

Fast



快餐店

全册
完手

创办与赢利



拿来就能用的中小餐饮店创业法则、生财之道



范连雷/编著



Food



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE



快餐店

创办与赢利

全册
完手



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

快餐店创办与赢利完全手册/范连雷编著

北京: 中国经济出版社, 2010. 10

ISBN 978 - 7 - 5136 - 0105 - 4

I. ①快… II. ①范… III. ①餐饮—创业经营—手册 IV. ①F719.3 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 154067 号

责任编辑 陈 骝

责任印制 张江虹

封面设计 任燕飞工作室

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 三河市佳星印装有限公司

经 销 者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 13.75

字 数 172 千字

版 次 2010 年 10 月第 1 版

印 次 2010 年 10 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 0105 - 4/F · 8449

定 价 29.90 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究(举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

前言

随着人们工作与生活节奏加快、家庭规模小型化以及老人家庭空巢化趋势更为明显,迫切需要便利、实惠的大众化餐饮满足人们的日常饮食需求。

无疑,不断涌现的各种餐饮店迎合了人们这种需求,成为了城市生活的一道亮丽风景线。

在众多餐饮店中,快餐店摆脱了传统盒饭的套路,餐品正在向品种丰富多样化发展;其定价也不再是一味低廉,而是高低错落有致,可以满足不同档次的顾客的饮食需求,发展前景也因此更为广阔。

但同时,随着餐饮行业日趋规范化,竞争更加激烈,许多快餐店面面临着被淘汰的压力。主要原因可归纳为以下两个方面:

一是,筹备阶段的准备工作不够细致,比如在筹集资金、店面选址、选择合伙人等重要问题上考虑不周全,导致后患无穷;

二是,经营管理能力有待提高,在选人用人、原料采购以及顾客服务等管理环节上过于粗放,导致经营成本过高。

本书主要就如何解决以上两方面问题进行详细阐述。

全书重点阐述开办快餐店必然面临的每一个问题,譬如:

- 开单体店还是加盟餐饮品牌;
- 个体工商户、个人独资企业和一人有限责任公司哪种是最佳经营形式;
- 如何顺利获得银行贷款;
- 个体工商户如何办理开业登记;

- 快餐店需要缴纳哪几种税。

.....

深入分析影响快餐店稳定经营、持续赢利的每一个经营细节，
譬如：

- 如何选取一个符合天时、地利、人和要素的店址；
- 如何满足顾客“上菜要快”的需求；
- 如何给快餐店经营“上保险”；
- 如何实现餐品质量标准化。

.....

全书共分为14章，涉及快餐店经营管理的方方面面。对于一些十分重要的细节问题，本书还在排版上进行了重点提示，提醒开店者应避开哪些经营陷阱，应注意哪些重要事项，等等。

书中许多内容都参照了全国或部分地区的关于餐饮店开设的最新法律法规，比如餐饮店的开业登记、卫生与安全管理、在居民区附近开店的“5米令”等，是开店新手少走弯路、迅速上手的一本实用性较强的操作指导手册。

本书编写过程中，参考或引用了一些行业人士的作品，由于时间关系无法一一联系到原作者，在此一并表示感谢，并希望有机会进一步交流（Email: Banquan 818@ sina. com）。另外，本书还得到了文菊、周波、汪坤、庄太平、庄菊梅、许基开、张如芳、陈友明、张新燕、薛斌、雷鹏、吴育卫、李宝山、董战玲、加建国、赵宏卫、左奇伟、赖毅悦、文益吉等人的大力支持和帮助，在此向他们深表谢意。

