



# 舌尖上的“物流暗战”

## 新街口连锁餐饮店上演“午餐时速”

在新街口你要是点外卖到吃上嘴,需要多少时间? 10分钟,30分钟还是1个小时。

一项网络调查表明,由于用餐时间有限,有三成以上白领午餐首选叫外卖。面对CBD白领们的精准需求,很多餐饮店也正在改变和顺应这种趋势。记者日前走访了新街口德基负一楼、国际金融中心餐饮区域以及金轮商厦负一楼,一些连锁快餐店已经开始推广网络订餐即时送达服务。不可否认,送餐服务已经成为新街口各大餐饮店暗战午饭时间的重要手段。

现代快报记者 吕珂

## 只要不怕等 电话、网络订餐最省事

哪儿吃? 贵不贵? 有多远?

白领午餐,何其纠结?

繁华的新街口地区,一到中午,“去哪里吃午餐”就成了众多白领共同探讨的话题。

新街口一家证券公司的会计小章和同事的午饭问题近期以来大部分是通过网络订餐解决的。小章说,网络订餐方便快捷,而且一般都能在预定时间送达,不用挤电梯,坐等上菜,省时省力。每天中午,她所工作的大厦电梯里统一着装送外卖的服务人员是很常见的。“现在可以订餐的网络平台越来越多,能选择的品种也越来越丰富了,就连一些档次较高的茶餐厅,也能通过网络订餐平台实现即时送达,满足了我们吃货的本性。通常来讲,大家都会选择一些连锁餐饮机构的食物,包装整洁,套餐的配菜也比较符合健康的要求。或者是单位周边一些比较熟悉的饭馆,早点打个电话,就可以送餐,要是高峰时段,送餐时间就没准了。可惜的是,一些特别家常的例如麻辣烫之类的小吃,就懒得配送,只能自己去店里吃了。”

3月26日中午11点多,记者在中式传统快餐永和大王、老娘舅看到,吃饭的人并不算多。记者询问前台了解到,他们都有送餐服务。永和大王目前通过网上预订,还可以省去7元外送费。而与其一墙之隔的老娘舅则是通过电话平

台免费送餐。就连味千拉面也在近期刚刚推出了送餐服务,新街口区域的5家门店每天下午都可以通过电话免费为周边消费者送餐,但是要求要提前30分钟订餐,而且要求送餐范围要在步行10分钟之内。今后也会推广网络订餐服务。至于大众熟知的洋快餐必胜客、肯德基宅急送等,更是早就有了自己的餐饮物流配送团队。只要通过他们的官网平台订餐都有一定的优惠。肯德基宅急送为了保证食物品质,还有送餐范围和服务时间限制。不设最低起送金额,每单酌收8元外送费。

记者在红庙的一家米线连锁店看到,即使在中午用餐的高峰期也提供送餐服务。老板告诉记者,小店尚无网络订餐系统,但是可以通过电话订餐,只要达到两份,就能送。除了收取一元钱的打包费之外,并无其他附加费用。他们自己有一支送餐队伍,属于钟点工性质,只在午饭和晚饭时上班,一般情况下七八个人,特别忙碌的时候达到十多人。

业内人士分析,随着人们在“吃”的方面要求越来越高,食品原材料、人力等成本上升,食品安全等不确定因素增多等等,许多餐饮企业开始改变传统经营方式,尤其是以连锁经营为代表的现代餐饮业,不断引入中央厨房、集中采购、统一配送等现代经营方式,现代餐饮物流显示出强劲的发展势头。

## 送餐成本高 不是家家都搞得起“饭物流”

尽管新街口白领对送餐的需求强烈,但是并不是所有的餐饮店都愿意提供这项服务。记者了解到,除了受制于“人手短缺”这一因素,还有对送餐人员的科学管理和调度,都成为制约送餐服务的瓶颈。

提起送餐,新街口洋葱茶餐厅的店长向记者摇摇头,一脸抱歉地表示,该店不提供送餐服务,因为人手不够。像洋葱这样因为“人手”短缺,而无法提供送餐的服务不是少数。记者在新街口国际金融中心负一楼的大牌小厨、塔可

等众多店面,都只提供外卖打包,不提供送餐。

记者在58同城看到,新街口周边的餐饮小店招聘广告中,送餐员的薪资一般都在3000元上下。还有几家承诺如果加班还会有一定的加班工资。一家韩式餐饮店老板告诉记者,用餐高峰期,顾客要排队,店里都忙不过来,再雇佣两名送餐员,成本费用至少要激增6000元。而且送餐如果不够及时,还会导致客户的不满,反而影响服务质量。在这样的情况下,还不如索性不送餐。

## 相关链接

### “零号线”成送餐打包商

“送餐服务在南京市场上我们根本没有竞争对手!”零号线电子商务有限公司COO瞿奕说。餐饮物流在送餐环节的死穴在于“及时送达”。瞿奕认为,时效性是最大的挑战,天气、商家的配合,甚至客户的要求,都会成为制约送餐速度的因素。零号线的承诺是,在六公里之内一小时送达。这首先依赖于其科学完整的管理体系:送餐员不是在物流点等待,而是按照区域分布。此外还依赖于行业领先的调度系统。零号线与订餐商家都有绿色通道,确保送餐骑手即到即取即送。在强大的技术支撑下,零号线网络后台从收到订单信息到订单配送信息发送到送餐骑手手中,一分钟之内就能完成的。零号线在南京每个大商圈都有一个物流点,保证骑手在最小半径内送餐。新街口的物流点是目前最大的一个,有送餐员30多人。接单量今年预计会增至每天3000单。

尽管如此,瞿奕的兴趣仍然不在这一点:“零号线做的不是送餐,送餐只是其中一个服务的模块,可以说,零号线实际上是通过送餐服务在下一盘很大的棋,送餐服务只是进入市场的一个切入点,一开始就圈定在南京市白领人群最密集的新街口区域,利用白领餐饮的刚需,稳准狠地切进了市场。”瞿奕坦言,零号线实际上是一家城市电子商务提供商,是为商家提供在线销售、营销推广、交易管理、即时物流等各类服务,是为城市消费者带来基于地理位置消费选择和1小时到手的便捷体验。记者了解到,美国在线外卖送餐网站GrubHub推出了一项名为DeliveryHub的服务,支持客户查询所点外卖的物流状态。同时,GrubHub还为合作餐厅提供了一项可选服务,如果餐厅接受,所有通过GrubHub在该餐厅订餐的客户,都将在外卖装车时收到短信提醒。