第一图书网, tushu007.com

<<饭店可视化管理操作实务>>

图书基本信息

书名：<<饭店可视化管理操作实务>>

13位ISBN编号：9787301183991

10位ISBN编号：7301183992

出版时间：2011-10

出版时间：北京大学

作者：王心广

页数：316

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

内容概要

本书内容简介：扎堆经营的美食区，怎样让顾客对你的店铺一见钟情？
除了迎客和送客，迎宾员最主要的工作是什么？
给顾客推荐新品，什么时候是最好的销售时机？
如何确保顾客美好的体验和感受，增加顾客回头率？
不透明容器，使用起来多有不便，如何实现透明化管理？
库房堆满了物品，怎么才能快速找到要用的东西？
收银员、采购员贪污现象时有发生，如何杜绝？
……
打破餐饮管理繁琐、零碎的误解，按照工作区域把饭店管理分为七大板块，从如何实现可视化的角度给予全面、系统的指导，同时列举出这七大区域在管理中存在的误区，有针对性地予以纠正。将理念与经营实践有效结合，给餐饮管理者提供了一种全新、高效、实用的管理模式。

作者简介

王心广，中国特级餐饮管理师、特级餐饮培训师，北京时代光华、东方视野、中国餐饮人俱乐部等多家培训公司高级培训讲师，企业管理顾问。
现任一尊实业有限公司董事长助理、首席培训师、HR总监。

他对餐饮连锁管理、店面运营研究有着独到的视角和心得。
在十余年的餐饮行业从业生涯中，他负责全国连锁店的筹备及开办，开业后的运营、督导以及人员的培训，到目前为止，指导开业的餐饮店数量超过100余家。
课程实战操作性强，在国内餐饮培训界广受好评。

王老师既亲力亲为做经理人，又潜心研究管理理论，著作颇丰，曾出版《餐饮店就该这样管》、《餐饮旺店的秘密——管理细节篇》、《餐饮旺店的秘密——服务细节篇》、《提升餐饮执行内动力》（VCD）、《成功店长培训课程》（VCD）、《餐饮企业管理问题诊断》（VCD）等餐饮工具书。
其中《餐饮店就该这样管》在北京新华书店、当当网、卓越网旅游经济排行榜上长期雄踞榜首，口碑极佳。

书籍目录

自序　让管理不再退化
第一章　保安是外围可视化最重要的岗位
　第一节　让顾客对你的店面“一见钟情”
　　1.门面即企业的磁场
　　2.想找你的时候，能找到你
　第二节　为顾客营造安全感
　　1.保安形象是企业的门面
　　2.保安不仅是形象，更是服务员
　第三节　可视化为企业安全保驾护航
　　1.敞开生命的通道
　　2.保安工作无死角
　　可视化推广指导第一步　餐饮管理需要开放心态
第二章　迎宾前台可视化管理
　第一节　让对方听到你的热情（听到的）
　　1.迎宾部岗位职责看板
　　2.你的声音代表企业
　　3.每一个来电都需要我们去珍惜
　第二节　顾客是为“验证”二字而来（看到的）
　　1.精心准备是一种态度
　　2.向前多走一步
　　3.看到你真诚的微笑
　　4.小小标牌大方便
　第三节　给顾客一些小小的惊喜（感受到的）
　　1.叫出顾客的名字
　　2.一块眼镜布暖人心
　　3.垂涎三尺的菜品介绍
　　4.用礼品留住顾客目光
　第四节　餐饮服务没有下班的时候
　　1.顾客候餐是对我们最大的鼓励
　　2.送客比迎客更重要
　　3.值班就是上班
　　可视化推广指导第二步：认清5S、OEC与可视化三者之间的区别
第三章　用餐区域可视化管理
　第一节　给顾客营造一个温馨的就餐环境（看到的）
　　1.餐饮企业最核心的产品不是菜而是员工
　　2.灯光也可左右顾客的心情
　　3.让花草为店面画龙点睛
　　4.像艺术家那样来规划每张餐桌
　第二节　服务即沟通（听到的）（尝到的）
　　1.用音乐送去温馨
　　2.甜美的祝福语
　　3.不可忽视的席间服务
　　4.像送亲戚一样送走我们的贵宾
　第三节　没有惊喜，等于什么也没做（感受到的）
　　1.各类型顾客服务预案

2.个性服务才能记得住
第四节　接力棒不能丢
可视化推广指导第三步　明确可视化管理的五大系统
第四章　出品区域可视化管理
第一节　优良品质需要扎实的基础支持
1.厨师先搞定自己的卫生
2.不干当然不净
3.　忙而不乱的小标示
第二节　稳定的出品需要完善的标准保障
1.建立菜品加工标准
2.顾客特殊要求标注明确
3.菜品配套服务要齐全
4.估清、催菜要及时
第三节　操作安全需要可视化措施
1.食品安全，人命关天
2.操作规范则自己安全
第四节　出品中心当然更是利润中心
1.全员树立成本节约意识
2.控制成本要建立四大标准
3.降低厨房成本要加强三个控制
4.定期分析，用数字指导行动
可视化推广指导第四步　用好可视化管理的七定原则
第五章　后勤部可视化管理
第一节　采购员花钱非消费，而是投资
1.建立物料选购标准
2.做好预算，稳定出品
第二节　库管员工作非看家，而是调配资源
1.库存物料分类管理
2.库房物料的合理存放
第三节　水电工重点非维修，而是维护
1.水电工岗位职责看板
2.工程图纸及资料的保存
可视化推广指导第五步　明晰可视化管理的九大功能
第六章　管家部可视化管理
第一节　保洁更要讲“专业”
1.保洁部岗位职责看板
2.保洁工具确保保洁效果
第二节　善待员工，就是善待顾客
1.管住双手，最好解放大脑
2.不“组织”就不叫组织
3.开放管理，“三心”合一
可视化推广指导第六步　牢记可视化推广流程
第七章　办公区域可视化管理
第一节　店经理办可视化管理
1.一切从“修己”开始
2.让每个人都明确工作目标
第二节　综合办可视化管理

可视化推广指导第七步　可视化推广项目自检表
后记

编辑推荐

作者根据十多年的餐饮从业经验，结合自己对餐饮管理的潜心研究，从可视化的角度提出的全新的饭店管理方法。

所谓饭店可视化管理，就是运用定位、划线、挂标示牌等方法实现管理的可视化，使饭店所存在的问题一目了然，并能够尽早采取预防措施。

采用这种管理方法，可以让工作现场有序、一致，人员定岗，工具定位，提高管理水平和生产效率。

作为一本实用性工具书，这本书最大的特点就是图片多、表格多。

甚至有的图片和表格不需要文字介绍，读者一看就知道怎么用。

该书的实用性与可操作性都达到了一个新的高度，真正值得每一位餐饮管理者长期参考和运用。

第一图书网, tushu007.com

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