

开餐饮店不容易,首先就要标准化

老板虽说是大拿,但更要抓细节



创业

【创富热线】(9:00至17:00)
记者手机
18625786205 15343712892
【新浪官方微博】
郑州晚报创业者俱乐部
【腾讯官方微博】
郑州晚报创业者俱乐部
【微信号】chuangfw

【QQ群】156963504
【记者QQ】734778182

【开门头几件事】

——着装得体大方

为了让这次体验更加全面,马寅给三位创业者准备了工装。“未来你们将是餐厅的老板,你们的形象就代表餐厅形象。”他说,做餐饮项目一定要记住干净和整洁的重要性。

对于服务仪表方面,马寅告诉三位创业者:做餐饮的基本要求是女发不披肩(上岗时应将长发盘起并戴口罩)。而且不得留长指甲、不得佩戴戒指、手链等影响食品卫生的饰物,不得涂指甲油等。

“餐饮业的老板要有一双舒适的平底鞋。”马寅说,餐饮这个行业很特别,老板不是一直坐在办公桌前的。“尤其是一些小型的餐饮店,老板要经

常观察店里的经营情况,穿一双舒适的平底鞋是很重要的。”

——店面整洁很重要

食品卫生是餐厅提供餐饮服务非常重要的组成部分,餐厅必须提供给客人安全、卫生的饮食,这点非常重要。

“这不仅关系到餐厅服务的好坏和信誉,更重要的是直接影响到顾客的健康。”马寅说,有的餐厅虽然菜肴很可口,但餐厅的环境很差,连日常消毒都达不到卫生要求,这就直接影响餐厅服务的质量。

马寅建议,餐饮经营者要特别重视餐厅服务的环境卫生,无论设备、条件多么有限,都要把好卫生关。

【营运中该如何解决这些问题】

——初期的老板一定是“大拿”

随后,马寅讲解了餐厅一天的工作流程,从员工管理到设备监督,以及后厨配料,“这些都是老板要管的内容。”

“不要觉得自己开了一家餐厅后,你就可以当甩手掌柜了。”马寅说,老板不是要指挥店员工作,而是帮助店员发现、解决问题,给他们以工作支持,从而保证整个餐厅的有序运营。

“当然,小本创业的老板一定得是大拿,懂产品、懂管理、懂财务、懂营销。”马寅说,其实小型餐饮店的老板就是一个万金油,他可以替代店里的任何一个工作人员。

——一定要顾客至上

在开始工作后没多久,我们的创业者史雨馨就遇到了一个自己解决不了的问题——“我们要的是两份两掺,为什么有一份是纯土豆粉?”一位女顾客问她。

还是大学生的史雨馨也没有遇到过这样的问题,她当时有点被吓到了,没有回答顾客,一溜烟地跑到柜台前,想让“资

深”员工帮助自己。

在核实了顾客的餐单后,史雨馨发现是后厨上餐时弄错了,赶紧要求后厨弥补错误。

“处理的结果是对的,但是处理的方法是错误的。”马寅看到这个情况后,把史雨馨拉到一旁告诉她,“如果顾客对于餐品有疑问,你一定要做到有问有答,甚至有问必答。”

他给史雨馨出了一个主意:如果你确实不知道解决的方法或者答案,你可以告诉顾客,“我帮你去确认一下”,千万不要不搭理顾客。

其实每个开餐厅的每天都会遇到顾客提出的各种问题。马寅告诉三位创业者,做老板的就是要学会处理任何问题,“你要学会倾听、致歉、修正、追踪。”

他解释说:“遇到问题,先不要害怕紧张,了解清楚后,再处理,尽量不要让事情扩大,影响他人用餐。”

