互联网+餐饮，真的更“快”了吗？

最近偶然一次，前往知名快餐连锁店解决自己的午餐。但是和印象中，简单快速的快餐风格有所出入，大部分的消费者都等在领餐处等待自己的餐食，同时还能清晰的感受到，厨房中的每个员工都在不停的盯着备餐系统准备餐食，但是领餐处人流也没有明显的减少，偶尔还有送餐员在人群中进进出出，且类似的现象也遇到过多次。

联网经济的发展可谓如火如荼，互联网引发餐饮消费变革风暴，“互联网+”的创新模式，打破了传统餐饮模式，带来了新的就餐体验，成为推动快餐市场增长的关键因素。数据显示，互联网餐饮的市场规模正在逐渐增大，已达1615.5亿元，占餐饮规模比重5.0%。在线订餐和送餐点餐服务平台为快餐业发展提供了商机，帮助快餐店减少运营成本，降低进入壁垒，也满足了消费者追求便利的生活方式。

然而，越来越多的商家，甚至一些极富盛名的快餐连锁也会发现，随着更多消费者开始使用二维码点餐及外卖的服务，使得高峰时间订单激增，但是由于管理环节没能跟上变化，造成了厨房的生产环节的工作量激增，工作节奏被打乱。结果导致，工作现场混乱，客户服务质量下降。甚至出现外卖员进入后厨等现象，完全违反流程制度。面对此情此景，情何以堪？如何确保食品安全？如何确保流程规范？

外卖订单的增加，某种程度上可以增加门店的应收，但是如果门店没有做好相应的提前准备，对于门店来说，无疑是一场灾难，客户服务自然难以保证质量。不仅照顾不好店内现有的客户，更重要的，在时间比金子还重要的快递行业，一个客户投诉很可能造成无法弥补的损失。但是，如果我们能够提前设定

好管理程序，预演流程，做好相关数据测算和准备工作，那么，餐饮的红利就会爆发出来，不仅提升客户体验，更可以增加了门店效益。

这个问题看似是一个由于互联网等新技术发展而带来的新兴挑战，但如果我们仔细分析问题的本质，不难发现，这其实是一个在很多行业中企业一直在不断强调并试图解决的挑战。

“在不增加库存，人工或工作场地的情况下，面对预期的订单增长，缩短等待时间，加强拣货的准确性，改善客户体验和满意度，并且降低额外库存，最小化价格浮动，改善需求预测。”

这些挑战听起来是不是并没有那么陌生，事实上，这些问题在很多年以前，就已经每天摆在企业的管理层和基层领导面前。TBM曾服务过一个英国著名的零售商，Argos，该公司为英国排名首位零售商，拥有超过600家分店及17,000种产品，他们的持续改善总监曾说，“过去你只要可以实现价格和速度的其中之一就可占据市场，现在不行了，顾客已经对更好的服务习以为常。”

用什么样的方法去解决这些问题，相信每个人都有自己的答案。但不论我们选择那一种方法，我们的目的都应该是通过改善企业的价值链，形成高效的价值链管理链条。消除多余库存，缩短交期，改善需求的不确定性及价格浮动，改善交货水平及提高可视化。通过对从产品生产到交至客户手中整个价值流程的监控，可以帮助我们建立并保持更高更持久的竞争优势。

Zheng Shang（尚征）
副总裁