

超值白金版

29.80

全面揭示赚钱餐厅的经营之道 深刻剖析餐厅第一手实战经验

如何开一家 赚钱的餐厅



谭慧 编著

中国华侨出版社

如何开一家 赚钱的餐厅

谭慧 编著



中國華僑出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

如何开一家赚钱的餐厅 / 谭慧编著. — 北京: 中国华侨出版社, 2013.8

ISBN 978-7-5113-3910-2

I. ① 如… II. ① 谭… III. ① 餐馆—商业经营 IV. ① F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 192012 号

如何开一家赚钱的餐厅

编 著: 谭 慧

出 版 人: 方 鸣

责任编辑: 茂 素

封面设计: 李艾红

版式设计: 李 倩

文字编辑: 邹 蒙

美术编辑: 张 诚

经 销: 新华书店

开 本: 1020mm × 1200mm 1/10 印张: 48 字数: 805 千

印 刷: 北京中创彩色印刷有限公司

版 次: 2013 年 10 月第 1 版 2013 年 10 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5113-3910-2

定 价: 29.80 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦三层 邮编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

发 行 部: (010) 58815875 传 真: (010) 58815857

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

如果发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。



前言

我国是世界上著名的饮食大国，有着 5000 多年饮食文化的悠久历史。中国素有“民以食为天”的传统，这源于远古流传至今的饮食大氛围。如今的中国，餐饮业已经成为市场化程度最高、竞争最激烈、发展速度最快的行业之一，形成了一道亮丽而又多彩的风景线，对想在这个行业占有一席之地的从业者折射出无限的光环和吸引力。它吸引了万千投资者的目光，并给了其中许多人以丰厚的回报。从前，我们都以为在餐饮业日进万金是一个可望而不可即的神话，而只有那些经营过餐厅的人才了解这是完全可以实现的。餐饮业具有无可比拟的诱惑力，具体表现为餐厅投资可大可小，既可以独立经营，也可以联营、加盟；餐厅的投资周期短、见效快，只要做上路了，短短几年时间，就能完成从单店到连锁的整个发展过程，利润非常丰厚。以上种种优势，使得开餐厅成为众多创业者创业的最佳选择。

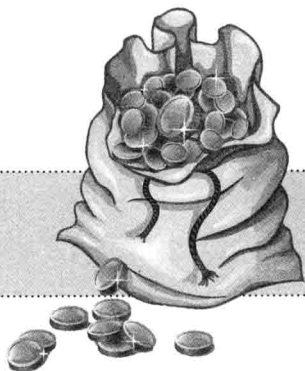
面对新开的餐厅越来越多，赔钱的餐厅也日渐增多成了无法掩盖的残酷事实，许多餐厅经营者在感到惶恐不安的同时，也困惑不已。为什么昨天还客似云来的火锅城今天却鲜有人问津？为什么一墙之隔的川菜馆，一个是顾客盈门，川流不息，利润不断增长；另一个却是人迹罕至，门可罗雀，连年亏损。为什么麦当劳、肯德基一年四季没有淡季？而你的餐厅，却因为你缺乏经验，盲目从感性角度出发，在开业前市场调查分析不够充足，再加上资金“底气”不足，以至造成开业后经营定位不准，使得餐厅不得不关门易主。

由此看来，餐饮业面临着激烈的竞争。而你如何凭借独特的产品优势，在残酷的市场夹缝中拼杀出一条血路？这需要步步惊心，招招制胜。一个餐厅，从选址到开业，从服务到采购，从收银到点菜，涉及太多的知识和细节。即使餐厅开起来了，也会遇到问题，开销和内耗增大，员工工作效率低下，采购员吃回扣，上菜速度有待提高，卫生状况让人担忧，这些小细节，任何一个出现纰漏，都会让你的餐厅在发展的道路上埋下隐患。这时候，餐厅经营者需要一个良好的管理制度和严格执行制度的决心，以及应对困难的毅力和思维。

任何一门行当都是一种学问，常言说“隔行如隔山”，经营一家餐厅也并非人们想象的那么简单。你或许可以凭借一些小招数、小花样抓住一部分消费者，但是要想扩大经营，走规模化、可持续发展的道路却很漫长，在这其中要探索和总结的有很多。餐饮业内有句话叫：“眼光是金，特色是宝。”虽然经营者进入餐饮业的形式各有不同，但不管其背

