

# 餐饮业瞄准“低头族”

## 这里有免费Wifi,扫我一下有优惠

美国手机用量分析机构Flurry最新报告显示:过去一年全球手机上瘾“低头族”增加123%,达1.76亿人。40岁以下的人及学历越高的人越依赖手机。

移动互联网正在改变着人们的生活习惯与需求,对商家而言,这既是机遇也是挑战。那么,我们来看看,餐厅是如何抓住“低头族”带来的新机遇的呢?

本报记者 王赓



表面上看,这些“低头族”延长了就餐时间,但换个角度看,餐饮店可以利用就餐者的移动互联喜好挖掘商机。(资料片)

### Wifi,从揽客口号到标配

刚刚过去的周末,济南泉城路上的济南世贸国际广场的餐饮区,“低头族”无处不在。

这是记者随机采访得到的一些声音:“餐厅没有WIFI?不去。”“餐厅有WIFI的话我一定不会迟到。”“菜好看比好吃更重要,为什么?因为这样拍出来的效果好,发在微信上才会有大批朋友关注点赞,然后就会有不少朋友留言问在哪里吃的,好吃吗,价位等等。”

在济南市区的很多餐饮店,小咖啡厅、茶餐厅,“店内设有WIFI”已经从揽客口号变成标配了。

对于“低头族”的上述需求,合理的优化方式是基于餐厅公众号或者捆绑如大众点评或者美团这种团购网站,推出实时的订位叫号系统。“低头族”不用亲临现场,直接通过手机上的订位叫号系统,就可以约定用餐人数甚至提前订好食物,用户可以通过系统观察到实时的轮位进度,避免到店等候。

当然,还可以基于社交大数据来优化餐厅的推荐菜单,减低“低头族”的选择时间。比如餐厅可以通过大众点评或者是微博大数据,每月或者每周推出一个完全基于用户对餐厅菜式点评大数据榜单,自动给使用了订位系统的用户推送经过社交大数据筛选过的招牌菜榜单,这种基于用户实时点评大数据的推荐方式,可以降低用户对“厨师推荐”菜式的防备感,从众心理也使得用户点餐时效率加快。

采访中,记者发现消费者很在意互联网的方便性,如果能提供苹果或者安卓的充电器服务更好。

### “云餐厅”:大学生享“私人定制”

“低头族”中,大学生占很大比例,温州大学城学院研制的“云餐厅”上个月运行,学生可在食堂终端机、智能手机、iPad平板电脑和普通PC点菜;并可依据自己口味对菜品提出要求,如少辣、少加盐等。学生到食堂报手机号订单号就能吃到“私人定制”菜肴。

“云餐厅”可通过学生今天点菜、

食堂明天做菜功能,进行提前定制,还可在“云餐厅”点“赞”或“踩”点评菜品。

另外,温大城市学院还将聘请营养师为学生提供餐饮建议与方案,通过学生点餐记录,了解每个学生的饮食习惯,让营养师做出营养分析,提出专业意见,推荐适合每个学生的营养配餐。

### 高端餐饮:快递上门送最爱

“女士,您可以连一下我们的WIFI,扫一下我们的二维码加我们的官方微信,注册成为我们的微信商城会员,可以免费领取一份休闲海参,还可以获得我们网上商城的优惠券。”半个月前,济南市民牟女士在高新区净雅大酒店招待朋友,点完菜等待上菜的间歇,服务员拿来一张印有“净小二微信商城”二维码的卡片。

牟女士和朋友在服务员的帮助下完成操作,各自领取了一份休闲海参。更让牟女士有深刻体验的是接下来服务员提醒,“您就餐时觉得有口味不错的菜品,想让没来的家人朋友一起品尝,可在商城上下单,顺丰快递帮您送到您选定的位置,或者我们为您准备好您就餐后带回。”

原来,净雅集团注意到高端餐饮的消费者也有不少“低头族”,2013年底组建了O2O中心。2014年初,以线上业务为主的“净小二”运营团队宣布成立,旗下有净雅商城、“净小二微信商城”、“净小二淘宝店”、“净小二天猫店”等多种线上渠道来满足用户购物需求,这也给高端餐饮在目前大环境影响下的转型提供了思路。

### 智能餐厅:服务员将被替代

移动互联网时代的冲击,比我们想象的来得还要快,影响还要大,北京多来点信息技术有限公司创始人兼CEO王济民提出未来互联网自助餐厅系统。

未来餐厅商业模式方面,王济民推崇去厨师化和去服务化。去厨师化的关键在于研发出合适的产品,并建立稳定的食品加工外包机制。随着食品加工工业的发展,面向餐厅提供半成品的中央厨房会越来越多,可选择的余地也会越来越大。这个外包生产

的思路并不新鲜,在其他行业,服装、鞋帽甚至手机行业,早就有成熟的模式可供借鉴。

消费者通过智能手机自助点菜、支付一定是未来的一个趋势,未来相当多的大众餐厅、快餐店,从点菜到支付、自行取餐、就餐结束后自行将餐盘归位,大多靠自助完成,因为只有这样才能大大提升效率,降低人工成本。

### 首家“拍照买单”餐厅:把食客培养成粉丝

“人心散了,饭也吃不好了,自从上了微博,我的拍菜水准蒸蒸日上,吃菜兴趣江河日下。”美食评论家沈宏非的戏谑中透露出无奈。他认为移动社交让人们渐渐远离了食物真正的美味和面对面交流的温情。所以,就有餐厅推出就餐全程不用手机,餐费优惠的活动。

