

餐饮业经营管理细节丛书

丛书主编 赵建民 郝祖涛

本册主编 郝祖涛 郝剑秋

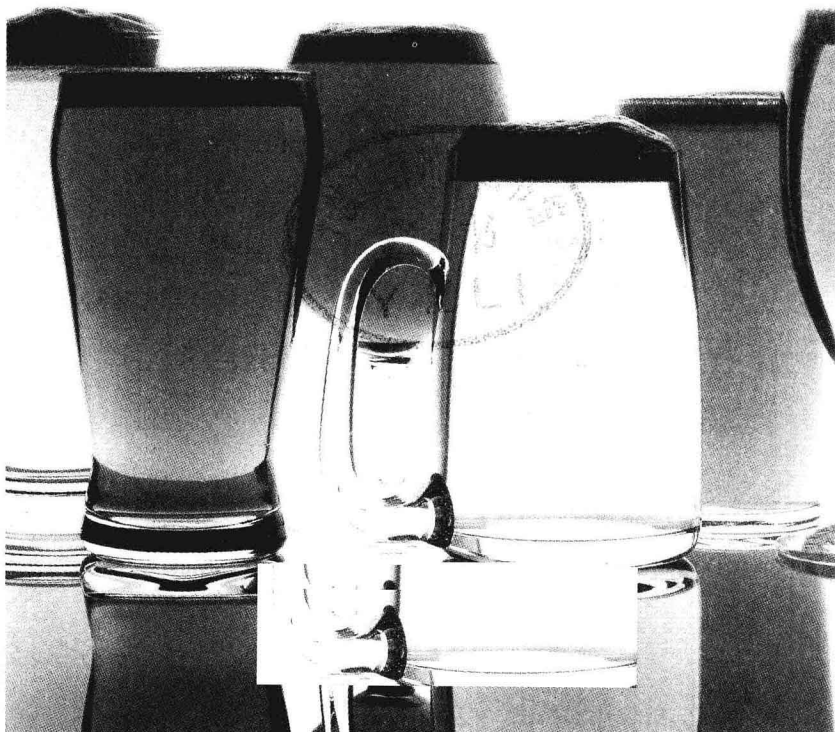
酒店个性化运作的 300个细节



山东科学技术出版社
www.lkj.com.cn

餐饮业经营管理细节丛书

酒店个性化运作的 300个细节



丛书主编 赵建民 郝祖涛
本册主编 郝祖涛 郝剑秋

图书在版编目(CIP)数据

酒店个性化运作的 300 个细节 / 郝祖涛 郝剑秋主
编. — 济南 : 山东科学技术出版社, 2010
(餐饮业经营管理细节丛书)
ISBN 978-7-5331-5686-2

I. ①酒 ... II. ①郝 ... ②郝 ... III. ①饭店—企业
管理 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 199377 号

餐饮业经营管理细节丛书

酒店个性化运作的 300 个细节

丛书主编 赵建民 郝祖涛

本册主编 郝祖涛 郝剑秋

出版者：山东科学技术出版社

地址：济南市玉函路 16 号

邮编：250002 电话：(0531)82098088

网址：www.lkj.com.cn

电子邮件：sdkj@sdpress.com.cn

发行者：山东科学技术出版社

地址：济南市玉函路 16 号

邮编：250002 电话：(0531)82098071

印刷者：山东肥城新华印刷有限公司

地址：肥城市老城工业园

邮编：271600 电话：(0538)3463159

开本：720mm×1020mm 1/16

印张：14.5

版次：2010 年 11 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-5331-5686-2

定价：24.00 元

丛书主编	赵建民	郝祖涛	
本册主编	郝祖涛	郝剑秋	
本册编写	孔 燕	金洪霞	郭志刚
	张德成	郝祖涛	郝剑秋
	赵晓赟	董崇兰	

我国的餐饮业自20世纪80年代改革开放以来，得到了迅猛发展，很快就进入了激烈的市场竞争机制，发展到今天这种竞争愈演愈烈，于是有的经营者发出了“餐饮业不好做”的感叹。

诚然，在我国餐饮市场如此激烈竞争的背景下，要想取得经营上的成功，确实是有一些困难的，但这并不意味着没有成功的可能性。而事实上，近几年来出现了许多知名的餐饮品牌企业，其发展前景大有势不可挡之状。

