



新手创新创业  
开店指南系列

# 开家赚钱的餐厅

## 餐厅经营管理从入门到精通

新手创新创业项目组 编写

一本书囊括开家餐厅必备的12个模块内容，通过实体店+互联网的方式展现给读者



开家餐厅  
投资小  
见效快

全国百佳图书出版单位



化学工业出版社

新手创新创业  
开店指南系列

# 开家赚钱的餐厅

餐厅经营管理从入门到精通

新手创新创业项目组 编写



化学工业出版社

·北京·

开家餐厅，投资小，见效快！

创业开餐厅是一个不错的选择，餐厅是一种适合年轻人投资经营的小型精品店，投资回报率较高。

《开家赚钱的餐厅——餐厅经营管理从入门到精通》一书就是在开餐厅投资小、见效快特点的基础上，把开家餐厅的方方面面系统整理出来给新手创业者提供参考，帮助新手分析解决在经营前后遇到的各类问题，让他们迅速从入门到精通，在短期内拥有一家属于自己的风格独特的餐厅。

## 图书在版编目（CIP）数据

开家赚钱的餐厅：餐厅经营管理从入门到精通 / 新手创  
新创业项目组编写. —北京：化学工业出版社，2019.1

（新手创新创业开店指南系列）

ISBN 978-7-122-33125-0

I. ①开… II. ①新… III. ①餐馆-经营管理  
IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字（2018）第230397号

---

责任编辑：陈 蕾  
责任校对：宋 夏

装帧设计：尹琳琳

---

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）

印 装：天津画中画印刷有限公司

710mm×1000mm 1/16 印张15 字数250千字 2019年1月北京第1版第1次印刷

---

购书咨询：010-64518888

售后服务：010-64518899

网 址：<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

---

定 价：58.00元

版权所有 违者必究

开家赚钱的餐厅  
餐厅经营管理从入门到精通





# 前言 Preface

随着经济的发展，投身创业的人越来越多。创业是许多朝九晚五的上班族的梦想，也是许多尚未投身职场的大学毕业生、准毕业生的就业路径之一。

创业是创业者对自己拥有的资源或通过努力对能够拥有的资源进行优化整合，从而创造出更大经济或社会价值的过程，是一个人发现了一个商机并加以实际行动转化为具体的社会形态，获得利益，实现价值的方式。

俗话说，男怕入错行，尤其是新毕业的大中专学生，在创业前期一定要考察市场，结合自己所在地区的情况来选择一个最合适的创业项目，这样，才能在未来的发展中日益壮大。

如果想创业，首先应该在自己熟悉的行业进行创业。俗话说，隔行如隔山，如果选择自己不熟悉的或者从来没有做过的行业，风险很大，失败的可能性也很大。创业本身就是以收益为主要目的，如果对一个行业熟悉，遇到问题就能自己解决，能够控制成本，并能很好地预测未来的市场行情走势。选择熟悉的行业创业，可以有效规避风险，节省时间，有利于横向发展。其次，选择创业项目时，必须根据自己的资金、优势、地理位置、人脉关系、兴趣爱好，进行综合分析，如选择有前景、行业市场空间大、竞争对手较少、市场需求量大的行业，要考虑尽可能合理的投资、利润和回报。

创业项目选对了，接下来就是如何经营，如何起步做生意了。如果您是创业新手，第一次开店做生意，那就一定要好好用心了。有人说：创业是件很痛苦的事儿，并且会让创业者不得安宁。而得安宁的唯一办法就是掌握正确的开店技巧，快速进入市场运营，拥有红火不间断的好生意。

基于此，“新手创新创业项目组”挑选了市场上门槛不高、容易上手、市

场成熟度比较高的行业，组织编写了“新手创业开店赚钱系列”，具体包括《开家赚钱的花店——花店经营管理从入门到精通》《开家赚钱的餐厅——餐厅经营管理从入门到精通》《开家赚钱的咖啡奶茶店——咖啡奶茶店经营管理从入门到精通》《开家赚钱的便利店——便利店经营管理从入门到精通》《开家赚钱的宠物美容店——宠物店经营管理从入门到精通》，本系列图书去理论化，图文并茂，模块化编写，通过实体店+互联网的方式展现给读者，抛砖引玉，给读者做个参考。

