

相信自己 敢于挑战 成功的路就在脚下

开店诀窍丛书

—— 献给择业的朋友们

餐饮店开店诀窍

曹善俊 柳君贞 编著



山东科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮店开店诀窍/曹善俊, 柳君贞编著. - 济南: 山东科学技术出版社, 1999.5

(开店诀窍丛书)

ISBN 7-5331-2471-5

I. 餐… II. ①曹… ②柳… III. 饭店-经济管理-基本知识 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (99) 第 22466 号

NA644/10

前 言

中国的饮食文化可谓源远流长，早在春秋时代，餐馆已初步形成。发展到今天，已成为公认的“日不落”行业。

随着时代的进步和人民生活水平的提高，大众型餐饮店已成为深具潜质的市场。但只要细心观察就不难发现，有些餐饮店门庭若市，而有些餐饮店却门可罗雀。之所以会出现喜忧参半的餐饮市场，除了店家对专业知识理解偏差外，还缺少对市场的正确把握及分析预测。

面对中国经济发展大潮中相当一部分人的待业及“二次择业”，笔者有心将自己多年来从事餐饮店经营管理的一些心得体会、经验得失总结出来，献于面临择业的朋友们，并在此寄语他们：“相信自己，敢于挑战，成功的路就在你脚下！”

本书主要针对大众化餐饮店，着重介绍了开店筹划、餐饮店的设计与经营管理、厨房的布局设置及生产管理、菜单的制作及产品成本管理、餐饮店服务管理等知识，希望能对面临择业的朋友们有所帮助。

本书在编写过程中，参考了大量餐饮专业知识教材及典型个案资料，同时也得到业内相关知名人士的指点和帮助，

在此一并表示感谢。

由于水平及阅历所限，书中难免有欠妥之处，恳请行业专家及各界朋友批评指正。

编 者

1999年2月

第一章 开店规划	(1)
一、市场调研	(1)
(一) 开店条件分析	(1)
(二) 市场调查与分析	(3)
(三) 市场调研的方法	(4)
二、餐饮店选址	(5)
(一) 餐饮店选址的原则	(5)
(二) 餐饮店选址的方法	(6)
三、餐饮店的租赁与购买	(7)
(一) 租赁房屋需要考虑的因素	(7)
(二) 接受转让房屋需要考虑的因素	(8)
(三) 购房需要考虑的因素	(9)
四、餐饮店的筹建与经营费用的预算	(9)
(一) 租赁场地费用预算	(9)
(二) 家具和设备费用预算	(10)
(三) 经营用品费用预算	(10)
(四) 计划费用预算	(10)
五、投资收益分析	(11)

(一) 营业成本	(11)
(二) 销售收入预测	(12)
(三) 利润预测	(13)
六、筹集资金的方法	(13)
(一) 个人积蓄	(14)
(二) 与人合伙	(14)
(三) 银行贷款	(15)
七、申办开业的知识与手续	(15)
(一) 需办理的工商手续	(15)
(二) 需具备的税务知识	(17)
(三) 需具备的银行知识	(18)
(四) 需到防疫部门办理的手续	(20)
第二章 餐饮店设计与经营管理	(21)
一、餐饮店营业厅的设计与布局	(21)
(一) 餐饮店气氛的设计	(21)
(二) 餐饮店的布局	(23)
二、厨房布局与厨房设备	(25)
(一) 厨房布局	(25)
(二) 厨房设备	(28)
三、厨房生产管理	(29)
(一) 厨房的业务组织与设施	(29)
(二) 厨房灾害与事故的预防	(32)
(三) 刀伤、烫伤和机械伤害的预防	(34)
(四) 食物中毒的预防	(34)
(五) 其他特殊情况处理	(35)
四、经营特色设计	(36)

