



FDS世界特许经营发展服务组织指定特许经营专业丛书



北师大珠海分校国际特许经营学院指定读物

新世纪特许经营丛书 100

丛书主编 刘文献 王春辰

如何开一家成功的咖啡店



侯吉建◎编著

让你轻松成为咖啡店老板的独门秘笈！
易懂、快速、实用的开店资讯，让你随时
进入状态，做好开店的最佳准备！

How to
Open
a Successful
Coffee Shop



机械工业出版社
China Machine Press

FDS世界特许经营发展服务组织指定特许经营专业丛书



北师大珠海分校国际特许经营学院指定读物

新世纪特许经营丛书100

丛书主编 刘文献 王春辰

如何开一家成功的咖啡店



侯吉建◎编著

How to
Open
a Successful
• Coffee Shop



机械工业出版社
China Machine Press

咖啡店一直是许多崇尚自由文化的人士心中投资开店的首选,但大部分想开咖啡店的人都缺少经验,而咖啡店又是一个投资资金数目比较大的项目。那么,如何才能成功地经营一家咖啡店呢?

本书从特许经营的角度出发,首先介绍咖啡店品牌加盟的条件、加盟品牌选择、特许加盟评估、加盟实施流程等,为加盟者选择盟商提供一个清晰的思路,再着手从准确定位、商圈调查、店址选择、资金筹措、注册登记、氛围营造、员工管理、原料采购、咖啡调制、顾客服务、成本控制、环境卫生等开店准备及日常运营方面的一系列事务处理的流程、方法和技巧予以全面系统地介绍,以给创业者在管理与运营方面提供实质性的全程帮助。

本书适合咖啡店从业人员、管理人员、投资经营者阅读参考,也可作为学习、培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

如何开一家成功的咖啡店 / 侯吉建编著. —北京:机械工业出版社,
2005.8

(新世纪特许经营丛书 100)

ISBN 7-111-17344-9

I. 如... II. 侯... III. 餐厅—商业经营

IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 102144 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑:文菁华 责任校对:滕宝红

封面设计:戚开刚 责任印制:杨 曦

北京机工印刷厂印刷

2006 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

1000mm × 1400mm B5 · 9.375 印张 · 1 插页 · 232 千字

0 001—5 000 册

定价:29.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

本社购书热线电话(010)68326294

封面无防伪标均为盗版



策划编辑:文菁华

出版咨询:(010)88379707

wenjinghua@263.net

封面设计: 墨笔文厅 13520709361 小威

FDS世界特许经营发展服务组织 (Franchise Development Services Ltd.) 于1981年由Roy Seaman在英国诺威治始创, 是当今公认的世界最大、最成功的特许经营发展服务及投资的领导品牌和专业机构之一, 分支机构遍及世界二十多个国家和地区。1998年即获ISO9002国际质量认证。

FDS中国是这个国际咨询投资集团在中国的总部, 一直以富有挑战性的特许经营业务, 为各行各业的企业家提供广泛而高度专业化的服务。1998年, FDS在香港成立了中国特许经营顾问发展有限公司, 负责中国区业务, 并由刘文献先生任总裁。1999年, FDS在北京成立了北京富莱晨思 (Franchise) 投资顾问有限公司, 以适应发展迅猛的中国特许经营业务。FDS中国的服务对象包括已建立了特许经营体系的盟主企业 (Established Franchisors)、正在建立自己特许经营体系的盟主企业 (Prospective Franchisors)、正在寻求加盟的个人和企业以及个人投资者 (Established and Prospective Franchisees and Investors)。

FDS中国的主要业务范围包括:

- 特许经营顾问咨询
- 特许经营培训与教育
- 特许经营的国外承销与投资
- 特许经营出版
- 中国特许经营网

FDS在全球有近千家长期合作的中外特许经营盟主, 其中典型成功案例包括: Holiday Inns (假日旅店)、Domino's (达美乐比萨饼)、Burger King (汉堡王)、British Rail (英国铁路)、Hertz Car Rental (汽车租赁)、Travel Network (旅行社)、The Dwyer Group (德威尔集团)、Romp Around (儿童乐园)、马士特咖啡店、TNT (快递)、隆辉礼品、Guardian药房、Toscano皮草专卖、EPB书店、今日电讯连锁、杉杉西服、重庆小天鹅火锅、辉煌太阳能、创世男装、太平鸟女装、左右沙发、同仁验光配镜、秀伯涂料等行业领先品牌企业。

