

# 大连亚惠快餐发展的制约因素及对策分析

姜春莲

《市场周刊:理论研究》2016年第2期 指导教师:刘志友

**摘要:**近年来,随着大连城市经济持续且稳定的发展,人们的生活节奏越来越快,人们的消费观念不断转变,快餐行业发展迅猛,经营利润可达50%。然而,传统的中式快餐却不如西式快餐和一些其他风味小吃受人追捧。此次调查研究旨在找出大连中式快餐连锁企业“亚惠快餐”发展的制约因素,对大连亚惠快餐所面临的环境进行全面的分析,制定出符合大连亚惠快餐自身特点的发展策略,提高其在餐饮行业的竞争力。

**关键词:**亚惠快餐 制约因素 发展策略

## 一、前言

### (一) 调查的背景或目的

以亚惠美食为品牌、总部设在中国大连的快餐事业是亚惠企业的核心业务之一,亚惠快餐也是大连中式快餐连锁店最多的快餐企业。亚惠企业创立于1992年10月,是中国从事餐饮服务业的专业公司,在2004年被商务部列为中国餐饮百强企业。到2006年为止,旗下共拥有七个自主创立的餐饮品牌,共计近100多家直营分店,分布在中国的北京、天津、上海和大连四地。其中亚惠快餐目前在大连共有34家门店,分布在市区的主要商圈。其服务对象以年轻顾客为主,为顾客提供营养可口的早餐、方便快捷的午餐、休闲丰美的晚餐,亚惠旨在为中国繁忙而成功的新生代打造可以信赖并时尚的第二个家庭厨房。但是绝大部分的人们选择亚惠快餐仅仅是因为新鲜、健康和快捷。究竟是什么因素制约着大连中式快餐企业的发展呢?本文将通过实地调查消费者的意见,找出相关的制约因素,并制定符合其自身发展特点的应对策略。

### (二) 调查概况

#### 1. 调查时间

我们利用暑假的时间,对选定的三家亚惠快餐门店进行实地调研。分三个时间段对餐厅的顾客进行问卷调查,这三个时间段分别为早上6:00-8:30,中午11:30-13:00,晚上的17:00-18:30。

#### 2. 调查地点

我们对大连市内的三家亚惠快餐进行实地调研,调研的地区比较分散,且都是一些人流量相对较大的一些商业区域。分别是胜利广场店,黑石礁店、马栏店。目的是使调研的结果更加具有说服性和可靠性。

#### 3. 调查对象

对调研结果进行总结得到,20岁以下的占11.8%,20-35岁占70.6%,35岁以上的占17.6%。其中20-35岁的青年段占的比例最大。这些年龄段的顾客是主要客源,而他们当中的绝大部分都是回头客人。

#### 4. 调查方法

我们采取实地问卷调查的方式,对大连市区内的三家亚惠美食快餐厅进行随机问卷调查,每一个餐厅一共发放120份调查问卷,每个时间段发放问卷30份。一共发放问卷360份,经过统计共收回有效问卷340份。

## 二、分析

针对大连亚惠快餐发展的制约因素及对策分析这一研究,设计调查问卷。每个调研问题,提供三个选项,分别为满意、一般和不满意。对满意这一类别的人数汇总进行整理分析得到如下表一:

调研问题	满意度情况	样本数	比重/%
快餐厅的设施设备质量(桌椅的舒适程度)	满意	288	84.7
快餐厅的设施设备质量(餐具的完好程度)	满意	266	78.2
菜品特色、种类、味道	满意	50	14.7

菜品份量	满意	298	87.6
菜品价格	满意	92	27.1
菜品的干净、卫生、快捷情况	满意	280	82.4
就餐等待时间	满意	308	90.6
快餐厅环境（餐厅的氛围、设计和装潢）	满意	248	72.9
服务人员的仪容仪表	满意	206	60.6
服务人员服务质量（礼节礼貌、服务态度、效率、技能等）	满意	38	11.2

表一

### 三、调查的基本结论

根据调查了解到，被调查的顾客中有 88.8%的消费者和服务人员服务质量（礼节礼貌、服务态度、效率、技能等）不满意，85.3%的消费者和菜品特色、种类、味道不满意，72.9%的消费者和菜品的价格不满意，从中我们可以得到影响亚惠快餐发展的制约因素为：

1. 员工的服务态度不是十分的热情，礼节礼貌和职业素养有待提高。
2. 一线服务人员的素质普遍较差。亚惠快餐店内的服务人员的年龄偏大化，服务人员大部分都是高中以下的学历，大专以上的员工人数所占比例较小，员工缺乏全方位的管理。
3. 对于亚惠快餐的各个分店来说，菜品的种类过于单一，菜品的口味味道不到位。而且外地风味很少，没有特色。
4. 亚惠快餐的菜品食物价格偏高，消费者无法体验到物美价廉的感受。
5. 缺乏企业形象管理、品牌意识薄弱。亚惠快餐虽然在大连分布了很多店面，但是在天津、北京，上海分布还不够广泛，在国内的一些其他大中型城市并没有很高的企业知名度。

### 四、应对措施

#### （一）提高人员的服务水平

##### 1. 改善员工服务态度，提高员工职业素养

餐厅需要为客人提供更加人性化的服务，当客人遇到问题时能热情的解决问题。服务人员必须具有强烈的服务意识，多方面的服务意识以及应变能力，每一个服务人员都必须十分重视自己的每一次的具体的服务活动。餐厅的管理层也应该定期对员工的工作质量进行检验，多多关注员工的服务态度、礼节礼貌，从而提高员工的职业素养。

