**咖啡文化实体店规划书**

1. 背景

16世纪，第一家咖啡馆在麦加建立。咖啡从药品性质发展成为大众饮料，据说与15世纪中国的郑和下西洋有关，郑和传播的茶文化让回教徒领悟到，原来提神饮料也可以成为日常生活用品。

1999年1月，星巴克在北京建立中国大陆第一家咖啡店。

如今，喝咖啡是一种流行，同时喝咖啡也成了一种文化，一种情调和一种生活方式。随着咖啡文化的流行，校园也成为了咖啡文化入驻的重要场所。咖啡厅已正在成为人们与人沟通和自我享受的一个重要场所，它的价值在于它能提供给消费者高层次的精神享受。

猫咖啡馆是2000年以后在日本兴起的喝咖啡场所。在这些咖啡馆中，客人们享受的不是咖啡和其他饮品，而是与生活在馆中的猫“沟通”。猫咖啡不仅是一个消费场所，也是一种生活的追求。经济和社会的发展必然映射到校园中来，咖啡文化消费在校园市场大有可为。

1. 可行性分析
2. 在学习和生活中，人们面临的压力越来越大，快节奏的生活压得人们喘不过气，到处都是忙碌的身影，忙碌过后，人们的精神需要得到放松，需要一个安静、优雅、有趣的环境洗脱一身的疲惫，咖啡厅便是符合要求的不二之选。
3. 我们选择的商铺地点虽然位处郊区，但邻近有多所高校与办公写字楼，顾客基础充足，且2015年底将开通地铁1号线，届时交通将更加便利，有利于吸引更多其他地区的顾客前来消费。
4. 根据大多数人的经济状况来说，大型的、高级的咖啡厅消费太高，如果经常去，会导致负担过重，那么环境好、消费低的小型咖啡屋便更加适合大众。
5. 据医学研究报告指出，咖啡中一些的成份对于人体有很多的保健功效（见附录二）。如今，越来越多人更关注个人健康，人们当然更愿意在愉悦身心的同时喝一杯健康的饮品。
6. 近期主题食店十分流行，喵呜咖啡屋迎合时下潮流，且猫咪可爱，此主题对喜爱小动物的人们颇具吸引力。
7. 市场分析

据调查，南昌市约有153家咖啡厅，目前还没有猫咖啡馆。其中，较大型的连锁咖啡店有3家，他们分别是星巴克、迪欧、风雅老树,这类较为著名的连锁咖啡厅因为知名度高、服务到位、面门较多、资金雄厚，拥有较强的竞争优势。其余大多是中小体量自创品牌咖啡店，数量庞大且越来越多，这类咖啡店拥有灵动、个性、亲民、实惠等优势，但与上述大品牌竞争也有很多劣势，把握不好压力也不小。据了解，绝大多数咖啡店并没有特别的主题，经营模式单一（如：江西师大瑶湖校区内天扬咖啡厅）。

另一方面，其它饮品店（如台式饮品店、港式凉茶店和茶餐厅）对咖啡店也构成一定竞争，但此类饮品店趋于大众化，很难配合讲求特式的年青人。

在对江西师大瑶湖校区附近的咖啡店市场进行调查，我们不难发现，这里的市场需求很大。师大瑶湖校区附近5000米内，开有8家咖啡店（见附录三）；1000米范围内仅两家，师大以北的南昌工程等高校附近市场甚至处于空白状态。

上述8家咖啡店均属于中小体量自创品牌咖啡店，其中规模最大的是位处紫阳大道169号山水青国际大酒店一楼的常春藤咖啡厅；商铺临街的咖啡店有3家，师大校园内拥有1家。

我们以问卷调查形式，询问了大约85名年龄界乎十五至三十的青少年。访问结果表示，大部分受访者都有光顾咖啡店的习惯，而且过半受访者平均每月至少光顾一次。另外，我们又发现将近七成受访者对宠物猫有极大兴趣，他们有兴趣光顾这类咖啡店。

1. 经营方案

（一）摆台—迎宾—领位—点单—开单—饮品上桌—巡台—结帐—送客—收台

1、摆台：  
摆台物品（台卡、烟灰缸、纸巾盒）应保持干净、完整无损，摆台之物品如印有咖啡厅标志，标志须一律朝向客人一面。  
操作要点：  
•纸巾盒：以咖啡杯图案之正面面向客人以为准；  
•烟灰缸：以英文字母面向客人为准；  
•四方桌：台卡、纸巾盒、烟灰缸三者靠桌边呈三角形摆放。台卡、纸巾并列在后，烟灰缸在其之前；  
•长方桌：台卡、纸巾盒并列靠桌边摆放，烟灰缸（1个）居中。（如上客率较高可摆放2个烟灰缸）。

