

目 录

第一章 执行总结	4
1.1 创业背景.....	4
1.2 企业宗旨与理念.....	4
1.3 公司简介.....	5
1.3.1 公司基本信息.....	5
1.3.2 公司的基本情况.....	5
1.3.3 业务说明.....	5
1.4 项目概念与独特优势.....	5
第二章 产品概述及分析	7
2.1 产品概述.....	7
2.1.1 堂食产品.....	7
2.1.2 外卖产品.....	9
2.1.3 服务项目.....	9
2.2 产品分析.....	10
2.2.1 餐饮产品分析的要素.....	10
2.2.2 儿童主题餐饮产品分析.....	11
第三章 市场分析	14
3.1 宏观环境分析.....	14
3.2 市场需求分析.....	14
3.3 行业环境分析.....	15
3.4 SWOT 分析.....	16
第四章 市场营销战略	17
4.1 目标市场选择.....	17
4.2 产品差异化策略.....	17
4.2.1 健康特色餐饮食品.....	17
4.2.2 “营养姐姐”健康配餐服务.....	18
4.2.3 “活力亲子”互动活动.....	18
4.2.4 “亲亲贝比”会员服务.....	19
4.3 价格合理化策略.....	19
4.3.1 定价策略.....	19
4.3.2 定价方式.....	19
4.3.3 价格标准.....	20
4.4 促销多元化策略.....	20
4.4.1 广告媒体促销.....	20
4.4.2 公共关系促销.....	20
第五章 企业战略与管理架构	22
5.1 企业战略.....	22
5.2 经营计划.....	22

5.2.1 初期.....	22
5.2.2 中期（2~5年）.....	22
5.2.3 长期（6~10年）.....	22
5.3 企业运作与人力资源管理.....	23
5.3.1 组织结构.....	23
5.3.2 内部员工管理制度.....	24
5.3.3 绩效考核制度.....	25
5.3.4 薪酬制度.....	26
5.3.5 激励机制.....	26
第六章 生产与业务管理.....	27
6.1 餐厅区域设置.....	27
6.1.1 餐厅装修方案.....	27
6.1.2 餐厅区域划分.....	28
6.2 食品生产制作管理.....	30
6.2.1.食品制作流程管理.....	30
6.2.2 营养标准.....	31
6.2.3 卫生管理.....	32
6.3 相关业务管理.....	34
6.3.1 工作场所.....	34
6.3.2 菜谱设计.....	34
6.3.3 聚会策划方案.....	41
第七章 投资分析.....	43
7.1 投资资金使用预测.....	43
7.1.1 第一年投资费用明细表.....	44
7.2 资金筹集.....	46
7.3 长期债务偿还.....	46
7.4 经营销售敏感性分析.....	47
第八章 财务分析.....	49
8.1 主营业务收入分析.....	49
8.2 固定资产折旧.....	50
8.3 工资分配表.....	51
8.4 预测利润及利润分配表.....	52
8.5 资产负债表.....	53
8.6 预测现金流量表.....	55
8.7 相关财务分析.....	56
第九章 风险预测及控制.....	58
9.1 风险预测.....	58
9.2 风险控制.....	58
第十章 项目融资说明.....	61
10.1 融资需求.....	61

10.2 融资办法.....	61
10.3 融资者的权利和义务.....	61
10.4 退出机制.....	61
附件一：儿童主题餐厅调查问卷.....	62
附件二：儿童主题餐厅调查问卷分析.....	63
附件三：爱贝比亲子餐厅服务规范与标准.....	69
附件四：爱贝比亲子餐厅服务员日常行为规范.....	72
附件五：创业团队成员简介.....	78

第一章 执行总结

1.1 创业背景

中国儿童消费市场是被公认的最具有商业机会和赢利空间的市场。据《中国人口统计年鉴》统计，我国每年有3000万婴儿出生，目前城市中0-3岁的婴幼儿人数已达1090万。16岁以下儿童有3.8亿左右，约占人口的比重的20%。调查预计，中国6岁以下儿童的消费市场将达到5000亿元左右的规模，其中0-12岁的孩子每月消费总额将超过35亿元。尤其在城市儿童消费在家庭总支出比例已超过33%，这表明国内消费进入加速期，儿童产业迅速增长。

另悉，我国的餐饮业发展非常迅速，全国餐饮营业额连续18年实现两位数的高速增长，并且其增长比率比其他行业高出十个百分点。在未来几年，随着中国经济及旅游业的发展，餐饮市场将表现出持续旺盛的发展势头，餐饮消费将成为拉动全年消费需求稳定增长的重要力量。并且我国餐饮业经营模式的国际化进程将加快，朝着多元化发展。

尽管我国餐饮行业发展迅猛，但是行业主要针对的是成人顾客，忽视了儿童消费者这一特殊群体。据调查，中国内地专门为儿童提供饮食消费的场所屈指可数，并大都复制国外模式，采用主题餐厅的形式，例如上海“芭迪熊”和北京的“ABC”。目前这些儿童餐厅发展迅猛，深受家长以及儿童的喜爱，但其地理位置都局限于上海、北京以及广州等大城市。

顺德经济发展勇立全国潮头，人均收入高，消费力强，已是不争事实；且顺德具有浓厚的饮食文化，喜吃、会吃，素有“食在广东、厨出凤城”之美誉。正是有赖于顺德扎实的民间基础和历史地缘优势，2014年2月底，在山东、四川、北京等地强劲竞争对手中顺德脱颖而出，争得中国烹饪学院顺利落户顺德职业技术学院。有关数据显示，顺德目前有餐饮企业6000多家，餐饮从业人员10多万人，2012年餐饮业营业额高达132.7亿元。

据调查，目前整个顺德区还没有一家专门的儿童餐厅。针对这一市场空白，爱贝比亲子餐厅应运而生，其服务的对象是3至13岁儿童及其家长，小部分面向有怀旧以及童趣的成年人。

1.2 企业宗旨与理念

宗旨：吃出健康，玩出快乐，爱伴成长

理念：活泼、时尚、健康、营养

1.3 公司简介

1.3.1 公司基本信息

公司名称：爱贝比亲子餐厅
注册地址：顺德区大良街道祥和路
注册时间：2014年1月1日
创始人：王艳娜
公司性质：有限责任公司
公司经营项目：餐饮、教育服务
公司注册资本：90万元人民币

1.3.2 公司的基本情况

爱贝比亲子餐厅是一家集儿童营养饮食与娱乐为一体的企业，公司创办初期将注册为有限责任公司，注册资本为90万人民币。公司通过聘请知名营养调剂师以及创意设计师组成服务团队，打造创意产品以及营造童话风格的就餐环境。另外，公司充分利用信息管理系统进行资源整合，同时采用灵活的人员管理模式与合理的激励机制，激发员工的热情，保证公司有序、高效的运行。

1.3.3 业务说明

本餐厅主营各类健康营养美食快餐，提供童话般的就餐环境；设置各类游戏，帮助儿童拓展视野，开发智力；结合客户的需求，提供个性化PARTY设计以及各类亲子活动策划。

1.4 项目概念与独特优势

亲子餐厅不是一个新兴的事物，在西方已经是一种成熟的业态，拥有一套独特的经营方式和理念，但是在国内，亲子餐厅的市场还处于刚刚起步阶段。尤其在经济发达的顺德，其餐饮业需求旺盛，餐饮人均消费达到2700多/月，是全国人均消费的2倍以上，此行业发展的前景更是无可限量。

商务部2011年提出的“十二五”规划提出了一系列激励餐饮业发展的措施，使餐饮业保持年均16%的增长速度，并培育一批特色突出的品牌餐饮集团。政府这项规划的提出，为我们创立亲子餐厅提供了强有力的政策保障。

顺德是粤菜的发源地，也是中国三大厨师之乡。几十年的飞速发展使顺德餐饮产业的发展相对成熟，配套设施相对完善，为打造亲子餐厅奠定良好的产业基础。

中国烹饪学院落户顺德职业技术学院，涵盖烹饪工艺与烹饪营养、公共营养、餐饮管理等专业方向，将为亲子餐厅人才培养、提升厨师厨艺水平及营养理论、提高管理人员餐饮管理技能技巧方面起到重要的支撑与推动作用。

第二章 产品概述及分析

现代家庭对于就餐环境和配套服务的要求越来越高。在外出就餐过程中，许多家长对如何能既满足成人的饮食和社交需求，又满足孩子的营养健康与儿童天性发展存在困惑。在此背景下，爱贝比亲子餐厅为现代家庭“亲子就餐”提供了一个两全其美的平台：主打儿童健康餐饮，兼顾娱乐与亲子教育两方面，并提供个性化的定制服务。主要客户群是3至13岁的儿童及其家长，小部分面向怀有童趣的成年人。因此，爱贝比亲子餐厅的产品与服务会从成人和儿童两方面考虑。

2.1 产品概述

相较成人，儿童在亲子就餐时更需要被关注。因此，在产品开发过程中，爱贝比亲子餐厅以儿童的成长需求和心理特点出发，特别注重儿童营养的调配，同时也充分考虑成人就餐时的饱腹感和价值感。餐厅的餐饮产品类型包括中餐、西餐、甜点和饮品等，以零点、套餐、外卖等多种形式销售。其中，餐厅开发的儿童食品含油量较低，易于消化，富含蛋白质、微量元素，注重荤素、水果、主食的搭配，充分迎合各年龄段孩子的成长发育需求。同时，爱贝比亲子餐厅充分考虑孩子们天真、活泼、好奇的共性，在菜肴的名称、菜单的设计、餐具的挑选、餐厅的布置等方面都经过慎密的思考和充分的调研。整个餐厅拟营造一个色彩丰富、富有想象力、细致入微的用餐环境，为孩子们提供寓教于乐的学习和娱乐场所，创造一个促进孩子之间以及孩子与家长之间情感交流的理想空间，以迎合孩子的心理成长需求。

2.1.1 堂食产品

2.1.1.1 零点产品

爱贝比亲子餐厅拟研制和推出品种多样、兼顾营养与口味、选择性强的零点产品，以适应不同年龄阶段孩子及家长的需要。如鲜橙五色羹，能补充多种维生素特别是维C，适合1岁以上孩子；再如百花蛋卷，含有丰富的蛋白质，适合3岁以上比较瘦弱的孩子，等等。此外，我们将根据顾客反馈，不断推陈出新，做出更多更适合孩子饮食要求及口味的饮食产品。



2.1.1.2 套餐产品

爱贝比亲子餐厅以均衡营养搭配为目的，精心为顾客准备各种色香味俱全的营养套餐。套餐产品包括儿童套餐、家庭套餐、生日会套餐、节日派对套餐等。另外，爱贝比亲子餐厅还会根据顾客的需要，提供个性化的亲子教育套餐和儿童感恩套餐。



2.1.2 外卖产品

现代都市人的生活节奏较快，绝大多数家长都没有时间和精力为自己的孩子精心准备膳食，为缓解广大的市场需求，爱贝比亲子餐厅为顾客提供方便、快捷、优质的外卖产品（含成品、半成品），包括样式丰富、味道可口的甜点；新鲜健康、搭配合理、烹调快捷的食材等。

2.1.3 服务项目

为了给亲子家庭提供一个寓教于食、寓教于乐的用餐环境，爱贝比亲子餐厅拟打造专业化、趣味化、人性化和个性化的服务特色，在饮食、娱乐和亲子活动三大方面提供新颖独特的服务，让家长和孩子有持续的新鲜感和服务享受。

2.1.3.1 为会员提供营养建档服务

爱贝比亲子餐厅将为每一位成为小会员的儿童建立其专属的营养档案，详细记录其饮食喜好、饮食禁忌、家庭饮食习惯、饮食结构等方面的数据，定期进行跟踪随访和数据更新。餐厅的营养专家将根据小会员的饮食情况，对其营养、健康状况作出评估，并为其提供膳食搭配方案及各方面的饮食建议，为家长分担育儿的负担。此外，爱贝比亲子餐厅承诺切实维护会员的个人隐私，做好每位会员个人资料的保密工作。小会员以刷卡的方式享受其专属的服务，确保不会泄露个人信息。

2.1.3.2 为顾客提供健康餐饮培训

除了开设针对小会员的服务，爱贝比亲子餐厅会面向所有顾客定期举办各种餐饮培训活动，由餐厅大厨亲自教授和演示一些营养餐品的烹饪方法；另外，爱贝比亲子餐厅会在用餐区定时播放健康餐饮的培训视频，让亲子家庭的家长或有兴趣的顾客能学习和掌握一些营养菜式的制作方法和健康常识。

2.1.3.3 举办寓教于乐的亲子活动

爱贝比亲子餐厅除用餐区外，专门开辟了亲子娱乐区和亲子阅览区。在娱乐区内，除了提供各种儿童益智玩具和游乐设施外，餐厅将为孩子们组织运动强度恰当的亲子活动：如儿童生日会、各种节日派对、角色扮演活动、亲子家庭比赛、沙龙等。同时，

餐厅也将举办丰富多彩的、激发想象力的娱乐表演。在阅览区内，孩子们可以翻阅餐厅提供的或顾客捐赠的图书和绘本，也可以与家长或其他伙伴自由交流，在潜移默化中加强亲子互动与沟通和锻炼孩子的交往能力，让孩子们建立新的友情。



2.1.3.4 其他特色服务

爱贝比亲子餐厅除了提供以上服务项目外，还对顾客用餐、娱乐与体验的每一个细节进行考虑，拟为顾客提供人性化、个性化的特色服务：赠送亲子家庭大合照、儿童益智玩具的租赁、赠送纪念品及参与活动的摄影光盘等。

2.2 产品分析

爱贝比亲子餐厅属于儿童主题餐厅，因此餐厅的餐饮产品属于主题餐饮产品。我们提供的主题餐饮产品不仅关注餐厅菜式的味道与质量，更关注餐厅特殊环境的布置、特殊装饰或娱乐安排等，重视全方位地营造餐厅特定的主题文化氛围，为顾客提供一种良好的整体感受。主题餐饮产品是亲子餐厅的支柱，它直接决定亲子餐厅的成败。因此，通过对餐饮产品的分析，有利于爱贝比亲子餐厅真正把握主题餐饮产品的内涵。

2.2.1 餐饮产品分析的要素

要素分类	要素解释
1. 有形产品 基本属性 分析	<p>主要分析菜肴或点心的外形、口感、味道、色彩、餐盘形状、菜肴造型、菜单设计、品种、营养价值等；具体而言，在分析有形产品时，可从以下几个方面着手：</p> <p>(1) 色，即色彩搭配，如绿的菠菜、黄的海米、红的番茄、黑的木耳、白的豆腐等。</p> <p>(2) 香，即产品的气味，如鱼香味、糖醋味等。</p> <p>(3) 味，即口感，如酸、甜、苦、辣、咸、涩、鲜等。</p> <p>(4) 形，即通过叠、穿、镶、扣、包、扎等形成菜肴造型，如凤凰造型、喜鹊造型、荷花造型等。</p> <p>(5) 器，即器具用品的特色，如餐具有银质、陶瓷、不锈钢、玻璃、竹木等不同的种类。</p>

	(6) 洁，即菜品和盛器的清洁状况。 (7) 量，即餐食、酒水的数量。 (8) 质，即原料的搭配、洗涤、切配、加工等，还包括营养构成、组合和搭配。 (9) 温，即餐食、酒水的冷热程度，如凉菜、热菜等。 (10) 菜单设计
2. 服务条件分析	主要是分析本企业在服务上的特色和不足之处，包括： (1) 服务人员的水准 (2) 服务人员的穿着打扮 (3) 服务人员的精神面貌 (4) 服务用语 (5) 服务意识 (6) 服务熟练程度 (7) 服务方式 (8) 服务速度 (9) 服务收费情况 (10) 其他
3. 环境特性分析	(1) 摆台特色 (2) 台面装点，如有无鲜花点缀 (3) 装修格调 (4) 灯光 (5) 用餐设施，如有无儿童专用椅、儿童玩耍区等 (6) 餐厅布局 (7) 温度 (8) 其他辅助设施，如衣帽架等 (9) 背景音乐 (10) 建筑特色等
4. 交通条件分析	(1) 停车场地的大小。随着有车族的增多，驾车消费者最关心的是本餐厅有无便利的泊车场地 (2) 其他交通条件，如附近有无公共汽车站点、的士停靠站等 (3) 有无叫车服务等
5. 综合形象分析	(1) 客人的投诉率和表扬率 (2) 本企业的公众形象如何 (3) 回头客所占的比例

2.2.2 儿童主题餐饮产品分析

在开发儿童主题餐饮产品时，儿童群体的个性和特性应得到充分的关注和重视。根据上节餐饮产品分析的要素一表，选择菜肴制作、菜单设计、服务方式、环境布置、餐具选择等主要要素和变量，对儿童主题餐饮产品的分析如下：

2.2.2.1 营养健康的菜肴制作

在儿童菜肴制作过程中应遵循营养平衡、饭菜适口、食物多样、定量适宜和经济合理的原则：第一，选择富含优质蛋白质、多种维生素、粗纤维和无机盐的食物，多搭配时令蔬菜、水果。第二，配餐要注意粗细粮搭配、主副食搭配、荤素搭配、干稀搭配、咸甜搭配等，充分发挥各种食物营养价值上的特点及食物中营养素的互补作用，

