第一图书网, tushu007.com

<<餐饮企业经营管理工具箱>>

图书基本信息

书名：<<餐饮企业经营管理工具箱>>

13位ISBN编号：9787122129253

10位ISBN编号：712212925X

出版时间：2012-3

出版时间：化学工业出版社

作者：冯飞 主编

页数：167

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

前言

国家“十二五规划”提出：“把推动服务业大发展作为产业结构优化升级的战略重点，营造有利于服务业发展的政策和体制环境，拓展新领域，发展新业态，培育新热点，推进服务业规模化、品牌化、网络化经营，不断提高服务业比重和水平。
”民以食为天，尤其是我国这样一个人口大国，餐饮消费在日常消费中占很大比例。
随着人们生活水平的不断提高，到餐馆吃饭对大众来讲已经是很普遍的事，再加上餐馆投资小、门槛低，所以我国大大小小的餐馆据不完全统计有700万～800万家，从业人员更是难以计数。
那么，如何在为数众多的餐饮企业中脱颖而出，达到盈利的目的，就要看你所经营的餐馆服务如何、菜品如何、怎样进行品牌营销、如何进行成本核算与控制等。
只有在这些方面全面进攻、深入研究并付诸实践，才有可能使你的餐馆长期立于不败之地。
基于此，我们针对目前的市场状况，组织编写了“餐饮企业经营管理工具箱”丛书，目前包括《餐饮服务与管理一本通》、《餐饮品牌营销一本通》、《餐饮成本核算与控制一本通》，以期为餐饮业经营者和从业人员提供一些指导。
《餐饮服务与管理一本通》主要从对客优质服务管理、餐饮早会管理、餐饮全程营销管理、餐饮收入费用管理、餐饮成本费用控制、餐饮食材管理、餐饮安全卫生管理各个角度进行论述。
《餐饮品牌营销一本通》主要从认识餐饮品牌营销、餐饮品牌广告营销、餐饮品牌假日营销、餐饮品牌网络营销、餐饮品牌菜单营销、餐饮品牌服务营销、餐饮品牌文化营销、主题餐厅品牌营销、餐饮品牌连锁扩张、餐饮品牌维系保护全方位对餐饮品牌营销进行讲述。
《餐饮成本核算与控制一本通》主要包括上中下三篇，其中，上篇介绍餐饮成本核算基础知识及其核算方法，中篇以餐饮食品成本控制为核心，分别介绍餐饮食品生产前、生产中、生产后三个阶段的成本控制，下篇餐饮其他成本控制主要介绍餐饮酒水成本控制及其他支出费用的控制。
本丛书更加实用、理念新颖，可操作性强，是一套实用的餐馆管理与操作实务读本，可供相关中小餐馆老板、从业人员参考使用，以便于指导他们的工作，并可供相关专业院校师生教学参考使用。
本书由冯飞主编，在本书的编辑整理过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有陈素娥、匡粉前、刘军、刘婷、刘海江、唐琼、邹凤、马丽平、段利荣、陈丽、林红艺、贺才为、林友进、周波、周亮、高锟、李汉东、李春兰、柳景章、王红、王春华、赵建学、滕宝红，最后全书由匡仲潇审核完成。
在此对他们一并表示感谢！
由于作者水平所限，不足之处敬请读者指正。
编者2011年12月

内容概要

本书主要从对客优质服务管理、餐饮早会管理、餐饮全程营销管理、餐饮收入费用管理、餐饮成本费用控制、餐饮食材管理、餐饮安全卫生管理各个角度进行了讲述。

本书理念新颖，可操作性强，是一本实用的餐馆管理与操作实务读本，可供相关中小餐馆老板、从业人员参考使用，以便于指导他们的工作，也可供相关院校师生教学参考使用。

作者简介

冯飞，方泰认证咨询有限公司高级咨询师，BSI特邀食品安全培训讲师，曾在铭基食品企业任职。十几年的企业现场管理及多年的咨询经历，积累了丰富的实践经验和咨询技能，多年来，辅导和审核了香港天厨、深圳广电集团广视餐饮有限公司、深圳市都乐门餐饮实业有限公司、深圳航空食品有限公司、深圳市福记标准送餐服务系统有限公司、雅培(广州)营养品有限公司、桂林三金集团金可保健品有限公司等近百家知名食品、餐饮连锁、酒店企业。

