

都说餐馆 赚大钱

资深行业设计师·冯子丹 主编



**EVERYBODY
SAYS THAT
RUNNING
AN EATERY CAN
MAKE LOTS OF
MONEY**

都说餐馆 赚大钱

资深行业设计师·冯子丹 主编



EVERYBODY
SAYS THAT
RUNNING
AN EATERY CAN
MAKE LOTS OF
MONEY

图书在版编目(CIP)数据

都说餐馆赚大钱/冯子丹编著.—北京:企业管理出版社,2005.11

ISBN 7-80197-339-9

I.都... II.冯... III.餐厅—商业经营
IV.F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 136675 号

书 名:都说餐馆赚大钱

作 者:冯子丹 编著

责任编辑:和力

书 号:ISBN 7-80197-339-9/F·340

出版发行:企业管理出版社

地 址:北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编:100044

网 址:<http://www.emph.cn>

电 话:出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱:80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷:北京慧美印刷有限公司

经 销:新华书店

规 格:170 毫米×240 毫米 16 开 23.5 印张 350 千字

版 次:2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

印 数:1-8000 册

定 价:32.80 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换



餐
饮
业
资
深
专
家
荣
誉
奉
献

开店有益，餐馆获利

15种最具市场价值的餐馆盈利模式

200多项经典实战案例

100多种当今最流行的风味餐馆

与众不同的新鲜创意

在中国，没有哪一个行业能像餐饮业这样拥有许许多多数不清的名牌菜肴和特色风味。

也没有哪个行业像餐饮业这样拥有如此众多的顾客。

本书集20多年餐饮业成功运作经验，精选多个经典实战案例，涉及开业前的准备、餐馆的装修与布置、经营者应具备的素质、对待顾客的方法、餐馆的营销策略和其他餐馆经营中的细节，历练出餐饮业的成功盈利模板，为步入餐饮业的管理者提供一本简单易读、切实可行的经营手册，让你轻松跨入成功商家的行列。

都说餐馆赚大钱

常言道：生意做遍，不如开店。的确，没有哪一行比餐饮业更具诱惑力，一则投资可大可小，既可独立经营，也可联营、加盟；二则投资周期短、见效快，做上路了，短短几年时间，就能完成从单店到连锁的整个发展过程，做到资金的快速增值；三则门槛不高，进退自如。因此，做餐饮也就成为众多创业者首次创业的最佳选择。

然而，任何一个行当都是一门学问，常说“隔行如隔山”，餐饮业并非想象中那么简单。众多“门外汉”涌向餐饮业后，或许可以很快通过独特的菜品和创意抓住消费者，但随后却很难继续扩大影响，走规模化发展道路，或者凭巨大的热情开餐馆，到头来却门可罗雀，不禁感叹，餐饮业的水太深了。

创业难，守业更难，而把事业做大做强更是难上加难。创业者可以凭借独特的产品优势，在市场的夹缝中杀出一条血路，可是往往站稳脚跟还没几年，就被群起的效仿、竞争、假冒搅得焦头烂额，或者一脚踩进错误投资、盲目扩大的污泥中，再也难以脱身。

餐饮业的水有多深？有人说：好学肯干的人，做3年才算入门；想当甩手掌柜，不出3月就得关门。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，都会在你往规模化发展的道理上埋下一颗地雷。地雷越多，隐患越大。

本书通过对餐饮业内200多例实战案例的分析，总结出餐馆赚钱的

10 条经验:

1.做好市场定位。如何开一家财源滚滚的餐馆,成功者的经验是在经营之前,选择恰当的投资地点是最重要的。

2.找准经营方式。随着经济的发展,人们的消费观念发生了巨大的变化。在餐饮消费上人们对餐饮内容有了更新的需要,具体表现在要求就餐方式更加自由放松、无拘无束,需求更多的参与、更多的刺激。

3.收集餐饮情报。餐饮情报收集的方法很多,常见的有问卷调查法,文案调查法,实地调查法,观察调查法等方法,无论采取哪一种方法,必须做到调查结果的真实性、准确性。

4.正确把握消费趋势。现在流行的饮食理念是更加注重有机食品,外食人口愈来愈多,对品质的要求越来越高,一价吃到饱。

5.由饮食上升到文化。顾客在吃新的同时,也渴望能够吃出文化,吃出品位。

6.“节俭、勤奋”是餐馆的经营哲学。在餐饮消费走向成熟的今天,暴利经营已被当前的微利经营所代替。这就意味着经营者只能以真诚来对待消费者。

7.把握商机,有所创新。危机意识常备,洞察力常有。一旦经营效益不好,就要赶快查找根本原因,经常在提高菜点质量和服务质量上下功夫。

8.不要忽略细节。以菜单为例,菜单不仅是餐馆的一种必要点缀,而且更是餐馆的重要标记。所以,菜单必须精心制作,使之真正起到点缀和标记的双重作用。

9.注重餐饮产品的形象。食品是餐厅所提供的主要产品。食品质量好坏影响着餐厅信誉及服务质量,同时,它对饭店客人就餐心理和行为有着直接的影响。

10.讲究服务的差别化和具体化。差别服务,不是礼节上的因人而异,而是为不同类型的顾客提供不同方式的服务。

通过阅读本书,你可以从中解读餐饮企业内在的经营规律,挖掘餐饮业做大做强所需的营销技巧和经营手段,带领读者亲身感悟这个行业的经营难度,探查任何可能出现的隐患以及有效的解决办法,从而使经营者跨越成长的危险,寻找做大之道。只要经营者加入自己的创意,灵活加以运用,大的发展指日可待。

