



新农村建设青年文库

精品装配“农家书屋” 智力支撑新农村建设

如何经营 西饼屋

RUHE JINGYING
XIBINGWU

《新农村建设青年文库》编写组 编写



新疆青少年出版社



1. 西饼屋的发展现状如何？	1
2. 西饼屋的文化内涵何在？	2
3. 西点的营养价值何在？	3
4. 创办西饼屋的市场空间如何？	5
5. 西饼屋的经营形式有哪几种？	6
6. 综合西饼屋有什么特点？	7
7. 加盟西饼屋连锁经营店需要考虑哪些因素？	8
8. 西饼屋代销店有什么特点？	9
9. 筹备开办西饼屋要做哪些工作？	10
10. 西饼屋筹备阶段要考虑哪些风险？	12
11. 西饼屋开店前筹集资金的方式有哪些？	13
12. 与西饼屋选址有关的一般性原则有哪些？	16
13. 西饼屋选址的特殊性原则有哪些？	17
14. 西饼屋选址的地段一般有哪些？	17

15. 在选择西饼屋店址时应注意哪些问题?	19
16. 租赁店铺时要注意什么?	20
17. 西饼屋的店铺装修应注意哪些问题?	22
18. 西饼屋的招牌设计应注意哪些问题?	22
19. 怎样设计西饼屋的橱窗?	23
20. 设计西饼屋的内部环境时应把握哪些原则?	25
21. 西饼屋货位陈列的方式有哪些?	27
22. 西饼屋商品陈列的原则是什么?	27
23. 西饼屋商品陈列的方法有哪些?	28
24. 在装修西饼屋时如何查找隐患?	30
25. 如何为西饼屋起个好店名?	31
26. 西饼屋商标制作的原则有哪些?	33
27. 如何取得合法经营西饼屋的资格?	34
28. 西饼屋开业前如何“造势”?	35
29. 对西饼屋生产车间的要求有哪些?	37
30. 开办西饼屋所需的设备有哪些?	39
31. 对西饼屋禁止生产经营的食品有何规定?	40
32. 如何保证西饼屋的产品质量?	41
33. 如何提高西饼屋的服务质量?	42
34. 西饼屋如何创立自己的品牌?	45
35. 经营西饼屋的“五常定律”是什么?	47
36. 如何进行西饼屋的成本核算?	49

37. 西饼屋怎样进行促销？	51
38. 西饼屋怎样才能留住顾客？	54
39. 西饼屋如何才能从竞争中胜出？	55
40. 怎样应对消费者喜新厌旧的心理？	57
41. 西饼屋在遇到顾客投诉时怎么办？	58
42. 西饼屋老板应该具备怎样的管理能力？	58
43. 西饼屋老板如何提高工作效率？	60
44. 西饼屋的老板和员工如何培养成本意识？	61
45. 对西饼屋店员应做哪些基本培训工作？	62
46. 西饼屋店员应该具备哪些素质？	64
47. 如何做好西饼屋的卫生管理工作？	65
48. 西点的名称有哪些？	67
49. 西点的半成品或原料的专业名词有哪些？	69
50. 制作西点的专业术语有哪些？	70
51. 制作西点的基本工艺流程是什么？	71
52. 制作西点需要的原材料主要有哪些？	73
53. 西点的膨松方式有哪些？	79
54. 中西式点心的区别有哪些？	80
55. 西饼屋的小型西点有哪些？	80
56. 制作面包的主要原料是什么？	82
57. 制作面包的添加剂有哪些？	84
58. 如何正确使用面包添加剂？	86

