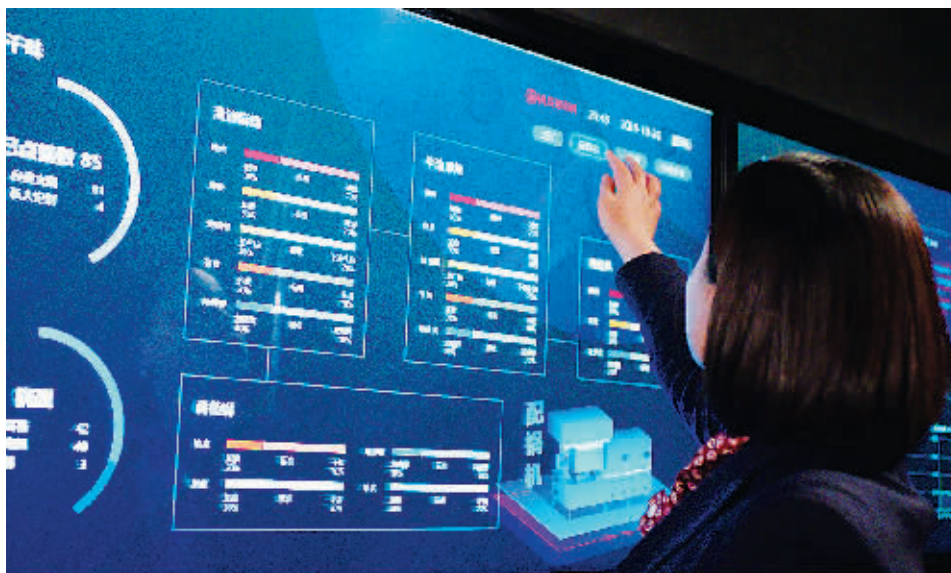


# 数字更懂消费者的胃 餐桌上的“数字气息”

■ 郭缤璐 张天元/文

数字化的大前提一定是标准化,通过系统将业务逻辑固定下来,再周而复始地循环。对于中国今天的连锁企业来讲,标准化与数字化之路还很长。



贴在桌角的小小二维码正肩负着传唤美食的使命。轻轻一扫,手指一挥,点餐信息通过后台数据传送到后厨,再由机器人将美食传送到餐桌,看似是讨巧之举,实则是餐饮企业向数字化时代奋力前行的有力证据。从线上点单再到冷链供菜,餐桌上每道餐食都能嗅到“数字”的气息,见证着餐饮行业享受数字化技术所带来的便利。

## 舌尖与心灵都被温暖

**猪**肚鸡锅加菌菇、番茄锅放枸杞、加麻加辣的牛油麻辣锅……只要脑洞足够大,海底捞就能一一实现,这也让同行大呼:火锅的数字化智慧管理也太内卷了。在海底捞火锅智慧餐厅中骏世界城店,这样的DIY锅底成了食客口中的时尚“艺高人胆大,筷子放不下!”初次体验DIY锅底的孙先生说道。

从清汤、辣锅这样平平无奇的锅底,到口味与风格迥异的新式锅底,这种改变要归功于数字化设备——智能配锅机的应用。海底捞此前就在部分门店引入智

能配锅机,改变人工配锅的传统模式。今年以来,海底捞还在此基础上推出了脸谱私人定制DIY锅底,消费者可亲自搭配锅底,满足个性化的口味需求。

如果说海底捞是在消费者的“舌尖”上别出心裁,那星巴克便是消费者的“心灵引导者”。建国路上的星巴克记录着韩小姐的心情点滴,从前的她喜欢在店内的留言本上写写画画,从走心文字到天气涂鸦,韩小姐总会留下几处痕迹。如今,韩小姐通过星巴克留言本上的二维码将这些点滴注入了一丝神秘,开始在微信状态中创作自己的“星巴克状态”。

从纸质留言本到电子状态,这样的功能设计,与在星巴克门店手写留言本时记录当下、期待被谁发现的心情何其相似?星巴克状态的推出,将这一熟悉的场景延伸到了数字化空间,让“此时此刻星巴克”有了数字化加持。

数字化的应用在餐饮场景远不止这些,扫码下单为消费者节约了等待时间,传菜机器人带来许多新奇体验,自助打饭机更是规范了餐品的规格。这些依托于数字化新技术应运而生的设备和应用,被不断优化、推广复制,出现在更多门店之中,改变着传统的餐饮服务模式。