

<<餐馆管人36招>>

图书基本信息

书名：<<餐馆管人36招>>

13位ISBN编号：9787534448140

10位ISBN编号：753444814X

出版时间：2012-10

出版时间：江苏美术出版社

作者：曾郁娟

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>

<<餐馆管人36招>>

前言

餐饮企业的竞争最终是人才的竞争。

餐馆如何管理人才呢·归根结底是要识别人才、珍惜人才、礼待人才、培养人才，给人才以广阔的用武之地。

作为餐饮企业的管理者，要严于律己，刻苦修炼，不断地完善自身。

只有奋而思进，管理者才能变作一块富有魅力的磁石，将八方英才都凝聚于其下，成就一番大业。

放眼望去，当今社会成功的餐饮企业与成功的餐饮老板，无一不是在管人方面有其独到之处。

经营餐馆不分大小，人员不在多少，只要善于会聚众人的智能，善用各式各样的人，使人尽其才，事业便有望兴旺发达，管理者和员工便可尽享成功的乐趣。

餐馆经营的成功与失败，与人事管理有相当大的关系。

要想使你掌管的餐馆充满活力，避免在人力资源方面遇到捉襟见肘的尴尬，就必须花费心思选好人才、用好人才、留住人才。

一个由优秀员工组成的企业，能够抵御任何艰难险阻，使业务蒸蒸日上；如果管人不当，把工作交给不负责任或能力不够的人去做，必然是成事不足，败事有余；在有了得力的人才以后，协调好企业上下的人际关系，培养齐心协力的团队精神，又显得十分重要。

一旦企业在人际关系上出现麻烦，同样会损耗企业的元气，消耗管理者的精力，管理者整天忙于应付人事纷争，就不可能有时间和精力管理业务。

身为餐饮企业的管理者，仅有管人的意识和理念远远不够，还必须拥有识人的慧眼、招才的绝招、赢得人心的技巧及调动员工热情和干劲的有效措施。

本书吸取了《孙子兵法》与《三十六计》的智能精华，针对中小型餐饮企业，尤其是私有餐饮企业经营管理的实际情况，总结了一些成功餐饮企业的管人经验和失败餐饮企业的管人教训，归纳出三十六条管人经验，为企业管理者提供了一整套立竿见影的管人实招。

本书既有一般原则，又有具体的实施方法，其中：餐馆理智使用人才9招：深入细致地探讨了餐饮企业应如何挑选合适的人才以及挑选餐饮人才的标准等。

善用人者旺，不善用人者败。

一个餐馆能否理智用人，是决定这个餐馆成功与失败的关键。

优秀人才是餐饮企业的灵魂。

而要想找到真正合适的人才，就得在识人、用人上下工夫。

餐馆智慧管理人才9招：深入地探讨了餐饮业的管人规则和招数，可以有效地启发管理者如何管理员工，如“刚柔并济”、“约法三章”、“不亲不疏”、“杀鸡儆猴”、“扶正祛邪”、“疏而不漏”、“不即不离”、“用人以威”、“藕断丝连”等方法耐人寻味，在管理员工方面有一定实效。

餐馆情感管理员工9招：运用了人类的感情需要和心理需要等原理，对员工进行情感投资，如通过“嘘寒问暖”的方式留住员工的心；通过“用人以信”让下属感受到被重视；通过“论功行赏”让员工获得奖赏和鼓励，从而激发员工更大的积极性等。

餐馆留住人才9招：细致入微地阐述了餐饮企业的管人策略及使用各级各类人才的原则和技巧。

同时，本书也有着着眼于餐饮企业未来发展的远见，是现代餐馆老板选人、用人、管人的不可多得的锦囊。

著者2012年6月

<<餐馆管人36招>>

内容概要

《餐馆管人36招》针对中小型餐饮企业，尤其是私有餐饮企业经营管理的实际情况，总结了一些成功餐饮企业管人的经验和失败餐饮企业的管人教训，归纳出三十六条管人经验，为餐饮企业管理者提供了一整套立竿见影的管人实招。