随着2003年中国加入WTO后特许经营市场的开放, FDS将为中国的特许经营发展作出重要的贡献。

新世纪特许经营丛书 100 编委会

丛书顾问：于献忠 艾 丰 苗中正 Roy.Seaman 杨国昌
 严骏非 张征宇 郑永刚 李桂莲 Frank Hoy
 祝 铨 何永智 钱跃宏 王文斌 李 奇 杨建荣
 Albert.Kong 何才庆 魏 林 杨子云 陈大鹏
 周海汇 周成建 蒋衡杰 张玉卿 余龙文 高德康
 胡援东 王承敏 杨 纤 朱明春 刘国雄 李明杨
 梁 勇 张树武 池 洋 陈金平 田永浩 周少雄
 Luigi PROLETTI 古川云雪 席 殊 徐秀清
 黄华坤 李 欣 钱学农 王宇峰 屈云波 李禧华
 张 葳 郭一鸣 姜恩颖

主 编：刘文献 王春辰

执行主编：李维华

编 委：罗天宇 侯吉建 王春辰 肖建中 杜 豪 王秋波
 王俊秀 董佳羽 仇 一 蓝润洪 徐重九 何赵萍
 余汉华 张志平 吴汉生 丁 镇 张 然 李卫东
 常淑茶 贾秋萍 林屹松 徐远翔 肖振阁 余年初
 严 格 王 云 耿文国 滕宝红

序 1

刘文献总裁和他的同事李维华博士策划出版了这套旨在教育特许人和受许人的特许经营丛书。他们通过翻译引进与自己创作的方式，开发出一套详尽的特许经营丛书，该丛书具有极高的实战价值。

人们为什么需要这套丛书？原因之一就是，目前的中国缺乏关于特许经营方面的书籍；原因之二是，国外已经出版的特许经营书籍通常是为了适应本国特色而编写的，因此，那些书具有浓厚的地域特色；原因之三是，特许经营教育书籍的普遍性欠缺。

关于特许经营教育书籍的普遍性欠缺，从全世界的角度来考察，我们发现，商业培训者们并没有认识到特许经营架构和商业运作模式的特性。典型的现象是，他们假设合理的商业与管理原理可以在所有条件下有效地适用。比如：

- 寻找合适的特许经营合作者
- 特许经营合同的谈判
- 理解特许经营的国内外法律关系
- 履行合同的规定
- 退出一个失败的联盟

上述这些以及更多的问题在刘文献总裁和李维华博士的这套特许经营丛书里都得到了很好的解释，同时，他们还用案例与具体的详细步骤来对一些抽象的概念予以进一步说明。它们给读者展示了作为特许经营的基本理论及其模式，介绍了为进入一个特许经营而需要的最基本知识，同时也全面地解释了在运营与管理单店及特许经营体系时的关键性问题。除了翻译那些在国外已很有权威的特许经营书籍之外，他们还邀请了一些特许经营相关业界的知名人士来写作。

特许经营在全球呈现不断增长的趋势。目前，美国近50%的零售额来自于特许经营。特许经营为个人及群体提供了良好的做老板与创造财富的机会：特许经营创造了就业岗位，特别是为那些以前不曾有过工作经验的人们创造了入门机会。特许经营甚至扮演了一个教育者的角色，亦即它在管理的实战方面培训雇员，这些培训将引导他们进入未来的创业。正是认识到了这些效果以及通过特许经营发展经济的潜力，他们才推出了这套丛书。我为他们对中国特许经营教育所作的努力而鼓掌。



弗兰克·霍伊

美国贸易研究会主席

美国德克萨斯大学ElPaso分校(UTEP)的企业发展、提高、研究与支持中心主任

UTEP工商管理管理学院院长

北师大珠海分校国际特许经营学院副院长
管理与创业学教授

曾任乔治亚州小商业发展中心主任

研究领域：特许经营、创业与经济发展、家庭商业、战略联盟与社会创业

序 2

过去，有位哲人说：FDS在中国的道路，是“特许经营苦旅”。FDS是世界特许经营发展服务组织(Franchise Development Services International Ltd.)，是全球特许经营发展服务的领导者和专业机构。FDS中国，是FDS1999年进入中国后构建的全球第二十家地区中心，当然，中国必将成为全球最热门的特许经营中心市场。

如同世界著名的麦肯锡咨询顾问集团一样，我们在推进一种专业技术、专业思想、专业模式或专业经济方面也遇到了本土化及其综合的挑战。FDS中国有许多轰轰烈烈的特许经营导入或构建服务工程，比如被中国连锁经营协会多年评为全国最佳盟主的“杉杉集团”与“重庆小天鹅火锅”等特许经营工程，但我们也有一些因为诸多原因进行得不够“成功”的项目。但其实，即使是“成功”的项目，也更多是因为盟主自身的成功基础；即使我们占第一推动力的“成功”项目，也仍然有许多未完成的遗憾。而虽然那些当时“不成功”项目的董事长，在事过多年后仍认为FDS的到来带来了革命性的变化，这样的鼓励也仍然不能掩盖FDS整体性的责任与孤独。