所以，每当给餐饮管理人员授课时，我往往喜欢用中国“围棋”的段位来说餐饮市场竞争的“事”。

20世纪90年代前后我国的餐饮市场竞争也非常激烈，但那只是一种较低水平的竞争，竞争质量非常低，相当于二、三段“棋手”之间的争夺，一旦出现了几位四、五段“棋手”的参与，马上就会取得骄人的经营业绩。进入21世纪以来，我国餐饮市场竞争的质量和水平大有提高，特别是随着国外餐饮企业的大量涌入，使这种竞争日趋白热化，但我仍然认为，这种竞争充其量不过是五、六段“棋手”之间的竞争，一旦有一些八、九段高段位“棋手”的加入，就会很快把那些五、六段的“棋手”取而代之，使经营获得成功。

那么，在餐饮市场激烈的竞争中，如何才能成为高段位的“棋手”呢？

以我个人的浅见，中国围棋中的高段位棋手，除了在宏观战略决策上有远见卓识之外，在具体的运棋过程中，更注重细微之处的处理，用我们餐饮管理的话说，就是更加重视细微化的服务与细节的管理。

细节管理，对于餐饮业来说，意味着经营者要从更多的细微处去为客人着想，为客人提供优质的个性化服务，就能更加贴近客人。

细节管理，对于餐饮业来说，意味着在菜点生产上避



免因为小环节上的疏忽大意给客人带来的质量缺陷，使餐饮产品质量完美无缺，从而具有较强的竞争力。

细节管理，对于餐饮业来说，意味着经营者要更多的提供有差异性的服务产品，因为每个客人的需求都是不同的，而这些不同点恰恰就表现在细节方面上的区别与差异性……

“赢在细节管理上”，这已经成为许多现代企业成功经营的“法宝”。

“天下大事，从小事做起”，关注的也是细小之处。

正是基于这样的前提，为了给广大的餐饮经营者提供一套能够从细节管理入手的、有实际指导意义的，而且具有可操作性的餐饮经营管理的有效资料书，我们特别组织了部分资深餐饮管理专家，编写了《餐饮业经营管理细节》丛书。丛书包括对餐饮经营管理中的不同岗位与不同领域的细节管理理论与实践经验的系统介绍，以给餐饮经营管理者提供不同角度、不同层面的在实际细节管理过程中的帮助。

记得国内曾有学者坦然的讲：“如果中国人对产品质量的认知能从现在允许1%的误差存在降低到1‰，我们就会成为世界经济舞台上最大的赢家。”

同样的道理，如果我们餐饮经营管理者能从现在管理过程中1%的质量问题存在降低到1‰，相信每一个餐饮企业都会成为富有无限发展前景的品牌企业。其实，要实现这一目标，我们认为并不是很难，只要从餐饮经营管理的细微之处着眼、入手，真正有效地实施细节管理策略，就一定会卓有成效的。

本丛书由于编写时间较紧迫，加之编写者的学力、知识、经验所限，书中存在许多错误和不足之处，祈请广大读者及餐饮经营管理专家予以批评指正，在此谨致衷心的感谢。

赵建民

庚寅孟夏于无鼎食斋

目录 CONTENTS

●酒店个性化运作与服务的意义

细节1	个性化酒店服务的含义	1
细节2	酒店个性化服务体现了人性化的 消费观念	2
细节3	酒店个性化服务有利于与竞争对手 形成差异,提升竞争力	2
细节4	酒店个性化运作和服务有利于提高 酒店经济效益	3
细节5	酒店个性化服务的作用	3
细节6	酒店提供个性化服务的原则	4
细节7	酒店个性化运行对服务人员的要求	5
细节8	酒店个性化服务具有持续性的特点	5
细节9	酒店个性化服务误区之一: 会增加经营成本	6
细节10	酒店个性化服务误区二: 设立专门岗位或提供专门服务项目	6
细节11	酒店个性化服务误区三: 只是高星级酒店所需要的	7
细节12	酒店个性化服务误区四: 只是针对某些客人而提供的	7
细节13	酒店标准化与个性化的发展	8
细节14	酒店标准化与个性化的关系之一	8
细节15	酒店标准化与个性化的关系之二	9
细节16	酒店标准化与个性化的关系之三	10
细节17	酒店标准化与个性化的关系之四	10
细节18	酒店标准化与个性化的关系之五	11
细节19	酒店标准化与个性化的关系之六	11
细节20	酒店标准化与个性化的关系之七	11
细节21	酒店运行个性化服务的措施之一	12

