

餐廳經營企劃書

讓我們來一起探索您未知的太陽系.



組長：陳威彤

組員：江立銘

蘇晏瑩

陳宇星

吳婉華

目錄

- 一、前言
- 二、公司理念及介紹
- 三、地理位置及環境分析
- 四、情勢分析
- 五、目標計劃
- 六、室內空間規劃及佈置
- 七、人事管理
- 八、菜單設計與規劃
- 九、採購驗收與庫房管理
- 十、財務管理
- 十一、S. W. O. T
- 十二、行銷策略與計劃
- 十三、危機事件預防與管理
- 十四、參考資料
- 十五、各組員心得
- 十六、分工表

一、前言

以新奇創新極具想像空間的外太空概念做為出發點，以各行星的屬性做為料理及外觀視覺上的風格，也以行星屬性劃分成五大主題區，地球和海王星為主題的代表食材是海鮮，以火星和金星為主題代表食材是燒烤，以木星和土星為主題代表食材是養生蔬果餐，以天王和冥王星為主題代表的是高檔精緻異國料理，以水星為主題代表的是飲料 bar，我們會不斷地在菜色上推成出新和開發新的食材，才是餐廳創新突破的經營理念。

二、公司理念及介紹

1. 食材方面選用以健康為訴求作為採購標準。
2. 響應環保節能減碳為永續經營之理念。
3. 以食品安全與良好衛生條件在產品製作上為主要目標。
4. 以優惠的價格達到親民的效果。

餐廳介紹：

(一)餐廳名稱:The solar.

(二)餐廳主題:宇宙太陽系

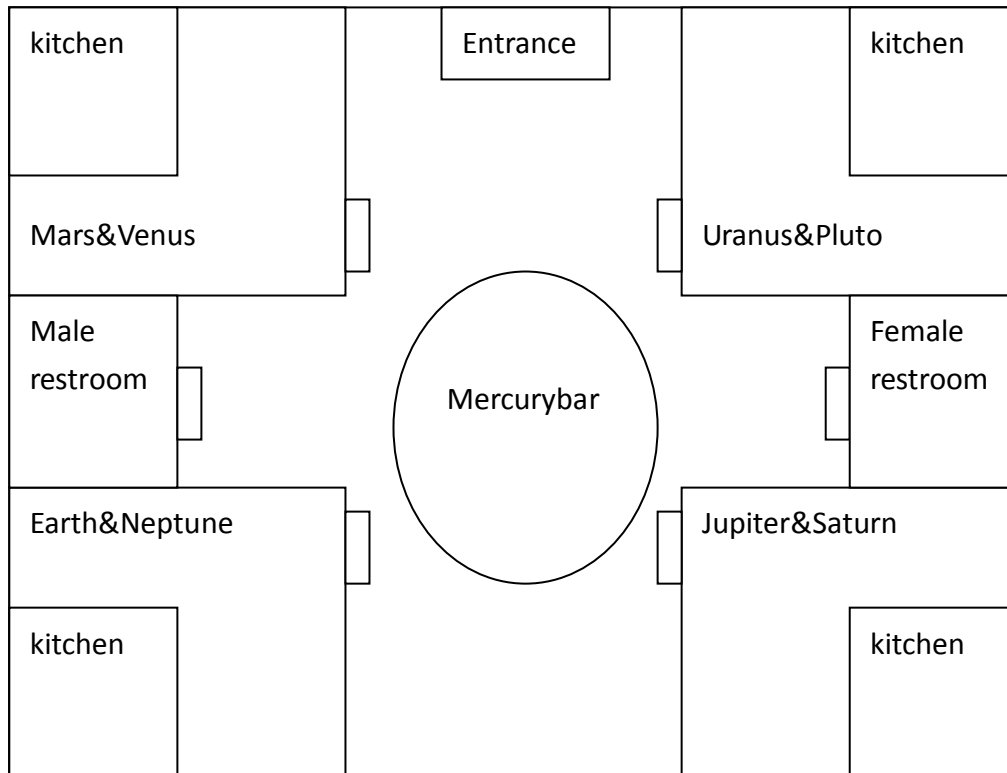
(三)開設地點:恆春半島墾丁大街上

(四)鎖定客層：

1. Mars&Venus :主要鎖定為觀光遊客及學生
2. Earth&Neptune : 主要鎖定為觀光遊客及應酬人士

3. Uranus&Pluto：主要鎖定為金字塔頂端族群
4. Jupiter&Saturn: 主要鎖定為銀髮族及素食者
5. Mercury bar: 主要鎖定為年輕族群

(六)餐廳示意圖:



