

如何开家 赚钱的 小餐馆



RUHE KAI JIA ZHUANQIAN DE
XIAOCANGUAN

餐饮投资的**智囊团** 餐馆赚钱的**金点子**

开餐馆千万不要率性而为！开餐馆容易，开一家赚钱的餐馆却不容易。
从一个理想的店址开始……

从一份令人赏心悦目的菜单开始……

带给客人优质的服务……

理论联系实际，努力打造赚钱的餐饮店！

马晓敏◎编著



北京工业大学出版社

如何开家 赚钱的 小餐馆



马晓敏◎编著



北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

如何开家赚钱的小餐馆 / 马晓敏编著. —北京:
北京工业大学出版社, 2012. 5
ISBN 978-7-5639-3039-5

I. ①如… II. ①马… III. ①餐厅—商业管理
IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 058390 号

如何开家赚钱的小餐馆

编 著: 马晓敏

责任编辑: 杨 青

封面设计: 元明设计工作室

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 大厂回族自治县正兴印务有限公司

开 本: 700 mm×1000 mm 1/16

印 张: 17.5

字 数: 235 千字

版 次: 2012 年 5 月第 1 版

印 次: 2012 年 5 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-3039-5

定 价: 28.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

“民以食为天”，餐饮业素来被称为“百业之首”。即使在经济萧条的境况下，餐饮业也不会因此凋敝。这个古老又充满活力的行业，吸引了许多投资者的目光。

一位富翁曾说过：“当你潦倒到兜里的钱只能用来干点小事，而又不想受制于人的时候，你就去开个餐馆。因为自己总要吃饭，别人也要吃饭。所以，开个餐馆是个不错的选择。”

想要开一家餐馆不是难事，但是想要开一家赚钱的餐馆，就必须学习如何处理每天遇到的各种经营问题。

本书可以帮助有志于从事餐饮业的创业者，对这个行业有更全面、更透彻的了解，以便日后能更好地经营自己的餐馆。

本书概括了诸多餐饮业精英多年的成功经营经验，全面、系统地介绍了开餐馆必备的知识。其中包括开餐馆前的各种准备、餐馆的布局设计、菜品的风味特色、菜单的选配设计、店内的服务宣传、成本的控制等内容。

当你从头到尾读完这本书的时候，你就会明确知道自己是否具

有开餐馆所需要的知识和技巧。本书将告诉你，想要将自己的餐馆经营得好，除了必要的准备外，还需要有让顾客满意的服务和特色菜品。

仔细阅读本书，灵活运用相关知识，做好相应的运营决策，相信你会成为一个合格的餐馆经营者。

目 录

第一章

认识市场现状——准备进军餐饮业 / 1

“好的开始是成功的一半”，要想在餐饮业发展的浪潮中脱颖而出，在投资前就要做好万全的准备。只有充分了解了餐饮业以及开餐馆所需要的基本条件，才能打好开店的冲锋战。

- ✎ 我国餐饮业的现状 / 2
- ✎ 餐馆启动资金哪里来 / 5
- ✎ 做好餐馆的市场调查 / 10
- ✎ 明确餐馆的经营定位 / 13
- ✎ 做好餐馆的投资预算 / 16
- ✎ 餐馆的投资风险管理 / 18

第二章

好地点有好生意——选址与开店准备 / 21

古人云：“天时不如地利”。想要开一家生意红火的餐馆，一个好的开店地点是必不可少的。选择合适的地理位置，是每一个经营者都必须要考虑的问题。因为餐馆位置的优劣，对餐馆未来的发展有着举足轻重的作用。餐馆选址一般会受到很多因素的限制，如何选择一个好的地址是成功开办一家餐馆的基础。

- ✎ 餐馆选址的标准 / 22
- ✎ 确定餐馆的规模 / 25
- ✎ 几个典型的餐馆地段 / 27
- ✎ 签订房屋租赁合同 / 29
- ✎ 餐馆选址十不宜 / 32
- ✎ 餐馆选址的技巧 / 34
- ✎ 餐馆盘店的窍门 / 36
- ✎ 餐馆的申办与注册 / 38