CONTENTS

细节22	酒店运行个性化服务的措施之二·····	13
细节23	酒店运行个性化服务的措施之三·····	13
细节24	酒店个性化服务运作的策略·····	14
细节25	酒店个性化运作的内容之一·····	16
细节26	酒店个性化运作的内容之二·····	17
细节27	酒店个性化运作的内容之三·····	17
细节28	酒店个性化运作的内容之四·····	18
细节29	酒店个性化运作的管理措施·····	18

●个性化酒店的定位设计

细节30	个性化酒店经营的种类·····	20
细节31	不同消费对象的中餐菜式·····	21
细节32	中餐菜式之一·····	22
细节33	中餐菜式之二·····	23
细节34	西餐菜式之一·····	25
细节35	西餐菜式之二·····	25
细节36	西餐菜式之三·····	26
细节37	西餐菜式之四·····	27
细节38	西餐菜式之五·····	27
细节39	西餐菜式之六·····	28
细节40	西餐菜式之七·····	28
细节41	其他风格菜式之一·····	29
细节42	其他风格菜式之二·····	30
细节43	个性化酒店类别·····	30
细节44	店铺档次与顾客层面·····	31
细节45	店铺规模与顾客数量·····	32
细节46	商圈设定·····	32
细节47	店铺数量扩张·····	34
细节48	经营形式·····	35

细节49	面积大小	36
细节50	餐位数量	36
细节51	营业时间	37
细节52	服务方式	38
细节53	价格水平	39

● 个性化酒店的环境设计

细节54	个性化酒店视觉形象的设计原则	40
细节55	个性化酒店建筑物外观的设计原则	41
细节56	个性化酒店造型的素材来源	41
细节57	个性化酒店名称的分类	42
细节58	个性化酒店名称的命名方法	42
细节59	个性化酒店的标志	43
细节60	个性化酒店的招牌	43
细节61	个性化酒店的招牌种类	44
细节62	个性化酒店的入口	45
细节63	个性化酒店的门头	46
细节64	个性化酒店的空间组成	46
细节65	个性化酒店的空间设计	47
细节66	个性化酒店的空间类型	47
细节67	个性化酒店空间界面的艺术处理	48
细节68	个性化酒店的顶棚类型	49
细节69	个性化酒店的空间基本分隔方式	50
细节70	个性化酒店空间艺术的应用	50
细节71	个性化酒店色彩所代表的形象风格	51
细节72	个性化酒店色彩艺术的应用	52
细节73	个性化酒店照明光源的类型	52
细节74	个性化酒店的照明方式	53
细节75	个性化酒店照明器的种类	54

CONTENTS

细节76	个性化酒店照明艺术的应用·····	54
细节77	个性化酒店的织物装饰·····	55
细节78	个性化酒店的雕塑及摆设、装饰·····	56
细节79	个性化酒店的楼梯·····	57
细节80	个性化酒店的地面装饰手法·····	57
细节81	个性化酒店的厨房设计·····	58
细节82	餐桌形式与尺寸·····	59
细节83	餐座配备·····	60
细节84	吧台设置·····	60
细节85	卫生间·····	61
细节86	点菜区的设计·····	62
细节87	多姿多彩的风味个性化酒店·····	62
细节88	个性独特的主题个性化酒店·····	63
细节89	便利快捷的快餐厅·····	64
细节90	寓乐于食的休闲娱乐个性化酒店·····	64
细节91	宴会的种类·····	65
细节92	各式宴会的布置和装饰·····	66
细节93	酒吧·····	66
细节94	茶室·····	67

● 个性化酒店菜品与菜单的确定

细节95	菜品确定的意义·····	69
细节96	菜品数量的确定·····	70
细节97	菜品组合策略·····	70
细节98	宴会菜品·····	71
细节99	零点菜品·····	72
细节100	套餐菜品·····	72
细节101	自助餐菜品·····	73
细节102	外卖菜品·····	74

