



鲜云 编著

ZHONGXIAO
CANYIN KAI DIAN BAODIAN



中小餐饮

开店宝典

全面，从**筹备**到**经营**，从**管理**到**培训**，
面面俱到；

详细，从**规范**到**流程**，从**整体**到**细节**，
层层深入；

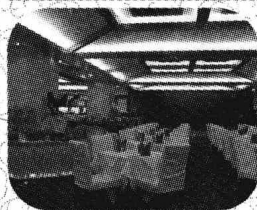
适用，从**采购**到**贮藏**，从**财**
招招可行。

相信本书一定能够引导你打造一家**一流的**餐饮店！



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

ZHONGXIAO
CANYIN KAIDIAN BAODIAN



中小餐饮 开店宝典

鲜云 编著



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

中小餐饮开店宝典/鲜云编著. —北京: 经济管理出版社, 2010.11

ISBN 978-7-5096-0550-9

I. ①中… II. ①鲜… III. ①饮食业—商业经营
IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 208766 号

出版发行: 经济管理出版社

北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 11 层

电话: (010)51915602 邮编: 100038

印刷: 北京银祥印刷厂

经销: 新华书店

组稿编辑: 何 蒂

责任编辑: 何 蒂

技术编辑: 陈 力

责任校对: 超 凡

720mm×1000mm/16

28.25 印张 552 千字

2010 年 11 月第 1 版

2010 年 11 月第 1 次印刷

定价: 46.00 元

书号: ISBN 978-7-5096-0550-9

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部

负责调换。联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010)68022974 邮编: 100836

目 录

筹 备 篇

一、你适合做餐饮店经营者吗?	3
二、如何编写《餐饮店筹备计划书》?	8
三、如何筹集开店资金?	13
四、如何选择合伙人?	16
五、如何拟订《合伙合同》?	20
六、选择哪类餐饮店经营比较容易赚钱?	23
七、如何选择店址?	25
八、如何预算开业保本点?	28
九、如何签订《房屋租赁合同》?	30
十、如何给餐饮店命名?	32
十一、如何办理开店手续?	35
十二、如何预算装修费用?	40
十三、如何设计店铺显档次?	42
十四、如何掌握店铺装修的尺寸?	48
十五、如何选用店铺涂料?	49
十六、如何设计中式店铺就餐区?	50
十七、如何设计西式店铺就餐区?	51
十八、如何设计店铺通道?	53
十九、如何设计包间?	54
二十、如何设计厨房?	60
二十一、如何设计吧台?	66
二十二、如何设计库房?	68
二十三、如何设计卫生间?	71
二十四、如何选购设备?	73
二十五、如何设计菜单?	75

二十六、怎样确定招牌产品？	81
二十七、如何对产品进行定价？	85
二十八、如何确定营业时间？	89
二十九、如何确定人员编制？	91
三十、如何确定人员薪资体系？	93
三十一、如何进行人员招聘？	95
三十二、如何进行人员入店培训？	101
三十三、如何筹备开业庆典？	103

营 销 篇

一、什么是餐饮营销？	107
二、如何作好目标市场定位？	109
三、如何组织客源？	111
四、试营业期间的推广计划的要点有哪些？	113
五、如何制定餐饮店年度推广计划？	114
六、如何加强创新菜点开发的管理？	116
七、餐饮店常用的广告宣传手段有哪些？	118
八、如何使用 POP？	120
九、如何建立自己的网站？	122
十、常见的促销活动有哪些？	123
十一、常见的促销活动如何实施？	126
十二、如何利用“公共事件”实施营销？	129
十三、如何应对外卖？	131
十四、如何进行顾客满意度调研？	132
十五、如何与合作者联手进行促销活动？	135
十六、怎样建立顾客档案？	136
十七、如何使老客人带来新客人？	137
十八、如何确保与大客户之间的良好关系？	141
十九、如何发展 VIP 客人以吸引顾客进行永久性消费？	143
二十、摆脱亏损的有效营销手段有哪些？	144
二十一、当代人饮食消费心理的趋势有哪些？	146
二十二、如何接待点菜犹豫不决的客人？	150
二十三、如何塑造口碑？	152
二十四、如何处理营销危机？	153