(一) 特色店十例	(37)
(二) 成功实例分析	(43)
五、菜单的经营设计	(47)
(一) 菜单的作用	(47)
(二) 菜单的种类和特点	(48)
(三) 菜单的设计制作	(49)
(四) 菜单的定价方式	(51)
六、成本管理	(53)
(一) 家族式经营成本控制	(53)
(二) 非家族式经营管理的餐饮成本控制	(54)
七、原料管理	(57)
(一) 采购管理	(57)
(二) 验收管理	(59)
(三) 储藏管理	(60)
八、人员管理	(61)
(一) 定员定额	(61)
(二) 班次安排	(63)
(三) 日常考核	(64)
(四) 全员培训	(64)
第三章 餐厅管理	(66)
一、餐厅知识	(66)
(一) 宴会厅	(66)
(二) 零点厅	(67)
(三) 快餐厅	(67)
(四) 自助餐厅	(67)
(五) 特色餐厅	(68)

二、中餐筵席的结构及特点	(69)
(一) 筵席的款式	(69)
(二) 筵席的结构	(70)
三、餐厅基本服务技能要求	(71)
(一) 托盘	(71)
(二) 斟酒	(72)
(三) 餐巾折花	(72)
(四) 摆台	(73)
(五) 上菜和分菜	(73)
(六) 其他服务	(74)
四、中餐服务程序	(74)
(一) 零餐服务	(74)
(二) 宴会服务	(76)
(三) 收尾工作	(78)
五、餐厅服务质量管理	(79)
(一) 服务质量的含义及内容	(79)
(二) 餐厅服务员的基本素质要求	(82)
(三) 对客服务技巧	(82)
六、餐厅一般疑难问题的处理	(87)
(一) 顾客有急事怎么办	(87)
(二) 顾客点了某个菜, 可这个菜已经售完怎么办	(87)
(三) 同桌的两档客人点了同一道菜, 菜肴上桌后, 客人发现 菜的数量有多有少怎么办	(88)
(四) 顾客反映菜肴口味太淡怎么办	(88)
(五) 顾客反映鱼不新鲜怎么办	(88)
(六) 顾客在进餐过程中要退减菜肴怎么办	(88)

(七) 客人在就餐过程中, 发现菜肴中有异物怎么办	(89)
(八) 顾客点的某道菜漏掉了怎么办	(89)
(九) 顾客等候时间过长, 不耐烦了怎么办	(89)
(十) 碰到客人喝闷酒怎么办	(89)
(十一) 单身顾客喝醉酒怎么办	(89)
(十二) 顾客无意中打碎餐具怎么办	(90)
(十三) 客人要求服务人员赠送一些餐具用具怎么办	(90)
(十四) 顾客赠送给服务人员物品怎么办	(90)
(十五) 碰到顾客提意见怎么办	(90)
(十六) 顾客的剩菜剩酒想请服务人员代管怎么办	(91)
(十七) 顾客不礼貌, 服务人员受了委屈怎么办	(91)
(十八) 营业的结束时间已到, 顾客进店要求进餐 怎么办	(91)
(十九) 营业时间已过, 有些客人用餐完毕还不想离开 怎么办	(91)
七、餐厅推销	(92)
(一) 推销形式	(92)
(二) 推销技巧	(94)
第四章 烹饪知识	(97)
一、中国主要菜系构成及风味特色	(97)
(一) 各菜系风味特色及代表菜	(98)
(二) 中国地方菜的风味特点	(101)
二、中餐常用烹饪原料知识	(101)
(一) 烹饪原料的分类及选择	(101)
(二) 常用烹饪原料的品质检验及保管	(102)
三、初加工技术	(107)

(一) 常用鲜活原料的初加工	(107)
(二) 常用干货原料的涨发	(108)
(三) 涨发实例	(111)
四、烹调前的原料处理	(113)
(一) 刀工	(113)
(二) 配菜技术	(115)
(三) 原料的初步热处理	(116)
(四) 挂糊、上浆、勾芡	(118)
(五) 制汤	(121)
五、烹调技巧	(123)
(一) 常用烹调方法	(123)
(二) 火候	(130)
(三) 调味	(131)
(四) 装盘	(131)
(五) 食品雕刻与冷菜制作	(134)
(六) 冷菜制作	(141)
第五章 常用餐具的保养与管理	(143)
一、陶瓷器皿的保养与管理	(143)
(一) 陶瓷器皿的种类	(143)
(二) 陶瓷器皿的保养与管理	(145)
二、玻璃器皿的保养与管理	(146)
(一) 玻璃器皿的种类	(146)
(二) 玻璃器皿的保养与管理	(146)
三、银餐具的使用与保管	(146)
(一) 银餐具的种类	(146)
(二) 银餐具的使用与保管	(147)

