

透过手机 预先点餐

为餐饮业者带来 4大好处

未来趋势

这是个讲求效率与速度的时代，凡事讲求快，最好不必排队、不必等待。尤其是午晚餐颠峰时段，用餐时间有限的消费者最怕看到餐厅门口等着就坐的人龙，点餐也必须排队一阵子，也许就会选择放弃离去。

对店家而言，最怕就是流失客人。随着低头族越来越多，餐饮业者们也开始灵活运用智能手机的预先点餐App，加快点餐上菜的流程，以提升客人流量及翻桌率。

近年来，国外各大连锁餐饮业店，如麦当劳、星巴克、MOS、Pizza Hut等速食业、专营美食外送的空腹熊猫 foodpanda 都相继开发点餐App，让顾客在出门前，就可以先用App点好餐点，并直接扣款，到达餐厅即能马上带走热烘烘出炉的食物。

如此一来，顾客完全不必面对等待的情况，更不会浪费结帐和排队点餐的时间。餐厅老板也不需要承受客人排队的压力，同时对于人手不足，一个人当两个人用的小店，专属下单App也能助业者一臂之力，在不必增加人手的情况下，却能更有效地运用时间，增加多些生意之余，日常营运也更得心应手。

因此，许多业者相继投入开发“行动订餐”App软体，以协助小型餐饮业者提升服务上的流程和效率。譬如盛行的iCHEF、Richi VIP，比目前使用POS工具投入成本更低，业者只要自行准备iPhone或iPad即可，容易上手。

传统餐饮业者结合网络和手机科技，实现创新经营，现在就来看看云端点餐系统，如何成为小型餐饮业的最佳帮手！



好处1 客制化餐点，顾客消费更多

服务好坏，是一家餐饮店能否存活的关键要素。每个业者都希望能为顾客带来“以客为尊”的贴心服务。许多新世代的年轻老板也会利用面子书粉丝页或WhatsApp跟顾客互动。这方法看似便利，实际上却带来另一种困扰。

服务员在工作之际，还得不时查看面子书与WhatsApp的讯息。加上必须得来来回回打字，并确认数量、口味、冷热、顾客偏好的甜度，比讲电话更麻烦，花的时间更久。

使用点餐App不但能解决这个问题，同时可做到每份餐点客制化，能拿掉或添加佐料，譬如想多加小黄瓜在墨西哥捲饼内，薄饼不要放灯笼椒等，绝对能满足顾客的个人喜好。

基于顾客有充足的时间慢慢做决定，也少了担心排在后面顾客不耐烦的压力，无形中会买得更多。

好处2 分享最新讯息与特价优惠，创商机

餐饮业者不再需要经常发电邮、短讯给顾客，直接在点餐App上推出最新餐点或各项优惠资讯，减少“垃圾邮件”，也能让顾客一目了然。

此外，业者还能自己设计优惠方案，如生日优惠、第二杯半价、HAPPY HOUR等。不需要任何其他主机，而是可以直接在iPad上修改菜单或新增的菜色。

当业者按下发布的按键后，修改过的内容将自动同步至专属下单App中，搭配推播通知(Push Notification)的功能，让客人在发布后的下一秒，就能得到讯息并开始选择新菜色。

好处3 更准确地准备食材，掌握营运状况

食物的新鲜度是餐饮业者的主要考量，但如何准备足够的分量却经常叫业者难以捉摸。如果有一定比例的客人，开始使用订餐App来订餐，而且提前一天来下单，这样便能为隔天的营运状况提供某种程度的预测，进而使事前的备料能够更加充足。

如此一来，就算订单再多，业者也能一手掌握全局。

同时，藉由iPad上便利的操作介面，一眼可看完所有订单的目前状况，包括店内用餐数、外带订单数，或是等待出单品项、可出单品项，甚至是未来一个月内的预约订单。

好处4 更了解顾客的需求，捉住顾客的心

老客户的数量是一家小型店面持续成长的原动力，并且是让店家营运维持在一定水准的关键。如何与顾客拉近深厚的关系，在于能否提供他们贴心十足的消费体验，而这一切都从了解并事先满足客人的需求开始。

有些订餐App具备客户管理模组，让业者可从中观察顾客每一次的消费内容、付款方式、特殊需求和店内注记，在他们下一次光临时可以感受到业者的贴心与用心。

尽管短期来看，藉此动作来提升顾客满意度，也许对于营收没太大影响，但长期来看，这么做将不但协助业者巩固了一定的客源，同时也提供店家一个实际可行的方式，来获取客户的意见，并藉此来调整自己的营运模式。✿