景如何，要想在这个行业中找到立足之地，树起一面大旗，找对餐饮特色项目永远是最关键的一步。如果你想开一家餐厅，就要了解需要多少投资、开什么样的餐厅、多大规模、多高档次、回报如何、有多大风险，这些都需要事先考虑全面，也是最需要解决的问题。当决定开餐厅时，绝不能有“只要我的菜货真价实，自然就会有人来吃”这样的思维定式，而是要想到，餐厅要有一流的服务和管理，一流的菜肴和环境……随着时代的发展和社会的进步，人们对于“吃”的期望和要求也日益增长和提高，已经逐渐从单纯的生理需要演变为更多地追求心理上的满足。这一变化，是饮食发展为成熟的文化的一大标志；这一变化，也使得经营餐厅这一行业日益具有更多的艺术性。因此，可以肯定地说，只有那些能够不断地满足人们的心理需要的餐厅，才能够不断地获取高额利润。

为了帮助广大餐饮业从业者获得全新而实用的经营管理知识，我们精心编写了这本开店指导书。本书分别从科学、实用的角度出发，将餐厅开业准备，如何选址、筹划、筹资、起名到经营过程中的采购进货、店员管理、店面设计与装潢、菜单制作、成本控制、厨房管理、卫生管理等各个方面，以通俗易懂的语言，为广大读者描述了一个完整的餐厅经营程序，具有很强的知识性和可操作性，就像一位开店专家手把手地教你打理自己的餐厅。如果你想开一家赚钱的餐厅，请仔细阅读本书，并灵活运用掌握。通过阅读本书，你可以从中了解餐饮企业内在的经营规律，挖掘餐饮业做大做强所需要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解决的办法，从而使经营者跨越成长中的各种危险，走向成功之路。



目录

第一章 开餐厅前的详尽计划书

餐厅的“钱”景究竟有多大	1
开餐厅要正确把握餐饮消费的发展趋势	2
拟订一份周密的投资计划	3
餐厅投资预算的项目	4
开餐厅需要的启动资金	6
合伙开店的利与弊	7
盘个餐厅自己经营	9
承租转让餐厅的注意事项	10
开餐厅常见的四个误区	12
让你的餐厅更长寿的秘诀	13

第二章 如何为餐厅定位

餐厅定位的几个原则	15
根据风味和地区确定餐厅的经营特色	16
娱乐餐饮兼备的休闲式餐厅	17
开家节约顾客时间的快餐厅	19
经济实惠，开一家大众餐厅	20
紧跟时尚，开一家领先潮流的餐厅	22
推销家乡菜，开一家地方风味餐厅	23

第三章 为餐厅选个好店址

选择好店址的重要意义	25
------------------	----

餐厅选址的基本原则	26
选址要多做调查研究	27
巧用环境来选址	27
学习肯德基选址的经验	28
餐厅选址的几大典型战略	29
餐厅选址要规避政策风险	31
哪些地段不宜开店	31
选址 VS 资金	32
签订租赁协议要慎重	33

第四章 给餐厅起个好店名

好店名是餐厅的金字招牌	35
餐厅取名的依据和忌讳	36
餐厅取名技巧	37
取一个让顾客留下好印象的店名	39
如何设计店名的标准字	39
店标设计的意义	40
选择适合餐厅的招牌	41

第五章 餐厅的装修设计

餐厅常用的主体装修风格	43
餐厅外观的设计原则	44
设计合理的餐厅布局	45
餐厅装修与定位要一致	45
餐厅常用的局部装修	47
餐厅门脸的设计	47
餐厅大厅的装修风格	48
餐厅包间的设计	49
如何设计餐厅吧台	50
餐厅墙面设计	51
餐厅的灯饰选择	51
餐厅窗帘装饰	52
餐厅内的通道设计要高效简洁	53
餐厅区域设计	54

第六章 餐厅就餐氛围设计

影响餐厅气氛的因素	56
灯光气氛	57
餐厅绿色植物的陈列	58
餐厅艺术饰品的摆设	59
餐厅的温度、湿度和气味	59

餐厅的背景音乐设计	60
餐厅的噪声控制	61
用服务质量提升餐厅氛围	62
精妙选择菜品盛器	62

第七章 如何选定菜品

菜品的定位	64
菜品品种要平衡	65
餐厅要有自己的招牌菜和特色菜	65
如何为菜品起名	66
菜式要与餐厅风格相符	67
选择毛利较大的菜品	67
菜品创新的常用方法与技巧	68

第八章 给菜品合理定价

定价的技巧与方法	69
菜单定价的策略	70
根据成本和利润定价	71
多元化消费中的定价策略	71
新开张餐厅的价格策略	72
如何对菜品进行打折	73
公开牌价与灵活的定价策略	74