四、其他餐具	(148)
(一) 不锈钢餐具	(148)
(二) 锅	(148)
五、餐具的消毒方法	(149)
(一) 清洗	(149)
(二) 消毒	(149)
第六章 我国各地的饮食习俗	(151)
一、我国各地的饮食习惯及口味特点	(151)
(一) 东北地区	(151)
(二) 山西、内蒙古	(152)
(三) 京津及河北地区	(152)
(四) 山东地区	(152)
(五) 湖南	(153)
(六) 河南	(153)
(七) 江西	(153)
(八) 广东	(153)
(九) 福建	(154)
(十) 江浙、上海	(154)
(十一) 四川	(154)
(十二) 云南	(154)
(十三) 贵州	(154)
二、我国少数民族的饮食习惯	(155)
(一) 回族	(155)
(二) 维吾尔族	(156)
(三) 藏族	(156)
(四) 蒙古族	(157)

(五) 朝鲜族	(158)
(六) 其他少数民族	(158)
三、主要节假日	(159)
附录一 酒水知识	(160)
一、白酒知识	(160)
二、葡萄酒知识	(163)
三、啤酒、黄酒知识	(166)
四、饮料知识	(167)
附录二 各地风味小吃	(171)
一、南味小吃	(171)
二、北味小吃	(173)
附录三 精选家常菜谱	(175)

第一章 开店规划

一、市场调研

(一) 开店条件分析

随着市场经济的搞活，在第三产业中，餐饮业的发展尤为迅速，尤其是一些经营面积不大，但在饭菜、环境、卫生等方面让人颇觉满意的餐饮店，整日门庭若市，生意红红火火，令人羡慕不已。但开一家餐饮店，并非像许多未涉足这一行业的朋友所认为的那样，只要开张就有钱赚；只要营业就有生意做。实际上，无论做哪一门生意都是非常辛苦的，尤其是开一家小餐饮店，会有许许多多的事情要你去应付、去处理。只要留心就会发现：市面上经常有餐饮店在开张，但同时，又经常有关门倒闭的餐饮店。所以在决定开店之前，有必要先自我“号号脉”——自己开店有何优势？有何不足？

1. 要有足够的投资资金

没有足够的资金，做任何生意都是空谈。开餐饮店与做

其他生意一样，开业初期是投入阶段，账面上可能亏损，所以开店前必须有足够的资金来为开业作准备。

至于资金的筹措，或是自有的，或是从亲戚朋友处筹措的，或是与他人合伙投资而来。当然，如果条件允许，也可以通过银行贷款来解决。无论资金如何筹措，启动资金越充足越好，切忌边经营边投资，否则，刚起步的事业易走弯路或夭折。

2. 要有餐饮方面的管理经验或向专家请教

“民为食为本”，餐饮业无时不需，无处不存在。在餐饮业经营史上，有许多人生意越做越大，越做越好；也有人惨遭失败。其中不乏毫无经验的生手冒险成功过，也有老练的餐饮店经营者失手之时。既然要把开餐饮店作为自己事业的开端，就应该充分地研究、推敲它，全身心地投入进去。

3. 要进行可行性分析和市场调研

在资金和专业知识已具备的情况下，我们应该选准一个成功的可能性大的市场，即明确餐饮店服务的对象、经营规模的大小和凭以立足的经营特色与招数，研究怎样让日益挑剔的顾客在众多的餐饮店中选择我们的餐饮店，怎样核定一个合理的价位而让顾客易于接受等问题。这些都要通过可行性分析与市场调研来解决。

4. 要有必胜的信心

除了具备以上几项客观因素外，最关键同时也是最主要的一点，就是你是否对日后经营、对客人、对与工商和税务等部门的合作、对一天十几小时的不分昼夜的劳作，有了充分的心理承受力和迎接挑战的勇气？对自己的工作是否有必胜的信心？如果答案是肯定的，那么你便拥有了很大的成功

