

创业知识沙龙

开店 (餐饮店) 尽享

—— 流程“快餐”

邹欣唐可◎著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

开店一直是很多人的创业之梦，实践也证明了开店是非常切实可行的创业方法。但是，并不是所有开店的店主最终都成功了，因为在开店的整个过程中会有很多需要注意的问题，只有避免在这些流程中犯错才能够最终成功。本书从开店的实际流程出发，介绍了开店前的调研、选址、登记注册、装修店面、采购材料、制定菜单、招聘员工、店铺宣传、店铺经营等方面。通过对每个流程以及细节的讲解，让广大读者可以明了整个开店的步骤和注意事项。

本书内容生动有趣，形式新颖，并且模拟了真实的开店环境和过程，可让读者快速、方便地掌握开店的整个流程。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

开店（餐饮店）尽享——流程“快餐”/邹欣，唐可著. —北京：电子工业出版社，2011.1
（创业知识沙龙）
ISBN 978-7-121-12451-8

I. ①开… II. ①邹… ②唐… III. ①餐饮业—财务管理 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2010）第 234365 号

策划编辑：刘宪兰

责任编辑：徐云鹏 特约编辑：张燕虹

印 刷：北京市天竺颖华印刷厂

装 订：三河市鑫金马印装有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本：720×1000 1/16 印张：11 字数：155 千字

印 次：2011 年 1 月第 1 次印刷

印 数：4000 册 定价：25.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。



前言

据有关数据显示,2010年高校毕业生有630万,加上往届没有就业的毕业生,整体就业形势非常严峻。同时,在已经就业的领域中,由于金融等方面的影响,很多人都面临着失业的危机。如何找出一条新的就业之路,是很多人面临的一个现实且迫切需要解决的问题。开设一家小店,无疑是一种自主性强、可操作性强的方法。相信很多面临失业或就业危机的人都会想到这一方法。

本书就是基于这一点而写的,希望能够通过本书让广大读者了解开设一个店铺的流程,以及其中所会遇到的各种问题。我们常常听到一句话叫做“说到容易,做到难”,开店也是一样,很多人都有这方面的想法,但是并不是所有人都能够成功。因为世界上没有注定成功的事情,每个成功的背后都有它特有的规律和技巧可循。“知己知彼,百战不殆”,如果要做一件事情,首先要对这件事情了解得非常深入,只有对开店的整个流程和其中会出现的各种问题都相当熟悉,才能在真正的开店过程中事半功倍地获取利润。本书对于开店的流程,从策划、融资、装修、开业、经营到一年的经营周期中遇到的问题都进行了详细的讲解,并提出了各种可行的解决方案。通过本书的学习,读者可以对开店的方方面面有所了解,并有一个由感性升华到非常理性的认识。

为了能够让读者能够更加方便地掌握书中的知识,并能够轻松地融入开店

的流程之中，本书采用情景剧的形式进行讲解。通过各有性格特点的几个主人公开店的整个过程，以及他们在整个开店过程中发生的各种事件，让读者能够成为故事的一部分，并在流畅的叙事中完成开店流程的学习。本书旨在给读者一个全方位的指导，同时又能够兼顾开店的各个种类。本书的内容不但适用于快餐店，而且也可以举一反三地应用到其他各种店铺中。因为虽然店铺的性质不同，但是其中的道理却是一样的。希望本书可以让所有想开店的读者都有所收获。

本书从开店的实际情况出发，介绍了开店前的调研、选址、登记注册、装修店面、采购材料、制定菜单、招聘员工、店铺宣传、店铺经营等方面。本书不但介绍了开店所有的流程，同时也介绍了其中的所有细节，如集资的方法、利润的分配、装修的格局、店名的制定等，让读者真正能有所收获，同时本书对每个流程中会遇到的问题给出了相应的指导，让读者可以直接掌握操作的方法和技巧。

本书情节完整、结构合理、语言生动、内容实用，适合所有正在创业中迷茫的读者，以及对店铺经营有兴趣的读者阅读。

本书主要由邹欣、唐可著，其他参与人员有张卫忠、王倩、王雄剑、吕洋波、林琼、杨艳伟、李延强、王海波、陈慧、侯利军、陈刚等。在此对本书的所有参与者表示感谢！

作 者

目 录



第1章 我们应该开什么店——开店前的调研

1.1 我们有多少钱？可以开一家什么样的餐厅？	2
1.2 这样的餐厅可以赚到钱吗？	6
1.3 到附近查看是否有类似的餐厅	9
1.4 我们周围是些什么人？有多少人会来我们餐厅？	12
1.5 我们有特殊的优势吗？	15
1.6 如果赔了，我们会怎么样？	17