作 者

2010年6月

前言

第 1 章 快餐业“钱”景大好 / 1

为何说快餐业大有“钱”途 / 3

什么样的快餐店生意最红火 / 5

开一家快餐店对经营者要求高吗 / 6

第 2 章 加盟虽好,仍需谨慎 / 11

加盟开店怎样选择特许商 / 13

何为“加盟十戒” / 15

如何在签订加盟合同时最大限度保障自身权益 / 18

第 3 章 个人单干还是合伙经营 / 23

什么是个体工商户 / 25

什么是个人独资企业 / 27

什么是一人有限责任公司 / 29

个人独资企业和个体工商户有何异同 / 31

一人有限责任公司和个人独资企业有何不同 / 33

普通合伙企业的设立需要具备哪些条件 / 39

有限合伙企业的设立需要具备哪些条件 / 42

第 4 章 筹划周详,起步更稳健 / 45

哪种资金筹集方式最适合你 / 47

怎样才能获得银行贷款 / 49

个体工商户如何办理营业执照 / 52

私营企业如何办理开业登记 / 55

如何申报办理税务登记 / 57

快餐店需要缴纳哪几种税 / 58

如何给快餐店经营“上保险” / 60

第 5 章

铺面好,生意才会红火 / 63

如何选取符合“天时、地利、人和”要素的店面 / 65

选择具体铺面时还需考虑哪些要素 / 67

创业资金有限应如何选择理想店址 / 68

签订店面租赁合同要注意哪些事项 / 70

如何避开“转让店”陷阱 / 71

第 6 章

让你的店面有张旺店的“面” / 75

如何给快餐店取一个响亮的名字 / 77

什么样的店招牌更容易吸引人 / 78

怎样营造高效的用餐环境 / 79

店堂装修需注意哪些细节 / 81

如何选择美观实用的餐桌、餐椅 / 83

如何采购经济实惠的餐台用品 / 84

如何设计出美观大方的菜单 / 86

第 7 章

旺店需要优秀的员工 / 89

如何为快餐店选聘优秀的员工 / 91

如何与员工签订劳动合同 / 93

如何明确各个工作岗位职责 / 94

什么样的员工工资才是合理的 / 96

为什么说留住“熟手”就是留住滚滚财源 / 97

为何说经营者也要倾听服务员的牢骚 / 99

第 8 章

脚踏实地,抓好经营细节 / 101

如何做好快餐品种的定位 / 103

如何拟定一份合理的具体菜单 / 104

如何给本店餐品取一个独特的名字 / 107

怎样从成本角度给餐品定价 / 108

怎样从同行竞争角度给餐品定价 / 109

如何做好开业前的宣传工作 / 110

固定菜单可不可以进行调整 / 111

第9章 制胜定律:快捷、健康、营养 / 115

如何满足顾客“上菜快”的需求 / 117

为什么说顾客要求的不仅仅是“上菜快” / 119

如何通过餐品创新迎合顾客口味 / 120

如何做好食品原材料的质量控制 / 122

怎样做好食品加工过程中的质量控制 / 124

怎样做好成品放置的质量控制 / 125

第10章 顾客满意,财源广进 / 127

怎样才能将新顾客变成常客 / 129

如何开展好送餐业务 / 130

如何开展好学生快餐服务 / 132

白领快餐市场应如何把握 / 134

哪些促销方式能提高经营业绩 / 136

你的顾客为什么流失了 / 138

为什么说诚信经营关乎快餐店生死存亡 / 140

如何处理几类常见顾客抱怨 / 141

处理顾客抱怨应注意哪几点 / 143

第11章 厨房是快餐店的“重要阵地” / 147

如何合理安排厨房的空间布局 / 149

厨房内部环境设计有哪些要求 / 150

采购厨房主要设备有哪些要求 / 151

厨房设备、用品采购的注意事项有哪些 / 153

如何对厨房制作间进行清洁与消毒 / 154

如何做好厨房设备的清洁与管理 / 156

如何确保厨房作业安全操作 / 158

第12章 原料采购大有学问 / 161

- 如何做好原料采购的数量控制 / 163
- 如何做好食品原材料采购的质量控制 / 165
- 生鲜肉品采购有哪些技巧 / 166
- 肉制品采购有哪些技巧 / 168
- 蔬菜采购有哪些技巧 / 169
- 鲜活品采购有哪些要点 / 171
- 调味品采购的标准有哪些 / 173

第13章 卫生问题不容忽视 / 175

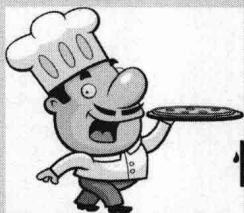
- 服务人员的个人卫生要求有哪些 / 177
- 厨房工作人员的个人卫生要求有哪些 / 178
- 如何正确洗涤和消毒餐具 / 180
- 店堂卫生管理要做好哪几项工作 / 181
- 如何确保恒温展示柜的卫生 / 183
- 如何做好收银台的卫生工作 / 184
- 怎样做好餐品加工过程中的卫生工作 / 185
- 怎样确保凉拌菜的卫生、味道 / 187
- 如何有效预防食物中毒 / 189

第14章 做个轻松赚钱的老板 / 193

- 当一个轻松、高效的老板难吗 / 195
- 如何才能有效防范经营风险 / 196
- 怎样识破经营中的欺诈行为 / 198
- 怎样避免和减少火灾带来的损失 / 200
- 怎样进行账单管理 / 202
- 怎样做好成本管理 / 203
- 如何从容应对同行竞争 / 206
- 如何实现餐品质量标准化 / 208

