

<<开店>>

图书基本信息

书名：<<开店>>

13位ISBN编号：9787121121586

10位ISBN编号：7121121581

出版时间：2010-11

出版时间：电子工业出版社

作者：王海波

页数：190

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>

<<开店>>

前言

对于一个店铺来讲，管理决定了一个店铺的发展和未来。

好的管理体制和方法，可以让一个店铺更有凝聚力；同时，好的管理方法可以让店铺的管理更加轻松有序。

店铺的管理其实就是人的管理，所以不能一味地依赖规章和制度，同时要兼顾每个人的个性和不同的状况。

店铺的管理其实是一个包含制度、技巧与心理等多个方面的综合管理。

本书基于店铺管理这种多元化特点而写，希望通过本书让广大店主了解一个店铺管理的各种方法和细节，以及其中会遇到的各种问题。

很多人都觉得当领导很容易，只需要指挥员工工作和监督就可以了，但是事实上并不是这样简单。

在管理的每个细节中都存在着科学的依据和规律，同时也都隐含着人性的光辉。

有句名言说“管理就是追求一种调和”，要真正学会店铺的管理，就要学会协调店铺所有人员之间的关系，同时还要学会应对店铺发生的所有的常规、突发事件，只有这样才能够真正管理好一个店铺。

本书对整个店铺管理的各个方面都进行了介绍，不但包括客户、品牌这样的营利性管理，也包括团队、员工这样的常规管理。

本书不但讲解了店铺管理中常出现的问题，还提出了各种可行的解决方案以及包含的管理理念。

通过本书的学习，读者可以对店铺管理的方方面面都有所了解，并有一个由感性升华到非常理性的认识。

<<开店>>

内容概要

管理一直是店铺能够长期发展下去的重要因素，管理店铺其实就是管理人心，只有店铺中的所有人团结一致，业绩才能够蒸蒸日上。

但是，在管理店铺的过程中会存在很多问题，对于一个管理者来说，必须明白管理中的各种理念，才能游刃有余。

本书从开店的实际需要出发，介绍了客户的管理、品牌的管理、团队的管理、管理者自身的管理、员工的管理等方面。

通过对每个管理细节的讲解，让广大读者可以明了店铺管理的真谛。

本书内容生动有趣，形式新颖，并且模拟了真实的开店环境，可让读者快速、方便地掌握店铺管理的这种方法，并能够举一反三地运用。

<<开店>>

书籍目录

- 第1篇 为顾客服务就是使自己盈利（关于客户） 1.“b区”与“d区”——接受订单时听错了怎么办？
- 2.借冰事件 3.餐厅坐满了 4.客人拼座 5.落在地上的点菜单 6.打烊时刻 7.小客人被意外烫伤 8.醉酒的客人 9.“停电”风波 10.客人跑了 11.好挑剔的顾客 12.微笑的错
- 13.你为什么抽我的烟？
- 14.打破的酒杯 15.大酱汤还是泡菜汤？
- 16.服务员的百宝箱 第2篇 酒香也怕巷子深（关于品牌管理） 1.一定要来个开门红 2.伊普赛欧——韩式问候 3.谁也不容易——友善对待业务员 4.有问题的菜不能要——质量是我们的生命 5.每天要聊5个顾客——向顾客要需求 6.就得一个味——标准化是长久发展的基础 7.金融危机也会波及我们 8.一碗热茶，温暖人心 9.这是哪一型顾客？
- 识别顾客的类型 10.一把钥匙开一把锁——区别对待不同的顾客 11.大家有才是真的有——和周边小店合作 12.老顾客的新年贺卡 13.1 17 69 14.短信提醒超值服务 15.听出效益
- 16.我们不打价格战 第3篇 一盘散沙永远成不了大气候（关于团队） 1.没人炒菜，我来——创业时，老板的意志往往是决定性的 2.我是老大——树立权威 3.一样的错要一样罚——团队中的公平 4.他们都是独一无二的 5.大家应该知道 6.轮岗换位 7.合理安排时间 8.目标——我们共同设定 9.我有权这么做 10.谢谢你——年终表扬卡 11.让我弟弟来帮忙吧——投资人的亲戚想来店里打工 12.各持己见——管理者和投资人的意见不统一 13.我不干了——时锋要退伙 14.老板不能食言 第4篇 主心骨的风范（关于管理者） 1.回“家”过生日 2.店里的烧烤炉不能用 3.不可免除的俯卧撑——有错必罚 4.我错了——勇于接受员工的正确批评
- 5.你们都是好员工——要善于运用员工的优点 6.一颗钉子会赶走一桌人——管理无小事 7.完成不可能完成的任务——奇迹是逼出来的 8.好，去吧——不要向员工泼冷水 9.都要去锻炼
- 10.发泄出来 11.“传染”的压力 12.想做和一定做 第5篇 员工才是你的最大财富（关于员工） 1.人人为我，我为人人——社会责任 2.何苦跑这么多趟？
- 做正确的事，远比正确地做事更重要 3.这是筷子——服从要绝对 4.拔掉“刺头”的刺——如何对待刺头员工 5.热忱和专注 6.不能只做服务员 7.不许换零钱 8.我相信你——信任是基础 9.凭智慧取胜——目标分解 10.我们是一家人——员工闹矛盾 11.未雨绸缪者优 12.我们都有责任 13.个性特长分 14.利润是省出来的 15.左右为难——员工向老板借钱 16.他们恋爱了 17.奖金事件 18.好点子，好值钱——奖励要大张旗鼓 19.不能留——必须要解雇的员工 20.人品更重要 21.回报父母的孝心卡——让员工都有感恩之心 22.山外有山

<<开店>>

章节摘录

插图：“哎呀！

没冰了！

这可怎么办？

冷面都没法做了！

”李涛刚走进后厨，就听到老庄着急地对着小康大喊道。

随着天气慢慢地变热，人们的胃口都变得不太好，很多人喜欢过来吃一份朝鲜冷面，又消暑又方便。为了使朝鲜冷面的味正和清凉，要将冷面在制作过程中用冰水过两遍，所以最近的用冰量还是很大的

。这些都是由老庄负责的，他上午用冰箱冻好冰，如果午饭时的用冰量很大，下午再补冻一些。

但是今天，老庄有些热伤风，为了不影响晚上的工作，午餐高峰后，他就赶陕找了个地方休息了，没有检查冰的剩余量。

到为晚餐做准备时才发现冰已经所剩无几了。

远水不解近渴，现冻肯定是来不及了。

李涛带着杨飞跑遍了附近的几个大些的餐馆，说了无数的好话，赔了无数的笑脸，总算借到了一些冰，解了燃眉之急。

在第二天的展会上，老庄一直在道歉：“都是我疏忽，都是我太大意了。

下次一定记着检查，肯定不会忘了！

”“你怎么保证一定不会忘呢？

”李涛追问道。

“经过这次教训，我肯定会深深地记在脑子里，不，是刻在脑子里，一定忘不了！

”老庄很坚定地说道。

“你能把所有交给你的事情都记在脑子里吗？

不现实吧？

最好的办法是写在纸上。

以后，前厅和后厨，把每天需要检查的东西都要写在纸上并挂在门上，专人负责，检查后签字确认。

谁没有做到，就追究谁的责任！

我会随时检查的。

”“这做法感觉很熟啊！

”兰子歪着脑袋边想边说。

<<开店>>

编辑推荐

《开店(餐饮店)尽享:管理"快餐"》：创业知识沙龙。

<<开店>>

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>