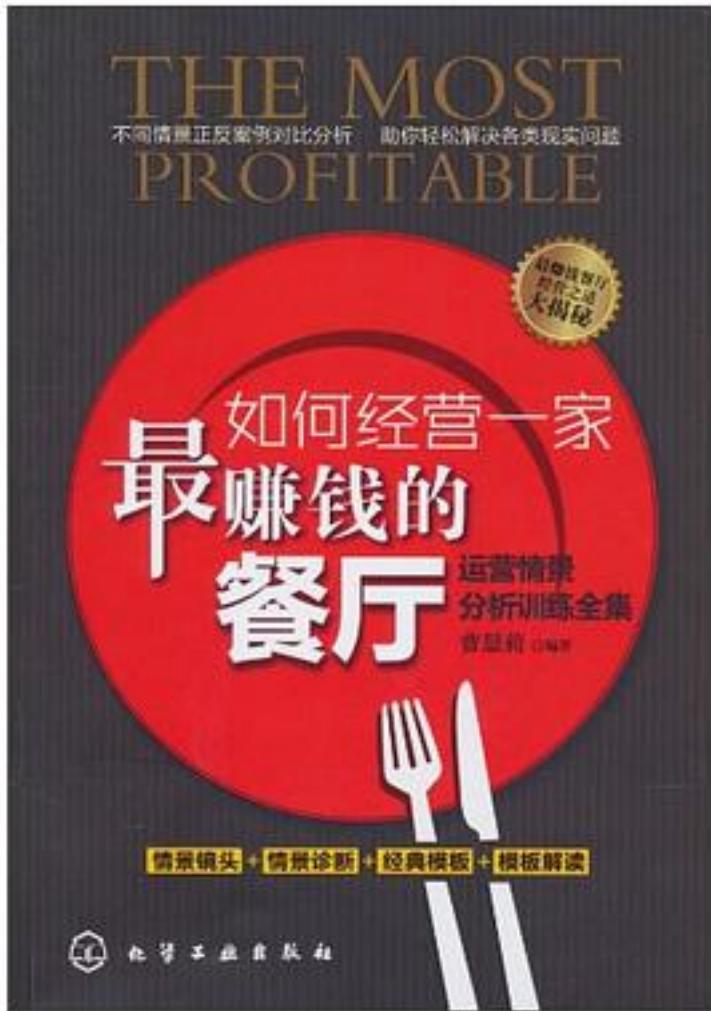


如何经营一家最赚钱的餐厅



[如何经营一家最赚钱的餐厅 下载链接1](#)

著者:曹慧莉

出版者:化学工业

出版时间:2011-1

装帧:

isbn:9787122095640

俗话说：“百行做遍，不如开店。”要想开一家赚钱的餐厅，就要学会如何处理餐厅经

营中每天都会遇到的问题。《如何经营一家最赚钱的餐厅:运营情景分析训练全集》以实用为目的,从客户管理、员工管理、设施管理、物流管理、财务管理、品牌管理六方面,结合正反两方面的实战案例,为读者揭秘餐厅的经营之道,让读者更加清楚如何经营一家赚钱的餐厅,是一本真正速战速决的餐厅赚钱的秘籍,也是餐厅老板经营一家最赚钱餐厅的实战手册。

作者介绍:

