



中华人民共和国国家旅游局
CHINA NATIONAL TOURISM ADMINISTRATION

2



乡村旅游

点对点百问百答

如何打造特色农家餐厅

HOW TO BUILD AND OPERATE A CHARACTERISTIC FARMHOUSE RESTAURANT



中国旅游出版社

中国乡村旅游扶贫工程实施规划

乡村旅游

点好点 百闻百见

如何打造特色农家餐厅





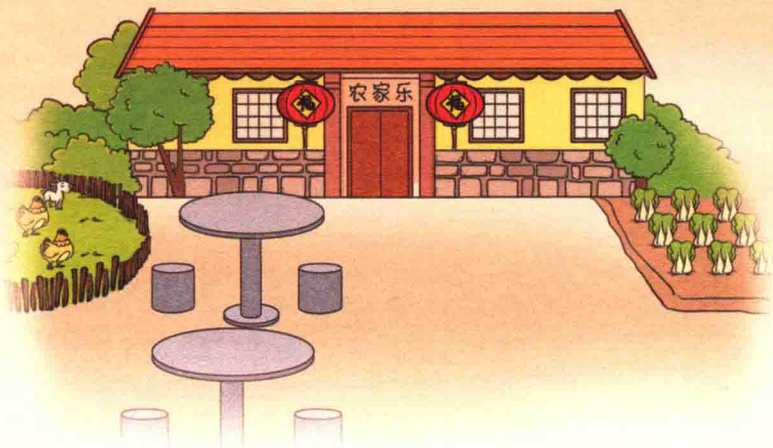
中华人民共和国国家旅游局
CHINA NATIONAL TOURISM ADMINISTRATION

2

乡村旅游 点对点百问百答

如何打造特色农家餐厅

HOW TO BUILD AND OPERATE CHARACTERISTIC FARMHOUSE RESTAURANT



中国旅游出版社

责任编辑： 熊 洁

责任印制： 冯冬青

插图绘制： 张 颖

整体设计： 何 杰

图书在版编目 (CIP) 数据

如何打造特色农家餐厅 / 国家旅游局规划财务司编

. — 北京 : 中国旅游出版社, 2015.1

(乡村旅游点对点·百问百答)

ISBN 978-7-5032-5117-7

I. ①如… II. ①国… III. ①乡村—饮食业—经营管理—中国—问题解答 IV. ①F719.3-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 274140 号

书 名：如何打造特色农家餐厅

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cmta.gov.cn

发行部电话：010-85166503

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京翔利印刷有限公司

版 次：2015 年 1 月第 1 版 2015 年 1 月第 1 次印刷

开 本：720 毫米 × 970 毫米 1/32

印 张：1.75

字 数：22 千

全套定价：120.00 元

I S B N 978-7-5032-5117-7

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

说明：本系列图书中主要人物漫画形象使用了国家旅游局旅游宣传专属漫画形象，其版权属国家旅游局所有，如需使用，请注明出处。

《乡村旅游点对点·百问百答》系列丛书编委会

项目策划：彭德成 张润生

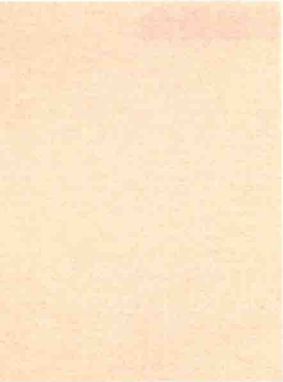
项目协调：王成志 武芳梅 罗 筱

项目负责：付 蓉

责任编辑：谯 洁 黄志远

特邀专家：田 里 马 勇 汪亚明 崔 丽

陈乾康 马晓龙



《如何打造特色农家餐厅》

主 编：崔 莉

副主编：岳燕祥 陈海沐 马南山

陈俊友



序言

近年来，乡村旅游在中华大地异军突起。2013年，全国乡村旅游年接待游客9.6亿人次，年经营收入约2800亿元，直接从事乡村旅游的农民达3000多万人，占农村劳动力的6.9%。基本形成了依托城市、围绕名胜、展示山水、经营农事、做足特色农耕文明与现代文明融合的发展布局。乡村旅游已成为促进农村经济社会发展和农民增收致富的重要力量，成为转变经济发展方式、建设社会主义新农村的重要载体，成为解决三农问题、统筹城乡发展的重要途径。

