

拓展中国餐饮界视野 推动中国餐饮业进程

一部餐饮经营者必读的实战智慧书

卓越餐厅成功的 90个秘诀

邹金宏◎编著

- 餐饮管理成功心法
- 22家卓越餐厅的秘诀
- 餐饮旺店生意兴隆的秘诀



广东省出版集团
广东经济出版社

拓展中国餐饮界视野 推动中国餐饮业进程

一部餐饮经营者必读的实战智慧书

卓越餐厅成功的 90个秘诀



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

卓越餐厅成功的 90 个秘诀 / 邹金宏编著. —广州: 广东经济出版社, 2010. 11

ISBN 978—7—5454—0609—2

I. ①卓… II. ①邹… III. ①餐厅—商业经营 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 180268 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东省出版集团图书发行有限公司
印刷	广东天鑫源印刷有限责任公司 (广州大道南新滘南路上涌南约大街 9 号)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	12.5
字数	166 000 字
版次	2010 年 11 月第 1 版
印次	2010 年 11 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—0609—2
定价	28.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

图书发行有限公司网址: <http://www.gdpgfx.com>

邮购电话: (020) 89667808 销售: (020) 89667808

地址: 广东省广州市海珠区宝岗大道 1377 号 A35—A37 档 邮编: 510260

本社营销网址: <http://www.gebook.com>

本社市场部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 邮政编码: 510075

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •



内 容 简 介

本书由餐饮专家、亚洲餐饮创富教育实战导师邹金宏编著。邹金宏曾经服务过的餐饮企业超过 220 家，他考察过中国多个省市的餐饮、分析过中外超百家餐饮企业的经营管理，他曾推动多家餐饮企业迈步成功之路。在餐饮著述的作者中，他被称为“最懂餐饮业的作者之一”。更独树一帜的是，邹金宏不但研究餐饮经营管理，且富有成功经营餐饮的理想，他一直梦想创办或者协助创办世界前十强餐饮品牌。因此从他的视野来看餐饮的经营管理，不但别有一番真趣，且具着着不断激发你将餐饮业做强大的雄心与魔力！

邹金宏的著述，广受读者青睐与好评，四川省的读者王先生说“看了你的书，我们公司业绩提升了 30%”。北京市的餐饮董事长周先生，特意买了多本给员工看，并请他到店讲课，第一次讲了 10 天，第二次又邀请他讲了 12 天，产生了积极的作用。邹金宏目前最贵的书《368 研究》，售价高达 8800 元，因为它能让你赚回 10 倍以上的回报，而且不是有钱就能买，还得有相应的条件。邹金宏是采用这样一种特别的方式，引起人们正视知识的价值。

本书所提到的餐饮企业，一年的营业额合起来在中国就超过 380 亿人民币，在全球则超过 5000 亿！所提到的餐饮界优秀人物，也高达数十人。



本书从卓越餐厅成功的秘诀角度进行思考，并总结出了90个闪闪发光的秘诀。

在这些闪亮的秘诀中，有些让你耳目一新，甚至闻所未闻，例如：哥卖的不仅是蒸饭，还有功夫；良心工程；有成功的心；风险逆转等等。

中国餐饮业近30年来飞速发展，在未来一段时间，每年的营业额将以两位数增长，而且可以预见，餐饮业将会迈进一个新境界。由于开餐饮店的门槛不高，有很多人想投资餐饮业，可现实却是80%的餐饮在亏损，在“瞎折腾”。其中失败最关键的原因，是因为他们未能找到开启成功之门的钥匙。本书就是帮助你找到这把钥匙！

餐饮业是为人类健康、社会和谐、家庭欢乐做奉献的行业，要保障餐饮行业健康、和谐地向前发展，就要学会成功的经营管理之道。而许多人未能与时俱进，甚至在以“不健康”的形式经营着一种“不健康”的餐饮业，并自以为是，最终会造成失误甚至被社会淘汰。现在，是扭转这种局面的时候了！