三、地理位置及環境分析

◎開設地點為著名觀光景點—墾丁大街(如附圖)



◎墾丁大街上有許多餐飲業者，故競爭勢必會非常激烈，風格非常多樣化，但以宇宙太陽系為主題的餐廳尚未出現，除了店面的餐廳以外，佔最多比例的大概是流動攤販類。

◎每年的暑假是墾丁的旺季，大概是墾丁音樂祭4月開始一直到10月都算是墾丁的旺季，所以大概會有半年為期的盛季。

四、情勢分析

主次要競爭表分析：

餐廳名稱	主要競爭者	次要競爭者
Mars&Venus	野宴燒烤	飯店自助式餐點
Earth&Neptune	鄰近的海產店	平價海鮮熱炒店
Uranus&Pluto	凱薩大飯店 夏都大飯店	異國料理餐廳
Jupiter&Saturn	素食餐廳	小吃攤販
Mercury bar	五十嵐 清心飲料店	其餘連鎖飲料店

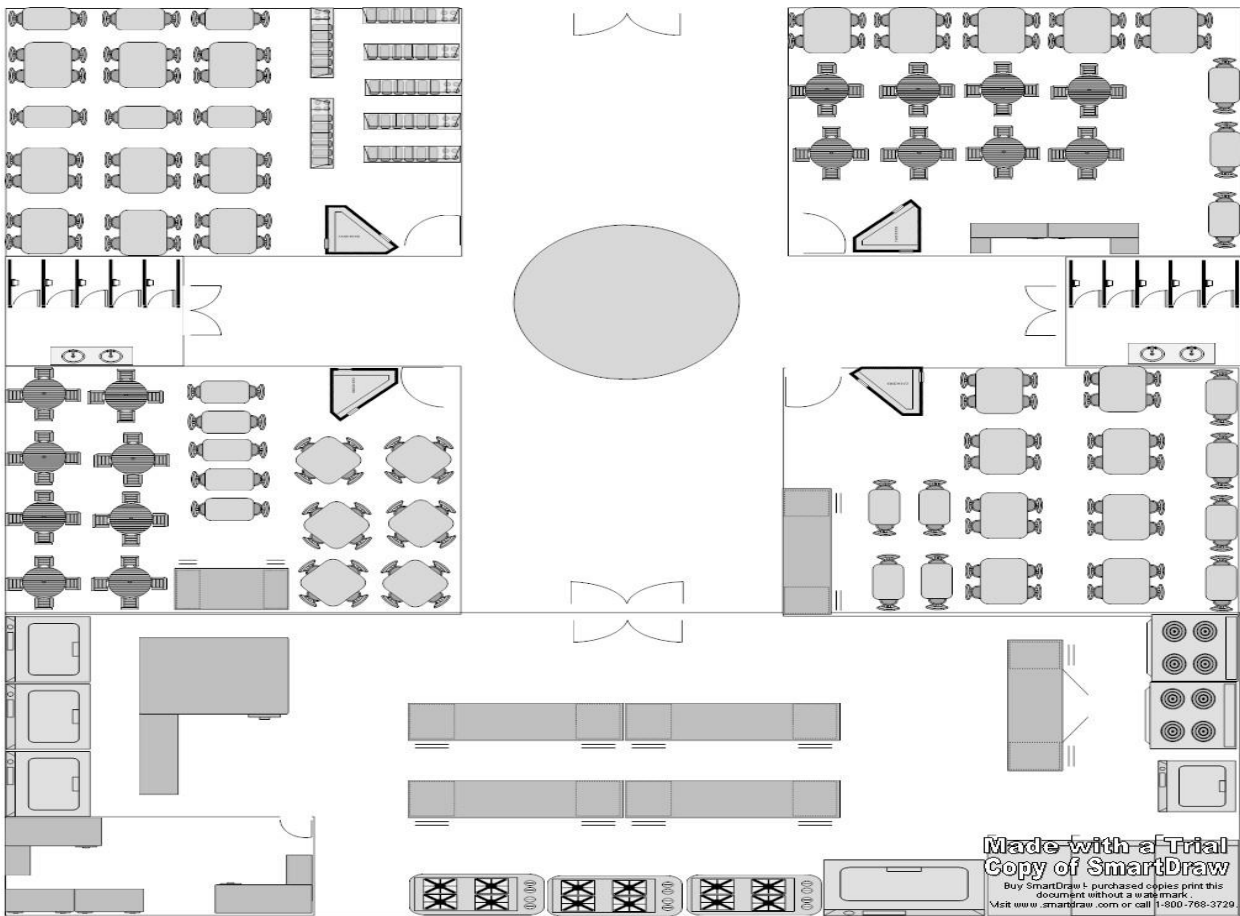
主次要顧客表分析：

餐廳名稱	主要顧客	次要顧客
Mars&Venus	觀光遊客及學生	附近民眾
Earth&Neptune	應酬人士	觀光遊客
Uranus&Pluto	金字塔頂端族群	遊客
Jupiter&Saturn	素食者	銀髮族
Mercury bar	觀光遊客	附近民眾