参考文献

快餐店



CHAPTER 1 第1章

快餐业“钱”景大好

餐饮行业向来是一个长盛不衰的行业,而快餐店又属于餐饮行业中上手较快,能学到诸多创业经验的项目,是众多创业起步者的最爱。

本章将分析我国快餐业的发展前景,以及什么样的快餐店生意最红火,同时列出创办快餐店对创业者的能力和素质的要求,有志创业的你可以进行权衡,决定要不要进入快餐业。

■ 为何说快餐业大有“钱”途

■ 什么样的快餐店生意最红火

■ 开一家快餐店对经营者要求高吗



为何说快餐业大有“钱”途

近20年来,我国经济快速发展,快餐业也随之迅速崛起,发展势头喜人。

例如,在2009年一年,我国餐饮业营业收入超过1.8万亿元,其中快餐业以20%的年递增率、15%~25%的行业利润率,成为支持餐饮业持续发展的重要力量和新的经济增长点。



江苏、上海、辽宁、北京、浙江、山东等省市的快餐业占到了当地餐饮业市场的50%以上,广东省的这一比例更是高达90%。

我国快餐业的快速发展主要表现在以下几个方面:

1. 客源广泛,市场广阔

谁会吃快餐?有分析表明:

- (1) 出差、旅游、商务往来等流动人口是快餐店的主要客流;
- (2) 学生、工薪阶层正逐渐成为快餐店的重要客流。

在许多经济发达的大中型城市,譬如上海、北京、广州等,由于竞争激烈,生活节奏变快,人们在外吃快餐的次数远远超过了在家自己做饭的次数。可见这一行业具有广阔的市场前景,将创造更多的就业机会,当然也势必引起更激烈的竞争。

2. 中式快餐市场大有可为

我国快餐市场由中式快餐和西式快餐组成。中式快餐的主要消费群为年龄段在25~44岁的人群,而西式快餐则志在“占领中国明天

的快餐市场”,它瞄准的是16岁以下的少年儿童,以及由此延伸出来的家庭组合,因为很多小朋友都是由大人陪伴就餐。从市场份额来看,中式快餐目前占据上风,原因如下:

(1)口味多样化。拉面馆、包子铺、大排档、便当店等都属于中式快餐,以米饭和面食为主食,配菜种类多样,著名的八大特色菜系(川菜、鲁菜、粤菜、苏菜、浙菜、闽菜、徽菜、湘菜)可以搭配出多种口味,多种组合。

(2)既经济又实惠。中式快餐虽然菜式多样,但因为它主要面向的是追求实惠的消费者,定价都不高,五六元就能吃饱,八九元就能吃好。与西式快餐动辄十几二十几元的价格相比,更显得物美价廉,深受广大消费者的欢迎。

3. 服务形式越来越多元化

近年来,我国快餐业的经营方式和服务领域在不断拓宽。

(1)从店面形式上看,出现了连锁加盟店、便餐店、社区店、外卖店、小吃广场等。

(2)从服务对象上看,由以流动人口、外出人口为主向单位后勤与家庭厨房延伸。

(3)从品种结构上看,有餐饮成品、半成品、方便食品,等等。

2010年4月,“2010中国现代快餐产业大会”在北京召开,与会者一致认为,在众多利好因素的推动下,大众化餐饮正在逐渐走向快餐化,这也意味着快餐业将成长为新兴的朝阳产业,有着不可估量的大好前景。如能促使大众化餐饮实现标准化、工业化和产业化,快餐业必将迎来它的黄金时代!



什么样的快餐店生意最红火

快餐业既是随时都可以进入的行业,又是竞争非常激烈的行业。一家生意红火、人气超旺的快餐店,必须具有以下特点:

1. 顾客吃得放心、开心

(1)要让顾客吃得放心,快餐店提供的餐品必须是卫生的、安全的。

(2)要让顾客吃得开心,快餐店至少要有一种特色餐品(或服务),做到独此一家。如果在餐品上不能做到风味独特,也应在价格或分量上比竞争同行稍胜一筹。像知名中式快餐品牌“真功夫”就是以其独特产品——美味、营养的原盅蒸汤、蒸饭获得了不俗的业绩。

