酒店餐饮对客服务正在变革：技术如何弥合差距

A Special Report By Shiji & AWS

aws PARTNER Travel & Hospitality Software

SHIJI GROUP & AWS

Contents

1 不断扩大的差距：在客人的期待与餐厅的现实之间 P.2

2 塑造酒店餐饮运营的 5 个趋势 P.3

3 亚特兰大君悦酒店：利用技术提高盈利能力 P.7

4 迎接挑战：全新的餐饮服务模式 P.9

5 酒店餐饮技术：弥合差距 P.13

6 在技术为先的餐饮环境中调整服务标准 P.18

7 酒店技术改善宾客餐饮体验的7大方法 P.19

8 酒店餐饮数字化转型路线图：为增强宾客体验的技术导航 P.20

9 展望酒店餐厅的未来 P.22

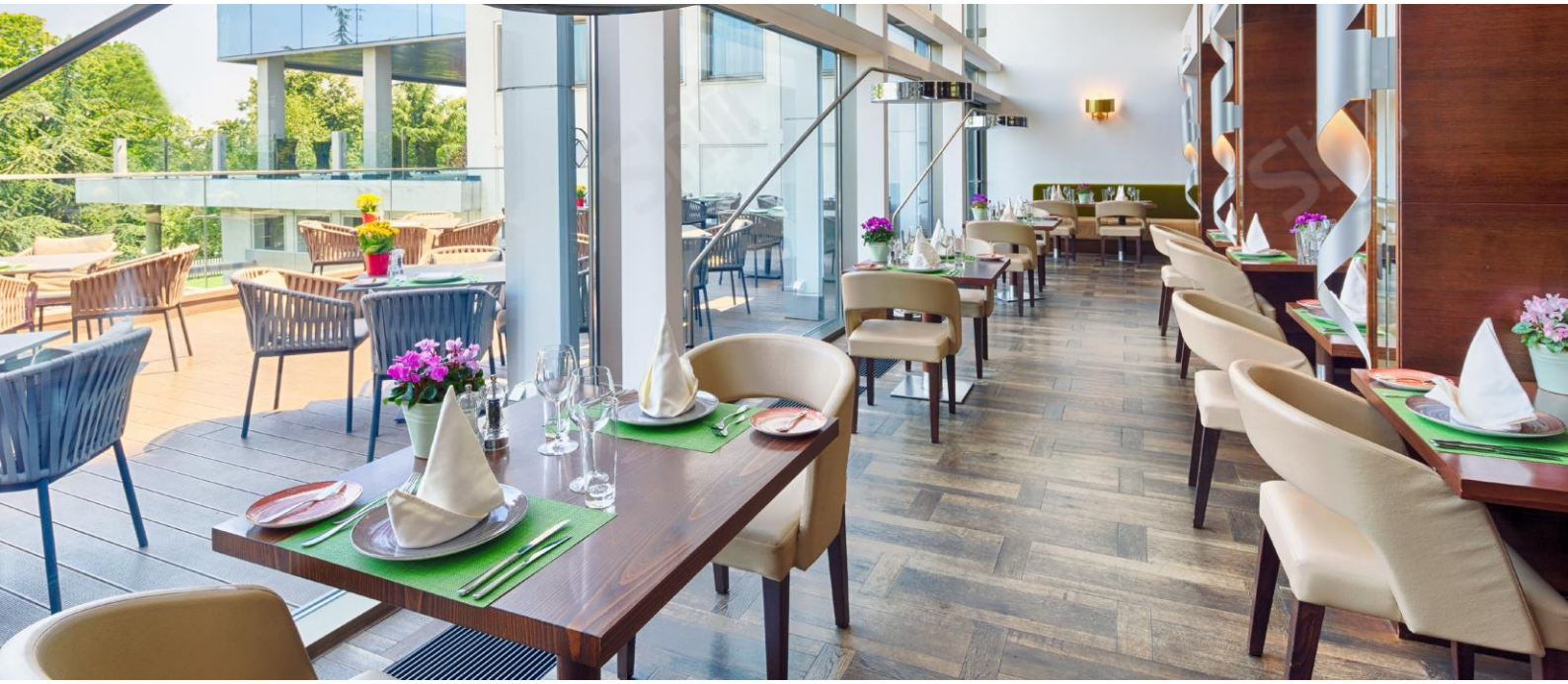
1 不断扩大的差距：在客人的期待与餐厅的现实之间

酒店的餐饮部一直难以维持与客房部相当的盈利能力。近年来，持续的劳动力短缺和通胀压力更是使其雪上加霜。

如今，美国休闲娱乐业和酒店业的就业人数比疫情爆发前减少了 50 万人。许多离开了这个行业的员工就此转行，也就形成了巨大的人力资源短缺，尤其是在工资较低的餐饮服务岗位上。而在国内，基层服务人员的短缺现象也屡见不鲜。

一边是客人对质量和服务的期望，一边是酒店经营者与运营者既要努力提高效率和利润，又要保持服务标准的能力，两者之间的差距正在扩大。

在这份白皮书中，我们将探讨**酒店如何通过重新设计酒店餐饮门店、简化运营以及利用技术的方式来弥补差距**，从而迎接挑战。



2 塑造酒店餐饮运营的 5 个趋势

近年来，酒店业发生了翻天覆地的变化，以下五大趋势也要求酒店餐饮进一步降本增收，同时吸引更多客人。

1.长期劳动力短缺

在美国，住宿和食品服务行业的辞职率已经超过 4.9%，这是自 2021 年 7 月以来的最高水平。尽管该行业也保持了最高的招聘率，但截至 2023 年 4 月，仍有 140 多万个职位空缺。许多行业的老员工已经转换到更灵活、更稳定、薪水更高的行业，而这些岗位空缺只能被被没有经验的新人填补。