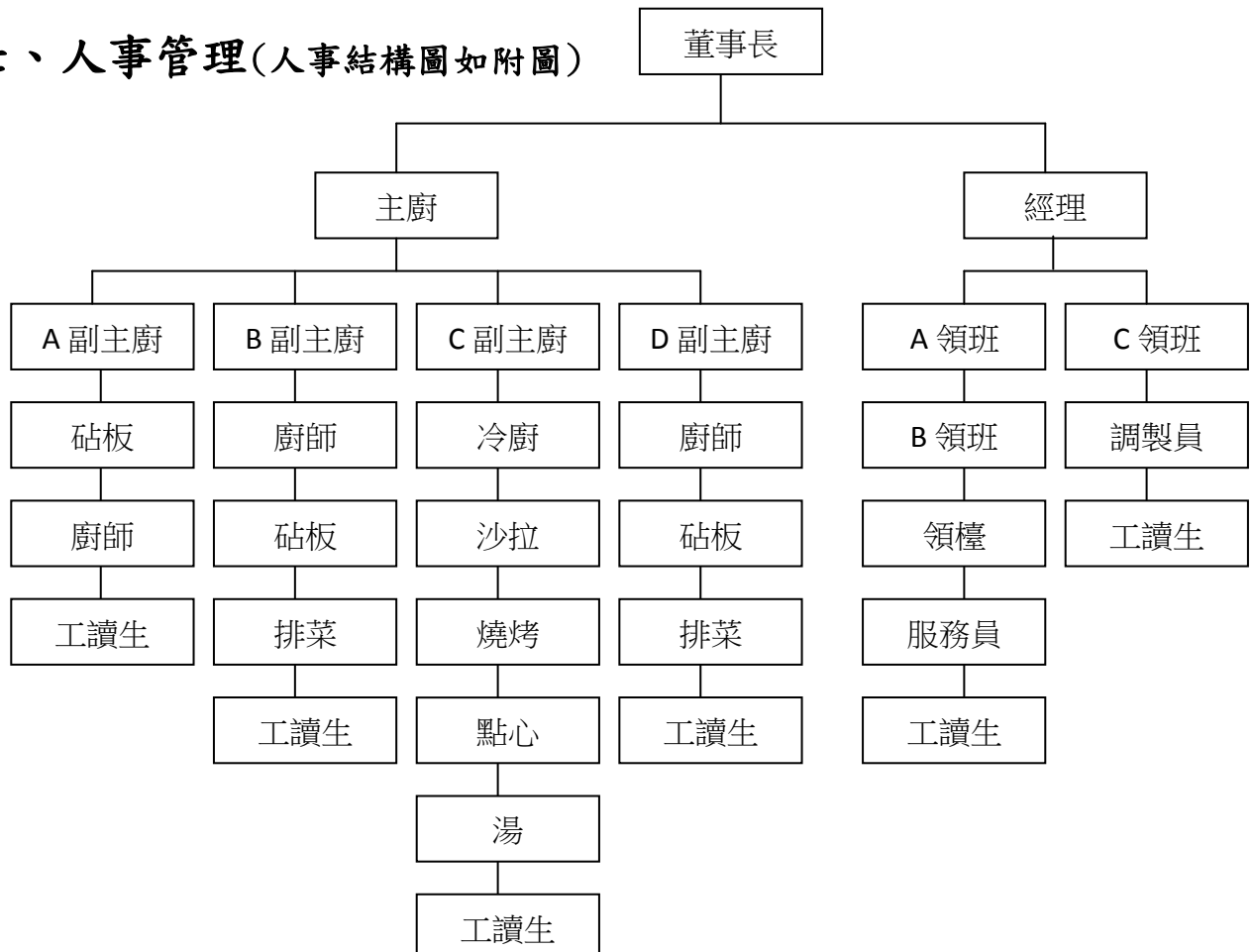
五、餐廳目標計畫

階段	時間	目標	策略
開業、創業時期	100年4~8月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發傳單 2. 打開知名度，吸引客源 3. 穩定客源 4. 發折價卷 5. 吸引大量的人潮 6. 提供最專業及標準的服務 7. 穩定客源 8. 拓展知名度 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 問卷調查了解顧客的喜好與接受程度。 2. SWOT分析：分析本餐廳與競爭者，找出策略確保本店營運狀況。 3. 行銷策略：發放折價卷、打折促銷；製作部落格，增加曝光率，吸引更多客源。 4. 控制：觀察目標策略及營業額，是否有達到預期計畫。 5. 招募及訓練：制定標準作業流程，如職前訓練、在職訓練等等。
中期拓展期	100年9~12月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 回收成本 2. 持續穩定客源與拓展 3. 提供最專業及標準的服務 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 顧客意見調查：瞭解客人需求與建議，並列入日後改進的方向。 2. 不斷研發新產品，吸引新客源，並不定期推出促銷方案。 3. 維持好的服務態度，穩定客源
