



林染◎编著

餐馆

手把手教你 开家赚钱的



中国古代的贤哲管子曾说过：“食、色，性也”，把“吃饭”这件事看成了人类的本性之一。即吃是人们的头等大事之一，纵观古今中外，凭借餐饮而成为巨富的大有人在。因而，如今想依靠开餐馆而达到发财目的的人日渐增多。但并不是所有人在开餐馆的时候，都能够年赚百万，富甲一方。更多的人则是在苦苦挣扎、惨淡经营，甚至最后不得不“关门大吉”。本书就透过这种现象，从商业理念、商业目标等方面为大家阐述了开餐馆年赚百万的秘诀。



中国纺织出版社



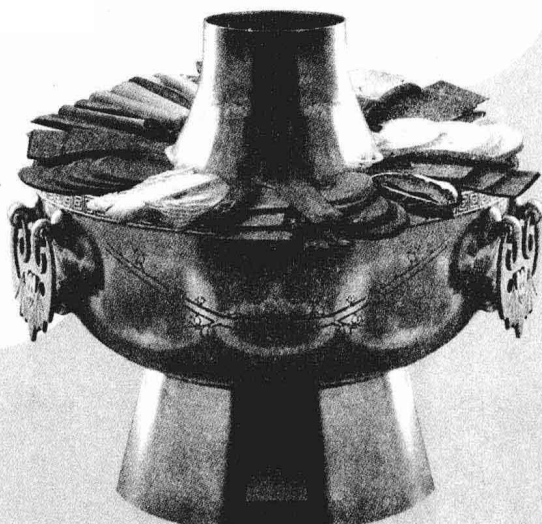
餐馆

手把手教你

开家赚钱的

林染◎编著

中国纺织出版社



内 容 提 要

现代社会,开店的人很多,将自己的店铺开成一个生意红火、最能赚钱、发展潜力巨大的店铺,是每个开店者的愿望。但愿望不等于现实,很多人欢欢喜喜地开店,却生意惨淡地收场。这说明要想使自己的店铺生意兴隆,在开业前、开业后需要掌握的窍门很多。本书就从开业前、开业后需要注意的各个方面入手,为那些想要开店或开店后生意不理想的人们提供了一些解决问题的办法,让每个开店的人都能轻轻松松地赚钱。

图书在版编目(CIP)数据

手把手教你开家赚钱的餐馆/林染编著. —北京:

中国纺织出版社, 2011. 3

ISBN 978 - 7 - 5064 - 6976 - 0

I. 开… II. ①林… 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213501号

策划编辑: 李秀英 曹炳镒

责任编辑: 魏 萌

特约编辑: 倪天琪

责任印制: 陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街6号 邮政编码: 100027

电话: 010 - 64168110 传真: 0101 - 64168231

http: //www. c - textilep. com

E - mail: faxing@ c - textilep. com

北京市业和印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2011年3月第1版第1次印刷

开本: 710 × 1000毫米 1/16 印张: 20

字数: 302千字 定价: 35.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换



前言

中国古代的贤哲孔子曾说过：“食、色，性也”，把“吃饭”这件事看成人类的本性之一。由此我们知道，无论社会经济发展到什么程度，都离不开吃饭，所以，餐饮业在众多行业中的地位是不言而喻的。

纵观古今中外，凭借这一途径而成为巨富的大有人在。因而，在当今时代，想依靠开餐馆而达到发财目的的人也在日渐增多。餐饮业就像一块巨大的磁石，吸引着来自各行各业的人们投入其中。但是，并不是所有人在开餐馆的时候，都能够赚到钱。

任何一个行当都是一门学问，俗话说：“隔行如隔山”，餐饮业也并非人们想象的那么简单。一个餐馆，从选址到开业，从服务到采购，从点菜到收银……涉及太多的知识和细节。任何一个细节出现纰漏，都会在发展的道路上给自己埋下深深的隐患。所以，餐饮业就是在不断发掘自身优势、规避纰漏的过程中发展壮大的。

餐馆的经营要立足于现实，要根据现有的条件来改变自己、完善自己，切合某类人的饮食需求。本书结合时代发展，及消费者观念的变化，告诉餐馆经营者如何改变自己，迎合消费者的口味，让自己的餐馆成为饮食文化的风向标。



