

9/1.4.20

酒店業營銷策劃

虹橋酒店管理培

餐飲業如何爭取顧客





1、餐飲業的店號命名

餐飲店的命名的重要性

中國人自古就習於命相，縱然在文明洗禮下，取店名時仍然會合八字、算筆畫，找個大吉大利的店號；因此一般都忽略了最重要的一點——顧客的反應，及店號是否能達到宣傳效果。

據命名專家的看法，一個所謂好的店名，應該是：易讀、易聽、易唸、易寫及易記。

1 易讀的店名

店號的選擇，首先要考慮的條件是——使人易讀與易懂。所謂「易讀」，與下列四點有關：

(1) 筆畫

在我國，店名的用法以中文為主。由於中文筆畫不似英文那麼簡易，若店外的招牌掛著筆畫太多的店名，從遠處很難分辨，容易產生不方便。所以，儘量選擇筆畫簡單清晰的字。

(2) 字數

據統計，店名字數大半都是二至五個字，一般人對「易讀」的看法是：字數以五個字為限。

在一項實驗中，用速示器以千分之一或二秒瞬間時間，讓受視者觀看廣告，測試其看到什麼以及看懂什麼。實驗結果顯示，一般人類的記憶以五個字爲限。

(3) 文字排列

避免文字排列時會造成誤讀。例如：「一」與「十」二個字直排時，容易被誤認爲「千」或「干」一個字；另外，中文字橫排時，由左往右或由右往左排，至今仍然未統一，所以應當避免採用讓人分不清是由右或由左唸起的店名。

(4) 字體

「字體」的問題最容易被忽略。現代是一個講求設計的世界，不妨精心設計一種美觀且適合店中特色的字體，藉此加強顧客的印象，這也是促銷的訣竅之一。不過，設計時仍要注意必須讓客人能簡易地分辨，否則效果就大打折扣了。

2 易聽

人們常常利用餐飲店作爲聚會場所，而「電話聯絡」方式是最普遍而方便的方法，因此，一個「易聽」的店名，也是相當重要。有諧音、或可聯想其他字、容易造成混淆的店名，都不是理想的店名。

3 易唸

其實一個易聽的店名，換個說法，不外乎要易唸。其構成的因素是：

(1)發音容易

(2)短詞

(3)不是難詞

中文字的範疇相當廣，根據教育部發佈，最常用字及次常用字有一萬一千餘個，儘量在此範圍內挑選，避免用堅澀難懂的字，而增加顧客的困擾，甚至會因為唸不出店名反倒敬而遠之。

4.易寫

易寫的條件與易讀差不多，儘量要達到：

(1)筆畫少

(2)字數少

(3)排除難詞

5.易記

店名若具有聯想性，可以幫助記憶。譬如：「摩卡」一看便知道是個咖啡店了。另外，取個有特色的店名，會使得客人難以忘懷，譬如：「舊情綿綿」店中的懷古獨特風味與店名一樣，令人難忘。

除了以上五點要素外，尚須注意下列幾點：

(1)是否適合顧客階層？

最受歡迎的數目字

數字	人數	百分比
0	9 人	6.2%
第一 1	13 人	9.0%
2	10 人	6.9%
第二 3	19 人	13.1%
4	7 人	4.8%
5	9 人	6.2%
6	6 人	4.1%
第一 7	45 人	31.0%
第二 8	19 人	13.1%
9	8 人	5.5%

最受歡迎的英文字母

字母	人數	百分比	字母	人數	百分比
第一 A	38 人	25.9 %	N	0	-
B	0	-	O	0	-
C	3 人	2.0 %	P	2 人	1.4 %
D	3 人	2.0 %	Q	7 人	4.8 %
E	1 人	0.7 %	R	8 人	5.4 %
F	8 人	5.4 %	第二 S	20 人	1.6 %
G	7 人	4.8 %	T	1 人	0.7 %
H	6 人	4.1 %	U	2 人	1.4 %
I	1 人	0.7 %	V	4 人	2.7 %
J	0	-	W	4 人	2.7 %
第三 K	9 人	6.1 %	X	7 人	4.8 %
L	3 人	2.0 %	Y	0	-
M	6 人	4.1 %	Z	7 人	2.7 %

