

<<开店>>

图书基本信息

书名：<<开店>>

13位ISBN编号：9787121121586

10位ISBN编号：7121121581

出版时间：2010-11

出版时间：电子工业出版社

作者：王海波

页数：190

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<开店>>

前言

对于一个店铺来讲，管理决定了一个店铺的发展和未来。

好的管理体制和方法，可以让一个店铺更有凝聚力；同时，好的管理方法可以让店铺的管理更加轻松有序。

店铺的管理其实就是人的管理，所以不能一味地依赖规章和制度，同时要兼顾每个人的个性和不同的状况。

店铺的管理其实是一个包含制度、技巧与心理等多个方面的综合管理。

本书基于店铺管理这种多元化特点而写，希望通过本书让广大店主了解一个店铺管理的各种方法和细节，以及其中会遇到的各种问题。

很多人都觉得当领导很容易，只需要指挥员工工作和监督就可以了，但是事实上并不是这样简单。

在管理的每个细节中都存在着科学的依据和规律，同时也都隐含着人性的光辉。

有句名言说“管理就是追求一种调和”，要真正学会店铺的管理，就要学会协调店铺所有人员之间的关系，同时还要学会应对店铺发生的所有的常规、突发事件，只有这样才能够真正管理好一个店铺。

本书对整个店铺管理的各个方面都进行了介绍，不但包括客户、品牌这样的营利性管理，也包括团队、员工这样的常规管理。

本书不但讲解了店铺管理中常出现的问题，还提出了各种可行的解决方案以及包含的管理理念。

通过本书的学习，读者可以对店铺管理的方方面面都有所了解，并有一个由感性升华到非常理性的认识。

<<开店>>

内容概要

管理一直是店铺能够长期发展下去的重要因素，管理店铺其实就是管理人心，只有店铺中的所有人团结一致，业绩才能够蒸蒸日上。

但是，在管理店铺的过程中会存在很多问题，对于一个管理者来说，必须明白管理中的各种理念，才能游刃有余。

本书从开店的实际需要出发，介绍了客户的管理、品牌的管理、团队的管理、管理者自身的管理、员工的管理等方面。

通过对每个管理细节的讲解，让广大读者可以明了店铺管理的真谛。

本书内容生动有趣，形式新颖，并且模拟了真实的开店环境，可让读者快速、方便地掌握店铺管理的这种方法，并能够举一反三地运用。

<<开店>>

书籍目录

- 第1篇 为顾客服务就是使自己盈利（关于客户）
1. “b区”与“d区”——接受订单时听错了怎么办？
 2. 借冰事件
 3. 餐厅坐满了
 4. 客人拼座
 5. 落在地上的点菜单
 6. 打烊时刻
 7. 小客人被意外烫伤
 8. 醉酒的客人
 9. “停电”风波
 10. 客人跑了
 11. 好挑剔的顾客
 12. 微笑的错
 13. 你为什么抽我的烟？
 14. 打破的酒杯
 15. 大酱汤还是泡菜汤？
 16. 服务员的百宝箱
- 第2篇 酒香也怕巷子深（关于品牌管理）
1. 一定要来个开门红
 2. 伊普赛欧——韩式问候
 3. 谁也不容易——友善对待业务员
 4. 有问题的菜不能要——质量是我们的生命
 5. 每天要聊5个顾客——向顾客要需求
 6. 就得一个味——标准化是长久发展的基础
 7. 金融危机也会波及我们
 8. 一碗热茶，温暖人心
 9. 这是哪一型顾客？——识别顾客的类型
 10. 一把钥匙开一把锁——区别对待不同的顾客
 11. 大家有才是真的有——和周边小店合作
 12. 老顾客的新年贺卡
 13. 17 69
 14. 短信提醒超值服务
 15. 听出效益
 16. 我们不打价格战
- 第3篇 一盘散沙永远成不了大气候（关于团队）
