

| | |
|------|--|
| 课程名称 | <h2>餐饮数字化转型</h2> |
| 授课对象 | 董事长、总经理、企业总监、企划部长、部门经理、主管、管理人员等 |
| 课程背景 | <p>传统餐企的经营模式以产品为中心向消费者售卖菜品为主，这种模式虽然能够快速利润但是无法服务质量及用户体验度的问题也日益显现出来-比如上菜速度慢且质量难以把控等等问题都成为影响用户口碑的重要因素之一。</p> <p>市场竞争的加剧越来越多的餐企开始意识到产品的重要性并开始投入大量资金进行产品的工作-然而对于很多中小型的餐企来说其能力有限并且很难获得足够的技术支持所以只能选择模仿或者抄袭的方式来进行产品开发进而导致产品同质化严重从而失去竞争力甚至被淘汰出局的风险。</p> <p>随着数字化技术的深入，带来餐饮新的跑马圈地，如何借助数字化实现餐饮企业的转型升级，提升企业的经营利润，是本课程探讨的话题。</p> |
| 课程目的 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 中国餐饮的数字时代到来 2. 餐饮企业数字化转型总体设计 3. 数字餐饮实现数字技术 4. 学习数字化转型规划 7 步法 5. 学习了解餐饮数字化转型中的管理思维与技术 6. 借鉴其他先进餐饮企业的的数字化经验 |
| 课程大纲 | <p>(一) 餐饮企业数字化转型概论</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 移动互联网带来餐饮营销的革命 2. 外卖、外带、预制菜……——餐厅的新模式 3. 餐饮新数字发展 4. 餐饮企业生态发展的崛起 5. 线上-线下发展是餐饮企业的不二选择 6. 改善利润的必杀技——数据挖掘 7. 新增长：95 后和银发经济的崛起 8. 2023 数字餐饮的 10 大创新技术 <p>(二) 餐饮企业数字化转型的总体设计</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 餐饮企业成功模式——体验经济 2. 成功的餐饮行业要素构成 3. 基于客户体验的餐厅 Kano 模型的模型设计 4. 科技冲击感的餐厅环境设计 5. 就餐过程数字闭环设计 <p>案例：海底捞海洋餐厅设计</p> <p>(三) 餐饮企业数字化工具</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 数字化客户接入系统 <ol style="list-style-type: none"> a) 结合移动互联网的——餐厅服务营销数字接触 b) 线上流量导入 c) 线下营销驻留转化 |

d) 基于电子围栏的会员餐厅接近预知系统

案例：某餐饮的数字化营销方案

2. 数字餐厅

a) 迎客系统

b) 智慧点餐

c) “游动”待桌

d) 数字送餐

e) 基于视觉技术客户就餐及时反馈

f) 就餐点评

案例：自动化餐厅

基于客户行为的体验感知系统

3. 数字厨房

a) 厨房“安全”——按照客户角度定义

b) 菜系数字化配方

c) 自动化饭菜加工

d) 透明厨房

案例：智能化餐厅

4. 数值支付&服务

5. 会员管理与大数据开发

案例：肯德基的精神股东

西贝会员数据挖掘提升利润

6. 数字化运营

a) 门店数字运营

b) 数字化门店巡视

c) 智慧化供应链管理

d) 餐饮企业数字化经营

案例：数字赋能 29 人管理 104 家门店

基于视觉的无人门店巡管理系统

(四) 餐饮企业数字化转型的技术架构

1. 餐饮生态系统的决定餐饮企业的云架构模式

2. 基于企业的业务的混合云基础结构

3. 餐饮互联网平台的 3 层架构：LAAS、PAAS、DAAS

4. 业务驱动的餐饮互联网平台要素构成

5. 餐饮互联网平台的核心要素：接入能力、存储能力、转换能力……

6. 餐饮互联网平台的性能指标

(五) 餐饮企业数字化转型 7 步法

1. IBM 系统规划法 BSP

2. 数字化转型 7 步法

a) 餐饮企业成功要素提取

b) 企业数字化战略规划

c) 精益消除数字化前的浪费

d) 数字化 OT 场景规划

e) 信息化与自动化导入

| | |
|-------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">f) 智能业务平台建立g) 商务智能与大数据平台建立 <ol style="list-style-type: none">3. 数字化转型路线设计4. 问题与研讨 |
| 授课方法 | 讲解 + 视频案例+互动研讨 + 问题答疑 + NLP 启发 + 深度观察 + 情景对话 |