第2章 开店的第一步——选址、登记注册

2.1 我觉得这个地点不错	20
2.2 租房子的开销可真不小啊！	23

2.3 大家来凑钱吧！我们应如何分配利润？	26
2.4 给店铺起个好名字，然后做个好门面	29
2.5 到工商局登记注册	32



第3章 招牌和特色很关键——装修店面

3.1 做一个与众不同的招牌	38
3.2 应该精装还是简装？	41
3.3 做出自己的特色	44
3.4 空间的分隔很重要	47
3.5 一切从顾客的体验出发	51



第4章 采购材料的技巧——精打细算，节省每一分钱

4.1 是一次性买足后储存还是按照计划逐次购买？	56
4.2 最好选择固定的供货商	59
4.3 我们要拼命地砍价	62
4.4 还要注意材料的质量	64
4.5 根据经验调整每天的购买量	67



第5章 制定菜单的诀窍——决定成败的关键

5.1 应该做多少个品种？	72
5.2 调查其他店	76

5.3 确定菜单的品种	79
5.4 制定合理的价格	83
5.5 制作一个精美、省钱的菜单	87



第6章 人员才是关键——招聘员工

6.1 我们应该招聘哪些员工?	92
6.2 明确每个员工的职责	95
6.3 如何给员工发工资?	99
6.4 穿统一的制服会更好	103
6.5 去买鞭炮,店铺开张啦!	106



第7章 做广告宣传

7.1 制作和发放传单	110
7.2 制作和张贴海报	115
7.3 请亲朋好友帮忙在网上做宣传	118
7.4 口碑是最重要的宣传	121
7.5 制作面馆的网站	124



第8章 顾客是上帝——口碑和回头客是最重要的

8.1 注意服务员的基本素养	130
8.2 礼仪一定要到位	133

8.3 注意各种卫生细节.....	137
8.4 尊重顾客.....	140
8.5 留住回头客.....	143



第9章 灵活经营——跟着市场需求走

9.1 更换新菜单.....	148
9.2 增加一名厨师.....	151
9.3 价格又涨了.....	155
9.4 逢年过节给予优惠.....	158
9.5 我们店旁边出现了一家新店.....	161
9.6 开业一周年庆典.....	164

1.1 我们有多少钱？可以开一家什么样的餐厅？

李涛目前就职一家网页设计公司，主要负责网页制作。时锋目前在政府机关工作，有一定的人脉关系。刘鹏飞目前在一家大型企业做销售工作。为了实现自己的梦想，更好地生活，三人一合计，打算创业。但是，对于做什么项目、什么项目最适合这三个人组合的团队，三人着实花了一番工夫，终于定下了目标：开一家以面食为主的餐馆。

在一个天气明朗的中午，李涛带着几分笑容步入“波水湾”水吧，早已坐在沙发上等他的两位合伙人——时锋和刘鹏飞双双起身相迎。李涛将一份白皮书往茶几上一摆，如释重负地说道：“这是计划书，大家先交流交流。”时锋和刘鹏飞对视一眼，各执一份仔细地阅读起来。他们的目光都落到了计划中的第一部分，也是最重要、最根本的部分，即资金。

说起来，这三个人的成分组成是比较搭配的，李涛的设计头脑、时锋的社会人脉、刘鹏飞的销售理念技巧，不重复且相辅相成。理论上，创业的成功率将会提高不少。但是，他们各自的原始资本积累却显得比较单薄。李涛以前接过网页外单，在不同的公司中摸爬滚打过，有5万元左右的积蓄；时锋在考进政府机关之前曾做过几年的销售工作，赚得快，花得也快，积蓄很少，最多能拿出3万元的资金；刘鹏飞一直在做销售，积蓄也有3万~5万元。三人能拿出10万元的资金做投资。于是，计划书的第一部分就引出以下问题：10万元的投资能开一个什么样的餐厅？

有着丰富营销阅历的刘鹏飞当机立断地说：“我们三人分别去做市场调查，一个星期后在老地方分析结果。”

