

<<餐厅经营手册>>

图书基本信息

书名：<<餐厅经营手册>>

13位ISBN编号：9787801449665

10位ISBN编号：7801449665

出版时间：2005-7

出版时间：中国宇航出版社

作者：曹宗旺

页数：148

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>

<<餐厅经营手册>>

内容概要

现代餐饮业，竞争激烈。

只有拥有正确的经营策略，才能够在竞争中取得胜利。

好的餐饮是成功的关键，准确的定位，选择经营主题，特色的就餐环境，优质的服务，奇、特、新的可口菜肴，合理的营销策略，标准化、科学化、专业化的管理，这些才是餐饮经营的秘诀，成功的法宝。

优质的服务是树立形象的基础，提高效益的前提。

随着现代就餐观念的变化，人们越来越重视餐厅的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择用餐的重要依据，因此，优质的服务是不可忽视的重要环节。

本书针对现代餐饮业竞争激烈的现状，从餐厅开业的准备与策划、餐厅设计、餐厅原料采购、餐厅经营管理、餐厅服务管理、餐厅人力资源管理、餐厅的安全与卫生管理等方面介绍了相关内容，为餐厅经营者提供了有益参考。

<<餐厅经营手册>>

书籍目录

第一章 开店的准备与策划 第一节 餐厅的市场定位 一、餐饮没有惟一选择 二、特色是餐厅的招牌 第二节 餐厅的取名 一、易读和易记原则 二、易听和易念原则 第三节 餐厅资金的筹集 一、资金概述 二、资金的筹措 三、筹措资金应注意的问题 第四节 餐厅设计 一、影响餐厅设计的关键因素 二、餐饮种类的选择与装修设计 四、厨房的设计 第五节 餐厅菜单设计 一、菜单的作用 二、菜单设计存在的问题 三、菜单设计的原则和要求 四、菜单的定价第二章 餐厅的经营管理 第一节 餐厅原料采购 一、采购的开启餐厅经营的第一把锁 二、原料采购的方式 三、原料采购的策略 第二节 餐厅的厨房管理 一、厨房工艺流程及区域划分 二、厨房的管理任务 三、厨房的管理要点 四、厨房承包的利与弊 五、菜肴制作过程的控制 六、菜点盛器的运用 七、前厅与后厨的协调 第三节 餐厅服务管理 一、餐饮服务是效益的源泉 二、如何控制餐饮服务质量 三、餐饮服务人员的职责 四、前台服务的语言艺术 五、服务语言的“六要”与“六不要”第三章 餐厅人力资源管理第四章 餐厅的安全与卫生管理

章节摘录

书摘 餐饮业员工的管理 对于餐厅管理者来说，要切记制度和管理不应是一成不变的，而是要随着管理人员的变动和管理环境因素的变化而发生变化。

在管理界就流传着这样一个耐人寻味的故事： 上世纪三十年代，英国一个年轻有为的炮兵军官上任伊始，到下属部队视察炮兵操练情况。

他在几个部队都发现了一个同样的情况：在一个单位操练中，总有一个士兵自始至终站在大炮的炮管下面，纹丝不动。

究其原因，原来自炮兵条例：在过去非机械时代，那个站在炮管下面的人是负责拉住马的缰绳的，以便在到达阵地后减少再次瞄准所需要的时间。

这个发现使得炮兵军官改变了过时的炮兵条例，为此，他获得了英国国防部嘉奖。

这个案例之所以成为了管理学界的一个经典案例，就在于他寻找到了不拉马的士兵。

反观餐饮企业，不拉马的士兵可以说是普遍存在的。

运用上述原理在企业中寻找不拉马的士兵，对于餐饮企业来说，有以下四个方面的积极意义： 企业是否坚持了因事设岗的基本原则。

企业作为生产单位是要创造效益的，管理需要有一个完整的链条，每一个链条上确定什么样的岗位，应是管理者心知肚明的，只有这样，才能使企业在一开始就杜绝不拉马的士兵。

企业运行中环境发生变化后管理流程的变化。

所有的企业都不是一成不变，同样管理也是不断变化的，随着新技术在企业中的广泛运用，市场环境对企业的外力作用，原有的工作流程和管理体系都会产生变动，原有的岗位也会随之发生变化，这时不拉马的士兵就会在企业中出现，如不做适当的调整，就会与原有的设岗原则发生冲突，从而影响到管理链条。

减少企业的资源浪费。

对于企业来说，多一个不拉马的士兵就会多占用一份企业的资源，从而使整个企业的运作效率有所降低。

一个企业的资源毕竟是有限的，如不能将其运用到能产生效益的领域，其日积月累的损耗就会带来沉重的负担。

确立更公证、公平的企业内部氛围。

不拉马的士兵在企业的存在，会大大影响到企业内部的公正氛围和员工的公平感觉，并直接影响企业内部的士气和人气，进一步对企业的发展带来潜在的危害。

因此，对于餐饮经营者来说，寻找“不拉马的士兵”是摆在他们面前的当务之急，这需要仔细检查企业运营中的每一个链条，重新审视每一个链条的职责，人尽其才，人尽其事。

一、餐饮业员工要养成的十个好习惯餐厅开展一系列的培训，最终目的就是培养员工形成良好的服务习惯。

餐厅应该把优质服务的大目标分解成不同的小目标，为员工提供具体可行的操作指引。

一个优秀的员工应该养成以下十个习惯。

第一个习惯：员工必须知道餐厅的目标、价值观、信条和自己的工作范围。

餐厅目标要靠全体员工的努力才能实现。

只有管理层知道的目标是没有根的目标，员工对这些目标的认知和理解，直接影响餐厅的服务质量。因此，每一位员工都应该理解餐厅的目标，并进一步知道围绕目标制定的各种餐厅规定中和员工有关的工作。