当你打算开一家能赚钱,而且是赚大钱的餐馆时,不要忘了翻翻这本书,本书从开业前的准备、餐馆的装修与布置、经营者应具备的素质、对待顾客的方法、餐馆的营销策略和其他餐馆经营中的细节等八方面,告诉你如何在餐饮业中出奇制胜。

当别人告诉你开餐馆不能赚大钱时,不要在意,打开这本书,你就会得到你想要的,你就能够自豪地告诉他:“谁说餐馆不赚钱,我说餐馆赚大钱!”

写于旺铺斋

2005 年 12 月

目 录

第一章 经营餐馆要“三思”

“好的开始是成功的一半”，周密的计划和准备工作是成功的最基本条件。如果想开一家餐馆，而且希望可以赚钱，那么无论选择什么档次、什么形式的餐馆经营，都必须认真做好开店前的准备，三思而后行。

- 一、投资餐饮业的八大理由 /003
- 二、做好市场定位 /005
- 三、不可忽视的商圈调查 /014
- 四、怎样收集餐饮情报 /017
- 五、为开办餐馆筹措资金 /020
- 六、小本经营也赚钱 /026
- 七、怎样评估二手店 /029
- 八、正确把握消费趋势 /030
- 九、不按常理出牌 /034
- 十、领导者必备的经营理念 /035
- 十一、直面餐饮中的九大难处 /038
- 十二、开店前要先“长”十个心眼 /040
- 十三、成功躲开陷阱 /041
- 十四、经典案例：广州绿茵阁成功之路 /043

第二章 选址装修是关键

“人靠衣裳马靠鞍”，要想让顾客选择来你的餐馆，店面的装修与布局至关重要，顾客的第一印象就在这张“脸”上了！能够做到恰到好处，既不过分铺张，也不显得寒酸，突出店面的个性，给顾客递上你的第一张名片，不要输在了起跑线上。

- 一、到“麦当劳”身边开店 /058
- 二、餐馆也要好面子 /061
- 三、追求最适合的内部环境设计 /063
- 四、让厨房透明化 /070
- 五、打破常规的后厨设置 /074
- 六、卫生清洁让顾客放心 /078
- 七、追求人性化的用餐环境 /079
- 八、卫生间的学问 /082
- 九、餐馆照明有讲究 /083
- 十、声像设备创情调 /085

第三章 开餐馆细节最重要

“失之毫厘，差之千里”，细微的错误也会是致命的，让顾客在走进餐馆之后不会因为细节而离开，认真做好每一个细节。只有从大处着眼，从小处着手，抓住细节，才能抓住顾客。

- 一、餐具的选取有讲究 /089
- 二、菜肴命名的艺术 /092

- 三、菜单是餐馆“第一推销员” /095
- 四、制作宴会菜单的注意事项 /103
- 五、给顾客一个惊喜 /104
- 六、不可不知的禁忌 /105
- 七、比顾客想得更周到 /108
- 八、塑造餐饮产品的形象 /110
- 九、经典案例:功德林饭庄与佛门竟素菜肴 /113

第四章 客人永远是对的

“顾客就是上帝”,餐馆因为他们而存在,要为顾客提供更好的服务,使顾客得到最大化满足,知道顾客想要的是什么,投其所好,满足顾客的心理需求。新客老客都是客,让餐馆客满堂。

- 一、了解顾客的心理 /125
- 二、怎样赢得新顾客 /133
- 三、怎样留住老顾客 /141
- 四、创新服务招顾客 /146
- 五、微笑服务的力量 /149
- 六、慎重对待点菜环节 /150
- 七、服务的差别化和具体化 /152
- 八、坚持以品质制胜 /159
- 九、现场处理危机的五大原则 /161
- 十、中国快餐业如何取胜 /164
- 十一、对比中西餐厅的服务 /166
- 十二、顾客至上成功案例:美国快餐业成功的8个“F” /168

第五章 特色文化制胜法

“不选贵的,只选对的”,要想在众多的餐馆中脱颖而出,就要“与众不同”。“众口难调”的餐饮市场,吃出特色、吃出品味、吃出文化、吃出健康成为众多消费者的希望,让餐馆成为“独”一份,也就抓住了钱袋子。

- 一、探索文化潮流 /173
- 二、特色餐馆面面观 /174
- 三、由饮食上升到文化 /175
- 四、有个性才能赚大钱 /177
- 五、挖掘适合的文化资源 /184
- 六、特色家乡菜的魅力 /189
- 七、老字号的无形资产 /191
- 八、运动主题餐馆 /192
- 九、满足食客“返璞归真”的心理 /194
- 十、绿色餐饮流行时 /195
- 十一、新奇点子赚大钱 /198
- 十二、特色餐饮制胜案例:浓情款款的左岸咖啡馆 /203

第六章 学会营销自己的餐馆

“酒香不怕巷子深”的传统观念,已经不再适合市场竞争的规律法则!有实力,更要有魄力,懂宣传!选择合适的媒体,独具创意的广告形式,无孔不入的凌厉攻势,会让餐馆想不赚钱都很难!