<<餐馆管人36招>>

书籍目录

第1招 识人后用 餐馆如何找到优秀的人才第2招 用人适己 餐馆如何聘用适合自己心意的人第3招 能人大用 餐馆如何善用本事高强的人第4招 因材施教 餐馆如何根据员工的特点用人第5招 因事而用 餐馆如何挑选各类管理人员第6招 俗人好用 餐馆如何善用竞争力差的人第7招 闲人少用 餐馆用人如何避免人浮于事第8招 疑人可用 餐馆如何任用有“不良记录”的人第9招 奸人不用 餐馆如何避免误用人第10招 刚柔并济 餐馆如何正确批评员工的过失第11招 约法三章 餐馆如何让员工遵守规章制度第12招 不亲不疏 餐馆如何对员工做到一视同仁第13招 杀鸡儆猴 餐馆如何管理不遵守规定的人第14招 扶正祛邪 餐馆如何树立良好的风气第15招 疏而不漏 餐馆如何做到基于事实处理问题第16招 不即不离 管理者如何正确处理与员工的私人关系第17招 用人以威 餐馆如何树立管理者的权威第18招 藕断丝连 餐馆如何应对员工跳槽第19招 情感投资 餐馆如何让员工找到“家”的感觉第20招 嘘寒问暖 餐馆如何留住员工的心第21招 用人以信 餐馆如何让员工感受到被重视第22招 论功行赏 餐馆如何发挥奖励的效用第23招 种瓜得瓜 餐馆如何适当支付员工的薪酬第24招 制造竞争 餐馆如何激发员工的竞争意识第25招 上下同心 餐馆如何调解管理者与员工的矛盾第26招 适当加压 餐馆如何提高员工的危机感第27招 点石成金 餐馆如何任用各种有明显缺点的人第28招 权力下放 餐馆如何提高员工工作的主动性第29招 搭配用人 餐馆如何带动员工的集体优势第30招 因人而异 餐馆如何分配工作第31招 选用专家 餐馆如何聘用各类专家第32招 培养锻炼 餐馆如何增强员工的工作能力第33招 提拔干将 餐馆如何提拔管理人员第34招 妙炒鱿鱼 餐馆如何解雇不称职的员工第35招 推心置腹 餐馆管理者应认真听取员工的意见第36招 打持久战 餐馆中层主管如何与上司打交道

<<餐馆管人36招>>

章节摘录

第1招 识人后用餐馆如何找到优秀的人才寻找适合餐馆的优秀人才在餐饮市场激烈的竞争中，餐饮管理者自身素质的高低和管理能力的强弱，是关系到企业能否生存并取得成功的关键。

