

<<餐馆制胜之道>>

图书基本信息

书名：<<餐馆制胜之道>>

13位ISBN编号：9787504734617

10位ISBN编号：7504734616

出版时间：2010-7

出版时间：中国物资出版社

作者：贺立峰

页数：223

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>

## <<餐馆制胜之道>>

### 前言

乘改革开放的快车，经历了三十年的风风雨雨，现今的中国餐饮业已经成为市场化程度最高、竞争最激烈、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。

只有经营过餐饮企业的人才会明白，日进万金其实不是神话，而是完全能够实现的事情。

但是，面对新开的餐馆越来越多、赔钱的餐馆也日渐增多的残酷现实，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，今天却少有人问津？

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、肯德基等洋餐馆能春夏秋冬没有淡季，而不少中餐馆却时冷时热，有时甚至该旺不旺？

为什么有些昨天还几乎是一贫如洗的下岗职工，今天已经变成了腰缠万贯的餐馆老板；而有些昨天还是指指点点地吆喝着的老板，今天却又重新回到了打工仔的行列...”。

据我们调查得知。

从投资者、老板到各级从业人员，都很想探究所有这些问题的奥秘，很想在餐饮业这一宝山中挖到金矿。

但是，一个实际困难却摆在他们的面前，那就是在茫茫书海中，介绍健康食品、家庭菜式的不少，但介绍怎样开办、经营餐馆的书籍却不多，即便有也是零零碎碎，且不够通俗易懂，缺乏可操作性。

## <<餐馆制胜之道>>

### 内容概要

《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。

本书为其中之一《餐馆制胜之道（团队创造财富）》分册。

本书是一本从大处着眼，从小处着手，专门讲餐馆团队建设的书。

“思想是行动的先导”。

本书的绪论部分，阐明了餐馆为什么要靠团队创造财富，强调餐饮行业管理者要从理念上认识团队建设的重要性，这是做好团队建设的前提。

接下来，共分四篇、十一章，具体介绍开展团队建设的方方面面。

## &lt;&lt;餐馆制胜之道&gt;&gt;

## 书籍目录

绪论 餐馆为什么要靠团队创造财富一、餐饮服务同质化的时代，团队是赢得竞争的法宝二、餐饮业的特性决定团队经营的核心地位三、团队建设的意义胜过菜肴开发构建篇 打造一流的团队第一章 选对人，团队才有稳固的基础一、服务人员是餐馆的门面二、优秀的厨师是餐馆的摇钱树三、渠道多元化：四处撒网才能捕到好鱼四、精挑细选，严把团队准入关五、应该避开的餐饮人才认识误区六、建立员工档案是做好团队管理的基础第二章 一流团队必须由一流领导者率领一、领导者是餐馆成败的关键二、打造一流的楼面主管三、打造一流的传菜部主管四、打造一流的出品部主管五、打造一流的采购部主管六、打造一流的仓管部主管七、打造一流的酒水部主管八、打造一流的财务部主管九、打造一流的保安部主管十、打造一流的鱼池部主管第三章 让团队永远由合适的人组成一、积极留住骨干员工二、让每一位员工都有发挥的空间三、善于发现员工的优势四、处理好员工的不稳定情绪五、巧妙清退不合格员工六、将问题员工“变废为宝”运转篇 让团队高效创富第四章 有凝聚力的团队就有战斗力一、塑造向心力强的团队文化二、团队常见的几种管理方法三、让新员工尽快融入团队四、让老员工的榜样作用充分发挥五、做好前厅与后厨的协调六、做好员工协作精神的教育七、为餐馆培养忠诚的员工第五章 沟通——高效团队必不可少的润滑剂一、良好的沟通让团队充满活力二、沟通的前提：了解餐饮业打工族在想些什么三、沟通——将问题消除在萌芽状态四、创造最佳的团队沟通氛围五、让团队沟通畅通无阻第六章 激励让团队充满斗志一、充分调动餐馆员工的工作积极性二、建立完善的激励机制三、激励员工的9个原则四、有效激励的方法五、将激励与约束相结合第七章 督导——让餐馆团队在正确的道路上前行一、督导对餐馆良好地运作意义非凡二、有效督导的5条准则三、督导中批评的艺术四、用制度督导具有事半功倍的效果五、对餐馆营业前的服务督导六、对顾客就餐期间的服务督导七、对餐馆收市后的工作督导解困篇 让离散的团队走向和谐第八章 性格改造：让餐馆员工更好地融入团队一、拘谨型性格者的改造二、怯懦型性格者的改造三、内向型性格者的改造四、冲动型性格者的改造五、孤僻型性格者的改造六、冷漠型性格者的改造第九章 团队中的冲突处理一、正确认识冲突对团队的影响二、处理好个人利益与团队利益的冲突三、餐馆员工内斗的处理四、餐馆员工消极怠工的处理五、规章制度执行不佳的处理提升篇 建设能力增长型团队第十章 培训：团队的加油站一、培训是团队进步的催化剂二、餐饮培训需要注意细节三、合理安排培训内容四、将餐馆新员工的培训放在重要位置五、创新使培训成果最大化六、通过培训评估不断提高培训质量第十一章 开发潜能：团队的无价之宝一、做好餐馆员工潜力的挖掘二、制定与业绩挂钩的薪酬制度三、激发餐馆员工对本岗位工作的信心四、给餐馆员工发挥创造性的空间五、大胆栽培年轻员工六、创建学习型的团队后记

