第一图书网, tushu007.com

<<餐馆楼面管理>>

图书基本信息

书名：<<餐馆楼面管理>>

13位ISBN编号：9787504730992

10位ISBN编号：7504730998

出版时间：2009-7

出版时间：中国物资出版社

作者：唯高 编

页数：216

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

第一图书网, tushu007.com

前言

乘改革开放的快车，经历了三十年的风风雨雨，现今的中国餐饮业已经成为市场化程度最高、竞争最激烈、发展速度最快的行业之一。
它曾经吸引了成千上万投资者的目光，并给了其中许多人以丰厚的回报。
只有经营过餐饮企业的人才会明白，日进万金其实不是神话，而是完全能够实现的事情。
但是，面对新开的餐馆越来越多、赔钱的餐馆也日渐增多的残酷现实，不少业内人士既感到惶恐不安，又感到困惑不已。
为什么昨天还客似云来的海鲜城，今天却少有人问津？
为什么仅一墙之隔的两家火锅店，一家烟雾腾腾，一家却锅冷人稀？
为什么麦当劳、肯德基等洋餐馆能春夏秋冬没有淡季，而不少中餐馆却时冷时热，有时甚至该旺不旺？
为什么有些昨天还几乎是一贫如洗的下岗职工，今天已经变成了腰缠万贯的餐馆老板；而有些昨天还是指指点点地吆喝着的老板，今天却又重新回到了打工仔的行列……据我们调查得知，从投资者、老板到各级从业人员，都很想探究所有这些问题的奥秘，很想在餐饮业这一宝山中挖到金矿。
但是，一个实际困难却摆在他们的面前，那就是在茫茫书海中，介绍健康食品、家庭菜式的不少，但介绍怎样开办、经营餐馆的书籍却不多，即便有也是零零碎碎，且不够通俗易懂，缺乏可操作性。
现在，我们可以满怀信心地告诉读者，这个困难可以解决了！

内容概要

《餐馆楼面管理》共十二章，各章按照楼面管理的全盘相互呼应，层层递进，广度与深度相结合，横向与纵向相联系，力图让读者轻松而又高效地抓住做好楼面主管的真谛。

第一章全面介绍楼面主管在餐馆前台经营管理中的职责，使读者对楼面主管的中心地位首先有一个理性的认识；第二章介绍作为成功的楼面主管需要面临的挑战；第三章论述楼面主管必备的各种素质，为读者明确提高综合素质的内容和方向；第四章至第十一章分别就仪表礼节、配置工作岗位、服务质量控制、服务顾客、协调上下关系、财务管理、卫生安全、处理突发事件等方方面面的实用方法和技巧展开论述，范围周全，可操作性强，力图能为读者提供丝丝入扣的行动指南；第十二章介绍楼面主管如何向高层管理者发展，将主体深化，促进读者的能力水平再上新台阶。