長期穩定期	101年1~2月及以後	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開發新客源 2. 維持產品品質， 3. 拓展知名度 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不斷研發新產品，吸引新客源，並不定期推出促銷方案。 2. 進行各種在職訓練，不斷要求員工保持好的服務態度。 3. 定期維修與保養餐廳內外廠設備。

六、室內空間及規劃(空間規劃如附圖)



七、人事管理(人事結構圖如附圖)



八、菜單設計與規劃

餐廳主要特色及服務方式

餐廳名稱	服務性質	價位	裝潢風格
Mars&Venus	採Buffet式供餐，較以往不同的是不需要客人親自去取菜，則是以服務生取菜供客人使用。	399+10% 服務費	採火紅鮮明的顏色，符合人們印象中火星及金星的既定顏色
Earth&Neptune	採合菜及單點海鮮類為主	180~350元	整體以大海為背景顏色，仿照猶如置身於海底世界，提供旅客有別於以往的用餐空間。
Uranus&Pluto	以套餐為主，每一季會有季菜單，和主廚推薦菜單，也提供單點菜單。	580+10% 服務費	較皇家式(巴洛克式)的裝潢，呈現出天王冥王星的高傲氣質。
Jupiter&Saturn	以推薦菜單及單點類為主	290~450元	採大地草原色系，營造彷彿置身於大自然的感覺。
Mercury bar	與一般連鎖飲料店相同，採櫃檯式服務，也負責製作整間餐廳所有的飲品。	20~180元	因應水星的特色，所以採亮藍色系做為底色。