二十五、如何做好清淡时间价格折扣决策?	158
二十六、食品价格调整的管理要点有哪些?	160

采购与储存篇

一、采购员的岗位职责和素质要求有哪些?	165
二、收货员的岗位职责和素质要求有哪些?	166
三、库房保管员的岗位职责和素质要求有哪些?	167
四、如何选购蔬菜?	168
五、如何选购肉类?	169
六、如何选购家禽?	172
七、如何选购乳品?	174
八、如何选购蛋类?	177
九、如何选购水产品?	179
十、如何选购水果?	182
十一、如何选购酒水?	185
十二、如何选购茶叶?	190
十三、如何选购咖啡豆?	193
十四、如何选购果汁?	194
十五、如何选购调味品?	195
十六、如何选购粮油制品?	198
十七、如何选购包装食品?	201
十八、采购价格预估的方法有哪些?	204
十九、如何进行原料的验收控制?	205
二十、如何储存各种食物?	208
二十一、如何储存饮料和酒类?	212
二十二、盘点的主要功能和规则是怎样的?	213
二十三、如何进行盘点操作?	215

服务与管理篇

一、餐饮店经理的岗位职责及素质要求有哪些?	219
二、主管的岗位职责及素质要求有哪些?	221
三、音响师的岗位职责及素质要求有哪些?	222
四、吧台领班岗位职责及素质要求有哪些?	223

五、吧台服务员岗位职责及素质要求有哪些？	224
六、服务员领班的岗位职责及素质要求有哪些？	225
七、服务员的岗位职责及素质要求有哪些？	226
八、迎宾员的岗位职责及素质要求有哪些？	227
九、传菜员的岗位职责及素质要求有哪些？	228
十、保洁领班岗位职责及素质要求有哪些？	229
十一、保洁员的岗位职责及素质要求有哪些？	230
十二、员工的仪表、仪态要求有哪些？	231
十三、如何做好开店的清洁工作？	233
十四、如何做好细部清洁工作？	235
十五、如何召开班前、班后会？	249
十六、如何进行班前准备？	250
十七、如何接受预订？	251
十八、如何接听电话？	253
十九、如何进行托盘操作？	254
二十、如何摆台？	255
二十一、如何提供零点服务？	257
二十二、如何提供宴会服务？	259
二十三、如何提供特殊食品的服务？	262
二十四、如何提供酒品的服务？	264
二十五、如何提供饮品的服务？	268
二十六、如何进行问候、引领客人的服务？	269
二十七、如何进行点菜服务？	270
二十八、如何进行食品、饮品推销？	272
二十九、服务人员如何对食品质量进行检查？	273
三十、如何提供针对儿童的服务？	274
三十一、如何提供针对生病客人的服务？	275
三十二、餐饮店常用接待英语有哪些？	276
三十三、客满时接待客人的服务要点有哪些？	281
三十四、如何进行结账服务？	282
三十五、如何进行送客服务？	284
三十六、如何接待好最后一位客人？	285
三十七、如何有效完成巡店工作？	286
三十八、突发事件处理的注意事项有哪些？	290
三十九、如何加强防火工作？	293

四十、如何处理火灾?	296
------------------	-----

生产与管理篇

一、如何制订标准菜谱?	299
二、总厨师长的岗位职责有哪些?	304
三、厨师的岗位职责有哪些?	306
四、切配员的岗位职责有哪些?	307
五、面点师的岗位职责有哪些?	309
六、厨师长的工作程序有哪些?	310
七、厨师的工作程序有哪些?	312
八、切配员的工作程序有哪些?	314
九、面点师的工作程序有哪些?	316
十、蔬菜类原料加工程序有哪些?	317
十一、肉类原料加工程序有哪些?	318
十二、水产品原料加工程序有哪些?	319
十三、原料切割程序有哪些?	320
十四、加工原料上浆工作程序有哪些?	321
十五、口味失当的菜肴退回厨房的处理程序有哪些?	322
十六、厨房安全规范有哪些?	323
十七、厨房工作卫生操作标准有哪些?	324
十八、厨房设备清洁要点有哪些?	326
十九、厨房事故的预防要点有哪些?	329
二十、如何协调前厅与厨房的日常工作?	334
二十一、吧台领班的岗位职责有哪些?	336
二十二、常见鸡尾酒的制作方法有哪些?	337
二十三、常见咖啡的制作方法有哪些?	346
二十四、常见茶饮的制作方法有哪些?	357