<<餐馆楼面管理>>

书籍目录

第一章 楼面主管是前台运作中心一、楼面主管是日常业务的直接责任人二、楼面主管是中高层管理运作的基石三、楼面主管是笼络顾客感情的代言人四、楼面主管是餐馆形象的标志五、楼面主管是凝聚员工队伍的关键六、楼面主管是人际关系的纽带第二章 做成功的楼面主管并不容易一、严峻的环境：从来不乏失败者二、铁的事实：成功在于楼面管理三、社会发展对楼面管理的要求日新月异四、楼面主管必须不断争取素质优势五、小节尤其不能疏忽六、没有犯错误的余地第三章 楼面主管必备的素质一、以深厚的涵养应付餐馆中繁杂的事务二、以发挥员工的才能带动整体发展三、以得体的言行博得老板信任四、以良好的大局观统筹管理五、以敏锐的洞察力了解顾客心理六、以良好的沟通能力创造和谐第四章 仪表礼节是楼面主管真正的名片一、首先从微笑服务开始二、礼貌礼节的实施原则三、礼貌修养的具体要求四、用得体的礼貌用语温暖人心五、谨慎避开餐饮服务的禁忌六、说话前要多为客人着想七、善于倾听第五章 建立高效运作的服务班子一、了解各岗位职责是合理分工的前提二、综合考虑影响人员组织的各种因素三、编制岗位责任书和标准服务规范四、制定实用的劳力安排指南五、采用创造性的工作日程安排技术六、餐馆有效运营应遵循的几个原则第六章 进行全面有效的控制一、质量的总体控制二、餐厅用品的使用控制不可忽视三、中餐服务流程的有效控制四、西餐服务流程的有效控制第七章 顾客满意是楼面主管的最高目标一、学会应对不同顾客的技巧二、培养明星服务员三、特殊情况特殊处理四、积极主动地适应顾客需要五、投顾客所好提供优质服务第八章 做好上层与员工的“中间人”一、以“人”为中心的工作二、知人善任的秘诀三、管理员工的各方面内容四、正确处理上下级之间的矛盾五、辅佐上司就是获得权限六、与上司交换工作目标七、替上司代行职责时的心理准备第九章 精打细算，掌握棱面账务一、餐馆的财务管理二、餐饮账单的管理三、楼面主管与会计、出纳的沟通四、餐饮出售环节的管理五、利润的日常管理六、如何应对税务机关第十章 严格维护楼面环境卫生与安全一、环境卫生是吸引顾客的前提二、全面实施餐饮卫生的整体计划三、防“家贼”、外盗的各种措施四、防意外的各种措施五、防火的各种措施第十一章 应对突发事件的技巧一、当客人订了餐但超过时间还未到达时二、当客人自带食品或酒水时三、当客人反映某种菜肴不熟时四、当主管带厨师外出制作食品时五、当发现食品原材料变质或不卫生时六、当客人带有儿童时七、当客人在餐厅喝醉酒时八、当客人反映账单不对时九、当客人要求现场表演制作工艺时十、当原材料突然短缺时十一、当突然停水停电时十二、当汤菜撒在客人身上时十三、当客人损坏了餐厅物品时十四、当客人主动赠送礼品或小费时十五、当发现未付账的客人已经离开餐厅时十六、当出现客人同时争坐一张台时十七、当品种加价、客人不愿付增加款项时十八、当客人询问餐厅业务范围以外的事时十九、当客人点菜过多提出不要时二十、当客人因候餐时间过长产生意见时二十一、当客人点菜后又因急事不要时二十二、当客人要向自己敬酒时二十三、当客人反映菜凉了时二十四、当客人提出菜肴变质时二十五、当餐后客人投诉服务员态度欠佳时第十二章 向高层管理者发展一、培养不断更新的经营理念二、管理行为的自我改进三、提高解决问题的能力四、提高向上司提建议的水平争取重视五、随时了解未来发展趋势后记

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

第一章　楼面主管是前台运作中心　　三、楼面主管是笼络顾客感情的代言人　　新加坡的服务业十分发达，闻名世界，它之所以会十分发达，是因为服务业对客人的感情攻势。
餐饮业是服务行业中的龙头老大，因而对客人发动感情攻势便成为餐馆赚钱的第一大秘诀，因为感情也可卖钱。
　　餐馆服务工作是一项与顾客联络感情的工作，餐馆人员用自己情真意切的服务，让客人得到满意，可使新顾客变成老顾客，小生意变成大生意，扩大餐馆知名度，赢得无数客源。
　　如果餐馆人员不善于与顾客联络感情，会使人产生反感，不愿进店就餐，那么顾客的钱包拉链也就永远不会对你拉开。
　　有这样一个案例：　　一次，服务员接待了一对青年夫妇，点菜过程中，年轻的丈夫红着脸说他爱人怀孕三个月，还没好好吃过一顿饭，今天想吃酸辣汤。
但是餐馆此时并不供应酸辣汤，服务员便叫来了楼面主管。
　　楼面主管了解情况后，便与厨师商量为他们特制了两菜一汤（酸辣的），共计30元。
两人用完餐，男青年告诉楼面主管，今天他特别高兴，因为他爱人多吃了一碗饭，对饭菜十分满意。
楼面主管便祝愿他早得贵子，男青年忙说：“将来孩子的满月酒一定来你们餐馆办。
”事隔六个月，这对夫妇真的抱了儿子带着亲朋好友又一次光临了此餐馆，并再次向楼面主管致谢。
　　就这样，该楼面主管以满腔热情经营好小生意，由此引来大生意，这样不仅赢得了顾客的赞誉，也为餐馆赢得了经济效益。
　　楼面主管首先可以在招呼客人上发动感情攻势。
　　对服务业来说，打招呼很重要。
摆地摊的小贩大声招呼，客人便会闻声前来。
日本的啤酒店，便以扩音器来招呼客人。
客人一进来，大家齐声向他打招呼，使客人产生受宠若惊之感；客人走时，向其鞠躬及道谢。
这被日本人称为青蛙商法，是指一蛙带头鸣叫，其他青蛙也会跟着鸣叫，形成一片彼起此落的蛙鸣，使人感觉夏意盎然。
　　楼面主管，就应该做好这只带头的“青蛙”。
　　再看一个案例：　　某餐馆背后是一座郁郁葱葱的山峦，林木繁茂，鸟语花香，吸引着无数游客。
然而前几年却不是这个样子。
那时，餐馆地处偏僻，背靠荒山，风景不好，没有多少人来。
　　餐馆老板为此愁眉不展，他常常望着这秃山深思：怎么才能吸引客人？
先绿化山峦？
我一人能够栽上树，种上花，把这环境变好吗？
不行，得雇人干，但这得花多少钱啊，并且效益不是很快就见得到的。
　　一天，餐馆的楼面主管向他提出了两条灵光妙计，兴奋得他拍着脑袋，眼睛里闪着亮光。
于是，餐馆迅速地在各报刊电台作广告：　　亲爱的顾客：　　你想在这儿留下永久性纪念吗？
那么您可以到××餐馆旁边的山上，种下一株纪念树，以纪念你们的恋爱、婚姻，愿它们像常青树一般长久；也可种上小树苗，让您的孩子同小树一起成长；您可来这里纪念您的旅行或重大活动。
所种之树只有您才掌握护理权，别人不能轻易动它。
此山名叫“难忘山”，别的地方没有可种纪念树的机会。
　　餐馆的广告，引起了从未有过的强烈反响。
生活在都市中的人们，成天与废气噪声为伍，多么渴望与大自然交流！
植树种草、净化空气，回忆家乡童年，仿佛整个身心都净化了。
　　楼面主管正是抓住了人们的这种对往事、对大自然的感情，才想出了这个绝妙的点子！
　　人们都慕名而来，买了花木苗，租了各种工具，到秃山上挖坑种树、浇水、培土。
人们都有意识地把这个过程拖得长久些。