2、迎客：

在咖啡厅里，一般不会设一个专职的迎宾员，所以就要求每一个员工都要有迎宾的意识，即使你没有站在迎宾的位置，见到客人都应主动向其打招呼并热情接待。  
操作要点：  
•迎宾员由服务生轮流充当（须根据具体情况安排）；  
•待客时：  
①女生：双脚后跟并拢，脚尖呈45度分开，用右手握住左手虎口位置，双手自然相交于小腹（肚脐）前，手臂弯曲角度约为45度（以上手臂为轴，小手臂与之延伸线之间的角度）。抬头挺胸、目光平和且平视前方、面带微笑！  
②男生：双脚与肩同宽，双手自然相交于背腰处，用左手握住右手虎口位置，右手手掌打直。  
③当客人距门约1米处时，主动拉门并微笑相迎，客人走近时，略略弯腰示意，15度是最理想的鞠躬角度；  
•待客时，站立位置与门相距约为一步；  
•使用服务用语（上午好、下午好、晚上好，您好、请问几位？）。  
—领位  
操作要点：  
•客人由迎宾带来时，其它服务人员应注意迎宾的暗示，微笑着问候对方；  
•根据客人的人数或其求安排其相应的位置；  
•富有朝气的客人尽量安排其坐窗边；  
•伤残人士尽量安排靠洗手间的近位子；  
•如有订座，问清区域后直接领座；  
•不能领散客于订座位子。  
3、上水  
当客人入座时，先给客人呈上一杯冰（热）水（八分满）。  
操作要点：  
•上水时只能端住杯子底部1/3处，避免在杯口留下指纹；  
•上水前，服务用语（您好！），上完水使用手势，服务用语（请慢用）；  
•操作时须把托盘展开以免影响客人；  
• 离开时将托盘背面贴近身体，用手臂夹带着行走即可。  
4、点单  
将酒水单双手呈递给给人（一般从客人的右手边呈上），矗立在一旁等待客人反馈信息。  
操作要点：  
•服务用语（×××请点单），切忌问客人“要什么？”；  
•熟悉酒水单所有内容及产品特点，针对客人口感推荐饮品，当客人犹豫时，可向其推荐本店的特色饮品；  
•如遇请客或公款消费者则可向其推荐本店价位较高的饮品；  
•点单时要问清所点饮品有关的特殊要求；  
•当生意较好时，尽量推销吧台容易出品的饮料。  
5、开单   
操作要点：  
•开单时清楚而准确的写明所点饮品的内容，并向客人复述一遍，确保无误；  
•开单时须写清年月日、台号、人数、开单人姓氏及内容；  
•离开时服务用语（请稍等）；  
•交单时应提醒吧台有特殊要求的饮品，如有小孩应先出小孩的饮品；

•开单要点如下：

① 一份联单分为3联（白单、红单、兰单）。红单作为客人结账及财务作账凭据；白单交于吧台或厨房（出品）、兰单可跟随白单（根据各店情况使用）。  
② 客人入座后，在联单号下填写客人入座时间，且必须详细填写“桌号”、“人 数”、“日期”“服务员姓氏”。  
③ 单号“1”开始，依次为“2”“3”，但开单时每栏应从上往下开。  
④ 开单时须将字迹书写工整、清晰，尢其是数字，不得涂抹（便于出品），由于是自动复写，在书写时须写重点。  
⑤ 每栏上方须写清“桌号”、“服务生”及“下单时间”。  
⑥ 餐品和饮品须分栏开，便于分区（吧台、厨房）交纳。  
⑦ 开单后每栏的空格由服务生封单（划线），收银完毕后空栏处由收银员（划线）封单。  
⑧ 每款饮品（餐品）上桌后，须由出品服务生在出品员栏填写自已的姓氏（方便查阅）。  
6、饮品上桌  
操作要点：  
•饮品上桌前先使用服务用语“您好”或“打扰一下”；  
•清理台面，上桌时应示意客人所点饮品名称（“您的…”），如不清楚谁点的哪种饮品，可先巡问“请问谁点的…”  
•如有长者或小孩应先上他们所点的饮品；  
•一般从客人左侧上饮品，将咖啡杯的杯把、咖啡勺柄朝向客人的右手边；  
•操作时须把托盘展开以免影响客人；  
•一切就绪后，左手托盘，使用手势及服务用语（请慢用）；  
• 离开时将托盘背面贴近身体，用手臂夹带着行走即可。  
7、巡台

