

新 开店入门

all



餐饮店经营管理 300问答

在餐饮界，服务精神、经营手段和管理方法，决定了失败还是赚钱。

萧 野◎编著



中国纺织出版社

新开店入门

Can

餐饮店经营管理 300问答

萧野◎编著

 中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮店经营管理 300 问答/萧野编著.

—北京:中国纺织出版社,2006.1

ISBN 7-5064-3521-7/F·0601

I. 餐… II. 萧… III. 饮食业-商业经营-中国-问答
IV. F719.3-44

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第104481号

责任编辑:苏广贵 特约编辑:李彦芳
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

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

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

E-mail: faxing@c-textilep.com

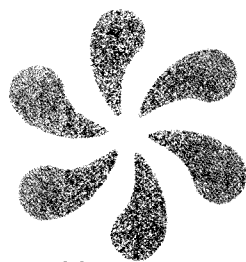
北京世纪雨田印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2006年1月第1版第1次印刷

开本:640×960 1/16 印张:24

字数:320千字 印数:1—6000 定价:32.00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

我国餐饮业已随着国家整体经济持续快速的发展进入了高速发展时期。请看下面这组数据:我国餐饮业的营业额 2000 年为 3753 亿元, 2001 年为 4369 亿元, 2002 年为 5433 亿元, 2003 年突破 6000 亿元大关, 达到 6066 亿元, 而 2004 年, 更是高达 7480 亿元, 实现了连续 4 年跨千亿元台阶。2005 年的中国餐饮业仍将保持高速增长, 其营业额有望再一次突破新高。

因此, 开一家属于自己的餐饮店, 创造一份真正属于自己的事业, 已成了许多人心中的梦想! 有的人还在等待, 有的人已经迅速地行动起来了。但是就像绝大多数的行业一样, 餐饮业虽然蕴藏着极大的商机, 同时也存在着极大的风险。我们如何才能在把握住商机的同时又尽可能地避免风险呢? 本书将成为您在餐饮业中百战百胜的宝典!

本书一共分为 12 章, 共提出了 300 余个餐饮业经营者随时都会碰到的常见问题, 并且用简单而翔实的答案一一作了解答。因此, 在从事餐饮工作的同时, 你可以将本书看作是一本能够随时为你答疑解惑的工具书。一旦在餐饮店的经营和管理过程中碰到什么问题, 就可以将本书找出来, 相信本书的知识能够为你解决一些你迫切需要解决的问题, 同时我们也相信本书将会给你的事业起步和发展带来更多的启示和新的想法。

编 者

2005 年 10 月

目 录

CONTENTS



第一章 餐饮业的入门知识	1
餐饮业的定义是什么?	1
餐饮店可以分为哪几类?	1
餐饮业有哪些重要特点?	2
我国餐饮业的发展经历了哪些变革?	4
如何进行正确定位才能顺利进入餐饮业?	5
经营餐饮业需要什么样的理念?	7
我国的餐饮业主要有哪些特点?	8
我国餐饮业发展的趋势是什么?	9
国外餐饮业的现状和发展趋势如何?	11
我国餐饮业经营的成功之道有哪些?	12
餐饮新业态开发成功的关键是什么?	13
第二章 餐饮店的开张策划	15
为什么开一家餐饮店要进行正确策划?	15
餐饮店的商圈是什么?	15
选取餐饮店商圈应注意哪些要素?	16
限制餐饮店商圈的因素有哪些?	16
餐饮店商圈的类型有哪几种?	17
如何进行餐饮店商圈的设定?	17
餐饮店商圈的评估项目有哪些?	19
考察餐饮店商圈的资源与实力包括哪些项目?	19