我国乡村旅游的迅速发展，与工业化、城镇化的快速推进，国民消费结构的升级有着密切的关系，正在进入一个黄金发展期，将在国家全面建成小康社会，进而实现现代化进程中发挥重要作用。党中央国务院高度重视乡村旅游在经济社会发展中的特殊作用，多次要求大力发展乡村旅游，深入实施乡村旅游富民工程。国家旅游局把发展乡村旅游作为旅游业发展的基础工程，大力推进乡村旅游产业化发展、特色化经营、规范化管理。此次，国家旅游局组织专家编写《乡村旅游点对点·百问百答》系列丛书，主要是帮助乡村旅游基层管理者、经营者、从业者提升经营管理服务能力，规范指导乡村旅游经营行为，促进乡村旅游持续健康发展。

序言

丛书围绕乡村旅游发展过程中容易出现的问题进行专业解读，在编写中始终坚持“让乡村旅游经营户看得懂、用得上、有针对、可操作”的原则，主要体现出三大特点。一是贴近实际，操作性强。丛书针对乡村旅游经营者面临的实际问题，采用一问一答的形式，结合案例分析和专家点评，深入浅出地讲解乡村旅游开发和管理中需要掌握的基本知识技能和解决办法，力求语言简洁、活泼、生动。二是图文并茂，通俗易懂。书中配套大量鲜活、直观、幽默的漫画，与文字相得益彰，可加深理解，增强看图操作能力。三是内容全面，强调细节。丛书根据乡村旅游开发和经营管理流程和特点，对如何开发乡村旅游点，如何吸引游客，如何打造特色乡村客栈、农家餐厅、乡村厕所，如何组织乡村休闲活动，如何开发销售乡村旅游土特产，如何处理突发事件等方面，分册介绍，全面详实，读者可针对实际需求自主选择。

我们希望这套书能成为替广大农民群众答疑解惑的有力帮手，帮助大家合理开发和积极利用乡村旅游资源，有效提升乡村旅游的经营管理和服务水平。

国家旅游局规划财务司

2014年11月26日

目录

如何打造特色农家餐厅

1 特色农家餐厅的目标客源市场是什么?	1
2 特色农家餐厅开办的流程是怎样的?	2
3 特色农家餐厅类型有哪些?	5
4 特色农家餐厅品牌如何构建?	6
5 特色农家餐厅服务人员的仪表如何做到得体?	8
6 特色农家餐厅的规模如何确定?	10
7 特色农家餐厅如何设计建造?	12
8 怎样合理布局特色农家餐厅?	14
9 特色农家餐厅的餐桌椅如何选择?	15
10 特色农家餐厅的餐具如何选择?	17
11 特色农家餐厅的绿植如何搭配?	18
12 特色农家餐厅的厕所如何设计?	20
13 特色农家餐厅的菜品如何设计?	21
14 特色农家餐厅的菜单如何设计?	23
15 特色农家餐厅的人员如何配置?	25

目录

如何打造特色农家餐厅

16 特色农家餐厅的环境如何营造?	27
17 如何开展主题性的互动活动?	28
18 特色农家餐厅如何提供令消费者满意的服务?	29
19 特色农家餐厅人员如何礼貌用语?	31
20 特色农家餐厅如何进行垃圾分类回收?	32
21 特色农家餐厅如何进行餐具消毒?	34
22 特色农家餐厅日常经营如何管理?	35
23 特色农家餐厅标识牌如何设计?	37
24 特色农家餐厅如何开展营销?	39
25 特色农家餐厅如何培养回头客?	41
案例点评	45



1. 特色农家餐厅的目标客源市场是什么？

搞清楚目标客源市场是什么，也就搞清楚了特色农家餐厅的餐饮和服务由谁来买单，餐厅要赚谁的钱，同时，也可以采取更有针对性的营销手段来获取市场，以及根据市场特征有效地调整自身餐饮和服务，令消费者满意。

