

# 《餐饮店经营管理300问答》

## 图书基本信息

书名：《餐饮店经营管理300问答》

13位ISBN编号：9787506435215

10位ISBN编号：7506435217

出版时间：2006-1

出版社：中国纺织出版社

作者：萧野

页数：335 页

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《餐饮店经营管理300问答》

## 内容概要

你可以将《餐饮店经营管理300问答》看作是一本能够随时为你答疑解惑的工具书。一旦在经营和管理过程中遇到问题，就可以为你解决一些迫切问题。

掌握行业特性，做最棒的老板。

开一家属于自己的餐饮店，创造一份真正属于自己的事业。

第一章 餐饮业的入门知识 餐饮业的定义是什么？ 餐饮店可以分为哪几类？ 餐饮业有哪些重要特点？ 我国餐饮业的发展经历了哪些变革？ 如何进行正确定位才能顺利进入餐饮业？ 经营餐饮业需要什么样的理念？ 我国的餐饮业主要有哪些特点？ 我国餐饮业发展的趋势是什么？ 国外餐饮业的现状和发展趋势如何？ 我国餐饮业经营的成功之道有哪些？ 餐饮新业态开发成功的关键是什么？

第二章 餐饮店的开张策划 为什么开一家餐饮店要进行正确策划？ 餐饮店的商圈是什么？ 选取餐饮店商圈应注意哪些要素？ 限制餐饮店商圈的因素有哪些？ 餐饮店商圈的类型有哪几种？ 如何进行餐饮店商圈的设定？ 餐饮店商圈的评估项目有哪些？ 考察餐饮店商圈的资源与实力包括哪些项目？ 开发餐饮店商圈的技巧有哪些？ 餐饮店商圈的应对策略是什么？ 餐饮店选址的实际调查报告步骤是什么？ 餐饮店选址要考虑哪些一般因素？ 餐饮店选址要考虑哪些区域因素？ 如何进行餐饮店选址中的个别因素分析？ 如何进行餐饮店选址中的个别因素调查？ 餐饮店选址必须注意的具体事项有哪些？ 如何进行餐饮店的投资规划？ 如何确定餐饮店的经营理念与方针？ 投资餐饮业要避免的误区有哪些？ 如何选定餐饮店的营业场所？ 如何做好餐饮商品的价格策略与菜单设计？ 为什么要对餐饮运作系统进行评估？ 如何建立餐饮运作系统的评估小组？ 如何进行餐饮店的基本投资？ 如何进行餐饮店的面积产能分析？ 餐饮专案评估作业系统的内容是什么？ 如何做好中式餐厅的设计？ 如何做好西式餐厅的设计？ 如何做好餐厅吧台的设计？ 餐饮店厨房后场的设计原则是什么？ 如何做好餐饮店厨房重点区域的设计？ 如何做好其他与厨房相关的规划？

第三章 餐饮店的经营技巧 为什么要制定一份合理的菜单？ 餐饮定价的特点是什么？ 餐饮定价的原则有哪些？ 餐饮业为什么要提倡商品化的观念？ 餐饮店商品化的原则有哪些？ 餐饮业的20 / 80法则意味着什么？ 如何创造招牌菜？ 餐厅的种类有哪些？ 如何做好餐厅定位？ 餐饮商品定位成功的策略有哪些？ 好菜单的作用与影响是什么？ 菜单具体分为哪些种类？ 如何制定一份宴会菜单？ 菜单设计的依据是什么？ 菜单制作的要素有哪些？ 菜单的价格制定要遵守哪些策略？ 餐饮店菜单的定价技巧有哪些？ 餐饮店的商品经营理念有哪些？ 餐饮店应该如何进行商品定位？ 餐饮店CI包含的范围是什么？ 餐饮店为什么要导入企业形象？ 餐饮店CI的主要内容是什么？ 餐饮店如何落实CI导入？ 餐饮店成功导入CI的要诀是什么？ 餐饮店导入CI策略规划的重点是什么？ 餐饮业为什么离不开广告？ 常见的广告传媒有哪些？ 餐饮店的户外广告是什么？ 餐饮店的直接邮寄广告是什么？ 餐饮店要掌握哪几种常用的促销方式？ 如何避开餐饮店广告的误区？ 餐饮店如何正确运用各种公关策略？