59. 为什么面包体积不够大? 有什么解决办法?	87
60. 面包表皮颜色太深怎么办?	88
61. 面包表皮太厚怎么办?	89
62. 为什么面包表皮会起泡? 怎么办?	90
63. 成品面包的质量标准是什么?	90
64. 制作蛋糕的主要原料有哪些?	91
65. 蛋糕油的添加量受哪些因素影响?	93
66. 制作蛋糕时有哪些需要特别引起注意的地方? ...	94
67. 在夏天或冬天为什么会出现蛋糕面糊搅打不起 的现象?	96
68. 蛋糕在烘烤的过程中出现下陷和底部结块现象 怎么办?	96
69. 蛋糕膨胀体积不够怎么办?	97
70. 蛋糕表面出现斑点怎么办?	98
71. 蛋糕内部组织粗糙、质地不均匀, 怎么办?	98
72. 制作海绵类蛋糕时应注意哪些问题?	99
73. 成品蛋糕的质量标准是什么?	99

1. 西饼屋的发展现状如何？

“西饼”为西方舶来食品，包括面包类、蛋糕类及西式点心等。“西饼屋”顾名思义，是经营“西饼”的固定场所。

随着人们生活水平的提高，以简单传统的食品填饱肚皮的时代已经过去，人们更加注重食品的营养与健康，把食品的安全性放在第一位。安全、营养、方便、美味已成为食品生产的四大要素，人们的膳食结构已呈现出品种和口味多样化的趋势。传统的稀粥、咸菜或大饼、油条，因其品种单一，制作、购买费事，逐渐被面包替代。面包松软可口，口味多样，易于消化，尤其是西式糕点经过烘焙的香味，是中国传统食品所不具有的。高纤维的主食面包、五谷杂粮主食面包、早餐面包、低热量面包等的需求量日趋增长。人们选择面包及西式糕点已不再是追求生活情趣，而是让其成为餐桌上的主食之一。

西饼业在中国已有几十年的发展历史了。现在，不管是在繁华的大城市，还是在中、小城市，甚至在县、镇都可以看到西饼屋或面包房。这种充满异域风格的西饼屋以独特的装修风格及经营特色吸引着消费者。西饼

已进入中国普通家庭，与中式传统糕点平分秋色，成为人们美味饮食中的一部分。儿童、学生及女性成了西饼屋的主要消费人群。

据权威机构的统计数字显示，2003年，中国国内西饼市场消费高达800多亿元，平均每10万人拥有一家西饼屋，而日本每7000人拥有一家，韩国每9000人拥有一家，新加坡每11000人拥有一家。未来几年，西饼业将飞速增长。

市场上一个普通面包重量约75克，所需原料成本为0.16元，其他费用0.10元，综合成本0.26元，售价在1元以上，利润300%以上；而蛋糕的利润有的更是高达500%。一般来说，单店每日利润近千元。

2. 西饼屋的文化内涵何在？

西饼屋具有浓郁的异域风情。西饼屋的装修一般都非常西化，风格浓郁，店堂明亮，且购物环境优雅，人们在这里购物、休闲，常常感受到的是超值服务。尤其是到了西方的传统节日，布置一新的店堂和戴着店铺标识纸冠的店员，都让人们感到西方文化张扬的个性。

西点中仅蛋糕类就有艺术蛋糕、节日蛋糕、情人蛋糕、特色蛋糕等。尤其是生日蛋糕，就其形状及颜色，

就是一件艺术品，上面再写上温馨的话语，呈现出西方文化的特色。经过十几年的发展，主题蛋糕已成为中国百姓的习惯消费食品。

人们购买蛋糕等西点，不光是吃，更多的是作为休闲消遣的内容之一。随着现代生活节奏的加快，清洁卫生、方便简单的西化饮食习惯将被越来越多的人接受，为西饼业创造了广泛的发展空间。

3. 西点的营养价值何在？

西点西饼是指来自西方国家的西式点心与糕点。西点西饼是以面粉、油脂、鸡蛋、糖和乳品等为主要原料，辅以各种添加剂等，按照特定的工艺制成的，是西餐的重要组成部分，在西方饮食文化中起着举足轻重的作用。