开发餐饮店商圈的技巧有哪些?	20
餐饮店商圈的应对策略是什么?	21
餐饮店选址的实际调查报告步骤是什么?	21
餐饮店选址要考虑哪些一般因素?	22
餐饮店选址要考虑哪些区域因素?	24
如何进行餐饮店选址中的个别因素分析?	24
如何进行餐饮店选址中的个别因素调查?	25
餐饮店选址必须注意的具体事项有哪些?	26
如何进行餐饮店的投资规划?	26
如何确定餐饮店的经营理念与方针?	27
投资餐饮业要避免的误区有哪些?	28
如何选定餐饮店的营业场所?	29
如何做好餐饮商品的价格策略与菜单设计?	30
为什么要对餐饮运作系统进行评估?	31
如何建立餐饮运作系统的评估小组?	32
如何进行餐饮店的基本投资?	32
如何进行餐饮店的面积产能分析?	35
餐饮专案评估作业系统的内容是什么?	36
如何做好中式餐厅的设计?	39
如何做好西式餐厅的设计?	39
如何做好餐厅吧台的设计?	41
餐饮店厨房后场的设计原则是什么?	42
如何做好餐饮店厨房重点区域的设计?	44
如何做好其他与厨房相关的规划?	48
第三章 餐饮店的经营技巧	51
为什么要制定一份合理的菜单?	51
餐饮定价的特点是什么?	51

餐饮定价的原则有哪些?	52
餐饮业为什么要提倡商品化的观念?	53
餐饮店商品化的原则有哪些?	54
餐饮业的 20/80 法则意味着什么?	55
如何创造招牌菜?	55
餐厅的种类有哪些?	56
如何做好餐厅定位?	56
餐饮商品定位成功的策略有哪些?	57
好菜单的作用与影响是什么?	57
菜单具体分为哪些种类?	61
如何制定一份宴会菜单?	63
菜单设计的依据是什么?	63
菜单制作的要素有哪些?	66
菜单的价格制定要遵守哪些策略?	71
餐饮店菜单的定价技巧有哪些?	72
餐饮店的商品经营理念有哪些?	73
餐饮店应该如何进行商品定位?	74
餐饮店 CI 包含的范围是什么?	75
餐饮店为什么要导入企业形象?	76
餐饮店 CI 的主要内容是什么?	76
餐饮店如何落实 CI 导入?	77
餐饮店成功导入 CI 的要诀是什么?	78
餐饮店导入 CI 策略规划的重点是什么?	79
餐饮业为什么离不开广告?	79
常见的广告传媒有哪些?	80
餐饮店的户外广告是什么?	82
餐饮店的直接邮寄广告是什么?	83

餐饮店要掌握哪几种常用的促销方式?	83
如何避开餐饮店广告的误区?	84
餐饮店如何正确运用各种公关策略?	89
第四章 做好餐饮店的服务细节	93
为什么餐饮店的服务至关重要?	93
餐饮店为什么要提倡微笑服务?	93
如何正确理解“微笑服务”?	94
为什么说笑口常开,有利无害?	95
餐饮店如何从客人的角度服务?	96
制作色彩精美的食品为什么很重要?	96
如何利用菜肴香味吸引顾客?	98
餐饮店服务员如何演好自己的服务角色?	99
餐饮店餐厅经理的主要职责有哪些?	99
餐饮店领班的主要职责有哪些?	100
餐饮店迎宾员的岗位职责有哪些?	100
餐饮店主厨的主要职责有哪些?	100
餐饮店服务员应当如何托盘?	100
餐饮店服务员应当如何铺台?	102
餐饮店服务员应当如何摆台?	103
餐饮店服务有哪些具体的要求?	104
如何协调餐厅的设施与布置?	106
餐厅的物品应当如何维护?	108
餐厅服务员如何才能气质谦和又大方?	108
餐厅服务员如何才能神态自然又得体?	109
餐厅服务员如何用情深意切赢得宾客?	109
为什么说服务艺术学无尽?	110
真正的待客之道是什么?	110

餐饮店为什么要重视顾客诉愿?	111
如何建立顾客投诉的渠道?	112
如何处理顾客投诉?	113
处理顾客投诉的程序分几步?	115
餐饮店应当如何进行服务的创新?	116
如何对餐饮店的服务进行评估与改善?	118
中餐馆的接客服务要领有哪些?	121
中餐馆的点菜服务要领有哪些?	122
中餐馆上菜前后的服务工作要点有哪些?	124
中餐馆用餐中的服务工作有哪些?	125
中餐馆餐后的服务工作有哪些?	126
中餐馆的结账服务要点有哪些?	127
中餐馆还有哪些其他必须注意的事宜?	127
西餐馆如何进行餐桌布置与整理?	128
西餐馆的接待服务要领有哪些?	129
西餐馆如何填写点菜单?	130
西餐馆如何登记等候登记表?	131
西餐馆的领台员带位要领有哪些?	132
西餐馆的点菜服务流程有哪些?	132
西餐厅的上菜及用餐服务要领有哪些?	134
西餐厅的结账服务如何进行?	138
第五章 在餐饮竞争中脱颖而出	141
怎样面对激烈餐饮业市场竞争?	141
究竟什么是餐饮业竞争?	141
餐饮店如何进行竞争对手的调查?	143
为什么要选择恰当的竞争策略?	147
什么是餐饮店的客群细分策略?	147