对于酒店餐饮部门来说，人力短缺为招聘工作、培训和运营效率带来了新的挑战。由于酒店入住率几乎完全恢复到 2019 年的水平，因此，酒店亟待解决人力短缺问题。

2.运营成本上升

2023年4月，美国食品价格同比上涨7.7%。这成为了一个全球趋势。同月，联合国食品价格指数也比 2019 年的平均水平高出34%。与此同时，美国酒店业的工资在过去三年里上涨了 23%，涨幅超过其他任何行业，达到了有记录以来的最高水平。

酒店以提高菜品价格的形式将部分成本转嫁给了宾客。而这也意味着酒店在努力维持服务和质量标准的同时，也在大幅提高价格。

3. 利润紧缩

酒店餐饮是酒店的一项基础服务，通常被视为酒店的亏损龙头。

通常来说，餐饮部门的运营成本约占收入的 75%，总营业利润(GOP)率为 25%。在客房部门，数据则正好相反：运营成本约为 25%，GOP率为 75%。

最近，这些数据仍然尚未好转。虽然酒店的餐饮收入一直在反弹，但支出仍然超过了收入，削弱了盈利能力。世邦魏理仕（CBRE）根据一组美国酒店样本得出结论，到 2022 年，每间可用客房的年度酒店餐饮收入(PAR)达到 2019 年水平的 88.3%，而餐饮利润 PAR 仅达到 2019 年水平的 80.2%。

高昂的劳动力和食品成本是利润率下降的主要原因。对于餐饮经营者来说，寻找控制成本和提高盈利能力的方法，且不用提高价格，就变得更加紧迫。

4. 宾客用餐习惯改变

疫情为客房服务和迷你吧注入了业务增长动力，但也加速了这些服务与酒店餐饮服务的直接竞争。从 2019 年到 2022 年，全球餐饮自提和餐饮外卖服务的收入增长了 133%，到 2024 年，其规模将达到 1 万亿美元。

酒店正在努力采取措施，以适应这一趋势，比如提供打包带走服务、上门送餐服务、移动订餐服务，以及与当地外卖服务平台展开合作。

然而，为了餐饮门店的可持续发展，酒店必须找到更多的方法吸引客人坐下来用餐。

与此同时，外出就餐的客人对能提供外卖的餐厅表现出强烈的偏好。“自疫情爆发以来，客人们不太愿意留下来吃饭了。”亚特兰大君悦酒店的运营总监 Calvin Appleton 表示。“他们想出去走走。如今，团客在餐饮支出方面也更加谨慎，而这种趋势今天仍在继续。集团对酒店餐饮仍缺乏信心。”

