

# Содержание

<b>Ведение</b>	16
Об этой книге	17
Условные обозначения, принятые в книге	17
Предположения авторов	18
Как построена эта книга	18
Пиктограммы, используемые в этой книге	19
Как читать эту книгу	20
<b>ЧАСТЬ I. УРА! МЫ РЕШИЛИ ОТКРЫТЬ СВОЙ БАР</b>	21
<b>Глава 1. Основы управления баром</b>	23
Походит ли для вас этот бизнес	23
Почему вы хотите открыть свой бар?	23
Что вы ожидаете получить от этой работы?	24
Начинать с нуля или братья за уже существующий бизнес?	25
Место, место, место...	25
Контакты с нужными людьми	26
Идем в ногу с последними тенденциями	27
Определяем финансовые и юридические тонкости	27
Готовимся преуспевать	27
Нанимаем людей для управления кораблем	28
Как привлечь к себе толпу и заставить их возвращаться к вам снова и снова	29
<b>Глава 2. Что нужно для открытия бара и управления им</b>	31
Социальные навыки: Действительно ли вам нравятся люди (и их проблемы)?	31
Рассмотрим ваши мотивы	32
Развиваем основные черты успешного владельца бара	32
Проверяем ожидания	34
Как удержать успех	34
Почему столь многие терпят неудачи?	35
Выясняем, почему преуспевают другие	35
Разберемся с финансовыми тонкостями	35
Готовимся принять на себя личные обязательства	36
Наихудший вариант развития событий	36
Взгляните на ситуацию с другой стороны	37
Уравновешивайте работу и личную жизнь	38
Объедините профессиональную и общественную жизнь	38
Отмечайте праздники, дни рождения и другие события вместе с семьей и друзьями	39
Заручитесь поддержкой семьи	40
Если вам действительно нужен отпуск	41

<b>Глава 3. Не забываем о деньгах и о законе</b>	43
Определение затрат на открытие бара	43
Финансирование нового бизнеса	44
Обращаемся в банк	45
Умоляйте, одалживайте или вымогайте: поиск партнеров	45
Знакомство с законами о торговле спиртным, законами о зонировании и другими юридическими тонкостями	47
Получение лицензии на торговлю спиртными напитками	48
Другие юридические требования	51
Знакомимся с инспектором санэпиднадзора	51
Создание графика регулярной уборки	52
Предотвращаем перекрестное загрязнение	53
Не подпускаем паразитов	54
Большая тройка: бухгалтеры, страховые агенты и юристы	54
Поиск бухгалтера	55
Работа с юристом	55
Защитимся страховкой	55
Покупка действующего бара: на что обратить внимание	56
Внимательно изучите документы подрядчика	57
Получение акта приемки здания в эксплуатацию	58
Нормы пожарной безопасности	58
<b>Глава 4. Определяем подходящий тип бара</b>	59
Определяем потенциальный рынок вашего бара	59
Проведем собственное исследование рынка	59
Какая клиентура вам нужна?	60
Воспользуйтесь конкурентным анализом	61
Захватим нишу: не упустите возможность	61
Изучаем варианты. Какой бар вы хотите открыть?	62
Спортивный бар	62
Местная пивная	63
Элитное заведение	63
Бар мартини	63
Винный бар	64
Гриль-бар	65
Заведение с живой музыкой	65
Не забудьте выбрать одну тему и во всем придерживаться ее	66
<b>ЧАСТЬ II. ГОТОВИМСЯ К ОТКРЫТИЮ</b>	67
<b>Глава 5. Составляем бизнес-план</b>	69
Что такое бизнес-план и зачем он нужен	69
Польза от наличия бизнес-плана	70
Составные элементы плана	71
Титульный лист и содержание	71
Ваша концепция бизнеса	71
Образец меню	73
Анализ рынка и демография клиентуры	73
Руководящая группа	73
Изложение финансовых прогнозов на бумаге	73
Прогнозирование объема продаж	75