同时，作者经过调查分析，针对餐饮业中员工存在的工作效率降低，采购员吃回扣，导致利润下降，厨房管理混乱，卫生状况等问题进行全面的剖析。另外，结合不同餐馆的环境、服务、宣传、管理、创新等几大方面，总结了赚钱餐馆的管理经验，为那些迷茫的餐馆经营者注入一针强心剂，为那些想要开餐馆的人指明一条致富之路。

Foop

Shou Ba Shou Jiao Ni Kai Jia Zhuan Qian De Can Guan



目 录 CONTENTS

上篇：开餐馆前的准备

第1章 开餐馆的前期铺垫工作

3

- ◇ 1.1 市场调研的重要性及方法 / 3
- ◇ 1.2 开餐馆的“钱”景有多大 / 5
- ◇ 1.3 准确定位，开好餐馆 / 6
- ◇ 1.4 根据美食流行趋势，定位产品 / 7
- ◇ 1.5 了解餐饮生产的特点 / 9
- ◇ 1.6 了解餐饮销售的特点 / 11
- ◇ 1.7 了解餐饮服务的特点 / 12
- ◇ 1.8 打造具有自己特色的产品 / 14

第2章 给自己的餐馆选址

16

- ◇ 2.1 选址的重要性 / 16
- ◇ 2.2 店面的基本条件及周边环境 / 18
- ◇ 2.3 选择适宜的地点 / 19
 - 2.3.1 商业中心或办公大厦 / 20
 - 2.3.2 餐饮集中地 / 21
 - 2.3.3 交通便利的场所 / 22

Foop

目
录



2.3.4 机关、企业、学校等人口集中地 / 22

2.3.5 停车便捷的地方 / 23

◇ 2.4 选址小窍门 / 24

◇ 2.5 选址需要注意的事项 / 28

中篇：打造自己的特色餐馆

第3章 餐馆的外观设计

33

◇ 3.1 餐馆的外观设计 / 33

3.1.1 餐馆外观的设计原则 / 34

3.1.2 装修、规划、布局要合理 / 34

3.1.3 餐馆装修与定位要一致 / 35

3.1.4 餐馆装修要体现餐馆特色 / 36

◇ 3.2 招牌的制作 / 37

3.2.1 招牌的种类 / 37

3.2.2 招牌的设计 / 39

◇ 3.3 餐馆的店门设计 / 40

◇ 3.4 给小餐馆取名 / 42

3.4.1 给餐馆取名的依据 / 42

3.4.2 好店各的特点 / 43

◇ 3.5 餐馆标志的设计 / 47

第4章 餐馆的内部设计

49

◇ 4.1 餐馆内部主体的设计 / 49

4.1.1 餐馆的内部构成 / 49

4.1.2 餐馆装饰风格要独特 / 50

4.1.3 餐馆的主题设计 / 51

4.1.4 餐馆的色彩基调 / 52

◇ 4.2 餐馆内部环境的设计 / 54



- 4.2.1 餐馆内部空间的分隔 / 54
- 4.2.2 空间分隔使用材料 / 55
- 4.2.3 橱窗 / 57
- 4.2.4 包间 / 58
- 4.2.5 厨房 / 59
- 4.2.6 卫生间 / 60
- ◇ 4.3 餐馆内部细节的设计 / 61
 - 4.3.1 光线的使用 / 61
 - 4.3.2 墙面、灯饰、窗帘、地面的装饰 / 62
 - 4.3.3 绿色植物的陈列 / 63
 - 4.3.4 艺术饰品的陈设 / 64
- ◇ 4.4 餐具的选择 / 65
 - 4.4.1 餐桌的选择 / 65
 - 4.4.2 餐巾花的摆设 / 66
 - 4.4.3 餐椅的选择 / 67
 - 4.4.4 菜品盛器的选择 / 68

第5章 良好的就餐环境

70

- ◇ 5.1 营造良好的就餐环境 / 70
 - 5.1.1 环境气氛在餐馆的作用 / 70
 - 5.1.2 影响餐馆气氛的因素 / 72
 - 5.1.3 了解顾客就餐的动机和需要 / 74
 - 5.1.4 为顾客创造和谐的就餐环境 / 75
 - 5.1.5 如何让餐馆看起来更有活力 / 76
- ◇ 5.2 影响顾客用餐的细节问题 / 77
 - 5.2.1 餐馆的温度、湿度和气味 / 77
 - 5.2.2 餐馆的背景音乐 / 78
 - 5.2.3 餐馆的噪声控制 / 79