提高其营养价值。第三，少做油炸、油煎或多油的食物，以及刺激性强的酸辣食品等。第四，经常变换食物种类，烹调方法多样化、艺术化。饭菜色彩协调，香气扑鼻，味道鲜美，可增进食欲，有利于消化吸收。尽可能增加食物种类，因为各种食物所含的营养不同，种类越多越容易达到营养素的平衡。第五，菜肴清淡少盐，正确选择零食，少提供含糖高的饮料。为了保护儿童较敏感的消化系统，避免干扰或影响儿童对食物本身的感知和喜好，预防偏食和挑食的不良饮食习惯，儿童菜肴应清淡、少盐、少油脂，并避免添加辛辣等刺激性物质和调味品。

2.2.2.2 多色多样的菜单设计

儿童菜单应成为亲子餐厅不可或缺的亮点之一。设计儿童菜单时应注意以下几点：第一，强调营养：根据儿童不同年龄阶段所需的不同营养要求来编排餐食内容。第二，注意数量：可根据不同年龄段制定不同的菜肴份额。第三，餐食定价：可采用套餐形式计价，也可单独计价。第四，在装帧上动足脑筋：如插进一个故事、一个谜语、一种游戏；或者菜单造型别出心裁地设计成面具形状、动物形状、花朵形状等，以引起孩子们的兴趣并得到儿童消费者的厚爱；此外，菜单的色彩宜鲜艳夺目，可编排插图与照片。另外，菜单上注上汉语拼音及英语也是个好主意。

2.2.2.3 明亮欢乐的环境布置

亲子餐厅的环境和气氛要迎合儿童的心理，在细节中充分考虑儿童因素，如儿童座椅、儿童洗手池、儿童小便池、儿童防滑地板、圆角桌椅等。主题颜色应该以暖色调为主，体现欢乐、梦想、奇幻的氛围。因此，在设计中必须从以下几个方面考虑，第一，安全性：由于儿童处于活泼好动、好奇心强的年龄阶段，在设计时需处处费心。第二，遵循自然尺度：室内装饰宜小巧、简洁、新颖，同时要有儿童喜欢的装饰品味。小巧，适合幼儿的身体特点，符合他们活泼好动的天性；简洁，符合儿童纯真的性格；新颖，则可以激发儿童的想象力，在潜移默化中孕育并发展他们的创造性思维。第三，充足的照明：亲子餐厅的照明应该比其他类型的餐厅更亮，能让整个空间温暖，有安全感。第四，明亮活泼的色调：不同的颜色可以刺激儿童的视觉神经，带来不同的感受，而千变万化的图案则可以满足儿童对世界的好奇心。装饰中运用的色彩宜明快、亮丽、鲜明。橙色和黄色带来欢乐和和谐。粉红色带来安静，绿色是大自然的颜色，海蓝色可以让儿童的心更加自由、开阔。红、棕等暖色调有热情、时尚、有效率的感觉。第五，设置专门的儿童活动区或游戏区：动区与静区的结合，可以使儿童在餐厅内更好的玩耍和就餐。不同的功能分区可以用不同的颜色来区分。

2.2.2.4 互动体验的服务方式

在亲子餐厅消费的顾客对服务的期望和要求一般都比较高的，因此，亲子餐厅不仅要提供符合顾客期望的服务，更要提供优质的服务体验，通过优质服务，提高餐厅的食用和审美享受，并从整体上创造全面的、良好的顾客体验。第一，致力提高服务员的服务效率和服务技能。亲子餐厅的服务员不仅要适时适宜，在顾客需要时及时提供服务，还需要具备爱心、耐心、责任心、亲和力和灵活性。第二，制定标准服务体验流程。标准服务体验流程是提供优质服务体验的前提，为规范、控制和改进服务体验提供方式。第三，提供切合主题的互动服务体验。服务员与顾客的互动可以给顾客带来互动体验，服务员的语言运用、仪容仪表也会带给顾客不同的感官体验。亲子餐厅可定期举办各种寓教于乐的游戏、派对和活动等，以增加服务员和顾客、顾客与顾客间的良好互动体验。此外，亲子餐厅需要在与顾客的互动过程中，密切注意顾客体验价值的变化，不断学习、积累、挖掘顾客对体验的新需要，努力改变和完善各种体验的要素，提供更有价值的体验产品，创造更大的顾客体验价值。

2.2.2.5 精致合适的餐具选择

选择精致合适的餐具既能提高孩子用餐的兴趣，也能培养孩子的动手能力，让孩子养成好习惯。因此，对亲子餐厅来说，餐具的选择至关重要。在选购餐具时需从以下方面考虑：第一，餐具要注重品牌，确保材料和色料纯净，安全无毒。第二，餐具要体现儿童的特点，小巧别致，实用方便。设计应人性化，多圆形，防刮伤；防渗漏，保持卫生。第三，餐具要不易脆化、老化、摔打和经得起磕碰，在磨擦过程中不易起毛边。第四，挑选非涂漆、非塑料的餐具。第五，及时彻底地清洁餐具，以免滋生细菌，并与成人餐具分开放置。市场上最近推出的可食用餐具是亲子餐厅的一个不错的选择，这种餐具既保留了目前使用的一次性餐具使用方便、安全卫生的优点，又防止破坏生态环境、增加环境污染的危害。而对儿童来说，用餐后把盘子和筷子吃掉是件非常有趣的事情，一举多得。

第三章 市场分析

3.1 宏观环境分析

顺德是珠三角富裕地区，2012年城镇居民人均可支配收入为38754元，比佛山市人均可支配收入34580元高12%，为广东省人均可支配收入的1.28倍，较高的经济收入水平使顺德市民具备较强的购买力。此外，顺德历来就是以重视“吃”而闻名的地区，2012年顺德的人均消费性支出为25417.78元，同比增长5.4%，其中食品类支出是消费支出中的“大头”。顺德人收入高，消费力强，重视吃，餐饮业在顺德具备蓬勃发展的良好土壤。

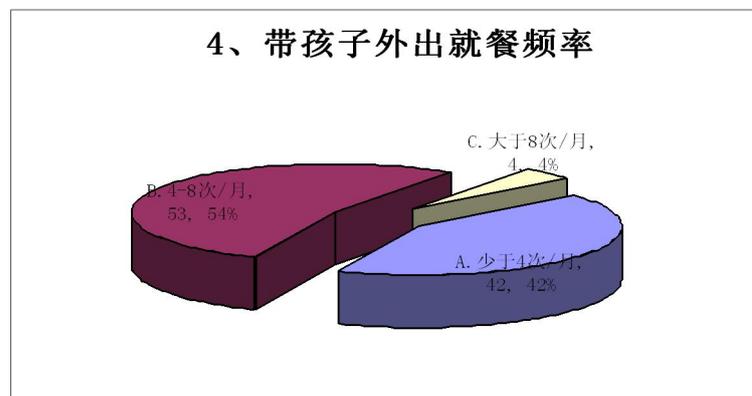
因毗邻香港，顺德人历来注重孩子的素质教育，用于孩子的吃、穿、学、用、行方面的支出费用高于很多地区。儿童餐厅是以3—13岁儿童为直接受众，集吃饭、娱乐、学习、交友、家庭互动为一体的儿童综合饮食玩乐场所，在国外已成为家庭教育、父母与孩子沟通、孩子交友的重要平台，对重视素质教育的顺德人有很大的吸引力。庞大的潜在顾客群体，使在顺德开设儿童餐厅具备广阔的市场前景。

3.2 市场需求分析

为进一步了解顺德市民对儿童餐厅的消费偏好，创业组采用随机抽样的方式在顺德中心城区选取了100个样本¹开展了问卷调查，调查结果如下：

(1) 就餐频率

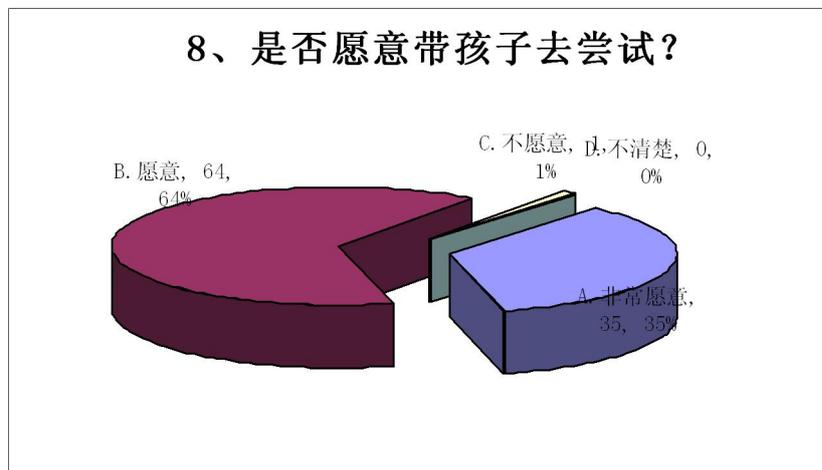
在接受调查的受访者中，100%的受访者均表示有带孩子出外就餐的习惯。其中出外就餐频率大于8次/月的受访者占总受访者的4%，每月出外就餐4—8次的受访者占54%，每月少于4次出外就餐的受访者占42%。从样本看出顺德市民多有出外就餐习惯，且频率较高。因此儿童餐厅有较大市场潜力。



¹ 100个样本均为及格样本，即有子女家庭，且绝大部分子女年龄在3—13岁区间。

(2) 是否愿意尝试儿童餐厅

在问及如果顺德开设儿童餐厅是否愿意带孩子尝试时，64%的受访者表示愿意，35%的受访者表示非常愿意，只有1%的受访者表示不愿意。说明顺德市民对儿童餐厅有很高的接受率，市场导入困难较小。



综上，如果在顺德开设儿童餐厅，很多人都将乐于尝试，因此有孩子的家庭都将是我们的潜在客户；且顺德人外出就餐的频率高，我们将有较为稳定和庞大的顾客流。所以，儿童餐厅在顺德有较大的市场需求，前景乐观。

3.3 行业环境分析

国内儿童餐厅市场还处于刚起步的初始阶段，对于市场认识不深，模式还没清晰，现阶段运营比较出名的儿童主题餐厅集中在上海和广州等大城市。

顺德目前还没有专门的儿童主题餐厅，通过调查了解，92%以上的受访者都没有听说过或去过儿童餐厅，儿童餐厅在顺德目前还是市场空白地带，还不存在同行间的竞争。目前在顺德提供类似儿童餐饮、生日聚会服务有麦当劳、肯德基等国外快餐巨头。

麦当劳：产品以消耗性快餐为主，并且设有生日区，有为顾客过生日的服务，餐厅内有一定的儿童游乐区，可以进行相应的娱乐。因其进入市场较早，拥有大批固定的客户群体。

肯德基：产品以消耗性快餐为主，在经营上类似与麦当劳，可以举行生日聚会，在消费者中同样占有大块市场。

麦当劳和肯德基的商业模式主要是针对愿意接受外来文化的青少年，同时在儿童顾客身上花费了不少精力，如开辟儿童就餐区，布置迎合儿童喜好的装饰品，节假日备有玩具作为礼品，想要营造一种全家一起用餐的欢乐氛围，强调提升顾客价值。麦当劳和肯德基共同的餐饮文化都是快餐文化，共同的特点以油炸、烤，二氧化碳

汽水为主要食品搭配。

总体来说，虽两大快餐巨头的经营范围与拟开设的儿童餐厅有一定的重合，但从目标群体、经营理念、产品定位、销售渠道等方面来看，拟开设的儿童餐厅与麦当劳、肯德基有很大的差异性。儿童餐厅的客户群体专注于3—13岁儿童，以整个家庭为营销对象，产品定位于追求健康、营养、美味，益智游戏、手工作坊等活动使儿童在吃饭的同时学习新知识、交到新朋友、增进亲子感情，这些都是快餐食品所不能给予的。以餐饮和娱乐相结合并以提供生日服务，麦当劳和肯德基虽然有涉及，但只是所提供的店面服务中的一个功能，并没有专心去做。并且由于受到店面餐桌设置的限制，使得儿童活动场地少，安全措施不足，没有相应的后期跟踪服务。

综合以上，儿童主题餐厅还属于市场的空白地带，在项目开始初期可以很容易切入且市场竞争较少。在中后期，可能有较多潜在竞争者的进入，因此必须突出儿童餐厅的主题和特色，根据顾客口味改进食品质量，以服务差异化和食品质量取胜。

3.4 SWOT 分析

以下，我们将通过SWOT模型对在顺德开始儿童餐厅的优势（Strength）、劣势（Weakness）、机会（Opportunity）、威胁（Threat）等作进一步分析。

优势:

市场竞争少，有潜在的目标客户群
产品定位针对性强，定位准确
经营主旨明确
内部统一管理，生产标准化
食品提倡健康与安全
从儿童的消费理念与心理需要出发，独特的教育模式，寓教于乐
中国烹饪学院的技术支持与人才培养

劣势:

国内属刚起步阶段，可借鉴模式缺乏
相关市场运营模式不清晰
前期开办的儿童餐厅属于探索阶段，开始也许不被大众接受，面临顾客少，服务内容单一，订单少等诸多风险
食品质量管理
周一至周五儿童上学，目标客户客流量较少

威胁:

产业发展成熟时，大量的潜在竞争者会进入该行业，竞争趋于激烈
同类产品的竞争

机会:

国内刚起步，顺德没有类似餐厅，市场前景广阔
随着消费水平提高，顾客的了解，儿童餐厅的需求将大大增加
现阶段家庭对儿童健康、家庭教育、家庭悠闲方式的关注
没有国外成熟模式的威胁

第四章 市场营销战略

目前，顺德市场几乎没有专门为儿童提供饮食消费的场所，大部分餐厅将目标客户只锁定成人顾客，忽视了儿童这一特殊群体。由此可见，儿童餐饮市场在顺德的发展潜力巨大。爱贝比亲子餐厅作为顺德儿童餐饮市场的领头羊，配备了一流的硬件设施，聘请专业营养师、厨师以保障优质的儿童餐饮，确保长期地为亲子家庭提供有针对性、营养美味的餐饮服务及贴心的其他配套服务，为亲子家庭提供适合的餐饮娱乐场所，解决家长的后顾之忧。本章将根据上章市场环境分析和SWOT分析的结果，提出爱贝比亲子餐厅的市场营销策略建议，为餐厅的可持续发展提供参考。

4.1 目标市场选择

根据市场调查和综合分析，创业项目组拟把餐厅定位为亲子餐厅，把目标市场锁定为3至13岁的儿童及其家长这一消费区域。这一市场人群属于中高水平等级，需求量大，且家长在关注儿童身体健康成长的同时，也日益重视与孩子的互动交流。该市场目前较为空白，仍属于竞争较小市场，因此，在创业初期，项目组将以儿童及亲子家庭为重点发展的目标市场，中高水平收入的亲子家庭是我们的目标客户。

4.2 产品差异化策略

所谓差异化产品策略就是餐厅凭借自身的管理优势、服务优势和技术优势，设计并生产出在功能上、质量上、价格上、外形上、服务方式上优于市场同类的产品。它强调餐厅必须根据主题设计并向客人提供与众不同的产品或服务，为客人创造独特的价值。根据对餐饮市场的准确定位，爱贝比亲子餐厅已形成了以营养为核心主题的健康特色餐饮食品，及以“营养姐姐”健康配餐服务、“活力亲子”互动活动和“亲亲贝比”会员服务为附加产品服务的差异化产品策略。

4.2.1 健康特色餐饮食品

目前沿海城市仅有的少数儿童餐厅虽然已把游乐场和餐饮相结合，但餐饮的食物大都是油炸类、快餐类的，儿童餐饮产品的品种较少，既没有营养也不利于儿童的健康成长。为此，爱贝比亲子餐厅在产品开发过程中，以儿童的成长需求和心理特点出发，特别注重儿童营养的调配，同时也充分考虑成人就餐时的饱腹感和价值感。餐厅

的目标是做儿童的专业营养专家。针对不同消费者的需求，餐厅研制了多种健康营养的食品和套餐，所开发的儿童食品含油量较低，易于消化，富含蛋白质、微量元素，注重荤素、水果、主食的搭配，充分迎合各年龄阶段孩子的成长发育需求。对于有过过敏体质的儿童，餐厅还为其专门设计了贴心的特色营养套餐。

4.2.2 “营养姐姐”健康配餐服务

爱贝比亲子餐厅的服务人员在为顾客点餐时，都将提供产品推荐和营养建议。而针对会员，爱贝比亲子餐厅另开设了“营养姐姐”健康配餐服务，为每一位会员配备一位“营养姐姐”，对餐厅的会员信息建档并进行专业的数据库管理，为各年龄段和各种体质的儿童会员制定适合他们营养需求和健康成长的餐饮方案。此外，爱贝比亲子餐厅每月将评选出“明星营养姐姐”，推出“明星营养餐谱”，并定期举办由“明星营养姐姐”主讲的营养常识讲座，为每一位担心孩子饮食问题的家长解决在家搭配食物的烦恼。