巡台是整个服务流程中的核心部份，也是优质服务的体现！

每个员工都应有良好的巡台习惯。在服务的过程中，应勤换烟灰缸、渣篮，勤加水等。应随时留意客人的意向，想在客人想之前，做在客人做之前！  
操作要点：  
•巡台时，根据桌数备好相应的烟缸及一张干净的抹布；  
•如抽烟的客人较多时，可在桌面上多摆放几个烟缸，勤换；  
•加水：当客人水杯的水大约只有1/3时，应加水。加水时要分清是冰水还是热水，以免加错。加水时手持水杯的底部1/3，将其从桌上拿起，侧身为客上加水；

•巡台时除了要换烟缸、加水以外还须即时为客人清理桌面。

•即时撤去用完的杯具。可撤收标准为：以饮品喝完见杯底为准。使用服务用语（“您好！请问用完的杯具可收撤收了吗？”）  
•客人呼唤时：当客人在呼叫若不能马上过去服务时，应即时回应：“好的，请稍等！”

注：如遇不小心将饮品打翻的情况，须镇定，以免造成客人不必要的惊慌！（根据情况适时地使用服务用语以缓和气氛），用纸巾或是毛巾立即将桌面擦拭干净，再用托把将地面托拭干净。  
8、结帐  
操作要点：  
•当客人买单时，先到收银台拿其帐单（将账单夹在结账夹里），请其核对（服务用语：“这时您的帐单，请核对”）；  
•双手打开收银夹，将客人付的现金放入收银夹里（服务用语：“收您100元”，如有找零的情况，需把零钱放入收银夹，打开递给客人（服务用语：“您好这是找您的零钱请点收”）。  
9、送客  
提醒客人带好自已的随身携带物品，并即时拉门送客（服务用语：“谢谢光临请慢走”、“欢迎下次光临”）。  
10、收台  
收台时，左手托盘，右手将杯具分类依次放入托盘内，尽可能一次将杯具装入托盘内，迅速将桌面清洁干净，将物品摆放整齐。

（二）饲养和管理猫咪

喂食：值班服务员每天按时给猫咪喂1次猫粮并保证猫咪饮水。

洗澡：夏季三天一次、冬季十天一次

驱虫疫苗：按时带猫咪打疫苗、驱虫

卫生：每天打烊之后对全店进行消毒，定时更换和清洗猫咪的用品，猫咪生病时及时带它就诊，同时提醒顾客在与猫咪交流的同时注意卫生问题。

安全：在各个明显的位置贴放公告，告知顾客猫咪的习性，教顾客应该如何与猫咪交流互动，同时提醒顾客注意卫生与安全。（见附录四）

猫咪与人类的和谐相处：崇尚猫咪与人和谐共处的精神，猫咪不只是宠物，更是我们的朋友。

（三）收入

1、酒水、蛋糕、零食等

2、售卖猫粮（提供给顾客喂猫）每30g售价5元

3、提供拍照服务（与猫咪合影），并洗出相片 每张5元

4、售卖猫咪周边

1. 目标顾客

咖啡店顾客对象主要为在校学生、白领阶级和爱猫人士，年龄介乎十五至三十岁左右。

1. 产品

见菜单

1. 营业时间

营业时间：10:00至24:00（节假日不休）

1. 投资

门面费（租金）：5000元/月 200平米

店内装潢：30万 包括装修、橱柜、桌子、凳子、店内装饰品等。

店内设备：20万 包括电脑、收银机、空调、咖啡机、餐具等。

1. 商铺选址

喵呜咖啡屋选址于临近较多公司企业和学校的天祥大道（师大二桥），临街商铺，附近300米有1号线地铁（在建），交通便利。川流不息的车辆与安静的咖啡屋形成对比，使人有种“闹市中寻觅安宁的感觉”。其次，店面周围有大量停车位，可为开车的顾客提供停车的便利。