随着人们生活水平的不断提高，人们购买点心食品已不仅仅是为了果腹，而多数都是在休闲时作为零食食用。西式点心除了将色、香、味和形做到最好之外，还有丰富的营养价值，这是其吸引更多顾客消费的原因。西点的营养价值通过几种主要原料的营养价值而体现出来：

(1) 面粉。面粉是西点食品制作中用量最大的原料之一。熟悉并充分了解面粉的营养价值，对于制作出具

有营养保健的食品具有很大帮助。面粉所含营养素以淀粉为主，此外还含有少量的蛋白质、脂质、维生素和无机盐等。

(2) 蛋类。蛋类所含营养成分能供给人体蛋白质、维生素、无机盐和脂肪。鸡蛋除了是制作蛋糕的主要原料之外，在很多西点食品中也应用很广。充分了解鸡蛋的营养价值有利于制作出更好的营养保健型产品。

(3) 奶类。奶类含有水、脂肪、蛋白质、乳糖、无机盐等各种营养素，是一种营养价值高，而且易于消化吸收的食物。奶制品在西点食品中的应用也是很广的，例如生产面包等。

(4) 水果。大部分新鲜水果含水量在 80% 以上，碳水化合物含量一般为 10%~15%，脂肪、蛋白质含量少，因此不能作为热能和蛋白质的来源，但它们含有丰富的维生素、无机盐等营养成分。新鲜水果一般都用于蛋糕的外部装饰，但是有时为了增加或互补某一食品特有的营养成分，完全可以在配方平衡的前提下，适当将其添加在蛋糕的浆料里或面坯里，这样就能提高产品的营养价值。

(5) 硬果（坚果）。根据所含成分的不同，硬果类食物大致可分为两类：一类是脂肪和蛋白质含量较高的硬果，如花生仁、核桃仁、杏仁、葵花子、松子仁等；另

一类是含糖量较高的硬果，如白果、栗子、莲子等。硬果类一般含有蛋白质、脂肪、糖类及钙、磷、铁等无机盐成分，是补充膳食热能、蛋白质、无机盐和 B 族维生素的良好食物来源。在制作西点时，经常将硬果加入面糊（浆料）较稠一些的产品中。

4. 创办西饼屋的市场空间如何？

据国内权威机构调查表明，我国目前只有几万家西饼企业，可这几万家西饼企业在 2003 年创造了 600 多亿元人民币的销售额。目前西饼行业整体发展情况良好，市场运营平稳，产品花色品种繁多，品质优良。

从国内 20 多年的西饼发展历史看，现在的西饼及西饼技师最早是由香港进入广东，再由广东逐渐向北方发展的。在激烈的竞争中，南方的西饼市场围绕广州、上海、武汉 3 个城市逐步辐射开来，并已形成自己的口味和风格。有业内人士说，在广州和上海每 300 米的距离就有一家西饼屋，在这样密集的市场中，西饼屋如果想生存，必须走“你有我特”的经营道路。而专家建议，尽量选择东北、华北及西北大中城市进行投资。这些地方市场份额较大，竞争较小，适合创业者投资。

目前，国内的西饼市场还很不完善，在西饼的经营

理念、饮食消费、文化消费等方面都必须提高。面对巨大的消费空间，原有的作坊或经营已难以适应市场的发展。现在的西饼屋老板，多是从学徒开始做起来的，西饼知识结构单一，技术及管理的模式比较落后，呈现出企业发展后劲不足的状态。因此，西饼业的从业者还要在市场中逐步完善自己，同时，这也给无数的创业者提供了竞争的机会。正因为巨大的市场空间及市场中存在的不完善，才会更好地造就中国西饼业的奇迹。