财务管理篇

一、如何制定经营指标?	363
二、财务经理岗位职责有哪些?	364
三、会计岗位职责有哪些?	365
四、出纳岗位职责有哪些?	366

五、收银员岗位职责、素质要求有哪些？	367
六、收银员的操作要求有哪些？	368
七、如何鉴别人民币的真伪？	372
八、怎样做好餐饮店财务评估？	376
九、餐饮店成本控制原则和策略有哪些？	378
十、如何控制厨房成本？	381
十一、采购环节的成本控制要点有哪些？	384
十二、库存环节的成本控制要点有哪些？	386
十三、原材料加工环节的成本控制要点有哪些？	388
十四、菜品价格调整的管理要点有哪些？	389
十五、如何根据顾客心理确定定价策略？	393
十六、财务分析要点有哪些？	397
十七、财务分析的几大步骤是什么？	398
十八、财务预算管理制度有哪些？	400
十九、会计核算管理制度有哪些？	402
二十、采购管理制度有哪些？	405
二十一、收货管理制度有哪些？	407
二十二、库房管理制度有哪些？	408
二十三、如何管理销售收入？	409
二十四、收入及票据管理制度有哪些？	412
二十五、价格、折扣及宴请管理制度有哪些？	413
二十六、货币资金管理规定有哪些？	415
二十七、结算资金管理规定有哪些？	417
二十八、固定资产管理规定有哪些？	420
二十九、家具用具管理规定有哪些？	422
三十、费用管理规定有哪些？	423
三十一、成本管理规定有哪些？	426
三十二、利润管理规定有哪些？	428
三十三、合同管理规定有哪些？	429
三十四、餐饮店财务分析中有什么禁忌？	430
三十五、餐饮店合理避税有什么招数？	432

附录

北京市餐饮单位食品卫生监督量化分级评分表使用说明	433
--------------------------------	-----

筹

备

篇

一、你适合做餐饮店经营者吗？

“商海有风险，投资须谨慎。”在开餐饮店前你要做好很多方面的准备，包括心理准备、资金准备、目标准备、素质准备等。

在所有的具体准备工作之前你需要充分了解自己，为此，我们选用了拿破仑·希尔一份关于“你的成功商数的测试”来评估你是否具备成功经营一家餐饮店的主体因素。

测试说明

为了帮助你了解自己，我们准备了一份个人问题分析表，此表已帮助许多人正确地了解自己。你也许进行过许多测试——智力、才能、性格、词汇量以及其他等等，但是这个测试不同于其他的测试，我们称为“成功商数分析”。它基于17大成功原则，这些原则是对世界各领域杰出人物有价值的成就总结。这个测试主要有以下目的：

- (1) 指导你的思想进入你所希望的渠道；
- (2) 指明你在成功路上现在所处的位置；
- (3) 帮助你确定该去往何处；
- (4) 估量你到达所向往的目的地的可能性；
- (5) 指明你现在应有的抱负和其他特点；
- (6) 激励你用积极的心态去行动。

现在我建议，你立即尽力回答下面测试题中的问题，尽量做到准确和真实，不要愚弄自己，只有真实地回答每一个问题，这个测试才能有效。

测试题

1. 积极的心态

- | | | |
|---------------------------|----------------------------|----------------------------|
| (1) 你已确定了一个人生的主要目标吗？ | 是 ☐ | 否 ☐ |
| (2) 你已定下了达到那个目标的时限吗？ | 是 ☐ | 否 ☐ |
| (3) 你制订了达到那个目标的具体计划吗？ | 是 ☐ | 否 ☐ |
| (4) 你规定了那个目标将给你带来什么样的利益吗？ | 是 ☐ | 否 ☐ |

