

<<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：9787301180709

10位ISBN编号：7301180705

出版时间：2011-1

出版单位：北京大学

作者：王心广

页数：194

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

在餐饮店的经营过程中，下面这些让人头疼的问题你可能都遇到过：服务员总是对顾客板着脸，没有一点笑意；服务员用不该发生的失误赶走了回头客；服务员口号喊得响亮，却对客人的需要视而不见；总是出错的收银台让服务员为买一张单跑上六趟；顾客催个不停，但后厨的菜却迟迟不能上桌；服务不仅仅发生在与顾客面对面的时候，在餐饮经营的每一个环节、每一个细节中，服务都有所体现，而这一个个不易觉察的细节往往决定了顾客对餐饮店的评价，甚至决定了一家餐饮店的存亡。

作者从其丰富的餐饮行业管理和培训经验出发，从60余个不容忽视的服务要点入手，为餐饮服务中的棘手问题提供了解决的良方。

他在书中真实再现了餐饮服务中的典型情景，给出权威诊断，并提供极富实用性的指导。

对餐饮管理者和餐饮服务人员而言，这是一本不可多得的实用参考书，真正为广大餐饮从业人员排忧解难，让餐饮店的服务水平迅速提升，店面利润大幅提高!

## <<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。

## &lt;&lt;餐饮旺店的秘密&gt;&gt;

## 书籍目录

推荐序一推荐序二第一章 让迎宾部给顾客留下好印象 预订与迎客是顾客感受服务的第一步 情景1高档酒楼更需要亲切感 情景2谁偷走了迎宾员的微笑? 情景3别小瞧预订电话的话术培训 情景4规范的流程也会赶走客人 情景5迎宾员的沟通真的到位吗? 情景6不要以为客人在跟你开玩笑 快速返台未必正确 情景7让顾客等得更更有价值 情景8返台越快越好吗? 好的收尾才能让服务得满分 情景9不要让一包纸巾伤了顾客的心 情景10送客时把你的祝福送给客人 情景11送客时不要再说“先生慢走” 情景12最后一刻也不要忘了创造印象 值班与临时接待最能体现专业性 情景13不要把顾客推给竞争对手 情景14值班人,请管好餐厅的报刊栏 情景15值班时间如何处理私人电话第二章 打造靠细节制胜的服务部 餐前都要干点啥 情景16缺口餐具造成的后果 情景17学唱歌也是餐前准备工作的一部分 情景18两厘米,该不该挪? 情景19空调出风口的玻璃板 情景20新员工最基本的服务技能 情景21为什么要多放一套餐具? 情景22尊重自己,别人就会尊重你 如何让顾客愉快地点餐 情景23菜单是餐厅的第一销售员 情景24用多样的点菜方式牵住顾客的心 席间服务要注意什么 情景25服务人员一定要背的祝酒词 情景26上菜时要了解当地的文化禁忌 情景27练好自己的眼力见儿 情景28赠送并非想送就送 情景29“三满三干净” 情景30给点烟也要给烟灰缸 情景31服务很细致,打扰很频繁 让返台与收尾更加顺畅 情景32台布 拖布 情景33让打包不再尴尬 情景34明天早上再来拿吧,都下班了 规定动作显规范 情景35没有征询的开酒算谁的? 情景36小动作,大问题 人人都是营养师 情景37我们要比客人更关心营养搭配 情景38做最懂营养的点菜师 设身处地替顾客着想 情景39用超出预期的服务感动顾客第三章 收银部要做到准确无误 经常搞错的收银流程 情景40买一张单需要跑6趟吗? 情景41如果账单出了错 做不好的服务,不如不做 情景42顾客的存酒不见了 票款管理要谨慎 情景43谨防顾客恶意换钱诈骗 情景44摆正你的态度第四章 厨务部的标准井井有条 不卫生,一切都是空谈 情景45让顾客看“透”我们的厨房 情景46厨师都脏兮兮的,饭菜能干净吗? 凡事都要有标准 情景47保质,从田间到餐桌 情景48保量,利润也应该有标准 情景49保口味,你们换厨师了吗? 想方设法树立自己的特色 情景50从口味上来点与众不同 厨政也有多种创新 情景51把每一道菜品都当成艺术品 情景52艺术与菜品的嫁接 情景53火焰果盘留印象 好厨房比的就是速度 情景54上道菜需要一个小时吗? 情景55厨房也能玩高科技第五章 保洁部营造温馨洁净的洗手间 设施设备 情景56洗手间里摆沙发 卫生气味 情景57洗手间里百合香 洗手间的客用品 情景58可以没有,但绝不可以将就 洗手间的服务 情景59给客人回家的感觉第六章 不容忽视的后勤部门 多快好省的采购部 情景60“老板思路”来当“采购员” 情景61连注水牛肉都分不出来,还是别干了 什么都不缺,什么都不多的库管部 情景62上客高峰,厨师长却在等料下锅 情景63库房还“存”着另外一个店 情景64长了毛的辣椒酱 保证硬件的工程部 情景65该花的钱绝对不能省 情景66“P”牌让问题贴在“脸上” 精打细算的财务部 情景67一个菜筐子省一升水 情景68“我们这个部门可以减一个人” 跋后记