Прогнозирование расходов	76
Прогнозирование потока денежных средств	77
Составление отчета о доходах	80
Составление балансовой ведомости	80
<b>Глава 6. Выбор местоположения, декора и названия бара</b>	<b>85</b>
Идеальное местоположение для бара	85
Действительно ли расположение решает все?	86
Рассматриваем возможные варианты	86
Чего нужно избегать	87
Обратите внимание на движение и наличие стоянок	89
Подумайте о безопасности	89
Сравните яблоко (мартини) и апельсин (взбитые сливки): окончательный выбор	90
Выбор и утверждение названия	91
Название: несколько слов о вашем баре	93
Защитите название бара и его товарный знак	93
Займемся декором вашего бара	95
Подбор мебели	95
Да будет свет!	96
Выбираем покрытие для пола	98
Займемся стенами	98
Развлечение и игры: ТВ, видеоигры, пул и многое другое	99
Настройка телепрограмм	99
Выбираем игры для бара	101
Музыка, господа! Музыкальные автоматы, ди-джеи и живой оркестр	102
Установка музыкального автомата	102
Поиск исполнителей живой музыки	103
Ди-джей или караоке	103
<b>Глава 7. Закупка расходных материалов и оборудования</b>	<b>105</b>
Выбираем оборудование для бара	105
Стеклянная посуда	105
Основные сведения об инструментах для бара	108
Запас кухонных принадлежностей	114
Сервировка стола	116
Покупка оборудования для бара	117
Выбор кухонных приборов	118
Аренда или покупка, новое или подержанное	119
Может быть, аренда?	119
Покупка нового оборудования	120
Оценка подержанного оборудования	121
<b>Глава 8. Подбор запасов для бара</b>	<b>123</b>
Обустроиваем место для хранения	123
Запасы на каждый день	124
Обезопасим запасы	124
Правильное хранение запасов	124
Хранение напитков	125
Закупка основных продуктов	133
Запасы для служебного помещения (например, туалетов!)	135

<b>Глава 9. Составление меню</b>	137
Составляем идеальное меню блюд	137
Выясняем, какие блюда подавать	137
Решаем, когда подавать еду	140
Выбираем размер меню	140
Анализ пространства на кухне	141
Может быть, фирменные блюда?	142
Выбор качественных рецептов	143
Составляем идеальное меню напитков	143
Выбираем пиво для меню	143
Составление меню фирменных коктейлей	144
Составляем карту вин	144
Безалкогольные напитки	145
Назначаем правильные цены	145
Назначение цены исходя из стоимости продуктов	145
Назначение цены напитков	147
Дизайн меню	149
Поэкспериментируем с оформлением	149
Основы конструирования меню	150
Текст меню	150
Расстановка меню в баре	150
Изменения в меню	152
<b>ЧАСТЬ III. ПЕРСОНАЛ, КЛИЕНТЫ И ПРОДУКЦИЯ</b>	153
<b>Глава 10. Подбор, обучение и удержание персонала</b>	155
Необходимые игроки команды	155
Территория обслуживания: бармены, официанты, метрдотели и охранники	155
Служебная территория: повара и посудомойки	160
Менеджеры	161
Подбор персонала	162
Где искать кандидатов	162
Собеседование с кандидатами	163
Предварительная проверка барменов и официантов	164
Подбор наилучших кандидатов	164
Делаем предложение	166
Необходимые документы для персонала	166
Обучение нового персонала	166
Разработка стандартов и следование им	167
Практическое обучение	168
Разработка программы менторства	168
Улучшение качества работы персонала	169
Развитие навыков персонала	169
Мотивация персонала	170
Если ничего не помогает: увольнение работников	172
Поводы для немедленного увольнения	172
Возможные юридические последствия	173
Кадровые вопросы в период спада бизнеса	173

<b>Глава 11. Первое правило: качественное обслуживание клиентов</b>	175
Почему обслуживание клиентов играет такую важную роль	175
Чтобы люди почувствовали свою значимость	176
Как приобрести верных клиентов	176
Обучаем персонал качественному обслуживанию	178
Нанимаем работников с правильными установками	178
Поощряем персонал действовать правильно	179
Вовлечение персонала в бизнес	180
Действия в сложных ситуациях	180
Недовольные клиенты	180
Если клиент пьян	181
Что делать со сложными клиентами	183
<b>Глава 12. Поговорим о напитках</b>	185
Основное о напитках и еще кое-что	185
Задумаемся о вине	185
Разберемся в пиве	188
Знакомимся с крепкими напитками и ликерами	189
Вспомним об ингредиентах коктейлей	191
Смешивание и разлив лучших напитков	193
Выбираем стратегию разлива	193
Наливаем идеальное пиво	194
Уход за оборудованием для пива	195
Почему важен лед	195
Взбивать или перемешивать?	196
Украшаем напитки гарниром	196
Развлечемся с цитрусовыми	196
Другие обязательные гарниры	198
Окантовка: зачем, когда и как ее делать	198
<b>Глава 13. Готовимся к торжественному открытию, шаг за шагом</b>	199
Рассчитываем, сколько времени потребуется	199
Год до открытия: планируем!	200
Девять месяцев до открытия: поиск средств, местоположение и POS-терминалы	201
Семь месяцев до открытия: договор об аренде и получение финансирования	202
Шесть месяцев до открытия: заканчиваем с организацией!	203
Пять месяцев до открытия: строим и покупаем	204
Четыре месяца до открытия: инструкции и меню	205
Три месяца до открытия: супервайзеры, поставщики и торговцы	205
Два месяца до открытия: подбираем персонал, прорабатываем детали	206
Шесть недель до открытия: заканчиваем оформление документов	207
Тридцать дней до открытия: последние штрихи	208
Десять дней до открытия: настройка	209
Три дня до открытия: генеральная репетиция!	209
Один день до открытия: расслабьтесь перед грандиозным событием	210
<b>ЧАСТЬ IV. УПРАВЛЕНИЕ ЗАПАСАМИ, ДОХОДОМ И БУДУЩИМ</b>	211
<b>Глава 14. Контроль над расходами и эффективная работа</b>	213
Присмотримся к закупкам	213
Составляем список закупок	214