5. 酒店餐饮评分低

石基集团出品的《宾客体验管理对标报告》显示，劳动力短缺和过高的价格影响了客人的满意度。2023 年第一季度，全球舆评指数 GRI 降至 84.9%，比 2019 年第一季度低 1.2 个百分点。

舆评中有关食品和饮料的高提及率表明，酒店餐饮是影响宾客体验的必要部分。如果酒店经营者找不到提高客人满意度的方法，评分可能会进一步降低。

亚特兰大君悦酒店：利用技术提高盈利能力

“众所周知，当前游客希望在酒店住宿中体会到物有所值，并期待获得高水平的服务。”位于 Buckhead 的亚特兰大君悦酒店(Grand Hyatt Atlanta)运营总监 Calvin Appleton 表示，“通过数据分析，我们能够了解到客人的需求和偏好，比如，增加酒店产品或者延长营业时间，以及何时该去实施新的酒店技术。”

在去年，为了回应客人的反馈，这家酒店将客房服务时间延长至每周 7 天。为了在人员短缺的情况下实现这一目标，该酒店部署了一个能够与 PMS 实现集成的移动点餐系统。

“依托于全新的移动点餐系统，客人只需使用智能手机扫描二维码，就能浏览菜单、点菜，还能直接从移动设备上进行支付。这种转变使我们能够专注于高效地将食物送到客房，确保餐饮的温度与口味。”

如果客人希望与员工面对面直接点餐，前台的工作人员也接受过相关的培训。“但我们的大多数客人更喜欢扫码点餐。”Appleton 说，“我们发现，通过手机点餐的平均账单金额要高于电话点餐。高出的部分是令人感到惊讶的。我认为，浏览电子菜单不匆忙且更舒适，这会让客人更有意愿探索和品尝更多的菜品。”

同时，他也提到，使用自助服务的客人平均要多付 10 美元。

总而言之，该酒店使用更少的劳动力，实现了客房服务收入同比增长 57%。近期，酒店计划将这项服务扩展到季节性泳池酒吧之中。“效率即是为客人提供更好服务的同时提高收入。”Appleton 表示，“这就是技术如此重要的原因。通过服务与技术的结合，我们可以以更具成本效益的方式提供客人期望的服务水平，这是我们想要前进的方向。”

客房服务收入同比增长 57%

4 迎接挑战：新的餐饮服务模式

尽管新冠肺炎曾对酒店餐饮领域造成了毁灭性的打击，但它也加速了几项革新，使酒店业发展基础更加稳固。以下是我们观察到的一些变化。

精简用工

餐饮盈利的最大障碍之一是劳动力成本——这是大多数酒店的最高支出。根据 2018 年的估计，酒店劳动力支出平均占总收入的 31%，占总成本的 49%。在现今的经济形势下，这些数字可能要高得多。

在疫情期间，酒店在收入下降的同时，也将餐饮部工作人员减少到最低水平。

令人惊讶的是，客人们并没有对此表示强烈反对，考虑到当时的情况，他们选择宽容以待。对于一些业主和酒店经营者来说，外卖业务的展开意味着餐饮运营可以减少员工成本。尽管入住率有所回升，但许多酒店仍在继续维持精简的人员编制。然而，最新的舆情表明，自疫情爆发以来，客人对服务失误的宽容程度有所下降。

“石基集团为企业提供了多种创新解决方案，赋予酒店管理者能力与信心，使其能够驾驭不断变化的市场环境。依托于尖端技术，我们将与合作伙伴一起克服挑战，为卓越服务树立全新标杆，共同塑造餐饮业的未来。”

——Wolfgang Emperger，石基集团欧洲、非洲和英国区域高级副总裁

“经过三年疫情，酒店管理者意识到一些功能可以整合在一起，一些服务可以进行削减，一些设施不再提供价值。最终，酒店得出了一个更精简的用工模式，同时，酒店可能不会恢复到 2019 年的员工数量。对许多酒店来说，人员成本仍然是一个问题。因此，尽管当下加薪幅度不高，却仍然会持续下去。

