阳边的认知	33
3. 起店名是一门学问	34
4. 外观不整其运必衰	36
5. 餐具的利用很有讲究	38
6. 采用透明化厨房前景乐观	42
三、现代人的饮食消费心理	44
1. 自然健康的美食潮流	44
2. 现代人美食常识很普及	45
3. 千万别把消费者当傻瓜	47
4. 关心顾客的健康	48
5. 要勇于向顾客认错	50
6. 请记住客人的名字	53
7. 注重迎合客人的口味	55
四、吸引顾客的“巧定价”法	57
1. 避免“随行就市”定价法	57
2. 利用系数定价法+创新	58
3. 毛利率定价法+品质	59
4. 主要成本法+采购渠道	60

5. 本、量、利综合定价法 + 市场嗅觉	60
6. 以赔为赚的“晕轮定价法” + 尺度	61
7. 巧用数字定价方法 + 诱因	63
8. 大众化才是餐饮消费的主旋律	64
五、菜单是生财的重要工具	68
1. 菜单的基本内容有哪些	68
2. 如何选择菜单形式	69
3. 菜单的规格选择和字体运用	70
4. 设计菜单的六个依据	71
5. 菜单制作应做到善变和翻新	75
6. 菜单制作要体现艺术性和美感	75
7. 菜单的封面设计	78
8. 团队、宴会形式的菜单	80

第 2 章 以专精的服务俘虏顾客的心

将专精贴心的服务，体现在你面对的每一名顾客身上。

一、餐饮业服务的现代观	87
1. 以服务建立顾客的忠诚度	87
2. 为客人点菜服务	88



3. 如何接待点菜犹豫不决的客人	90
4. 不可缺少的餐后探询服务	92
5. 要让客人花钱觉得值	93
6. 材料的准备和菜单要协调	95
二、经营自己的餐馆特色	96
1. 选对“池塘”做自己的特色	96
2. 令顾客惊喜的“素材”	97
3. 现在的客人喜欢“原汁原味”	100
4. 特色须有自家调制的酱汁	102
5. 本餐馆向味精说“不”	105
6. 精心推出“巧手菜”	106
7. 如何让众口不再难调	108
8. 让顾客衍生顾客的方法	118
9. 训练自己的市场嗅觉	124
10. 传统风味吸引顾客	125
11. 赚钱的餐馆靠口碑	127
12. 餐馆的命脉是货源来路	129
13. 潜力十足的中菜西吃	131
14. 采用限量供应的技巧	132
三、掌握顾客的消费类型	134
1. 求新型消费特点	134

2. 享受型消费特点	135
3. 信誉型消费特点	136
4. 便利型消费特点	137
5. 求廉型消费特点	138
四、现代人“吃”的动机	138
1. 生存消费动机	140
2. 理智消费动机	141
3. 传统消费动机	142
五、要满足消费者的需求	143
1. “上帝”永远是对的	143
2. 客人希望受到尊重的心理	145
3. 开发口味专精的产品	147
4. 餐饮业的奉献精神	149
5. 顾客对卫生环境最挑剔	150
6. 对食物的保存及病媒控制	153
7. 水最容易遭受污染	154
8. 如何做让顾客信任的服务员	155
9. 桌边服务秀始终受欢迎	157
10. 入秋了客人爱吃进补的菜	159
11. 突破现状的经营手段	160
12. 怎样摆脱惨淡经营局面	163



13. 吃得比卖的精 165
14. 把客人的利益摆优先 166

第3章 不怕点子怪只怕没点子

对客人动之以情,晓知以“诱因”才是当今餐饮业有所作为的手段。

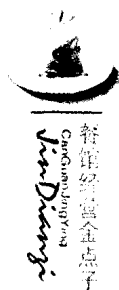
一、开发让顾客心动的产品 173

1. 培养厨师对品味的直觉 173
2. 在吃的境界上做文章 175
3. 有特色就能赚钱 177
4. 不怕噱头怪,只怕没噱头 179
5. 四两拨千斤的点子 181
6. 南海活鱼的“一鱼多吃” 183
7. 劲使在巧字上 184
8. 有机会别忘了小题大作 187