什么是餐饮店的功能细分策略?	148
什么是餐饮店的广告促销竞争策略?	148
什么是餐饮店的产品细分策略?	149
什么是连锁餐厅的开店策略?	149
什么是餐饮店的价位细分策略?	150
什么是餐饮店的区位策略?	151
弱勢餐厅如何转败为胜?	152
在竞争中经营成功的关键是什么?	152
餐饮经营为什么需要不断突破?	154
什么是餐饮商品的销售分析?	155
餐饮店的成本应当如何控制?	155
什么是餐饮店的标准食物成本?	157
ABC 分析法与循环盘点法对餐饮店有什么作用?	159
什么叫做直观菜谱?	159
调整菜单的方法有哪些?	160
餐饮开发的要点有几个?	161
餐饮商品应当如何更新?	162
怎样才能提高餐饮附加值?	163
怎样才能突破餐饮经营的瓶颈?	167
第六章 做好餐饮店的餐厅和厨房管理	169
餐厅日常管理的有哪些内容?	169
商品力经营面的管理实务有哪些?	169
服务力的管理内容有哪些?	171
和平饭店为什么能够独领风骚?	171
如何用“真情服务”感动客人?	173
如何确定你的餐厅主题?	174
餐饮店名如何进行创意选择?	175

中餐厅的营运管理如何进行? —————	176
中餐厅的人力资源管理如何进行? —————	177
中餐厅的财务会计管理如何进行? —————	177
中餐厅的营业额如何预测? —————	178
中餐厅如何设计促销活动? —————	178
西餐厅怎样进行广告宣传? —————	179
西餐厅如何进行顾客意见的处理? —————	179
西餐厅如何接受媒体的采访? —————	180
餐饮店厨房管理的内容是什么? —————	180
餐饮店厨房管理的流程如何进行? —————	181
餐饮店厨房总管的日常工作有哪些? —————	182
餐饮店总厨师的日常工作有哪些? —————	182
餐饮店膳务领班的日常工作有哪些? —————	183
厨房岗位职责如何规定? —————	183
厨具的基本知识有哪些? —————	184
厨房工作人员要注意哪些卫生事项? —————	187
餐饮店厨房作业的卫生标准是什么? —————	188
厨房设备清洁的要点是什么? —————	189
餐饮店餐具的洗涤程序如何进行? —————	191
厨房垃圾应该如何处理? —————	194
第七章 餐饮店材料的采购与仓储管理 —————	195
餐饮采购的意义与目标是什么? —————	195
餐饮采购的组织及职责是什么? —————	195
餐饮店采购人员小组如何构成? —————	196
餐饮店采购人员的工作职责有哪些? —————	196
餐饮店应当如何选择货源? —————	197
餐饮店食品采购的要领是什么? —————	198



餐饮店的订货规定是什么? —————	202
餐饮店的订货目标是什么? —————	202
餐饮店的订货对象如何确定? —————	203
餐饮店如何确定订货数量? —————	203
餐饮店的订货方法有哪些? —————	205
餐饮采购的审核与验收是什么? —————	205
餐饮采购验收的目标是什么? —————	206
餐饮采购验收的职责有哪些? —————	206
餐饮采购验收的程序有哪些? —————	207
餐饮采购验收程序有哪些特别规定? —————	207
餐饮采购验收的一般做法有哪些? —————	208
餐饮采购验收中有哪些常见问题? —————	209
餐饮店要掌握哪些常见的退货处理方式? —————	211
餐饮店各种食品的储存方法有哪些? —————	211
餐饮店的仓储注意事项是什么? —————	214
什么因素造成食品储存不当? —————	215
储存与仓管的原则是什么? —————	215
餐饮店的存货管理作业应当如何进行? —————	216
餐饮店应当如何进行盘点? —————	220
餐饮店的库房规划如何进行? —————	222
第八章 餐饮店的质量和卫生管理 —————	223
为什么说质量是餐饮企业的生命? —————	223
餐饮食品质量控制是什么? —————	223
原材料质量的合格标准是什么? —————	224
餐饮店要掌握的原料检验方法有哪些? —————	225
食品原料采购的质量控制如何进行? —————	226
食品原料加工的质量控制应当如何进行管理? —————	228