第九章 菜单设计的方法和技巧

菜单设计的基本要求	76
菜单的规格与字体设计	77
菜单的封面设计	77
照片、插图和色彩的运用	78
如何选择菜单的用纸	79
菜单要不断创新	80
菜单既要突出特色又要受大众喜欢	80
菜单菜品的表示方法	81
调整菜单的注意事项	82

第十章 打造招牌菜

餐饮业的 80 / 20 法则	83
精益求精将普通菜打造成招牌菜	83
用传奇的故事来点缀招牌菜	84
用时尚和文化内涵打造招牌菜	85
招牌菜要注重色彩美	85
招牌菜名字要有寓意	86

招牌菜也要创新	87
---------------	----

第十一章 如何留住消费顾客

回头客是餐厅利润的保证	88
拉住回头客要了解其消费心理	89
人无我有，人有我优	91
优秀的服务员可使经营业绩提高 20%	91
迎合顾客口味	93
保持地方风味特色	93
关心体贴法留住顾客	94
情感经营法感动顾客	95
返券留客法	96
超低价策略法吸引顾客	96
变“头回客”为“回头客”	97
制造“短缺”的现象	98
打造透明餐厅让顾客更放心	99
对消费少的客人一视同仁	99
留住挑剔的消费者	100
为客人提供多样化、个性化的服务	101
餐饮业的贵宾卡服务	102
把不满意的顾客变成忠实顾客	102

第十二章 餐厅人员的岗位职责

分工明确，餐厅才能高效运转	104
经理的岗位职责	105
主管的岗位职责	106
领位员的岗位职责	107
服务人员的岗位职责	107
餐厅会计的岗位职责	110
出纳员的岗位职责	111
采购部人员的岗位职责	111
厨房工作岗位职责	112

第十三章 餐厅店员的招聘与管理

为什么要重视招聘	114
餐厅店员招聘的原则	115
店员招聘的准备工作	115
店员招聘的具体步骤	117
选择合适的招聘渠道	118
餐厅店员管理要达到的目标	119
餐厅钟点工的招聘	120



辞退餐厅店员的方法与技巧	120
留住好店员的技巧	122
管理好店员宿舍	123
走出餐厅管理认识的误区	123
巧妙处理店员之间的各种矛盾	124
无规律走动式管理最有效	125
努力保持店员队伍的稳定	127
如何激励你的店员积极工作	127

第十四章 餐厅店员的培训与素质要求

餐厅店员培训的主要方式及意义	129
店员培训的主要内容	130
店员理念培训	131
用激励措施提升培训效果	132
培训时要注意的一些问题	134
服务员举止礼仪培训	134
对新进人员进行托盘训练	135
餐厅摆台培训	135
餐前检查培训	139
酒水的开启及斟酒服务培训	140
餐饮服务员必备的素质要求	141
收银员的基本素质	143
餐厅领班要克服的毛病	143
餐厅服务员必备的风度与气质	144
服务员的着装要求	146

第十五章 餐厅员工的激励制度

建立有效的激励机制	147
员工激励须遵守的原则	148
激励员工的六个技巧	149
激励员工的物质手段	149
激励员工的精神手段	150
餐厅员工福利发放的作用和原则	151
年终奖分配的三个原则	152
鼓励员工充分发挥自身的潜能	153

第十六章 餐厅每日营业的流程

做好营业前的准备工作	155
每日营业前的所有检查内容	156
摆设餐桌与台布	157
餐厅交接班制度	160

中餐开餐前的准备事项	160
中餐零点服务流程	161
西餐正餐服务流程	161
自助餐服务流程	163
营业结束后的工作内容	164

第十七章 餐厅迎宾管理和规范

迎接顾客的工作要领	166
迎宾员迎宾送客的礼仪	167
迎宾员的工作流程	168
服务员导餐服务的要点	169
安排顾客的一般规律	169
接待不同类型顾客的技巧	170
接待特殊顾客的技巧	171
满席的接待方法	172
同席时的注意点	172
营业忙碌时接待多批顾客	173
迎接年轻情侣就餐的技巧	174

第十八章 餐厅值台管理和技巧

值台的工作内容	175
值台常用的服务敬语	176
值台服务人员与顾客交谈应注意的礼节	177
餐厅必须提倡微笑服务	177
服务不同类型顾客的技巧	179
服务特殊顾客的技巧	179
顾客入座后的服务	180
包间服务的要领	181
西餐厅的服务程序	182
顾客订位服务	183
接听订餐电话的技巧	183
拨打电话时的注意事项	184
顾客就餐期间的等待不是服务员的休息时间	185
翻台服务的要领	186
顾客结账的服务程序	187
顾客常用支付方式的结账技巧	187
送客的服务要领	188

