

案例分析:电子商务在餐饮行业中的应用 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/64/2021\\_2022\\_\\_E6\\_A1\\_88\\_E4\\_BE\\_8B\\_E5\\_88\\_86\\_E6\\_c40\\_64701.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/64/2021_2022__E6_A1_88_E4_BE_8B_E5_88_86_E6_c40_64701.htm) “民以食为天”，由于进入门槛低，餐饮业一直是一个红火的行业。随着我国社会经济的发展，从事餐饮业的人员越来越多，据统计当前中国城镇拥有餐馆300多万家，1999年销售总额达3199.6亿。但是整个餐饮行业赢利的企业只占40%，能保本的企业占30%，剩下的30%的企业则是亏损。餐饮业竞争激烈，赢利企业占比低主要是由于供应链采购系统中间成本高和餐饮企业营销方式落后。首先，供应链采购系统中间成本高。一般中小型的餐饮企业在采购时全靠中间商，并且存在采购员的回扣问题，原料从产地到餐馆之间的价格差距几乎达到3-8倍。又由于自2003年10月以来，我国农产品价格大幅度上涨，餐饮企业成本越来越高；但由于餐馆数量多，竞争激烈，企业不敢随意提高价格。这使得餐饮业的平均利润越来越低，有的餐馆虽然生意很好，却不赚钱；出现餐馆频繁转让的现象。在现代企业竞争力不断强调供应链物流管理时，餐饮业这个古老的行业更需要在供应链采购创新上下工夫，从而降低中间成本，而开展电子商务是解决这一问题的好的方式。其次，我国餐饮业目前的营销观念还很陈旧，经营者对消费者需求的了解还很不足。所以经营者只是凭感觉猜测消费者需要什么，而消费者对吃的变化是非常快的。同时，消费者也处于非常被动的地位，只能在餐馆做什么的基础上去选择自己所吃的东西。同时餐馆与餐馆之间消息非常闭塞，餐馆经营者之间关于信息，管理经验，厨师、服务员招聘，以及餐馆买卖的

沟通非常少。因此开展网上营销对于拓宽传统的经营方式，提高竞争力有很大的意义。

### 一、餐饮业适合发展电子商务的特点

餐饮业给人的印象是一个较古老的行业，而电子商务则是新兴发展的一项科技含量高的技术。但是如果研究餐饮业的特点，则可以发现，这一传统行业具有适合运用电子商务技术的特点。

第一，中国餐饮业以中小企业为核心，其中的国有成分只占1%多，所以大部分的餐饮老板都希望通过电子商务降低成本，提高利润。快餐业是对技术最敏锐的现代餐饮业，随着技术、配方、设备和人才的引入，每年以递增20%多的营业额在高速发展。技术革新的财富效应对众多传统餐饮企业的刺激很大，大家都在寻求一种安全、稳定、绿色、快捷的增值方式，第二，电子商务从本质上来说是服务经济，而无论是中国还是世界都没有其它行业比餐饮业更精通服务经济的。服务业的显著特点就是经营方式灵活，一切以客户为中心，二者可以说是异曲同工。绿色营销作为一种新型的营销观念，是电子商务的重要特征，也逐渐为现代餐饮业所接受和重视。绿色营销要求餐饮企业加强技术改造，在引进环保设备的同时，积极开展餐饮电子商务，充分发挥电子商务的绿色环保、受众面广及与其他旅游服务配套的特点，达到环保效益、社会效益与经济效益的统一。

第三，餐饮业是个大的小行业。大就大在民以食为天，小就小在它遍及大街小巷，就餐方式多样，经营机制灵活，价位丰俭由人，个性化特点体现得非常充分。电子商务是一种柔性化定制、个性化服务的生产方式，二者具有经济学意义上的同构性。特许经营、连锁店、品牌效应、电子物流配送等都是电子商务的强项，正因为餐饮的分散，才特别适合于网络的聚

集，所以餐饮业不仅适合发展电子商务，而且有可能成为最先赢利的行业。

## 二、电子商务在餐饮业中的运用措施

电子商务技术在传统的餐饮行业中的运用，对餐饮企业具有变革性的作用。首先，电子商务中供应链技术的运用可以大大降低餐饮企业的采购成本。其次，电子商务中网络营销的实施可以为餐饮企业提供广阔的顾客渠道。第三，物流技术的运用可以为餐饮企业拓展销售的模式。下文分析在餐饮业中运用电子商务技术措施。

### 第一，将科技引进餐饮业，实现烹饪技术的现代化。

这在以连锁经营为主要特征的现代快餐业中体现得非常明显，比如，利用自动控制设备控制产品的生产加工过程，利用电子收银机来提高销售服务的准确率和速度，利用国际互联网进行远距离的信息传输，利用点菜机为顾客提供方便准确的服务，利用计算机软件系统帮助顾客进行营养分析并指导顾客消费。科技产品的应用水平将在很大程度上决定一个餐饮企业的竞争实力。实现烹饪技术的现代化，从根本上来讲是实现烹饪工艺的标准化，如老产品的改造和新产品的创新、加工工序的重新设计、新型调味料的开发和应用、现代化加工设备的开发和使用、温控时控量控功能的设备应用等等。电子商务首先强调的就是技术含量和标准化建设。

### 第二，加强餐饮行业的网络化建设，特别是餐饮网站的建设。

连锁经营是现代餐饮业的主要标志，是餐饮企业实现跨区域大规模扩张的有效办法，是餐饮电子商务实现的良好形式。因为餐饮企业的产品“腿短”，不能够像其他工业企业那样采用批发、零售、直销等多种销售渠道把产品销往全国甚至全球，只有借助外开店才能实现跨区域大规模扩张的目的。反之，只有建设好餐饮行业的网络，这种连锁经营方

式的采购、外卖、配送才能顺利进行。同时，大力加强餐饮网站的特色建设，广泛开展宣传、广告、订购、咨询、投诉、法律救济等服务，并借助这一运行平台，达到提高整个餐饮行业网络化层次的目的。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)