“一个板凳四条腿，有一条腿不一般齐都不行。”用这个民间的谚语形容中国特许经营市场发育的不均衡也许颇有道理。对于构成这一市场的各方：政府、专业服务机构、盟主、加盟商及潜在投资人和专业从业人员来说，对特许经营的认识、需求很不相同，在发展特许经营的准备、能力、法律意识等方面都不均衡，在特许经营的监管方、特许商、受许方、潜在受许方、从业方、专业力量方都存在较大的差异和时空错位。这种紊乱产生了极大的市场激情和市场波动，置身于其中，就如置身于巨大的冰河：冰山、浮冰、残雪、雪水，在春天阳

光的融化下，汇合着泥沙、植被和溪流浩浩荡荡，层层叠叠，碰撞，融合，归入大海。

加入WTO后，中国因取消国际特许经营市场准入门槛而将成为被引爆的“全球最热门的市场”，我们深感应改变“理论落后于形势，实践落后于国际，成功难以克隆，失败不断重复”的局面，共同致力于让特许经营在科学的、系统的、规范的、实践创新的、社会生态均衡的轨道中发展，最终成为我国知识经济或新经济的主流力量。有着百年历史的北京师范大学是教育创新的代表，2003年，北师大联合FDS，开创了全亚洲第一所国际特许经营学院——北师大珠海分校国际特许经营学院。北师大珠海分校被国家教育部赋予中国教育创新基地的使命，并将引进更多的国际特许经营先进资源，致力于中国的特许经营学科体系、专业运用和专业人才的建设。国际特许经营学院和FDS致力于在全球范围内遴选特许经营权威著作，在全国范围内编选特许经营研究与探索的精品，在理论构建、实际案例、教学培训、专业应用、法律监督、行业特征、产业发展、国家战略等方面出版一套特许经营系列丛书，希望能帮助特许经营在中国完成其重要的使命。机械工业出版社则敏锐地发现了特许经营的学术价值、实际价值和社会经济价值。

FDS的研究表明，特许经营的发展，在一个国家是与其社会经济及产业的全球化、市场化、知识化程度相关的。美国商务部认为特许经营是美国经济的主流力量，是美国国家战略、知识经济战略、经济及产业结构调整战略、全球化扩张战略及社会资源重组与就业战略的重要工具与模式。

在一个国家的特许经营导入期或个体自发期，由于外来特许经营样板的影响，特许经营成为许多企业和创业者迅速发财的“梦想”，这个时候的特许经营，更像一种简单的思想或口号，经常被视为一种产

品营销或渠道管理的工具与模式，中国的这一阶段应为1979~1999年。

在特许经营的成长期或产业化时期，一个国家的主管部门会出现（如中国连锁经营协会），一些国际专业公司（如FDS）会进入市场，会出现专门的学院或专业（如北师大珠海分校国际特许经营学院）、专业的门户网站（如中国特许经营网）、专业的丛书和媒体（如《中国特许经营年鉴》、《中国特许经营大全》及本套丛书）。更重要的是大批的国际特许经营企业将正式进入市场，本土的特许经营企业也将形成一定的产业规模。这个时候的特许经营更多的是一种企业经营管理的模式与工具，中国的这一阶段应为2000~2008年。

在特许经营的成熟期或社会化时期，特许经营将成为国家经济的主要力量，对国家战略扩张、资源重组、经济、产业、企业及大众的专业知识化程度，对国家可持续就业与创业、国家经济等级、国家进出口贸易、国家商业文明等都有重要而可持续的贡献。特许经营是美国国家战略的重要工具或重要构成，是新加坡、马来西亚等国家的国策。这一时期的特许经营，将更多被视为一种新经济思想和新的社会经济重要发展模式，是国家营销与社会管理的重要工具与模式。在我国，应抓住2008年北京奥运会及2010年上海世界博览会这两个重要契机，全力发展特许经营。