5. 西饼屋的经营形式有哪几种？

在决定做西饼行业后，开个什么经营形式的西饼屋，是每个老板必须认真思考的问题。在选择经营形式时，需要综合考虑诸多因素，但资金和技术仍是需要首先想到的问题。

西饼屋的经营形式有以下几种：

(1) 综合西饼屋。综合西饼屋也指前店后厂式，销售的全是自己工厂生产的产品。

(2) 连锁经营店。据统计，加入连锁经营的企业成功率高达 90% 以上，而目前独立创业的成功率不到 20%。麦当劳、肯德基就是成功的范例。21 世纪将是连锁业称雄商界的世纪。连锁经营店具有更好的品牌形象，

配货齐全，统一店面设计、统一服装、统一的管理模式提升了连锁店的档次。

(3) 代销店。目前，一些企业为了拓宽市场，减少费用支出，在销售方式上推出代理制。西饼屋代销店就是在超市或者商场、便利店等处辟有专门区域或专门售货柜台销售的一种方式。这种销售方式的优点在于依托超市、商场，可以获得较多和较稳定的客源。

6. 综合西饼屋有什么特点？

综合西饼屋一般面积较大，用人较多，西点技师2~4人，店员6~10人，分早晚两班。生产品种丰富，以面包及蛋糕为主，同时经营蛋卷、曲奇、芝士等西点。店铺往往设有简易餐台，并备有咖啡、各类茶及饮料类，既可零售带走，又可品尝休息，为顾客提供多样性选择。

对于有资金积累的投资人，开一家综合性西饼屋，远比单一经营回报效果要高得多。但综合西饼屋投资大、成本高，除了房租、水电费、税费、工资等必要开支外，制作面包、蛋糕的原料是最大的一笔成本，使得这类综合类西饼屋的毛利率为50%~60%，而前期投入的装修费用、设备投入等，都是较高资金的投入。

因此，综合西饼屋的投入要超过一般中餐厅，投资

金额在 20 万元以上。

7. 加盟西饼屋连锁经营店需要考虑哪些因素？

连锁经营是指一家企业按照一定的生产经营销售模式，开办若干相同企业。合作方式一般为模式企业提供技术支持，而加盟企业提供资金及人员。作为一种先进的营销形式，连锁经营对企业及加盟者都是有益的。

(1) 加盟的自我条件审定。应该考虑的问题有：所选择的商圈是否合适加盟；是否愿意接受总部的条件、管理和监督；在经营的过程中，是否会对总部产生不满；是否已经亲自拜访并请教过已加盟的加盟店，是否从中已经了解及学到了一些经验；投入资金是否可以保证加盟后的生产经营。

(2) 加盟的外部条件审定。所加盟的总部应是品牌响亮、有一定实力且管理正规的企业。在审查总部时，应该考虑的问题有：总部至少有 10 家以上的连锁店，且经营状况较好；商圈内目标顾客有五成以上知道该品牌，三成以下慎做；总部的合格条件应该本着“互利互惠”的原则；总部有律师担任长期顾问，可以较妥当地解决所出现的纠纷；发生经营困难时，总部能够提供协助与

支持；品牌应该是可持续发展的产品，不要被暂时的低额加盟金及可获利润等所蒙蔽。

(3) 风险考虑。在双方没有签约之前，必须考虑所要承担的两大风险：①资金回收的风险。据统计，加盟连锁店的经营者大约有 5% 会遭到失败，黯然退出市场。加盟者切忌盲目乐观，一定要以科学的态度分析投入产出的资金情况。最有效的措施是在计算中使用严格的会计账本制度。“大数法则”、“毛估”的现象只能提供给加盟者错误的数据。②经营管理的风险。不同的行业有不同的管理经验，相同的行业因具体的问题也会需要不同的管理手段。应努力学习、熟悉总部提供的经营方针及运作模式，切忌自以为是，按自己的思维方式行事。同时，要考虑到加盟店与总部运营系统是否差距过大，如有不同，总部如何协调帮助加盟店等。

(4) 所需加盟资金。加盟品牌连锁店所需资金可以分为几部分，即加盟金（一般视品牌优良程度所定），另外还有保证金等。综合考虑西饼屋行业的平均加盟资金，约为 10 万元以上。