## <<餐饮旺店的秘密>>

### 章节摘录

韩国的刘先生是一名跨国公司的业务员，经常在各国之间飞来飞去，出入星级酒店和高档酒楼。来北京，他难免要去一些高档饭店。

这些饭店装修豪华，在气势上已压倒了韩国和香港地区的一些大酒店。

可令刘先生遗憾的是，北京服务人员的态度与高档的装修很不相称。

一般情况下客人一进饭店的门，训练有素的服务人员就应该报以热情谦虚的微笑。

而在北京刘先生碰到的一些服务员，态度很傲慢，不用正眼瞅人，让人感到很不舒服。

宾主落座后，开始点菜，这时服务员总是很热心地推荐几道菜品，这让请客的人心里没底，因为服务员推荐的都是店里最贵的东西。

在没有应酬的时候，刘先生也会到胡同或者特色餐馆尝尝小吃什么的，这些地方反而让刘先生觉得很温馨、很亲切。

这里的服务员没有高档酒楼的服务员长得漂亮，管理人员没有星级饭店的管理人员显得有气质，但是服务态度却很好，见了客人也很亲切，笑得也真诚。

“大哥，过来了，今天咱几位啊？”“尝尝我们这儿的××菜吧，今天是特价，原价88元，今天特价58元，来一份吧。

”这让刘先生觉得很舒服。

在刘先生离开北京前，北京的朋友给他送行。

刘先生讲出了这些在北京的真实感受，得到的回应是，北京朋友同样有这样的感觉。

看到这里，我想读者朋友们一定会和我一样感慨：谁说高档酒楼不需要亲切感啊！

## <<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，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

本书从餐厅经营的各个角度，对大量案例进行了精辟分析，将当今餐饮业最为常见的各类问题的解决方案一步步地展示出来，值得每一个餐饮业从业人员用心品读。

——中国饭统网CEO臧力很多餐饮服务人员都知道工作需要敬业爱岗，但却很难让顾客满意。心广这本书回答了这个问题，那就是要“用心服务”，用心程度决定着顾客的满意程度，顾客的满意程度决定着企业的发展进度。

——一尊实业集团董事长曹万勤这本书和以往看到的餐饮书籍有很大的不同，鲜活的案例和精辟的分析让我眼前一亮。

我喜欢这本书，相信广大的餐饮同行一定会更加喜欢。

——中国烹饪大师、巅峰餐饮公司原常务副总严谨可以用两句话来概括这本书：以餐饮智慧构筑智慧餐饮，用实践技巧实现效益突破。

——中国烹饪协会专家委员会委员、陕西省烹饪协会副会长王喜庆

## <<餐饮旺店的秘密>>

### 编辑推荐

《餐饮旺店的秘密:服务细节篇》：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。

《餐饮旺店的秘密:服务细节篇》从餐厅经营的各个角度，对大量案例进行了精辟分析，将当今餐饮业最为常见的各类问题的解决方案一步步地展示出来，值得每一个餐饮业从业人员用心品读。

改变7大不容易忽视的服务环节让顾客对你的服务竖起大拇指！

说了不该说的话，惹恼了客人——怎么处理?殷勤地为客人服务，客人却觉得厌烦——怎么回事?遇到麻烦的客人，服务员感觉很心烦——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>