用英文及數目字來命名

析一下。

(2) 是否適合該店的情調風味？

(3) 是否適合該店的名稱？

(4) 含意是否很清楚？

(5) 是否能顯示出獨特性？

您的店名，是否合乎這些標準呢？請仔細分

以英文字作為店名，可以說是一項賭注性的命名，有時可以獲得意外的收穫。據調查統計，在二十六個英文字母當中，以「A」與「S」最受歡迎。而0、1、2、3、4、5、6、7、8、9的10個數字當中，以「7」、「3」、「8」最受喜愛。善用這些字母或數字將可以造成不平凡的命名。譬如：ATT（吸引力）、SEVEN ELEVEN、三商、七七巧福等，都是些不錯的店名。

從經驗中獲知，愈是使用頻繁的字，愈能達到傳播的目的。所以當你在命名無著落時，不妨將使用頻繁度高的字一一列出，然後再做適當的組合，必定能找到一個好名字，至少成功的或然率會高出許多。相反地，挑選一般少用的字命名，或許能夠出奇制勝。

總之，擇定一個形象良好的店名最爲重要，店名的擬定應從各種角度考慮，構想若干方案後，再與別人共同討論，才正式決定。

更能吸引顧客的服務花招

在日本的早餐服務 (morning service)，有所謂「麵包與茶」(bread & tea service) 的服務花招，因其向顧客強調「麵包與茶」的服務而引起矚目。同樣的，各餐飲店若能稍加動腦，製造一些有創意的服務花招，更能引起顧客的好奇心。

一般服務促銷方式有下列幾種：

1 附加服務

最具代表性的是——特別附加蛋糕的午茶服務。

2 回数服務

追加點茶價格打折或免費，以及發行回数票優待卡。譬如：第二杯咖啡免費或半價優待。

3 知識性服務

備有報紙、雜誌、書籍等，以便顧客閱讀；或是播放「英文會話」等節目。

4. 贈送禮物服務

「生日送禮」、「猜謎贈獎」、「贈送鮮花」等，很多餐飲店均實施這種酬賓活動。

5. 表演服務

「鋼琴演奏」、「演唱」、「MTV」等，可分定期及不定期兩種。不妨事先製作節目表通告。

6. 休閒活動

譬如：設置電視遊樂器，供客人消遣。

7. 實惠服務

附有「洗衣」、「底片沖洗」、「電話」等實惠服務，客人可以一邊享用佳餚，一邊辦事。

8. 情調服務

白天是正統的餐飲店，晚上則改為俱樂部、酒廊，具有充分利用店面的優點。

餐飲店在選擇服務項目之前，必須先確實把握顧客層次及主要營業時間，然後再決定最佳途徑。實施時，應以能引起顧客的興趣，並樂此不疲為目標。其服務項目的名稱應具有下列的三項特色：

(1) 新奇性

(2) 話題性

(3) 幽默性

同時，要淺顯易懂、簡潔緊湊，以期能提高店的知名度。譬如：追加飲料半價時，與其直說「追加飲料半價優待」不如說「One more half」或「多惠顧大減價」較具新奇性。

與其說「免費優待蛋糕」，不如用「慷慨酬賓送蛋糕」來得吸引人。累積點券免費贈送，亦可以想出「大家樂優待券」、「回饋顧客優待卡」、「大家儲蓄優待多」等廣告詞，使顧客得到意外的驚喜。

使店內設備更具趣味、吸引力

餐飲店的內部也可以來點奇特的創意。譬如：一般都稱店中的桌子，為第幾桌或A桌、B桌……。如果改為嘉特利亞、鬱金香、瑪格利特……等鮮花名來取代一號桌、二號桌，不是更具情調嗎？顧客也一定會與這個座位發生親切感。

化粧室指示牌，若能配合店面，設計出適當的文字或圖案，一定比「洗手間」三個字，來得好。

「營業中」、「準備中」的門口告示牌，令人感到冰冷無情，如果改用「本店上午九點開始營業，敬請稍候」、「本日下午十點打烊，明天上午九點再見，敬請原諒」就令人倍感親切。