1. 装修与设施

1.店铺装修：

店铺装修要求休闲经典，注重与猫咪主题相结合。在店铺靠近橱窗的位置添加大约10平方米的猫咪生活区（其中置办猫咪生活所用的窝、猫砂、饭碗、小玩具等物件）。

2.座位摆放：

为了容纳更多的顾客，我们购入了的长方形桌子，相信这比圆较为节省空间。另外，我们更购买多张靠背椅，希望顾客能在一个舒适的环境下享受我们的咖啡。

3.厨房布置：

厨房设有两个焗炉、两个大型雪柜、洗手盘和一般厨房用具，如刀子、器皿等。

4.收银处：

我们将购入一台价值收款机，此收款机可以打印食物券和储钱。

5.洗手间：

咖啡店设有男、女洗手间各一，以清洁为主。

1. 牌照及公用事务申请

1. 商业登记

2. 执照

3. 卫生消防

4. 水、电申请

5. 电话申请

1. 招聘员工

计划在开业前一个半月于报刊登招聘启事（请参阅附件：招聘启事），招聘主厨两名、服务员三名，并于开业前两星期向员工提供培训。

固定员工：

主厨 3000/月 服务员 1500/月

兼职员工：

5元/小时（表现优异者加5元/天）

1. 宣传

1. 发新闻稿

2. 刊登杂志专栏

3. 派发宣传单张

4. 开业期间宣传优惠

5. 提供学生优惠

6. 宣传横额

1. 银行开户

建设银行（周围有较多建行的营业厅和自动取款机）

1. 预期遇到的困难和解决方法

由于咖啡店主要对象是年青人，他们喜欢紧贴潮流。现代潮流日新月异，若不能形合年青人的口味，将被市场淘汰。为了增加新鲜感，而不被社会淘汰，咖啡店将定期推出新款咖啡或食品，例如咖啡沙冰、雪糕咖啡等，以带动饮食潮流。另外更会在不同期间或节日推出优惠或新产品，例如在情人节推出情侣咖啡特餐、暑假期间推出特大咖啡冻饮等。除避免产品款式过时，亦希望藉此吸引更多顾客，增加收入。

关于相关卫生执照问题，目前餐饮场所养宠物在管理上还处于空白，以猫咪咖啡厅为例，暂时无需经营者提供与猫咪相关的卫生证明。

**附录一**

咖啡屋问卷调查

1.您的性别？

1. 男
2. 女
3. 您是否对已猫咪为主题的咖啡感兴趣？
4. 是
5. 否
6. 您从何种渠道了解一家咖啡馆？
7. 传单
8. 报纸
9. 网络
10. 朋友
11. 偶然经过
12. 其他
13. 平常去咖啡馆/饮品店消费的频率？
14. 几乎不去
15. 每月一次
16. 每月两/三次
17. 每周一次
18. 每周两/三次
19. 更频繁
20. 您理想中的猫咪咖啡馆是什么风格？
21. 格调高雅、清新的
22. 宽敞明亮、朴素的
23. 个性张扬、热闹的
24. 主题浓厚、特色的
25. 其他
26. 您在每次娱乐性消费活动的主要时间段是？

A.8:00-12:00

B.12:00-16:00

C.16:00-19:00

D.19:00-22:00

E.通宵

1. 你觉得在咖啡馆单人消费多少钱合理？

A.20元以下

B.20-30元

C.30-40元

D.40-60元

1. 你希望咖啡馆提供哪些食物？
2. 正餐
3. 小吃
4. 甜品
5. 饮料
6. 咖啡
7. 其他
8. 你比较喜欢以下哪一种营业方式？
9. 猫咪互动区与咖啡区分开
10. 猫咪互动区与咖啡区结合
11. 你是否愿意参加咖啡馆中的爱猫人士聚会或活动？（可携带自家猫咪）
12. 是
13. 否
14. 你是否会在咖啡馆中购买猫咪零食来喂猫咪？（猫咪零食2元/50g）
15. 是
16. 否
17. 你是否会购买咖啡馆中以猫咪为主题的周边产品？（如杯子、靠垫）
18. 是
19. 否
20. 如果你去猫咪咖啡馆消费，你比较关注哪些问题？
21. 卫生
22. 环境
23. 安全
24. 食品质量
25. 价格
26. 其他
27. 你希望室内的音乐以什么类型为主？
28. 抒情英文歌
29. 抒情中文歌
30. 浪漫轻音乐
31. 其他
32. 如果你成为会员，希望享受何种待遇？
33. 获得小礼品
34. 获得免费咖啡
35. 获得现金优惠
36. 会员积分换礼活动
37. 其他

**附录二**

咖啡对人体的健康效用

抗氧化的效果：咖啡中含有丰富的咖啡因、咖啡酸、绿原酸等成份，可以有效对抗威胁我们身体健康的自由基，而自由基是造成许多疾病（如心肌病变、动脉硬化、中风、肺气肿、巴金森氏症）的主因。自由基过多会使身体代谢受到影响，破坏细胞进而使得器官组织受影响。