本书的特点是富有智慧与价值，力图拓展中国餐饮界视野，推动中国餐饮业进程。如果说你以请喝茶的方式请教邹金宏，在喝茶过程中听他聊餐饮成功的秘诀，那么，你请他10次也未必讲得完本书的内容，其成本（金钱与时间）费用却非常大。但如今你却可以花很少的钱，“听”邹老师讲座，在他富有智慧与趣味的聊天中你就学到了有实操价值的金点子。

相信邹金宏的新著，能带给你有益的启迪！



奇 特 的 前 言

本书能出版，非常感谢曾经教导我的老师、前辈和朋友！感谢支持与鼓励我的亲友！感谢曾经一起奋斗与工作的同仁！并向一切应该感谢的人表示感谢！本书在编著中，参考了一些企业和同行的资料，在此谨致谢意！

今天，我怀着激动的心情与大家分享卓越餐厅成功的秘诀。为什么激动呢？如果您知道我在餐饮业曾经有梦想，至今依然心怀梦想，也就不会感到奇怪了。

1995 年，接触麦当劳时，我发现世界上有一个餐厅竟然开到 1 万家以上，赞叹之余，也点燃了我心中的梦想。我梦想在今后，也能创立或者协助创立一个拥有千家以上分店的优秀餐饮品牌，为更多的人提供健康的食品，并且不仅仅是食品，还包括好的生活体验，好的文化。转眼 16 年过去了，借此新书出版之机，希望有缘结识能并肩合作的人士、知己。总结一句，就是：“您的成功，我的梦想！”

本书是为从事或想做餐饮业的朋友们而写的，旨在帮助您更胜任工作，将餐饮事业做得更好。本书提供给您的也许是金矿，待您开采和提炼；也许是一些点或面，待您触类旁通。能对您有所帮助，对笔者来说是最开心的事情。

成功是有方法的，请相信，如果用心的话，您将掌握成功的方



法，并获得成功。

您一定要记住：您所百思不解的，99%早已有人掌握答案，或者说人们在此前解决过相似问题。我们只需要做到善于学习，善于团结有关人士，善于创新，善于营造与因循善意的循环。

如果您是企业的要人物，您一定会思考：企业的目的是什么？在上世纪有人提出是“利润”，也有人提出是“创造客户”。这些都有一定借鉴意义，但难以真正促进社会的和谐与文明。我提倡的观点是“三满意”，即：客人满意、企业成员满意、社会满意。

当您经营企业时，请谨记企业的目的和社会责任。如此，则企业必将日益兴旺，基业长青。

特别提醒：就在本书的深处，埋藏着邹金宏为您精心准备的、价值高达1000000元的特别礼物，但愿您能有幸发现！

您在阅读本书，您在进步，您看到了这里，我对您的阅读表示感谢！

你们的好朋友：邹金宏

于东莞宏图阁



目 录

第一章 餐饮业管理成功心法	1
第一节 伟大餐饮经管人员必记成功心法	1
第二节 你看到了中国餐饮业的 7 万亿元市场吗	2
秘诀 1 餐饮成功有方法	3
秘诀 2 餐饮行业大有作为	4
秘诀 3 有梦想就有可能	5
秘诀 4 有成功的心	7
秘诀 5 全力以赴	8
第二章 22 家卓越餐厅的秘诀	10
第一节 麦当劳	10
秘诀 6 减少食品数量、提供套餐、协助顾客点菜提高点膳效率	11
秘诀 7 收银唱收与“请到这边来”	12
秘诀 8 快速加工、小跑供应、改进食品制作工艺	13
秘诀 9 手抓、小座位、外带的高效率消费	14
秘诀 10 免清洁和边做边清洁	15
秘诀 11 从小朋友的玩具、感觉与胃口经营起	16
秘诀 12 理性的营运管理体系	16
秘诀 13 汉堡加可乐是便捷与奇特的食品搭配	19
秘诀 14 本土化经营	20
秘诀 15 完备的培训体系	22