但是,更多餐厅抱怨消费者玩手机拉长就餐时间,影响餐厅翻台率。但“低头族”未必会降低餐厅运营效率,相反,还会带来一个可挖掘的新富矿。

今年5月,世界上首家“拍照即买单”的餐厅在英国伦敦开业。顾客点餐后拍摄食物的照片,并将它上传到instagram @picturehouse就可买单。此外,为迎合顾客,餐厅里还有专业摄影师常驻,为顾客提供拍照指导。此项行为也可以防止顾客上传的照片由于质量不佳而影响餐厅形象。

这家餐厅隶属于英国冷冻食品巨头Birds Eye, Birds Eye调查数据显示,超过半数的英国人有饭后拍照的习惯,9%的人把拍照当做每天都要做的事。

当然,还有很多人喜欢跟服务员或者厨师合影,我们甚至还可以给这家餐厅出个主意,鼓励就餐者添加服务员或者厨师的私人社交账号,把就餐者培育成这家餐厅的粉丝,通过让用户给服务员、厨师打分、集赞等模式,促进服务员和厨师提高工作质量。

来,回想一下电视出现的最初,英国人并不喜欢,在英语俚语中称这个新物件为“愚者之灯”,直到今天,抵制电视的仍大有人在,但科技进步有时会带来意想不到的问题,也会开辟新天地。没有无缘无故的存在,是“愚者之灯”还是“贤者利器”,取决于怎么去面对。

## 山东黄金重组令人忐忑期待

本报记者 张璐

时间回到7月31日,午后开盘,山东黄金“因拟筹划重大资产重组,下午停牌”。关于筹划的重大资产重组内容,在当天以及随后的公告中语焉不详,这符合规定。不过山东黄金承诺,“争取在8月29日前披露符合要求的重大资产重组预案”。

有股民关注到,7月31日当天,山东黄金还发布公告,称公司控股股东山东黄金集团以挂牌价约5.99亿元,公开征集寺庄金矿深部普查探矿权的受让方,而公司山东黄金矿业(莱州)有限公司拟以最高不超过挂牌价格1.1倍的价格竞购寺庄探矿权。

虽然有股民猜测,山东黄金的停牌可能与此有关。但猜测终究是猜测,公告中还明确《上市公司重大资产重组管理办法》规定的重大资产重组”,换言之,目前从公开披露的信息中可以断定,山东黄金的重大资产重组,应与竞拍探矿权没有直接关系。



按惯例,一个以黄金开采、选冶为主业的上市公司,资产重组的最大可能是置入新的矿产资源,增加可开采储量。反映在二级市场上,这种重大题材的资产重组,被视为重大利好,往往在实施前就成为资金追逐的对象,散户对此本应欢欣鼓舞。不过,这种惯例显然对目前的山东黄金不适用。在各个门户网站山东黄金的股吧中,不少股民流露出的是一种担忧,担忧山东黄金去年流派的重组事件再度发生。

去年6月28日,停牌三个月的山东黄金公布重大资产重组的交易预案,拟以发行股份方式向控股股东山东黄金集团有限公司等收购黄金资产。根据预案,山东黄金将向控股股东山东黄金集团有限公司、山东盛大矿业集团有限公司等发行2.96亿股,收购包括天承矿业、鑫源矿投等在内的6家子公司与6宗黄金矿业权,涉及的黄金资源储备约401吨,发行价格33.72元/股,交易总额达99.84亿元。此外,山东黄金还拟非公开发行股份募集配套资金不超过30亿元,用于发展标的资产主营业务及补充流动资金。这一超过百亿的资产重组预案披露后,7月1日复牌的山东黄金开盘却遭遇跌停。

一位证券行业业内人士在归纳了彼时披露的信息后称,该次重大资产重组收购标的预估值增值率太高,而彼时国际金价已大幅下跌,开采越多未来损失也越大。山东黄金的高溢收购有为母公司损失埋单的嫌疑。复牌的山东黄金因此遭遇投资者用脚投票,连续四天被大举抛售。

面对来自各方面的质疑,山东黄金曾发布澄清公告,措辞严谨地强调重组预案的合理、合法性。但这种辩解于事无补,伴随着国际金价不断下挫,山东黄金股价一路走低,2013年末,这桩超过百亿元的资产重组“因客观条件发生较大变化”而终止。山东黄金对媒体表示,国际金价暴跌,国际金市不景气是本次百亿资产重组计划终止的最主要原因。

时隔仅仅一年,这段惨痛经历让山东黄金的股民记忆犹新,而国际金价目前也还在一个较低的价格徘徊。因此,股吧中股民对山东黄金的重组重蹈覆辙的担忧绝非空穴来风。

不过,谈到当下开始的重组,业内人士持一种积极的乐观。齐鲁证券分析师刘保民称,金价已在超过一年的时间里窄幅波动,已处于相对稳定期,受国际形势热点较多且中国黄金需求稳步增长的影响,今后黄金价格将维持稳定或温和增长。中国股市在经历多年的熊市后也有走牛的迹象,此时定向增发对增发对象具有明显的吸引力,成功增发的可能性也很大。增发后股价走强基本不存悬念。

但值得一提的是,就在山东黄金突然停牌的那个交易日,有色金属板块出现了今年以来的一波大行情,特别是山东黄金突然停牌后,中金黄金、紫金矿业等午后突然成为了资金围堵的对象,几只股票盘中逼近涨停。

因为资产重组停牌,山东黄金放过了这波行情。股吧中有股民发帖,“次次大盘涨就停牌,次次都不按时复牌,次次复牌都是跌”,说法虽然偏激,但与挽回少许损失的机会失之交臂,股民们想表达的是一种不满和失望。显然,与不确定的预期相比,股民们更期待股价实实在在的反弹。有过前车之鉴,这种抱怨本应得到理解和宽容。