餐廳主要菜色

(一)Mars & Venus

肉類	海鮮類	蔬菜類	甜點類
霜降牛肉	岩鹽烤鮮蝦	青椒	奶油泡芙
松阪豬肉	照燒烤鮮魷	香菇	冰淇淋
本土嚴選雞肉	奶油鮮蛤	杏鮑菇	豆花
茴香羊條肉	奶油扇貝	金針菇	銅鑼燒
特級豬梅花	北海秋刀魚	洋蔥	
骰子牛肉	蒲燒鰻魚	奶油時蔬	
日式照燒豚	干貝	野菜拼盤	

(二) Earth & Neptune

凉拌/冷盤類	熱炒類	湯類	酥炸類	主廚推薦
生魚片冷盤	糖醋鸚哥魚	味增鮮魚湯	鳳梨蝦球	豆鼓珍珠蚵
單點生魚片	弘燒倒吊魚	新鮮海魚湯	鹽酥魚肚	枸杞鮮蝦
凉拌鹿角菜	雨來菇炒蛋	清燉錢鰻	酥炸鮮芒明蝦	酸菜石斑肚
凉拌本土洋蔥	炒海瓜子	鮮蝦粉絲煲		清蒸檸檬海魚
鮮芒凉拌山藥	三杯透抽	豆腐蟹黃煲		三杯飛魚乾
炸飛魚卵切盤	紅燒刺參	翡翠山藥海鮮羹		飛魚卵香腸
烏魚子切盤	宮保八帶魚	魷魚海鮮芙蓉羹		生菜飛魚鬆

(三) Uranus&Pluto

海鮮類	一般類
海螵蝦海鮮濃湯	鴨肉香菇餡酥餅
酸甜明蝦沙拉	馬可菠蘿綠胡椒鴨
青蘆筍香菇龍蝦千層酥盒	櫻桃醬烤春雞

(五) Mercurybar

行星特調		茗茶類		口感類		熱飲類	
水星特調	80	伯爵紅茶	20	墾丁特調	40	熱倍茶	40
金星特調	80	錫蘭紅茶	20	波霸奶茶	40	酸梅湯	30
火星特調	80	茉香綠茶	20	四季水果茶	50	桂圓紅棗茶	35
地球特調	80	金萱烏龍茶	20	熱帶風情	50	薑母茶	35
土星特調	80	四季春茶	20			巧克力牛奶	40
木星特調	80	高山烏龍茶	25				
天王星特調	80	芒果綠茶	35				
海王星特調	80	錫蘭奶茶	30				
冥王星特調	80	伯爵奶茶	30				

茗茶類均可做熱飲

九、財務管理

◎針對人事薪水方面，經理級薪水40000，廚師30000，副主廚27000領班25000，工讀生方面採100/hr。

◎至於員工的紅利，我們會針對當年的淨利來決定，遇到重要節日，會依照階級給予不同的加班費。

◎成本控管方面，食材基本上依照不同的旺季與淡季價錢會有不同，所以菜色也會定期做一些更換，盡量不以提高餐點價錢為主，以免流失了客源。每個月也會做一次財務報表分析，控管利潤以及成本的規劃，讓餐廳成本降到最低且利潤提高。

十、S.W.O.T (強勢、弱勢、機會點、威脅點分析)

<p>強勢:</p> <ol style="list-style-type: none">1. 地點佳人潮多2. 特色鮮明3. 主題套餐多	<p>機會:</p> <ol style="list-style-type: none">1. 春天吶喊音樂季吸引數十萬人群擠入墾丁
<p>弱勢:</p> <ol style="list-style-type: none">1. 人事成本高2. 店租高	<p>威脅:</p> <ol style="list-style-type: none">1. 淡旺季明顯2. 附近特色餐廳多

十一、行銷策略與計劃：階段性計劃(開店前、開店中)