细节103	外卖菜品设计	74
细节104	菜品定价应考虑的因素	75
细节105	销售毛利率定价法	76
细节106	成本毛利率定价法	77
细节107	贡献毛利定价法	78
细节108	分类加价定价法	80
细节109	分类加价定价法的优点	83
细节110	跟随定价法	83
细节111	菜单设计的意义	84
细节112	菜单设计的基本原则	85
细节113	菜单形式的选择	85
细节114	菜单菜肴设计	86
细节115	菜单菜肴的编排	87
细节116	菜单的构成内容	87
细节117	菜单描述性语言	88
细节118	菜单设计要根据厨师和设备	88
细节119	对菜单设计者的要求	89
细节120	菜单设计程序要求	89
细节121	菜单设计程序	90
细节122	菜单信息反馈	91
细节123	菜单改进	91
细节124	菜单的设计与印刷	92

● 主题宴会与主题餐厅的设计与运用

细节125	主题宴会的概念	94
细节126	主题宴会的作用	95
细节127	主题宴会的开发与设计	95
细节128	主题宴会的策划与开发分析	96
细节129	主题宴会开发的思路	97

CONTENTS

细节130	主题宴会设计的案例	99
细节131	主题餐厅设计的意义	100
细节132	主题餐厅的策划与运行	100
细节133	主题宴会与主题餐厅的关系	102
细节134	主题餐厅案例——运动主题	102
细节135	主题餐厅案例——埃蒙小镇原生态 主题餐吧	103
细节136	主题餐厅案例——音乐主题餐厅	104
细节137	主题餐厅案例——八零年代主题餐厅	105
细节138	主题餐厅案例——鱼和石头主题餐厅	105
细节139	主题餐厅案例——另类主题 的“禅酷”	106
细节140	主题餐厅案例—— “巨鲸”肚黑暗餐厅	107

● 酒店个性化服务运用案例

细节141	慧眼识别客人的个性需求	109
细节142	女性客人的不同感受	110
细节143	让客人吃上自己爱吃的菜肴	110
细节144	为了一份特制的炸薯条	111
细节145	服务感动外国客人	111
细节146	想在客人之前的个性服务	112
细节147	把服务做在客人开口之前	112
细节148	把客人的习惯都记在心里	113
细节149	她知道客人的喜好	113
细节150	细心照顾受伤客人	114
细节151	个性服务是一种投客人所好的事情	114
细节152	为了一位牙痛的客人	115
细节153	为了客人想吃的巧克力球	115

细节154	被客人誉为完美的服务	116
细节155	个性服务就是这样的滋味	116
细节156	一盘特殊的无糖核桃派	117
细节157	把大对虾送到客人的家里	118
细节158	一杯浓咖啡	118
细节159	为了一桌家乡菜	119
细节160	餐后的口香糖	119
细节161	真诚赢得客人的信赖	120
细节162	“老冰糖”延伸了的个性服务	121
细节163	用真诚的服务感动客人	121
细节164	“私密”姜汤的温情	122
细节165	记住客人的细节需求	123
细节166	一件衬衣的延伸服务	123
细节167	为老人的健康换菜肴	124
细节168	“比在家里还放心”的服务	124
细节169	一个充满“温暖”的冰袋	125
细节170	多给客人上了一盘“凉拌虾皮”	125
细节171	为特殊客人提供桌边服务	126
细节172	一杯蜂蜜水蕴涵着服务真情	126
细节173	一只大蒜瓣的延伸服务	127
细节174	一碗普通的小米粥	127
细节175	丰富的生活知识是个性服务的基础	128
细节176	为客人特别制作的润喉食肴	128
细节177	个性化服务赢得了客人的无限信服	129
细节178	一打青岛纯生啤酒	129
细节179	及时沟通是做好个性服务的保障	130
细节180	细微之处体现的个性服务	130
细节181	为了回族客人的精心服务	131
细节182	一杯温开水	131
细节183	自助餐台上的香蕉	132

CONTENTS

细节184	为了残疾客人的服务	132
细节185	帮客人用替代酒水也是一种 个性化服务	133
细节186	个性化服务就是关注细节	133
细节187	给术后客人提供流质食品	134

● 个性化酒店的客户管理

细节188	个性化酒店客户管理的意义	135
细节189	个性化酒店客户关系的分类	136
细节190	客户关系管理的内容之一	136
细节191	客户关系管理的内容之二	137
细节192	客户关系管理的内容之三	137
细节193	客户资料管理的原则之一	138
细节194	客户资料管理的原则之二	138
细节195	客户资料管理的原则之三	139
细节196	客户资料管理的原则之四	139
细节197	客户资料的来源	139
细节198	客户资料传统收集方法——问卷调查	140
细节199	客户资料传统收集方法——观察顾客	140
细节200	客户资料传统收集方法——客户访问	141
细节201	客户资料传统收集方法—— 寄送客户调查表	141
细节202	客户资料传统收集方法—— 委托专业调研机构	142
细节203	客户资料借助现代科技收集方法	142
细节204	客户资料管理	142
细节205	客户关系管理分析的意义	143
细节206	对客户构成进行分析	143
细节207	个性化酒店交易业绩分析	144