创业开餐厅是一个不错的选择，餐厅是一种适合年轻人投资经营的小型精品店，投资小、见效快。《开家赚钱的餐厅——餐厅经营管理从入门到精通》一书就是在开餐厅投资小、见效快特点的基础上，把开家餐厅的方方面面系统整理出来给新手创业者提供参考，帮助新手分析解决在经营前后遇到的各类问题，让他们迅速从入门到精通，在短期内拥有一家属于自己的风格独特的餐厅。具体包括以下几大模块内容：

- |         |       |       |       |
|---------|-------|-------|-------|
| ◇前期策划   | ◇店铺选址 | ◇店铺装修 | ◇手续办理 |
| ◇人员设备配置 | ◇食材采购 | ◇菜品管理 | ◇顾客服务 |
| ◇智能点餐   | ◇食品安全 | ◇营销推广 | ◇外卖服务 |

本书在编辑整理过程中，获得了许多创业培训机构培训导师、职业院校老师和行业一线从业人员的帮助与支持，其中参与编写和提供资料的王玲、王高翔、文伟坚、刘春海、刘少文、陈世群、李超明、李景吉、李景安、匡五寿、吴日荣、何志阳、张燕、张杰、张众宽、张立冬、郭华伟、郭梅、秦广、黄河、董超、姚根兴、靳玉良、鲁海波、鞠晴江、杨婧，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成。在此对他们一并表示感谢！

编者

# 目录

## Contents

### 第一章 前期策划

导语：俗话说：“不打无准备之仗。”要想在当今餐饮业中占据一席之地，就需要做好充分的准备，对市场行情和发展趋向有充分的了解。同时，还要明确个人的实力以及资金投资等，视形势而定。

一、实行自我评估	3
二、选择餐饮项目	4
三、选择开店模式	7
四、确定餐厅规模	12
五、预估投资费用	14
相关链接：如何科学合理地投资餐厅	15
六、进行准确定位	16
相关链接：火锅店该怎么定位	17

### 第二章 店铺选址

导语：对餐厅而言，地址的重要性毋庸置疑。一般来说，如果餐厅位置好，即使经营者能力一般，也相对容易获得成功；如果选址不佳，即使经营者再有能力，也往往难以弥补这一缺陷。

一、选址前的商圈调查	21
二、不同餐厅的选址要求	23
三、不同区域选址特点	25
四、餐厅选址应考虑的因素	27
相关链接：店铺选址的技巧	30

## 第三章——店铺装修

导语：随着餐饮业的不断成熟，怎样的餐厅才能让人印象深刻呢？不仅是在味道上，装修也有着一定的影响，因此，越来越多的商家愿将更多的精力花费在餐厅装修上。

- |        |    |
|--------|----|
| 一、店铺起名 | 35 |
| 二、招牌设计 | 36 |
| 三、区域规划 | 38 |
| 四、气氛营造 | 43 |
| 五、装修实施 | 45 |

## 第四章——手续办理

导语：餐厅在为顾客提供美食和优质服务的同时，必须将规范经营放在首位，要注重经营资质的办理。

- |                 |    |
|-----------------|----|
| 一、营业执照          | 51 |
| 二、食品生产许可证       | 52 |
| 三、食品经营许可证       | 56 |
| 四、消防手续          | 61 |
| 五、环保审批          | 62 |
| 相关链接：餐厅应符合的环保要求 | 63 |



## 第五章 人员设备配置

导语：由于餐厅的员工配置数量决定了人工成本费用、服务质量、技术质量、流程再造等因素，所以对于餐厅来说，员工的配置显得尤为重要。另外，设备选购也是餐厅运营前期需要考虑的重要事项，它直接关系到餐厅的投资费用、生产效率和卫生安全等。