1. 没人炒菜，我来——创业时，老板的意志往往是决定性的
 2. 我是老大——树立权威
 3. 一样的错要一样罚——团队中的公平
 4. 他们都是独一无二的
 5. 大家应该知道
 6. 轮岗换位
 7. 合理安排时间
 8. 目标——我们共同设定
 9. 我有权这么做
 10. 谢谢你——年终表扬卡
 11. 让我弟弟来帮忙吧——投资人的亲戚想来店里打工
 12. 各持己见——管理者和投资人的意见不统一
 13. 我不干了——时锋要退伙
 14. 老板不能食言
- 第4篇 主心骨的风范（关于管理者）
1. 回“家”过生日
 2. 店里的烧烤炉不能用
 3. 不可免除的俯卧撑——有错必罚
 4. 我错了——勇于接受员工的正确批评
 5. 你们都是好员工——要善于运用员工的优点
 6. 一颗钉子会赶走一桌人——管理无小事
 7. 完成不可能完成的任务——奇迹是逼出来的
 8. 好，去吧——不要向员工泼冷水
 9. 都要去锻炼
 10. 发泄出来
 11. “传染”的压力
 12. 想做和一定做
- 第5篇 员工才是你的最大财富（关于员工）
1. 人人为我，我为人人——社会责任
 2. 何苦跑这么多趟？——做正确的事，远比正确地做事更重要
 3. 这是筷子——服从要绝对
 4. 拔掉“刺头”的刺——如何对待刺头员工
 5. 热忱和专注
 6. 不能只做服务员
 7. 不许换零钱
 8. 我相信你——信任是基础
 9. 凭智慧取胜——目标分解
 10. 我们是一家人——员工闹矛盾
 11. 未雨绸缪者优
 12. 我们都有责任
 13. 个性特长分
 14. 利润是省出来的
 15. 左右为难——员工向老板借钱
 16. 他们恋爱了
 17. 奖金事件
 18. 好点子，好值钱——奖励要大张旗鼓
 19. 不能留——必须要解雇的员工
 20. 人品更重要
 21. 回报父母的孝心卡——让员工都有感恩之心
 22. 山外有山

<<开店>>

章节摘录

插图：“哎呀！

没冰了！

这可怎么办？

冷面都没法做了！

”李涛刚走进后厨，就听到老庄着急地对着小康大喊道。

随着天气慢慢地变热，人们的胃口都变得不太好，很多人喜欢过来吃一份朝鲜冷面，又消暑又方便。为了使朝鲜冷面的味正和清凉，要将冷面在制作过程中用冰水过两遍，所以最近的用冰量还是很大的

。这些都是由老庄负责的，他上午用冰箱冻好冰，如果午饭时的用冰量很大，下午再补冻一些。

但是今天，老庄有些热伤风，为了不影响晚上的工作，午餐高峰后，他就赶陕找了个地方休息了，没有检查冰的剩余量。

到为晚餐做准备时才发现冰已经所剩无几了。

远水不解近渴，现冻肯定是来不及了。

李涛带着杨飞跑遍了附近的几个大些的餐馆，说了无数的好话，赔了无数的笑脸，总算借到了一些冰，解了燃眉之急。

在第二天的展会上，老庄一直在道歉：“都是我疏忽，都是我太大意了。

下次一定记着检查，肯定不会忘了！

”“你怎么保证一定不会忘呢？

”李涛追问道。

“经过这次教训，我肯定会深深地记在脑子里，不，是刻在脑子里，一定忘不了！

”老庄很坚定地说道。

“你能把所有交给你的事情都记在脑子里吗？

不现实吧？

最好的办法是写在纸上。

以后，前厅和后厨，把每天需要检查的东西都要写在纸上并挂在门上，专人负责，检查后签字确认。

谁没有做到，就追究谁的责任！

我会随时检查的。

”“这做法感觉很熟啊！

”兰子歪着脑袋边想边说。

<<开店>>

编辑推荐

《开店(餐饮店)尽享:管理"快餐"》：创业知识沙龙。

<<开店>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>