第四章 做好餐饮店的服务细节 为什么餐饮店的服务至关重要？ 餐饮店为什么要提倡微笑服务？ 如何正确理解“微笑服务”？ 为什么说笑口常开，有利无害？ 餐饮店如何从客人的角度服务？ 制作色彩精美的食品为什么很重要？ 如何利用菜肴香味吸引顾客？ 餐饮店服务员如何演好自己的服务角色？ 餐饮店餐厅经理的主要职责有哪些？ 餐饮店领班的主要职责有哪些？ 餐饮店迎宾员的岗位职责有哪些？ 餐饮店主厨的主要职责有哪些？ 餐饮店服务员应当如何托盘？ 餐饮店服务员应当如何铺台？ 餐饮店服务员应当如何摆台？ 餐饮店服务有哪些具体的要求？ 如何协调餐厅的设施与布置？ 餐厅的物品应当如何维护？ 餐厅服务员如何才能气质谦和又大方？ 餐厅服务员如何才能神态自然又得体？ 餐厅服务员如何用情深意切赢得宾客？ 为什么说服务艺术学无尽？ 真正的待客之道是什么？ 餐饮店为什么要重视顾客诉愿？ 如何建立顾客投诉的渠道？ 如何处理顾客投诉？ 处理顾客投诉的程序分几步？ 餐饮店应当如何进行服务的创新？ 如何对餐饮店的服务进行评估与改善？ 中餐馆的接客服务要领有哪些？ 中餐馆的点菜服务要领有哪些？ 中餐馆上菜前后的服务工作要点有哪些？ 中餐馆用餐中的服务工作有哪些？ 中餐馆餐后的服务工作有哪些？ 中餐馆的结账服务要点有哪些？ 中餐馆还有哪些其他必须注意的事宜？ 西餐馆如何进行餐桌布置与整理？ 西餐馆的接待服务要领有哪些？ 西餐馆如何填写点菜单？ 西餐馆如何登记等候登记表？ 西餐馆的领台员带位要领有哪些？ 西餐馆的点菜服务流程有哪些？ 西餐厅的上菜及用餐服务要领有哪些？ 西餐厅的结账服务如何进行？

第五章 在餐饮竞争中脱颖而出 怎样面对激烈餐饮业市场竞争？ 究竟什么是餐饮业竞争？ 餐饮店如何进行竞争对手的调查？ 为什么要选择恰当的竞争策略？ 什么是餐饮店的客群细分策略？ 什么是餐饮店的功能细分策略？ 什么是餐饮店的广告促销竞争策略？ 什么是餐饮店的产品细分策略？ 什么是连锁餐厅的开店策略？ 什么是餐饮店的价位细分策略？ 什么是餐饮店的区位策略？ 弱势餐厅如何转败为胜？ 在竞争中经营成功的关键是什么？ 餐饮经营为什么需要不断突破？ 什么是餐饮商品的销售分析？ 餐饮店的成本应当如何控制？ 什么是餐饮店的标准食物成本？ ABC分析法与循环盘点法对餐饮店有什么作用？ 什么叫做直观菜谱？ 调整菜单的方法有哪些？ 餐饮开发的

# 《餐饮店经营管理300问答》

要点有几个？餐饮商品应当如何更新？怎样才能提高餐饮附加值？怎样才能突破餐饮经营的瓶颈？

第六章 做好餐饮店的餐厅和厨房管理 餐厅日常管理的有哪些内容？商品力经营面的管理实务有哪些？服务力的管理内容有哪些？和平饭店为什么能够独领风骚？如何用“真情服务”感动客人？如何确定你的餐厅主题？餐饮店名如何进行创意选择？中餐厅的营运管理如何进行？中餐厅的人力资源管理如何进行？中餐厅的财务会计管理如何进行？中餐厅的营业额如何预测？中餐厅如何设计促销活动？西餐厅怎样进行广告宣传？西餐厅如何进行顾客意见的处理？西餐厅如何接受媒体的采访？餐饮店厨房管理的内容是什么？餐饮店厨房管理的流程如何进行？餐饮店厨房总管的日常工作有哪些？餐饮店总厨师的日常工作有哪些？餐饮店膳务领班的日常工作有哪些？厨房岗位职责如何规定？厨具的基本知识有哪些？厨房工作人员要注意哪些卫生事项？餐饮店厨房作业的卫生标准是什么？厨房设备清洁的要点是什么？餐饮店餐具的洗涤程序如何进行？厨房垃圾应该如何处理？

