

消費數據助制定營銷策略 提升效率改善顧客用餐體驗

香港餐飲業處於激烈競爭環境，電子商務和零售科技的迅速發展正在重塑傳統餐飲市場的運作模式。餐飲管理平台的引入不僅提升了顧客的便利性，同時亦促進了業界的創新，降低商家的經營成本，讓他們能更好地應對外來競爭。餐飲管理平台的普及也在全方位改變運營方式，讓企業能夠提升效率、改善顧客體驗，並在激烈的市場競爭中脫穎而出。這一系列的變革無疑將引領香港餐飲業進入一個新的數字化餐飲時代。

●圖/文：香港文匯報記者 黎梓田



●於香港屹立超過半世紀的港式大排檔，近日透過數碼轉型支援先導計劃進行升級。



●鄭穎楷(右)表示，餐飲管理平台是公司的重點產品之一。左為Omniwe業務發展經理李偉健。

港餐飲業大變革 智能平台助應對競爭

餐飲管理平台品牌OmniWe共同創辦人鄭穎楷接受香港文匯報訪問時表示，餐飲管理平台是公司的重點產品之一(即其定製化「餐飲POS系統」)。POS的核心功能包括數字化點餐系統，該系統使顧客能夠進行自助點餐和實時菜單更新，從而減少等待時間，提升用餐體驗。顧客不再需要長時間等待服務員來點餐，而是可以迅速選擇自己喜愛的菜品，這在高峰時段尤其重要。

助餐應跟蹤開支並管理供應商，降低成本並提高利潤率。通過有效的成本控制，餐廳能夠在市場競爭中保持優勢，增強其盈利能力。鄭穎楷稱，顧客服務的提升也是餐飲管理平台的重要功能之一。通過收集顧客反饋，餐廳能夠持續優化服務質量，並通過數字化的忠誠計劃吸引更多顧客，增強顧客的忠誠度。電子商務和零售店科技的進步正在為傳統餐飲業帶來重大的市場變革。這些技術不僅提升了顧客的便利性和滿意度，還促進了餐飲業的創新與競爭，要求傳統餐飲業不斷適應以保持市場地位。

在線訂餐 消除地域限制

鄭穎楷指，顧客現在可以通過移動應用程式或網站在任何時間和地點進行在線訂餐，消除了地域和時間的限制，讓餐飲業者能夠觸及更廣泛的顧客群體。其次，許多餐廳採用自動化的點餐機和智能自助廚房設備，這不僅提高了效率，還降低了人力需求和出錯率。隨着電子商務和零售科技的門檻降低，許多新興品牌和小型餐廳更容易進入市場，顧客在選擇餐廳時的靈活性也增加，能夠輕鬆比較不同品牌的菜單和價格，這對傳統餐飲業者提出了挑戰。

在社交媒體和營銷策略變得越來越重要的時代變革下，鄭穎楷認為，餐廳利用這些平台進行品牌宣傳已成為不可或缺的一部分。平台透過各種工具收集顧客的消費習慣，餐廳可以根據顧客的歷史數據提供個性化的菜單和促銷，進一步提升顧客滿意度。餐飲管理平台的各項功能共同促進了餐飲業的效率提升、顧客滿意度和整體盈利能力。隨着市場競爭的加劇，餐飲企業應積極採用這些管理平台，以適應不斷變化的需求，提升自身的競爭力。鄭穎楷認為，這不僅是提升業務表現的關鍵，也是未來餐飲業成功的必經之路。

香港文匯報訊 在提升用餐體驗方面，鄭穎楷認為，數據分析、聊天機器人和人工智能這三項技術應用最為重要，餐飲業能夠實現多重優勢，這些優勢不僅提升了顧客體驗，也增強了企業的經營效率和競爭力。數字點餐系統與個性化推薦的結合顯著提升了顧客的滿意度。顧客可以通過自助點餐機或移動應用程式快速查看菜單並下單，這種便捷性使顧客能夠輕鬆找到自己喜愛的菜品。