“行！”其余两人应声道。

（一星期后）李涛和时锋一前一后地来到老地方，发现刘鹏飞早已经等着

了。或许是职业的习惯。

李涛喝了口茶，说道：“是大家该交出成果的时候了，那么我先说。这个星期，我分别跑了市中心、一环、二环三个区间。从租金来说，因为我们地处地级市，而且摆放10张桌子的餐厅差不多要100平方米以上，经过我的调查，租金在一年10万元以上。这是我们所不能承受的，尽管人流量非常大，但是也只好作罢。而且，市中心的商业氛围很浓烈，餐厅不一定能得到等同于投资带来的效益。在一环，我特别去了住宅区、学校、大型商场的附近，100平方米的铺面租金低一些，为5万~8万元，基本在预算范围以内，而且附近的学生、商场店员、住宅区里的住户，都是我们的潜在顾客；至于二环，铺面租金就低了不少，一年在5万元以内，完全能拿下，当然，人流量比较小。如果想做大，很难。毕竟主要的顾客群大部分不会为了吃一顿饭而跑很远的路，而且我目前的构思是做家常菜餐厅，没有非常具有特色的菜系，就不会有那么大的吸引力让顾客多走那几里路。”

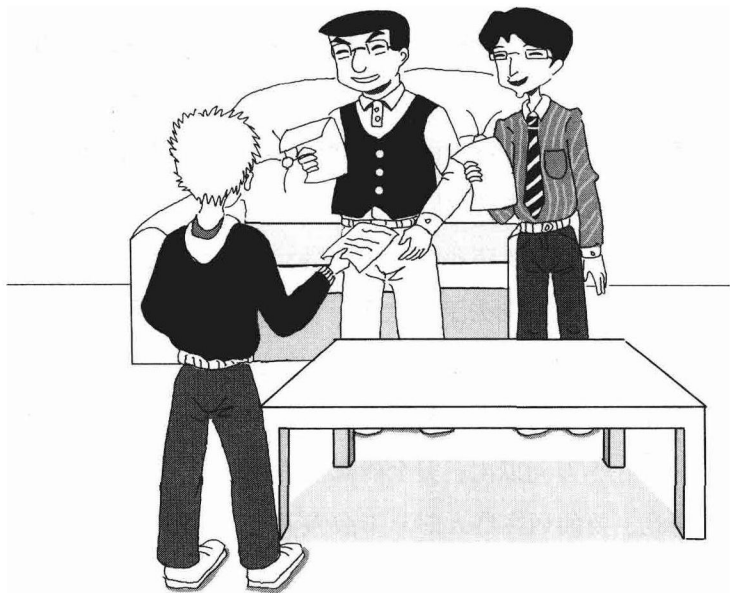
说到这里，李涛有些兴奋，推了推眼镜，猛地一起身：“根据我的调查结果和分析，我的建议就是我们在一环扎根！”

刘鹏飞也戴一副眼镜，他也推了推眼镜，慢条斯理地说：“你的建议非常不错，不过，给我点时间让我交流一下我在这个星期的成果吧。”

时锋满带期待的眼神，催促着刘鹏飞快说。看来，意见一致不是那么容易达成的。

刘鹏飞正色道：“我的调查其实和李涛差不多。从地段来看，城市各个区域的租金都八九不离十，这也是生意之道，没人能擅自打破一个潜在的规则。不过，”刘鹏飞喝了一口茶，“我和李涛意见不同的地方是，我构思的方案并不是家常菜这样性质的餐厅，并且我想把目标定位在二环！”

“二环？但是人流量很低！”李涛皱了皱眉头。



“嗯，是很低，但是竞争很小，我的想法是可以节省下来的租金，加以精装！重金聘请有特别手艺的厨师，让这个餐厅给人酒好不怕巷子深的感觉。当然，我的目标顾客群也就不再是那些上班族、普通消费者。我的定位就是稍显高档的消费群体，他们有代步工具，愿意花时间、花精力来吃饭。”

“他们一定会来吃吗？”时锋随便嘀咕了一句。

“问得好，来不来，就要看够不够特色了！我们的核心竞争力就是特色。时锋，你经常吃饭局，你有什么感受？”

“这个啊，一般不会和上一顿在同一个地方吃，经常换，换花样，找新鲜感。”

“对！”刘鹏飞意味深长地说，“你们出去旅游，会总去一个地方吗？哈哈！”

