

**BIOSCA VIDAL, DOMÉNECH . Dirigir con éxito un restaurante en el siglo XXI. -- Barcelona : Gestión 2000, D.L. 2003
129 p. ; 22 cm**

ÍNDICE

Introducción

Carta de un ex cliente «yo soy aquel»

Primera parte

Cómo debe pensar un restaurador para dirigir con éxito en el siglo XXI

1. Se acabó la vocación en la hostelería
2. Muerte a los compartimentos en la restauración
3. «Mis empleados, lo más importante»
Para que los clientes vuelvan
4. Las cuatro enfermedades graves
5. Cómo deben ser, en el siglo XXI, los directivos de la restauración
6. ¿Por qué fracasan algunos directivos de la restauración?
7. Dirigir recuperando a los que se equivocan
8. Para qué pagar en el siglo XXI a sus directivos, maîtres y chefs

Segunda parte

Qué y cómo hacer para dirigir un restaurante en el siglo XXI

9. Análisis de los distintos tipos de clientes y de la competencia
10. Cómo saber si somos caros o baratos
11. Las 10 reglas de oro para incrementar los precios
12. Las 10 reglas de oro de la carta y de las recomendaciones
Las 10 reglas de oro para confeccionar la mini carta
13. Las reglas de oro para vender más
14. Las siete reglas de oro para incrementar los beneficios
Tipos de costes y gastos
15. Las reglas de oro para mejorar la calidad del servicio y la atención al cliente

16. Los 151 detalles a cuidar en un restaurante
17. Las 10 reglas de oro para acabar con las diferencias entre la cocina y el comedor. Cómo recoger mejoras
 - Los trabajadores también saben*
 - Los 10 mandamientos de los grupos de mejora*
18. Las 10 reglas de oro para motivar al personal
 - Génesis de las tensiones sacudes*
 - Cómo solucionarlas*
 - ¿Qué hacer para mantenerla moral del personal?*
 - Las 10 reglas de oro para motivar*
19. Las 10 reglas de oro para vender más e incrementar los beneficios
20. Las reglas de oro del servicio del vino

Tercera parte

Los trescientos detalles a cuidar en un banquete

21. Los distintos tipos de banquetes. Cómo captar clientes
22. Cómo atender al cliente potencial cuando solicita "información".
23. Cómo concretar con el cliente los detalles de un banquete
24. Cómo preparar un banquete
25. Cómo recibir a los invitados y a los novios
26. Los detalles a cuidar durante el aperitivo y el banquete
27. Los detalles a cuidar cuando el banquete se sirve en buffet
28. Cómo despedir a los novios y a los invitados cuando finaliza el banquete
29. Las 32 emergencias que hay que prever y cómo solucionarlas
30. Los detalles a cuidar por la animación del evento
 - Las 10 reglas de oro de la animación*
31. Las ratios básicas para medir el éxito de un banquete