因此，要经营一家成功的餐饮店，关键是找到优秀的人才。

有一个关于武大郎的故事：身材矮小的武大郎经营一家饭店，广纳人才，唯一的条件是不能比自己高。

于是，武大郎饭店中的服务人员都是侏儒，这就是讽刺人心胸狭窄的“武大郎饭店”。

以现代的广告学、营销学观点，武大郎的创意不错。

国外就有侏儒饭店，服务人员一律是小矮人，借此满足人们的好奇心，以达到招揽生意，高朋满座的目的。

餐馆招人如果只是要求身高，问题并不严重。

但如果管理者的心胸狭窄：“我是管理者，员工怎么能比我强”企业就岌岌可危了！

如果餐饮管理者鼓励员工努力学习、努力工作，鼓励他们设身处地为企业着想，不怕员工超越自己——能容人才才能识人，员工才能积极为企业出谋划策。

曾国藩自己带兵打仗，屡战屡败，可他知人善用，后来战功赫赫，最终权倾朝野。

由此可见，餐饮管理者的识人功夫关系着企业能否不断发展和完善。

寻找餐饮人才的标准1.职业总经理（1）应有大学或大专以上学历。

从事餐饮业5年以上，主要管理工作4年以上；对餐饮业有极大热情。

（2）熟悉餐饮企业各项管理规章制度。

擅长人事管理、营销策划，具有全局运作掌控能力，擅长交际。

独当一面，独立完成店内的日常经营管理。

（3）能配合总公司的运作指令，完成分配的各项任务。

（4）个人能力强，有创新意识。

2.大堂经理（1）应有大专或中专以上学历。

从事餐饮业5年以上，主要管理工作3年以上；对餐饮业有较大热情。

（2）能协助总经理做好餐厅日常管理工作；能对餐厅各项职位进行培训；具有独立处理紧急事务的能力。

（3）能执行总经理和总公司的各项指令并按质按量地完成。

（4）个人能力强，有创新意识，擅长交流，品行好。

3.厨师长（1）应有大专或高中以上学历。

从事餐饮业5年以上，最好在厨师长岗位工作2年以上；对餐饮业有较大热情。

（2）负责后厨日常管理工作；个人能力强，专业技术好；能对后厨各项岗位有指导性意见；具有独立处理紧急事务的能力。

（3）能协助前堂工作、保证日常营业正常进行。

（4）执行总公司的各项指令。

（5）有创新意识，擅长交流，品行好。

4.领班（1）应有中专或高中以上学历；形象素质佳，具有餐厅工作经验3年以上。

（2）具有一定的管理和组织能力。

（3）身高162厘米以上，品行端正。

5.迎宾（1）应有中专或高中以上学历，品行端正。

（2）容貌端正、素质佳，身高166厘米以上。

（3）声音甜美。

（4）最好具有本职位工作经验。

6.厨师（1）应有初中或中专以上学历。

（2）个人技能佳，具有本职工作经验。

<<餐馆管人36招>>

(3) 品行端正，能执行上级下达的各项指令。

7. 收银员 (1) 应有中专或高中以上学历，品行端正。

(2) 形象素质佳，身高162厘米以上。

(3) 具有一定的交际沟通能力，最好具有本职位工作经验。

8. 保安 (1) 应有初中以上学历；只招男士；品行端正。

(2) 身高175厘米以上；须具有本职位工作经验。

(3) 一般退伍军人优先。

9. 服务员 (1) 应有初中以上学历；男女不限；品行端正。

(2) 体形匀称，身高158厘米以上；最好具有本职位工作经验。

10. 传菜员 (1) 应有初中以上学历；男女不限；品行端正。

(2) 体形匀称，身高156厘米以上；最好具有本职位工作经验。

识别企业人才七法在餐饮业里，某些员工的无限潜力被无谓地浪费或未能得到充分发挥是常有的事。为了企业的利益，管理者应善于识人，使人才不被埋没。

这可从以下几个方面进行考察：(1) 他有没有做餐饮业的雄心壮志·人才必然有强烈的成就取向。

如一个普通的厨师会通过妥善完成工作，不断地去寻求发展的机会。

(2) 是否有人求助于他·如果你发现有许多人需要他的建议、意见和帮助，那他就是可用之才了。

这说明他具有解决问题的能力，而其观点也为人们所重视。

(3) 他能否带动别人完成任务·要注意谁能带动其他人工作，以达到目标，因为这可以显示此人具有管理的能力。

(4) 他是如何作决定的·要注意能当机立断和说服别人的人。

一个有才干的高级管理者，往往能在相关信息传人时，便立即作出决定。

(5) 他能解决问题吗·如果是很勤奋的人，不会慌张地对管理者说：“发生问题了，顾客投诉了。”

而是在问题解决了后，向管理者汇报：“刚才?有……?的情况，我们已经做了……处理。”