2. 服务快捷、真诚、热情

(1)快餐店的顾客一般都有非常强的时间概念,因此“快捷”是快餐店能在激烈竞争中取胜的法宝之一,应在服务中得到充分体现。

(2)快餐店在用餐时间往往人流密集,因此在保证服务快捷的同时,服务员要做到真诚、热情,能与顾客进行良好的沟通和互动。



给顾客留下愉悦的用餐体验,这是快餐店吸引更多回头客的关键。

3. 环境整洁、舒适

快餐店环境即其所处的地理位置、交通条件、周边环境等。整洁舒适的环境是优秀快餐店在提供优质餐品之外,所应为顾客提供的用

餐氛围。在竞争店林立的某商圈里,如果多家快餐店餐品质量、定价相近,那么谁能为顾客提供良好的用餐氛围,谁就能吸引更多顾客。



营造整洁、舒适的用餐环境,可通过装潢、餐具、菜式、人员素质提升、服务强化等方面来实现。

4. 价格实惠、营养均衡

价格实惠是快餐店相比于其他餐饮店最明显的优势,然而要让自己的店更具有竞争力,还须在餐品的营养搭配上下工夫,迎合顾客对绿色食物、健康养生的需求。聪明的经营者要能制定出既与本店规格档次相吻合,同时又能为顾客所接受的餐品价格。



价格并非越低越好,定价适当,量多质优才能获得顾客的认可。

5. 适应变化、不断创新

别具特色是优秀快餐店成功经营的基础,也是其最核心的竞争力所在。快餐店的经营只有在保持自身特色的同时,不断适应市场需求的变化,推陈出新,才能获得旺盛的生命力和不断向前发展的动力。



开一家快餐店对经营者要求高吗

相比于其他形式的创业,开办一家投资少、规模小,设备相对简单的中小快餐店并不难。

如果你没有骄人的厨艺,你可以聘请一两名厨艺过硬的厨师帮你掌勺,两三名优秀的服务员帮你招呼、接待顾客,打理店里杂务。

作为店主的你只需做到：具有坚定的开店致富信念，具备一定的资金条件，肯吃苦耐劳，肯动脑筋，善于学习，诚信经营，是完全能够闯出自己的一片新天地的。

现在，来盘点盘点你的“创业资本”：

1. 资金安排是否有余地

开一家快餐店，资金投入可大可小，这要视你所经营的快餐店的档次和规模而定。但不管是哪种档次和规模，前期都需要花费一笔不小的资金用于支付房租（或购买商铺）、装修店面，以及购置必要的设施和设备；而后期需要投入的资金则包括周转金、员工工资等。

所以，在资金上除了要确保快餐店正常开业，还应留有一笔备有资金作为应急之用，确保万一开业后经营不利，还能坚持到柳暗花明之时。



备用资金应占创业资金总额的 20%~30%，主要用于确保快餐店在没有赢利的情況下，至少还能支撑 6 个月。

2. 是否拥有一定餐饮技能或鉴赏能力

如果你懂烹饪，例如烧得几样拿手好菜，对开一家快餐店将大有裨益。

如果你不具备独特的厨艺，那也不要紧，但最好你对美食有一定的鉴赏能力，这样不仅厨师蒙不了你，而且从事自己感兴趣的工作，经营起来才会有不断创新的动力，这是一个众所周知的道理。

3. 是否具备独立经营一家店面的能力

一位成功的经营者的还应具备如下几项重要能力：

(1) 发现问题、解决问题的能力

没有哪个开店的人不希望自己的店铺生意兴隆。然而,也没有人敢拍着胸脯保证自己只赚不赔。一切都要由市场说了算。所以,经营者须正确评估自身优点和不足,有信心和能力去迎接即将到来的种种困难,勇于寻找解决难题的办法。

(2) 学习和总结的能力

即指经营者要善于在实践中摸索和积累经验,如此才能少交学费,尽可能减少或避免损失,使快餐店获得更快、更好的发展。

(3) 开朗、乐观,有较强的管理能力

一个性格开朗的经营者,往往更善于协调和调动员工的工作积极性。餐饮工作素来以琐碎著称,特别在快餐店创业初始,人手一般都不足,这就要求经营者必须具有较强的管理能力,做好各项工作的分配、监督和考核,在出现顾客投诉或员工倦怠时能灵活应对,及时解决问题,使快餐店经营实现最大程度的可控可管理。

(4) 坚持不懈的能力

如果快餐店从一开张就生意红火,自然是件好事。但事实上,任何一家餐饮店从开业经营到被人认识和接受,往往需要一定的时间。经营者一方面忧虑于如何打开本店知名度,一方面还要想方设法解决诸如资金不足难以为继、自身管理能力有待提高等问题,这就要求经营者要有足够的忍耐能力和坚韧不拔的精神。

(5) 迅速把握机会的能力

迅速把握机会的能力,指的是经营者的应变能力,即在实际经营中根据具体情况,迅速做出灵敏、准确的决策。

没有一种菜式顾客永远吃不腻,即便是著名西式快餐肯德基近年来也在不断开展产品创新,推出了多款具有中国特色的新产品迎合中国消费者。所以,作为中式快餐店的经营者,更应该时刻关注餐饮潮流,善于发现机会,快速采取措施,把握发展壮大的良机。