在确定特色农家餐厅的目标客源市场之前，首先，我们来对现有客源市场进行细分。调查显示，从人口统计学上看，中等收入、受过较好教育、有稳定职业的中青年人是特色农家餐厅客源市场的基本群体。从地理空间上看，特色农家餐厅的客源市场以周边城市游客为绝



对主体，也有少部分当地村民及周边村民，概括而言，特色农家餐厅的吸引力空间半径在 100 公里左右，超过 100 公里后，旅游吸引力随着距离的增加而呈明显衰减趋势。从出游方式上看，首先，家人或者亲朋好友结伴出行成为特色农家餐厅顾客的主要出游方式；其次，单位组织集体活动和旅行社组织也占有一定的比例。从交通工具上看，自驾前往特色农家餐厅的顾客占有相当高的比例，这就要求特色农家餐厅经营者充分做好交通信息的发布和导引，以方便游客出行。

综合上述分析，农家特色餐厅的最主要目标客源市场应当锁定为周边城市中受过良好教育，有稳定职业，有私家车的中等收入中青年群体。这部分人群通常会利用周末，驾车结伴前往周边村镇进行乡村旅游，并享受特色农家餐厅的原汁原味、绿色健康和乡土气息。

2. 特色农家餐厅开办的流程是怎样的？

从产生开办一家特色农家餐厅的想法到餐厅开业，中间要做些什么呢？

第一，要做一个基本的可行性分析，也就是搞清楚要开办农家餐厅的话，自身有哪些有利的条件，还欠缺什么，有没有解决的办法，开了之后有没有人来吃饭，能不能赚到钱等。主要从以下几方面进行考虑：①本村镇的到访游客情况如何；②本村镇的居民外出就餐的情况如何；③是利用自家居所开办餐厅还是另外租赁场地，如果是租赁的话，就要考虑餐厅租金和营业额的关系；④是自家人员参与餐厅的管理和服务，还是需要外聘人手。

通常情况下，对于初次尝试开办农家特色餐厅的农户，建议利用



自家居所，以自家人员为主，这样成本相对低，经营压力小。

第二，进行投资预算，主要包括如下几项：房租（利用自家居所开办农家特色餐厅，此项可忽略）；装潢费用；办理证照费用；设备及桌椅、餐具费用；其他。

第三，起名。一个好名字是成功的开始，好名字不是拍脑袋想出来的，需要经过缜密的分析，在起名的思路，可以选取餐厅的主要客源群体喜欢的关键字，结合餐厅的主营菜品或餐厅的装修风格等。作为农家特色餐厅，通俗、质朴的名字不失为一种好的选择。

第四，租赁（对于需要另外租赁场所的农户适用）。如果是租赁商铺的话，需要看商铺房产证的原件，明确是不是可以进行餐饮经营。在选定要租赁的商铺后，要与房东商量租金价格，同时向房东提出需要时间用于装潢，且该时间段内免租金。

第五，装潢。签完合同之后，最好马上开始工程测量、设计、施工、可缩短整个工程周期。

第六，办理证照。对于初次尝试开办农家特色餐厅的农户，建议办理个体户营业执照。具体流程如下：①去工商部门领取《名称预先核准通知书》，同时咨询是否需要办理消防手续；②去卫生防疫部门申办《餐饮经营许可证》（或者叫《食品卫生许可证》），营业执照上的负责人需要取得健康证，如果需要办消防的，同时去当地消防局申报办理《消防检查合格意见书》；③办好《餐饮经营许可证》和《消防检查合格意见书》（如有必要办的话），再去工商部门办理工商营业执照；④拿到营业执照 30 天内去地税、国税部门申办《税务登记证》。