餐飲行銷說起來其實很簡單：一方面提高營業額；一方面降低各種成本，它們的差距越大，賺錢越多。

在財務上的公式如下：

座位數*座位周轉率*人均消費水準=營業額

假設：現有的座位數是：322 個，假設人均消費 60 元，則：A、上午有 70%的座位被利用： $322*70%*60=13524$ ；下午有 90%的座位被利用： $322*90%*60=17388$ ；合計 30912 元。B、如果午餐和晚餐全滿則： $322*100%*2*60=38640$ 元。12 月 18 日做了 3.9 萬即屬於這種情況。

(一) 產品策略—

以新奇創新極具想像空間的外太空概念做為出發點，每間餐廳都有代表的屬性行星，所以餐點方面會以大眾對行星的既定印象去做研發，當然健康訴求方面也以少鹽少油少糖及高纖維為準則，也因應這種飲食習慣已經成為趨向，所以員工的教育訓練非常重要，員工替消費者推薦菜餚時也能夠清楚的表達出本團隊之用心。

(二) 價格策略—

價格方面因為區分為五間不同性質的餐廳，所以價格也會有所不同，有採用平價策略的海鮮餐廳，也有採用吸引金字塔頂端消費族群的高級餐廳等，當然在價格方面也會參照附近餐廳的定價在作已修改。

(三) 地點策略—

因為設店的地點是知名的觀光景點—墾丁，所以每到旺季人潮總是絡繹不絕，但也因為這樣在短短的一條墾丁大街中，也充斥著許多各式各樣的餐廳，但卻沒有以太陽系為主題這類的餐廳。

而交通方面也非常的方便，因為鄰近墾丁大街所以有下列幾個選擇：

1. 自行開車或騎機車有備停車場
2. 搭乘大眾交通工具 EX. 屏東客運、中南客運、高雄客運

(四) 促銷策略一

促銷是增加消費者購買商品的誘因，也是利用一種短期性的刺激，是行銷裡最重要的一環，我們利用以下之方法來達到促銷推廣的效果。

1. 不定期發放折價卷提高消費者想購買的慾望。
2. 凡設籍於恆春鎮上的居民，憑身分證可享優惠，
3. 每個禮拜的晚上會有兩天主題夜活動，分別是 Bikini night 與 All you can drink night，前者是只要穿著 Bikini 之女性即可入場兌換一杯飲品及享有折扣，而後者是當天只要有再本店消費**套餐者**即可免費享用飲品。
4. 將尋找與大型活動主辦單位的合作，提供場地餐點服務，視餐點的需求量來進行折扣。
5. 不定期舉辦以餐點為導向之活動，例如新菜試吃會、餐點特賣會等等，吸引消費者前來購買。

十二、危機事件預防與管理

本創業團隊將經營時可能發生之危機列出，在平日訓練員工時加強訓練其應變與危機預防能力。將各列危機事件預防與處理方法列於下表。

可能危機		預防	處理
天災	地震	地震是完全無法避免的天然災害，會加強建築物材構造的強度，把有可能的傷害降到最低。	如果因為地震而有外牆裂痕或建築物裂痕會找工人趕緊的搶修以維護往後顧客用餐的安全。
	停電	準備手電筒. 蠟燭. 打火機預防停電時的需要。	由餐廳人員帶領用餐的客人至安全明亮的地方。
	水災	颱風是種無法必免的天然現象，唯有完整的防颱措施才能把傷害降到最低。	水災之後，環境易造成細菌滋生，所以應進行餐廳內的消毒作業，來為餐廳環境安全衛生做把關。
人禍	產品有異物	從食材到成品間一定嚴格的檢驗，並加強職員的平時訓練。	職前員工訓練是必行的，並定期為員工上有關食材課程
	黑心食品	購買食材時，挑國家食品認證標誌，或是業者親自往下	向衛生署投訴並提醒同業業者防範。