秘诀 16 租赁为主的房地产经营是隐藏的赢利点·····	25
第二节 真功夫·····	26
秘诀 17 哥卖的不仅是蒸饭，还有功夫·····	28
秘诀 18 升级名字与形象·····	28
秘诀 19 操作标准化、规范化·····	31
秘诀 20 大力进行公关传播·····	32
第三节 小肥羊·····	34
秘诀 21 提出反常规的不蘸小料涮羊肉新食法·····	36
秘诀 22 强劲的物流与大量原材料采购优势·····	37
秘诀 23 有雄心的小肥羊·····	38
第四节 海底捞餐饮·····	39
秘诀 24 让顾客想念的服务·····	39
秘诀 25 爱护员工·····	43
秘诀 26 有自己独特的培训·····	45
秘诀 27 无处不在的鼓励·····	47
秘诀 28 让员工看到希望的晋升制度·····	49
秘诀 29 鲜为人知的后台标准化生产·····	51
第五节 花园粥城·····	52
秘诀 30 良心工程·····	52
秘诀 31 非常注重卫生·····	54
秘诀 32 开办东莞饮食风俗博物馆·····	55
秘诀 33 运用企业歌曲教育员工·····	56
第六节 肯德基·····	57
秘诀 34 了解与适应·····	58
秘诀 35 一本万利的连锁模式·····	59
秘诀 36 事件营销——肯德基“秒杀门”·····	60
秘诀 37 向充满朝气和勇于挑战自己的年轻人敞开大门·····	62
第七节 华天大酒店·····	62



秘诀 38 有活力与选择丰富的餐饮·····	63
第八节 外婆家餐饮·····	65
秘诀 39 名字起得好·····	66
秘诀 40 高性价比的产品·····	66
第九节 毛家饭店·····	68
秘诀 41 名人效应·····	68
第十节 客满堂·····	69
秘诀 42 一流的特色小食·····	70
第十一节 陶然居·····	70
秘诀 43 一招鲜·····	71
第十二节 俏江南·····	72
秘诀 44 确定市场，颠覆产品内涵·····	73
秘诀 45 标准化与机动相结合·····	75
秘诀 46 令人心旷神怡的环境·····	76
第十三节 大娘水饺·····	77
秘诀 47 标准手册是转折点·····	78
秘诀 48 有牛杂汤等独特卖点·····	79
第十四节 小天鹅·····	79
秘诀 49 一个火锅两种味·····	80
秘诀 50 从实践中成长·····	81
第十五节 谭鱼头火锅·····	82
秘诀 51 谭鱼头飞速发展源于创意和科学的战略策划·····	82
秘诀 52 9 页信带来的智慧·····	88
第十六节 湘鄂情·····	89
秘诀 53 重视人才·····	91
秘诀 54 复合菜系受肯定·····	92
秘诀 55 灵活善变·····	94
第十七节 净雅餐饮集团·····	95



秘诀 56	有做中国餐饮第一品牌的目标	96
秘诀 57	2000 万元建培训基地	97
秘诀 58	用贴心的服务感动顾客	105
第十八节	天鲜阁	106
秘诀 59	天天美食节	106
第十九节	索迪斯集团	107
秘诀 60	在顾客上进行选择与营造优势竞争	110
秘诀 61	伴随全球一体化发展而强大	111
第二十节	快乐蜂——菲律宾的快餐巨头	112
秘诀 62	本土为王的产品策略	113
秘诀 63	形象塑造融合民族品质	114
秘诀 64	并购	114
第二十一节	美心集团	115
秘诀 65	只要有市场，什么餐饮都可能做	116
秘诀 66	抓住机遇	121
第二十二节	大家乐——目前全球最大的中式快餐集团	122
秘诀 67	果断而正确的决策	123
秘诀 68	为您做足 100 分的服务宗旨	124
秘诀 69	又是一个好名字	125
秘诀 70	神秘的顾客	126
第三章	餐饮旺店生意兴隆的秘诀	127
秘诀 71	风险逆转	127
秘诀 72	把单点变成套餐	129
秘诀 73	醒目的标题	130
秘诀 74	如何选一个好的地址	130
秘诀 75	运作联合促销以小博大	137
秘诀 76	事件营销	139
秘诀 77	独特卖点	141