2. 明确的目的

(5) 你知道积极心态的意义是什么吗? 是 ☐ 否 ☐(6) 你能控制你的心态吗? 是 ☐ 否 ☐(7) 你知道任何人都能用充分的力量去控制的唯一的什么东西吗?
是 ☐ 否 ☐(8) 你知道怎样去发现自己和别人的消极心态吗? 是 ☐ 否 ☐(9) 你知道怎样使积极的心态成为一种习惯吗? 是 ☐ 否 ☐

3. 开拓精神

(10) 你是否养成了一种习惯: 使你所付出的劳动比你所得的报酬更多?
是 ☐ 否 ☐(11) 你知道职工何时才有资格多得报酬吗? 是 ☐ 否 ☐(12) 你是否听说过有人在某种职业中取得了成功, 而他做的事并不比他得的报酬所要他做的事更多?
是 ☐ 否 ☐(13) 你是否认为任何人都要求增加工资, 只要他付出的劳动超过他所得的工资?
是 ☐ 否 ☐(14) 如果你是你自己的雇主, 你会对你现在作为一个雇工所做的服务感到满意吗?
是 ☐ 否 ☐

4. 正确的思想

(15) 你是否把不断学习有关你的职业的更多知识作为你的职责?
是 ☐ 否 ☐(16) 你是否有一种习惯: 对你所不熟悉的问题发表“意见”?
是 ☐ 否 ☐(17) 当你需要知识时, 你知道如何寻找吗? 是 ☐ 否 ☐

5. 情绪自我控制

(18) 当你生气时, 你能沉默不语吗? 是 ☐ 否 ☐(19) 你习惯于三思而行吗? 是 ☐ 否 ☐(20) 你易于丧失耐心吗? 是 ☐ 否 ☐(21) 你的性情一般是平和的吗? 是 ☐ 否 ☐(22) 你习惯于让你的情绪控制你的理智吗? 是 ☐ 否 ☐

6. 团队精神

(23) 你总是通过影响别人来使自己达到目的吗? 是 ☐ 否 ☐(24) 你相信一个人没有别人的帮助也能成功吗? 是 ☐ 否 ☐(25) 你相信一个人如果受到他的妻子或餐饮店其他成员的反対, 他在工作
中也能很容易地取得成功吗? 是 ☐ 否 ☐(26) 雇主和雇员融洽地在一起工作有好处吗? 是 ☐ 否 ☐