	游廠商親自採購，以確保食材品質。	
出餐延遲	出一些前菜，讓客人有事情可做，使客人減少抱怨。	以店長出面致歉並送上餐點打折優惠或贈送餐點。
食物中毒	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保持地方及廚房器皿清潔 2. 應從可靠的地方購買新鮮食物 3. 烹調食物時，應穿着清潔、可洗滌的圍裙，並戴上帽子。 4. 食物應徹底清洗，雙手也要保持乾淨。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 迅速送醫急救。 2. 保留剩餘食品及嘔吐物或排泄物，盡速通知衛生單位。 3. 醫療院所發生食物中毒病患，應在 24 小時內通知衛生單位。
火災	餐廳全面禁止抽煙，電器瓦斯在沒有要使用時應關閉，並購買滅火器和設置測煙防火設備，廚具材料全面採用防火材質。	應設立防火小組且分配人員展開緊急處理，餐廳內也會設立指示逃生圖及逃生梯以利疏散客人。

危機事件預防：

學者：『危機處理能力預防勝於治療』，所以在危機事件的預防處理需要平時對員工加強訓練和處理善後的應變能力。以下是本餐廳針對營業前、營業中、營業結束後發生危機的能力處理。

營業前：領班和經理在營業前應不停的重複確認所有的人、事、物、地的設施運用使用上的安全問題是否在可以在平穩的情況下進行作業。

營業中：第一時間老闆或店長應迅速的安撫客人情緒。

營業結束：請公司的發言人針對此危機事件作出善後處理並開會檢討為何會發生。

十三、各組員心得

◎ 江立銘→這是一份讓我們假設自己如果要開一間餐廳，那我們又該如何經營及規劃的企劃書，在做這份報告的同時也發現到課堂上所學的和現實生活中息息相關，我們不能只光有技術更必須要有經營的頭腦，這樣才能將一間餐廳經營的更出色。

◎ 蘇晏瑩→這學期的餐飲管理主任要我們自己開一間餐廳，我第一次做這種專題，因為以前不是讀餐飲科的所以有點不是很習慣，在這次專題學到很多東西，才知道原來開一間餐廳這麼的不容易，不管是營運成本、室內規劃、行銷策略等等，有好多值得學習的地方，不但讓我大開眼見也學到很多東西。

◎ 吳婉華→自從開始設計餐廳、菜單、人員編制……等，才知道原來要開一餐廳不是那麼容易的，有地點的考量、資金、人潮……等，很多問題都是需要考慮到的，做好了周全的準備以及慎重的思考過後才能開一家店，不然很容易就關門大吉了。像市場上那些連鎖的店家，在一開始應該也是經過一次又一次的失敗與改進，才会有今天的成就吧，所以創業之前一定要深思熟慮過才行。

◎陳威彤→這次餐飲管理的報告作了相當有創新概念又結合宇宙行星主題餐廳，我覺得也真的是一次相當難得寶貴的經驗，作這份報告也讓我了解到要開一間餐廳需要顧及到相當多要注意的事情，例如：食材成本上的掌控和如何做到讓客人真正滿意的服務等等…，讓我覺得要經營一家旅館是一件不太容易的事情，所有東西都要想的面面俱到才有可能會吸引顧客的上門，就連網路的風評和當地的風評也相當的重要，這次報告也讓我了解到餐廳的經營模式大概是如何，雖然在做報告的過程雖然是相當的辛苦，但是最後大家也都完成了自己該做的部份，也算是一個最完美的 Ending 吧！

◎陳宇星→上這門課之前，我一直有一種強烈刻板印象，認為開一間餐廳只要有廚師，會計師，服務生這樣就夠了，在課後領悟到要開餐廳是一件很不簡單的事，不但要考慮自己的市場定位、融會貫通餐飲業的特性並去適應，搭配消費客群去做行銷等等，需要具備的條件非常多，要開一間好的餐廳更不能忽略其中一點，這些要點都需要慢慢去克服，一但克服了這些重點，那將離成功不遠了。

十四、分工表

- ◎江立銘→前言、公司理念、地理位置及環境分析、SWOT 分析、室內空間規劃及佈置、人事管理、菜單設計與規劃、WORD 製作

- ◎吳婉華→營運目標計畫

- ◎蘇晏瑩→財務管理、人事管理、簡報製作

- ◎陳威彤→危機事件預防與管理

- ◎陳宇星→行銷策略與計畫