4.2.3 “活力亲子”互动活动

“活力亲子”互动活动是爱贝比亲子餐厅的一大服务特色。爱贝比亲子餐厅除了提供各种高品质的儿童益智玩具和安全的游乐设施外，还将为孩子们组织运动强度恰当的亲子活动，在潜移默化中加强亲子互动与沟通。如举办儿童生日会、各种节日派对、角色扮演活动、亲子家庭比赛、沙龙等。孩子们可以在活动和游戏中，与家长或其他伙伴自由交流，锻炼胆量和交往能力，增强自信心。同时，餐厅也将举办丰富多彩的、激发想象力的娱乐表演。

儿童生日会方案之一

- 一、活动时间：XXXX年XX月XX日
- 二、活动目标：
 - 1、感受集体过生日的欢乐气氛；
 - 2、给孩子们营造宽松、快乐、快乐心理环境，使他们充分感受餐厅轻松快乐的气氛；
 - 3、引导孩子们积极主动地参加生日游戏活动，培养孩子们在游戏中敢于表现自己和与同伴交往的胆量，增加自信心。
- 三、活动准备：
 - 1、物资准备：大蛋糕、生日礼物、背景音乐、礼帽、气球、横幅等。
 - 2、场地布置
 - 3、流程设计
 - 4、嘉宾邀请
- 四、活动流程：
 - 1、主持人开场；
 - 2、庆祝生日环节：播放生日歌，营养姐姐或服务人员呈上大蛋糕和各式食品，赠送礼品，分享美食等；
 - 3、亲子游戏环节：“找妈妈”游戏、“猜猜画画”游戏或儿童游乐区游戏等；
 - 4、亲子表演环节：亲子操表演等；
 - 5、活动结束。

4.2.4 “亲亲贝比”会员服务

为建立长期稳定客源,爱贝比亲子餐厅将邀请消费达到一定水平的顾客加入餐厅的“亲亲贝比”会员俱乐部。会员俱乐部不仅会建立会员数据库系统,详细记录会员的姓名、生日、联系方式、健康档案等信息,为会员制定个性化的营养餐饮方案,还将提供以下创新性服务:第一,会员持会员卡消费可积分,凭积分可换取不同的礼品或优惠。第二,会员可定期收到爱贝比亲子餐厅优惠活动和特价商品活动的短信通告。第三,在会员的生日或节假日时,会员可参加餐厅的优惠活动。第四,会员凭会员卡可参加餐厅的会员活动。第五,餐厅网站将免费为会员提供个人宣传和报道服务,制作“儿童成长录”。第六,节假日享受双倍积分优惠。“亲亲贝比”会员俱乐部将致力为会员提供细致入微的服务项目,以求给顾客留下深刻的体验感受。

4.3 价格合理化策略

爱贝比亲子餐厅在前期需注意市场的开发,抢占消费市场,确立行业地位,因此,初期以抢占市场占有率为目标。考虑餐厅的地理位置、市场定位和产品特点,创业项目组认为采取满意定价策略较为合适。一方面有利于树立品牌形象,另一方面有利于较快占领市场。

4.3.1 定价策略

爱贝比亲子餐厅将采用优质中价策略。因为餐厅还处于成长完善期,最重要是吸引更多的消费者注意,开拓消费者市场,所以服务质量必须从优,这是前提保证。由于餐厅初期的实力并不雄厚,采用高价未必获得消费者青睐,因此,采用合理化的中价策略较为合适,既能开辟更大的市场份额,吸引更多潜在消费者,也能从走高价策略的餐饮企业中获取一部分客源,有利于餐厅的成长发展。在前期,为吸引消费者,还将大力开展优惠活动和促销活动。

4.3.2 定价方式

爱贝比亲子餐厅采用会员卡制度进行积分,根据每个人的消费次数和总积分定时派送一些小礼物,并且给予一定的折扣,如现金折扣或数量折扣。此外,由于餐饮市场分淡季和旺季,因此,在淡季的时候可以采取季节折扣,刺激消费者来消费。餐厅的定价采用整数定价,避免零碎的小数定价所带给消费者的麻烦。

4.3.3 价格标准

目前顺德儿童的餐饮消费水平约在 30 至 50 元，成人顾客的消费水平约在 60 至 80 元。参考这种消费水平，爱贝比亲子餐厅将提供三个不同的价格档次：最便宜的大概 30 至 40 元一人；中等的约 50 至 100 元一人，最高级的可高达 200 元一人。顾客可根据自身的实际，选择合适的餐饮产品。

另外，针对现阶段儿童餐厅普遍存在的定价过高的问题，爱贝比亲子餐厅将坚持走合理化的中价满意策略，保证食品符合健康科学的标准。在发展初期，爱贝比亲子餐厅将会开展大量优惠促销活动，在会员服务上大力投入，扩大市场的影响力。在餐厅核心产品开发完成并经营半年后，餐厅已具有一定的知名度，内部设施完善，服务质量提升，餐厅的软、硬件都对顾客具有一定的吸引力，这时可适当减少优惠活动和促销活动，适当增加食品套餐，对新套餐活动适当提高价格，以此确保服务质量，在目标消费群中树立良好的品牌形象。

4.4 促销多元化策略

爱贝比亲子餐厅的市场活动分为两种：一种是针对餐厅的堂食产品进行的常规的市场推广活动，还有一种为针对儿童进行的特色市场推广活动，并配合相关的优惠券、会员卡等，培养顾客消费的忠诚度。餐厅的市场活动可分季节、分客户年龄层进行相关的设计和实施，在策划市场活动的前期，要考虑到活动的范围、对象、效果是否持久、目标、达成率等诸多因素，在市场活动进行中，也要考虑到各个部门之间的配合，使市场活动可以快速、有效的进行。根据爱贝比亲子餐厅进入市场的时间的长短，创业项目组拟采取以下促销策略：

4.4.1 广告媒体促销

广告媒体策略是爱贝比亲子餐厅经营前期比较有效的促销策略。根据经营的实际情况，餐厅可借助广告媒体的力量，拍摄一些低成本的影视广告，或利用网络广告成本低，针对性强，互动性强的特点，把爱贝比亲子餐厅推向市场，使潜在顾客了解并记住餐厅的标识和特色产品，让消费者“爱贝比”这个品牌产生兴趣，进而前来消费。

4.4.2 公共关系促销

培养建立良好的公共关系对爱贝比亲子餐厅的发展是非常重要的。项目组拟在爱

贝比亲子餐厅的网站上开辟论坛版块，让顾客参与交流讨论，一方面为顾客反馈意见和建议提供平台，同时有助于进一步宣传餐厅。论坛建立后安排专人对所有讨论版块实施监控，汇总宣扬餐厅形象的信息，及时更新餐厅的最新动态，发布餐厅的促销优惠活动及亲子互动活动信息。

第五章 企业战略与管理架构

5.1 企业战略

战略目标：公司将在5年内占领大良街道及其周边市场，取得消费者信赖，赢得领先地位。因为这里的一切都是为孩子量身定做的，包括小桌椅、菜品和各种Party设计。以市场为基础，利用全新的创业理念形成独特品牌；严格遵照国内餐饮行业的执业标准，为客户提供高质高效的服务，争取在业界赢得良好的口碑；通过强强联合，兼并等方式壮大企业规模，形成连锁式的餐饮品牌。

5.2 经营计划

5.2.1 初期

餐厅在初期发展主要针对大良街道市场，通过上游渠道的价格支持和建立起来的新渠道，稳步扩大市场，建立品牌，打响品牌知名度；另外，通过积极与顺德电视台、学校、各种早教、培训机构以及各种团购网站的合作，加强宣传力度，争取让更多顺德区市民了解亲子餐厅；前往其他儿童餐厅进行考察学习，学习先进的管理以及经营经验，进一步完善内部管理制度；争取获得政府的政策支持，在相关方面给予一定优惠，减轻公司的创业风险。

5.2.2 中期（2~5年）

餐厅这一时期主要处于稳定经营的状态，着力完善在大良街道的餐厅。为此，餐厅将大胆引进人才、资金和先进技术，提高员工工作效率以及顾客满意度；完善标准化服务规范及流程，提高本公司在国内市场上的竞争能力和美誉度；采取差异化策略，继续扩大本地市场份额，形成核心竞争力；利用公司积累的品牌知名度以及广阔的渠道资源，使公司成为知名品牌；倡导可持续发展，通过加强绿色管理，形成良好的企业形象。

5.2.3 长期（6~10年）

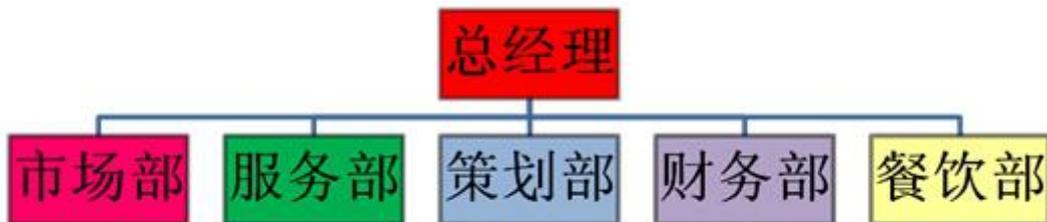
餐厅发展至此已具有一定的盈利能力，因此开拓周边市场成为公司的首要任务，

接下来，公司在稳固本地市场的基础上将会向另外两个重点市场—北滘和容桂拓展。在容桂街道和北滘街道进行低成本扩张，增设2家连锁分店数量，加快企业发展；注重与时俱进，优化销售渠道，改良存货体系和价格策略；进一步推进差异化，彰显公司的产品以及管理特色；营造国内营销网络，实现公司业务种类研发以适应整个国内市场，为使公司成为亲子餐厅的领先者做好充分的准备。

5.3 企业运作与人力资源管理

5.3.1 组织结构

餐厅所设部门有：总经理、财务部、服务部、餐饮部、市场部、策划部。



总经理：（1名）

1. 直接对投资人负责，主管公司所有运营；
2. 制订公司战略规划，完成公司经营目标；
3. 领导和协调各部门运作，解决日常安排的事务；
4. 负责公司人力资源管理工作；
5. 负责对外联络、商务公关工作。

市场部：（设置1名人员）

1. 负责企业形象策划、品牌推广活动。
2. 组织营销策划、广告宣传活动；
3. 负责公司网址的管理；
4. 研究行业发展态势及竞争对手最新状况。
5. 完成上级交办的其他工作。

服务部：（设置6名人员）

1. 负责宾客迎送接待；
2. 负责餐厅前厅的顾客服务工作；

3. 负责儿童在餐厅游乐安全的监管；
4. 协助厨房打荷工作；
5. 完成上级交办的其他工作。

策划部：（设置2名人员）

1. 负责儿童家长们的育儿知识培训；
2. 负责策划儿童主题活动方案，并组织实施；
3. 负责儿童在餐厅游乐安全的监管；
4. 完成上级交办的其他工作。

财务部：（设置1名人员）

1. 负责财务管理工作，为总经理提供财务数据和财务分析；
2. 负责日常会计及出纳工作，进行现金流和成本控制等；
3. 负责公司收银、结算、支付等工作；
4. 负责公司税务相关工作；
5. 完成上级交办的其他工作。

餐饮部：（设置6名人员）

1. 负责菜单的制订和成本预算、厨房食品成本控制工作；
2. 负责原材料的采购、储存、保管工作；
3. 负责餐厅日常饮食的加工、烹饪工作；
4. 开发设计新颖独特的食品种类；
5. 保障食品的卫生、品质与口感，不断提升食品的制作技术。

5.3.2 内部员工管理制度

- 成立前，采取饭店成建制岗位培训，即由餐厅总经理带队，全体员工参加，集中到一个地方，按岗位需求，在一定文化基础上进行的以提高思想水平、工作能力和生产技能为目标的新型的定向培训。这使培训更加具有针对性以及有利于形成经营管理共识。

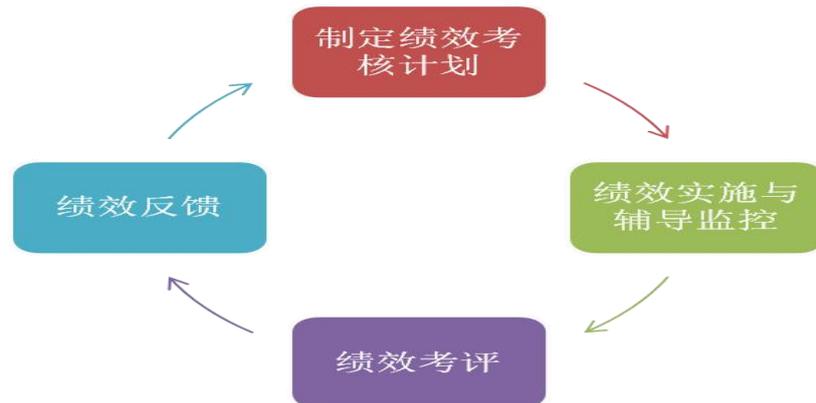
- 实施标准化管理。它包括两个方面，一方面是服务职员的服务程序标准化，即每位服务员服务内容、服务流程、服务标准都是一样的，例如出菜顺序、服务姿势、服务用语乃至斟酒的量。另一方面则是技术职员工作的标准化，即在厨房里工作的员工，为了标准化，培训内容要全部定量，比如菜肴烹煮的时间、佐料的用量等。

- 定期举行员工座谈会以及进行问卷调查，充分了解企业员工的情况，聆听员工

的心声。公司有满意的员工，才会有满意的客户。

5.3.3 绩效考核制度

根据餐厅发展的需求，公司建立一个有效的人力资源绩效考核体系，对餐厅现有的人员进行整体性的评估，以确保餐厅现有人员的“质”与“量”。绩效考核按照下面的流程图来实施：



- 绩效计划需要餐厅中具备人力资源管理知识的专业人员、员工的直接上级以及员工本人三方面共同来制定。设置目标是制定绩效计划的重点，公司遵循 SMART 原则，是目标制定更加科学合理。其中，对于可量化的绩效目标，设定的考评标准常常是一个范围，以此来衡量被考评者的表现。对于不可量化的绩效目标，需从客户的需求出发，需要回答“客户期望被考评者做到什么程度”。另外，计划的制定要注重员工的参与，这会使员工更容易接受绩效计划并产生满意感。

- 绩效实施与辅导监控。在这个过程中要收集被考评绩效表现的事实和数据。公司注重持续的沟通，并采取自下而上的“双向沟通性”方式，即除了让上级领导进行评价，也要给予员工自我考核、自我陈述的机会。利用这种方式使得考核过程变得透明化以及公平公开，从而也促进餐厅与员工们的共同提高、共同进步。

- 绩效考评。根据上一阶段所收集的信息以及以关键绩效指标，判断员工的绩效表现。关键绩效指标主要包括 4 种类型：数量（餐饮业的营业额、利润率等）、质量（员工满意度、顾客满意度等）、成本（投资回报率、原材料成本、管理费用、员工工资等）和时限（上次速度、结账速度等）。另外，事前要对负责考核的员工进行培训，确保他们在即将实施的考核内容、面谈技巧以及评分标准的一致性，并且使他们能够以高尚的职业道德和较高的工作技能，实事求是的推进绩效评估工作。

- 绩效反馈。采取面谈的方式，秉持对事不对人以及谈具体，避一般的原则，要提出具有指导性以及批评性的建议。对于那些取得优秀业绩的员工，鼓励员工今后继续保持和自我突破。对于业绩不佳的员工，积极寻找原因并且采取相应的措施。

5.3.4 薪酬制度

公司的薪资体系由职位薪、绩效薪、年资、加班工资、奖金等组成，满足当地最低工资水准，体现薪水的刚性；而职位薪则根据不同职位的工作分析，来分析岗位的价值，做出科学准确的岗位评估，来体现职位薪水的高低，满足员工内部薪资平衡心理，绩效薪是根据绩效结果的达成，来确定绩效工资多少，公司根据不同级别的员工设置绩效分配比例。

5.3.5 激励机制

- 采取目标激励法，即餐厅的员工以及部门每季度都需要设置适当的目标，以目标作为一种诱引，具有引发、导向和激励的作用。当员工不断发起对高目标的追求，也才能激发他们的内在动力以及挖掘出其巨大的潜力。并且根据目标完成度，餐厅将制定收益分享计划，鼓励员工在追求个人目标的同时，也努力实现组织目标，通过共同努力来达到公司的目标营业额以及提高工作效率，从而让员工和公司能够共同分享由于这种努力所产生的成本节约收益。

- 采用员工年底分红的激励方式。餐厅将制定员工持股的计划以及制度，虽然员工暂时不能实际持股，但是此方式也能在一定程度上起到与实际持股相同的激励效果，培养员工的主人翁精神。另外公司将根据年终盈利情况给予员工发放奖金，共同享受盈利成果，考虑每年从股利分红中抽取10%-20%的比例奖励给员工，高层（总经理、总厨）一般占50%，中层30%，基层20%。