第十九章 点菜服务与技巧

点菜服务的注意事项	190
中餐的接服务要领	192



中餐的点菜服务	193
中餐上菜前后的服务工作	194
中餐用餐中的服务工作	194
中餐用餐后的服务工作	195
中餐服务的额外注意事项	196
西餐菜肴的基本常识	197
如何布置和整理西餐餐桌	198
西餐的接待和服务要领	198
西餐点菜服务流程	199
西餐上菜前应做哪些准备工作	200
西餐上菜服务要领及基本流程	201
西餐中酒水服务的注意事项	202
西餐结账服务的要领	203
西餐如何送客与清理菜单	203

第二十章 应对服务顾客时出现的意外情况

两桌顾客同时要求一个服务员服务	205
顾客就餐赶时间	205
顾客点了菜单上没有的菜	206
由于上菜慢导致顾客不满	207
给顾客上错了菜	208
顾客发现饭菜中有异物	208
顾客反映菜品口味不对	209
上菜时汤汁洒在顾客身上	209
顾客被烫、烧伤	210
顾客或小孩过于吵闹	211
顾客向服务员敬酒	212
顾客要求服务员陪酒	213
知名人士突然来进餐	213
顾客将宠物带进餐厅	214
顾客结账时钱不够	215
顾客对账单持异议	216
顾客损坏餐具	217
顾客偷了餐具	218
发现未付账的顾客离开	219
顾客财物丢失或损坏	219
顾客在餐厅醉酒	220
顾客在餐厅跌倒	221
顾客打架闹事	222

第二十一章 机智处理顾客的投诉

建立顾客投诉的渠道	224
引起顾客投诉的原因	225
仔细分析顾客的心态	226
处理顾客投诉的流程	227
处理顾客投诉的主要原则	228
如何对待顾客的投诉	229
处理顾客投诉时需要注意的细节及方法技巧	230
如何处理顾客的投诉电话	231
对预约纠纷要妥善处理	232
减少顾客投诉的方法	233
处理顾客投诉时的禁忌	234

第二十二章 承接宴会与团体包餐

宴会的种类	235
宴会预订的方式	236
订席记录项目及内部准备工作	237
准备宴会前要了解的事项	237
制订宴会菜单的注意事项	238
摆台时注意对场地规划	239
西餐宴会服务的流程	240
法式宴会服务的程序	241
宴会中特殊食品的服务	242
承办婚宴的制胜要点	242
宴会服务的注意事项	244

第二十三章 餐厅的外送服务

外卖的商机	245
外卖模式和透明度	246
怎样做好有口碑的外卖	246
发放简洁菜单	247
接受电话预订	248
开展网上订餐	249
送餐服务注意细节	250

第二十四章 餐厅的推销与促销活动

餐厅推销应该切合消费者心理	251
餐厅促销的作用与原则	252
顾客点菜推销法	254
具体的点菜环节服务员推销细节	255
原料展示推销	256

现场烹调展示推销法	258
使用菜品轮流降价的促销策略	258
口碑营销	259
根据顾客的特性推销	261
针对儿童的推销策略	262
隐瞒附加条件的推销误区	262
对老年人的推销技巧	263
对情侣的推销技巧	263
对挑剔客人的推销技巧	264
节日促销和办理培训班	264

第二十五章 餐厅的广告宣传

餐厅离不开广告宣传	266
餐饮业常见的传媒广告及其特点	267
餐厅店面广告	269
餐厅的直接邮寄广告	270
餐厅户外广告的创意	271
内部资质宣传品广告	271
互联网广告	272
微博的新宣传方法	273
餐厅如何发宣传单	274
餐厅经典广告语创意	275
避免餐厅广告的误区	275

第二十六章 餐厅成本的控制与管理

餐厅成本控制体系的建立	277
控制餐厅成本的重要性	278
餐厅成本控制的策略	279
如何加强餐厅的分析与核算	280
健全食品原材料的表格制度	282
流动成本的特点	283
控制餐厅费用支出的几个方面	284
餐厅人力成本的影响因素	285
与餐厅成本控制相关的财务知识	287
餐厅常见的三种浪费与控制	288
降低食品毛利成本	289
努力降低仓储成本	291
控制餐具成本	291
节约发放环节的成本	293
烹饪环节的成本也要控制	294
如何降低酒水成本	295

