

<<餐饮业经理知识读本>>

图书基本信息

书名：<<餐饮业经理知识读本>>

13位ISBN编号：9787801125835

10位ISBN编号：7801125835

出版时间：2003-9-1

出版时间：民主与建设出版社

作者：华瑞创业管理咨询公司

页数：300

字数：180000

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>

<<餐饮业经理知识读本>>

内容概要

在餐饮业竞争激烈的今天，仅靠豪华的装修就能够生意兴隆吗？

仅靠“量大菜足”就能够宾朋满座吗？

如何在行业日新月异的变化中独树一帜？

如何在林林总总的各色餐饮企业中脱颖而出？

作为餐饮企业的经营者，你可以不懂烹饪，但本套丛书所讲述的内容你却不能不知道，因为这正是你所需要的。

《现代餐饮企业管理实务丛书》为餐饮企业提供了最佳的解决方案。

是有效增强餐饮企业竞争力的得力助手，从“主体餐厅”到“成功品牌”；从“优质餐饮服务”到“餐饮业经理知识读本”，无不清楚准确、细致入微地指出应注意的问题。

本书以专业人士参与餐饮企业经营管理的形式，生动、形象、直观地展现了餐饮企业的实际运作程序，使本书极具实用性和操作性。

本书以西方现代餐饮理念为指导，结合中国餐饮业经营的实际，内容涵盖餐饮业经营管理知识的各个层面，介绍全方位的专业知识。

本书还附有大量价值极高、操作性极强的珍贵资料，可以让困惑者得到稳操胜券的启示，更会让成功者得到点石成金的喜悦。

本书的作者对餐饮经营具有丰富的经验和精湛的专业知识。

通过简明精妙的文笔，深入浅出地阐述了在餐饮业经营和管理之中的各个细微问题。

是一套不可多得真正指导餐饮业经营管理人士学会如何成功的好书。

<<餐饮业经理知识读本>>

书籍目录

引言第1章 让我们共同关注餐饮业 1.1 你了解当今餐饮业吗?
1.2 餐饮业发展趋势 1.3 描绘你的事业蓝图第2章 你有成为经理人的潜质吗?
2.1 自信是成功的一半 2.2 完美的人格魅力 2.3 处理人际关系 2.4 随机应变, 适应潮流第3章 经理人的领导艺术及作用 3.1 何谓领导力 3.2 实践中的领导技巧
3.3 经理是前进中的火车头第4章 关注你口袋里的钱——公司的财务管理 4.1 会计对企业的
影响 4.2 如何理财 4.3 餐饮业中不可忽视的货仓管理第5章 餐饮企业的核心——力资源
管理 5.1 工作岗位要人尽其才 5.2 激发人力资源, 刺激工作效率 5.3 餐饮企业
怎样激励员工 5.4 扶掖人才是长远之计 5.5 提高管理人员素质第6章 餐饮企业的构架—
—组织行为管理 6.1 部门协调实现目标 6.2 机构组织“宜重精简” 6.3 组织变革与
压力管理第7章 让大家认识你的企业——餐饮营销策略 7.1 看透你的营销环境 7.2 品牌
形象的塑造 7.3 打造营销渠道 7.4 推陈出新第8章 企业的凝聚力——餐饮企业文化
8.1 文化是企业的灵魂 8.2 独特的文化底蕴和风格 8.3 文化提升企业价值第9章 与
餐饮业同行竞争的策略 9.1 知己知彼, 百战百胜 9.2 灵活机动的竞争技巧 9.3 变
对手为盟友第10章 服务对餐饮业尤为重要 10.1 做服务的心理准备 10.2 服务训练法则
10.3 满意的服务是企业生存的常青树 10.4 追求周到的服务 10.5 和平饭店何以独
领风骚 10.6 打动顾客的是真诚服务第11章 企业的发展需要公关 11.1 公共关系与企业
道德 11.2 麦当劳的社会公关 11.3 扫清企业发展的绊脚石 11.4 公关实践的技巧
第12章 餐饮业未来发展前景 12.1 要适应社会的演变 12.2 大众化是今天餐饮消费市场
的主旋律 12.3 成功餐厅经理人的忠告 12.4 餐饮业的前景展望