保护心脏血管的功能：咖啡含有高成份的多酚化合物，这一类化合物是强力的抗氧化剂，能延缓低密度脂蛋白的氧化时间高达三倍，可以溶解血液凝块及阻止血栓的形成；咖啡还可以增强血管收缩，避免血管扩强而头痛。此外，少量的咖啡也可以增强心肌收缩能力，促进血液循环，达到预防心血管疾病作用。

提神醒脑：咖啡所含的咖啡因会刺激脑部的中枢神经系统，延长脑部清醒的时间，使思路清晰、敏锐，且注意力较为集中，可提高工作及学习的效率。

抗忧郁：少量的咖啡可使人精神振奋，心情愉快，纾解忧郁的现象。

控制体重：咖啡因能提高人体消耗热量的速率，一项研究现100毫克的咖啡因（约１杯咖啡），可加速脂肪分解，能使人体的新陈代谢率增加百分之三至四，增加热能的消耗，适量饮用，有减重效果。

促进消化：咖啡因会刺激交感神经，提高胃液分泌，如果在饭后适量饮用，有助消化。

利尿：咖啡具利尿作用，可提高排尿量，因而使上厕所次数增加。

改善便秘：咖啡可刺激肠胃激素或蠕动激素，产生通便作用，可当快速通便剂。降低患肠癌或直肠癌的机率：咖啡含有天然抗氧化物。

止痛：咖啡因做为一个药品时，可以加强某些止痛剂的效果。

增强身体敏捷度：咖啡因也有助于在运动时，使运动阀值隆低，增加身体的敏捷度，使运动员缔造较好的成绩。

降低得胆结石的机会：最新来自哈佛大学公共卫生学院的一项研究指出，每天喝2－３杯咖啡者比起从不喝的人，平均得到胆结石的机会小了40﹪。 此外，咖啡所含的单宁酸，具有收敛性及止血、防臭的作用。

咖啡对身体的危害

目前并没有直接证据显示咖啡因会导致骨质疏松症，且某些研究发现，咖啡因虽会增加钙质排泄，但并非造成骨质疏松的高危险因素，钙质的摄取不足才是主要原因，因此仍建议应该注意钙质的充分摄取。咖啡对血脂肪、血压、心脏病与癌症的发生率，目前研究人员还没有足够证据显示咖啡因有相关性。喝咖啡过量虽然可能会妨碍胎儿的发育，但未能证实是否会导致早产或婴儿出生体重不足。

**附录三**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **店名** | **地址** | **与本店距离** |
| 恋摩卡咖啡屋 | 南昌县天祥大道 | 1000米以内 |
| 天扬咖啡 | 南昌县南昌县中环北大道(江西师范大学瑶湖校区图书馆东面) | 2000米以内 |
| 常春藤咖啡 | 紫阳大道169号山水青国际大酒店一楼 | 5000米以内 |
| 青创咖啡 | 南昌青山湖区紫阳大道长胜大市场 | 5000米以内 |
| 光阴故事咖啡小酒廊 | 南昌市南昌县长胜大市场 | 5000米以内 |
| 多莫咖啡 | 青山湖区紫阳大道长胜大市场商业街黄家村C区10栋 | 5000米以内 |
| With you咖啡 | 南昌市南昌县长胜大市场 | 5000米以内 |
| 香柏树咖啡屋 | 江西科技学院正大门对面 | 5000米以内 |

**附录四**

（贴在显眼处）

1、14岁以下的儿童及孕妇禁止入内

1. 顾客需换上店里准备好的拖鞋或者鞋套（以保持咖啡厅的卫生和顾客自身的健康，同时防止外来的灰尘或异物，影响猫咪的身体）
2. 猫咪在睡觉时切勿抱猫或与之玩耍挑逗
3. 给猫拍照时关掉闪光灯
4. 不投喂人吃的食物
5. 注意自身卫生，避免毛发过敏，或者无意间被猫咪弄伤
6. 与猫玩耍后要用洗手液清洗

注：一旦被其抓伤、咬伤，第一时间要彻底清洗伤口，用肥皂和流动的自来水清洗伤口15分钟以上，尽量把脏血挤出来，之后用碘酒涂抹伤口，但不要严密包扎。在24小时内赶到正规门诊就诊，并根据伤口情况接种狂犬疫苗。