(27) 当你所属的团体受到赞扬时, 你感到自豪吗? 是 ☐ 否 ☐

7. 信心树立

(28) 你相信你有无穷的智慧吗? 是 ☐ 否 ☐

(29) 你是一个正直的人吗? 是 ☐ 否 ☐

(30) 你相信你有能力去做你决定要做的事吗? 是 ☐ 否 ☐

(31) 你是否能够合理地摆脱下列 7 种基本恐惧? 是 ☐ 否 ☐

① 恐惧贫穷

② 恐惧失去爱

③ 恐惧批评

④ 恐惧失去自由

⑤ 恐惧健康不佳

⑥ 恐惧年老

⑦ 恐惧死亡

8. 令人愉快的性格

(32) 你有令人讨厌的习惯吗? 是 ☐ 否 ☐

(33) 你有应用“金科玉律”的习惯吗? 是 ☐ 否 ☐

(34) 同你一起工作的人喜欢你吗? 是 ☐ 否 ☐

(35) 你常打扰别人吗? 是 ☐ 否 ☐

9. 个人的首创精神

(36) 你能按计划工作吗? 是 ☐ 否 ☐

(37) 你的工作有计划性吗? 是 ☐ 否 ☐

(38) 你在工作方面具有别人所没有的卓越才能吗? 是 ☐ 否 ☐

(39) 你有拖延的习惯吗? 是 ☐ 否 ☐

(40) 你有力图将计划制订得更完备, 以提高工效的习惯吗?
是 ☐ 否 ☐

10. 热情

(41) 你是富有热情的人吗? 是 ☐ 否 ☐

(42) 你能倾注你的热情去执行你的计划吗? 是 ☐ 否 ☐

(43) 你的热情会干扰你的判断吗? 是 ☐ 否 ☐

11. 集中注意力

(44) 你习惯于把你的思想集中到你所做的工作上吗? 是 ☐ 否 ☐

(45) 你易于受外界的影响而改变你的计划或决定吗? 是 ☐ 否 ☐

(46) 当你遇到反对意见时, 你就倾向于放弃你的目标和计划吗?
是 ☐ 否 ☐

(47) 你能排除不可避免的烦恼而不断地工作吗? 是 ☐ 否 ☐

12. 协作精神

(48) 你能同别人和谐相处吗? 是 ☐ 否 ☐

(49) 你能像你要求别人给予帮助那样, 帮助别人吗? 是 ☐ 否 ☐

- (50) 你经常同别人发生争论吗? 是 ☐ 否 ☐
- (51) 你认为同事间的友好合作有巨大的好处吗? 是 ☐ 否 ☐
- (52) 你知道一个人不和他的同事合作会造成损失吗? 是 ☐ 否 ☐

13. 从失败中学习

- (53) 你遇到失败就停止努力吗? 是 ☐ 否 ☐
- (54) 如果你在某次尝试中失败了, 你会继续努力吗? 是 ☐ 否 ☐
- (55) 你认为暂时的挫折就是永久的失败吗? 是 ☐ 否 ☐
- (56) 你从失败中学到了什么教训吗? 是 ☐ 否 ☐
- (57) 你知道如何将失败转变为成功吗? 是 ☐ 否 ☐

14. 创造性的想象力

- (58) 你能运用你建设性的想象力吗? 是 ☐ 否 ☐
- (59) 你具有决断力吗? 是 ☐ 否 ☐
- (60) 你认为只能照章遵命办事的人比能提出新主意的人更有价值吗? 是 ☐ 否 ☐
- (61) 你是创造发明型的人吗? 是 ☐ 否 ☐
- (62) 你能就你的工作提出行之有效的主意吗? 是 ☐ 否 ☐
- (63) 当情况令人满意的时候, 你能听从合理的忠告吗? 是 ☐ 否 ☐

15. 统筹计划能力

- (64) 你能按固定的比例节省你的收入吗? 是 ☐ 否 ☐
- (65) 你花钱不考虑将来吗? 是 ☐ 否 ☐
- (66) 你每晚都睡眠很充足吗? 是 ☐ 否 ☐
- (67) 你是否养成了利用业余时间研读自我修养书籍的习惯? 是 ☐ 否 ☐

16. 保持身心健康

- (68) 你知道保持身心健康的五要素吗? 是 ☐ 否 ☐
- (69) 你知道良好健康的起点吗? 是 ☐ 否 ☐
- (70) 你知道休息与健康的关系吗? 是 ☐ 否 ☐
- (71) 你知道调节健康所必需的四要素吗? 是 ☐ 否 ☐
- (72) 你知道“忧郁症”和“心理病”的意义吗? 是 ☐ 否 ☐

17. 个人习惯

- (73) 你养成了你所不能控制的习惯吗? 是 ☐ 否 ☐
- (74) 你已戒除了不良的习惯吗? 是 ☐ 否 ☐
- (75) 近来你培养了良好的新习惯吗? 是 ☐ 否 ☐

评分方法

(1) 下面的 21 题都应答“否”。

12	13	16	19	20	22	24
25	32	35	37	39	43	45
46	50	53	55	60	65	73

(2) 其余 54 题都应答“是”。

(3) 答对一题，每题计 4 分，答错不得分。

(4) 计算得分数，并从下表查出你的成功商数等级。

测试分析

0~99 分： 极差（下等）

100~199 分： 较差（中下）

200~274 分： 一般（中等）

275~299 分： 优良（中上）

300 分： 极优（上等）

二、如何编写《餐饮店筹备计划书》？

执行摘要

(1) 对餐饮店项目或企业的表述：说明企业的名称、类型、介绍提供什么样的产品或服务。

(2) 你是如何得到这个餐饮店构想的？你的哪些技能、兴趣爱好可以帮助你获得成功？

(3) 餐饮店的主要目标：

(4) 餐饮店的项目有哪些独特之处？

(5) 这些业务为什么会成功？

(6) 企业的经营方式（独资经营、合伙经营）、项目所需资金额度及预计的筹资方式和筹资渠道：