感谢北师大和机械工业出版社致力于特许经营的正规化建设，这将是一件富有长期战略意义的事情。

感谢全球商业巨人迈克·戴尔，在我作为他中国总代理工作的5年时间里，这位大师使我深刻地认识到经营模式可以改变一个企业甚至一个国家的命运。

感谢杉杉集团郑永刚先生，他以一个企业领袖的远见卓识在中国第一个启动了深具影响的特许经营系统工程。

感谢大杨集团李桂莲总裁，她为FDS提供了广阔的特许经营探索空间。

感谢恒基伟业董事局主席张征宇博士，作为知识经济型的工商企业领袖和北师大珠海分校国际特许经营学院的首任院长，他正致力于推动国家特许经营战略。

感谢重庆小天鹅何永智总裁，她的成功证明特许经营和中国文化、中国企业、中国社会的结合将会取得更大的成功。

感谢同仁医院的韩德民院长和同仁科技开发中心的焦志毅先生，他们敢于把同仁眼镜这样一个百年名牌和特许经营这样一个最新经营模式进行大胆结合，而FDS中国和同仁共同的合作则使同仁获得了更大的成功。

感谢中天特车集团的王宇峰董事长和姜思颖先生，我们共同开发了一个非常有创新意义的神州之旅露营车俱乐部项目，这充分体现了特许经营的应用是没有疆界的。

感谢山东今日集团李欣总裁和香港左右家居的黄华坤总裁，他们都一直致力于如何让自己的企业更成功并且获得同行业的领先地位。我们经常一起探讨，相互勉励和相互学习，他们代表了更多追求卓越的成长中的中国民营企业。

感谢Frank Hoy，作为全美商贸研究会主席和著名的国际特许经营高等教育专家，他是本套丛书的主要规划者之一。

感谢Roy Seaman和江进兴先生，他们分别作为全球FDS创始人和亚洲总裁，把FDS的精神、理念、技能、案例和全球近千家客户资源导入了中国。

感谢普林斯顿大学钱跃宏教授，他是我的同窗好友，他为丛书提供了宝贵的国际资料。

感谢艾丰先生：作为中国名牌事业的主要奠基人，他最早肯定了

特许经营对国家的重要性。

感谢北师大的苗中正、杨国昌、严骏非、祝链、张葳等领导和专家，感谢21世纪中国企业家论坛主席何才庆先生，他们赋予的机会，将在未来显现其更重要的价值。

感谢中国连锁经营协会、新加坡特许经营协会、英国特许经营协会和国际特许经营联合会。感谢《中国企业家》杂志、《财经》杂志、《商界》杂志、中国经营报、中央电视台、中国特许经营网、人民日报市场版。

感谢我的同事和朋友罗天宇、李维华、侯吉建、王春辰，他们被称为FDS中国的“F4”，还有夏阳、曾军、于德水、王乃军、王云、何赵萍、徐重九、张然、林屹松、张志平、王秋波、王晓民、王俊秀、余汉华、余年初、陈红朝、刘文勇、捍燕钧，没有他们对特许经营的执着追求和无私奉献，就没有丛书的出版。

感谢仇一先生，他荣获了全国最佳特许经营职业经理人称号，他多年来信仰和投身特许经营，他信赖FDS，他是国际特许经营学院学生发展的榜样。

感谢董佳羽先生，他对特许经营事业的投资敢为人先。

感谢杜豪先生，他支持出版的《中国特许经营大全》对中国特许经营的发展有着启蒙的作用。

感谢北师大珠海分校国际特许经营学院的首届201位学员，他们是被新浪教育称为“特许经营黄埔军校”的首批成员，将影响中国特许经营的未来。

感谢黄国雄、李禧华、牛海鹏、李飞等所有已在或正在研究特许经营的学者、专家，欢迎赐教。

感谢所有帮助、支持、信任和建设特许经营的朋友，感谢每一个坚持读完这篇序言的读者。

感谢红高粱快餐的乔赢总裁，他喊出要做中国的麦当劳，曾是美国时代周刊报道的焦点人物，他的失败和不幸，更加证明本套丛书出版的必要性。

特许经营是一门实践性、复合性、先导性以及国际性特点很强的学科，是一门新兴的学科，欢迎各界朋友对丛书的相关专题进行交流和探讨，共同促进特许经营的理论建设，迎接特许经营时代的到来！

感谢国家商务部、国家质检总局、全国工商联、共青团中央、中国名牌战略推进委员会、中国企业家协会；感谢北京市人民政府、上海市人民政府、辽宁省人民政府、大连市人民政府、成都市人民政府、珠海市人民政府及北海市人民政府等地方政府的相关领导同志，在你们所领导或所开创的经济发展建设事业中，“国家特许经营”的思想或框架正在逐步成形并付诸于卓有成效的实践。

