



Shake Shack PK LetsBUGERplus

“高级”汉堡成人气新秀

本期主角:汉堡主题餐厅

初尝理由:

火遍美国的快餐明星Shake Shack今年终于进入中国市场,首家门店选在上海新天地,门店开业后立即引起大量消费者前去打卡,成为该商圈风头无两的网红餐厅。虽然Shake Shack还未进入北京,但在北京市场也有不少人均消费超过150元的人气汉堡主题餐厅,位于三里屯的LetsBUGERplus就是其中评分很高的一家汉堡主题餐厅。本期北京商报记者分别前往这两家“高级”汉堡店,发现两家餐厅确实都具有比较高的人气,并且产品与平时在普通快餐厅吃到的产品也有比较明显的差异,但Shake Shack场景即服务与后者差距明显,整体体验后感觉Shake Shack的性价比略低。



Shake Shack(上海新天地店)



LetsBUGERplus(北京三里屯店)



服务品质

Shake Shack (上海新天地店)

LetsBUGERplus (北京三里屯店)

等位服务

餐厅排队很长,需排队等位

无需等位

点餐环节

点餐台点餐,部分服务人员点餐操作不熟练,点餐过程较长

消费者用纸质菜单点单,服务人员协助下单

餐中服务

店内服务多以自助服务为主,该餐厅仍为快餐厅,几乎没有餐中服务

店内服务细致周到,服务人员穿着也是酒店服务人员的穿着,服务人员热情礼貌

餐后结账

现金、刷卡、微信、支付宝等

现金、刷卡、微信、支付宝等

体验指数

★★★

★★★★★



硬件环境

Shake Shack (上海新天地店)

LetsBUGERplus (北京三里屯店)

餐厅评级

未公示

未公示

餐位数

30余张餐桌

40余张餐桌

停车位

附近停车场

附近停车场

环境设施

餐厅装修明亮简约,餐位布置较为拥挤,店内气氛嘈杂

餐厅装修时尚大方,并且设有超长吧台座,但部分餐位位置太近,消费者之间干扰很大

体验指数

★★★

★★★



菜品特色

Shake Shack (上海新天地店)

LetsBUGERplus (北京三里屯店)

招牌菜

招牌牛肉堡、上海限定奶昔、招牌芝加哥热狗

香橙老虎虾沙拉、好莱坞汉堡

菜品价格

招牌芝加哥热狗39元、双层招牌牛肉堡68元、上海限定奶昔45元

香橙老虎虾沙拉109元、好莱坞汉堡99元、莫吉托59元

人均消费

175元/位

210元/位

优惠情况

未见折扣优惠

未见折扣优惠

体验指数

★★★

★★★★★

Shake Shack高峰期服务滞后

上周二晚上8:00左右到达Shake Shack(上海新天地店),餐厅内外餐位座无虚席,很多消费者都是拼桌用餐。可见网红餐厅自带流量的效果。Shake Shack多数工作人员都在厨房中工作,点餐台前仅有两个点餐机可用,负责点餐的工作人员操作还不熟练,加之与外国消费者沟通不畅,让整个点餐进程更加缓慢。

上周日下午4:30左右到达Lets Seafood & Taipei(北京三里屯店),由于该门店与LetsBUGERplus同属一家公司,

并且距离很近,LetsBUGERplus(北京三里屯店)目前正处于装修中,Lets Seafood & Taipei代售LetsBUGERplus的部分产品。虽然还没到用餐高峰,但门店内上座率已经超过五成。店内服务人员会热情引座,且对于店内的产品也比较熟悉,餐中服务很及时。

点评:两家餐厅虽主打产品类似,但Shake Shack仍为快餐模式,服务环节略显单薄,不少环节都存在不同程度的服务滞后。而LetsBUGERplus整体服务环节和流程则比较完整。

两家餐厅均较嘈杂

Shake Shack(上海新天地店)分为室内外两部分就餐区,记者到店时两个区域都已经坐满人,但北京商报记者注意到,很多坐在室外的顾客并没有点单,只是坐在门外的餐位聊天,这让餐厅翻台变得更慢。店内操作间占去了大部分空间,从点餐窗口可以清楚地看到产品的制作流程,店内餐位距离较近,消费者之间的干扰较大,有一排沙发座区域相对比较独立。

LetsBUGERplus(北京三里屯店)由于在装修,目前产品转移到Lets

Seafood & Taipei,这家店的装修风格很西式,店内灯光比较昏暗,营造出一种静谧的氛围,并且在餐厅门口设置了很长的吧台座,餐厅不同餐位周围的环境有明显的差异,记者所在的位置,餐桌距离就非常近,消费者之间的干扰很大。

点评:两家餐厅的环境风格差异明显,虽然都存在消费者之间干扰问题,但相比之下,Shake Shack整体气氛更加轻松随意,即使互相交流存在干扰,但仍然不觉得突兀和不适,而LetsBUGERplus整体气氛比较安静,就让有些较大的交谈声音显得格外刺耳。

Shake Shack性价比略低

Shake Shack店内产品除了西式快餐中常见的汉堡、小吃、冰淇淋外,还加入了各种酒水,其中以精酿啤酒居多,店内产品主要以现场制作为主,出餐速度虽然较慢,但是产品的口感确实比较好。招牌芝加哥热狗很好吃,不少到店消费过的网友也对这款产品十分认可,采用的酸黄瓜酱味十分有特点。但招牌牛肉堡虽然为店内头号主打,表现却一般。

LetsBUGERplus由于暂时转移到其他门店,原来店内在售的大部分产品都没有,只有两款汉堡、两款沙拉和两款饮品。LetsBUGERplus的汉堡产品用料很足,牛肉口感嫩滑,味道也非常好,并

且在售的两款汉堡产品分量都非常足,与其他快餐的汉堡差异明显。香橙老虎虾沙拉的用料也很足,老虎虾虾肉紧致香甜,非常可口。莫吉托饮料不仅颜值高,喝起来也非常清爽。

点评:两家餐厅的产品相比普通西式快餐差异明显,口味以及产品结构都优于普通的西式快餐,并且客单价偏高。相比之下,LetsBUGERplus的汉堡产品表现优于Shake Shack,并且店内的环境设施以及服务也比较突出,整体体验更佳,Shake Shack则显得性价比略低于LetsBUGERplus。

北京商报记者 郭诗卉 于桂桂