”(6) 他比别人进步更快吗·人才通常能迅速圆满地完成上级交代的任务；因为他勤于充实自己，随时准备接受额外任务。

他认为自己必须更深入地探究，而不能满足于懂得皮毛。

(7) 他是否勇于负责·勇于负责是管理者的关键性条件。

要摸透应聘者的潜力。

首先，能力表现在人们以智力和体力处理周围环境所显现的问题。

例如，如果你要招聘餐厅收银员，你就必须考虑这位新员工对于“收款”是否能应付自如。

显然，一个遇事容易心慌意乱的人，不适合这项工作。

其次，能力是不断增长的。

如果你任用一名餐厅领班，他将来能胜任更高的职位吗·他能在工作中成长、学会新的本领和技能吗·他是一个具有管理潜能的人吗·如果员工们没能在能力增长方面满足饭店的需求，则饭店发展的内在力就存在很大问题。

诚然，对于一个真正想做某项工作，并有能力迅速学会相关技能的人，教育他不是个难事；但是，对于一个没有内在资源或潜能的人，就无法寄予厚望。

优秀员工的条件成功的餐饮业，在用人方面都有其独到之处，需求的人才条件如下：(1) 不墨守成规：现代企业风气自由豁达，这是富于创造力的表现。

饭店不应录用墨守成规的人，因为员工必须随产业结构的变化，拓展视野、不断创新。

(2) 自我完善：具有强烈好奇心的员工，能主动做到充分利用信息调整工作，并且在遇到困难时坚忍不拔。

(2) 自我完善：具有强烈好奇心的员工，能主动做到充分利用信息调整工作，并且在遇到困难时坚忍不拔。

<<餐馆管人36招>>

- (3) 能提出问题：只会沿用既有模式是不行的，因此，需要大胆起用能提出问题的新人。
- (4) 竞争力强：在机会均等的原则下，录用一批有竞争力的人才，以适应竞争激烈的时代。
- (5) 勇于接受挑战：管理阶层的候选人，不是坐等上级指示，而是不断地主动迎接挑战。
- (6) 忠诚于企业。
- (7) 有活力：无论做服务接待工作或厨房技能工作，都要善于思考并富有活力。
- (8) 有实现自我精神的人：饭店应鼓励员工实现自我，希望大家尽可能发挥才干。

如何雇用令人满意的员工餐饮业想招聘到使人满意的员工，首先就要在招聘人员的过程中做细致的工作，这些工作包括建立应有的招聘制度，比如制定好员工求职申请表，要求应聘者按本餐饮店需要了解的情况提供个人资料，申请表内容包括：何种文化程度、工作经历、健康情况、薪金要求等方面的情况。

这是了解一个应聘者是否适合从事餐饮业，能否成为本餐饮店合适的、使顾客感到满意的员工的前提。

管理者要根据应聘者所提供的资料，初步筛选出本餐饮企业所需要的人选。

初步确定餐饮店所需要的人选之后，管理者还要亲自与有可能成为本餐饮店员工的应聘者面谈，并对其进一步测试，以便更直接、更深入地了解该应聘者是否是本餐饮店所需要的、令人满意的员工。

管理者在与应聘者面谈、测试时要注意的事项（1）要看对方对从事餐饮服务工作是否有足够的认识。

- (2) 要看其是否有上进心和责任心。
- (3) 要看其是否真正有为客人服务的热情。
- (4) 要看其是否具有与他人紧密配合的合作精神和一切从本企业经营目标出发的服从精神。

如果应聘者具有上述几点品质，可以确定该应聘者基本上能够成为一个使人满意的员工，经营者便可以将其纳入旗下。

在招聘员工的过程中，管理者还要注意这样的问题：那就是尽量从各方面招聘企业所需要的人才，不要仅依赖于企业的某个员工，比如说是某个厨师或某个较有能力的服务人员全权组阁。