一、员工配置的原则	67
二、影响员工配置的因素	68
三、员工配置的方法	69
四、厨师长的选配	71
五、设备选购原则	73
六、家具配备	75
七、餐具挑选	76
八、厨房设备和用品	77
相关链接：餐厅厨房常用设备	78

## 第六章 食材采购

导语：加强原材料管理，是提高餐厅经济效益的主要目的之一。餐厅的正常运营离不开各类食材，食材质量的好坏直接影响到菜品的最终质量。餐厅必须加强对食材的采购、验收以及储存等环节的管理工作，严格保证食材的质量。

一、食材供应商的选择	83
二、建立食材采购质量标准	84
三、采购绿色食品	90
四、控制采购价格	91

五、食材验收管理	92
六、食品储存管理	94
相关链接：各类食材储存法	95

## 第七章 — 菜品管理

导语：餐厅的产品包含三个要素：服务、装修和菜品。其中菜品的要素最为重要，任何餐厅经营者都很重视菜品的质量，它是餐厅赖以生存的根本。

一、菜品开发与创新	101
相关链接：如何打造特色菜品	104
二、菜品质量控制	106
三、菜品定价	113
相关链接：菜品定价的技巧	114
四、菜肴成本控制	117

## 第八章 — 顾客服务

导语：餐厅的产品包含三个要素：服务、装修和菜品。其中菜品的要素最为重要，任何餐厅经营者都很重视菜品的质量，它是餐厅赖以生存的根本。

一、调动员工服务意识	123
二、提高员工服务质量	126
三、尽量满足顾客要求	127
四、特殊顾客特别服务	129
五、正确处理客人投诉	133
相关链接：常见投诉及处理方法	134

## 第九章——智能点餐

导语：随着餐饮市场的不断发展壮大，互联网+餐饮的不断融合，借助智能化餐饮管理软件，餐厅点餐与支付模式也在不断发生转变，逐步向智能化迈进。

一、自助点餐的方式	139
二、二维码点餐	140
三、微信公众号点餐	143
相关链接：自助点餐与传统点餐对比	148
四、APP点餐	149
五、自助点餐机	149
相关链接：自助点餐机适合哪种餐饮企业	150
六、小程序点餐	151
相关链接：餐饮人，如何“玩转”小程序	154
七、扫码开票	158

## 第十章——食品安全

导语：食品安全的保障有赖于企业日常严格的管控。食品安全问题的解决不可能一蹴而就，需要针对食品加工的每个环节，制定严格的生产加工规范以及检查制度。只有认真严格地执行每一项措施，才能保障餐饮企业长久的食品安全。

一、加工场所的管理	163
二、原材料的管理	165
三、加工设备和加工过程管理	166
四、从业人员管理	167
五、食物中毒防范	170
六、保障食品安全	174
相关链接：《中华人民共和国食品安全法》节选	176

## 第十一章——营销推广

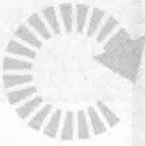

导语：餐饮营销，不仅是指单纯的餐饮促销、广告、宣传、公关等，同时还包含餐饮经营者为使宾客满意并为实现餐饮经营目标而展开的一系列有计划、有组织的广泛的餐饮产品以及服务活动。它不仅仅是一些零碎的餐饮促销活动，更是一个完整的过程。

一、广告营销	185
二、微博营销	188
三、微信营销	192
四、团购营销	194
五、内部宣传品营销	196
六、菜单营销	198
七、跨界营销	199
八、假日促销	200

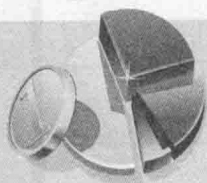
## 第十二章——外卖服务

导语：目前餐饮业已经发展到了一个经营多元化、收入多元化的阶段，“堂食+外卖+可流通食品商品”成为未来的发展趋势。相应地，新一代消费者用餐的渠道也发生了改变，从传统的到店消费，到O2O订餐以及B2C平台服务，形式越发多样。