- 采用企业文化激励法。努力倡导“吃出健康、玩出快乐、爱伴成长”的宗旨以及“活泼、时尚、健康、营养”的理念，使员工形成共同的价值观和共同的行为规范，产生一种精神振奋、朝气蓬勃、开拓进取的良好风气，激发员工的工作热情。

第六章 生产与业务管理

6.1 餐厅区域设置

爱贝比亲子餐厅占地面积 300 平米，分为就餐区、游乐区和厨房区、办公区四大区域，餐厅平面图如图 6-1-1 所示。



图 6-1-1 餐厅平面图

6.1.1 餐厅装修方案

餐厅以 3~13 岁的儿童作为第一消费群体，父母为第二消费群体，主题将与儿童游乐区、儿童图书馆紧密结合，装修风格以儿童喜爱的国产的《懒羊羊当大厨》动画片为主，《神厨小福贵》为辅，整体装修的色调以暖色调为主。

餐厅的功能不仅仅是就餐，而是营造一个创意、奇幻、欢乐的饮食、娱乐、学习空间，使孩子们在玩耍时学到新东西，交到新朋友，得到新体会，让大人和孩子乐在其中。



6.1.2 餐厅区域划分

1. 就餐区：占餐厅总体面积约 50%的空间. 我们的顾客对象不仅是儿童，还有成年人，所以儿童餐厅桌椅的尺寸应以成人为标准，儿童餐厅的桌椅样式应以儿童化或童趣化为主。另外，餐厅还需配备 1-3 岁婴儿的座椅。装修风格分为粉色系和蓝色系两种，分别迎合女孩和男孩的性格特征、兴趣爱好进行装修。



案例图



2. 儿童游乐区：集中区约占餐厅 25%空间。游乐区设置一个小舞台，可以让孩子在舞台上自由表演；设置儿童游乐器具，涂鸦区，儿童读物区（墙边），礼品区，照片墙等。游乐设施灵活分布，尽量充分利用餐厅各个空间、隔断、墙体及角落。



儿童读物区案例图



儿童读物区案例图



角色扮演区案例图



照片墙案例图



墙面玩具案例图



小礼品案例图



小舞台案例图



角色扮演区案例图

3. 厨房区：约占餐厅总面积的 18%。所有炉灶、炸锅、烤箱等加热设备均作直线型布局。通常是依墙排列，置于一个长方形的通风排气罩下，集中布局加热设备，集中吸排油烟，每位厨师按分工相对固定地负责某些菜肴的烹调熟制，所需设备工具均分布在左右和附近。

4. 办公区：约占餐厅总面积的 5%，用于总经理及其他管理人员办公，装修风格以简洁实用为主。

5. 卫生间：约占总面积的 2%。卫生间设计必须是功能性强而且维护费用低，容易清理和打扫。装修设计以适用于儿童为主，风格彰显知识性、趣味性。

6.2 食品生产制作管理

6.2.1.食品制作流程管理

拟开设的儿童餐厅提供儿童餐、成人餐（针对其他家庭成员），烹调体现中餐特色，包括主食、肉类、蔬菜、水果、面点、甜品（如果冻、甜甜圈等）、饮料等多种食品种类，根据儿童口味偏好进行配餐。为确保食品烹制质量，餐厅对食品生产制作过程实行流程化管理：（见图 6-2-2）

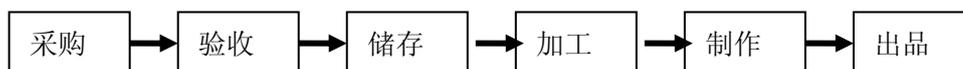


图 6-2-2 食品生产制作工序

（1）餐厅采购由餐饮部负责，厨师长每日、每周上报所需食材种类、数量、规格给餐饮部，餐饮部根据食材性质按不同时间间隔采购，如鲜活原料每天定量采购，保证食材新鲜、健康；其他可储存原料和食品可每周采购或每月采购。厨师长每月定期与餐饮部采购员进市场了解市场行情，并注意开发引进新的食材。

（2）当供货单位送来食品原料后，必须经库房验收员或厨师长验收合格方可入库。

验收要注意货品的数量、重量及质量，仔细核对“订购单”，由验收员在“验收单”上签名确认。验收后对库存物品明细登记，以达到科学管理。

(3) 货物验收入库后做好原料的科学保管，强化仓储管理，仓库要防潮、防霉、放虫、防蛀、防异味，过期、变质食品要及时清查及时处理。

(4) 食品初加工要合理、细致、去异味、去杂质，保证初加工质量。

(5) 用料规格合理，丁、片、条、丝、块切配标准、规范，份量斤准量足，主、副原料配比合理。实行“一菜一表”制度，严格执行“菜点配方，制作标准表”。

(6) 炉灶、冷盆、蒸煮火候恰到好处，调料用量恰当，口味符合标准。

(7) 厨师长在开餐过程中，要巡视厨房各工位，掌握工作状态、工作进度和工作标准，发现问题及时解决，牢牢把好主厨房质量管理关。

(8) 餐厅出菜前主管领班、跑菜员仔细核对，发现不符合质量标准的菜肴绝不上餐桌，把好食品生产制作最后一关。

餐厅的厨房岗位设置如下图 6-2-3 所示：

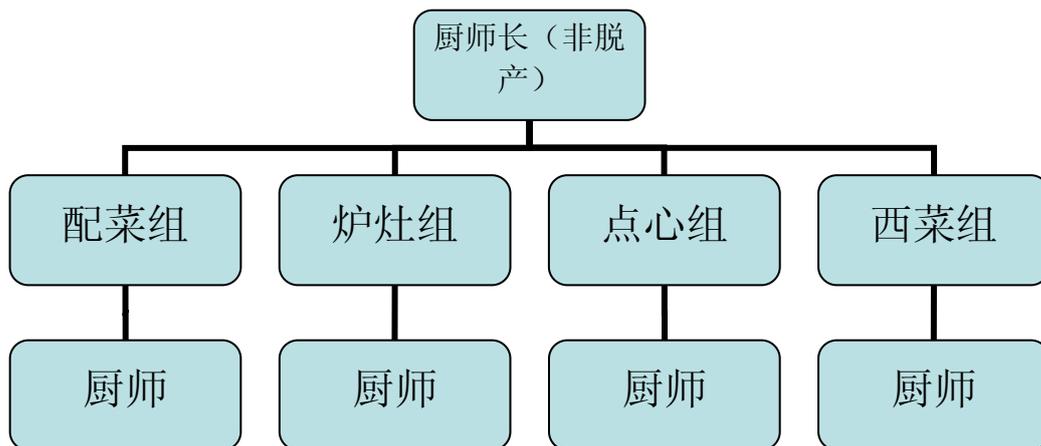


图 6-2-3 餐厅厨房组织机构

6.2.2 营养标准

餐厅的直接顾客群体是儿童，因此食品的营养把关是关键。人体日常所需的营养素包括：蛋白质、脂肪、碳水化合物、矿物质、维生素和水。参照中国营养学会针对不同人群推荐的每日膳食中营养素供给量水平，制定餐厅的配餐营养标准（如表 6-2-1 所示）：

表 6-2-1 膳食营养素供给量标准

年龄 (岁)	能量 (kcal)	蛋白质 (g)	脂肪 ²	钙	铁	锌	维生素 D	维生素 E
2~	1175	40		600	10	10	10	4
3~	1325	45		800	10	10	10	4
4~	1425	47~48		800	10	10	10	6
5~	1550	52~53		800	10	10	10	6
6~	1650	55		800	10	10	10	6
7~	1750	60	25~30	800	10	10	10	7
8~	1850	62~63		800	10	10	10	7
9~	1950	65		800	10	10	10	7
10~	2050	67~68		1000	12	15	10	7
11~	2150	70		1000	12	15	10	8
12~	2250	75		1000	12	15	10	8

餐厅将根据以上标准进行膳食营养核算³，以计算各种食物的主要营养素的含量，科学制作菜谱和进行配餐。

同时，不同的烹调方法对食品营养素也有很大影响，为了不破坏食物本身的营养价值，餐厅厨房将根据食物营养素的不同成分，分别使用煮、蒸、炖、炒、炸、烤、焖、卤、溜、煎等多种烹调方法，务求保持食物原汁原味、营养丰富。如使用“蒸”的烹调方法，可使蛋白质、碳水化合物被水解，利于吸收。“炖”可使水溶性维生素和无机盐溶于汤内，肌肉蛋白中的肌凝蛋白、肌肽以及部分被分解的氨基酸等溶于汤中而呈鲜味。

在加工过程中遵循切洗得当、正确水焯、正确烹制、适时加盐、适量用油、荤素同烹、适当加醋、禁止用碱、勾芡保护、现吃现烹等烹调原则。

6.2.3 卫生管理

为保障饮食卫生，应加强对餐厅尤其是厨房的卫生管理。餐厅整体环境必须保持清洁卫生，不能有垃圾和污水等苍蝇、蚊子滋生地。

厨房设有加工间、洗涤间、切配间、烹调间、主食间、冷菜间和餐具洗刷消毒间。安装排气扇、换气扇和空气过滤器等，确保厨房通风和及时净化空气。具体来说，厨房生产的卫生管理主要从以下几个方面进行控制：

(一) 粗加工间

1. 每日清扫作业区域，保持操作环境卫生。
2. 粗加工人员对待加工的食品原料进行感官卫生检验，对不及格的原料予以退回。

² 脂肪该项数值表示脂肪能量占总能量的百分比。

³ 膳食中营养素的核算可采用两种方法，即食物成分表计算法和营养计算图法。

3. 对蔬菜、水果经摘选去除不可食用的部分，进行初洗、浸泡，再用流水洗净；对肉类应清除污秽不洁、有害腺体或变质等不可食用部分，洗净后装专用盛具供切配用。

4. 保持解冻、洗涤水池的卫生。

5. 对用后的设备、刀、砧板、工作台、容器、抹布等要清洗消毒。

6. 加工后原料要分类盛放，分类放入冷库备用；冷库保持干净清洁。

（二）配菜间

1. 每日清洗配菜间，保持卫生整洁。

2. 对用过的刀、砧板、工作台、容器、配菜盘、抹布等要清洁卫生。

3. 需冷藏保鲜原料应分类放入冰箱内，每日开餐前检查原料是否变质。

（三）冷荤间

1. 单独配备冷荤加工间，做到专室、专人、专工具、专冷藏、专消毒、专用工作服。

2. 进入冷荤间要洗手消毒，空气和台面每日用紫外线消毒。

3. 每日清理冰箱，保持食品卫生。需冷藏保鲜食品应分类放入冰箱内，生、熟食要分开存放，防止交叉污染。

（四）烹调热加工间

1. 开餐前要将烧锅、手勺、箴篱等用品清洗干净，保持抹布的卫生。

2. 保证调味品、食品添加剂、油品的质量和卫生；对已变质或污染的原料不能烹制。

3. 烹制要煮熟煮透，防止里生外熟。对烹制的菜肴要用消毒后的碗碟盛装。

4. 每日结束营业时，清洁台面、灶台、烤箱、蒸笼等设备，洗刷炒锅、汤锅、手勺等用具，清理调料，洗刷地面。

（五）洗消间

1. 对用后的餐具、酒具、茶具、容器采用沸煮、蒸气、红外线、紫外线等消毒。

2. 清洗消毒后的餐具、酒具、茶具应保证洁净无菌、无水渍、光亮，并分类存放。

3. 餐具、茶具、酒具分设三个专用清洗池，坚持清除油污、化学消毒、清水冲洗三道工序。

4. 每日清洗洗消间，保持卫生清洁。

（六）垃圾处理

1. 粗加工、洗消间等操作间的垃圾盛放在指定位置的垃圾桶内，保证每日一清。

2. 垃圾盛放处要保持清洁，防蝇、防虫、防鼠、防止细菌繁殖。

此外，通过制定员工个人卫生规范对餐厅服务人员进行卫生要求和约束。

6.3 相关业务管理

6.3.1 工作场所

1. 选址

通过调查问卷所得数据的分析（如下图），我们决定将亲子主题餐厅选址定在大良祥和路嘉信广场。这里交通方便，兼具生活区、商业区、休闲区三大特征，附近三公里范围内分布有四间大型幼儿园、两间小学、三间中学，而且环境优雅，配备大型停车场，公交线路也较多。

2. 工作场所布局

根据客人从入口到餐桌的行动路线和员工从厨房开始的作业路线配置策划餐厅的布局，服务路线应尽量简单，步行要短，以这样的原则来充分推敲客席与厨房的位置。通道宽度为1米—1.5米，客席的道路宽为40厘米—60厘米，既要确保餐厅员工服务效率和便捷性，又要考虑客人用餐的舒适度。

3. 餐厅服务标准

（1）餐厅工作人员每日应对餐厅进行打扫、清理垃圾，做好防鼠、防蝇为重点的防“四害”工作。

（2）餐厅物品要做到存放整齐，桌椅、餐具等卫生干净，并经常进行洗涤、消毒。

（3）餐厅工作人员在工作时应着工作服，工作服每天一换，保持清洁卫生。

（4）服务员进出应检查仪容、仪表，工作服、健康证，工号牌要求整洁、齐备。

（5）餐厅工作人员要注重仪表，定期检查身体，讲究个人卫生，常换衣服，常洗澡、理发、剪指甲。服务员接待顾客时不能就手咳嗽、抓头、摸脸。

（6）禁止用手直接接触熟食，不符合食品卫生要求的食品不准出售。

（7）菜点在供应前和供应过程中应用盖遮挡，以防灰尘、苍蝇、咳嗽等；服务员上菜时要求准确报出菜名，并提示顾客尤其是小顾客注意事项。

（8）餐厅工作人员在每次开饭后，要彻底及时打扫地面，清理餐桌、橱柜、灶具、垃圾容器等。

6.3.2 菜谱设计

餐厅将根据时令季节、儿童年龄段推出制作精美、趣味活泼、营养健康的食品。菜谱包含滋补汤粥、精美小食、营养彩蔬（荤素搭配）、特色糕点、西式扒类、中式套餐、五谷主食、健康饮料、水果乐园、特别推荐等十个类别。

特色美食将包含（未分类别）：金橘藕粉圆子、狗尾巴草三色饭团、狗尾巴草紫薯

奶酪球、小媚猪蛋饼卷、奶香南瓜饭、坚果小熊寿司、白果虾皮烩秋葵、五色奶酪菠菜、芝士彩椒盅、黑芝麻麻薯、胡萝卜炒鸡肝、什锦肉酱乌冬、花式小批萨、菠菜胡萝卜蛋饼、鸡蛋豆腐羹、薯蓉芝士烤培根、棋子蔬菜蛋卷、香汁银鳕鱼、豆腐酿香菇、缤纷五彩盏、包菜肉糜卷、松仁彩丁、番茄蛋包饭、鲜虾白菜包。

1. 汤类（范例）

①蔬菜浓汤

材料：土豆、洋葱、红萝卜、西芹、黄油、淡奶油。



②猪蛋羹

材料：鸡蛋，清水，火腿片，紫菜适量。



③鱼蛋羹

材料：鸡蛋，胡萝卜、黄瓜丝、香葱叶少许，黑芝麻2粒。



④其它汤类:



2. 营养彩蔬（范例）

①鲜虾白菜包

材料：白菜叶、鲜虾仁、胡萝卜、鸡蛋、豌豆、海带丝



②棋子蔬菜蛋卷

材料：胡萝卜、菠菜、鸡蛋、盐、番茄酱



③包菜肉糜卷

材料：包菜、瘦肉、鸡蛋。



④缤纷五彩盏

材料：西红柿、青豆、玉米、胡萝卜、鸡肉丁。



3. 套餐

①爱贝比之小兔快跑

材料：米饭，胡萝卜菜花小炒牛肉末，芙蓉烩蔬汤。



②爱贝比之向日葵

材料：菠菜吐司，奶酪煎土豆，煎蛋，苹果，大米小米粥。



③爱贝比之猪八戒吃西瓜

材料：胡萝卜香菇猪肉包，卤鹌鹑蛋，苹果，黑米燕麦桂圆枸杞粥。



④爱贝比之小小赛车手

材料：胡萝卜香菇猪肉包，白煮蛋，香蕉，海苔，八宝粥。



⑤爱贝比之蝶恋花

材料：南瓜豆沙饼，煎蛋，清炒茼蒿，李子，大米小米枸杞粥。



⑥爱贝比之小黄人

材料：奶香胡萝卜吐司三明治（煎蛋，奶酪），蓝莓，胡萝卜枸杞大米小米粥。



⑦爱贝比之早安小刺猬

材料：奶香胡萝卜吐司三明治（煎蛋，奶酪，西红柿），红柚，牛奶麦片枸杞粥。



⑧爱贝比之早安小狮子

材料：南瓜馒头堡（西红柿，奶酪，煎蛋），红柚，枸杞杂米粥。



4. 甜品类



6.3.3 聚会策划方案

儿童生日聚会应在一周前预订，举办三天前确定方案。根据人数情况，可分为 A、B、C 三种方案。

A 方案：参考人数：18 人以上。

(1) 聚会当天游戏区内部以彩色气球、彩带、寿星图片、儿童喜欢的玩具进行装饰；

(2) 在舞台屏幕上播放小寿星的成长记录，以及亲朋好友对小寿星的祝福。

(3) 提供 party 主持人一名，游戏区工作人员两名。

(4) 赠送小寿星“寿星帽”一顶（公主皇冠、王子皇冠）

(5) 赠送双层生日蛋糕一个、生日蜡烛一份，以及祝福卡片

(6) 赠送彩色水笔一套，可在涂鸦玻璃墙上涂画；

(7) 提供生日会全程录像，制成光盘，赠予小寿星。

(8) 提供小寿星全家福照片 5 张

(9) 提供爱贝比套餐(视人数而定)。

B 方案：参考人数：10-18 人

(1) 聚会当天游戏区内部以彩色气球、寿星图片、儿童喜欢的玩具进行装饰；

(2) 在舞台屏幕上播放小寿星的成长记录，以及亲朋好友对小寿星的祝福。

(3) 提供 party 主持人一名，游戏区工作人员两名。

(4) 赠送小寿星“寿星帽”一顶（公主皇冠、王子皇冠）

(5) 赠送 8 寸生日蛋糕一个、生日蜡烛一份，以及祝福卡片

(6) 赠送彩色水笔一套，可在涂鸦玻璃墙上涂画；

(7) 提供小寿星全家福照片 3 张。

(8) 提供爱贝比套餐（视人数而定）。

C 方案：参考人数：10 人以下

(1) 聚会当天游戏区内部以彩色气球、寿星图片、儿童喜欢的玩具进行装饰；

(2) 在舞台屏幕上播放小寿星的成长记录，以及亲朋好友对小寿星的祝福。

(3) 提供 party 主持人一名，游戏区工作人员两名。

(4) 赠送小寿星“寿星帽”一顶（公主皇冠、王子皇冠）

(5) 赠送 6 寸生日蛋糕一个、生日蜡烛一份，以及祝福卡片

(6) 赠送彩色水笔一套，可在涂鸦玻璃墙上涂画；

(7) 提供小寿星全家福照片 1 张

(8) 提供爱贝比套餐(视人数而定)。

注：若顾客对以上套餐还有其他要求，可在确定方案前与餐厅负责人详谈，费用另议。

第七章 投资分析

7.1 投资资金使用预测

投资资金使用预测表					单位：元
支出项目	第一年	第二年	第三年	第四年	第五年
购置固定资产	371,800	30,000	30,000	30,000	100,000
租赁费用	300,000	300,000	320,000	320,000	350,000
装修费用	200,000	0	0	0	50,000
营业费用	40,000	40,000	30,000	30,000	20,000
工资福利费用	544,872	588,462	635,539	686,382	741,292
其他管理费用	144,400	151,620	159,201	167,161	175,519
财务费用	12,000	12,000	12,000	3,000	3,150
注册经营等办证手续费	5,000	0	0	0	0
不可预测支出	24,271	26,698	29,368	32,305	35,535
合计	1,642,343	1,148,780	1,216,108	1,268,848	1,475,497

备注：不可预测费用是此项费用以外各项费用总和的 1.5%。

7.1.1 第一年投资费用明细表

		办公设备投资明细表			单位：元
		项目	单位	数量	单价
长期投资 — 固定资产投资	办公电脑	台	5	3,000	15,000
	多媒体投影仪	台	1	4,000	4,000
	多功能打印、复印机	台	1	500	500
	收银机	台	1	1,500	1,500
	传真机	台	1	500	500
	电话机	台	4	250	1,000
	办公桌椅	套	6	800	4,800
	空调	台	10	3,500	35,000
	整体厨房（含电器、炊具）	套	2	25,000	50,000
	特色餐桌	台	25	1,000	25,000
	特色餐椅	张	150	250	37,500
	沙发	套	2	3,500	7,000
	儿童天地游乐设施	套	5	特色游乐设施 单价不同	150,000
	其他（儿童玩具、书画等）	批			40,000
	合计			-	-
待摊费用	开办费投资明细表			单位：元	
	装修费（铺地板、刷墙、装饰等）				200,000.00
	注册经营等办证手续费				5,000.00
	合计				205,000.00
管理费用	管理费用明细表			单位：元	
	办公室租金（300m ² ）				300,000
	工资福利费				544,872
	社会保险费				76,800
	网络信息管理建设				1,200
	电话费				2,400
	办公耗材				3,000
	业务招待费				2,000
	水电费				50,000
修理费				4,000	

	员工培训学习费	5,000
	合计	989,272
营业费用	营业费用明细表 单位：元	
	广告宣传费	30,000
	公关活动费	10,000
	合计	40,000
财务费用	财务费用明细表 单位：元	
	利息支出	12000
	合计	12000

7.2 资金筹集

资金筹集计划表					单位：元
项目	第一年	第二年	第三年	第四年	第五年
自有资金（包括留存利润）	700000	101818	90372	74850	108073
银行贷款	200000	0	0	0	0
营业收入	2200000	2860000	3718000	4461600	5353920
合计	3100000	2961818	3808372	4536450	5461993

备注：由于本公司坐落于顺德，也是顺德的本土企业，因此选择顺德农商银行贷款。

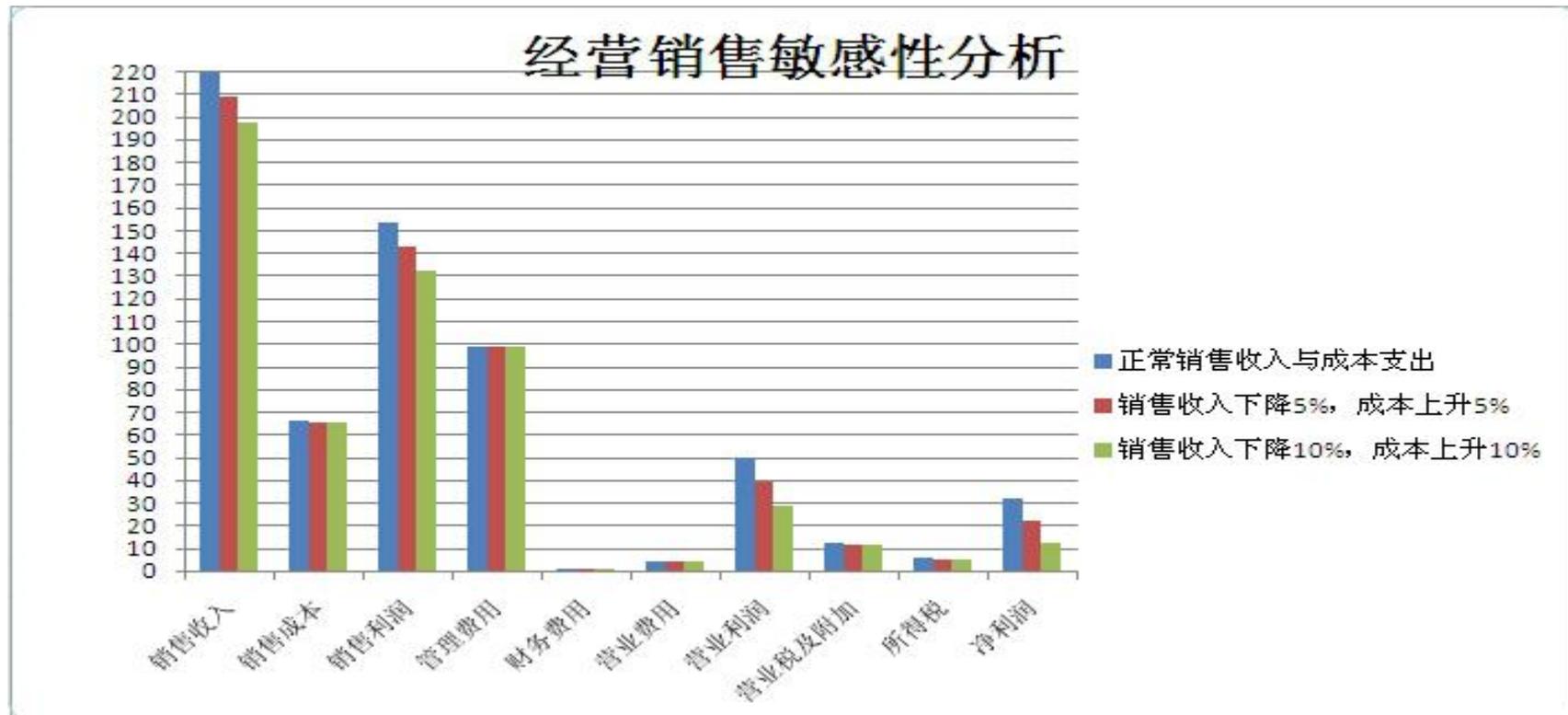
7.3 长期债务偿还

单位：元			
年份	第一年	第二年	第三年
借款数量	200,000	0	0
利息率	0.06	0.06	0.06
应付利息	12,000	12,000	12,000
到期还本付息	0.00	0.00	212,000

7.4 经营销售敏感性分析

经营销售敏感性分析			单位：万元
指标	正常销售收入与成本支出	销售收入下降 5%，成本上升 5%	销售收入下降 10%，成本上升 10%
销售收入	220.00	209.00	198.00
销售成本	66.00	65.84	65.34
销售利润	154.00	143.17	132.66
管理费用	98.90	98.90	98.90
财务费用	1.20	1.20	1.20
营业费用	4.00	4.00	4.00
营业利润	49.90	39.07	28.56
营业税及附加（5.6%）	12.32	11.70	11.09
所得税（核定 2.5%）	5.50	5.23	4.95
净利润	32.08	22.14	12.52

备注：以上数据基于第一年利润表。



评价：当销售收入和生产成本都不如公司所预测那么理想时，公司经营仍然能够实现净利润，说明公司具有较强的抗风险能力，能够在一定程度上抵御市场风险。

第八章 财务分析

8.1 主营业务收入分析

主营业务收入预算表

单位：万元

主营业务	第一年	第二年	第三年	第四年	第五年
堂食餐饮	198.0	257.4	334.6	401.5	481.9
堂售成品、半成品	6.6	8.6	11.2	13.4	16.1
派对策划及组织	15.4	20.0	26.0	31.2	37.5
合计	220.0	286.0	371.8	446.2	535.4

备注：在公司运营的初始阶段，由于知名度不高，且缺乏市场经验，顾客认知度预计不会很高，因此公司采取谨慎性原则，刚开始的销量会比较小，经过第一年的市场切入和销售情况分析，预测从第二年开始扩大，第四第五年进入成熟稳定发展期。

8.2 固定资产折旧

固定资产折旧计算表									单位：元
名称	原值	折旧期 (年)	预计残 值率	年折旧额					
				第一年	第二年	第三年	第四年	第五年	
办公电脑	15000	5	4%	2880	2880	2880	2880	2880	
多媒体投影仪	4000	5	4%	768	768	768	768	768	
多功能打印、复印机	500	5	4%	96	96	96	96	96	
收银机	1500	5	3%	291	291	291	291	291	
传真机	500	5	3%	97	97	97	97	97	
电话机	1000	5	3%	194	194	194	194	194	
办公桌椅	4800	5	5%	912	912	912	912	912	
空调	35000	5	5%	6650	6650	6650	6650	6650	
整体厨房(含电器、炊具)	50000	5	5%	9500	9500	9500	9500	9500	
特色餐桌	25000	5	5%	4750	4750	4750	4750	4750	
特色餐椅	37500	5	5%	7125	7125	7125	7125	7125	
沙发	7000	5	4%	1344	1344	1344	1344	1344	
儿童天地游乐设施	150000	8	5%	17813	17813	17813	17813	17813	
其他(儿童玩具、书画等)	40000	5	3%	7760	7760	7760	7760	7760	
合计	371800	-		60180	60180	60180	60180	60180	

备注：采用平均年限法进行固定资产折旧。

8.3 工资分配表

工资分配表												单位：元	
年份 项目	总经理（1名）		高级厨师（1名）		中级厨师（3名）		服务人员（6人）		管理人员（4名）		合计		
	工资	福利	工资	福利	工资	福利	工资	福利	工资	福利	工资	福利	
第一年	48,000	2,400	72,000	2,160	84,000	2,520	192,000	5,760	130,800	5,232	526,800	18,072	
第二年	51,840	2,592	77,760	2,333	90,720	2,722	207,360	6,221	141,264	5,651	568,944	19,518	
第三年	55,987	2,799	83,981	2,519	97,978	2,939	223,949	6,718	152,565	6,103	614,460	21,079	
第四年	60,466	3,023	90,699	2,721	105,816	3,174	241,865	7,256	164,770	6,591	663,616	22,766	
第五年	65,303	3,265	97,955	2,939	114,281	3,428	261,214	7,836	177,952	7,118	716,706	24,587	

8.4 预测利润及利润分配表

预测利润及利润分配表						单位：元
项目名称	第一年	第二年	第三年	第四年	第五年	
一、主营业务收入	2200000	2860000	3718000	4461600	5353920	
减：主营业务成本	660000	858000	1115400	1338480	1606176	
主营业务税金及附加	123200	160160	208208	249850	299820	
二、主营业务利润	1416800	1841840	2394392	2873270	3447924	
减：营业费用	40000	40000	30000	30000	20000	
管理费用	989272	1040082	1114740	1173543	1266811	
财务费用	12000	12000	12000	3000	3150	
三、营业利润	375528	749758	1237652	1666728	2157963	
减：营业外支出	24271	26698	29368	32305	35535	
四、利润总额	351257	723060	1208284	1634423	2122428	
减：所得税	55000	71500	92950	111540	133848	
五、净利润	296257	651560	1115334	1522883	1988580	
加：年初未分配利润	0	101818	90372	74850	108073	
六、可供分配利润	296257	753378	1205706	1597733	2096653	
减：法定盈余公积	29626	75338	120571	159773	209665	
法定公益金	14813	37669	60285	79887	104833	
七、可供投资者分配利润	251818	640372	1024850	1358073	1782155	
减：应付股利	150000	550000	750000	1250000	1680000	
长期贷款	0	0	200000	0	0	
八、未分配利润	101818	90372	74850	108073	102155	

8.5 资产负债表

资产负债表

单位：元

项目	第一年	第二年	第三年	第四年	第五年
资产					
货币资金	797657	1134991	1423645	1972983	1891231
原材料	660000	858000	1115400	1338480	1606176
待摊费用	205000				50000
流动资产合计	1662657	1992991	2539045	3311463	3547407
固定资产原值	371800	401800	431800	461800	561800
减：累计折旧	60180	60180	60180	60180	60180
固定资产净值	311620	341620	371620	101620	501620
固定资产合计	311620	341620	371620	101620	501620
资产总计	1974277	2334611	2910665	3413083	4049027
负债					
应交税金	178200	231660	301158	361390	433668
应付工资及福利	544872	588462	635539	686382	741292
应付利息	12000	12000	12000		
应付股利	150000	550000	750000	1250000	1680000
应付账款	18677	22412	26895	32274	38729
其他应付款	24271	26698	29368	35305	38685
一年内到期的长期负债			200000		
流动负债合计	928020	1431233	1954959	2365350	2932374
长期借款	200000				
长期负债合计	200000				
负债合计	1128020	1431233	1954959	2365350	2932374

2014年“挑战杯—彩虹人生”广东职业学校创新创业大赛——爱贝比亲子餐厅创业计划书

所有者权益					
实收资本	700000	700000	700000	700000	700000
盈余公积	29626	75338	120571	159773	209665
其中：公益金	14813	37669	60285	79887	104833
未分配利润	101818	90372	74850	108073	102155
所有者权益合计	846257	903378	955706	1047733	1116653
负债及所有者权益合计	1974277	2334611	2910665	3413083	4049027

8.6 预测现金流量表

		预测现金流量表					单位：元
年份		第一年	第二年	第三年	第四年	第五年	
现金流入	期初现金	0	469457	1241017	2076351	3019234	
	收现销售收入	2200000	2860000	3718000	4461600	5353920	
	贷款	200000					
	实收资本	700000	700000	700000	700000	700000	
	现金流入合计	3100000	4029457	5659017	7237951	9073154	
现金流出	材料成本	660000	858000	1115400	1338480	1606176	
	固定资产购买	371800	30000	30000	30000	100000	
	租金	300000	300000	320000	320000	350000	
	开办费	205000				50000	
	管理费用	689272	740082	794740	853543	916811	
	财务费用	12000	12000	12000	3000	3150	
	营业费用	40000	40000	30000	30000	20000	
	其他不可预见费用	24271	26698	29368	32305	35535	
	营业税金及附加	123200	160160	208208	249850	299820	
	还贷款			200000			
	应付股利	150000	550000	750000	1250000	1680000	
	所得税	55000	71500	92950	111540	133848	
	现金流出合计	2630543	2788440	3582666	4218717	5195340	
现金净流量		469457	1241017	2076351	3019234	3877814	

8.7 相关财务分析

相关财务分析					
项目	第一年	第二年	第三年	第四年	第五年
营运资金（元）	797657	1134991	1423645	1972983	1891231
流动比率	179.16%	139.25%	129.88%	140.00%	120.97%
资产负债率	57.14%	61.30%	67.17%	69.30%	72.42%
总资产周转率	111.43%	122.50%	127.74%	130.72%	132.23%
销售净利率	13.47%	22.78%	30.00%	34.13%	37.14%
投资报酬率	15.01%	27.91%	38.32%	44.62%	49.11%

