

<<餐饮旺店的秘密>>

图书基本信息

书名：<<餐饮旺店的秘密>>

13位ISBN编号：9787301180143

10位ISBN编号：7301180144

出版时间：2011-1

出版地点：北京大学

作者：王心广

页数：217

字数：201000

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>

<<餐饮旺店的秘密>>

前言

餐饮行业有着悠久的历史，历千百年绵绵而不衰，近年来更是随着经济的发展而火爆异常，食肆酒楼遍布神州，与高科技行业并称为朝阳行业，潜力无穷。

俗话说“民以食为天”，饮食供给太重要了。

中华餐饮传统源远流长，八大菜系，数万种菜肴，丰富多彩，是人类文化的瑰宝之一。

中式餐饮长期追求的是个性化和艺术化，虽然中华餐饮异彩纷呈，但在现代管理方面以及对顾客的研究方面始终没有形成自己的体系，很难做大做强。

全球处处可见的中餐馆，只有中餐的概念，而没有中餐品牌的声誉。

心广先生从事餐饮业十年有余，策划开店百余家，既亲力亲为做经理人，又潜心研究管理理论，可谓硕果累累，著作颇丰，是具有深厚理论功底实战型职业经理人。

此次新著，心广先生对餐饮业的经营做了深刻的分析，这种论述是通过对餐厅中发生情景的描述来阐发的，十分生动有趣，读来有身临其境之感。

顾客、服务员、管理人员的对话和想法都得到了真实再现，专家的诊断从理论层面给予了诠释，使人豁然开朗。

一百多例情景描述，寓经营管理理论于妙趣横生的故事之中，没有对实践的深刻把握，写作是难以如此流畅自如的。

<<餐饮旺店的秘密>>

内容概要

每一位餐饮店的管理者，在经营中总会碰到各种各样棘手的问题：核心菜品别家店也有，无法吸引顾客；收银台速度很快，但准确率很低；采购部买来的东西价格高，但质量差；用餐高峰期，全体员工齐上阵还是忙不过来；库房里东西堆积如山，但总是缺少你需要的那一样；如何应对这些难题，不仅仅是决定一家餐饮店能否盈利的关键，某个问题处理不好，甚至可能让辛辛苦苦建起来的店面临生存危机。

作者在餐饮行业摸爬滚打了十余年，餐饮店管理和运营中形形色色的问题都遇到过，他从丰富的餐饮行业管理和培训经验出发，为餐饮行业的管理者量身打造了这本行动指南。

他把复杂的餐饮店管理实务，提炼为9大环节，70个典型案例，再现餐饮管理的实情实景，有针对性地做出诊断，形成制度，设置流程。

书中提供的管理秘籍实操性强，可以帮助广大餐饮管理者全方位提升管理效率，让店面利润迅速提升！

<<餐饮旺店的秘密>>

作者简介

王心广，中国特级餐饮管理师、特级餐饮培训师，北京时代光华、东方视野、中国餐饮人俱乐部等多家培训公司高级培训讲师，企业管理顾问。

现任一尊实业公司董事长助理、首席培训师、HR总监。

在十余年的餐饮行业从业生涯中，王老师负责全国连锁店的筹备及开办。

开业后的运营、督导以及人员的培训，到目前为止。

指导开业的餐饮店数量超过100余家。

他的课程实战性强，在国内餐饮培训界广受好评。

<<餐饮旺店的秘密>>

书籍目录

推荐序一推荐序二第一章 如何做好迎宾部的工作 预订与迎客的管理 情景1好心情从迎宾部开始 候餐与返台的管理 情景2不要让你的顾客因为候餐而跑掉 送客与收尾的管理 情景3餐饮服务要有始有终 值班与临时接待管理 情景4餐厅的值班制度完善吗? 情景5不要让迎宾员把优秀人才挡在门外第二章 如何完善服务部的流程 餐前准备环节。