一、外卖服务的重要性	207
二、外卖服务的关键点	207
相关链接：小餐厅如何做好外卖	210
三、外卖包装的选择	211
四、入驻第三方外卖平台	212
相关链接：外卖平台分析：饿了么与美团外卖的对比	214
五、提升外卖平台销量的技巧	220
六、开发外卖小程序	224
相关链接：入驻了外卖平台，为什么还要做小程序	227



# 第一章 前期策划



开家赚钱的餐厅

——餐厅经营管理从入门到精通



## 第一章 前期策划

---

### 导语

---

俗话说：“不打无准备之仗。”要想在当今餐饮业中占据一席之地，就需要做好充分的准备，对市场行情和发展趋向有充分的了解。同时，还要明确个人的实力以及资金投入等，视形势而定。

---

## 一、实行自我评估

在你想要开一家餐厅时，最好先对自己的实力有一个客观合理的评估，确定自身条件是否适合开餐厅。

### 1. 是否喜欢餐饮业

兴趣与爱好是做好工作的前提，经营者真正喜欢餐饮业，乐于服务、善于助人，对开好一家餐厅非常有帮助。



#### 开店锦囊

如果你既是餐厅的投资者，又是经营者，还应做好吃苦耐劳的准备，餐饮业被称为“勤行”，“懒人”往往是做不到最后的。

### 2. 是否有足够的资金

经营餐厅可能要支付数额不菲的接管费用、押金、加盟费、管理费，此外还有新店的租金、装修费用、设备费用、人员工资等，没有足够的资金准备，即使开业了也会难以为继。所以，在开店前经营者应该盘点一下自己的“家底”是否能够满足餐厅经营初期的开支。

开餐厅需支付的费用大致包括以下几项：

- (1) 房屋租金，约占营业额的10%；
- (2) 材料设备费，约占营业额的35%；
- (3) 员工工资，约占营业额的20%；
- (4) 税金和杂费，占营业额的10%~15%；
- (5) 水、电、燃料和消耗品费，占营业额的8%~10%；
- (6) 设备折旧费，约占营业额的5%。

无论经营者投资金额多少，都可以参考以上比例进行估算。

### 3. 经营者能力与素质要求

所谓经营能力，对于经营者来说，就要具备开餐厅的能力和特质。通常而言，餐厅经营者应具备能力及特质，具体如图1-1所示。

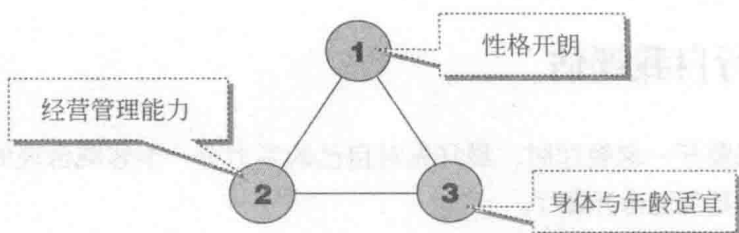


图1-1 餐厅经营者应具备的能力及特质

(1) 性格开朗。经营者的性格会反映在餐厅的氛围中，如果经营者性格不够开朗，店内的氛围也会显得比较沉闷，消费者也不愿光顾。

(2) 经营管理能力。经营管理能力一般表现在以下几个方面，包括决策能力、组织能力、协调能力、创新能力、激励能力、用人能力、规划能力、判断能力、应变能力和社交能力等。

市场经济的竞争性很强，餐饮企业要想在竞争中处于有利的地位，就必须使经营活动独具特色、不断创新。这需要餐饮经营者对新事物高度敏感，不但要有丰富的想象力和开阔的视野，还要有锐意进取的雄心和勇气。