备注：营运资金=流动资产-流动负债

流动比率=流动资产/流动负债

资产负债率=负债总额/资产总额*100%

总资产周转率=主营业务收入/平均资产总额*100%

销售净利率=净利润/主营业务收入*100%

投资报酬率=总资产周转率*销售净利率*100%

由以上财务指标分析可知：

- 1、流动比率和资产负债率共同反映了本公司的短期偿债能力和长期偿债能力均较强，能够支持公司的正常运营。

- 2、总资产周转率反映了公司资产的周转速度较快，进而反映出公司的运营水平良好。
- 3、销售净利率和投资报酬率反映出本公司的盈利水平较强，并且呈逐年上升趋势。

综上所述，我们公司是一间值得投资和经营的公司，它具有良好的盈利能力和发展潜力，同时，为了确保公司的财务和投资安全，我们建立了与之相配合的风险防御系统，尽量减少公司的经营风险和财务风险。

第九章 风险预测及控制

9.1 风险预测

本公司所面临的风险主要体现在以下三点：

1、经营风险

- (1) 硬件设施（餐厅的选址、游乐设施的配置、停车场等问题）；
- (2) 厨师厨艺、菜品创新性、策划、服务人员各方面的专业技能急需提高；
- (3) 营销及推广策略是否有效；
- (4) 产品定价是否符合目标群体购买力。

2、市场风险

- (1) 市场的需求量存在较大不明朗因素；
- (2) 市场存在淡旺季明显，销售额起伏较大；
- (3) 原材料市场不稳定因素较多。

3、财务风险

- (1) 管理费用支出庞大；
- (2) 筹资融资存在一定风险；
- (3) 资金管理与运用。

4、儿童安全风险

- (1) 儿童在餐饮区及游乐区，有意外摔倒、碰撞导致身体受伤的风险；
- (2) 如照看不周，儿童存在走失、被拐等人身安全方面的风险。
- (3) 装修材料、食品、用品的安全、卫生方面存在风险。

9.2 风险控制

任何投资都会存在风险，针对此项目，其关键在于如何尽量规避风险。

针对上述风险，公司将采取以下主要应对方法：

1、管理风险的应对策略

(1) 法律上：公司与所有正式员工签订劳动合同，既保障员工权利也有利于公司人员的保持稳定。

(2) 经济上：给予所有员工行业内中等偏上基本工资，全部购买社会保险，每年奖励基本工资的3%-5%作为福利，重要岗位（总经理、主厨）给予年终高额分红等。

(3) 精神上：实行公司内通畅的晋级机制，终生员工制，年终考评设立各种奖项，不仅在物质上同时在精神上提升员工归属感，吸引员工留在企业发展。

2、经营风险的应对策略

(1) 通过调查，选择较佳的地段，有较多的客流和人员密集的地区，交通便利、停车场较大的地段。

(2) 定期对员工进行高品质培训，聘请专业人士授课；定期进行业务技能测试。

(3) 合理安排公司人员，整合资源，各司其职。

3、市场风险的应对策略

(1) 积极开拓市场，主动创新，以优质的产品与服务吸引客户、留住客户；

(2) 多渠道开展营销推广，主动向目标市场展示自己，努力提高知名度及美誉度。

(3) 加强活动策划的创新，通过活动的组织让儿童在快乐的氛围中学到知识，促进家长继续消费的可能。

(4) 不定期开展促销措施。

4、财务风险的应对策略

(1) 坚持开源节流原则，在保证质量的前提下尽可能降低成本。

(2) 建立物资采购计划制度，控制物资采购成本。对确定要采购的物资，坚持货比三家、公开报价的原则建立物资的验货制度。对采购执行中的数量、质量、标准，进行严格的验收把关。

(3) 加强餐饮成本核算，节约餐饮成本开支。编制成本日报表，及时控制成本。

(4) 开展降本增效活动，严格控制经营费用，完善财务制度。不断压缩管理费用，制定年度财务预算。

5、儿童人身安全风险的应对策略

(1) 本公司内所有开放区域内的装修材料、家具、设施、用具等均选择绿色环保材质，保证无甲醛（或甲醛散尽）、无异味、无刺激，以确保不会对儿童身体造成潜在伤害。

(2) 本公司所有家具、游乐设施、台阶、墙角、装饰品等均经过特殊软质包边或圆角处理，关注每个细节，以避免儿童在饮食、奔跑、游戏过程中意外摔伤、撞伤。

(3) 遵照食品卫生法规要求，制定标准流程规范及作业指导书，形成全过程质量控制，严格监控食品原材料的采购、储藏、洗切、制作、传送、回收等流程，确保饮食营养健康，无毒无菌，安全卫生，绝对避免食品安全事故的发生。

(4) 对游乐设施、玩具、用具严格执行每天清洗（清洁）、紫外线消毒，制定细致的消毒条款。

(5) 全体员工每年至少检查一次身体，保证员工健康状况符合从业标准。

(6) 餐厅开放区配置监控设备，同时由迎宾员监控门口，避免儿童单独走出或被陌生人带走。

第十章 项目融资说明

10.1 融资需求

公司在初始资本金注入以后，后期的资金投入都将会是相对巨大的。面对一些庞大的项目，资金会出现紧缺。所以公司有融资的需求和必要，但何时融资就成了非常关键的问题。如果融资早了，可能所产生的效用并不会非常显著；融资晚了，资金链随时有断裂的危险，对公司正常的经营会有严重的威胁。同时，根据公司发展阶段的不同，公司的估值水平也会发生变化，所以公司应该选择在能体现最大价值的状态下获得融资。正常情况下，对于公司资金的需求和使用情况是可以通过现金流量表测算出来的，而一般的财务会计人员应该都可以为公司提供每月甚至每周的现金流测算表。

此外，另一个不可忽视的因素是公司外在环境的变化和内在业务发展的状况都会影响企业融资的成本。所谓成本在这里是指公司要出让多少股权来换取外界资金的进入。因此公司应该未雨绸缪，审时度势，择机而动。

10.2 融资办法

融资办法通常有债务融资和权益融资，本公司会按照外部融资的优先顺序，先债务融资，后权益融资。

外部融资额=(预计净经营资产-基期净经营资产)-可以动用的金融资产-留存收益增加

10.3 融资者的权利和义务

融资者的权利：按合同规定，融资者可参与公司的经营管理，定期取得相应的利息或股利等。

融资者的义务：要按合同规定的时间履行相应的出资义务，不得中途抽逃资金等。

10.4 退出机制

融资者可以按照合同规定的时间和方式退出公司，也可以与公司有关人员协商继续投资，需要另立合同。

附件一：儿童主题餐厅调查问卷

儿童主题餐厅调查问卷

尊敬的先生/女士：

您好！我们是顺德职业技术学院的学生，现做一份有关于儿童主题餐厅的市场调查，请您依据真实情况来填写，回答结果绝对保密。问卷采取无记名方式，且仅供研究分析，不会做其它用途，敬请放心作答。对于你的支持，我们表示衷心的感谢！

请在符合您情况的选项上划“√”。

- 1、您现在有孩子吗？ A. 有 B. 没有（终止访问）
- 2、您孩子的年龄： A. 3岁以下 B. 3-6岁 C. 7-10岁 D. 11-12 E. 12岁以上
- 3、您家庭收入状况_____
A. 2000以下 B. 2000-4000 C. 4001-8000 D. 8001-10000 F. 10000以上
- 4、您每月带孩子外出就餐的频率_____
A. 少于4次/月 B. 4-8次/月 C. 大于8次/月
- 5、您之前有接触过儿童主题餐厅/亲子主题餐厅吗？
A. 没有听说过 B. 听说过但没去过 C. 去过，但次数不多 D. 经常去
- 6、您知道顺德有哪些儿童主题餐厅吗？
A. 应该没有 B. 有_____（麻烦注明） C. 不清楚
- 7、如果有一家儿童主题餐厅/亲子主题餐厅，您觉得它可能最吸引你之处在于（可多选）：
A. 方便快捷距离不远 B. 健康独特的儿童餐与亲子餐 C. 良好的环境与服务质量
D. 功能区比如游乐区、书房、动画体验等更受孩子们喜欢的配备
E. 有大人与孩子共同活动的亲子活动区 F. 其他（详细）
- 8、若您愿意，您会在哪些时段带孩子去儿童主题餐厅/亲子主题餐厅？（可多选）
A. 工作日的晚餐时段 B. 周末 C. 特殊节日 D. 孩子生日
- 9、您希望餐厅能够提供哪些附加服务（可多选）
A. 配送服务 B. 会员优惠制度 C. 主题周边产品赠送 D. 量身设计的主题 PARTY
E. 主题 PARTY 的专业组织团队 F. 其他（详细）
- 10、您对儿童主题餐厅/亲子主题餐厅的区域方位有何要求？
A. 商业区 B. 住宅区 C. 孩子就读学校附近 D. 办公区、写字楼附近
- 11、您能接受的儿童主题餐厅的三口家庭（二大一小）消费水平为：
A. 100元以下 B. 100-200元 C. 200-400元 D. 400-600 E. 600以上
- 12、除用餐外，您建议餐厅需设置哪些功能区多选（可多选）？
A. 亲子互动活动区 B. 书房-儿童图书馆 C. 儿童游乐场
D. 动画影像区 E. 家长休息及聊天室 F. 其他

对于你所提供的帮助，我们真诚的表示感谢！

附件二：儿童主题餐厅调查问卷分析

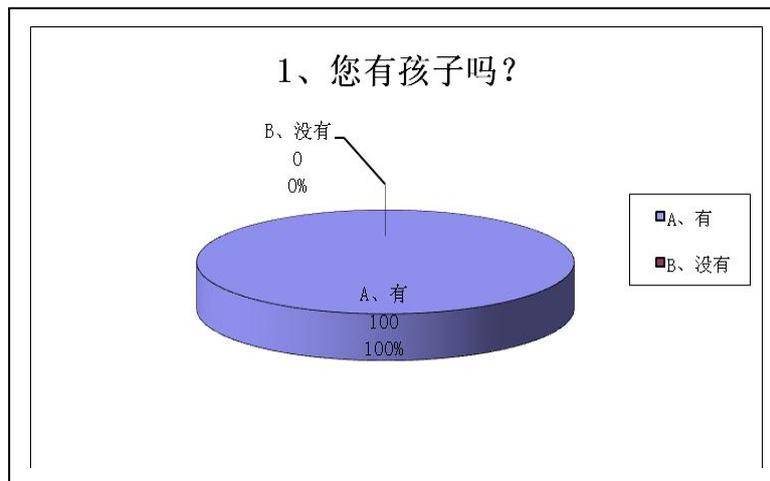
《儿童主题餐厅调查问卷》分析报告

为进一步了解儿童主题餐厅在顺德大良的市场及消费情况，以便为创业计划提供参考，课题组特别组织了一项市场调查。课题组以顺德大良、容桂两街道家庭内育有3-13岁儿童的家长为主要调查对象，采用抽样问卷调查、实地访谈的方式，从2013年1月初，进行了为期一周的深入调查，调查地点主要包括行大型幼儿园、小学门口以及大型游乐场附近。

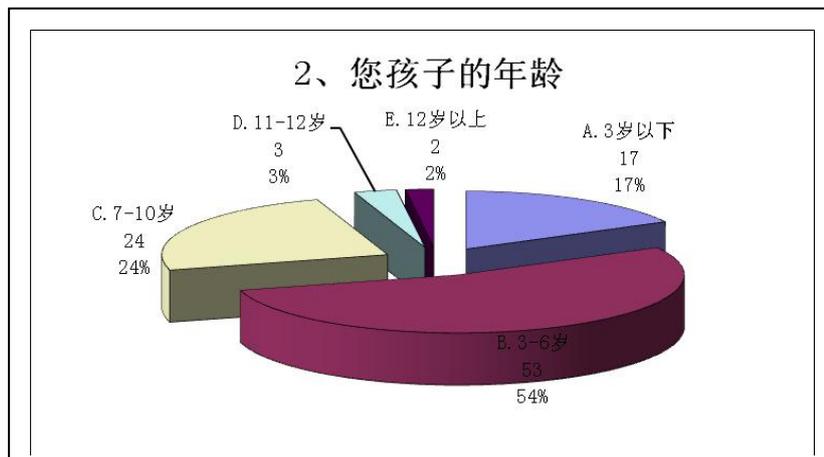
为使调查样本具有代表性，同时满足研究需要，本次调查共发放问卷100份，最终回收有效问卷100份。

调查结束后，课题组将调查数据录入系统，对有效的调查数据进行汇总整理，并利用分析软件对数据进行了处理。

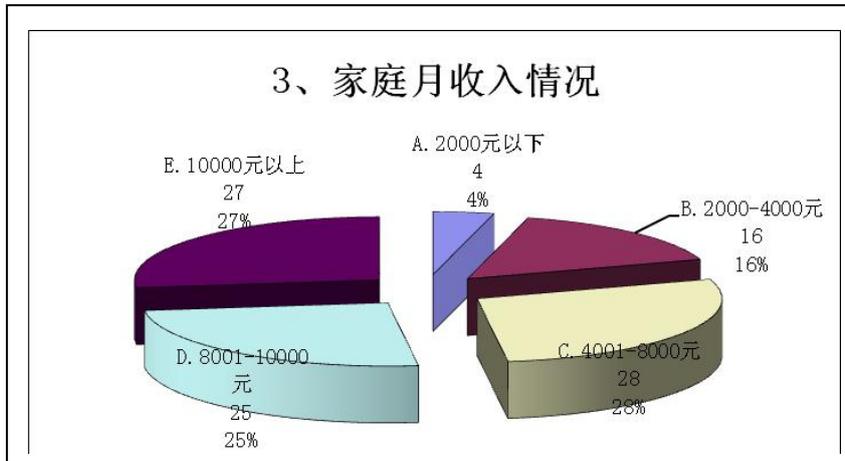
1、您是否有孩子：在100个受访者中，家庭内育有孩子的占100%。



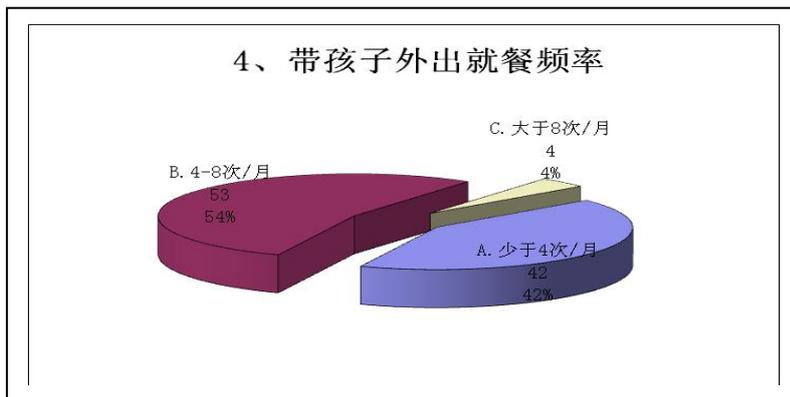
2、您孩子的年龄情况：被访者中，家庭中育有孩子的年龄段主要集中在3-6岁，占比54%，孩子在7-10岁的占24%。说明我们的样本符合我们调查群体特征。



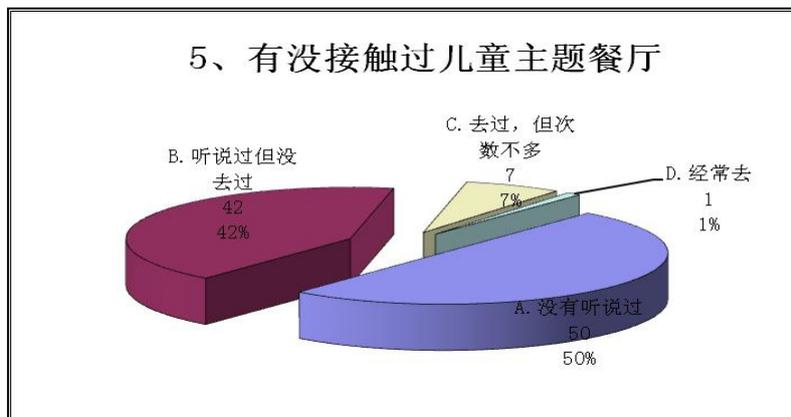
3、家庭月收入情况：家庭月收入在8000元以上的占有52%。4001-8000元月收入的占28%，4000元以下的只占了20%，足以说明顺德地区的家庭月收入都挺高的，符合我们创业的条件。