在4个小时的工作中,我们的三位创业者经历了参观学习、端盘子、收拾桌子等事务,大家忙得不可开交。

昨日上午9点30分,我们三位创业者来到大魔王餐厅人民路店,准备开始“掌柜”的工作。同时,也拉开了郑州晚报“教你当老板”创业活动的序幕。

创业者:向凌

“我以前是做服装的,但这两年生意不太好做,就把店关了,准备开家餐饮店。”45岁的向先生说,参加这次活动就是想取取经,为自己以后开店做好准备。

创业者:贾文瑞

“我就想在大学周边开家餐厅,但是不知道该开什么样的餐厅。”现在贾文瑞仍是某公司的职员,但开一家餐厅是她的“梦”,为了圆自己的创业梦,她报名参加了本次活动。

创业者:史雨馨

史雨馨是一名还未毕业的大学生,但她从小对餐饮业感兴趣,打算毕业后开一家属于自己的快餐店。“大学期间我做过很多行业,但我觉得打工不如自己开店,现在就想开一家像春光早餐那样的店。”

指导老师:马寅

郑州大魔王餐饮管理有限公司运营总监。

“餐饮行业入门低,几十岁的大娘推着小车卖个玉米也是餐饮行业,这谁都能做。但是要想做大做强,需要的就是坚持。”马寅说,不想当将军的士兵不是好士兵。但是能在餐饮业里当老板的也不是靠想就能做到的,用一个字形容餐饮业老板,就是“累”。

郑州晚报记者 沃林婀娜
实习生 陈冉/文 马健/图

【收获:开饭店一定要标准化】

下午2点,店里就餐的人少了。经过半个小时的休息整顿后,三位创业者和指导老师坐在一起分享心得。

“真不简单。”史雨馨说,在她的心里,饭店老板无非就是收收钱,看看后厨。在今天的体验学习中,她明白了:其实一个餐饮店老板要做的事情有很多,“啥都要懂。我要学习的东西还有很多。”

“对我的创业有很大的帮助,让我的思想得到了提升,这半天真没白忙活。”贾

文瑞说,“当老板不仅要掌控全局,更重要的是要注意细节,要管理得有秩序,绝对不是件容易的事情。”

对于有着十余年经商经验的老向来说,“体验日”这天绝对让他“热”起来。“好久都没有感觉这么忙了,对于大魔王标准化管理我想好好学习一下,我观察了一下,他们出餐的时间控制在三分钟以内,而且员工都能做到人人有责,这是一个很好的管理模式,未来我会好好借鉴。”

【老板要注意细节】

对于今天三位创业者的工作,马寅评价说:“这三位创业者总体来讲还是不错的。不过仍有一些工作需要后期多观察、多学习。老板要学习,要比你的员工了解得更多,这样他们才会信服你,愿意为你工作。”

“我教大家一个实际操作中的小方法——在就餐高峰期这个时间段内,每半个小时就要视察一圈。”马寅说,不仅要看后厨、大厅,老板更要走出去看看,“看看你旁边的店铺生意如何,看看是否有车辆堵在你的门口,影响客流等。”

如何通过微信快速赚钱?

“赢在微信”本月30日开课

本报讯 如何7天快速获得微信订单?如何快速获得粉丝?如何让朋友圈真正发挥价值?如何让粉丝疯狂转发你的内容?11月30日上午9点,企业微营销研究院创始人薛正浩在郑州晚报三楼会议室为大家揭开快速通过微信赚钱的绝杀技。

本次讲座由郑州晚报和中原网联合主办,我们邀请的讲师是企业微营销研究院创始人、西安一统网络传媒负责人薛正浩,他有8年品牌策划及网站运营经验,是北

大总裁班特约讲师,智慧中国特约讲师,是国内第一个提出“效果微营销实战”、“九连环”、“草坪理论”并实战的人!他操盘知名影楼全国18家分公司及合作商社会化营销。创造影楼行业新高,微营销渠道每月成交额达到150万元以上,在业内形成O2O微营销标杆。

本次授课主要内容如下:你心动了没?关注“郑州晚报”(微信号:zhengzhouwanbao)和“掌上中原”(微信号:myzylife)发送自己的姓名和联系方式即可报名。张锡磊