第三章

良好设计打头阵——餐馆的布局美化 / 43

餐馆的布局设计就像人的一张脸，能给顾客最直观的第一印象。从外部招牌到内部环境，从厨房布局到前厅摆放，对餐馆经营来说都至关重要。要想顾客如云，门面的装点一定不能马虎，独特的风格、浓厚的文化气息、敞亮的环境、完备的设施，更容易让客人产生宾至如归的感受。

- ✎ 餐馆要有好名字 / 44
- ✎ 餐馆的装修及装修技巧 / 46
- ✎ 餐馆厨房装修注意事项 / 48
- ✎ 餐馆内部布局要合理 / 51
- ✎ 其他日常用具的配备 / 56

第四章

不可忽视的导向——菜单的选配与设计 / 59

怎样才能让顾客对餐馆有更深入的了解和产生一探究竟的想法呢？让他看菜单。一个餐馆的菜单常常起着导向性作用。顾客临门，未必知道自己想吃什么，店里有什么，而一份精致的菜单就完全可以解决这个问题。

- ✎ 菜单的主要作用和分类 / 60
- ✎ 菜单设计的六项原则 / 61
- ✎ 菜单的制作程序和方法 / 63
- ✎ 制作菜单时的细节 / 66
- ✎ 制定正确的定价策略 / 68
- ✎ 菜单的设计要因时而变 / 71

第五章

有特色才有出路——以特色菜品取胜 / 75

开一家餐馆很容易：有资金，有人力、物力，能迎合市场就行。但是怎样才能在众多大同小异的餐馆中拔取头筹呢？这个问题困扰了许多餐馆经营者。“无奇不传，无特不立”，餐馆与餐馆之间的竞争靠的就是新奇和特色，“人无我有，人有我优”才是餐馆经营制胜的不二法门。只有让顾客永远保持新鲜感，才能在餐饮市场中保持有利的竞争地位。

- ✎ 精心打造特色菜 / 76
- ✎ 凸显餐馆的文化特色 / 81
- ✎ 挖掘文化资源，打造特色 / 83
- ✎ 菜品设计的原则与步骤 / 84
- ✎ 菜品创新的方法与技巧 / 87
- ✎ 菜品创新必须以质量为根基 / 89

第六章

人才是发展主力军——餐馆员工的招聘与管理 / 91

餐馆能否开得好，人才也是绝对不可忽视的因素。招聘人才是餐馆经营中至关重要的一步。一个好的经营者除了对餐馆人员进行招聘和录用，还需要负责对所录用的人员进行培训和管理。良好的管理能力和优秀的投资能力，会让

你的餐馆在众多餐馆中脱颖而出。

- ✎ 餐馆员工的招聘和录用 / 92
- ✎ 餐馆如何聘请厨师 / 93
- ✎ 激励的原则与技巧 / 97
- ✎ 餐馆员工培训的基本内容 / 100
- ✎ 确立公平合理的薪酬制度 / 105
- ✎ 留住优秀员工的方法与技巧 / 109
- ✎ 批评员工要有一定的策略 / 113
- ✎ 辞退员工的方法与技巧 / 117
- ✎ 巧妙处理员工间的矛盾 / 120

第七章

服务堪比招牌——好员工胜过好菜单 / 123

众所周知，做餐饮就是做服务。顾客来到一家餐馆，需要的不仅仅是好的菜肴，还有贴心周到的服务，以及家的感觉和被尊重的感受。餐馆服务人员在面对顾客时要坚持顾客至上的原则，并为其提供最一流的服务。