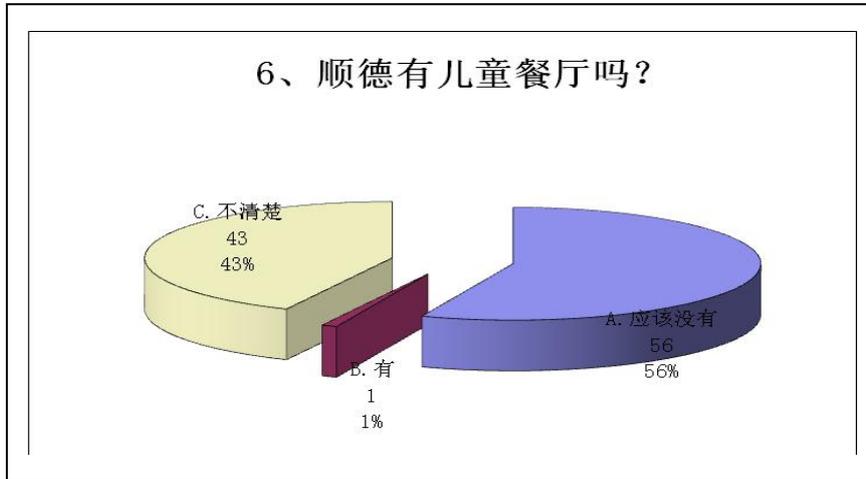
4、带孩子外出就餐频率：54%的家长每月带孩子外出就餐的次数大多是4-8次，而少于4次的也占有了42%，只有4%的家庭带孩子外出超过8次。因此我们的目标客户要定在那54%加4%的家庭身上。



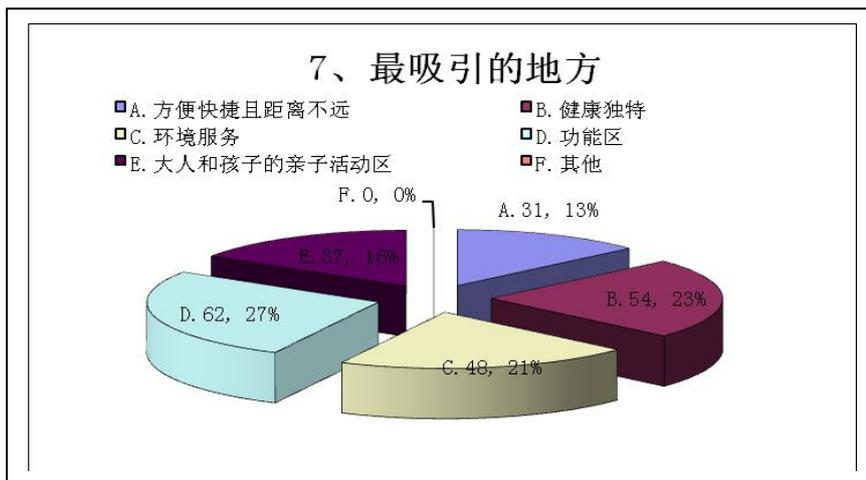
5、有没接触过儿童主题餐厅：有50%的家长是没听说儿童主题餐厅的，42%的家长只是听说过，但是没去过，只有7%的家长去过儿童主题餐厅，但是次数并不多。说明我们在顺德开一家儿童餐厅还是有很大的市场的。



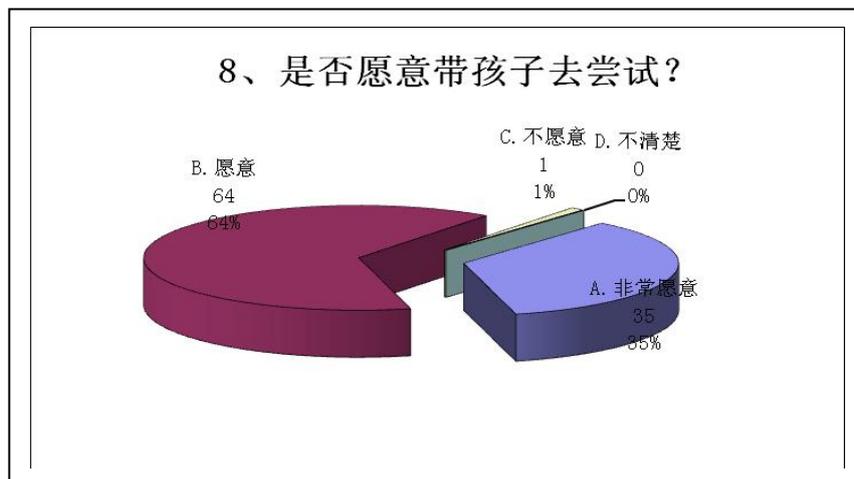
6、顺德有否儿童餐厅：56%的家长表示顺德地区应该没有儿童餐厅，而43%的家长则不清楚顺德是否有儿童餐厅，只有1%的家长认为有。因此，我们开办餐厅的话，要加大宣传力度，提高品牌知名度才能够吸引更多的顾客。



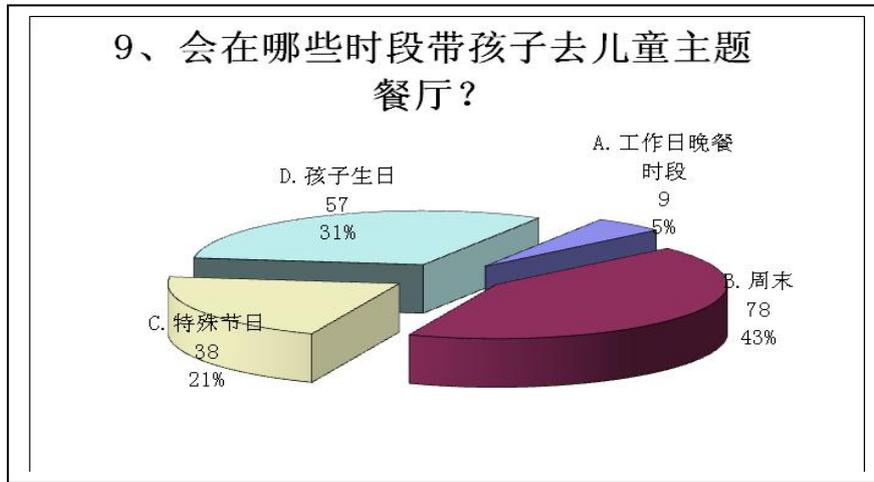
7、最吸引的地方：家长心目中的答案是多重多样的，不过家长心中还是着重于健康独特、环境服务和功能区。因此我们以后会往这方面经营的。



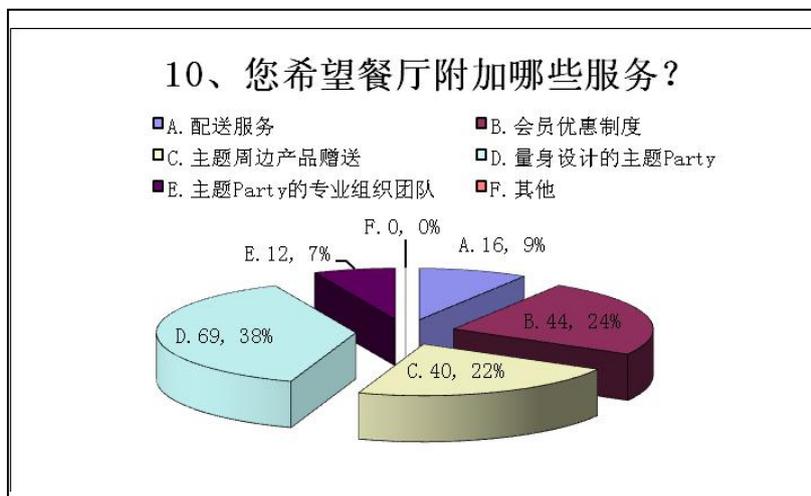
8、是否愿意带孩子去尝试：愿意或非常愿意的家长分别占64%、35%。所以在家长心中，孩子的健康是首选的。



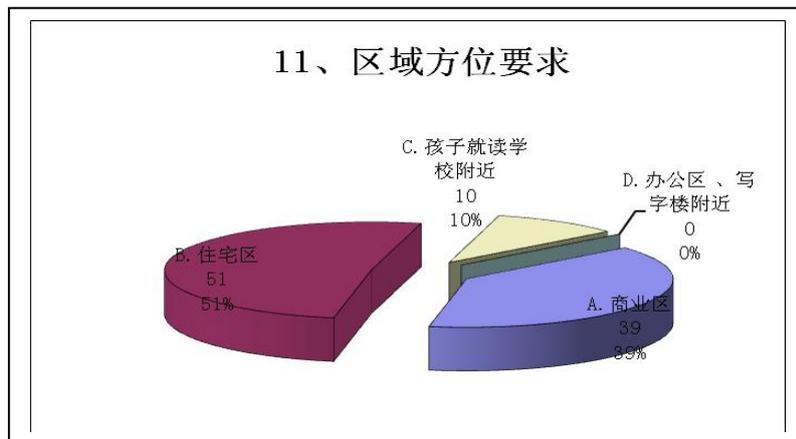
9、会在哪些时段带孩子去儿童主题餐厅：从数据中可看出，家长通常是在周末、孩子生日、特殊节日时才会带孩子外出就餐，针对于这点，我们会选择这些时段多做些促销，多推出特色的产品，让孩子有更多的选择、



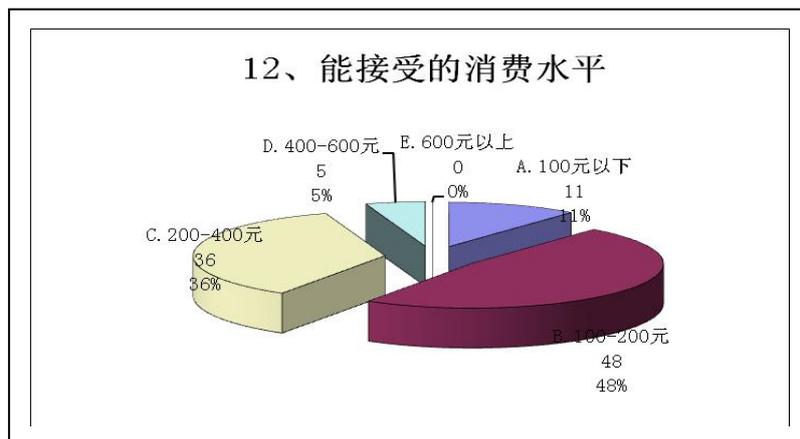
10、您希望餐厅附加那些服务：随着经济的快速发展，很多家长都喜欢给孩子举办生日 Party, 对于家长的高要求，我们的餐厅会有量身定做的主题 Party、会员优惠制度、主题周边产品赠送的项目。



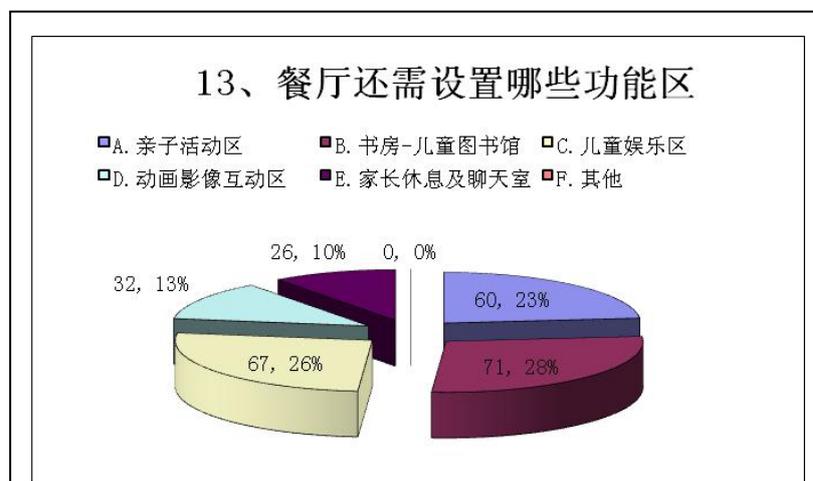
11、区域方位要求：51%的家长希望儿童主题餐厅开在住宅区，希望在商业区的占39%，而其他的区域占有更少，所以我们的餐厅就选址在住宅区。



12、能接受的消费水平：48%的被访家长能接受的消费水平范围是100-200元，36%的被访家长则可以接受一次200-400元的消费。因此，这数据与我们的餐厅饮食价格相吻合。



13、餐厅还需要设置哪些功能区：亲子活动区占有60.23%，儿童图书馆占有71.28%，儿童娱乐区占67.26%。对于这些功能，我们餐厅具备，所以，呼应了家长的需求，我们会拥有非常大的市场。



总结：从以上的分析中，可得出，专门给儿童提供的餐厅在顺德是一个空白市场，我们在顺德区开儿童餐厅是具有非常大的开发市场，也没有同行激烈的竞争力，对于我们来说是有很大的优势，对于餐厅的功能需求、消费水平等家长需求，我们餐厅干同样可以呼应家长的需求。

附件三：爱贝比亲子餐厅服务规范与标准

1. 适用范围

本规定适用于爱贝比亲子餐厅。

2. 服务规范

包括职业道德、接待用语、行为仪表、服务规程、食品卫生、服务设施。

2.1 职业道德

2.1.1 自觉贯彻执行党和国家的各项方针政策和规定，遵纪守法，依法经营、文明经商。

2.1.2 热爱餐饮服务工作，全心全意为顾客服务，忠实履行自己的职业职责。

2.1.3 要尊重客人，热爱儿童，尊重儿童，满足顾客需要，关注儿童健康、安全。

2.1.4 诚信待客、公平交易，热情大方，励行承诺，维护企业信誉和消费者的合法权益。

2.2 接待用语

2.2.1 服务人员在接待顾客的过程中要积极推广和使用普通话，掌握语言艺术。

2.2.2 使用文明用语。根据服务对象的不同，服务场合的不同，主动使用招呼、相请、询问、称呼、道歉、道别等语言。

2.2.3 掌握语言交往的原则和技巧，说话声音要温和，认真倾听顾客提出的问题，对重点问题要进行重复，以便了解顾客的需求。

2.2.4 尽可能体谅顾客的心理，顾客有问必答。回答问题要简明扼要准确。主动关怀、问候儿童顾客，尊重儿童心理。

2.2.5 不得介入顾客谈话，不得对顾客评头论足，不得批评顾客的任何举动。

2.2.6 熟悉并掌握常用接待英语。

2.3 行为仪表

2.3.1 仪表端庄、仪态大方、精神饱满、举止得体、面带微笑、自尊自爱。

2.3.2 服务员服装整洁统一，工号醒目；鞋袜整洁，不穿高跟鞋（鞋跟不超过五公分）。

2.3.3 发型整齐美观，自然大方，有青春气息和时代感，女发不披肩，男发不过领，不留胡须。

2.3.4 女服务员淡妆上岗。不涂指甲油，不戴戒指、手镯等饰物。男女服务员不留长指甲。

2.3.5 注意接待礼节礼仪。对不同国家、不同民族、不同顾客的迎送，要根据生活习惯等，做好相应的接待工作。

2.3.6 对顾客要一视同仁。顾客交代的事情应尽量办到，若无法办到，也应婉转向顾客说明。

2.3.7 注意生活细节，不允许出现不文雅的举止（如剔牙、挠头皮、修指甲、打哈欠等），避免给顾客留下不文明的感觉。

2.3.8 认真受理顾客投诉，对顾客反映的问题要做到件件有落实，事事有回音。

2.4 服务规程

2.4.1 服务人员必须熟悉不同餐具的用法，掌握摆设餐具应兼顾美观，方便顾客，方便服务，统一标准等原则。Party 活动提前 40 分钟摆台。散客随到随摆。

2.4.2 顾客进入餐馆饭店，接待人员要真诚有礼的欢迎顾客光临。

2.4.3 接待员要确定顾客就餐的人数及到来的先后次序，引导就座；要与顾客保持一定距离，并随时注意顾客是否跟上，切忌步伐太快。对后到尚未能予以安排的顾客，要表示歉意并请稍候。