“哈哈！”“哈哈！”

“所以，我还要在我这个构思的基础上再加上一条。菜式的变更要及时、迅速，菜品要丰富、多样。既然要有特色，就要面面俱到，装修具有特色，服务具有特色，菜式具有特色，甚至选址都很具有特色。这一切附加出来的费用，都可以用选二环而不是一环省下来的资金来填补。以上是我的建议，就这么多。”

经过最后的磋商，李涛和时锋接受了刘鹏飞的意见，一致认定做二环普通的面食餐馆。

小结：总之，在资金和项目的选择上，一定要慎重。同样的预算，不同的定向，顾客群体的定位是千差万别的。是走高端路线加大利润，增加风险；还是走平民路线，薄利多销，稳步发展？这与合作团队的性格和能力特点都有很大的关系。这三个人首先是资金比较紧缺，几乎是老本，经受不起大风大浪；其次是性格原因，做销售的刘鹏飞因为工作原因提倡富贵险中求的观点，另外两位坐办公室合伙人都更倾向于一步一个脚印，于是有了以上的结论。

1.2 这样的餐厅可以赚到钱吗？

确定好项目后，在机关做统计工作的时锋发言了：“李涛，你计划书的第二部分：这样的餐厅可以赚到钱吗？我觉得这是重中之重。我们开餐馆为了什么？除了完成梦想外，就是为了挣钱，而且也是整个梦想能不能延续发展壮大的一個根本问题，”时锋看了看表，“还有一个小时到5点半，接下来从数据上进行理论分析，分析能否赚钱。”

李涛苦笑道：“在这方面，你是高手，我和刘鹏飞还是洗耳恭听吧。”刘鹏飞点头认可。

“那好，我就尝试着谈谈我的看法。”时锋拿出一张白纸和一个小型计算机，果然是行家一出手，便知有没有。

“因为是普通消费级别的面馆，而且我们地处二级城市，经过我走街串巷的调查，市面上普通的一碗面，价格平均是4.5元，然后我在网上查询了大量资料，无论是刀削面，还是拉面，成本为1~2元。这只是面的成本，没包含其他任何的附加费，那么一碗面的利润是，”时锋噼里啪啦快速地按计算机键盘，“一碗面的毛利在3元左右，大概是成本的2倍。利润空间还是有的。”

“1~2元的成本是包含臊子还是只是面？”刘鹏飞提了一个很细节的问题。

“全包括。当然，要求煮面师傅的手艺到位，一定要严格控制每一碗的臊子量。如果以100碗计算，每碗多一块牛肉，那么要少卖至少5碗！”时锋正色地说道。

“有必要那么夸张吗？”李涛大叫了起来。

“有必要，时锋的危言耸听是有道理的，这是生意人的心态，微乎其微的1元钱，都有巨大的价值。”刘鹏飞若有所思地拍了拍李涛的肩膀。

“我继续了，”时锋清了清嗓子，“根据现在的计划初步估计，到时候大概会聘用 2 名厨师、1 名收银兼开单员、4 名服务员、2 名传菜员，其中传菜员和服务员的工作可以互通。我制定了一个初步的薪酬制度。（1）厨师的工资构成为：底薪+年终奖金+提成，年终奖金为底薪的 20%，根据日常工作表现上下浮动 50%；提成为：面食日营业超过 100 碗的，每碗提成 0.3 元；日营业额超过 200 碗的，每碗提成 0.5 元。（2）其他工作人员的工资构成为：底薪+年终奖金，年终奖金为底薪的 20%，根据日常工作表现上下浮动 50%。初步估算了一下，餐馆的每月固定成本：人工费用为 8700 元，餐馆月租费为 4200 元，无员工住宿费用，水、电气费为 500 元，合计 13400 元。”