因为现实中有不少这样的例子：一个餐饮企业的某个部门，如厨房部门的员工是由该部门的主要管理人员全盘组阁的，这些人基本上是同一圈子里的，所以很容易抱成一团。

一旦他们抱成了团，如果管理者没有足够的去管理和监控他们，事情往往就会变得被动。

曾经有这么一个例子，某餐馆的管理者觉得招聘员工的挑选工作太过烦琐，于是委托朋友介绍来餐馆任职厨师长的刘××自行组合厨房部的工作人员。

刘××是个私心较重的人，由他自行组合的生产部门员工的结果是这些人全都是他的“亲朋好友”，除了刘××的话，谁的话都不听，结果餐馆开业不久，企业内部与经营者矛盾最多、最尖锐的地方就是厨房部。

厨房部门与管理者之间的矛盾给餐馆的经营造成极大的困扰，在餐馆开业后的一段时间里头，餐馆的经营处于起起落落，“生死”难以定夺的状态。

这样的状态一直延续了近半年之久，给企业带来很大的损失，后来该管理者下决心将刘××和他的一帮“弟兄们”全部辞掉，重新挑选了一班令自己满意的厨房部员工，才使餐馆避免了结束经营的命运。

其实，部分饮食企业的管理者早就对这个问题有了足够的认识，也很警惕。

开业之前，宁愿自己麻烦点、辛苦点、在人员招聘上的时间花得长一点，希望通过多个渠道逐一挑选、招聘使自己感到满意的员工，也不将人员招聘工作依赖于他人。

所以，他们能够成功地寻找到自己满意、企业满意，也令顾客满意的员工，从而使企业获得良好的发展，并获得了令人满意的经营效益。

这样的例子在餐饮市场上也有不少。

餐饮业的经营实践使我们看到，要做一家成功的餐饮企业，开业前的招聘工作做得如何，对餐饮企业日后的经营管理工作有根本性的影响。

为防患于未然，管理者在招聘餐饮店员工时，要充分注意，细心选择，不要让上述诸如刘××及其属下与管理者之间形成对抗的情形发生，以免对企业今后的经营产生不良的影响，给企业造成重大损

<<餐馆管人36招>>

害。

本招启示要经营好一家成功的餐馆，关键是用心寻找人才，善用优秀人才。

第2招 用人适己餐馆如何聘用适合自己心意的人管理者先要了解自己餐饮业的管理者应该先问自己，是否拥有经营与管理的特质。

餐饮业聘请员工，其管理者除了了解员工，也该了解自己，因为对待员工的态度常受自己的性格影响。

有些餐饮店的管理者性格多疑，对员工极不信任，总是与人保持一定距离，造成人与人之间的关系紧张。

餐饮业管理者若很积极，对餐饮业务永远保持乐观态度，这样就会感染员工。

一个敬业乐业的楼面经理，他积极负责的工作态度，必然会影响他下面的服务员的工作态度。

可见，管理者可以身教影响员工的工作态度。

只有忠诚是不够的许多家族式经营的餐馆经历了艰难创业路途，深知成就来之不易，为了延续事业，管理者往往不信任外人，而由自己的配偶、儿女或亲戚担任要职，殊不知，这样会有很大的风险。

忠诚对身负要职的人是很重要的，但即使再忠诚，胜任不了工作也没有用。

如一些小餐馆的重要职位，往往由经营者的亲属担任，因为人们普遍认为亲戚可靠些；但如果担任重要职务者不具备相当的才干，员工根本提不起干劲。

有时，虽说是个无能的“要人”，当事人却会自持“我是经营者的亲属”而自傲，让周围的人无法忍受。

只有能胜任工作的人，才能为餐馆带来利润，才能使餐饮业得以发展。

经营餐饮业的关键是善用各种类型的人，并使之发挥最大效力，这也是管理者的一项重要工作。

能力与忠诚的取舍餐馆最佳的用人之道，当然是选择既忠诚又有能力的人。

但事实是：这种人少之甚少，难于寻觅。

可行又接近现实的办法是：依照员工职务的不同，而有所取舍。

要求忠诚的职位：?会计?出纳?仓管员?保安人员重视能力的职位：?职业总经理?营销人员?餐饮部策划人员?食品开发人员餐饮业在用人原则上，应强调在忠诚与能力之间二者择其一，彼此相辅相成。

