

<<饭馆餐饮店经营管理一本通>>

图书基本信息

书名：<<饭馆餐饮店经营管理一本通>>

13位ISBN编号：9787505842939

10位ISBN编号：7505842935

出版时间：2005-1

出版时间：经济科学出版社

作者：沃特商业研究中心 编

页数：283

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>

<<饭馆餐饮店经营管理一本通>>

内容概要

为了使内容更为丰富实用，编者参考了大量的相关资料，从中吸收和借鉴了许多非常有价值的观点和做法。

可以说，本书是聚集众多人的智慧而最后成书的。

<<饭馆餐饮店经营管理一本通>>

书籍目录

1 餐饮业概览 餐饮业入门 餐饮业发展趋势 常见餐饮店类型 餐饮店成功经营要件 餐饮店现代化方向2 饭馆餐饮店开业筹备 选择经营形式 确定商圈 选择店址 选定店名 购买转手店 租赁店面房屋 分配店面空间 办好注册登记 筹划开业庆典3 饭馆餐饮店设计装修 空间规划 空间分隔 吧台设计 餐台设计 包间设计 餐座设计 色彩运用 光线运用 声音运用4 饭馆餐饮店菜单设计 菜单设计原则 确定菜单内容 巧用菜单文字 选用菜单色彩 选择菜式 进行菜品定价 调整菜单 不同类型的菜单 不同经营阶段的菜单5 饭馆餐饮店人员管理 招聘员工 签订聘用合同 确定员工工资 明确岗位职责 做好员工培训 评定优秀员工 激发员工积极性 挽留优秀员工 测定员工服务质量6 饭馆餐饮店服务员培训7 饭馆餐饮店餐饮服务要领8 饭馆餐饮店顾客接待技巧9 饭馆餐饮店厨房管理10 饭馆餐饮店采购控制11 饭馆餐饮店促销策略12 饭馆餐饮店运营管理13 饭馆餐饮店卫生控制14 饭馆餐饮店安全管理附录 餐饮业常用经营管理表格

章节摘录

(1) 食品或饮料服务不及时或过快。

无论是单独就餐的顾客还是款待亲朋的主人，都不愿尴尬地等待，国际标准是在顾客点单后10分钟内上第一道菜，国内一般是在点菜后15分钟内上第一道菜，以后每道菜的服务，其间隔也不应超过2-3分钟。

如果等待已超过5分钟，顾客就会很着急，性情急躁的顾客马上就会提出投诉，而绝大多数顾客如果等待已长达10分钟还没有服务员来关照，那么，这时提出的投诉将比第一种更严重。

同样的，顾客既不愿长时间等待，也不愿被催促着用餐，特别是西餐的宴会服务。

顾客喜欢用完一道菜肴后，下一道菜肴刚好制作完毕奉上；这样既可保持菜肴热度，又可保持菜肴的新鲜。

如果一道菜刚开始享用，下一道菜就已摆在服务台上，顾客会非常反感。

当这道菜提供给顾客时，顾客很可能挑剔菜的热度或质量而提出投诉。

为此厨房应和服务员一起与顾客之间保持联系与默契。

(2) 对服务员服务态度的投诉。

对服务员服务态度优劣的甄别评定，虽然具有不同消费经验、个性、心境的顾客对服务态度的敏感度不同，但评价标准不会有太大差异。

尊重需要强烈的顾客往往以服务态度欠佳作为投诉内容，具体表现为：服务员待客不主动，给顾客以被冷落、怠慢的感受。

服务员待客不热情，表情生硬、呆滞甚至冷淡，言语不亲切。

服务员缺乏修养，动作、语言粗俗、无礼，挖苦、嘲笑、辱骂顾客。

服务员在大庭广众之中态度咄咄逼人，使顾客感到难堪。

服务员无根据地怀疑顾客行为不轨。

(3) 由服务设施引起的投诉。

顾客都希望餐饮店设施尽善尽美，如果设施损坏，使用不正常，不配套，让顾客感觉不便，而引起心理上的不快。

例如：餐饮店的桌椅残破、肮脏；茶壶、茶杯、酒器、餐具破损；卫生间堆放过多杂物，肮脏、有异味等等，如果这些设施不能很快修好或更换，宾客就有可能向有关部门投诉并要求赔偿损失。

(4) 由食品和饮料质量不佳引起的投诉。

质量的含义因人而异，美食家要求食物质量完美无缺，所有配料必须新鲜，而不可是罐头或冷冻食品，汤必须是新鲜汤料所做，蔬菜只炒到嫩绿。

他们只会光顾那些符合严格质量标准的餐饮店。

而绝大多数顾客没有这么高的要求，他们对质量的要求会根据菜肴的价格而浮动，但无论怎样，他们都要求菜肴的色、香、味、形俱全，且食物原料卫生新鲜。

如果这些最基本的要求达不到，顾客就会提出投诉，相反，如果某个菜肴的分量过大，顾客也未必满意，他们会觉得菜肴的装盘不美观，或另一个菜比这个菜少。

酒和饮料的质量不佳也会引起投诉。

例如，葡萄酒由于储存不当而变质，鸡尾酒调制比例不当而口味不佳等。

通常遇上这类投诉，只要更换后令顾客满意，投诉就解决了，但如果更换后仍有质量问题，顾客就会很失望，甚至不再享用此种酒或饮料。

(5) 服务方法欠妥引起的投诉。

因服务方法欠妥，而使顾客感到没有受到尊重或蒙受损失。

例如热菜没上完就上甜点，堆擦菜盘等等都会引起顾客的投诉。

.....

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>