细节208	对不同菜品的销售构成分析	144
细节209	对不同商品毛利率的分析	144
细节210	客户信用分析的方法	145
细节211	对客户进行信用调查	145
细节212	对调查结果进行处理	146
细节213	对信用状况突变的处理	146
细节214	对信用限度确定的分析	146
细节215	顾客档案建立的重要性	147
细节216	一般客户登记卡和原始资料表	148
细节217	VIP客户档案卡的建立	149
细节218	客史档案管理的意义	149
细节219	客史档案的作用	150
细节220	客史档案的类型	150
细节221	客史档案的内容	151
细节222	客史档案资料搜集的准确性	152
细节223	客史档案资料的搜集方法	152
细节224	客史档案的管理与使用	153

● 个性化酒店营销策划

细节225	个性化酒店营销策划的含义	155
细节226	个性化酒店营销策划的作用	156
细节227	个性化酒店营销策划与计划的关系	157
细节228	个性化酒店营销策划的类型	158
细节229	个性化酒店营销专项策划的内容	158
细节230	个性化酒店营销策划面对的问题	159
细节231	个性化酒店营销策划调研的意义	160
细节232	个性化酒店营销策划市场调研的内容	161
细节233	个性化酒店营销策划调研程序	162
细节234	个性化酒店营销策划竞争分析的意义	163

CONTENTS

细节235	个性化酒店价格竞争	163
细节236	个性化酒店质量与品种竞争	164
细节237	个性化酒店的技术竞争	164
细节238	个性化酒店的广告竞争	165
细节239	个性化酒店的人才竞争	165
细节240	个性化酒店营销策划形势分析的步骤 ..	165
细节241	个性化酒店营销策划中形势分析 的变数	166
细节242	个性化酒店年度市场营销策划的概念 ..	167
细节243	个性化酒店年度市场营销策划的作用 ..	168
细节244	个性化酒店年度市场营销策划 的操作程序	169
细节245	个性化酒店年度市场营销策划 的一般步骤	170
细节246	个性化酒店营销专项策划的含义	171
细节247	个性化酒店营销专项策划的步骤	172
细节248	餐饮市场营销专项策划实施的方法 ..	173
细节249	个性化酒店营销专项策划的几个要点 ..	174
细节250	成功执行市场营销计划的关键问题 ..	175
细节251	个性化酒店营销策划书的结构内容 ..	175
细节252	个性化酒店营销策划书种类	179

● 个性化酒店促销策略

细节253	个性化酒店促销的含义	180
细节254	个性化酒店促销的对象和工具	181
细节255	个性化酒店促销的基本特征	181
细节256	个性化酒店促销的作用	182
细节257	推销的一般方法	183
细节258	价格促销策略	183

细节259	广告促销策略	184
细节260	参加展销会或建立专卖店	185
细节261	避免对个性化酒店促销的片面认识 ...	185
细节262	个性化酒店促销分类	186
细节263	个性化酒店促销的目标	187
细节264	个性化酒店广告策划的意义	188
细节265	个性化酒店与广告联姻的原因	188
细节266	个性化酒店广告的作用	189
细节267	报纸广告	190
细节268	杂志广告	191
细节269	购物指南广告	192
细节270	电话号码簿广告	192
细节271	广播广告	192
细节272	电视广告	193
细节273	网络媒体广告	193
细节274	个性化酒店广告企划	194
细节275	个性化酒店广告企划的操作过程	194
细节276	个性化酒店广告预算	196
细节277	个性化酒店广告实施计划	196
细节278	个性化酒店广告效果测定	196
细节279	个性化酒店公共关系广告的特点	197
细节280	个性化酒店公共关系广告类别	198
细节281	联合促销的意义	199
细节282	联合促销的障碍	200
细节283	联合促销的主要形式	200
细节284	订货会的主要交易方式	201
细节285	订货会促销的优点	201
细节286	成功举办订货会的条件	202
细节287	个性化酒店展销的优点	203
细节288	有效举办展销活动的条件	204