

美食 体验报告

好伦哥PK比格比萨

# 比格比萨：用餐高峰食物餐具都缺

本期主角：自助比萨

■初尝理由：

开学季来临，又到了学生消费群体聚餐的高峰期，价格亲民、品类丰富的自助餐厅成了很多学生聚会的首选。本期，北京商报记者前往两家颇受学生消费群青睐的平价比萨自助餐厅——好伦哥和比格比萨，看看它们在产品、服务等方面有哪些新的突破，又存在哪些不足。



服务品质

好伦哥新店推巡台服务

	好伦哥(东大桥店)	比格(东直门店)
等位服务	无须等位	只有一张双人沙发和婴儿座椅，空间狭窄
点餐环节	前台按位付费后自助挑选	前台按位付费后自助挑选、可DIY比萨
餐中服务	餐盘回收及时、产品补充速度快、有巡台服务提供现烤肉类及比萨	产品补充速度慢、餐具经常用光、餐盘收其取不及时
餐后结账	现金、刷卡	现金、刷卡、支付宝
体验指数	★★★★	★★★★☆

周四中午12点左右到达好伦哥98经典餐厅东大桥店，店内上座率较高，但未出现排队等位情况。取餐区有服务员引导，并向消费者介绍产品特点。作为好伦哥在北京的第一家4.0升级门店，好伦哥东大桥店还设有海鲜台，消费者可自助选取需要加工的鲜活海鲜，交由工作人员加工，并选择不同口味。该店撤去了原有的比萨保温台，改为现烤比萨巡台服务，有服务员不时将现烤的比萨及巴西烤肉送到餐桌前询问是否需要。

周五晚上6点40分左右到达比格比萨东直门店，餐厅位于商场三楼，等位的消费者很多，入口通道内只摆了一张双人沙发，门口

十分拥挤，还有消费者在等位区直接抽烟的情况。可能是为了节省人工，餐厅叫号、付费、开发票等工作均由前台一名工作人员负责，叫号环节经常因用餐人数等问题出现混乱。由于正值用餐高峰，店内消费者非常多，取餐过程中经常出现没有食物甚至没有餐具的情况。

**点评：**自助模式本身就从一定程度上降低了餐厅的服务水平，这就要求自助餐厅在能为消费者提供的服务方面要做得更加细致，才能提升顾客的消费体验。产品固然是企业聚焦的重点，但是服务滞后也一定会影响到消费者对餐厅的印象。

硬件环境

比格东直门店拥挤局促

	好伦哥(东大桥店)	比格(东直门店)
餐厅评级	未公示	未公示
餐位数	300余餐位	100余餐位
停车位	商场停车位	商场停车位
环境设施	餐厅面积大，餐桌之间距离适宜、取餐区与用餐区区隔明显	餐桌之间距离过近，过道窄，收餐车经过会造成拥堵，用餐高峰环境嘈杂
体验指数	★★★★	★★★★☆

好伦哥东大桥店的装修风格以海洋为主，在装饰上也突出海洋元素。餐厅面积很大，取餐区与用餐区有明显区隔。在取餐区设有现烤区、中餐区、海鲜台、甜点区以及酒水吧台等，每个区域也是分开设置的，消费者取餐很方便。用餐区也按照餐桌的大小有所分隔，消费者之间几乎没有干扰。此外，在前台的后面还设置了一个小舞台，据店内工作人员介绍，偶尔会请乐队在餐厅演出。

比格比萨东直门店灯光很明亮，餐厅面积相对较小，餐桌之间距离很近，中间的过道

也很窄，仅容一人通过，在服务员推车收盘子的时候极易造成拥堵。因用餐人数较多，加上音乐声，整个餐厅环境十分喧闹。该店的取餐区和用餐区也做了区隔，但受面积限制，并不十分明显。消费者之间也经常出现互相干扰的情况。

**点评：**消费者对用餐环境要求的提升，让很多餐厅都开始注重环境装修，给消费者更好的用餐体验。自助餐厅应该根据餐厅的容量，适当限制用餐高峰时段的客流，以最大程度保证消费者的消费体验。

菜品特色

好伦哥加入现捞海鲜

	好伦哥(东大桥店)	比格(东直门店)
招牌菜	海鲜自助、巴西烤肉、现烤比萨、甜品	现烤比萨、烤鸡翅、薯条、水果沙拉、甜品
人均消费	午餐89元/位、晚餐99元/位	60元/位
优惠情况	团购折扣	美团55元/位
体验指数	★★★★	★★★★★