二、巧用“方便”赚钱 189

1. 客源就在方便之中 189
2. 满足不贪便宜,贪方便的顾客 191
3. 如何为客人提供方便 192
4. 顾客总是喜欢去熟悉的餐馆 194

5. 受人欢迎的“家乡菜”馆	195
6. 客人就是餐馆最好的顾问	197
7. 餐馆促销广告用语要口语化	199
8. 顾客更需要“属于自己的餐馆”	201
9. 张老板和他的“郊外餐馆”	203
三、“投其所好”贴近顾客	205
1. 顾客要的是什么,为什么?	205
2. 盯住现代人喜吃素食	207
3. 如何巧妙利用季节性菜单	209
4. 如何“拴住”客人	210
5. 以上菜速度快赢得顾客	213
6. 向特定顾客层“穷追猛打”	214
7. 如何判断进店客人的类型	217
8. 依赖招牌,不如巧用招牌	223
9. 过得了海便是“神仙”	224
四、顺应潮流“巧促销”	226
1. 消费导向的经营	226
2. 一个价吃到饱的妙招	228
3. 现代人越来越强调食物特性	229
4. 巧妙经营孩子的宴席	230
5. 旧菜新吃大有作为	232



6. 酒水对菜式的促销	234
7. 推荐主厨名菜好处多	235
8. 巧做节日餐,赚钱又扬名	237
9. “诱因”是最好的促销	238
10. 如何制造旺店的“假相”	241

第4章 善用资源,稳步经营

能够创造佳绩的老板和失败者的区别,是前者
在市场大环境中,不会迷失方向。

一、餐馆人力资源的控制	245
1. 餐馆人员的合理配置	245
2. 掌握多变“现代型”员工	252
3. 赏罚分明,有效激励员工	255
4. 管理人员的工作质量	258
5. 餐馆应变市场的人事整合	260
6. 人事真平等,适才才能适用	264
二、算好经营这盘账	266
1. 随时关注资金的回笼	266
2. 有利润才能生存	268
3. 注意堵塞漏洞	273

4. 餐馆成本的控制	274
三、永续经营	279
1. 用心去经营	279
2. 掌握流行信息	280
3. 随时调整经营脚步	281
四、服务行业的危机处理	283
1. 进行餐馆的“病情”诊断	283
2. 不可忽视的餐馆安全	292
3. 正确对待顾客发难	296
4. 主管与顾客问题交涉的艺术	300
5. 消费市场不景气的应变手段	303
6. 技巧性处理顾客的质疑	311
7. 快餐业怎样避开隐患	312
8. 良好的社会背景可以带来好客源	314

附录 老板必备经营知识

如今的餐馆经营,靠得是真才实学,没两把刷子,又如何能号令“天下”,掌握企业命脉。

附录一:小资料库	319
----------------	-----

附录二:员工“培训计划”的实施	358
-----------------------	-----

第一章

餐饮业的商机在哪里



在崇尚经济实惠的今天，

需要训练自己，

以最低的支出，

去获取最高的收入。

餐馆经营金点子

在崇尚经济实惠的今天，
需要训练自己以最低的支出
获取最高的收入。

一、度势而行，开一家 赚钱的餐馆

1. 作好目标市场的定位

好的开头，是成功的一半。

如何开一家财源滚滚的餐馆，成功者的经验是在经营之前，选择投资的地点是最重要的一步。要是地点选择不当，空有高级的装潢、美味的食物、优雅的气氛，仍吸引不了顾客进门，其效果与预期的相差甚远。因此筹划前需要缜密的策划能力和了解与竞争对手之间的主、客观情势，慎下针砭方能奏效。这就是为什么开店之前要作评估的道理。因为，包括场地条件、商圈状况、流行趋势等，都要调查清