第七章 餐饮店材料的采购与仓储管理 餐饮采购的意义与目标是什么？餐饮采购的组织及职责是什么？餐饮店采购人员小组如何构成？餐饮店采购人员的工作职责有哪些？餐饮店应当如何选择货源？餐饮店食品采购的要领是什么？餐饮店的订货规定是什么？餐饮店的订货目标是什么？餐饮店的订货对象如何确定？餐饮店如何确定订货数量？餐饮店的订货方法有哪些？餐饮采购的审核与验收是什么？餐饮采购验收的目标是什么？餐饮采购验收的职责有哪些？餐饮采购验收的程序有哪些？餐饮采购验收程序有哪些特别规定？餐饮采购验收的一般做法有哪些？餐饮采购验收中有哪些常见问题？餐饮店要掌握哪些常见的退货处理方式？餐饮店各种食品的储存方法有哪些？餐饮店的仓储注意事项是什么？什么因素造成食品储存不当？储存与仓管的原则是什么？餐饮店的存货管理作业应当如何进行？餐饮店应当如何进行盘点？餐饮店的库房规划如何进行？

第八章 餐饮店的质量和卫生管理 为什么说质量是餐饮企业的生命？餐饮食品质量控制是什么？原材料质量的合格标准是什么？餐饮店要掌握的原料检验方法有哪些？食品原料采购的质量控制如何进行？食品原料加工的质量控制应当如何进行管理？配菜的质量控制应当如何进行？如何进行食品烹调过程的质量控制？餐饮店应当如何学习麦当劳的质量控制？餐饮服务设计应当如何进行？餐饮店的卫生管理是什么？了解餐饮店的卫生管理为什么如此重要？餐饮店的整体的卫生控制是什么？餐饮店的场地卫生包括哪些内容？餐饮店的设备卫生包括哪些内容？餐饮店的食品卫生应当如何控制？如何控制餐饮店生产过程中的卫生？餐饮店员工为什么要进行健康检查？餐饮店员工应当养成哪些卫生习惯？如何进行餐饮卫生管理？

第九章 餐饮店的员工和安全管理 餐饮店的员工管理为什么非常重要？餐饮店进行员工管理要达到什么样的目标？餐饮店的招聘员工计划是什么？餐饮店如何选用合适的员工？餐饮店应当如何做好人事考核？麦当劳是如何做好人事考核的？餐饮店的薪资体系有哪些具体项目？餐饮店薪资制度制定的原则是什么？如何进行餐饮店薪资的调整？如何正确理解员工福利制度的重要性？餐饮店员工福利措施的分类项目有哪些？餐饮店在给予员工福利时应注意哪些事项？为什么餐饮店应当进行员工教育与培训？餐饮店员工培训的模式是什么？餐饮店应该如何制订员工培训计划？餐饮店员工教育训练计划的实施有几个步骤？如何正确评估餐饮店教育训练成果？餐饮店教育训练成果评估的功能是什么？餐饮店教育训练成果评估时机及内容重点是什么？餐饮店教育培训成果常用评估方法有哪些？如何进行餐饮店员工培训的激励？餐饮店应制度合理的表现是什么？餐饮店为什么要进行安全管理？餐饮店安全管理的定义与重点是什么？餐饮店要掌握哪些防火措施？餐饮店火灾中如何疏散顾客？火灾中的具体应变措施有哪些？餐饮店的营运安全管理是什么？餐饮店如何防止偷窃？餐饮店内部人员偷窃的处理通则是什

第十章 餐饮店财务和成本管理 餐饮店的财务管理主要包括什么内容？如何进行餐饮账单的管理？餐饮店的收入有哪些分类？餐饮店

第十一章 餐饮店的绩效评估与奖惩管理 餐饮店为什么需要绩效评估？餐饮店绩效评估的项目如

## 《餐饮店经营管理300问答》

何划分？餐饮店绩效评估的标准如何制定？如何恰当地选择改善经营绩效的对策？餐饮店奖惩制度的目的是什么？餐厅奖励制度有什么重要作用？餐饮店奖励的原则是什么？如何制定餐饮店员工奖励评估标准？餐饮店奖励员工的方式有哪几种？如何学习麦当劳调动员工积极性的两种方法？如何确定餐饮店奖金的分配方式？第十二章 餐饮店信息化与表单管理 餐饮店为什么需要信息化？餐饮店如何进行订席作业的信息化？餐饮店如何进行点菜作业的信息化？餐饮店如何进行结账作业的信息化？服务人员所用的自动化设备有哪些？餐饮店为什么要引进电脑公司提供的服务？餐饮店为什么要安装专业软件？电脑硬件的选购原则是什么？餐饮业电脑化失败的原因是什么？餐饮业电脑化成功的关键是什么？附录一 餐饮业食品卫生管理办法附录二 宾馆酒店服务质量通用标准附录三 某外资餐饮业股份有限公司人事管理制度附录四 某餐馆兼职员工工作合约附录五 餐厅员工手册（样本）附录六 某餐饮公司奖金制度附录七 某餐厅下属各部门职责描述

## 精彩短评

1、解释的比较详细

# 《餐饮店经营管理300问答》

## 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：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)