书籍目录

第一章　对客优质服务管理
　第一节　尽量满足客人要求
　　一、自己加工食品
　　二、自带食品要求加工
　　三、代管物品
　第二节　特殊客人特殊服务
　　一、醉酒客人
　　二、残疾客人
　　三、带小孩客人
　　四、老年客人
　　五、熟人或亲友
　第三节　巧妙应对常见问题
　　一、菜、汤汁溅到客人身上
　　二、顾客AA制
　　三、客人要求陪酒
　　四、客人有要事谈
　　五、客人想要赠送礼品或小费
　　六、不礼貌客人
　　七、客人损坏物品
　　八、客人偷拿餐具
　　九、客人要求取消等了很久却没上的菜
　　十、餐饮店客满
　　十一、客人点了菜单上没有的菜
　　十二、客人发现饭菜中有异物
　　十三、顾客反映菜肴口味不对
　　十四、顾客提出问题答不上来
　　十五、当顾客因菜肴长时间不上而要求减账
　　十六、顾客反映菜单价格不对
　第四节　沉着应对突发事件
　　一、烫伤
　　二、烧伤
　　三、腐蚀性化学制剂伤害
　　四、电伤
　　五、客人突然病倒
　　六、客人跌倒
　　七、顾客出言不逊
　　八、客人丢失财物
　　九、顾客打架闹事
　　十、突然停电
　第五节　结账优质服务
　　一、不直接将金额大声说出来
　　二、客人对账单持异议
　　三、留意跑单情形
　　相关链接：发现顾客逐个离场怎么办
　　四、客人没有付账即离开

五、包间客人结账时要谨慎不出错
第二章　餐饮早会管理
第一节　早会准备
一、早会主题确定
二、早会内容需明确
三、合理利用资料
第二节　早会主持
一、严格控制时间
二、保持互动、达到效果
三、表达要准确
四、游戏活跃气氛
五、小故事讲述大道理
六、音乐保持活力
第三节　会后评估跟进
一、你的早会开好了吗——自我评估
二、主持人是否充分发挥
三、员工参与度评估
四、工作落实——早会最终目标
第三章　餐饮全程营销管理
第一节　餐饮常见广告营销方式
一、电视广告营销
二、电台广告营销
三、网络广告营销
四、报纸广告营销
五、杂志广告营销
六、直接邮寄广告（DM）营销
七、户外广告营销
八、电梯广告营销
九、门口告示牌营销
十、信用卡免费广告营销
十一、内部宣传品营销
第二节　餐饮网络营销常见方式
一、餐饮企业网站营销
二、搜索引擎营销
三、博客、微博营销
四、病毒式营销
相关链接：美国第一家病毒式营销餐馆
五、电子邮件营销
六、团购营销
七、电子优惠券
八、网上订餐外卖
九、网上点餐
第三节　餐饮常见假日营销
一、年夜饭营销
二、西式情人节营销
三、五一及母亲节营销
【范例】××餐厅五一及母亲节促销

四、儿童节营销
【范例】××餐厅儿童节营销策划方案
五、父亲节营销
【范例】××餐厅父亲节营销策划方案
六、端午节营销
七、七夕情人节营销
【范例】××餐厅七夕情人节活动策划
八、中秋节营销
【范例】××餐厅中秋节营销策划方案
九、圣诞节营销
【范例】××餐厅圣诞节及元旦营销策划方案
第四章　餐饮收入费用管理
第一节　营业收入管理
一、菜品收入管理
二、酒水收入管理
三、服务费收入管理
四、包房收入管理
五、折扣会计及税务处理
第二节　营业外收入管理
一、酒水商进场费
【范例】餐饮店酒水购销合同
二、广告收入
三、物业使用收入
四、废品收入
第三节　餐饮店现金收入管理
一、了解国家现金管理规定
二、单据控制——单单相扣、环环相连
三、物品传递线
四、餐单传递线
五、现金传递线
相关链接：餐饮店常见结账方式
六、保持三线统一
七、关键控制点
第五章　餐饮成本费用控制
第一节　菜品成本控制
一、菜品生产前控制
二、菜品生产中控制
三、菜品生产后控制
第二节　人事费用控制
一、确定员工工资
相关链接：发放工资是一门学问
二、制定员工奖金
【范例】餐饮店奖金制度
三、员工福利
四、员工招聘费用控制
相关链接：招聘环节把关，降低员工流失率
五、员工培训费用

相关链接：培训费用由谁承担
六、人事费用控制方法
七、降低薪资成本
相关链接：怎样合理安排餐厅动线
第三节　经常性支出费用控制
一、有效控制租金
【范例】餐饮店房屋租赁合同
二、有效控制水费
三、有效控制电费
四、燃气费用控制
五、合理设置广告费用
六、刷卡手续费
七、折旧费
八、有效控制停车费
相关链接：停车场常见问题及其处理
【范例】餐饮店停车场租用合同
九、减少修缮费
第四节　外包业务费用控制
一、员工招聘外包
二、餐具清洁外包
第六章　餐饮食材管理
第一节　认识商标标志
一、注册商标
二、食品标志
第二节　食材选购管理
一、选购食品走出新鲜误区
二、挑选真正安全食品
相关链接：怎样辨别污染鱼
三、绿色食品选购
四、食材选购省钱窍门
第三节　食材验收管理
一、验收工作目标
二、验收职责
三、验收程序
四、验收数量不符处理
五、验收品质不符处理
六、坏品及退货处理
第四节　食材储存发放管理
一、食品储存管理
相关链接：各类食材储存法
二、食品原料发放管理
三、账卡管理作业
四、料的存管
相关链接：物的存管也不容忽视
五、盘点
第七章　餐饮安全卫生管理
第一节　解读最新食品安全政策