销售成本的控制	296
菜单计划成本也可降	297
合理节约水电、燃料费用	299
设备勤保养，用节能设备与器材	300
如何降低成本又不影响菜肴质量	301
教育餐厅员工爱护公物	302

第二十七章 餐厅的财务管理

分析餐厅的财务数据	304
做好餐厅财务指标分析	306
餐厅财务情况说明书包含哪些内容	307
如何进行餐饮账单的管理	309
如何提升餐厅的营业额	310
提高有限的现金流的利用率	311
如何进行餐厅的促销预算	313
规范收银作业	313
餐厅理财要避免的误区	314

第二十八章 餐厅的原料采购

餐厅采购的意义和基本任务	316
餐厅采购的组织及职责	317
原料采购的原则	319
加强原材料的管理	320
选择原料采购的方式	321
食品采购的要领	322
餐厅采购的审核与验收	325
采购过程中常见的问题	327
科学选择供应商并建立合作关系的操作流程	328
培养固定而又忠诚的供应商	330
验收时具体步骤和细节问题	331
验收时确定材料好坏的小窍门	333
验收时发现不良产品的作业规定	334
如何杜绝采购人员吃回扣的问题	335

第二十九章 餐厅的贮存管理

储存食品原料的保管与养护	337
餐厅原料存储管理	338
货物安排与管理	339
储存管理要求与管理办法	341
存储与仓管的原则	343
储存保管流程	344

餐厅应当如何进行盘点	345
餐饮物品原料对储存管理的详细要求	347
建立库存卡制度	348
如何确定库房空间	349
食品原料的冷冻要求	350
冷藏库要注意温度控制	351
冷冻库的储存技巧	353
各类食品储存的方法	355
干货库的储存技巧	357
酒水饮料库要分类摆放	358
其他类原料的储存技巧	360

第三十章 餐厅厨房的管理制度

厨房管理的重要性	361
厨房业务的 6 大内容	362
厨房生产流程及区域分类	364
厨房重要岗位设置及细节要求	365
厨师长的选配	367
规定厨房各个岗位的职责	368
建立厨房生产标准	370
控制厨房生产流程	371
厨房出菜制度	374
厨房设备及用具的选用和管理制度	375
厨房设备的清洁要点	377
厨房作业的卫生标准	378
如何处理厨房的垃圾	379
厨房工作人员卫生的注意事项	380
厨房考勤及纪律制度	382
厨房值班交接班制度	383
厨房奖惩制度	384

第三十一章 餐具的清洗

如何有效地清洁餐具	386
餐具洗涤消毒的方法	387
基本餐具的清洗小工具	387
去餐具油污的小技巧	388
如何选择餐具的洗涤剂	389
正确使用洗碗机	389

第三十二章 餐厅的质量管理

质量是餐厅的生命	391
----------------	-----

食品原料采购过程的质量控制	392
餐厅要掌握原材料检验的方法	394
食品原料加工的质量控制	395
食品原料储存的质量控制	395
餐厅服务质量的控制	397
能够提高服务质量的小细节	399
对餐厅服务质量的监督	399

第三十三章 餐厅的卫生管理

餐厅卫生的重要性	401
餐厅场地的卫生控制	402
餐厅服务过程中的卫生管理	404
每日营业前后要做的卫生工作	405
餐厅的员工卫生	406
餐厅的店面及设备卫生	406

第三十四章 餐厅的安全管理

餐厅安全管理的定义与重点	408
餐厅的防火措施	409
餐厅在火灾中的应变措施	409
餐厅应采取的防盗措施及处理偷窃者的注意事项	410
餐厅遭遇抢劫的应变措施	411
餐厅防恐的处理方法及被抢善后处理的原则	412
餐厅如何防止食物中毒和一般性意外事故的发生	413

第三十五章 及时发现餐厅经营中的隐患

经常分析餐厅经营中出现的问题	415
餐厅管理者缺乏必要的经验、知识	417
菜肴品质低劣致顾客流失的问题	418
菜谱单调乏味无特色	419
菜品价位偏高	420
招牌不够显眼	420
内部装修不好让顾客嫌弃	421
正确应对餐厅经营中的资金危机	421
附近餐厅突然降价带走客源	423
厨房股份制的操作	424
避免商业机密外泄失去竞争优势	424
抵挡“淡季”带来的困难与风险	425

第三十六章 提升餐厅的竞争力

餐厅数字化管理的必要性	427
-------------------	-----