秘诀 78	主动了解顾客需求并服务好顾客	142
秘诀 79	如果 40 分钟菜没有上齐送你一个菜	144
秘诀 80	你比其他做得好	144
第四章	其他有利餐厅成功的秘诀	146
秘诀 81	诚信	146
秘诀 82	细节处见精神	147
秘诀 83	成功餐饮业经营管理五要素	147
秘诀 84	餐饮投资成功者常做的 15 件事	149
秘诀 85	两点三线控制法堵住餐饮现金收入外流的黑洞	152
秘诀 86	让人称奇的 10 个餐饮管理与服务小秘诀	156
秘诀 87	巧妙运用对联	158
秘诀 88	用专注的力量创造辉煌成就	160
秘诀 89	观念创新	163
秘诀 90	善待员工——优秀人才是成功的根本	165
附 录		177
一、	北京大学学不到的 20 个营销错误改正方法	177
二、	中国餐饮业 15 个发展趋势预测	179
三、	邹金宏之“餐饮总裁赢利智慧特训班”	180
四、	特别推荐 20 条格言名句	181
后 记		184
培训课程与服务介绍		186



第一章 餐饮业管理成功心法

别再找借口说“中餐难复制”来安慰自己，然后不开连锁，这毫无益处。

——邹金宏

第一节 伟大餐饮经管人员必记成功心法

- (1) 我是很优秀的餐饮业从业人员！我能做出伟大的餐饮企业！
 - (2) 我是负责任的！我对自己的岗位、公司、员工、客人负责，也对社会文明与和谐负责。
 - (3) 我的责任是让客人对公司满意，享受到良好的就餐体验。
 - (4) 我每天都有新的进步！
 - (5) 社会因服务而更美！服务等于成功！
 - (6) 我们的工作伟大的，我喜欢我的工作！
 - (7) 成功一定有方法，我勇于为成功找方法。
 - (8) 我要全力以赴，直到成功！
- (注：记住这些经典的字句，将其诵读，直到成为你的潜意识，你就会变得更优秀和卓越。)



第二节 你看到了中国餐饮业的7万亿元市场吗

2008年中国餐饮业零售额达到1.5404万亿元；
2009年中国餐饮业零售额达到1.7998万亿元；
预计2010年中国餐饮业零售额有望达到2万亿元；
预计10年后的中国餐饮业零售额有望达到7万亿元。

“7万亿元”意味着什么？

意味着思考模式全变了！意味着市场大了数倍！意味着充满发展空间！

今后10年，在中国餐饮市场上，成败的关键不在于你能否在今天近2万亿元中“想问题”，而在于你是否在7万亿元市场上“抓机会”。

如果你的眼界还在2万亿元这里，那么你已经完了。哪怕你是餐饮百强都没用，2004年的中国餐饮百强到了2005年就被淘汰了30%， “棒打老师傅”一向是这个行业的习惯。

如果你已看到7万亿元，那么祝贺你，你已进入“百亿餐饮企业候选名单”，哪怕你今天开始创业都不晚。

这不是夸张：10年前，你能想到一个刚入行“卖涮羊肉的”，现在一年能卖50多亿元吗？可小肥羊做到了，而且不止是它，紧跟它学的小尾羊也做到年销售40多亿元。

10年后，中国肯定会诞生年销售200亿元的“中国本土餐饮企业”，总结它们的经验，你一定会发现其实它们在今天就已经进入7万亿元世界！

机会胜过最好的市场营销！

在7万亿元市场抓机会，有如下一些要点：

有远见，与有远见者一起；有心将企业做强大；将自己的企业做



到既有强大的可能，又有做强大的路径。

有些远见，其实好比是一道摆在眼前的风景，你只要推开窗，向窗外望去就能看见，有一些事是注定发生而不需要怀疑的。如同中国近30年来及之后好长一段时间的城市化必然带来房地产商机一样，中国的经济发展也必将带动餐饮业的发展，只是多数企业缺乏远见而已。而能看到这个机遇的企业将从容布局，最终取得成功！