机会。

(二) 市场调查与分析

要想开一家成功的餐饮店，取决于许多相关联的因素。任何一个环节出问题，都有可能招致失败。因此，在开店前必须进行深入、细致的市场调查与分析，才有可能获得成功。

1. 总体经营环境的调查与分析

决定了在某地区开餐饮店之前，必须对周围的大环境进行系统的观察与分析，主要包括：

(1) 该地区是否属经济繁荣区？如果目前经济状况一般，是否有外界因素引起未来的经济繁荣？

(2) 该地区及周围的企业分布情况及经济效益如何？业务往来现状如何？周边地区人口居住情况及经济收入如何？

2. 对潜在的客源情况进行调查与分析

不同的消费群体有不同的消费需求。对潜在的客源群体进行分析，有助于正确确定经营项目。潜在的客源情况主要包括：

(1) 消费者希望你开的餐饮店是什么样？譬如环境布置、经营档次、服务方式等内容。

(2) 消费者希望你开的餐饮店经营什么？譬如筵席还是工作快餐？是地方风味还是正宗菜系烹饪？

(3) 消费者适合的营业时间在几时？譬如一般营业高峰在几时？

(4) 消费者的消费水平怎么样？这直接影响你的菜品及成本投入。

(5) 消费者喜欢喝什么？主要表现在酒类、软饮料、茶等。

(6) 女士对餐饮店服务和菜品的品种、特色有何偏爱？有无少数民族？分布状况如何？他们的饮食特点是什么？

(7) 消费者对娱乐有何要求？譬如背景音乐。

3. 对竞争对手的调查与分析

要想做到“知己知彼，百战不殆”，必须对该地区方圆几公里内的大小餐饮店的类型、规模、位置、经营收入状况有一个全面的了解与分析。当然，最好能掌握他们的价格设计与菜单设计，有条件的可以亲口品尝他们的菜肴质量。同时，你还需要调查有无其他人也正在筹备或打算在该地区内开设具有竞争性的餐饮店。

(三) 市场调研的方法

在此仅列举两例适合开设中小餐馆的市场调研方法：

1. 询问调查法

通过设计简单的问题（或提问式或问卷式）对调查对象进行调查。

2. 观察调查法

主要是在不面向当事人的情况下，暗中对调查对象进行直接观察。例如，观察竞争对手的硬件状况、菜品质量、环境卫生、服务水平、开餐时的客流量等。

通过市场调研，一旦确定下来，就可以尝试做一些最初的计划，估算开业日期、餐厅座位数，测算座位周转率和人均消费额，同时准备选一个成功率最高的餐饮店位置。

二、餐饮店选址

人们都知道这样一个道理：“地脚”对生意的成功起着决定性作用。如果把一家家常面馆开在有钱人居住的地区，要想生意红火是比较难的。相反，在繁华商业区地下商场经营的快餐馆、小吃馆都往往座无虚席，翻台率是其他小饭店的2~3倍，这就是餐饮店选址及经营目标在起作用。车站、客运码头、大医院附近、正在施工的大工地、繁华的闹市区或僻静的居民区，都可以考虑开餐饮店。但关键的一点，在于所选位置要视经营目标而定，即“适合你”。

（一）餐饮店选址的原则

餐饮店选址一般要从以下几方面去考虑：

1. 规模不大的餐饮店不要设在餐饮店成群的地方，更不要门对门地经营，这对将来的营业必会造成影响。
2. 专门经营午餐或商务快餐的餐饮店，应尽可能设在离顾客近的地方，一般顾客走几分钟或开车几分钟就可能到达为最佳。所以这类餐饮店选址时一定选在商务区和办公聚集区等。
3. 公路干线旁边的餐饮店是为了方便旅行者而开设的，因此必须设在旅行者非常容易到达的地段。在车站附近开餐饮店，则以距车站100~200米为佳，否则，旅行者会因路程远而拒绝下车吃饭。
4. 快餐店最理想的位置是本市地某条主要街道、繁华的商业区或某个公寓区。