

<<餐饮企业不可不了解的108个问题>>

图书基本信息

书名：<<餐饮企业不可不了解的108个问题>>

13位ISBN编号：9787563718221

10位ISBN编号：7563718222

出版时间：2012-6

出版时间：旅游教育出版社

作者：赵志刚

页数：215

字数：206000

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>

## <<餐饮企业不可不了解的108个问题>>

### 内容概要

你的餐饮企业难管吗？  
你的餐饮企业服务水平难以提高吗？  
你的餐饮企业挣不到钱吗？  
你希望成为餐饮企业管理的高手吗？  
那么，请打开本书，它将为你排忧解难，助你的餐饮企业迅速走向成功！

本书浓缩作者10多年餐饮经营管理和培训实战经验，紧密联系餐饮企业实际，将纷繁复杂的餐饮企业经营管理与服务实务，提炼成108个至关重要的问题，用60多个典型的编者亲历案例，再现了餐饮经营管理与服务的实战场景。

编者现身说法，有针对性地做出诊断，提供方法，让广大餐饮经营管理者能够拿来就用，全方位地提升管理效率和服务水平。

<<餐饮企业不可不了解的108个问题>>

作者简介

赵志刚，全国餐饮业高级职业经理人，曾任餐饮部经理、酒店培训部经理、总经理，并且为多家餐饮企业做过筹建启动和整改培训。

## <<餐饮企业不可不了解的108个问题>>

### 书籍目录

#### 第一章 经理须知

问题1：餐厅投诉的分类、分析与解决方法有哪些？

问题2：如何为员工所犯错误进行“定性”？  
不可原谅的错误都有哪些？

问题3：对员工的奖励措施有哪些？  
在运用时要注意什么？

问题4：作为餐厅的经营管理者，发现有人来“挖”自己的服务员时，该如何处理？  
如果员工被“挖”走，又该如何处理？

问题5：服务员的仪表标准是一成不变的吗？  
可以为餐厅员工“设计造型”吗？

问题6：餐厅管理可以使用“罚款”作为手段吗？  
该如何运用？

问题7：怎样建立和使用客户档案？

问题8：餐厅管理人员如何与客人打交道？

问题9：如何分析打折的利与弊？

问题10：如何抵挡“淡季”带来的困难与风险？

问题11：什么是餐厅的商业机密？  
如何避免“机密外泄”？

问题12：餐厅在什么情况下需要降价促销？  
降价促销有哪些注意事项？  
降价促销的关键问题是什么？

问题13：当客人突然增多，超过餐厅的接待极限时，须如何应对？

问题14：如何解决上菜慢的问题？  
造成上菜慢的原因有哪些？

#### 第二章 员工管理

#### 第三章 财、物管理

#### 第四章 服务员入行须知

#### 第五章 饮食常识

#### 第六章 服务中常见的疑难问题

#### 第七章 突发事件的处理

#### 第八章 消防与安全

<<餐饮企业不可不了解的108个问题>>

参考书目及信息来源

## <<餐饮企业不可不了解的108个问题>>

### 章节摘录

员工对错误指令有申诉的权利。

员工并非只是被压迫的“子民”，无论遭遇多大的委屈和不公平，只能是敢怒不敢言。

管理人员也不应该一味地给员工施压，而不管下达命令的方式和内容员工能否接受。

高压政策的结果必然是给工作造成很大的障碍，甚至“崩盘”，所以，要设立通畅高效的上诉渠道，给员工释放的机会，也为因管理工作带来的矛盾起到缓冲的作用。

通常鼓励员工采用的方式是：通过其直接上司逐级上诉到相关部门。

作为对某项工作指令不能理解的员工，可以“大方”地请上司反映到更高一级的管理人员，由他们判断裁决。

因被申诉的上级有心理准备，更何况仅仅是正常的工作上的分歧，大多数管理人员会正常理解，这样反而不至于激化双方的矛盾。

员工也可以选择直接到职委会申诉，或投递申诉信到总经理信箱、登录企业网站以及给相关部门打电话等方式。

有的企业要求员工申诉时必须署名，否则将不予受理（申诉区别于检举，检举则可以匿名）。

有一个观点必须要求所有员工理解和接受，那就是“先服从后上诉”。

管理人员的指令可能会产生偏差，但这并不应该成为下属拒绝执行的理由。

上面已经讲过，对待问题的看法往往是仁智各见，对错有时候很难在短时间内分辨清楚。

当然，你可以提出建议，如果上级没有采纳，那么现在唯一能做的就是迅速地去完成任务。

除非你的上级所下达的指令是明显违反法律、道德和企业的明文规定，否则，你只有服从。

“先服从后上诉”不光是一种管理理念，也是作为员工所必须恪守的制度，拒绝执行是一种非常严重的过失，仅凭此点，直接上司就可以对当事员工给予处罚。

在一般情况下，即使经最终裁决，此上司的指令是错误的，可能会对他给予处罚，但不会因此而撤销那项因拒绝执行而下达的处罚决定。

“先服从后上诉”可能会引起一些经营管理者的疑惑，即贯彻个制度会不会增加中层和基层管理人员下达错误工作指令的几率。

而事实证明，这种担心完全是多余的。

既然可以提升为管理人员，那么工作的能力肯定会比普通员工强，在一般情况下，分析判断能力自然也比普通员工高。

如果养成了凡事先弄个水落石出后再去做的习惯，无疑会成为一些员工拒绝执行的借口，或使得很多员工在执行过程中态度疑惑不坚决，工作迟迟得不到落实。

.....

<<餐饮企业不可不了解的108个问题>>

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>