(3) 身体与年龄适宜。开餐厅是一项十分艰苦的工作，既需要进行复杂的脑力劳动，又需要进行较强的体力劳动；既要把握经营节奏，又要保持连续性。尤其是经营小型餐厅，通常餐厅的大小事务都要经营者亲力亲为。因此，餐饮企业管理者必须具备较好的身体素质，保持身体健康，这样才能更好地经营餐厅。

#### 4. 了解餐饮知识

餐饮投资者应当掌握一些必要的餐饮知识，这样才不至于轻易陷入投资失败的境地。对于刚入行的新人来说，掌握相关的餐饮知识尤为重要。

## 二、选择餐饮项目

餐饮项目的选择很重要，选择川菜、湘菜、粤菜、东北菜哪个菜系？开快餐店、粥店、卤味店、时尚餐厅还是冰果室？这不仅可能影响到投资者今后事业的发展，更有可能直接关乎投资的成败。

### 1. 产品经营形式

(1) 风味餐厅。风味餐厅主要通过提供独特风味或独特烹调方法的菜品来



满足顾客的需要。一般来说,风味餐厅主要包括如图1-2所示的几种。

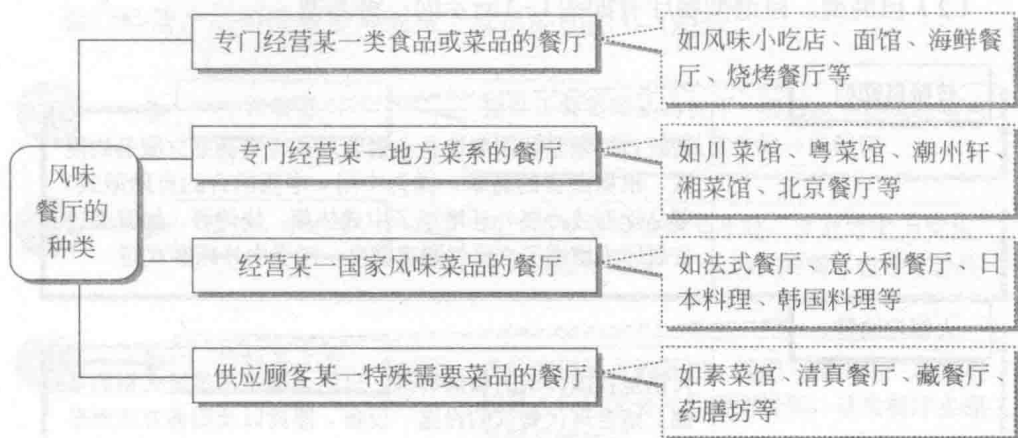


图1-2 风味餐厅的种类

(2) 主题餐厅。主题餐厅主要是通过装饰布置和娱乐安排追求某一特定的主题风格,创造一种就餐氛围,以此来招揽顾客的餐厅,如文化餐厅、摇滚餐厅、足球餐厅、汽车餐厅等。



### 开店锦囊

到主题餐厅就餐的顾客主要是为了获得一种感受,而不仅仅是享用食品、饮料本身。所以这类餐厅提供的餐饮品种往往有限,但极富特色。

(3) 快餐店。快餐店是提供快捷餐饮服务的餐厅。这类餐厅的店面规模通常不大,菜品种类较为简单,多为大众化的中、低档菜品,并且多以标准分量的形式提供。近年来,人们的生活节奏日益加快,使得快餐店的市场不断增加,无论在数量上还是在销售额上增长都很快。快餐店一般包括中式快餐店和西式快餐店(如麦当劳、肯德基等)。

## 2. 服务方式

(1) 餐桌服务型。在我国,餐厅大多数都是餐桌服务型,一般名为“酒楼”“饭馆”之类的餐厅大都采用这类服务方式。这类餐厅经营品种丰富,菜品以当地人乐于接受的菜系为主,兼营具有地方特色的其他菜系菜品,适合大众口味。餐厅内一般设有大厅区、包厢区、雅座区等不同区域,以满足团队顾客、