

<<餐馆赢在细节>>

图书基本信息

书名：<<餐馆赢在细节>>

13位ISBN编号：9787504726780

10位ISBN编号：7504726788

出版时间：2007-7

出版时间：中国物资

作者：曾郁娟

页数：232

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>

## <<餐馆赢在细节>>

### 前言

乘改革开放的快车，经历了二十多年的风风雨雨，现今的中国餐饮业已经成为市场化程度最高、竞争最充分、发展速度最快的行业之一。

它曾经吸引了成千上万投资者的目光，并给了其中许多人以丰厚的回报。

只有经营过餐饮业的人才更明白，日进万金其实不是神话，而是完全能够实现的事实。

但是，面对新开的餐馆越来越多，赔钱的餐馆也日见增多的残酷现实，不少业内人士既感到惶恐不安，又感到困惑不已。

为什么昨天还客似云来的海鲜城，今天却乏人问津？为什么仅一墙之隔的两家火锅店，一家烟雾腾腾，一家却锅冷人稀？为什么麦当劳、肯德基等洋餐馆

## <<餐馆赢在细节>>

### 内容概要

一套专为餐馆酒楼老板、各级主管和从业人员策划的前瞻性、实用性和专业性丛书，每一本都能提供新思想、新方法和新技能，激发餐饮业人士的创意和灵感，协助餐饮业人士成功与成长。

想要创造最佳业绩，不可不读！

《唯高餐饮经典书库》是中国内地迄今为止面向餐饮业人士最早的、规模较大的、最系统和最实用的一套专业图书，在一定时期内填补着中国餐饮业经营管理图书的许多空白。

《唯高餐饮经典书库》将世界先进的餐饮业经营管理理念和经验引进到中国，并紧密结合中国餐饮企业的实际需要，在保证专业性的基础上，同时具有极强的实践性。

《唯高餐饮经典书库》读者近百万人，众多餐饮企业把它选作自己的内部培训教材，它对中国一代餐饮企业经营管理人才的成长已经作出并继续作出功不可没的贡献。

## &lt;&lt;餐馆赢在细节&gt;&gt;

## 书籍目录

第一篇 餐馆赢在精益求精 第一章 餐馆经营赢在精益求精 黄飞黄快餐 赢在健康 雍雅山房 赢在环境与创意 闹钟快餐 赢在分分秒秒 毛家饭店 赢在名人效应 绿茵阁 赢在营销策略 新荔枝湾 赢在艺术设计 一路吉祥 创新有术 国华穆馆 赢在创意 “饺子王” 赢利策略 “君子饭店” 赢在定价细节 “东北人” 赢在经营设计 餐厅电影院 赢在营造浪漫 第二章 餐馆管理赢在细节到位 一树一菩提 一沙一世界 稻香集团 赢在“五常法” 家园国际酒店的细化管理 总经理酒会 留住顾客 东京迪斯尼的8个管理细节 “太熟悉”的五张王牌 一片花瓣 一份真情 第三章 餐馆服务赢在细节动人 用人性化服务打动顾客心 女子酒店 赢在细心体贴 涂画吧出自细心的服务 看人下菜需要真功夫 故事酒吧 赢在人情味 点菜服务细节也动人 如沐春风的细致服务 第二篇 餐馆忽视细节的代价 第一章 餐馆经营忽略细节的代价 餐馆经营不得法的代价 餐馆财务管理不善的代价 餐馆经营管理混乱的代价 待客厚此薄彼的代价 餐馆经营货不对板的代价 1与17的微妙关系 第二章 餐馆服务忽略细节的代价 服务细节不到位对顾客的影响 欺瞒客人的行为要不得 餐馆服务细节不到位的代价 这个服务细节真令人恶心 餐馆不兑现承诺的代价 餐馆粗暴对待客人的代价 只懂道歉的细节还不够完善 服务态度恶劣的代价 拒不承认餐饮质量问题的后果 “各自为政”的服务误区 第三篇 解决细节问题的艺术 第一章 解决经营细节问题的艺术 由“四季冷”到“四季兴” 以“赎罪”细节打动顾客心 “补偿到位”令人感动 第二章 解决服务细节问题的艺术 与狼共舞的应对细节 妥善处理客人的特殊要求 “罚款”的艺术细节 妥善为顾客转移座位 随喜巧称丽丝小姐 茶园赢在耐心善待参赞 好一个“巴黎之夜” 劝阻不文明行为也有艺术 不同的细节不同的反响 剥虾蟹细节赢在随顺客人 “微笑天使”打动顾客心 请客人吃醋这个细节好 细节服务也有讲究 第三章 处理顾客投诉问题的艺术 菜肴分量的争议处理 妥善对待求尊重的客人 妥善对待求发泄的客人 妥善对待求补偿的客人 妥善对待求平衡的客人 细心聆听顾客的意见 弄清事实再做适当处理 恰当处理客人的投诉 第四篇 微利时代 赢在细节 第一章 餐馆要赢 拼的就是精细 还是大陆妹最“精细” 当枫叶红了的时候 这里的冬天不算冷 精美的“丝绸之路” 完美的服务从“心”开始 “眼神”意识体贴入微 细节管理用的就是真功夫 渔夫的祈求餐馆的圆成 远离家乡的家之逸事 “贴身管家”管得精细 这里有两个精彩的“世界” 为顾客着想就是精细 完善地提供个性化服务 第二章 餐馆要赢 重在用人之道 餐馆留人有绝招 麦当劳的用人之道 最有价值的财富是人 大胆使用独当一面的人后记

章节摘录

第一章 餐饮赢在精益求精： 一、要快捷，更要健康： 快餐的概念就是方便和快捷。但如何才能达到快捷又健康呢？

“黄飞黄快餐”创办人黄高鸿先生在对市场进行调查后，根据日渐富裕起来的顾客“快吃也讲营养”、“追求健康理念”这一需求，独创了中国第一家营养均衡、搭配合理的健康快餐，并很快在市场上占有一席之地。

“黄飞黄快餐”向社会输出的快餐系列产品和服务，不但方便快捷，而且健康、营养、美味。“黄飞黄快餐”的品种有很多：如饭类（包括笼仔饭、炖盅饭、炒饭和碟头饭）、粥品类、粉面类、拉肠粉类、炖品类、小炒类、

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>