情景6向麦当劳学习餐前准备 情景7净、静、敬、精的服务要求 情景8备料不足时,别轻易说出“这道菜卖完了” 情景9生日餐应该如何准备 席间技能展示环节 情景10服务要真诚,特色展示也一样 情景11不是所有顾客都需要主动服务 席间上菜服务环节 情景12上菜的方式也可以创新 情景13服务工具的创新也能增加收入 返台与二次摆台 情景14这肯定不是大厨掌勺的 情景15别让台布赶走你的客人 收尾环节 情景16垃圾桶里传来了手机声 情景17夜班检查——隐患预防很有效 情景18饭店用品可视化管理 情景19瓶盖到底要怎么管第三章 如何提高服务部的工作技能 彻底消灭卫生死角 情景20你的墙上有蛛网吗? 把礼貌用语刻在心底 情景21让新员工尽快进入角色 情景22使用特色化的服务语言 产品介绍有诀窍 情景23都是特色菜,就是没有特色菜 仪表谈吐需得体 情景24半小时的化妆带来更多的客源 员工间的协调与合作 情景251+1>2 情景26分工越细越好吗? 情景27员工也能救企业 顾客投诉处理 情景28顾客投诉处理流程 情景29新店员惹恼了老顾客 情景30假如让我去,这事不会弄成这样第四章 如何保障收银台的准确性 收银台,准确高于一切 情景31100-1=0 库存中的饮品管理 情景32多了30瓶高档酒 经营定位的调整 情景33咱们价格还可以提提 票款管理要谨慎 情景34赠券套现。

贪污公款第五章 如何打造极速的传菜部 “快”也是优质服务的一部分 情景351.8秒上道菜,你信吗? 情景36应该先催谁的菜 上菜服务需要万无一失 情景37小印章解决大问题 稳是传菜部门的基本保证 情景38多个环节用心,保证菜品质量第六章 如何做好厨政的管理 卫生是厨房起码的要求 情景39让厨师长带头戴口罩 情景40让厨房不再有苍蝇 情景41换了个思路,变了个结果 情景42请你打开厨房的门 标准是厨房遵循的尺度 情景43标准保证好品质 特色是厨房打造的目标 情景44独辟蹊径的阿瓦山寨 情景45找到市场的夹缝 情景46抓住顾客“试试看”的心理 情景47外炼特色,内抓管理 创新是经营追求的方向 情景48创新要有升级思路 情景49用体验式消费留住顾客 速度是厨房优秀的条件 情景50你们上菜的速度够快吗? 情景51流程再造,提升速度第七章 如何管理好餐饮店的卫生问题 坚决杜绝厕所文化 情景52别让厕所门板变成BBs 设施设备管理有方 情景53不要让卫生间永远处于维修中 情景54在卫生间里放几本杂志第八章 如何做好后勤部的保障工作 采购部门的管理 情景55不是什么钱都能挣到手 情景56产品高质量,顾客未必买你的账 情景57别等黄花菜都凉了 情景58报涨不报降的怪现象 情景59二级菜商在给采购员打工 工程部门的管理 情景60硬件功能是良好服务的首要条件 库管部门的管理 情景61别让你的员工把餐巾纸当成福利 情景62用4000元保障物品在库房中的存放 财务部门的管理 情景63经理请客之后拿奖金 情景64把目标分解到每个员工身上 情景65成本控制——采购身上装两种烟第九章 做好员工的生活管理工作 员工的安全高于一切 情景66别让悲剧发生在你的饭店 给员工一个干净的家 情景67宿舍卫生很差,谁之过 给员工属于自己的时间 情景68宿舍不是监狱 生搬硬套的制度不能要 情景69今天刘海请假了 情景70一个馒头引发的思考跋后记

<<餐饮旺店的秘密>>

章节摘录

插图：实行的是“大企业小营销”，上千人的企业，搞营销的只有几个人，信息非常有限，参与的人员也只是少数。

企业发展一方面要控制成本，另一方面更要增加营业收入，而传统的营销模式则制约了企业的发展，成了阻碍企业成长的瓶颈。

“非典”之后，饭店的市场营销成为一大难题。

而安徽饭店却成功地解除了这个危机。

他们采取了企业全体员工的“大营销”活动：不仅动员职工及其家庭尽量在本店消费，而且动员一切社会力量来发展和扩大市场份额。

他们响亮地提出了“500个员工，500个家庭，500个N次方朋友”、“一人在企业上班，全家为企业着想”的“大营销”思路和口号，从而使饭店的每一位员工既是服务员，同时也是营销员。

