

<<饭店可视化管理操作实务>>

图书基本信息

书名：<<饭店可视化管理操作实务>>

13位ISBN编号：9787301183991

10位ISBN编号：7301183992

出版时间：2011-10

出版时间：北京大学

作者：王心广

页数：316

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>

## <<饭店可视化操作实务>>

### 内容概要

本书内容简介：扎堆经营的美食区，怎样让顾客对你的店铺一见钟情？  
除了迎客和送客，迎宾员最主要的工作是什么？  
给顾客推荐新品，什么时候是最好的销售时机？  
如何确保顾客美好的体验和感受，增加顾客回头率？  
不透明容器，使用起来多有不便，如何实现透明化管理？  
库房堆满了物品，怎么才能快速找到要用的东西？  
收银员、采购员贪污现象时有发生，如何杜绝？  
.....

打破餐饮管理繁琐、零碎的误解，按照工作区域把饭店管理分为七大板块，从如何实现可视化的角度给予全面、系统的指导，同时列举出这七大区域在管理中存在的误区，有针对性地予以纠正。将理念与经营实践有效结合，给餐饮管理者提供了一种全新、高效、实用的管理模式。

## <<饭店可视化操作实务>>

### 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。

现任一尊实业有限公司董事长助理、首席培训师、HR总监。

他对餐饮连锁管理、店面运营研究有着独到的视角和心得。

在十余年的餐饮行业从业生涯中，他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。

课程实战操作性强，在国内餐饮培训界广受好评。

王老师既亲力亲为做经理人，又潜心研究管理理论，著作颇丰，曾出版《餐饮店就该这样管》、《餐饮旺店的秘密——管理细节篇》、《餐饮旺店的秘密——服务细节篇》、《提升餐饮执行内动力》（VCD）、《成功店长培训课程》（VCD）、《餐饮企业管理问题诊断》（VCD）等餐饮工具书。

其中《餐饮店就该这样管》在北京新华书店、当当网、卓越网旅游经济排行榜上长期雄踞榜首，口碑极佳。

## <<饭店可视化操作实务>>

### 书籍目录

- 自序 让管理不再退化
- 第一章 保安是外围可视化最重要的岗位
  - 第一节 让顾客对你的店面“一见钟情”
    - 1.门面即企业的磁场
    - 2.想找你的时候，能找到你
  - 第二节 为顾客营造安全感
    - 1.保安形象是企业的门面
    - 2.保安不仅是形象，更是服务员
  - 第三节 可视化为企业安全保驾护航
    - 1.敞开生命的通道
    - 2.保安工作无死角
- 可视化推广指导第一步 餐饮管理需要开放心态
- 第二章 迎宾前台可视化化管理
  - 第一节 让对方听到你的热情（听到的）
    - 1.迎宾部岗位职责看板
    - 2.你的声音代表企业
    - 3.每一个来电都需要我们去珍惜
  - 第二节 顾客是为“验证”二字而来（看到的）
    - 1.精心准备是一种态度
    - 2.向前多走一步
    - 3.看到你真诚的微笑
    - 4.小小标牌大方便
  - 第三节 给顾客一些小小的惊喜（感受到的）
    - 1.叫出顾客的名字
    - 2.一块眼镜布暖人心
    - 3.垂涎三尺的菜品介绍
    - 4.用礼品留住顾客目光
  - 第四节 餐饮服务没有下班的时候
    - 1.顾客候餐是对我们最大的鼓励
    - 2.送客比迎客更重要
    - 3.值班就是上班
- 可视化推广指导第二步：认清5S、OEC与可视化三者之间的区别
- 第三章 用餐区域可视化化管理
  - 第一节 给顾客营造一个温馨的就餐环境（看到的）
    - 1.餐饮企业最核心的产品不是菜而是员工
    - 2.灯光也可左右顾客的心情
    - 3.让花草为店面画龙点睛
    - 4.像艺术家那样来规划每张餐桌
  - 第二节 服务即沟通（听到的）（尝到的）
    - 1.用音乐送去温馨
    - 2.甜美的祝福语
    - 3.不可忽视的席间服务
    - 4.像送亲戚一样送走我们的贵宾
  - 第三节 没有惊喜，等于什么也没做（感受到的）
    - 1.各类型顾客服务预案

## <<饭店可视化操作实务>>

2.个性服务才能记得住

### 第四节 接力棒不能丢

可视化推广指导第三步 明确可视化管理的五大系统

## 第四章 出品区域可视化

### 第一节 优良品质需要扎实的基础支持

1.厨师先搞定自己的卫生

2.不干当然不净

3.忙而不乱的小标示

### 第二节 稳定的出品需要完善的标准保障

1.建立菜品加工标准

2.顾客特殊要求标注明确

3.菜品配套服务要齐全

4.估清、催菜要及时

### 第三节 操作安全需要可视化措施

1.食品安全，人命关天

2.操作规范则自己安全

### 第四节 出品中心当然更是利润中心

1.全员树立成本节约意识

2.控制成本要建立四大标准

3.降低厨房成本要加强三个控制

4.定期分析，用数字指导行动

可视化推广指导第四步 用好可视化管理的七定原则

## 第五章 后勤部可视化

### 第一节 采购员花钱非消费，而是投资

1.建立物料选购标准

2.做好预算，稳定出品

### 第二节 库管员工作非看家，而是调配资源

1.库存物料分类管理

2.库房物料的合理存放

### 第三节 水电工重点非维修，而是维护

1.水电工岗位职责看板

2.工程图纸及资料的保存

可视化推广指导第五步 明晰可视化管理的九大功能

## 第六章 管家部可视化

### 第一节 保洁更要讲“专业”

1.保洁部岗位职责看板

2.保洁工具确保保洁效果

### 第二节 善待员工，就是善待顾客

1.管住双手，最好解放大脑

2.不“组织”就不叫组织

3.开放管理，“三心”合一

可视化推广指导第六步 牢记可视化推广流程

## 第七章 办公区域可视化

### 第一节 店经理办可视化

1.一切从“修己”开始

2.让每个人都明确工作目标

### 第二节 综合办可视化

<<饭店可视化管理操作实务>>

可视化推广指导第七步 可视化推广项目自检表  
后记

## <<饭店可视化管理操作实务>>

### 编辑推荐

作者根据十多年的餐饮从业经验，结合自己对餐饮管理的潜心研究，从可视化的角度提出的全新的饭店管理方法。

所谓饭店可视化管理，就是运用定位、划线、挂标示牌等方法实现管理的可视化，使饭店所存在的问题一目了然，并能够尽早采取预防措施。

采用这种管理方法，可以让工作现场有序、一致，人员定岗，工具定位，提高管理水平和生产效率。

作为一本实用性工具书，这本书最大的特点就是图片多、表格多。

甚至有的图片和表格不需要文字介绍，读者一看就知道怎么用。

该书的实用性与可操作性都达到了一个新的高度，真正值得每一位餐饮管理者长期参考和运用。

<<饭店可视化管理操作实务>>

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>