要想看到7万亿元市场，大体有三个方法：一是看到未来，二是看向全球，三是其他未知的方法。

我以此书，与更多餐饮业朋友交流，以帮助大家立足今天，展望未来，迈步全球。

秘诀1 餐饮成功有方法

地球是宇宙中的一个小小的伟大星球

在这个星球上

人们自古以来碰到过无数的问题

而每一个问题

都存在着一个或者一个以上的解决方法

餐饮业的成功

也必然有方法

我总是认为，成功一定有方法。这是一个简单的思想，我觉得这个思想是作为农夫的客家祖先从基因里传给我的，而后天的见识与学习让我更相信这个思想。我喜欢这个思想，因为它确实有用。我曾运用这一个信念指导自己寻找方法，用它帮助了很多企业。同样，相信这个理念也将对你有很积极的意义。

有人说：“邹金宏，你开过大型餐饮企业吗？”

我说：“没有！”

“没有！那你怎么懂得开大餐饮企业的方法？”对方得意地追问。

“你说呢？”我发现对方想导入另一种通常被称为“成为落后根源



的逻辑”，于是反问对方。

对方停顿了一会，说：“我认为没有做过就是不懂！”

我于是问：“你觉得那些做大企业的人都是做过后才懂得做的吗？你觉得那些当选总统的人必须之前当过总统才会当好总统吗？你认为人的方法不是学来的、感悟来的，全都是靠自己摸索的吗？”

对方无言。

说真的，我也不是什么方法都懂，我和大家相似，只是有一定的餐饮工作实践，并用心于学习研究，对餐饮业了解得广一些。我不是万能的，但有一条，如果你愿意，我可以教你找到方法的思路，或者说找到“道”，就是：

成功一定有方法，要为成功找方法！

秘诀 2 餐饮行业大有作为

餐饮行业是广阔天地，大有作为的。经营得好餐饮企业，通过连锁发展，年营业额达到 10 亿元、100 亿元的规模已经越来越普遍。

为了给大家更直观的感受，以 2008 年数据为例。2008 年中国餐饮百强企业销售额达到 1019.08 亿元，与 2007 年同期相比增长了 19.82%，占全国餐饮业零售额的 6.62%。其中前十名就高达 532.25 亿元。（资料来源：“2008 年度中国餐饮百强申报表”，其中还不包括达到实力但没有申报的企业）

要知道，100 亿元意味着什么。它相当于某些县或者市的一年经济量，如果利润以 10% 计，将会是一种非常可观的财富。

民以食为天，餐饮关系到民生，有着广大的市场需求。2008 年中国餐饮业全年零售额达到 15404 亿元，同比增长 24.7%，比 2007 年同期增幅高出 5.3 个百分点，占社会消费品零售总额的 14.2%，人均消费 1158.5 元。

如果你想做一番事业，又想让人民吃得健康，吃得满意，试问，有什么比做餐饮业更富有挑战意义呢？



2008 年中国餐饮百强经营分析

一个领导者、创业者，他之所以成功，是因为他相信所选择的行业大有可为。

秘诀 3 有梦想就有可能

人因梦想而伟大，有梦想就有可能。梦想召唤力量，梦想给人一双无形但有力的翅膀。

每一个美好的梦想都是值得尊重的，因为梦想是因、是花，一旦时机成熟，得到平台，通过努力，就有可能结出美丽之果，让人们美梦成真。



净雅的张永舵梦想把店开到北京，开遍全国，使净雅成为一个优秀的企业，成功了；真功夫的创始人梦想自己的餐厅能开得像麦当劳一样，经过 10 多年的努力之后，开到了 350 家，而且到达了一个相当高的水平，成功了；俏江南的张兰，心怀着开出有品位的餐饮的梦