目录: 第一篇 客户管理 跟着“上帝”走, “上帝”就回头 第一章
预订: 让客人“一听钟情” /2 情景1 你们的餐厅到底在哪里/2 情景2 店员忘记预约/4
情景3 “孙先生”还是“苏先生”? /6 情景4 顾客预订好又反悔了/8 第二章
进店: 热烈的欢迎+满意的光临=完美的进店/10 情景1 客人带着一家老小进店/10 情景2
顾客进来后餐厅却满座了/13 情景3 把“许先生”叫成“郑先生”惹是非/15 情景4
对特殊客人太周到惹反感/17 情景5 “小客人”被过道的啤酒瓶扎伤/20 第三章
点菜: 服务员与客人的“和谐二人转” /23 情景1 为何无缘故多了两道菜/23 情景2
厨房没有收到点菜单/25 情景3 面对顾客“一问三不知”的服务员/27 情景4
客人说服务员“宰客”拒付款/29 情景5 服务员让客人点了餐厅沽清的菜/31 情景6
服务员听不清客人点菜/33 第四章
席间服务: 让客人安心地“菜来举筷,饭来张口” /36 情景1
把赶时间的客人“招待”跑了/36 情景2
客人用餐时皱着眉头说:“这菜味道怎么这样呀?” /38 情景3
没吃完的“培根肉卷”被谁拿走了? /41 情景4 更换骨碟不分时候让客户难堪/43 情景5
客人说上错菜,归罪服务员/45 第五章 结账: 最后一步值千金/48 情景1
人未走,台先撤/48 情景2 客人坚持说没有找钱/50 情景3
喝醉酒的客人到收款台“赖账” /53 情景4 外卖多了,假币多了/55 第六章
宴会: 不要亏待了“大客户” /57 情景1 预订好25桌,却只来了15桌/57 情景2
“土气的婚宴”让客人失望/60 情景3 宴会菜量少,根本不够吃/62 情景4
祝寿宴上的饭菜“坚如磐石” /66 第二篇 员工管理 一个好员工胜过一份好菜单 第七章
人员流动: 会招人,能留人,餐厅经营才会赢/70 情景1 服务员漂亮就会服务好吗/70
情景2 服务员给老板发短信想回餐厅工作/75 情景3 王老板的餐厅常常有人跳槽/77
第八章 员工形象: 员工是餐厅的一道“风景线” /82 情景1
客人吃出头发赖“爆炸式”发型的服务员/82 情景2
服务员餐桌旁化妆听不到客人的招呼/84 情景3 跺“二郎腿”的服务员把客人绊倒/87
情景4 大喊大叫的服务员惹恼客人/90 情景5 工作服太时尚,客人受不了/93 第九章
员工培训: 员工越学越好,餐厅越开越旺/96 情景1 服务员看不懂顾客的眼神/96 情景2
“挡路”的服务员/98 情景3 客户反映服务员“冷酷到底” /100 情景4
没有干劲的服务员/102 情景5 服务员不服务反倒成了“观众” /105 第十章
工作协调: 你帮我,我帮你,财神才会来眷顾/108 情景1
“不是我的事,我就不用接待” /108 情景2 顾客坐了半天,没有一个人招待/110 情景3
交接不清楚,顾客多付钱/113 情景4 三个服务员眼皮下“逃走”一桌客人/115 第三章
设施管理 享受美食,更要享受“美景” 第十一章 环境布置: 好环境也能留住客/120
情景1 餐厅门脸太华丽,客人都不敢进/120 情景2 昏暗灯光只为求高雅,影响就餐/123
情景3 餐厅不通风,烟味呛走客人/125 情景4 吵闹的摇滚音乐让客人发火/127 第十二章
物品归置: 物品各就各位,餐厅才井然有序/130 情景1
“破败不堪”的餐具让顾客受伤/130 情景2 顾客连环摔碟事件/133 情景3
就餐的顾客一下成了“朝天蛙” /137 情景4 餐厅里植物太多,挡了客人的路/140
第十三章 卫生保洁: 不讲卫生的餐厅不是好餐厅/142 情景1
门外的垃圾池挡住了顾客的脚步/142 情景2 肮脏的洗手间倒了顾客的胃口/145 情境3
厨房间客人看不到就不用保持清洁吗/147 情景4
餐厅地面狼藉,客人不再光顾/150 第四篇 物流管理 物流畅通,财源滚滚 第十四章
仓储: 建个“叮当猫”的“万宝囊”,规整完备/154 情景1
客人说“蚝油牛柳”里有腥味/154 情景2 顾客点啥都没有/159 情景3

仓库多了10箱进口饮料/162 情景4 马虎的验收员让胀袋牛奶进入库房/165 第十五章
采购：餐厅采购不仅仅是买东西，更是门学问/169 情景1 原料最便宜未必是好事/169
情景2 采购买不到合适的珍珠奶茶吸管/172 情景3
费心采购来的“贵人茶”无人问津/175 情景4 过量采购，库房飘出馊臭味/177第五篇
财务管理餐厅要赚钱，算盘天天打第十六章
收益与成本：成本收益天天算，元宝每天都入账/182 情景1 一个果筐少用两升水/182
情景2 一天倒掉的剩菜剩饭有500吨/185 情景3 生意红火却关门大吉/187 情景4
采购“偷盗”防不胜防/189 第十七章 定价策略：饭菜要好，价格更好/193 情景1
客人抱怨菜价太高/193 情景2 菜价不高却没人来/195 情景3 菜价怎么说涨就涨/198
情景4 贵一元钱，丢一批客/200第六篇 品牌管理美名传遍千里，客人万里驱至
第十八章 文化：让你的餐厅百媚生/204 情景1 点菜少的就要等/204 情景2
客人不吃被服务员“做过手脚”的香辣虾/207 情景3 服务员忘记答应顾客的优惠了/209
第十九章 品质有问题，砸自己招牌/212 情景1 顾客在饭菜里吃到小虫子/212 情景2
被“调包”的基围虾/215 情景3 看着诱人的“变质海螺”/217 第二十章
营销：餐厅好就要让人人都知道/220 情景1 推销不成反“赶走”客人/220 情景2
“家乐福”餐厅为何无人问津/223 情景3 顾客想点的菜，菜单上没有/226 第二十一章
危机：化“山穷水复”为“柳暗花明”/231 情景1 顾客之间起争执/231 情景2
遇到顾客“顺手牵羊”/234 情景3 吃到半截客人要退菜，不退不买单/236 情景4
“一片漆黑”后少了一桌客人/238 情景5 小火变成大火，餐厅成煤窑/240 情景6
吃外卖差点吃出人命/243 第二十二章 投诉：学会让客人“少安毋躁”/246 情景1
一盆油汤“从天而降”/246 情景2 顾客钱包和手机不见了/248 情景3
“替客做主”惹恼客人/250
· · · · · (收起)

[如何经营一家最赚钱的餐厅](#) [下载链接1](#)

标签

餐饮

管理

闲书

商业

咖啡厅设计

创业

评论

都是一些非常具体的情景，像看情景剧一样，挺有意思，很快就能看完，看完的感受就是这个事还是得是个实践出真知的活儿，不只是餐饮行业

[如何经营一家最赚钱的餐厅](#) [下载链接1](#)

书评

[如何经营一家最赚钱的餐厅](#) [下载链接1](#)