第6章 菜品的选择

80

- ◇ 6.1 针对不同人群选择不同的菜品 / 80
 - 6.1.1 菜品的选择应满足目标顾客的需求 / 80
 - 6.1.2 菜品的选择要有特色 / 81
- ◇ 6.2 选择菜品需要注意的问题 / 82
 - 6.2.1 菜品的品种不宜过多 / 82
 - 6.2.2 选择毛利较大的菜品品种 / 83
 - 6.2.3 菜肴品种要平衡 / 83

第7章 餐馆的采购与进货

85

- ◇ 7.1 原料采购的要求 / 85
- ◇ 7.2 原料采购的流程 / 86
- ◇ 7.3 原料采购的方法 / 89
- ◇ 7.4 原料分类采购要点 / 91
 - 7.4.1 肉类选购方法 / 91
 - 7.4.2 新鲜蔬果选购方法 / 93
 - 7.4.3 乳制品选购方法 / 94
 - 7.4.4 奶油及人造奶油选购方法 / 95
 - 7.4.5 蛋类选购方法 / 95
 - 7.4.6 谷物选购方法 / 96
 - 7.4.7 调味品选购方法 / 96
 - 7.4.8 腌制品选购方法 / 97
 - 7.4.9 罐头食品选购方法 / 98
 - 7.4.10 饮料选购方法 / 99
- ◇ 7.5 原料的验收 / 100
 - 7.5.1 原料验收的任务及内容 / 100
 - 7.5.2 原料验收的要求 / 102
 - 7.5.3 原料验收的流程 / 103
 - 7.5.4 原料验收常见问题及措施 / 104



- ◇ 7.6 原料的储存和保管 / 106
 - 7.6.1 原料储存和保管的要求 / 106
 - 7.6.2 原料贮存的注意事项 / 107
 - 7.6.3 各类食品贮存的方法 / 108
 - 7.6.4 干货库 / 109
 - 7.6.5 冷藏库 / 110
 - 7.6.6 冷冻库 / 111
 - 7.6.7 酒水饮料库 / 112
- ◇ 7.7 厨房设备的采购与维护 / 113
 - 7.7.1 厨房设备的种类 / 113
 - 7.7.2 厨房设备的采购 / 114
 - 7.7.3 厨房设备的维护 / 115

第8章 菜品的定价原则及菜单的设计

117

- ◇ 8.1 菜单的作用 / 117
- ◇ 8.2 菜品定价的原则 / 119
 - 8.2.1 菜品定价的考虑因素 / 119
 - 8.2.2 菜品定价的具体原则 / 120
 - 8.2.3 菜品定价的流程 / 121
- ◇ 8.3 菜品定价的方法 / 123
 - 8.3.1 成本定价法 / 123
 - 8.3.2 需求定价法 / 124
 - 8.3.3 竞争定价法 / 125
 - 8.3.4 数字定价法 / 126
- ◇ 8.4 菜单制作的艺术 / 128
 - 8.4.1 菜单设计的基本要求 / 128
 - 8.4.2 菜单内容的确定 / 129
 - 8.4.3 菜单制作的四个原则 / 131
 - 8.4.4 菜单文字的运用 / 132
 - 8.4.5 选用菜单色彩 / 133

Foop



- 8.4.6 菜单用纸的选择 / 135
- 8.4.7 菜品的表示方法 / 135
- 8.4.8 菜单的几种特殊类型 / 137
- ◇ 8.5 菜单设计时需要注意的问题 / 139
 - 8.5.1 菜单制作中出现的问题 / 139
 - 8.5.2 菜单文字的注意事项 / 140
 - 8.5.3 菜单要不断创新 / 141

第9章 完美的服务

143

- ◇ 9.1 常见的顾客类型 / 143
- ◇ 9.2 特殊顾客巧应对 / 147
- ◇ 9.3 帮助顾客点菜 / 151
 - 9.3.1 如何帮助顾客点菜 / 151
 - 9.3.2 点菜时的注意事项 / 152
 - 9.3.3 点菜时特殊情况的处理 / 154
- ◇ 9.4 传菜服务 / 155
- ◇ 9.5 托盘要有技巧 / 156
- ◇ 9.6 优雅的上菜过程 / 159
 - 9.6.1 上菜前的准备 / 159
 - 9.6.2 上菜的顺序 / 160
 - 9.6.3 上菜的节奏 / 161
 - 9.6.4 菜上齐后的说明 / 161
- ◇ 9.7 上菜后的服务 / 163
 - 9.7.1 菜肴的摆放要求 / 163
 - 9.7.2 分菜的注意事项 / 164
- ◇ 9.8 特殊菜肴的服务 / 165
 - 9.8.1 特殊菜肴的上菜服务 / 165
 - 9.8.2 特殊菜肴上菜时的配套餐具 / 166
- ◇ 9.9 酒水服务 / 167
 - 9.9.1 开酒瓶的技巧 / 167