##### 2. 制定奖惩制度，时刻进行监督管理

餐厅的管理层也要对员工进行全方位的管理，对员工定期进行素质培训，提高服务人员的服务技能和服务效率。餐厅每个月进行内部的评选工作，对表现突出的员工赠予本月“金星”、“银星”称号，并给予一定的嘉奖，以此来提高员工工作的积极性，提高快餐厅服务人员的服务质量。

##### 3. 保证员工的年轻化、高素质化

加强对员工仪容仪表的检查，员工形象是一个餐厅的脸面。客人进入快餐店首先看到的就是餐厅的环境和服务人员，服务人员的仪容仪表、热情与否直接影响到客人的消费心情。同时企业的一线服务人员是直接接触消费者的，他们素质的高低与否，直接影响者企业的生存与发展。对于大连亚惠快餐来说，它的消费群体主要是青年人，从这一点上来看，快餐店不仅要保证良好、轻松的服务环境也需要保证服务人员的年轻化，高素质化。

#### （二）更新菜品，增加新食物

##### 1. 更新菜品、增加新食物

通过调研发现 80%以上的客人对于菜品的种类，特色，味道不是十分满意，其实这点无非是各大快餐店共有的弊端，很长时间以来，都是一样的菜品，没有什么太大的更换。所以要想让快餐店经营持久，就必须要从菜品上下功夫，了解顾客的喜好和口味，更新食物，增加新的菜品。这样才能保证顾客不会流失。快餐店也可以自己做调查，采用问卷调查的方式，向客人搜集他们心目中的营养健康菜品，最后快餐店根据自身的情况进行筛选，好的建议加以应用。这样一来就可以从根本上解决快餐店菜品匮乏的问题，吸引更多的客人光顾。同时我也了解到大连亚惠美食在去年年底也有创建自己的微信公众号，定期会发表一些菜品的信息，这种通道我们要更加强有效的利用它，用微信留言的方式了解顾客对菜品的任何需求和要求，得到顾客在菜品改进方面的建议，从而合理的进行改善。

## 2. 加强食品监督管理，保证食物口感

亚惠快餐即便是大连快餐连锁企业的领跑者，也疏忽对菜品味道的保证。对于这一点，快餐店应该做到时时刻刻进行监督，口感不好的，大多数顾客反映难吃的食物，即使进行改善或者更换，以便迎合大众的口味，得到更多消费者的支持与青睐。

## 3. 重视营养配餐，增加特色食品

亚惠快餐应该更加重视营养配餐，合理搭配食物中的各种营养成份，同时利用医食合一的传统饮食文化，开放具有中式特色的营养食品，如在夏季提供清热解毒的粥品饮料，在冬季提供具有滋补功效的煲品菜肴，从而开发出独树一帜的营养快餐体系，吸引更多的消费者。

## 4. 利用互联网，与顾客进行实时沟通

在这个信息化高速发达的时代，人们已经习惯在手机上以及网络上对一些事物提出自己的观点和建议。针对这一点，大连亚惠美食可以创建自己的APP，不仅在上面及时更新各个店面推出的新菜品。同时也可以在上面搜集顾客对菜品各个方面的意见和建议，对于认定有效的建议给予一定金额的电子优惠券，以此来建立消费者与快餐店之间良好的沟通桥梁，从而使店内的菜品食物得到更大的改善。

### （三）合理定价，提高性价比

通过本次调研发现 71.9% 的客人觉得部分菜品价格偏高，针对这一点快餐店可以进行重新定价，充分发挥快餐价格适中，品种繁多的特点，做到完全的经济实惠。同时我还了解到，大连亚惠快餐可以办理会员卡，顾客使用会员卡可以享受九折的优惠。每月的 28 日会员日充值也会赠送优惠券。并且初次办理会员卡，交费 101 元，可以赠送 25 元的电子消费券。针对合理定价这一点，我们可以加大会员顾客的折扣，来增加餐厅的知名度，从价格上鼓励顾客办理会员卡，这样就可以加大顾客的就餐次数，也可以提高知名度，招揽更多的顾客。

而且随着互联网的发展，快餐店也可以采取微信、支付宝扫二维码的方式进行消费，对于这类支付的客人可以给一定的折扣，并且每个月定几天作为随机折扣日，在这几天选择微信或者支付宝支付可以享受不同程度上的折扣，这样一来可以抓住客人的猎奇心态，吸引消费者。与此同时，现在很多的青年人在外面吃饭习惯用一些软件来获取一些优惠。其中，广泛为大众使用的就是美团网，亚惠美食在这一方面的利用还需要加强。在提供团购价的同时，提供一些现金低值券，支持消费者进行手机支付。

### （四）加大宣传力度，提高企业知名度

亚惠快餐应该建立企业形象识别系统，加强企业形象管理，从而实现各个连锁门店的整体呼应，如企业名称、企业标志、产品包装、广告媒体、工作制服，还有招牌、标识牌、橱窗、陈列展示等。同时亚惠快餐也可以建立官方网站，加大宣传力度，从而增加企业在其他中小城市的知名度，提高其在餐饮行业的竞争力。

### 结语

在海滨城市大连，随着社会经济的高速发展和人民生活水平的不断提高，人们的餐饮消费观念逐步改变，亚惠快餐需要改善自身的不足，利用自身的优势，让其在大连的餐饮行业大放光彩。

### 参考文献

- [1] 谢雨萍. 中式快餐业的现状及其发展方向[J]. 社会科学家, 2002 (07)
- [2] 徐哲, 赵懿清, 罗剑涛, 刘志宏. 快餐业服务质量差距分析模型及其应用研究 [J]. 中国质量, 2006 (11)
- [3] 刘念, 浅析重庆中式快餐连锁企业服务质量现状及问题 [J]. 经营管理者, 2010 (07)