——Jan Freitag, CoStar酒店市场分析总监

缩减服务

疫情挑战了长期以来的一种观念，即全服务酒店必须提供全面的餐饮服务——多个门店、全天供应食物、24/7客房服务——即使这些服务的使用率很低。疫情期间，酒店经营者发现，尽管门店关闭，营业时间缩短，客人们似乎也可以接受。但这些改变对许多客人来说，意味着他们需要频繁去当地餐馆就餐，或选择外卖和送餐服务。

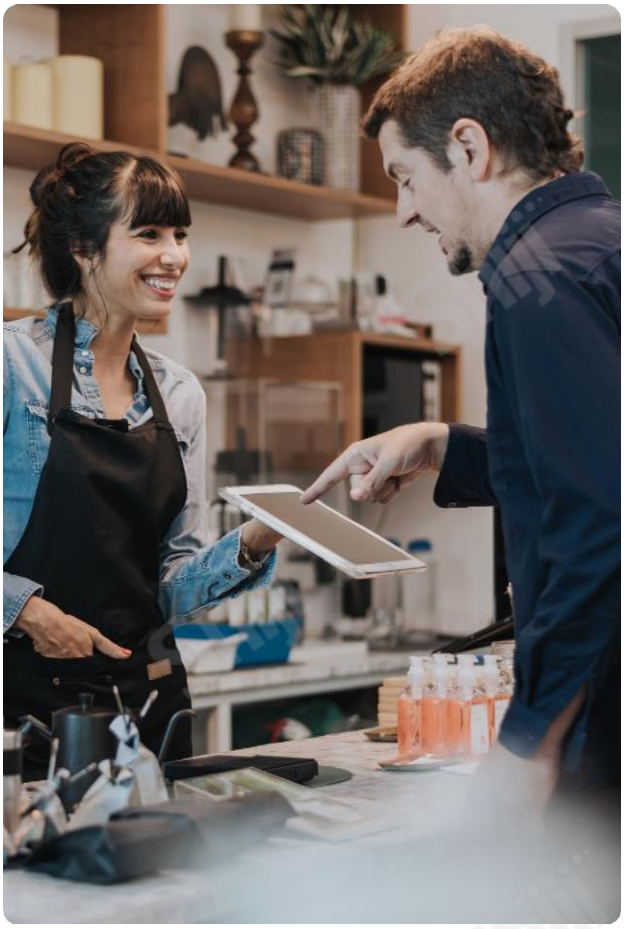
当下，酒店餐饮服务已经全面恢复，但酒店似乎不太可能完全恢复到疫情前的服务水平，即使在用工危机消退之后，可能也会如此。这意味着，酒店更难夺回失去的餐饮业务。

菜单又多又长的时代即将结束。食客们不想要低质量的食物与浏览过长的菜单。精炼的菜单既可以通过精简的库存管理来降低食物成本，又能减少食物浪费。

——Nandini Roy Choudhury，现代餐厅管理

灵活的餐饮概念

为了吸引更多的住店客人和本地客群，降低运营成本，并适应不断变化的消费趋势，一些酒店重新设计了餐饮部，使其**更精简、更灵活，菜单更精炼，自助服务选项更多**。根据时间、地点和品牌的不同，这些新概念可能会以自提店或全服务餐厅的形式呈现。



“当下的旅行者和食客已经不再热衷亲力亲为的服务风格，转而青睐更高质量的菜品和流程化的服务。”世邦魏理仕(CBRE)的 Robert Mandelbaum 和 Andrew Hartley 表示，“有限服务正在与全面服务进行融合。”

展望未来，他们表示，该行业将继续在标准化、服务、效率和质量之间找到平衡，以实现利润最大化与降低运营风险。

AMERICAN LIBERTY HOSPITALITY

当美国自由酒店(American Liberty Hospitality)餐饮区域总监 Jason Kaminski 注意到，旗下酒店的披萨外卖量有所上升时，他决定由此展开一项新业务。他与团队一同在旗下一家酒店创建了一个虚拟品牌，为住店客人和选择外卖的本地客人供应披萨。客人可以使用 Shiji Digital Dine 解决方案根据酒店客房的菜单或虚拟餐厅中的菜单进行点餐。如今，虚拟餐厅占酒店餐饮销售额的 30%。之后，Kaminski 计划将这项服务扩展到集团旗下的其他酒店。

