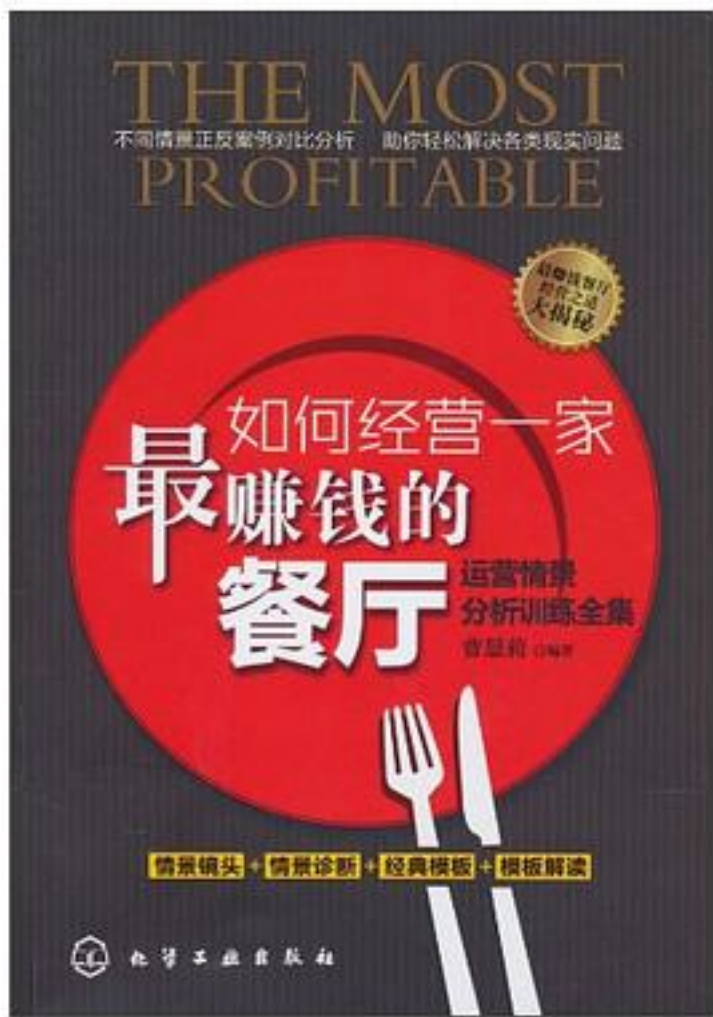


# 如何经营一家最赚钱的餐厅



[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、品牌管理六大方面,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/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 跷“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,客人接受不了/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 第三篇  
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 情景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](#)