第二个习惯：员工应使用正确的称谓称呼客人，预见并满足客人的需求，热情亲切地送别客人。

满足客人的需求是对服务的基本要求，要做到宾至如归，就必须在实践中不断总结经验；做到预见客人的需求，在客人还没有提出或客人认为是额外的服务不好意思提出时，就主动帮助客人解决困难；同样，不要忘记做好送客的工作，亲切地把客人送走，整个服务过程才算结束。

第三个习惯：员工在工作时间不应使用客用设施设备，在任何时间、地点，行动都应该以客为先。

<<餐厅经营手册>>

员工应该培养餐厅意识。

餐厅意识是指餐厅员工的言行举止应该有餐厅从业人员的职业素质和风度，应做到以下几点。

礼貌：见到客人和同事应该打招呼，问好，并主动询问客人是否需要帮忙。

三轻：走路轻、讲话轻、操作轻。

安静：有客人在时应该停止内部的对话，转而关注客人的需求。

如果在和另外的客人讲话或通电话时，应该用眼神和客人打招呼。

由于工作需要乘客用电梯时应该保持安静，不要大声和同事或其他客人讲话。

回避：做清洁卫生时，应主动询问是否打扰客人，如打扰应主动回避。

礼让：客人使用餐厅公共设施时应该自觉礼让，让客人优先使用。

如让客人优先出入电梯，在走廊通道礼让客人先走等等。

方便：服务是为了方便客人，餐厅服务员不应该因为正在为客人服务而使客人不便。

如在清洁公共卫生间时，如有客人使用，应该先让客人使用，然后再继续清洁；客人使用电梯时不应该抢先在里面打扫；陪同客人到餐厅内的目的地，而不是仅指明方向了事等等。

第四个习惯：保证对你面前3米内的客人微笑致意，并让电话中的客人听到你的微笑。

微笑是餐厅从业人员的重要习惯，不仅会给客人带来愉悦的就餐心情，而且可以化解客人的不满。

我们不仅要求员工保证向客人微笑，更重要的是使微笑成为员工生活的一部分。

第五个习惯：充分运用餐厅给你的权力，尽量满足顾客的需求。

满足顾客的需求是餐厅获取利润的源泉。

员工应该对自身的判断力充满信心，运用餐厅的授权解决客人的困难。

如果需要的话，不要吝啬向其他部门的同事和上级管理者寻求支持和援助，直至勇敢地直接向总经理寻求援助。

餐厅管理者应该鼓励和培养这种全心全意为顾客服务的精神和勇气。

第六个习惯：员工必须不断认识餐厅存在的缺点，并提出改进建议，使餐厅的服务更加完善。

任何一个餐厅都存在着缺点，只有不断改进才能适应不断变化的竞争环境。

餐厅管理层应该创造一个让员工消除畏惧心理的开放环境，用对待客人投诉的态度和方式对待任何员工的意见和建议。

第七个习惯：积极沟通，消除部门之间的偏见。

不要把责任推给其他部门或同事。

在工作场所，不要对餐厅作消极的评论。

当客人提意见时，员工不要把责任推到其他同事或者其他部门，这样的态度只会令客人更加不满，从而进一步损害餐厅的整体形象。

因此，餐厅服务中内外有别是必要的，对内要分清责任，对外要维护餐厅的整体形象。

第八个习惯：把每一次的客人投诉视作改善服务的机会。

倾听并用最快的行动解决投诉，尽一切努力重新赢得客人的信任。

员工必须认识到，没有一个宾客愿意投诉。

员工应该把客人的每一次投诉看成是一次留住客人的机会，必须尽一切办法快速回应，解决问题，赢得客人对餐厅的信心。

第九个习惯：制服要干净整洁、合身，皮鞋要擦亮。

仪容仪表端庄大方，上岗时充满自信。

员工在上岗时精神饱满，着装整齐，充满自信，不仅表达了对客人的重视和尊敬，而且能够充分展示企业的形象和管理水平。

自信来源于对工作的驾驭能力、满意度和相关知识，自信的员工才会有工作的自豪感，自信的员工才会得到客人的尊重。

第十个习惯：爱护餐厅财产，发现餐厅设备设施破损时必须立即报修。

不爱护餐厅的资产就等于增加餐厅经营的成本。

没有维修保养意识，不及时维修，新餐厅也会很快陈旧。

<<餐厅经营手册>>

餐厅不必追求豪华的装修和装饰，但必须有完好如新的设备，员工要努力创造一个让客人满意的就餐环境。

编辑推荐

现代餐饮业，竞争激烈。
只有拥有正确的经营策略，才能够在竞争中取得胜利。
好的餐饮决策是成功的关键，本书向您介绍了如何进行准确的定位？
如何选择经营主题？
如何营造特色的就餐环境？
如何提供优质的服务？
以及如何制定合理的营销策略，如何进行标准化、科学化、专业化的管理？
这些都是餐饮经营的秘诀，成功的法宝。

<<餐厅经营手册>>

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>