职工们不仅动员起自己的一切社会关系来宣传企业，拉客来饭店吃饭、住宿，而且吃住过后还要进行意见跟踪。

从前，后台人员根本不会过问前台的具体服务，实行“大营销”后情形就不同了，不仅有了线索自己拉过来，而且还跟踪服务，因为涉及员工自己和饭店的面子。

这样，“大营销”扩大了营销渠道，维护了企业和员工的利益，提高了员工的服务意识，增强了企业的凝聚力，也扩大了宣传效果。

职工及其亲属们积极采取各种办法增加销售额。

一位女职工参加港澳的奖励旅游，其丈夫得知一位朋友要为单位订宴，就主动打车到饭店，及时安排到饭店中去，并把这份贡献算到妻子的头上。

员工们推销月饼，每盒有4元钱的提成，但很多人都将每盒4元钱的利益让给了客人。

紧急之时，职工还会自己“倒贴钱”打车跑单位、跑郊区。

员工们采用多种给客人灵活让利的做法为的是有效留住客户，保证任务完成。

员工们平时联系业务也总是用自己的电话或手机，生怕错过了机会，类似这样的事例在饭店俯拾皆是。

。

<<餐饮旺店的秘密>>

后记

《餐饮店就该这样管》已经出版发行两年了。

其间，我收到很多读者的邮件，也收到很多学生的短信，大家有的把这本书当成培训教材，有的把这本书当成管理的参考书，很多读者反复学习，还通过网络和我探讨一些案例……这让我觉得很欣慰。再加上这本书在旅游经济类图书排行榜上，一直处在前几名的位置，这给我增加了再次动笔的信心。说实在的，由于工作的原因，经常静不下心来。

当然，这也和我的职业有关系，我既不是专业的作家，也不是职业的讲师，又不是职业经理人，而是一名长期工作在企业一线的“杂工”。

在企业里我的职务是培训中心主任，又是人力资源总监，还是总裁助理。

十几年来企业里上上下下所有人都叫我王老师。

我的工作重点也是随着公司发展重点的变化而不断变动的。

开店旺季，我是开店项目指导老师；淡季，我是培训中心主任，组织开办店长培训班，一讲就是两个月；不开班的时候经常到店里指导检查工作；开店缺人手的时候，大家又会向我要人；公司召开全国经理人会议的时候，我是主持人；换季的时候，店里需要新的促销形式，我又是策划师、设计师；公司需要建设标准化作业流程，我自然就是标准流程小组的负责人……这样的工作，我一做就是12年，全国的大多数城市，我也都到过，可都是为了工作，很少有时间到当地的旅游景点转转……

<<餐饮旺店的秘密>>

媒体关注与评论

本书可谓是餐饮行业的MBA教程，书中案例情景之丰富，分析之具体，消费者、管理者与餐厅服务人员互动之充分，都展示了近几年餐饮行业的细节管理和人本思想，值得每个餐饮从业人员用心品读。

——中国饭统网CEO臧力这本书融会众家餐饮店成功的管理经验，从实战出发，声情并茂地阐述了餐饮店管理的方方面面，为餐饮行业的管理者打开了一扇学习的窗口。

——青岛摸错门饮食文化有限公司董事长刘传涛作为餐饮企业的中高级管理人员，只有将自己的工作转换为顾客满意，工作才有意义。

把管理员工和经营顾客有机结合，是一个餐饮管理者的使命所在，而这本书正是将两者结合起来的一座桥梁，所以这本书不仅值得一读，更值得长期参考和运用。

——北京松子日本料理总裁詹卫国找到一本关于酒店餐饮行业的好书不容易，找到一本可以领会活用的好书更难。

在这本书中，作者用大量案例描述出餐饮经营过程中的各种问题，并用精辟的分析告诉读者如何规避。

更精彩的是，作者举一反三，进行启发和引导，让读者既能学会处理问题的方法和技能，又能思考如何建立系统完善的管理体系，从而达到较高的境界。

——立体营销赢利模式创始人徐醉兵

<<餐饮旺店的秘密>>

编辑推荐

《餐饮旺店的秘密:管理细节篇》：把握9个至关重要的管理环节让餐饮店的生意节节高!东来顺、小肥羊、永和豆浆……上百家餐饮企业都在使用的管理秘籍薄利却并不多销——怎么回事？
采购部买来的东西价格高但质量差——怎么处理？
别人的店人满为患，你的店却总是很冷清——怎么办？

<<餐饮旺店的秘密>>

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>