- ✎ 慎重处理点菜环节 / 124
- ✎ 准确进行菜单解说 / 127
- ✎ 熟练掌握上菜要领 / 130
- ✎ “快”而“准”的结算 / 133
- ✎ 回头客的宣传作用 / 135
- ✎ 如何赢得新顾客 / 138
- ✎ 订餐服务流程要规范 / 140
- ✎ 妥善处理顾客的结账异议 / 143
- ✎ 妥善处理顾客的投诉 / 145

第八章

买东西也有道理——餐馆的采购 / 149

俗话说,“巧妇难为无米之炊”,一个好的厨师,技艺再高超,倘若没有合适的食材,也烹制不出美味的食物来。食材质量的好坏决定了饭菜质量的优劣,最终决定了餐馆经营的好坏。一个精明的餐馆经营者,一定会对食材采购程序非常关注,以保证餐馆的正常运营。

- ✎ 采购是餐馆经营的重要环节 / 150
- ✎ 选择餐馆采购进货方式 / 155
- ✎ 完善餐馆原料采购流程 / 157
- ✎ 严把原料验收关 / 160
- ✎ 强化原料的存储管理 / 167
- ✎ 餐馆原料的盘存和发放 / 173
- ✎ 餐馆的采购管理分析 / 176
- ✎ 有效控制采购吃回扣的问题 / 178

第九章

不浪费才有收益——精细化成本管理 / 181

餐馆营业伊始,就必须在成本控制方面下工夫。任何企业要生存、要发展,都必须要考虑降低成本。在餐饮业竞争日益激烈,各类餐馆蓬勃涌现的情况下,只有有效地控制和掌握餐馆的成本投入和营业收入,并对成本和收入进行科学分析,才能努力把费用降到最低。

- ✎ 餐馆成本的内涵 / 182
- ✎ 餐馆成本分析与控制 / 186
- ✎ 餐馆收入控制技巧 / 195
- ✎ 餐馆财务机构的设置 / 198

- ✎ 餐馆的浪费与节约 / 200
- ✎ 强化餐馆收银工作流程 / 203
- ✎ 降低餐馆成本的技巧 / 206

第十章

认真才有保障——严把卫生、安全关 / 211

餐馆生意的好坏是由多种因素决定的，其中环境因素、服务因素、宣传因素、管理因素等对餐馆的经营起着极其重要的作用。而环境因素中的卫生和安全因素又直接关系到餐馆工作人员和就餐顾客的健康。只有把好安全、卫生关，关注顾客的饮食安全，为顾客提供一个良好的就餐环境，才能让餐馆真正走上良性发展的道路。

- ✎ 厨房卫生才能吃得放心 / 212
- ✎ 前厅的卫生管理 / 215
- ✎ 遇到火灾怎么办 / 216
- ✎ 防盗与防抢的措施 / 219
- ✎ 做好突发事件的防范 / 222

第十一章

人气就是未来——品牌营销之战 / 227

现代社会竞争日益激烈，“酒香不怕巷子深”的时代早已经过去，如果没有良好的宣传手段，就算深巷中的酒再香，能闻到的人也必定是少之又少。一家餐馆要想从默默无闻变成家喻户晓乃至名扬天下，除了有精致美味的食物、周到的服务外，还需要强而有力的宣传。

- ✎ 打造餐馆的品牌 / 228
- ✎ 餐馆如何做好广告宣传 / 231
- ✎ 餐馆竞争制胜的关键 / 235

- ✎ 餐馆的食品展示促销 / 238
- ✎ 节日促销的宣传作用 / 240
- ✎ 不要忘了优惠促销 / 242
- ✎ 良好的口碑是活招牌 / 244
- ✎ 餐馆的创新营销 / 247
- ✎ 提高餐饮的附加值 / 250
- ✎ 走出餐馆品牌的误区 / 254

第十二章

连锁还是加盟——成功之后的选择 / 257

.....