2.4.4 顾客就座稳妥后，依来客数准备热茶或冷开水，茶水倒七分满，持茶杯下缘处，轻放于顾客餐位右上方。

2.4.5 将菜谱递给顾客，根据顾客的身份，顾客用餐目的、向顾客推荐或介绍餐厅较有特色或口味较特别的菜色。切忌顾客还在阅读菜单，即上前询问。

2.4.6 当写好一份完整的菜单后，点菜人员必需将整份菜单复诵给顾客听，以确定记录正确无误。

2.4.7 服务人员在上菜之前，应先对顾客点的酒水饮料进行服务。同时核对菜品与菜单上所列内容无误，或无任何分量不足及疑问后，始可上桌。

2.4.8 要选择合适的位置上菜，上菜的顺序是先凉后热、先大菜后素菜。上菜时报出菜肴菜名，并简单加以说明菜品特色及饮食注意事项，尤其是特别提醒儿童顾客。

2.4.9 有转盘的餐桌，菜盘沿转盘边缘摆置；无转盘的餐桌，青菜类菜盘放置于餐桌中间，其它菜肴则分别围放。

2.4.10 上热、汤菜和收拾餐具时，为防意外发生，应该说“对不起”，以提醒顾客后面有人服务。

2.4.11 保持餐桌的清洁整齐，勤换小吃碟。

2.4.12 当顾客要求结帐时，方可呈送帐单。结帐须迅速准确。

2.4.13 顾客离桌时，服务人员应站立桌边或门口，向顾客致意道别。

2.5 食品卫生

2.5.1 为保证食品卫生，防止食品污染和有害因素对人体的危害，保障人民身体健康，必须认真贯彻执行《中华人民共和国食品卫生法》。

2.5.2 从事餐饮业的工作人员必须持有健康合格证。负责餐饮加工和冷拼人员须戴口罩、手套上岗。销售直接入口食品时，必须使用售货工具。

2.5.3 食品的卫生质量按《全国救灾防病预案》的规定，不用来源不明的原料；不售来源不明的食品。

2.5.4 要保持店内的餐桌，餐椅、墙面、地面等环境设施的消毒清洁，保持室内空气流通，严防各种污染。

2.5.5 对餐具、饮具、食品容器等进行严格洗刷消毒，确保清洁卫生。消毒设施要符合国家标准的要求。

2.5.6 为每位就餐者提供符合卫生要求的独立餐具，包括：筷子（刀叉）、餐勺、餐碟、餐碗等。

2.5.7 每个餐桌上要配备公筷、公勺。公筷和公勺要区别于就餐者的餐具。

2.5.8 实行分餐制。根据就餐者情况和要求的不同，采用厨师分餐、服务员分餐、就餐者自行分餐等不同的分餐形式。

2.5.9 实行就餐者自行分餐时，要做到上桌的每道菜、点、汤都要配备分餐餐具。

2.5.10 洗碗间、冷荤间、烹调制作间应保持清洁卫生，厨房用具应及时清洗、消毒，严格做到生熟分开。

2.5.11 垃圾要及时清运，未清运的垃圾要设有垃圾盖。

2.6 服务设施

2.6.1 客人就餐的场所必须设有醒目的规范的公共标识，包括洗手间指示牌、禁烟标志、防滑标志、消防设施、安全通道等。

2.6.2 就餐的场所必须保持通风良好、光线充足、温度适宜。

2.6.3 客人就餐场所，有与餐厅规模相配套的餐桌椅和就餐用具。

2.6.4 有空调设施。在使用空调的情况下，要对空调的过滤器经常清洁卫生。

2.6.5 厨具材料以不锈钢材料为主。

2.6.6 有与经营规模档次相适应的冷藏冷冻和保鲜设备。

2.6.7 按消防、安全现行的法规和标准配备设施设备。

2.6.8 符合环保要求的排污、消烟、消音、除尘设备。

2.6.9 上下水和垃圾存放设施设备齐全。

2.6.10 增设残疾人服务设施，为残疾人就餐提供方便。

2.6.11 为就餐顾客提供一次性消毒纸巾。

2.6.12 洗手间要备有洗手消毒皂、液。

附件四：爱贝比亲子餐厅服务员日常行为规范

一、仪容仪表

1. 男员工：

1.1 头发：不可漂染；保持头发清洁，无头皮屑；头发后不盖领、侧不遮耳；可使用发胶，但不可过于油腻或潮湿；

1.2 面容：清洁，不准留胡须且必须每天剃须；经常留意及修剪鼻毛，使其不外露；

1.3 手/指甲：保持洁净，不可有吸烟留下的污渍；定期修剪指甲，长度仅能遮盖指尖；不涂指甲油；

1.4 服装：着公司规定的制服，且必须保持干净、整洁；冷天时，所穿的保暖底衣需保持不露在制服外；

1.5 鞋：黑色皮鞋或布鞋，皮鞋擦拭光亮，无破损；球童所穿的运动鞋须保持洁净；

1.6 袜：穿深色无鲜艳花纹的袜子，勤换洗，保持无异味；

1.7 饰物：只可佩戴简单、大众款式的手表；已婚人士还允许佩戴一枚戒指（厨房员工除外）；

1.8 工牌：须端正地佩戴在最外面的制服左胸区域，并保持光亮无破损。

2、女员工：

2.1 头发：不可漂染颜色艳丽的发色；保持头发清洁，无头皮屑；过肩长发必须束起；

2.2 面容：保持清洁，不油，不干，无皮屑；

2.3 手、指甲：干净，修剪整齐，禁涂指甲油；

2.4 服装：着公司规定的制服，且必须保持干净、整洁；天冷时，所穿的保暖底衣需保持不露在制服外；

2.5 鞋：黑色皮鞋或布鞋；皮鞋擦拭光亮，无破损；游乐区服务员所穿的运动鞋须保持干净；

2.6 长袜：着肉色的袜子，不可抽丝或是网状的；

2.7 饰物：只可佩戴简单款式的手表及一串项链（项链不可露出制服外）；已婚人士还允许佩戴一枚戒指（厨房员工除外）；

2.8 工牌：须端正地佩戴在最外面的制服左胸区域，并保持光亮无破损；

2.9 化妆：须化淡妆；化妆应在上班前完成；不使用假睫毛；补妆不能当着客人的面。

二、仪态

1. 站姿：

1.1 身体端正，精神饱满；挺胸收腹，两肩水平，眼睛平视，嘴微闭，面带笑容；

1.2 在服务区域内，身体不得东侧西歪，不得依靠在家具或墙壁上；双臂自然下垂，不得*腰、不得将手插在衣袋中；手中不得玩弄物品。

2. 坐姿：

2.1 身体端正，不要把椅子坐满，也不可坐在边沿上；见到客人应立即站起；

2.2 坐在椅子上不得前俯后仰，摇脚跷腿或半躺半坐；不得趴在工作台上。

3. 行态：

3.1 走路昂首挺胸、收腹，肩要平，身体要端正；

3.2 行走时不可摇头晃脑、吹口哨、吃零食、左顾右盼，手插在口袋内或打响指，不可边走边玩弄物品；

3.3 正常行走中不与他人拉手、勾肩、搂腰、搭背；

3.4 走路靠右行，不走中间；在走廊等狭窄地带不得两人并行；

3.5 同向行走，如因工作需要必须超越客人或上级时，要礼貌致歉，说对不起；

3.6 与宾客同行至门前时，应主动开门让他们先行；

3.7 客人迎面走来时，要主动侧身为客人让路；

3.8 非紧急事件发生，禁止在工作场合奔跑、跳跃；

4. 手姿：

4.1 为客人指引方向时，要手臂伸直，手指自然并拢，掌心向上，指向目标；同时眼睛要看着目标并兼顾对方是否看到指示的目标；

4.2 在介绍或指示方向时切忌用一只手指或用笔等物品来指点；

4.3 谈话时手势不宜过多，幅度不宜过大；

4.4 递东西给客人时应用双手恭敬地奉上，绝不能漫不经心地一扔；从客人手中接东西也同样必须使用双手；

4.5 切忌以手指或笔尖直接指向客人。

5. 点头与鞠躬：

5.1 当客人走到面前时，应主动点头问好，打招呼；点头时目光要看着客人面部；

5.2 当客人离去时，需点头或鞠躬示意，敬语道别。

三、举止

1. 迎客走在前，送客走在后，客人通过时要让路，同行不抢道，不许在宾客中间穿过；

2. 在宾客或上级面前禁止各种不文明的举动，如：吸烟、吃零食、挖鼻孔、剔牙、掏耳朵、打饱嗝、打喷嚏、打哈欠、抓头、搔痒、修指甲、伸懒腰等，即使在不得已的情况下也应尽量采取措施掩饰或回避；

3. 不得随地吐痰，扔果皮、纸屑、烟头或其它杂物；看到地上有杂物需立刻拾起；

4. 保持工作场合的安静，说话声音要轻，不大声喧哗或高声喊人、打闹、吹口哨、唱小调；不准交头接耳；

5. 走路脚要轻，操作声音要轻，拿放物品动作要轻；

6. 在公共场合不得将任何物品夹于腋下；

7. 不可当众整理个人衣物，进行个人修饰；

8. 在公共场合接听电话时，不得将电话夹于耳下，必须用手握住话筒；接听过程中需要查找资料时，可将话筒暂时轻放在桌面上；

9. 不得在客人面前经常看表；

10. 正在工作或与他人交谈时，如遇客人走近，应立即示意，表明自己已注意到他（她）的到来，不得无所表示，等客人先开口。

四、表情

在为客人服务时，面部表情要注意以下几点：

1. 微笑，是起码应有的表情；
2. 要热情、亲切、友好；
3. 要坦然、轻松、自信；
4. 要沉着稳重，不卑不亢；
5. 不要带有厌烦、冷淡、僵硬、愤怒、紧张的表情；

五、言谈

1. 语调应自然、清晰、柔和、亲切、不装腔作势；音量、语速适中，语气温和；
2. 禁止使用粗话及侮辱、蔑视性的语言；
3. 说话要讲艺术，多用敬语，礼貌用语；“请”字当头、“谢”不离口，不当之举要说“对不起”；
4. 注意使用恰当的称谓称呼客人；
5. 注意称呼客人姓氏，未知姓氏之前，要称呼“先生”或“女士”；
6. 禁止以任何借口顶撞、讽刺、挖苦客人；
7. 回答客人问题要简洁、准确，不知道的问题不能直接说“不知道”，而应尽量向他人请教以答复客人；
8. 不讲过分的玩笑；三人以上对话，要用相互都懂的语言，工作期间不得使用方言；
9. 离开面对的客人，要说“请稍候”。如果离开时间较长，回来后要讲“对不起，让您久等了”，不可一言不发就开始服务。

10. 基本礼貌用语：

- A、称呼语：小姐、夫人、先生、女士
- B、欢迎语：欢迎光临、欢迎光临我们爱贝比亲自餐厅
- C、问候语：您好、早上好、下午好、晚上好
- D、祝贺语：恭喜、节日快乐、新年快乐
- E、告别语：再见、晚安、明天见、祝您旅途愉快
- F、道歉语：对不起、请原谅、打扰您了
- G、应答语：是的、好的、我明白了、不要客气、谢谢您的好意
- H、道谢语：谢谢、非常感谢
- I、征询语：请问您有什么事？我能为您做些什么？您还有别的事情吗？
- J、基本礼貌用语：您好、请、谢谢、对不起、再见

11. 服务应答规范：

- A、客人来到——“您好，欢迎光临”
- B、客人离去、离店——“您慢走”、“欢迎您下次光临”
- C、请客人重复叙述——“对不起，请您再说一遍可以吗？”

- D、客人表示致谢——“不客气”、“这是我应该做的”
- E、客人表示致歉——“没关系”、“不必介意”
- F、需要打断客人的谈话——“对不起，打扰一下”
- G、答应客人的要求——“好的”、“可以”、“没问题”
- H、暂时离开面对的客人——“请稍候”
- I、离开客人后返回——“对不起，让您久等”

六、电话接听规范

1. 所有来电，须在电话铃响三声内拿起接听；
2. 接听电话需先问候对方，并主动报出本公司名称，如：“早上好，爱贝比亲子餐厅”；
3. 认真倾听对方的电话事由，如需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻放下电话，再去传呼他人；
4. 必要时做好记录。通话要点要问清，然后向对方复述一遍；
5. 全部通话完毕，应对对方打来电话表示感激，并主动说“再见”；确认对方放下电话后，自己再轻轻放下电话；
6. 给客人或别处拨打电话，应先问候对方，并作简单的自我介绍，说明要找的通话人的姓名；确定对方是否听明白或记录清楚，再致以致谢语或再见语；确定对方放下电话后，自己再轻轻放下电话；
7. 电话接听的注意事项
 - 7.1 接听或拨打电话语调应亲切、悦耳，发音清晰、准确，语速、音量适中，并正确使用敬语，电话中的敬语一般有“您”、“您好”、“请”、“劳驾”、“麻烦您”、“谢谢您”、“是否”、“能否代劳”、“请稍候”、“对不起”、“再见”等；
 - 7.2 不要对客人讲俗语和不易理解的专业语言，以免客人不明白，造成误解；
 - 7.3 听到电话铃响，若口中正嚼东西，应迅速吐出食物，再接听电话；
 - 7.4 听到电话铃响，若正嬉笑或争执，必须马上调整情绪至平稳后再接电话；
 - 7.5 对方拨错电话时，要耐心地告诉对方“对不起，您拨错电话号码了”，千万不要得理不饶人，造成客人不愉快。自己拨错电话号码，一定要先道歉，然后再挂线重拨；
 - 7.6 接听电话过程中如需暂时中断对话，须向对方致歉并说明，如：“对不起，请稍候”；继续通话前，须先向对方说：“对不起，让您久等了”
 - 7.7 任何时候不得用力掷话筒；
 - 7.8 不要长时间占用电话，工作期间不得接打私人电话；
 - 7.9 内部间工作通话不得影响对客人的服务，必须以客人服务为先，可以让对方稍后打来；

七、对客服务要求

1. 遇到宾客要面带微笑，站立服务（坐着时应起立），服务员应先主动向客人问好打招呼，称谓要得当，对于熟客要注意称呼客人姓氏；
2. 与客人对话时要注意使用礼貌用语，注意“请字当头”、“谢”不离口，表现出对客人的尊重；

3. 对客人的话要全神贯注、用心倾听，眼睛望着客人面部（但不要死盯着客人），面带微笑；要等客人把话说完，不要打断客人的谈话；

4. 和客人谈话时，要停下手中的工作，不能有任何不耐烦的表示；对没听清楚的地方要礼貌地请客人重复一遍；

5. 对客人的咨询应圆满答复。不能不懂装懂，模棱两可，胡乱作答；

6. 在与客人对话时，遇另一客人有事，应点头示意打招呼，或请客人稍等，不能视而不见，无所表示，冷落客人；同时尽快结束谈话，招呼客人；如时间较长，应说“对不起”、“让您久等了”，不能一声不响就开始工作；

7. 当客人提出的某项服务我们一时满足不了时，应主动向客人讲清原因，并向客人表示歉意，同时要给客人一个解决问题的建议或主动协助联系解决。要让客人感到，虽然问题一时没解决，但却受到了重视，并得到了应有的帮助；

8. 在较敏感的原则性问题上，态度明确，但说话方式要婉转、灵活。既不违反公司规定，也要维护顾客的自尊心。切忌使用质问式、怀疑式、命令式、“顶牛”式的说话方式。杜绝蔑视语、嘲笑语、烦躁语、否定语、斗气语。使用询问式、请求式、商量式、解释式的说话方式：

A、询问式：如：“请问……”

B、请求式：如：“请您协助我们……”（讲明情况后请客人协助）

C、商量式：如：“……您看这样好不好？”

D、解释式：如：“这种情况，我们餐厅的规定是这样的……”

9. 打扰客人的地方（请客人协助的地方），要表示歉意，说：“对不起，打扰您了”。对客人的帮助或协助（如交钱后、登记后、配合工作后）要表示感谢。从客人手中接过任何东西都要表示感谢。客人对我们感谢时，一定要回答“请别客气”；

10. 若与客人有争议，可婉转解释或请上级处理，切不可与顾客争吵；

11. 对客人应一视同仁，切忌两位客人同时在场的情况下，对其中一位客人过分热情或长时间倾谈，而冷落了另一位客人；

12. 把握好“热情、周到”与“亲热、随便”的区别。与客人接触要热情大方，举止要得体，不得有过分亲热、随便的举止，不能做有损国格或人格的事；严禁与客人开玩笑、打闹或取外号；

13. 客人或上级之间交谈时，不要走近旁听，也不要在一旁窥视他们的行动；

14. 对容貌体态奇特或穿着奇装异服的客人，切忌交头接耳或指手画脚，更不许围观；对宾客/同事的方言认为古怪好笑时，不能模仿讥笑；

15. 客人/上级要求办的事，必须踏实去做，并尽快通知客人\上级最后结果；

16. 不把工作或生活中的不良情绪带到服务中来，更不可发泄在客人身上。

八、工作态度

1. 敬业爱岗，忠于职守。热爱本职工作，以饱满的工作热情投入每日的工作，通过自己的行为及处理问题的方式来体现优质服务。

2. 尽职尽责，讲求效率。随时自检、自查，严格要求自己，认真、快速、高效地完成份内及所分配的所有工作。

3. 团结协作，顾全大局。互相尊重，真诚协作、团结友爱、不互相扯皮、猜疑、同心协力解决问题。

4. 钻研业务，提高技能。努力提高自己的服务技能，钻研专业知识，关注工作中的技术细节，提高自己的知识水平，以做到优质高效地为客服务。

5. 尊重、服从领导的工作安排及调度。树立一切以工作为重，个人利益服从工作利益的观念。

附件五：创业团队成员简介

③ **许晶晶** 顺德职业技术学院经管学院 12 级市场营销专业，未来企业家协会秘书部部长。

③ **蔡健聪** 顺德职业技术学院经济管理学院 12 级市场营销专业学生，顺德职业技术学院未来企业家协会会长。

③ **黄漫斯** 顺德职业技术学院经济管理学院 12 级物流管理专业学生，顺德职业技术学院未来企业家协会副会长。

③ **谢小燕** 顺德职业技术学院经济管理学院 12 级财务管理专业学生，顺德职业技术学院未来企业家协会纪检部部长。

③ **吴洪敏** 顺德职业技术学院经济管理 12 级财务管理专业学生，顺德职业技术学院未来企业家协会宣传部部长。

③ **钟伟章** 顺德职业技术学院酒店及旅游管理学院 12 级烹饪工艺与营养专业学生，顺德职业技术学院烹饪协会会长。