好伦哥东大桥店在产品结构方面增加了海鲜类产品，弱化了比萨类产品。比萨改成了现烤，并切成小块，方便消费者多尝试几种口味。相比之前将烤好的比萨放在保温台上，现烤巡台更能保证比萨的口感和味道。海鲜虽然较为新鲜，但种类偏少。由于仍处开业酬宾阶段，目前该店酒水无限畅饮。酒水的种类也比较丰富，预调鸡尾酒尤其受欢迎，不足之处是该店目前还没有摆放菜名。

比格比萨东直门店的产品种类相对较少，还是以比萨及水果沙拉为主，但是比萨方面也有创新和改良，这里的比萨以薄饼类为

主，还推出了榴莲比萨等新品，经常出现一端上台就被抢光的情况。比格还在店内设有比萨DIY专区，消费者可根据需求自行搭配比萨所需食材，再交由工作人员烘烤。该店的比萨只有12寸一种，消费者若选择DIY则必须吃完，若实在吃不完可以带走，但是要另外支付比萨的费用(59元/个)。

**点评：**聚焦产品是餐饮行业的热门话题，也是餐饮企业的必修功课。自助餐厅应该在主打产品上下更多功夫，形成自身的竞争优势。

北京商报记者 徐慧 郭诗卉

关注

## 京城老字号女人节推养颜餐

3月8日女人节，聚德华天旗下众多老字号餐厅纷纷推出针对女性的优惠活动和各种养颜菜肴。马凯餐厅就为来店就餐的女士准备了免费的银耳莲子羹；烤肉季为女士送上免费木瓜酥；又一顺为女人节免费赠送的是蓝莓山药；同春园为女士准备了免费的红枣银耳羹；望德楼为女士送出利于养颜的水果；惠丰老北京门钉肉饼店则为就餐满一定金额的女士送出免费热饮一杯；峨嵋酒家南礼士路店为来店就餐的女士送上了红豆沙。三里河同和居则为在3月8日过生日来店就餐的女士准备了精美的蛋糕；鸿宾楼在节日当天为市级女劳模推出了凭相关证书就餐享受8折优惠的服务。此外，什刹海同和居食府还为女士推出了特制的果珍鲜芦荟；烤肉宛也为节日推出了秋葵牛柳、蔬果缤纷等养颜菜肴。北京商报记者 徐慧 郭诗卉

## 肯德基构建社交支付场景

3月7日，肯德基全国4700多家门店全面接入微信支付，并引入裂变式社交分享机制，构建全新“社交支付”场景。所谓裂变式社交分享机制，与各大外卖平台推出的下单成功后可向社交平台好友发红包的方式类似，是肯德基推出的“一人领券，四友得利”的抢代金券玩法。肯德基在3月7日-13日期间还推出“女王节38元减8元，就要吃个痛快”的专属福利，优惠限量125万份。同时，凡在肯德基门店成功使用微信支付即可获得5元电子代金券，可将这份福利分享给最多4位好友。中国烹饪协会发布的《2015年餐饮消费调查报告》显示，去年餐饮消费现金支付比例再次下降，从39.3%大幅下降至20.3%。第三方平台预付目前已超过现金支付，排在现场刷卡消费之后。北京商报记者 徐慧 郭诗卉

## 北京为网络食品经营立规矩

北京市食品药品监督管理局日前对《北京市网络食品经营监督管理办法》(试行)公开征求意见。根据该办法，餐企网络外卖须向有关部门备案。《办法》第九条称，网络食品经营者应当自入网之日起30个工作日内，将自行设立网站或者所在网络食品交易第三方平台的网址、IP地址，书面告知原颁发许可的食品药品监督管理部门。北京市丰台区食品药品监督管理局相关工作人员告诉北京商报记者，这主要针对涉及网络食品经营的餐企，餐企从事互联网外卖业务需要向有关部门备案。《办法》明确表示，未取得食品经营许可的个人，不得通过互联网销售自制的食品。业内人士指出，这意味着如今很多“朋友圈美食”不具有合法性。未来网络私厨也需要取得合法证照才能从事经营活动。北京商报记者 徐慧 郭白玉