但问题常存在于缺乏客观的衡量标准，以判别员工的忠诚与能力。

忠诚与能力都是抽象的，管理者若光凭个人的直觉加以判断，结果可能与实际相差甚远。

较为理想的办法是：用相应的条件约束员工，使之在该条件下是有能力的或是忠诚的。

不要迷信专家餐饮管理者的任务是发挥众人的创造力，设法完成工作任务，而非事必躬亲，因而管理者本人并不一定是某方面的专家。

正如不是出色的厨师，却经营着有特色的美食坊；不是优秀的足球队员，却可能带出一支杰出的足球队；不是样样精通的乐手，却可以成为优秀的指挥家；不必学医，但却知道自己所请的是一位好医师。

在餐饮管理工作中，管理知识远比专业技术重要。

管理者能善用各类专家协助自己，即便自己非其中一员，也能用人之长，补己之短。

不过，管理者若盲目信任专家、注重学历，在餐饮业考核和选拔人才时过分考虑资历，最后可能扼杀年轻人的积极性。

如广州美京酒家在经营管理方面的首要原则就是，通过评价一个人的能力决定任用与否，然后加以鼓励，促使他迅速成长，而不是光以学历、资历为标准。

专家管理餐饮企业的手段大多以前人创造的原理、公式以及市场调查所搜集的信息等为依据。

他们的眼光大都着眼于历史资料和履历表，孜孜不倦地设计一张张调查问卷，利用计算机将收集的资料进行统计和汇总，得出的结论是：这项方案的成功率将是50%，失败率也是50%。

这并非诋毁专家的能力，一般来说，专家还是很重要的。

一个餐饮产品开发方案的制定、新技术方案的可行性研究，甚至某一部门经理的任免等重大事项，往往是专家一显身手的机会，如果不注重发挥企业智囊的作用，难免产生各种问题。

但是，专家有专家的长处，也有其短处。

每一位专家都只有某一方面的专才，餐饮管理者一定要善于发挥他们的优点，克服他们的弱点。

<<餐馆管人36招>>

员工流失损失大在最近的一项对中小规模餐馆的调查中，经营者声称，失去一个高级厨师的经济损失是：营业额减少15万元，毛利减少5万元。

为什么会造成如此重大的经济损失呢·可以被计算的直接损失包括：解雇员工的遣散费、招募新员工的花费、找到新员工前支付其他员工的加班费、对应聘者进行面试及培训费用，以及在员工流失期间，由于损失的生产力或较低的生产力带来的经济损失。

很多餐饮企业发现，员工流失的经济损失有80%可被称为“隐性”损失。

这些“隐性”损失包括：留下来的员工的生产力都会降低（研究表明，不管离去的原因是什么，只要一位员工离去以后，留下的员工的生产力会降低），员工士气低落导致销售额下降，顾客也会由于情感因素离去。