Поиск лучших поставщиков для бара	215
Бланки заказов	217
Повторный заказ	218
Следим за запасами для бара	220
Таблицы нормирования: чтобы запасов всегда было в меру	221
Учет товарно-материальных запасов	222
Следим за происходящим в баре	225
Сокращаем потери	225
Поменьше разбитой посуды	227
Борьба с воровством	227
Ловкость рук персонала	228
<b>Глава 15. Сохраняем достигнутый результат</b>	231
Изучаем отчет о доходах	231
Разберемся с балансовой ведомостью	232
Анализируем документацию бара	232
Ежедневный обзор деловых операций	233
Контролируем денежный поток	233
Отчет о себестоимости реализованной продукции	236
Система начисления заработной платы	237
Определяем периодичность выдачи зарплаты	238
Самостоятельный учет или помощь со стороны	238
Хранение и безопасность документов	239
Защита конфиденциальной информации	240
Хакеры, прочь! Защита компьютерной системы	241
<b>Глава 16. Формирование и сохранение клиентуры</b>	243
Формируем рекламное сообщение	243
Чтобы все знали ваше имя (и логотип)	243
Разрабатываем веб-сайт	244
Персонал должен гордиться своим баром	245
Активная общественная работа	245
Привлечение новых клиентов	246
Обслуживание первых клиентов	247
Несколько слов о продвижении	247
Специальные предложения блюд и напитков	248
Извлечем максимум из музыки	250
Предоставьте клиентам повод вернуться	251
Гарантируем качественное обслуживание клиентов	252
Если что-то нужно менять	255
Как удержать успех	255
Изучаем конкурентную ситуацию	255
Идем в ногу со временем	256
<b>ЧАСТЬ V. ВЕЛИКОЛЕПНЫЕ ДЕСЯТКИ</b>	257
<b>Глава 17. Десять способов сделать бар безопасным</b>	259
Будьте внимательны при найме	259
Следим за пожарной безопасностью	259
Использование видеокамер	260
Замки и сигнализация	260

Не допускаем падений	261
Установка освещения	261
Проверка документов	261
Горячая еда	261
Аптечка	262
Соблюдение законов о защите прав инвалидов	262
<b>Глава 18. Десять мифов об управлении баром</b>	263
Время летит быстро	263
Бесплатные напитки изо дня в день	263
Не бывает слишком много бумажной работы	264
Родственники захотят работать у вас	264
Получить хорошего помощника можно одним взмахом руки	264
Вы знаете все и обо всем	265
У вас никто не будет воровать	265
Доверять можно всем	265
Все обожают босса	266
Управлять баром может каждый	266
<b>Глава 19. Десять грубейших ошибок, которых никогда нельзя совершать</b>	267
Зависимость от родственников и друзей	267
Предоставление клиентам чрезмерного кредита	267
Азартные игры и пари	268
Если не забрать ключи у пьяного клиента	268
Если вы поверите, что клиенту нужен “один последний стаканчик”	268
Даем деньги в долг	269
Романтические отношения с кем-то из работников	269
Совмещаем работу и выпивку	269
Совмещаем работу и выпивку (Мы уже это говорили?)	269
Последний заказ и есть последний. Все. Точка!	269
<b>Глава 20. Анекдоты, которыми можно повеселить клиентов</b>	271
Нужен вышибала?	271
Вот это щедрость!	271
Каждому жесту — свое время	271
Если у вас проблемы со здоровьем...	272
Когда вы открываетесь?	272
Кто вы?	272
Ваша жена не смотрит	272
Медсестра или бармен?	272
Бармен	272
Лошадь	273
Утка	273
Пони	273
Змея	273
Жираф	273
Известный анекдот о Квзимодо	273
Вторая серия	273
Третья серия	274
<b>Предметный указатель</b>	275