

关键词：餐饮,外卖,O2O,订餐

内容概要：

对于餐饮行业来说，今年是非常重要的一年。高端餐饮面临转型，而大众餐饮因场地租用费、成本增加、税费负担，同样不堪重负。做订餐外卖的O2O，线上内容都是技术能解决的问题，更多餐饮企业需要应对的问题是亟待通过调整，让餐饮企业的O2O模式尽快走上...

正文：

对于餐饮行业来说，今年是非常重要的一年。高端餐饮面临转型，而大众餐饮因场地租用费、成本增加、税费负担，同样不堪重负。“做订餐外卖的O2O，线上内容都是技术能解决的问题，更多餐饮企业需要应对的问题是亟待通过调整，让餐饮企业的O2O模式尽快走上一条规范健康发展之路。

“移动互联网应用的加速，使互联网餐饮外卖的发展条件日益成熟。”百度外卖、饿了么、美团外卖和淘点点等成为外卖市场的领先者。基于共享经济理念的私厨外卖也逐渐兴起。外卖简单快捷、经济实惠，有些还24小时送餐，风雨无阻。“宿舍的室友经常一起叫外卖。”北京理工大学学生张元说，“考试前哥几个一起熬夜看书到半夜，叫点烤串，困意全无。”百度外卖去年5月上线以来，一直保持着快速增长的趋势，特别是在白领外卖领域风头正劲。腾讯在去年和今年初相继投资了零号线、饿了么两家外卖平台。阿里巴巴不满足于持股美团外卖，今年7月，旗下口碑网宣布淘点点APP将变身为口碑外卖，直接参与竞争。



外卖平台商家越来越多，菜品种类也越来越丰富。“每周五中午部门都会组织沙龙，叫个外卖边吃边聊，既省时间也能吸引同事参与。”吃腻了饭店的菜，外卖还能送来家庭厨房的私家菜。邻居做的家乡菜，价格跟餐厅外卖差不多，但餐食更有特色。”

外卖市场仍有很大的增长空间。餐饮是刚性需求，外卖满足了消费者便捷用餐的需求，有可能达到万亿元市场规模。百度外卖的工作人员认为，随着中国城市化进程加快，人口向大城市聚集的趋势更明显，再加上移动互联网的发展，互联网餐饮尤其是网络外卖具有爆发式发展的潜力。

网络巨头纷纷盯上外卖市场，这有些醉翁之意不在酒，更吸引人的是外卖带来的O2O想象空间。“吃饭是消费者一天三顿的高频需求，大家都看到了这一O2O入口的重要性，因为‘高频带动低频’是O2O领域的规则。”比如美团外卖除了餐饮外卖以外，还引入了生鲜、便利店等品类。百度外卖也将拓展至商超、便利店、鲜花店、药店等更多商户及品类。

为争夺潜在的消费市场，今年以来，外卖平台打起了“红包大战”，补贴力度越来越大，今天你补贴8元，我就补贴10元。四五年前，外卖还是大学生投入几万元就可以做起来的创业方向，如今外卖平台月补贴甚至上亿元，百度、阿里、腾讯三大互联网巨

头已打响了舌尖上的战争。

“天下也有免费的午餐”“1块钱就能吃饱饭”等外卖促销确实有吸引力。业内人士表示，许多点餐O2O信息平台做得不温不火，原因就在于线上流量虽大，但线下外卖产量和服务能力跟不上，除了配送不准时，商家外卖偷工减料、网上图片和实际不符等投诉也很多。在订单量不够大时，商家增强把控能力和节约成本就是一对矛盾。

“近期百度、阿里、美团的介入炒热了市场，但并未给市场带来根本性改观。”外卖O2O的核心竞争力是对用户的掌控能力和流量的获取能力。在外卖行业同质化比较严重的情况下，只有面向消费者提供有特色、有质量的餐食，再加上及时的市场配送，才能获得更大的发展空间。目前看来，实现这一目标，其实并不容易。

“我经常晚餐叫外卖，晚高峰的配送速度一般不太给力，有时很晚才送到。”为提高用户满意度，不少外卖平台都致力于提升配送效率。比如百度外卖在配送过程中发挥了搜索和大数据优势，建立了智能化物流配送系统以调节运力、优化路径，但效果如何有待检验。

大面积补贴之下，用户使用外卖软件频率很高，当补贴没了，用户是否愿意按原价购买外卖服务？“平台补贴确实很实惠，有补贴叫外卖的次数会更多，没补贴后可能自己做饭会更多。”“网络外卖平台虽然解决了餐饮企业和用户之间的信息不对称，但也带来了新的信息不对称，当线下餐馆走到线上，消费者看见的只是外卖，很难观察背后的卫生状况。”曾剑秋说，消费者一旦遇到问题，不像在实体店能现场交涉，网络消费维权成本更高。

“网络外卖平台虽然解决了餐饮企业和用户之间的信息不对称，但也带来了新的信息不对称，当线下餐馆走到线上，消费者看见的只是外卖，很难观察背后的卫生状况。”专家提醒消费者，要选择持有《餐饮服务许可证》的外卖商家，尽量选择有实体店的商家。注意配送过程是否会污染菜品，建议订餐时不选择冷菜、生食品种（如生鱼片）、冷加工糕点（如含奶油的点心）等高风险食品。要注意保存订餐及消费凭证，以便消费维权，一旦遇到食物中毒事件，可以报警或通过12315热线电话投诉维权。O2O可以做到什么程度？团购、外卖、打车……由商品到服务，互联网的世界充满惊喜。未来的趋势将会是社区O2O，将整个社区生活圈通过互联网平台连接起来，但要完美解决“最后100米”，并不是那么容易。

西安弈聪信息技术有限公司简介

西安弈聪立足陕西西安，为西安企业提供网站优化，软件开发，软件外包，电子政务，网站建设、企业网络营销咨询服务及实施为主体业务，为客户提供一体化IT技术服务。

西安弈聪现有技术架构包含PHP,asp,.NET.C++,VB,J2EE等，在MYSQL,MSSQL数据库系统，ORACLE大型数据库管理系统开发方面专长，经验丰富，是业内技术服务最全面，技术实力最雄厚的IT技术服务企业之一。

联系电话：029-89322522 4006-626-615 网址：<http://www.xaecong.com> 邮箱：[\[email protected\]](mailto:)