餐馆经营日益成熟之后，经营者通常会面临这样几个问题：是继续扩大经营还是维持原有规模，是将餐馆转手卖出，还是发展下属连锁店？想要连锁经营的话应该怎么做？是否有发展的前途？如果加盟别的品牌餐厅又该怎么做？进行扩大经营的时候应该注意些什么问题？

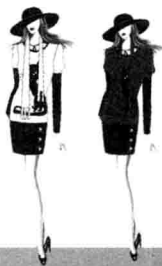
.....

- ✎ 成功之后的选择 / 258
- ✎ 餐饮连锁经营 / 259
- ✎ 连锁经营的运作与管理 / 261
- ✎ 餐饮连锁经营的注意事项 / 263

第一章

认识市场现状

——准备进军餐饮业



“好的开始是成功的一半”，要想在餐饮业发展的浪潮中脱颖而出，在投资前就要做好万全的准备。只有充分了解了餐饮业以及开餐馆所需要的基本条件，才能打好开店的冲锋战。



我国餐饮业的现状

随着我国餐饮业的快速发展以及中西方饮食文化的交流，目前，我国餐饮市场呈现百花齐放、百家争鸣的局面，各种风味独特、经营有道的餐饮企业星罗棋布，然而“开店容易，守店难”也成了餐饮业的“流行病”。所以导入科学的经营模式，拓展大众市场，走规模化、品牌化的发展模式，完善和优化餐饮企业的软硬条件，加快餐饮企业的信息化发展，扩大企业的规模和企业的核心竞争力，是目前餐饮企业值得研究和探讨的主题。

1 从单体餐饮到餐饮集团

所谓餐饮集团化是指单体餐饮采取联合合作的形式，拥有、经营或管理两个以上的企业或系统，其优势在于发挥群体作用，建立健全多方位、多层次的餐饮系统。通常以直营连锁、特许连锁、加盟连锁或自愿连锁等形式，内外延伸扩张，形成品牌性强的连锁餐饮集团。形成统一性的连锁餐饮集团对于重组餐饮资产，扩大市场的覆盖面，加快资金流转速度，促进餐饮业规范化经营有重大意义，是餐饮业发展的重要趋势。

2 休闲餐饮是一种以“休闲、舒适、情趣、品位”为主题的餐饮模式

休闲餐饮是最能够表现特色的餐饮形式。传统餐饮强调的是菜品的丰富，而休闲餐饮强调的是环境、氛围的特色。现代生活的高效率、快节奏，使人们工作时的饮食生活日益“工作化”、“简单化”、“程序化”。

因此，人们在忙碌完一天的工作后，希望能吃得轻松、吃得开心，也就是在一种轻松、舒适的就餐环境中，享受一下舒心自在的美食生活。休闲、轻松、自由这一主题又使餐饮与生活、文化紧紧联系在一起，因为要想获得身心放松，获取精神享受，就必须要有各种各样的历史文化、民族文化、中外文化来营造那种氛围。许多休闲餐厅的就餐环境都突出温馨、浪漫、精致，使客人流连忘返，让客人的就餐过程变得愉悦。

中式古典的休闲餐饮可以表现出小桥流水、亭台楼阁、花草树木、鸟语花香、名人字画、庭中小景、轻歌曼舞……通过这些形式能使人有古朴、温馨、幽雅、回归自然之感。这是不少私房菜类型的休闲餐饮试图表现和传达的核心要素。

西洋的休闲餐饮可以用古典油画或古典文字作为装潢，淡灰蓝色的画面和古老的羊皮纸色调构成一种西方传统文化的基调，开合式丝绒帷幕来表现温馨的西式家庭温情。这是不少西式休闲餐厅或咖啡馆试图表现的核心要素。

对于休闲餐饮分类，没有固定的限制，重点还是要满足人们休闲的需求，并从环境和氛围设计中最大限度地体现。譬如，在香港迪士尼乐园里，火箭餐厅用金属墙身、迷你火箭和火光熊熊的喷射引擎来表现美国式的科幻感；大街餐厅用弯木椅子、熟铁桌子、花盒子、花朵图案墙纸、砖瓦地板和红色绒帘来表现温馨的家庭聚餐等。