总之，利润会随着员工的离去而降低。

显然，员工离去而造成营业额和利润的损失可能会非常大，尤其是对于财力较微薄的餐饮企业，这种损失更严重，甚至是致命性的。

培养“为我所用”的人才众所周知，现代餐饮业每生产一种餐饮产品都必须符合消费者的心理需要和饮食需要，适销对路，方能有市场。

人才的培养也是一样，必须适应餐饮企业发展的需求，不然就算花了很多心力培养人才，也依然徒劳无功。

这不仅要考虑社会需要什么样的人才，还必须根据自己的实际情况，评估促进本餐饮企业发展需要什么样的人才，然后尽力培养。

培育不必要的人才是浪费，有所欠缺的人才未能培养成则是失误，都不能做到“为我所用”。

但是某些餐饮管理者只重表象而不讲实际，他们只希望下属都有高一点的文凭，而不管对企业的发展有无效用。

如果对人才的选用只求高文凭、高学历，最终团体内普遍是高素质人才，企业也不一定会有明显的进步。

餐饮管理者要想使人才“为我所用”，就必须清楚自己需要什么样的人才，再予以培养。

如果连自己的需要都不知道，别人也无能为力。

我们可以麦当劳的例子，了解人才培养的方式：1.从炸土豆条做起每一个进入公司的人都必须先熟悉一下做汉堡包和炸土豆条的工作。

因为公司认为，从脚踏实地做起是在这一行业中取得成功的必要条件。

如果人们没有经历各个阶段的尝试，没有在各个岗位亲自实践过，那么以后又怎能了解和管理餐馆呢·从收付款到炸土豆条，每个工作岗位上都可能造就出未来的餐馆经理。

2.学做经理“麦当劳公司董事长的位子等着人们去争取·”公司负责招聘的人总是这样开始他的招聘谈话。

事实上，人们的确可以在18个月内当上餐馆经理，在24个月中当监督管理员。

而这一切只取决于他跨越每个阶段和掌握各阶段技能的速度。

在此之前的工作中，一个二级助理实际上已经在学做经理了。

他要负责订货、计划、排班、统计等事务。

一个一级助理则已是经理的左膀右臂了。

于是，一大批有文凭、有能力的年轻人被吸引到公司来了。

从麦当劳的培训计划可以发现，如此培养人才才能切合实际需要，管理者必须用心培养人才，才能在用人时有才可用、用之能胜。

老板要懂得调兵遣将领军统帅不需亲自冲锋陷阵，统帅的才能在于调兵遣将、指挥若定。

餐饮业的老板也必须善于决策和任用人才。

汉朝开国之君刘邦，不愧为一代明君，他深知自己用兵作战不如韩信，运筹帷幄不如张良，治理内务不如萧何，然而他成功地驾驭了手下那些良臣猛将，所以打败项羽，成就霸业，建立了汉朝。

一个餐饮企业犹如一个王国，只是规模大小不同而已。

企业的“君主”不可能将任何事务都揽于己身，亦不可能通晓各种专业，但其必须是善用

<<餐馆管人36招>>

人才、任人唯贤的高手。

有了出色的厨师，就可以在餐饮产品上做出特色，迎合消费者的需要，使餐馆生意做得红红火火；有了得力的公关经理，就可在开展广泛的社交、宣传上不落于人后，而无须亲自参加各类应酬；有了能干的营销人才，能建立庞大的销售网络，获得营收，不需到处推销；物色一个可靠的财务主管，亦可免去许多冗务，不必担心入不敷出或周转不灵。

餐饮企业老板应关注各个部门的运作情况，使其由各部门的主管直接管理。

所以，确定这些主管的任用极其重要，能否知人善任、是否用人得宜，往往决定事业的兴衰成败。

本招启示餐馆老板要找到适合自己心意的人，就要用心培养“为我所用”的人才。

一位餐馆老板正在给员工们训话：“我必须再次提醒各位，你们一定不要总是想着怎样才能讨我的欢心，而要常常思考如何才能讨顾客的欢心，顾客是上帝，是财神，只要你们心里装着顾客，那就等于装着我了！

只有这样，你们才能做出好的业绩！

”……

<<餐馆管人36招>>

编辑推荐

人才管理是餐馆成功的关键，餐饮企业的竞争最终是人才的竞争。

餐馆如何管理人才？

《餐馆管人36招》吸取了《孙子兵法》与《三十六计》的智能精华，针对中小型餐饮企业，尤其是私有餐饮企业经营管理的实际情况，总结了一些成功餐饮企业管人的经验和失败餐饮企业的管人教训，归纳出三十六条管人经验，为餐饮企业管理者提供了一整套立竿见影的管人实招。

本书既有一般原则，又有实施的具体方法。

海报：

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>