oop



9.9.2 斟酒的要求 / 169

第10章 五花八门的餐馆促销

170

- ◇ 10.1 餐馆促销的原则与作用 / 170
 - 10.1.1 促销的原则 / 170
 - 10.1.2 促销的作用 / 171
- ◇ 10.2 餐馆的最佳促销时间 / 172
- ◇ 10.3 餐馆的促销方式 / 174
 - 10.3.1 优惠促销 / 174
 - 10.3.2 价格促销 / 176
 - 10.3.3 赠品促销 / 177
 - 10.3.4 “口碑”促销 / 178
 - 10.3.5 原料展示促销 / 178
 - 10.3.6 现场烹调促销 / 179
- ◇ 10.4 内部促销的途径 / 179
 - 10.4.1 通过餐馆内的宣传资料促销 / 180
 - 10.4.2 服务员在服务过程中的促销技巧 / 180
 - 10.4.3 树立全员营销的理念 / 181

第11章 留住顾客的绝招

182

- ◇ 11.1 利用餐馆现有资源留客 / 182
 - 11.1.1 比隔壁的餐馆做得好一点 / 182
 - 11.1.2 旺季要“热卖” / 183
 - 11.1.3 经营者自己坐镇 / 184
 - 11.1.4 把握集团顾客 / 184
- ◇ 11.2 迎合顾客心理的销售法 / 185
 - 11.2.1 藏酒橱和专用杯 / 185
 - 11.2.2 要吃饭就早点去 / 185
 - 11.2.3 餐饮与娱乐的结合 / 186
- ◇ 11.3 用服务留住顾客 / 188

FooP

目
录



- 11.3.1 挑剔的顾客是真正买主 / 188
- 11.3.2 优秀的店员可使经营业绩提高 / 188
- 11.3.3 对消费少的顾客一视同仁 / 189
- 11.3.4 变“头回客”为“回头客” / 190

下篇：做一个得心应手的店老板

第12章 餐馆的成本掌控

193

- ◇ 12.1 成本控制的内容及作用 / 193
 - 12.1.1 餐饮成本控制的内容 / 193
 - 12.1.2 餐饮成本控制的作用 / 195
- ◇ 12.2 常用成本控制方法与技巧 / 196
 - 12.2.1 定期盘点法 / 196
 - 12.2.2 主要原料成本计算法 / 197
 - 12.2.3 降本升利的小技巧 / 197
- ◇ 12.3 成本控制的四大步骤 / 198
- ◇ 12.4 直接成本控制 / 201
 - 12.4.1 直接成本控制的步骤 / 201
 - 12.4.2 直接成本控制的方法 / 202
- ◇ 12.5 间接成本控制 / 203

第13章 店员的管理

205

- ◇ 13.1 店员的招聘和录用 / 205
- ◇ 13.2 店员的岗位职责 / 207
 - 13.2.1 经理的岗位职责 / 207
 - 13.2.2 服务员的岗位职责 / 209
 - 13.2.3 收款员的岗位职责 / 209
- ◇ 13.3 店员基本素质 / 210
 - 13.3.1 思想素质 / 210



- 13.3.2 身体素质 / 212
- 13.3.3 心理素质 / 213
- 13.3.4 专业素质 / 213
- ◇ 13.4 合理激励店员 / 215
 - 13.4.1 激励的作用 / 215
 - 13.4.2 激励的原则 / 217
 - 13.4.3 激励的方法 / 218
- ◇ 13.5 店员培训工作 / 219
 - 13.5.1 店员培训的作用 / 219
 - 13.5.2 店员培训的内容 / 220
 - 13.5.3 在职店员培训的方法 / 221
 - 13.5.4 新店员培训要点 / 222
- ◇ 13.6 服务礼仪 / 224
 - 13.6.1 仪表仪容 / 224
 - 13.6.2 面部表情 / 225
 - 13.6.3 服务语言 / 226
 - 13.6.4 行为礼节 / 228
- ◇ 13.7 合理制订薪资 / 230
 - 13.7.1 制订薪资的原则 / 230
 - 13.7.2 关心店员的衣食住行 / 231
- ◇ 13.8 留住好店员的策略 / 233