鄭穎楷相信，結合顧客行為分析的數據驅動決策使餐廳能夠制定更加精準的營銷策略，針對不同顧客群體進行個性化推廣，提升品牌形象和市場佔有率。利用這些數據，餐廳能快速適應市場變化，根據顧客需求和競爭環境調整經營策略，保持市場競爭力。基於顧客的消費數據，餐廳可以設計個性化的忠誠計劃，讓顧客感受到獨特的價值，提升回頭率。通過聊天機器人及時了解顧客的需求和反饋，餐廳能夠維持良好的顧客關係，增強顧客的忠誠度。

使用數碼支付 餐廳顧客雙贏

除了以上技術之外，鄭穎楷補充，數碼支付解決方案亦對餐飲企業帶來正面影響。首先，在便利性方面，數碼支付使得顧客能夠快速完成支付，顯著減少排隊等候時間，這一點對於餐廳的高峰時段尤為重要，因為它能夠提高顧客流量；此外，數碼支付支持多種支付方式，如信用卡、電子錢包和移動支付，滿足了不同顧客的需求。這種多樣化的選擇不僅提升了顧客的滿意度，也幫助餐飲企業吸引更多的顧客。

在安全性方面，數碼支付減少了現金交易的頻率，從而降低了現金被盜或丟失的風險。大部分數碼支付系統都使用加密技術來保護交易數據，增強了安全性。此外，許多支付平台還具備防欺詐措施，能夠識別和防範可疑交易，進一步保障企業的資金安全。

個性化推廣 增強顧客忠誠度

▶OmniWe推出的餐飲管理平台產品。



實時監控庫存避免缺貨

其次，平台的庫存管理功能使餐飲業者能夠實時監控庫存狀況，避免缺貨和浪費食材。系統自動生成的報告支持採購計劃，確保餐廳始終具備足夠的食材供應，從而保持業務運行順暢。餐桌管理功能也不容忽視，通過在線預訂和優化座位安排，餐飲管理平台提高了桌位的利用率，有效管理顧客流量，減少高峰時段的等候時間。這不僅改善了顧客的用餐體驗，也為餐廳提高了營收潛力。

在員工管理方面，平台的自動化排班和績效跟蹤功能大大提升了人力資源管理的效率。合理的排班可確保餐廳在繁忙時段擁有足夠的員工提供服務，從而提升整體服務質量。數據分析與報告功能則讓經營者能夠獲取深入的銷售數據，幫助他們作出明智的經營決策。這些數據揭示顧客的消費趨勢，使餐廳能夠優化菜單和促銷策略，進一步提高業績。

簡化流程 提高外送效率

另外，鄭穎楷說，隨着外送需求的增加，整合外送服務的功能也變得尤為重要。餐飲管理平台將外送訂單整合進管理系統中，簡化了處理流程，提高外送服務的效率，讓餐廳能夠更好地滿足顧客的需求。最後，成本控制功能幫



▲愛文生飯店自1956年開業以來，以其港式鑊氣小炒深受本地及海外食客的喜愛。

個案1

半世紀大排檔也轉用QR Code

香港文匯報訊 於香港屹立超過半世紀的港式大排檔愛文生飯店，近日透過數碼轉型的「數碼轉型支援先導計劃」進行升級。愛文生飯店負責人胡蕙欣引入電子支付系統及店面銷售方案，透過QR Code優化營運流程，提升效率，並減少傳統手寫單據的誤會。新系統不僅令結算更快捷，還可減輕員工負擔，從而專注於跟顧客的互動，既通過數碼轉型來提升服務效率和顧客體驗，同時又能保留傳統文化和風味。

傳統大排檔愛文生飯店自1956年開業以來，以其港式鑊氣小炒深受本地及海外食客的喜愛。胡蕙欣表示，以往夥計一直由全人手落單，面對絡繹不絕的食客，前線員工的工作節奏非常緊湊，廚師需花時間理解手寫單的內容，她亦要花時間整理單據及結賬，這樣的流程既耗時又容易產生誤會。為了提升效率，胡蕙欣最近參加了數碼轉型的「數碼轉型支援先導計劃」。在申請獲批後，愛文生飯店與方案供應商Dola Technology Limited成功配對，採用「電子支付系統及店面銷售」方案，推行工序數碼化，有效地應用科技來優化餐廳營運流程。