配菜的质量控制应当如何进行? —————	232
如何进行食品烹调过程的质量控制? —————	233
餐饮店应当如何学习麦当劳的质量控制? —————	235
餐饮服务质量设计应当如何进行? —————	239
餐饮店的卫生管理是什么? —————	242
了解餐饮店的卫生管理为什么如此重要? —————	242
餐饮店的整体的卫生控制是什么? —————	242
餐饮店的场地卫生包括哪些内容? —————	242
餐饮店的设备卫生包括哪些内容? —————	243
餐饮店的食品卫生应当如何控制? —————	244
如何控制餐饮店生产过程中的卫生? —————	244
餐饮店员工为什么要进行健康检查? —————	245
餐饮店员工应当养成哪些卫生习惯? —————	245
如何进行餐饮卫生管理? —————	246
第九章 餐饮店的员工和安全管理 —————	247
餐饮店的员工管理为什么非常重要? —————	247
餐饮店进行员工管理要达到什么样的目标? —————	247
餐饮店的招聘员工计划是什么? —————	249
餐饮店如何选用合适的员工? —————	250
餐饮店应当如何做好人事考核? —————	251
麦当劳是如何做好人事考核的? —————	252
餐饮店的薪资体系有哪些具体项目? —————	254
餐饮店薪资制度制定的原则是什么? —————	255
如何进行餐饮店薪资的调整? —————	256
如何正确理解员工福利制度的重要性? —————	257
餐饮店员工福利措施的分类项目有哪些? —————	257
餐饮店在给予员工福利时应注意哪些事项? —————	259



为什么餐饮店应当进行员工教育与培训?	259
餐饮店员工培训的模式是什么?	261
餐饮店应该如何制订员工培训计划?	262
餐饮店员工教育训练计划的实施有几个步骤?	263
如何正确评估餐饮店教育训练成果?	263
餐饮店教育训练成果评估的功能是什么?	263
餐饮店教育训练成果评估时机及内容重点是什么?	264
餐饮店教育培训成果常用评估方法有哪些?	264
如何进行餐饮店员工培训的激励?	265
餐饮店应制度合理的表现是什么?	265
餐饮店为什么要进行安全管理?	266
餐饮店安全管理的定义与重点是什么?	267
餐饮店要掌握哪些防火措施?	267
餐饮店火灾中如何疏散顾客?	268
火灾中的具体应变措施有哪些?	269
餐饮店的营运安全管理是什么?	269
餐饮店如何防止偷窃?	270
餐饮店内部人员偷窃的处理通则是什?	271
餐饮店如何防止抢劫发生?	271
餐饮店被抢后应遵循哪些善后处理原则?	273
如何正确对待意外事件的发生?	274
餐饮店意外事件的种类有哪些?	274
餐饮店应当如何防止意外事件的发生?	275
如何防止食物中毒?	275
餐饮店急救箱应包含哪些重要物资?	276
餐饮店如何面对停水?	277
餐饮店如何面对停电?	277