感谢所有的正在创造特许经营历史的中外特许经营盟主、加盟商和专业精英，你们是特许经营理论研究真正的源泉。

最后，我借此序言，重申我在1999年21世纪中国企业家论坛上的倡议：特许经营应成为21世纪知识经济中国的基本国策！



FDS中国总裁

北师大珠海分校国际特许经营学院常务
副院长

大杨创世股份有限公司常务副总裁

CEIM中国教育投资管理集团执行董事

上海时尚联合会副秘书长

中国著名特许经营专家、FDS中国特许经营
发展服务事业的第一人

研究领域：特许经营国家战略、特许经营
体系构建、特许经营行业应用、特许
经营文化、特许经营品牌营销、特许经
营发展服务规划、特许经营知识管理、
服装业特许经营、单店管理、城市战略与
行业战略、资源整合等

前 言

近年来国内兴起一股开店热潮，特许经营加盟开店已经成为当今社会最重要的创业投资手段，它帮助许多人成功致富，甚至由此开创了自己的商业王国。而开设一家专卖店、餐饮店实际上是一门大学问，它涉及金融、房地产、物流、零售、品牌管理等众多领域。随着时代的发展，这些学科领域边际越来越模糊，也产生了越来越多复合型的前沿课题。如何正确选址，如何吸引顾客，如何留住顾客，如何提升品牌价值……归根到底，如何开一家成功的单店构成一个让人无法忽视的问题。

在这样的背景下，FDS世界特许经营发展服务组织、北京师范大学珠海分校特许经营学院与机械工业出版社联合多位特许经营领域资深的专家学者，携手推出了成功开店系列丛书，包括《如何开一家成功的酒吧》、《如何开一家成功的咖啡店》、《如何开一家成功的快餐店》、《如何开一家成功的美容美发店》、《如何开一家成功的服装店》、《如何开一家成功的餐饮店》，构成“新世纪特许经营丛书100”的重要组成部分。此前，在“新世纪特许经营丛书100”陆续出版且受欢迎程度日渐升温的过程中，编著者及出版各方深刻感受到时代的发展提出了新的挑战——特许经营创业热潮引发了对于“如何成功开店”实战技巧讲解的迫切需求——于是，秉承创新务实、服务大众的原则，又推出成功开店系列以回馈广大读者的厚爱。

特许经营是新经济的“魔法石”，它在知识经济崭新历史时期发出耀眼的光芒，为现代人的生活抹上鲜亮的新色彩、为社会经济带来焕然一新的面貌，它使许多古老的产业重新焕发神采，让我们跃升至经济链条上的更高环节。乔治·卢卡斯的“星球大战”是人们所熟悉的影

视传奇，同样它也讲述了一个商业传奇，一个将几千万美元投入转化为数十亿美元收益的魔幻传奇，其背后隐藏的也不过是衍生产品特许经营的简单逻辑……同样凭借着特许经营获取巨大价值增值的例子数不胜数。经营模式可以改变我们在竞争中所处的位置，它可以将本来平淡无奇的元素组合后产生妙不可言的效果，可以使原本赚钱的生意更加大放异彩。

如果说特许经营包罗万象，是一门庞杂的学问，单店运营则构成其核心。毕竟，单店是特许经营体系中的基本业务单元，是整个体系盈利的起点，是特许权要素的凝聚点。无论对盟主、对加盟商还是对消费者，单店都有着无与伦比的重要意义。而单店的运行有其科学规律。所谓“麻雀虽小，五脏俱全”，单店的开立、管理，有其复杂性，包含对客户的管理、对竞争对手的管理、对店员的管理、对流程的管理、对数据的管理等等。做好这一切，又保证这些元素互相搭配，才能打造顾客喜欢的、员工乐意为之工作的、能够提升品牌价值的、能够创造价值增值的单店。

如今，特许经营加盟创业成为了热门话题。越来越多的人不满足于朝九晚五的打工生涯，加入了“开店一族”的行列；也有越来越多的人通过加盟店迈出了他们创业生涯的第一步，在拼搏中感受人生的忙碌与充实、激情与成就。但是，面对琳琅满目的加盟商机，面对单店运营管理中的种种难题，许多人又在特许经营加盟开店的大门前徘徊不前。本套丛书将告诉您成功开店的秘诀——从如何选择适合的领域到如何选择优秀的加盟体系；从如何做好开店准备到如何管好一个能赚钱的单店。不同于以往的关于特许经营的理论著作，本套丛书没有艰深的理论，没有晦涩的措词，一切以简单实用为原则；不同于特许经营方面的普及读本，它分门别类，历数了酒吧、咖啡店、快餐店、美容美发店、服装店以及餐饮店开店经营的必备要素和注意事项；它