<<餐饮业经理知识读本>>

章节摘录

(2) 收到信, 必定回信通知对方信已收到。

(3) 对所有提出有价值的建议的人员予以表扬。

通过听取工作人员的意见, 餐馆管理者便可改善经营中的不足, 可以根据顾客的反应与需求, 发展出新的服务。

如餐馆的客人们屡次对餐馆的某道菜的味道提出同样的意见, 工作人员便可将客人的意见反馈给管理者, 从而加以改进。

又如夏日, 顾客常常希望能吃到冰凉爽口的东西, 那么餐馆便可向顾客提供冰类“食品”, 这样既满足了客人的需求, 又扩大了餐馆的营业额。

奖励比惩罚可取 作为一家餐馆的老板定要用心细听, 否则, 店员会想: “我再不自找麻烦, 向老板提意见了!

”他会想: 不管是我或其他的店员表示建议, 他统统置之不理。

每次我提出意见, 老板就会说: “做好你自己的工作就可以了, 其他的我会妥善安排。

”如果这样, 不仅会失掉了许多宝贵的建议, 而且也会打击工作人员的积极性。

所以, 作为餐馆的老板, 你要让店员信任你, 相信你愿意倾听, 那么他们自然会告诉你所需要的建议。

作为餐馆老板, 一定要学会奖励, 对所有提出有价值建议的人员予以奖励, 这包括物质奖励、精神奖励两方面。

店员提出有价值的建议一定是经过一番思索、考虑的。

老板的奖励是对其成绩的一种肯定, 同时也会告诉店员, 老板是喜欢听取店员的意见的。

这样会大大激发每个店员的积极性、主动性, 鼓励他们为餐馆着想。

这样, 每个店员的作用才可得到充分发挥, 餐馆“这堆火”才能越烧越旺。

§3.3 经理是前进中的火车头 陈经理对餐厅员工的带动作用, 大家有目共睹。每次他给员工进行的工作安排, 大家都主动地完成。

之所以对他这么信服, 是因为他对团队的高效的领导让大家十分敬佩。

合理分工, 各司其职 一家餐厅, 无论其规模大小, 赚钱与否, 经营者, 厨师, 服务员是必不可少的。

如何最大限度地发挥这些人员的作用, 是一家餐厅能否赚钱的关键。

只有分工明确, 各自才能干好各自工作, 从而使整个餐厅实现较高的工作效率。

朱镕基在柳州视察工作时语重心长地指出: “要搞好一个企业, 光靠厂长一人不行了。

”这足以证明经营者的领导素质关系企业的兴衰。

经营者的必备素质 1. 经营者要足智多谋 孙子尚智, 《孙子兵法》十三篇, 以“计”开篇, 将帅五德, 以“智”为首, 强调以智取胜。

餐厅要在竞争中获胜同样是斗智。

从原料的采购、产品的设计、销售到餐厅的服务, 都需要知识、智慧、经验、艺术和技巧。

例如, 在一次世界性的评酒会上, 各国的评酒专家对装潢简陋、不为世人所知的中国茅台酒不屑一顾。

为了打破这种被动局面, 我国酒商急中生智, 故意将一瓶茅台酒打碎在地, 顿时酒香四溢, 在场所有人都为之惊讶, 从此茅台酒名声大振, 跻身于世界名酒之列。

餐厅老板也需机智多谋。

如一家餐厅开在郊外的荒山下, 由于山上没有什么旅游景点, 来此的客人很少, 餐厅眼看就要办不下去了。

老板经过仔细考虑, 想到一个妙招, 大力宣传说可以来此处山上种植生日纪念树、结婚纪念树、出生纪念树、情侣纪念树等等, 旅馆将向人们提供饮食、住宿及必要的用具, 还乐于为人们举办庆祝活动, 出售挂在树上的纪念卡……结果有许多情侣、夫妇带着孩子每年都来此, 兴致勃勃地花钱买树苗, 租铁锹、住店、就餐。