餐饮店的防恐方法有哪些？	278
第十章 餐饮店财务和成本管理	279
餐饮店的财务管理主要包括什么内容？	279
如何进行餐饮账单的管理？	279
餐饮店的收入有哪些分类？	281
餐饮店的费用有哪些分类？	281
餐饮店员工伙食费的账目应当如何处理？	284
如何处理餐饮店的呆账？	284
如何管理餐饮店的现金？	285
餐饮店应当怎样强化财务体制？	286
餐饮店为什么要进行成本控制？	287
餐饮店如何做好食品原材料成本的控制？	288
餐饮店如何健全采购制度？	288
餐饮店如何完善验收与库存制度？	289
餐饮店如何控制食品成本？	289
餐饮店如何健全表格制度？	289
餐饮店如何控制费用的支出？	291
餐饮店为什么要控制人力成本？	292
餐饮店人力成本的内容是什么？	292
影响餐饮店人力成本的因素有哪些？	292
餐饮店如何通过经营方式的改变来控制人力成本？	293
餐饮店如何运用系统分析进行成本控制？	294
餐饮店应当掌握的成本控制策略有几种？	294
第十一章 餐饮店的绩效评估与奖惩管理	297
餐饮店为什么需要绩效评估？	297
餐饮店绩效评估的项目如何划分？	297
餐饮店绩效评估的标准如何制定？	298

如何恰当地选择改善经营绩效的对策? —————	300
餐饮店奖惩制度的目的是什么? —————	301
餐厅奖励制度有什么重要作用? —————	301
餐饮店奖励的原则是什么? —————	302
如何制定餐饮店员工奖励评估标准? —————	303
餐饮店奖励员工的方式有哪几种? —————	303
如何学习麦当劳调动员工积极性的两种方法? —————	304
如何确定餐饮店奖金的分配方式? —————	306
第十二章 餐饮店信息化与表单管理 —————	309
餐饮店为什么需要信息化? —————	309
餐饮店如何进行订席作业的信息化? —————	309
餐饮店如何进行点菜作业的信息化? —————	310
餐饮店如何进行结账作业的信息化? —————	310
服务人员所用的自动化设备有哪些? —————	311
餐饮店为什么要引进电脑公司提供的服务? —————	312
餐饮店为什么要安装专业软件? —————	314
电脑硬件的选购原则是什么? —————	315
餐饮业电脑化失败的原因是什么? —————	315
餐饮业电脑化成功的关键是什么? —————	316
附录一:餐饮业食品卫生管理办法 —————	319
附录二:宾馆酒店服务质量通用标准 —————	324
附录三:某外资餐饮业股份有限公司人事管理制度 —————	332
附录四:某餐馆兼职员工工作合约 —————	344
附录五:餐厅员工手册(样本) —————	345
附录六:某餐饮公司奖金制度 —————	356
附录七:某餐厅下属各部门职责描述 —————	362

第一章 餐饮业的入门知识

餐饮业的定义是什么？

餐厅(Restaurant)一词,按照法国百科大辞典的解释,有使人恢复精神与力气的意思。顾名思义,可以帮人恢复精神与精力的方法,不外乎是进食和休息。于是开始有人以 Restaurant 为名称,在特定场所提供餐食、点心、饮料,使光临的客人得到充分休息而且能恢复精神,在这样的一种方式下进行的营业运作,便是西方餐饮文化的雏形。

餐饮业基本上应该涵盖三个组成要素:第一,能提供餐食或饮料;第二,有令人放松精神的环境和气氛;第三,有固定场所,能满足顾客的差异性需求与期望,并使经营者实现特定的经营目标与利润。因此,餐饮业逐渐发展成不同形态与风格的餐饮店。其种类不胜枚举,一般可归纳为两类,即营业性与非营业性。非营业性餐厅大都属于福利性质,本书的内容大部分都是针对营业性餐厅的。

餐饮店可以分为哪几类？

餐饮店按消费内容大致可分为中餐、西餐、日本料理、快餐店及异国风味餐厅等。按消费方式来区分,又可分为豪华餐厅、主题餐厅、家庭式餐厅、自助式餐厅等。按经营方式区分,则可分为独资经营、合伙经营、连锁经营等。按服务方式来区分,则有餐桌服务方式的餐厅(例如中餐厅、西餐厅、咖啡厅等)、柜台服务方式的餐厅(如快餐厅、PUB 等)和自助餐厅。按经营方向区分,一般可以分为餐馆、小吃店和饮料店。

(1)餐馆:凡从事中西各式餐饮供应,领有营业执照的餐厅、饭馆、食堂等均属此类。餐馆又可具体分为:

一般餐厅:中式餐厅、西式餐厅、日式餐厅等。

快餐厅:中式快餐、西式快餐、日式快餐等。