降低夥計工作量 可與客人互動更多

胡蕙欣表示，以她所知，愛文生飯店是少數使用QR Code系統的大排檔，始終大排檔的員工普遍年紀都較大，較難適應新系統的操作。不過在使用QR Code系統後，她明顯感受到新系統帶來的好處，不僅能減省人手，甚至可以保留人才。

大排檔向來予人印象是「又辛苦又熱」，但使用新系統後能減少工作量，「員工走動少了」，且有更多時間向客人介紹大排檔，與客人之間的互動亦增加，不再是「幫客人影張相都無時間」般匆忙。

此外，愛文生飯店的客人付款時可以使用QR

Code。胡蕙欣指，過往即使用計算機計算賬單都有機會出錯，現在有QR Code，就能減少人手出錯。最重要的是，「埋數」是每天收舖時都要用不少時間處理的事；使用新系統後，就能節省高達八成的「埋數」時間，按一下就有即日的營業額報告，非常方便。

埋數時間省八成 減少人手出錯機會

另一邊廂，透過「數碼轉型支援先導計劃」與愛文生飯店成功配對的方案供應商Dola Technology業務拓展經理黃聖研亦向香港文匯報記者表示，公司為愛文生提供了一套全方位的數碼轉型方案，旨在提升其餐廳運營的效率。公司提供的系統包括電子餐牌、QR Code掃碼點餐、電子支付和排隊系統，這些工具不僅能夠減少顧客的等待時間，還可以幫助愛文生更靈活地管理訂單和菜單。

黃聖研指，這套系統讓餐廳管理層能夠更好地分析和利用數據，從而進行即時調整，優化營運流程，最終達到提升顧客服務質量和滿意度的效果。透過公司的數碼解決方案，愛文生得以實現從傳統運營模式到現代數碼化管理的平穩過渡。



▲胡蕙欣(左)指，愛文生飯店是少數使用QR Code系統的大排檔。右為黃聖研。

個案2

手機App助生意翻倍

●穎普科技董事馮家熯表示，公司會根據餐廳的不同情況，使用手機應用程式來協助他們進行數碼轉型。

穎普科技董事馮家熯表示，公司會根據餐廳的不同情況，使用手機應用程式來協助他們進行數碼轉型，以接觸不同的客群，改善生意額，個別個案更出現翻倍增長。

馮家熯舉例指，有一家餐廳發現堂食生意越來越差，可能是因為消費者消費頻率降低，或選擇到其他地方消費。公司建議他們使用手機應用程式來針對附近學校的學生餐，提供數碼轉型的方案，他們發現手機收到的學生餐訂單比堂食訂單還要多。

馮家熯提到，一般而言使用公司產品的餐廳生意額大約增長了20至30個百分比，有的甚至翻倍。公司同時有提供餐飲管理平台POS功能，通過手機與餐飲系統連接，提供一體式的服務，例如在實體店內有一個管理系統，顧客可以用手機下單或使用二維碼進行點餐。

麵包店研圖像辨識系統

另外，穎普科技對產品創新的方法主要是與餐廳的老闆溝通，了解他們客群的需求。例如，有一家餐廳的客群年齡較大，公司為他們開發了一個簡單易懂的積分系統，讓顧客容易理解和使用。公司曾與一家麵包店合作進行圖像辨識的研究，雖然還在實驗階段，但希望能加快人手的工作效率。

馮家熯補充，平台的會員系統能加強食客與餐廳的互動，通過累積消費獲得優惠，增強顧客的忠誠度，提高用餐的滿意度。這種雙贏的局面有助於提升餐廳整體的服務水平和客戶關係。



▲穎普科技提供餐飲管理平台POS功能。

香港文匯報訊 穎普科技(Wingpro Technology)認為數碼轉型的「數碼轉型支援先導計劃」方案供應商計劃，對餐飲業和零售業的中小企業是恰到好處的措施。

穎普科技董事馮家熯表示，公司會根據餐廳的不同情況，使用手機應用程式來協助他們進行數碼轉型，以接觸不同的客群，改善生意額，個別個案更出現翻倍增長。