<<餐饮业经理知识读本>>

这家餐馆的老板凭着自己的聪明才智，为自己的餐馆想出一个绝好的经营亮点，从而赚得大钱。

“兵熊熊一个，将熊熊一窝”，作为一个好的老板，一定要发挥自己的聪明才智，当好“领路人”。

2. 餐厅老板要赏罚有信 孙子要求将帅“励士有方”。

现实生活中，一些有建树的企业也都十分重视奖惩的艺术，如贝兆汉担任广州白云山制药厂厂长5年，使产值猛增5倍，令人赞叹，有人问他使用什么方法，贝厂长回答说：“团结人，理解人，还不足以治厂，还必须严肃纪律，赏罚分明。

所以到了该严肃的时候，我们就必须严肃起来。

日本云雀集团之所以能在日本饮食业中后来居上，一个重要的秘密就是赏罚分明。

一次，一位员工因将一位客人遗落的一只贵重金表揣自己兜里，查出后马上被辞退了。

还有一次，一位服务员拿餐厅的一盒三明治送给了熟人，当时边上有几位员工碍于情面未加阻止。

事后酒店按规定对这位服务员予以罚款、扣奖金，还差一点被辞退。

前后算来，这服务员共损失700多元，而一份三明治才值20多元。

正是由于赏罚分明，给餐馆带来了生机和活力。

可见，企业家要做到功必赏，过必罚，赏不逾时，法不逾例，赏不重亲，罚不避贵。

只有这样，才有号召力。

3. 餐厅老板要关心职工 餐厅职工在为客人提供服务的过程，经常会受到客人无礼的要求。

要让职工在受到委屈的情况下，仍坚持优质服务，那就需要老板关心、爱护职工。

孙子认为，将帅对待士卒能像对待婴儿一样关怀备至，士卒可以同将帅一样赴汤蹈火；将帅对待士卒能像对待自己的“爱子”一样体贴入微，士卒就可与将同生共死。

1994年初，4位陕西客人在出差途中，在一家装潢讲究的酒店用餐。

当他们品尝到菜包子时，发现其中一只包子内有一根细短的鸡毛，于是，他们找来了服务员小魏。

“真对不起，”小魏经检查后诚恳地说，“是我们工作上疏忽，我马上给你们调换。”

客人听完后觉得这样的答复不满意，要求餐厅领班前来进一步解释。

不料此时领班正忙着，分不开身，小魏便对客人说，其实那一片东西不是鸡毛，而是一小片黄菜叶。

说完他便把包子吞了下去，以示自己的话没错。

事后，有人问小魏为什么吞下有鸡毛的包子，他说：“当时情况下我实在想不出其他什么方法来维护酒店名誉，经理平时对我们那么关心，为维护酒店声誉而吞下有鸡毛的包子算不了什么。

.....

媒体关注与评论

引言 提起陈小博，他在餐饮界可谓“无人不知，无人不晓”。五年前，他刚人行时，只是个普通服务生，但凭着自己聪明好学、勤奋耐劳，很快就成了领班。人行一年后，他发现必须多学些知识才能跟上瞬息万变的社会，才能明白顾客想要的到底是什么。于是，他又上了专业培训班。功夫不负有心人，后来，他在餐饮业渐渐干出了名堂，各大餐厅争相聘用。他现在已是这个城市里最大的餐馆的经理了。

今天有幸，我作为陈小博的经理助理，要开始工作了。能跟上这样的老师，真是我的福气！

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>