有些餐飲店，刻意安排大螢幕電視播放青棒實況轉播來吸引顧客，但僅貼出「青棒實況節目轉播中」的平淡廣告，似乎無法引起路人的注意。為什麼不設計出更具有宣傳效果的標題，例如「歡迎觀賞大螢幕實況轉播青棒大賽，餐飲不加價」，如此具有震撼的廣告，不是更有效果嗎？總之，不論是店名或是活動名稱，都必須設計新穎有趣。老闆不妨與員工共同合作，以構想出更富趣味、吸引力的名稱。





2、餐飲業的顧客調查與分析

固定性的分析顧客的結構

站在顧客的立場，幾乎沒有人願意和陌生人坐在一起。但若以店方而言，當然希望尖峰時間不相識的顧客也能同桌，以提高營業效率。

在此情況下，最好的方法是改變桌椅的分布與位置，以便容納更多的顧客；或是儘量誘導顧客同桌。

經營餐飲店，一定要仔細分析顧客的結伴組數，以便在最短時間內達到效率。因此，各桌帳單除了作結帳用途之外，更可以利用作為顧客分析的資料。

其做法如下：首先刻一個如圖例一的橡皮章，大小以可容納於帳單內的尺寸為準，並儘量蓋在帳單空白處。數目字代表時間，可以依照營業時間做適當設計。

然後指導服務生，在填寫帳單時養成順便記錄這一項顧客分析資料欄的習慣。例如：下午七點左右，有一對男女相伴的顧客，其帳單上顧客分析資料欄應做如例二圖示的記錄；若有六位男

顧客分析資料表

(例一)

9	1	5	男	女
10	2	6	男	女
11	3	7	男	女
12	4	8	男	女

〔說明〕

1. 9. 10. 11. 12. 1 2 3 4 5 6 7 8 代表餐廳營業時間是上午九點到下午八點。
2. 男男男男女女女女代表顧客的性別及人數。
3. 可依餐廳的性質設計合適的營業時間數字、性別人數

(例二)

9	1	5	男	女
10	2	6	男	女
11	3	7	男	女
12	4	8	男	女

〔說明〕

1. 下午七點左右，有一對男女相伴的顧客用餐。

(例三)

9	1	5	男	女
10	2	6	男	女
11	3	7	男	女
12	4	8	6	男

〔說明〕

1. 中午12點左右，有6位男生共餐。
2. 餐飲店若有多數顧客聚餐時，可以留有一空白處填寫。

士時，登記方式如例三。

只要如此設計帳單，顧客分析工作就很簡單了。

將以上的資料，做固定性的分析——T C 分析 (Time Custom)，必定能大有收穫。最有效的方法，是連續一年每天實施；若有困難，則改每週實施。

T C 分析之整理，可依分析表做詳細的分析，並且藉此分析表可以達到下列四項成果：

- (1) 認知顧客結構
 - (2) 認知顧客組數
 - (3) 認知尖峰與清淡時間
 - (4) 認知商品動向
- 經營者只要善用 T C 分析，即能充分掌握經營。