隔一段时间，人们又回到这里，为小树浇水施肥。
一年要来好多次。
这可不是一般的花木，游客们在它们身上寄托有爱情、婚恋、长寿、平安等许多美好的愿望。
待树、花长大了，或是几周年时，人们都到这里来做纪念卡、开庆祝会、郊游、野餐、拍照片，举行各种活动。
大家都说这风景实在是太美了。
小孩来看与自己同时成长的树有多高了，来看爸爸妈妈、爷爷奶奶种下的参天大树，来看自己出生前父母的“定情树”。
人们都将自己的周年纪念日活动选在这里举行。
　　聪明的楼面主管抓住客人的心理，将所有顾客的姓名、地址、年龄、性别，将他们栽了多少树，栽树所寄心愿、时间及树木种类，编订成册。
他定期将客人的花、木的现状写信告诉顾客：又长高了多少，长大了多少，开出了什么美丽的花等。
他甚至还把他是如何辛勤地帮客人护理他们的花木的情形也写上，还写些花、木的趣闻寄给客人。
　　楼面主管及餐馆老板成了每个客人的朋友。
他们在客人的重大周年活动之际尤其要写信，以提醒客人们不要忘了今年的活动。
　　千万不要小看楼面主管的这些点子。
他使每一个客人都成为了回头客，还不断介绍其他客人前来。
　　就这样，游客一年比一年来得多，每天都顾客盈门，餐馆的业务迅速扩大，还在山的周围开了几家连锁店。
同时也赢得了一批又一批义务植树者，不久，秃山变成了绿林。
餐馆既节省了植树费几十万元，又赢得业务收入上百万元，此外还有许多不能用钱衡量的东西。
　　就这样，楼面主管巧妙地笼络顾客感情，使餐馆大发客人的感情财。
　　因此，成功的楼面主管一定要善于抓住客人的心理，善于对客人展开感情攻势。
　　爱客人的钱，就必须先爱他们本人。
　　……

编辑推荐

一套专为餐馆、酒楼老板、各级主管和从业人员策划的前瞻性、实用性和专业性丛书。每一本都能提供新理念、新方法和新技能，激发餐饮业人士的创意和灵感，协助餐饮业人士成功与成长。
想要创造最佳业绩，不可不读！
《唯高餐饮经典书库》 是中国内地迄今为止面向餐饮业人士最早的、规模较大的、最系统和最实用的一套专业图书，在一定时期内填补着中国餐饮业经营管理图书的许多空白。
《唯高餐饮经典书库》 将世界先进的餐饮业经营管理理念和经验引进中国，并紧密结合中国餐饮企业的实际需要，在保证专业性的基础上，同时具有极强的实践性。
《唯高餐饮经典书库》 读者近百万人，众多餐饮企业把它选作自己的内部培训教材，它对中国一代餐饮企业经营管理人才的成长已经作出并继续作出功不可没的贡献。

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