“哇，这每月的固定成本都是一个庞大的数字！”两人被眼前的数据着实吓了一跳。

“那么，还能赚钱吗？”刘鹏飞担心地问道。



一阵噼噼啪啪的按键声后，时锋沉稳地说：“每天的成本是 446.66 元，一碗面的利润是 3 元，也就是说，每天要卖出 156 碗面，共 702 元，才是我们的保本营业额。在 130 平方米的空间中，大约有 12 张桌子。每桌坐 3~4 人，满座时是 48 人。根据我对本地人就餐习惯的观察，一般就吃 2 两面，暂时没有更多的需求，或许都是为了省时间，吃实惠吧。由于地点和位置还没定，我初步以我调查的一间二环的餐馆做对比，我观察该餐馆全天大概有 300 多人，估算 400 人次，平均每人一碗面。那么销售额就是 1800 元，纯利润是 $1800-702=1098$ 元。这样算下来，一个月的利润是 32940 元，我们三个人平均每人都有 10000 多元的收入。当然，这只是理论上的利润，应按实际情况再分析。那么，各位，以上的一些理论数据分析能否打动你们呢？”

“最开始很担心，现在按照你的数据分析当然令人兴奋了！不过，这些数据的可变性大吗？真正开店时，会有什么问题？”刘鹏飞有些兴奋地说道。

“想起一句广告词，要做就做最好！”李涛还比较冷静，“如果细节全部到位，那么就会接近理论上的利润数据。嗯，是这样的。”

“让我们百分之百地投入战斗吧！”三人伸出右手重叠在一起，给自己打气。

小结：开店前的分析必不可少，对整个资金的掌控、流向，都要有周密的计划。给员工的工资，不能太多，也不能太少。最好是绩效考核，与销售挂钩。这样既能调动员工的积极性，又能增加店面的竞争力，还能激发出员工的最大潜能。尽可能考虑所有的细节，然后在实际操作中使细节完全到位，以“细节决定成败”作为座右铭，那么就会接近理论上的利润数据。

1.3 到附近查看是否有类似的餐厅

确定目标后，三个人的行动能力变得异常迅速，那份创业之心如此迫切。终于功夫不负有心人，在二环的一个人流量相对比较大的地段，发现了一间大约 130 平方米的临街商铺。初步和房东接洽后，房租为 55000 元一年，在二级城市的二环路，算是比较贵的了。

在正午的烈日下，三个人站在店铺的门口做市场调查，看着熙熙攘攘的人群，异常高兴。高频率的人流量是一个很好的兆头，但是始终觉得欠缺点什么。看着簇拥着的人脑袋，刘鹏飞突然灵光一闪，说道：“我看过一本销售书，说一些开店者实在做不好市场调查，或者拿不准，就在那些大商场、大品牌店（如家乐福、肯德基等）附近开店。这些都是经过专业的市场调查分析、非常全面的信息，可支持选址。”

“我懂了！”李涛的头脑也非常灵活，“我们去看看附近的店面构成，看看都有些什么店。”

“对！此时正是中午，是饮食行业的旺季时段。我们分工协作，时锋和李涛，你们去周围看看有多少相同或者相似的面食类餐厅，半个小时后在铺面门前汇合，交换信息。”刘鹏飞开始发号施令了。

“那你呢？”时锋随口问了一句。

“嘿嘿，山人自有妙计。”刘鹏飞故作神秘。

“OK，OK。听你的，谁叫你比我们都专业呢。”时锋一把拉走了李涛，给了个白眼。

……半个小时后，三人再聚于此。

“好吧，说说你们的调查情况。”刘鹏飞首先发言。

“那我先说，”时锋先声夺人，“这个铺面位于这条街的中段，南面 50 米处有一家拉面馆，面积约为 70 平方米；继续向南，有一家牛肉面馆，烫金招牌，面积有点大，将近 200 平方米，估计价格也不便宜；顺着这条街走到红绿灯，向西，有一家刀削面，小铺面，50 多平方米，店面很简陋。”

“我来补充，”李涛插话进来，“除了面食餐馆外，我还发现了 2 个快餐馆和 1 个中餐馆。为什么要关注这些并不同类的餐馆呢？相信你们也清楚：一个人中午、晚上就吃那么两顿，如果别人选择了中餐和快餐，那就意味着面馆的生意份额被抢去了，不只是同类才有竞争，饮食行业都是竞争。不过呢，我看本地人的饮食习惯趋向面食居多，这个顾虑也不算太大。”



“啪，啪……”鼓掌声响起，刘鹏飞用赞赏的眼光说道，“你们的市场调查都很仔细，并且还能举一反三，不错，不错。”

“那你干什么了呢？”时锋依旧没忘刚才的问题。

“嘿嘿，我在铺面门口一直站着，哪里都没有去。”刘鹏飞悠闲地说道。

时锋一下子急了：“你怎么玩起来了？”