## &lt;&lt;餐馆制胜之道&gt;&gt;

## 章节摘录

1. 消费者时间相对集中 不管是哪一种形态的餐饮业, 消费时间大都集中在某几个时间段内, 例如, 早餐店集中在上午7:00~9:00, 正餐店主要集中在午、晚餐时间, 夜宵店则集中在晚上22:00-2:00, 咖啡店则集中在14:00~17:00及晚上20:00~22:00。

因此, 餐饮业人员多以计时的员工为主。

雇临时人员最大的问题在于培训, 因为临时人员的流动性大, 如何招募新人是个问题, 新人的培训更是个大问题。

如果这个问题没解决, 餐饮店的服务质量一定不好, 企业理念与文化也无法传承。

2. 每天都必须提供新鲜食品 消费者都不喜欢吃隔夜食品, 而喜欢吃到新鲜的现做餐点, 因此餐饮业的餐饮绝对不能过夜或加了过多的食品添加剂。

餐点要新鲜, 则源头的食品材料一定要新鲜, 餐饮业者不仅在食品材料及烹饪技巧上要不断改进, 对采购管理的要求也很高, 拥有精明能干的采购管理人员对餐馆的意义绝不可小视。

3. 产品操作标准化不易统一 由于产品是由不同的厨师按菜单实时制作的, 所以不容易标准化, 即使是同一厨师在不同时间内所做出来的产品也不容易相同, 所以产品标准化是餐饮业不容易克服的难关。

真正的标准化实在不易做到, 因此产品制作的教育训练就显得特别重要。

餐馆的员工必须经过足够的教育训练或产品测试, 这样才能使餐饮的质量不至于有太大的差异而使客人产生质量不稳定的印象。

由此可见, 餐馆的运作就像一部复杂的机器, 每一个部件的工作状况好坏直接影响到整体。

所以, 餐饮管理者一定要将团队经营放在管理工作的核心位置, 打个比方——要像“木匠”, 木匠身上所具有的优秀品质值得餐饮管理者学习和借鉴, 特别是木匠看见一块形状无论怎样的木材都会觉得有用, 而且会想方设法地让它发挥应有的作用。

餐饮管理者千万不能像医生那样, 专挑病人的毛病。

如果像医生那样看待下属, 那么再优秀的人都会浑身是毛病。

餐饮管理者一定要像木匠那样, 善于发现员工的优点, 让员工人尽其才。

## <<餐馆制胜之道>>

### 编辑推荐

《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。

将世界先进的餐饮业经营管理理念和经验引进中国，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。

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。

中国餐饮业老板、主管和从业人员的思想库和工具库，餐饮经营与管理。

<<餐馆制胜之道>>

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>