- 一、树立品牌意识 /207

- 二、用法律保护品牌 /208
- 三、招牌的学问 /212
- 四、餐馆宣传的要点 /216
- 五、巧做餐饮广告 /217
- 六、餐饮推销技巧 /229
- 七、创新让餐馆生生不息 /231
- 八、常用的几种餐馆营销方式 /244
- 九、餐馆也需要公关 /251
- 十、借鉴麦当劳的公关方式 /255
- 十一、餐饮推销成功案例:麦当劳的推销战略 /259

第七章 好管理才能出效率

“无规矩不成方圆”,管理是支撑餐馆在竞争中立于不败之地的支柱,学会管理才能学会赚钱,科学的管理会让餐馆蒸蒸日上,掌握管理的诀窍,做一个聪明的经营者。

- 一、餐馆经营者必备的素质 /267
- 二、把餐馆当企业来管理 /271
- 三、怎样招聘员工 /272
- 四、怎样激励员工 /278
- 五、怎样管理好员工 /283
- 六、培训是员工活力的保鲜剂 /289
- 七、厨师是产品的创造者 /292
- 八、制定有效的厨房运行机制 /294
- 九、做好管理提高产品质量 /298
- 十、连锁经营发展的新动向 /305

- 十一、连锁经营的操作模式 /306
- 十二、管理成功案例：连锁再造“全聚德” /311

第八章 打好算盘赚大钱

“算盘打得好，生意做得精”，要想把事业做大，做强，开餐馆就要把自己的小算盘打好。学会用最少的钱做最多的事，让资本“利滚利”，让餐馆赚大钱！

- 一、利在源头 /317
- 二、做好生意靠巧思 /317
- 三、如何确定餐饮价格 /323
- 四、知己知彼，成功定价 /325
- 五、不可不看的定价策略 /327
- 六、定价时应避免的误区 /334
- 七、将餐馆的成本控制到最低 /335
- 八、加强成本意识 /341
- 九、认真做好销售评估和成本分析 /354
- 十、提高饭口翻台率 /355
- 十一、随时关注资金回笼 /358
- 十二、省钱投资经营成功案例：
台湾餐饮业在上海经营成功的秘诀 /359

1

经营餐馆 要“三思”



一、投资餐饮业的八大理由

俗话说：女怕嫁错人，郎怕入错行。这话是一点不假。而餐饮业可谓自古以来就有，到现代，它更是发展成为第三产业中最重要的一种服务。在餐饮业中，存在着数以千计的机会，但是竞争也是非常激烈的。餐饮业更是吸引无数有雄心壮志的商业人士纷纷进入，那么我们下面来看看餐饮业的魅力在哪：

(一) 地位重要 永续经营餐饮业自古以来就存在，同时也是零售业中竞争最激烈的行业之一

但从整个行业来看，餐饮是与人们生活息息相关的，是永续产业。不管外界如何变化，餐饮总是处在一个比较重要的地位。

(二) 适应性很强

人旺才能地旺，地旺才能财旺，这是商业的不二法则。特别是位于主要人流必经之地的临街街铺，更具适应性。经营餐饮不难，要经营得好，并在竞争激烈的市场中站稳脚，就靠内功了。

(三) 能够抗风险

持续有效的目标客户流量是餐饮业成功经营的关键要素，而核心商圈所在地段则是其成功的最大保障。餐饮业的风险性本身较小，而专业

街铺的出租途径广,更易规避风险。

(四)低成本营销

餐饮由于行业特性,如果正确地选址后,能巧妙地吸引顾客,又能做出特色,培养出忠诚的顾客,就实现了低成本营销,又保持良好后续消费的双重目的。

(五)集市效应好

分析周边的居住环境,成熟区域具有更多固定的消费人群。而核心商圈、大型商业项目等,将会带来更多潜在的消费人群。而风格多样的餐饮则会为不同口味的消费者提供更多选择。

(六)市场较稳定

“民以食为天”。特别是在深圳,人们对饮食的需要是与日俱进的。从解决温饱问题,到餐饮文化的积淀,餐饮业所占的市场份额已经大大增长了。市场是存在而稳定的,关键是如何做出特色和品位。

(七)收益有保障

强劲的消费市场是餐饮业旺盛的保证,有了消费市场,就这有了强有力的支撑。根据有关统计数据显示,一般经营稳定的商场商铺收益率在6%~9%之间,但独立街铺的收益会在15%~17%之间,街铺收益已经成为各地地产投资财富的重要来源。

(八)升值空间大

投资餐饮业,最好选择成长空间高的街铺,也就是绩优股。同时考虑地段周边现时及未来的商业氛围。选择入市的时机也非常重要。