3 大众化经营

近年来，随着居民消费水平的提高和双休日的实行，居民外出就餐的次数增多、消费增加，大众化成为目前我国餐饮市场的主流。然而，目前餐饮业结构不尽合理，中高档餐馆发展较快，数量过剩，需求不足，而大众需求较大的中低档餐馆普遍存在着脏、乱、差的现象，处于低水平的发展阶段，难以满足广大消费者的需求。

面对大众化的需求，很多高档餐饮企业转变经营策略，实施大众化

经营战略。所谓大众化经营，是指餐饮企业以自身的硬件和软件优势为依托，以大众化的原料、高超的厨艺、较低的价格向社会大众提供较高质量标准的餐饮产品、良好的环境和相应的服务，从而使餐馆成为为社会绝大部分消费者服务的经营方式。即餐馆将广大平民百姓作为其目标市场，以他们所能接受的价格为其提供餐饮品种和相应服务。这里所说的价格并不是指绝对价格无限制的低，而是指相对于其出品质量水平和服务标准来说，价格较低。

4 科技含量越来越高

掌握高新技术的人才和具备管理及营销理念的人才将促进和推动餐饮企业发展。运用现代化的手段形成标准化生产、全天性服务、科学性管理、多元化销售以及发展餐饮信息网的“现代餐饮”。形成以电脑网络及计算机控制程序为核心的科学化餐厅，运用电脑点菜，建立互联网址，进行全方位服务，缩短上菜时间，优化企业经营管理以及增强厨房的透明度。对于外卖业务的企业，跨国连锁上网尤为重要，如北京“全聚德”烤鸭店，上海“绿波廊”已经领先一步且颇具成效。

5 餐饮食品的发展新趋势

随着人们生活水平的提高，世界文化呈现出多元化，餐饮业在全球饮食文化的交流与融合之下，餐饮食品更加讲究营养平衡，崇尚绿色天然，追求口味奇特新鲜。

(1) 方便快捷

现代生活节奏不断加快，饮食也逐渐讲求简化和快餐，快捷和方便的餐饮得到了很多人的厚爱。在考虑营养和口味的同时，饮食文化将更偏向于制作方便、易于食用和易于保存的方向发展。

(2) 绿色天然

在很多国家，追求绿色和天然的食品已成为一种时尚。随着烹饪文

化的发展，人们的饮食循着由粗到精，由天然到人工的方向发展。现在，由于社会大工业的发展，人们开始抗拒污染，并在保健潮流的兴起下，重新追求返璞归真。

（3）营养均衡

食物营养的高低和能否起到保健的作用，是衡量食物的主要标准。目前全世界都在研究调整食物结构，其原则是“营养、卫生、科学、合理”，目的在于营养均衡，以达到保健强身的作用。其中，老人长寿、妇女健美、儿童益智、中年调养四大类食品有更为广阔的市场前景。

（4）奇特新鲜

在对异域饮食文化的了解不断增加的情况下，人们已不再满足于前面所提到的三点，而反映在求新求异上。近年来，南北菜式集于一街，世界名吃聚于一市就体现了餐饮业的新景观。

（5）饮食氛围

饮食对人们来说，已经不再是仅仅为了吃东西，不再只重视品尝的快感，而是越来越注重饮食的氛围。所以发明出很多具有创造性的烹调工具、烹调方法、吃的技巧、吃的礼仪和饮食风尚等，进而形成一种新的饮食文化。

餐馆启动资金哪里来

资金是开餐馆筹划中非常重要的一个环节，如果没有资金，一切都是空谈。那么，开餐馆具体需要多少启动资金呢？这就要根据具体的情况确定了。通常而言，开店启动资金越充足越好，这是因为经营启动可能会遇到意想不到的情况，引起资金周转困难。如果准备资金不足，就可能使刚刚起步的事业面临危机。因此，充分考虑资金的筹措对于每一