第七，人员招聘。对于初次尝试开办农家特色餐厅的农户，建议以自家人员为主，补充必要的人手。

第八，采购。包括设备采购，如冰箱、冰柜、腌制机、豆浆机，

× × 便民窗口



以及桌椅、餐具等，可根据具体需要购买。还包括原料采购，主要是制作餐饮用到的主料、辅料和调料，批量购买会有价格优惠，但是不宜囤积过多，以免过期变质。

第九，餐饮试做，形成菜单。试做是有效检验厨师厨艺并形成系统的菜谱的有效途径。

第十，开业促销。做好开业促销，是能够在开业初期吸引顾客前来用餐，为餐厅的长久经营开一个好头，同时也能提升全体员工士气，更有效节约成本的必要手段。



3. 特色农家餐厅类型有哪些？

随着乡村旅游的不断发展，受消费者需求以及市场竞争的共同作用，我国的农家餐厅类型不断丰富，下面我们将从不同的角度来详述农家餐厅的分类。

（1）按经营方式划分

单体经营农家餐厅：单体经营农家餐厅，通常也称独立农家餐厅，指由个人、企业或组织独立拥有并经营的单个餐厅，不属于任何饭店集团（公司），也不以任何形式加入任何联盟。这是现阶段我国农家餐厅最常见的经营方式，有利于保持自身的风格特色。

连锁经营农家餐厅：连锁经营是指多个餐饮实体，以共同进货或授受特许经营权的方式组织起来，实现服务标准化、经营专业化、管理规范化的，在同一商业形态下从事经营，共享规模效益的现代餐饮经营和组织形式。连锁经营能够使农家餐厅获得总部标准化经营的指导，方便快捷地开展经营活动，同时能够享有连锁品牌的优势，尽快吸引消费者，是现代农家餐厅经营发展的一个方向。但通常受连锁品牌的标准化约束，往往失去自身特色。

（2）按规模划分

特大型农家餐厅：指经营场所使用面积在 3000m^2 以上（不含 3000m^2 ），或者就餐座位数在 1000 座以上（不含 1000 座）的餐馆。

大型农家餐厅：指经营场所使用面积在 $500 \sim 3000\text{m}^2$ （不含 500m^2 ，含 3000m^2 ），或者就餐座位数在 250 ~ 1000 座（不含 250 座，含 1000 座）的餐馆。

中型农家餐厅：指经营场所使用面积在 $150 \sim 500\text{m}^2$ （不含

150m²，含 500m²），或者就餐座位数在 75 ~ 250 座（不含 75 座，含 250 座）的餐馆。

小型农家餐厅：指经营场所使用面积在 150m² 以下（含 150m²），或者就餐座位数在 75 座以下（含 75 座）的餐馆。

（2）按食品结构划分

综合性农家餐厅：指提供多种餐饮项目的农家餐厅。

风味农家餐厅：指主要提供某类餐饮的农家餐厅，如农家海鲜馆、烧烤店等。

（4）按服务结构划分

单一服务型农家餐厅：指只为顾客提供餐饮服务的农家餐厅。

复合服务型农家餐厅：指除为顾客提供餐饮服务外，还另外提供如住宿、洗车、采摘等服务项目的农家餐厅。由于农家餐厅的多数顾客为旅游者，其对服务的多样化需求突出，由此，复合服务型农家餐厅更受到市场的青睐。

4. 特色农家餐厅品牌如何构建？

农家餐厅也要构建品牌吗？答案是肯定的。世界著名品牌专家彻纳东尼和麦克唐纳教授在《创造强有力的品牌》一书中指出：“一个企业的品牌是其竞争优势的主要源泉和富有价值的战略财富。”对于农家餐厅来说，品牌是其最公开的脸面，具有极强的传播能力，能够促进顾客对餐厅的认知，可以吸引回头客。

那么，怎么样来构建农家餐厅的品牌呢？品牌是一种附加在产品及服务上，最后归属于产品名称或服务名称之上的综合特征、其目的

是借以辨认某个销售者或某群销售者的产品或劳务，并使之与同行的产品和劳务区别开来，使消费者乐意并持续使用你的产品和享受你的服务。从上述概念来看，农家餐厅品牌的构建首先要完成品牌识别符号的建立，即给餐厅起个好名字，根据餐厅提供的特色菜品或者当地特产、周边风景等设计象征性的标志，另外，在餐厅整体的建设和装饰上要形成自己的特点等。

此外，品牌最根本的内涵是反映经营者核心竞争力的“身份证”，这种竞争力是让顾客在心理和情感上认同餐厅的餐饮和服务。顾客都是挑剔的，非常注重“外表”，因此，不能靠吹靠擂，餐厅的饭菜在质量、色香味、独特性上能做到最佳非常重要，要突出自我本色，唯