8. 西饼屋代销店有什么特点？

代销店也叫店中店，一般是由工厂配送货物，在超

市或者商场、便利店等处辟有专门区域或专门售货柜台销售的一种方式。一般有厂家送货，卖不完的也可以退货或打折处理。采取相隔一段时间结算资金的财务方法。

这一类代销性质的西饼屋或柜台具有资金投入少、风险小的优点。如果营销量大，效果也十分可观。据同行介绍，代销性质的西饼屋，进货价是市场零售价的7折以下。大型超市面包柜台，曾有一天销售1万多个豆沙面包的纪录，客流量大的超市及售货场所，销售量都较理想。但也有不利的一面。受卖场环境影响，西饼屋的自身风格、促销活动等也会受到影响，而使产品难以有自己的特色。

随着人们对西饼行业的需求扩大，各种销售形式不断出现，是产销一体化经营，还是产销分开经营，经营者要根据自己的情况灵活运用。

9. 筹备开办西饼屋要做哪些工作？

西饼屋的开业筹备工作，可按照以下的步骤进行：

(1) 筹备资金并确定规模及经营方式，是产销一体化，还是产销分开经营。

(2) 准备技术来源及聘请店员。如果自己是西点技师或西点裱花师，那当然是开店一大优势，但西点的制

作比较复杂，如果技术不够全面或不够成熟，还是聘请专业人士较为保险。如果老板是个外行，那必须请一位有从业经验至少 5 年以上的西点技师负责技术管理、监督产品质量。一个有特色的西点技师可以带活整个店里的业务。

(3) 选址。确定具体的店址。

(4) 市场调研和可行性分析。针对经营商圈内的食品市场需求、消费能力、消费特点、商圈大众的饮食习惯及同行业经营、竞争情况做一个详细的调研。市场调研可以自己做，也可以通过咨询公司做调查。资料应准确、翔实，这对制订经营方针及政策十分有帮助。针对市场调研情况做可行性分析。面对市场调研和可行性分析等资料，可以估算出营业额的数字及市场占有率的情况、西饼屋准备投入的规模，再预估目标市场的规模、最强大的竞争者的市场份额有多少、对自己将造成什么样的威胁等。也可将这些资料整理成书面文字，以制订对策。

(5) 装修，办理开业证明，购买设备。设备包括烘焙烤箱、醒柜、和面机、搅拌机等。应选择专业厂家的设备，在同行的指点下，从容不迫地挑选。除了购买知名厂家的产品外，售后服务也十分重要。

(6) 为西饼屋起个好名字，设计个好标识。如果觉

得名字和商标图案独到又有能力把店铺做好，应该在起名的同时，去进行注册登记，为将来打响品牌、保护知识产权、创造名牌产品打下良好的基础。

(7) 设计产品包装。一件优美适用的包装，犹如醒目的广告，让众多人都可以眼前一亮，追寻而来。西饼的质量再好，却装在千人一面的同样包装中，犹如珍珠蒙尘，很难创造品牌效应。在包装上一定要下工夫，多研究，不妨请专业人士制作特色包装。但一定要经济实用，压低成本，减少不必要的资金投入。

(8) 选购原材料。即把好进货关。西饼屋制作需要几十种甚至上百种原材料。原材料决定产品的质量，这个环节一定要把好关。应该构筑长期合作伙伴，选择知名厂家的产品，在今后的产品质量稳定性上会有很大的保证。

(9) 开业宣传。

当然，以上是西饼屋准备开业的一般步骤，在具体操作时，要根据自己的情况及商圈情况采取不同的方法，做到科学、客观分析，认真面对不断出现的问题，为西饼屋的经营夯实基础。

10. 西饼屋筹备阶段要考虑哪些风险？

据业内人士称，开办西饼屋成功与失败的概率对等，