一、必须办理手续
二、员工管理
三、采购要求
四、不得采购、使用和经营的食品
五、食品安全操作规范
六、监管重点检查事项
七、抽样检验异议如何处理
八、法律责任
九、食品安全事故如何处理
十、违法所得、货值金额
十一、“情节严重”情形
十二、“从轻处罚”情形
第二节　各个环节控制食品安全
一、食材采购
二、生产阶段
三、消费阶段
四、食品安全检查
第三节　食物中毒预防
一、采购源头控制
二、细菌性食物中毒的预防
三、化学性食物中毒的预防
四、有毒动、植物食物中毒的预防
五、真菌毒素食物中毒的预防
六、食物中毒的处理
第四节　食物过敏预防
一、认识食品过敏
相关链接：各国食物过敏情况
二、最常见食物过敏原
三、过敏原预防管理
第五节　员工卫生管理
一、做好健康检查
二、员工个人卫生
三、工作卫生
第六节　厨房卫生管理
一、厨房环境卫生
二、设施、设备卫生
三、厨房用具
四、餐具
第七节　废弃物处理及病媒动物防治
一、气态垃圾处理
二、液态垃圾处理
三、固态垃圾处理
四、虫鼠防治
五、苍蝇防治
六、蟑螂防治
参考文献

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

版权页：插图：8月的某一天，深圳一家餐饮店里，每台空调都开足了马力等待迎接顾客。
突然，门外闯进来一位中年男士，操着一口四川话，说要吃火锅。
大家一听都以为耳朵出了毛病，听错了，但那位中年男士重复了几遍，还是要吃四川火锅。
本来这家餐饮店是经营粤菜和川菜的，但到了炎热的夏天，广州本地的顾客都怕上火，吃川菜的顾客明显减少，有时竟一天都没有一个吃川菜的顾客来，老板只好让做川菜的几个师傅等天气转凉了再回来做川菜，谁知师傅们才走了两天，吃川菜的顾客就上门了，而且还要吃火锅，急得老板直挠头。
这时，餐饮店经理笑着对顾客说：“这位大哥，深圳天气这么热，您不怕吃太辣上火啊？
”顾客也笑了：“我们四川人不上火的，时间长了不吃正宗的四川火锅才上火呢，真的。
”经理想：如果实话告诉他做川菜的师傅走了，这位顾客一定会很失望，既然他是冲辣椒来的，那我们不妨向他推荐些用辣椒炒的菜试试。
只见经理对顾客说道：“四川火锅真的很好吃，其实很多深圳人都喜欢吃，只是深圳的夏天又长、又热、又燥，很多外地人来到这里都不得不喝凉茶祛湿、祛热，你们四川的水质带寒凉的，而我们广州的水和整个气候环境都是燥热的，所以广东的饮食都是以清淡的食物为主的。
”“哦？
你讲的似乎很有道理，实话告诉你吧小伙子，我刚从四川到这里陪孩子上大学，孩子总在学校里，我自己一个人也不想做，刚好看到你们这里写着经营川菜，我就进来了，既然你说吃川菜太上火，那我吃点啥好呢？
”经理一听有戏，很高兴，就向他介绍了一些既有一点辣但又相对没那么容易上火的粤菜食物。
这位中年男士虽然没有吃成四川火锅，但还是吃了一餐满意又地道的粤式菜点。
十二、客人发现饭菜中有异物在餐饮服务中，有时的确会有这种问题发生。
比如，菜肴中会有草根、米饭中有黑点等，有时菜肴中甚至还有如碎瓷片、碎玻璃、毛发、铁钉等物品。
在遇到此类情况时，服务员应首先向客人表示歉意，然后将客人已经上桌的饭菜，不论其价格高低，都立即撤下来，仔细分辨是什么东西。
经过分辨，认定是异物时，要立即为客人重新做一份新的饭菜，或者是征求客人的意见换一款与之相近的菜肴，同时，再次向客人表示诚恳的歉意。
作为餐饮店，要对异物产生的原因进行分析，是菜肴清洗方面的原因，还是不安全操作的原因，或者是厨房卫生方面的原因，以便今后更加注意防范。
出现异物的原因不同，客人的反感程度也不一样，像草根之类的异物，客人一般较容易理解，而如果是人为的卫生上的问题，客人可能会非常反感。

编辑推荐

《餐饮企业经营管理工具箱:餐饮服务与管理一本通》是由化学工业出版社出版的。

第一图书网, tushu007.com

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