第14章 处理意外事件及顾客的投诉

236

- ◇ 14.1 服务过程中的意外 / 236
 - 14.1.1 上错菜 / 236
 - 14.1.2 汤汁洒在顾客身上 / 237
 - 14.1.3 饭菜中的异物 / 237
 - 14.1.4 菜品口味不佳 / 238
 - 14.1.5 上菜慢导致顾客退菜 / 238
- ◇ 14.2 顾客服务当中应防止的意外 / 239



- 14.2.1 防止顾客逃单 / 239
- 14.2.2 顾客要求餐馆帮助外购商品 / 240
- 14.2.3 顾客财物丢失 / 240
- ◇ 14.3 顾客自身原因引起的意外 / 241
 - 14.3.1 损坏餐具 / 241
 - 14.3.2 过于吵闹 / 242
 - 14.3.3 打架闹事 / 242
 - 14.3.4 知名人士来进餐 / 243
 - 14.3.5 携带宠物 / 244
 - 14.3.6 顾客结账时钱不够 / 244
- ◇ 14.4 慎重对待顾客的投诉 / 245
 - 14.4.1 引起顾客投诉的原因 / 245
 - 14.4.2 处理顾客投诉的原则 / 247
 - 14.4.3 处理顾客投诉的技巧 / 248
 - 14.4.4 减少顾客投诉的方法 / 251
 - 14.4.5 处理顾客的投诉电话和投诉信 / 252
 - 14.4.6 对预约产生的纠纷要妥善处理 / 254
 - 14.4.7 处理投诉时需要注意的细节 / 255
 - 14.4.8 处理投诉时的禁忌 / 256
 - 14.4.9 正确处理投诉 / 257

第15章 厨房的管理制度

259

- ◇ 15.1 了解厨房 / 259
 - 15.1.1 厨房的概念 / 259
 - 15.1.2 厨房面积的确定 / 260
 - 15.1.3 厨房的区域安排 / 261
- ◇ 15.2 厨房产品的特殊性 / 262
- ◇ 15.3 厨房生产方式 / 264
- ◇ 15.4 了解厨房的管理 / 266
 - 15.4.1 厨房管理职能 / 266



- 15.4.2 厨房管理的主要任务 / 267
- 15.4.3 厨房员工的管理方法 / 269
- ◇ 15.5 厨房管理的方法 / 271
 - 15.5.1 厨师长的选配 / 271
 - 15.5.2 厨房管理的法、理、情 / 272
 - 15.5.3 建立厨房生产标准 / 273
- ◇ 15.6 厨房制度的确立 / 273
 - 15.6.1 厨房考勤制度 / 274
 - 15.6.2 厨房着装制度 / 274
 - 15.6.3 厨房日常工作检查制度 / 275
 - 15.6.4 厨房值班交接班制度 / 276
 - 15.6.5 厨房会议制度 / 276
 - 15.6.6 厨房设备及用具管理制度 / 277
 - 15.6.7 厨房奖惩制度 / 278

第16章 不容忽视的卫生安全管理

280

- ◇ 16.1 盘中餐，洁为先 / 280
- ◇ 16.2 食品安全管理 / 281
- ◇ 16.3 保证餐具卫生 / 282
 - 16.3.1 加工食物原料用的设备 / 282
 - 16.3.2 烹调设备和工具 / 283
 - 16.3.3 冷藏设备 / 284
 - 16.3.4 储存和输送设备 / 285
 - 16.3.5 餐具的清洗与消毒 / 285
 - 16.3.6 正确使用洗碗机清洗餐具 / 287
 - 16.3.7 减少餐具损坏的方法 / 288
- ◇ 16.4 店员健康卫生 / 289
 - 16.4.1 店员健康管理 / 289
 - 16.4.2 店员个人卫生管理 / 290
 - 16.4.3 工作卫生管理 / 290



- ◇ 16.5 维护环境卫生 / 291
 - 16.5.1 场所卫生管理方法 / 291
 - 16.5.2 垃圾处理方法 / 292
 - 16.5.3 昆虫动物的防治方法 / 293
- ◇ 16.6 防火防盗防意外 / 295
 - 16.6.1 防范火灾 / 295
 - 16.6.2 防范盗窃 / 297
 - 16.6.3 防范抢劫 / 298
 - 16.6.4 防范爆炸 / 300
 - 16.6.5 防范烧烫伤 / 300
 - 16.6.6 保障厨房安全 / 301
 - 16.6.7 应对停电、停水 / 303