下面將根據這四點，再作深入的說明：

1 顧客結構分析

爲：

將賬單上顧客資料分析結果填入「T C 分析表」。首先應該做顧客結構分析。顧客結構可分

(1) 男性單獨顧客

(2) 女性單獨顧客

(3) 男女成對

(4) 男性成群顧客（二人以上）

(5) 女性成群顧客（二人以上）

(6) 男女成群顧客（三人以上）

(7) 帶小孩顧客

由以上七項分類可清楚地分辨出顧客結構的情形。並且運用「T C 分析表」，可將時間差、銷售額、顧客每人消費額及喜好的菜式等營業重點，一覽無遺地顯現出來。

2 組數分析

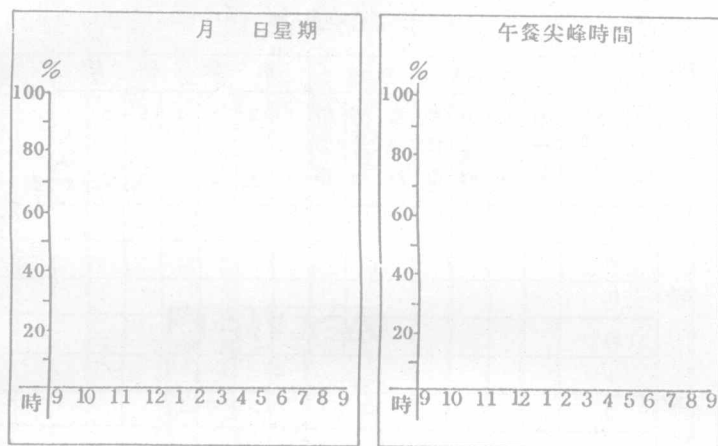
調查顧客結伴人數以何者較多的情形，對業者具有莫大的功效，可依照分析結果，作為座位調整的根據。

在此列舉某家咖啡屋的實例，以解釋組數分析的結果。這家店在尖峰時間內的組數分析結果

TC分析表

顧客別		顧客結構分析						組數分析							總計	比率		
		男一人	女一人	男女成群	男成群	女成群	男女成群	帶小孩	1人	2人	3人	4人	5人	6人			7人以上	
時段分析	9.																	
	10.																	
	11.																	
	12.																	
	1																	
	2																	
	3																	
	4																	
	5																	
	6																	
	7																	
	8																	
	人數合計																顧客總數	
	顧客比率																() 人	100%
菜單分析	A 餐																	
	⋮																	
	咖啡																	
	⋮																	
	⋮																	
	顧客人數																	
	銷售額																	
每客消費額																		

時間分析表



為：

- (1) 單人顧客——四人
- (2) 雙人顧客——四組
- (3) 三人顧客——三組
- (4) 四人顧客——二組
- (5) 五人顧客——一組

但是，該店座位的配置情形為——雙人座僅一桌；其他均為四人座，計有十二桌。可見單一客人及雙人顧客佔據了大部分的四人座。換句話說，本來可以容納五十人的座席，却僅容納了三十個人，便告客滿。可見其座位利用率僅達六〇%，由此可知，此家咖啡屋必須增加雙人座。

3. 時間分析

由TC分析表可知當天尖峰時間與清淡時間的狀況。經營者不妨仔細檢討時間分析結果，提高人事效率。如圖示尖峰時間設定為一〇〇%，

依時間作成折線圖表，店中的尖峰、清淡時間便可清楚地看出。

總之，擁有確實的資料，始能擬定出正確的對策。

4. 菜單分析

運用T C分析表可以徹底分析菜單。您店中利潤較高的餐飲銷售率究竟爲多少？不妨試加分析。

由T C分析表中，首先可以發現，商品銷售種類將依不同的顧客結構而發生變化。主要顧客對象是誰？是否有必要配合主要顧客結構調配菜單？菜單的項目可否維持現狀？價格是否適當？如何增加顧客的消費額？……。

綜而觀之，只要將賬單稍加設計，便可以做到各種分析了。因此，建議各位從現在起立刻進行T C分析吧。

調查顧客動機改進店務

爲了因應顧客光顧餐飲店，並且能及時提供適當的服務，首先必須確定顧客的動機。這將是經營餐飲店的基礎，並且是改進店務的基本資料。也就是說，除非能抓住顧客的動機，否則無法確立經營方針。

爲調查顧客的使用動機，可分發如下的問卷調查，請顧客填寫。

〔問題〕請您從下列答案中選擇您光臨本店的主要三個理由。

- ☐ ① 交通方便
- ☐ ② 外觀使人見了愉快
- ☐ ③ 頗有名氣
- ☐ ④ 經人介紹
- ☐ ⑤ 適合約會聊天
- ☐ ⑥ 清靜、不擁擠
- ☐ ⑦ 適合洽談公事
- ☐ ⑧ 菜色味道不錯
- ☐ ⑨ 清潔衛生
- ☐ ⑩ 價格便宜
- ☐ ⑪ 對服務人員印象良好
- ☐ ⑫ 裝潢設備不錯
- ☐ ⑬ 音響設備不錯
- ☐ ⑭ 備有受歡迎的報章雜誌
- ☐ ⑮ 其他