更加依赖科技

近年来，酒店正在以前所未有的速度在客房部进行技术革新，如，基于云架构的PMS，移动端入住、无门锁入住和宾客沟通软件。与此同时，酒店餐饮在这一方面的适应速度则相对缓慢。

然而，最近，越来越多的酒店开始借由技术来缓解员工短缺的压力，提高效率与服务质量，以及提高餐饮盈利能力。

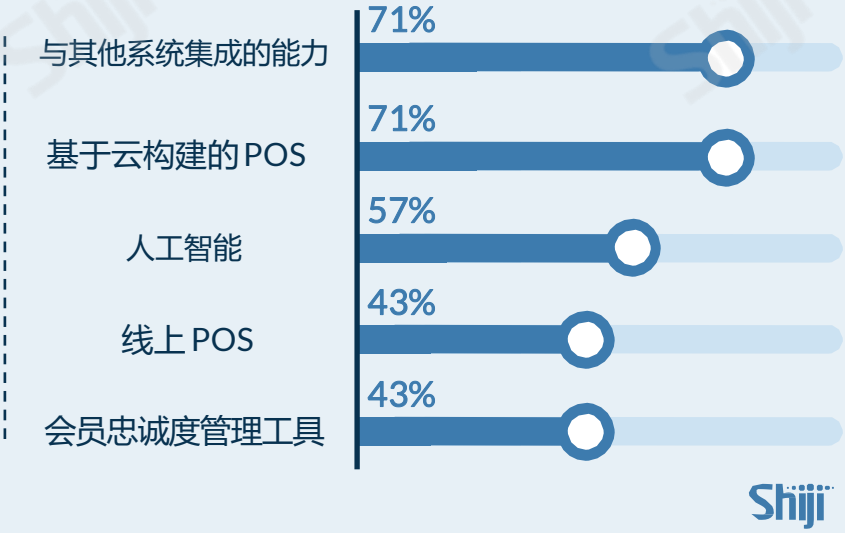
在技术的助力之下，酒店可以使客人更好地掌控自己的就餐体验，减少等待时间，并能让员工腾出更多时间与客人相处。

Hospitality Technology

《2023年POS趋势报告》：

当今的技术领导者

最为看重的五大酒店技术



5 酒店餐饮技术：弥合差距

以下是酒店利用技术，提高效率和盈利能力，满足宾客对质量和服务期待的六种方法：

采用集成性更好的POS平台

作为餐饮技术的枢纽，**POS 系统对餐饮门店丝滑、高效的运营至关重要。**酒店正在从传统 POS 系统转向更具灵活性和可扩展性的 POS 平台。

对于酒店集团来说，**企业级 POS 平台能够跨区域统一管理多个餐饮门店**，有助于确保标准化和服务的一致性，同时也支持本地化定制。

为了适应当今餐饮业广泛使用的各项技术，前沿的 POS 系统能够与一系列硬件设备、软件和酒店运营系统相互兼容。开放的 API 接口使 POS、PMS 以及其他软件实现无缝集成，帮助酒店更有效地管理库存、菜单、媒体设备、销售、支付、财务，

系统云迁

在云 POS 的助力之下，酒店能够克服多重困难，降低技术成本、满足培训需求，以及缩短系统维护时间。门店、库存和人力能够实现统一管理，系统和数据被安全地存储于云端，员工能够从任何地方实现远程访问。

酒店只需为所需的模块支付费用，并且可以随着业务的增长而进行扩展。

混合云框架支持在线和离线模式，本地服务器在停电的情况下依然能继续运营和处理支付任务。

将更多软件与POS实现集成

如今，越来越多的第三方软件被集成到 POS 平台，以此帮助酒店处理从 CRM、监控系统、活动管理再到礼品卡管理等所有工作。

特别是，以下三种能够与 POS实现集成的技术正在迅速获得关注：

餐桌管理系统

SevenRooms 、eat2eat 等软件通过管理和优化餐桌的使用情况，帮助酒店减少宾客等位时间，增加餐桌周转率，优化餐厅空间，还能提高客人满意度。

预订系统

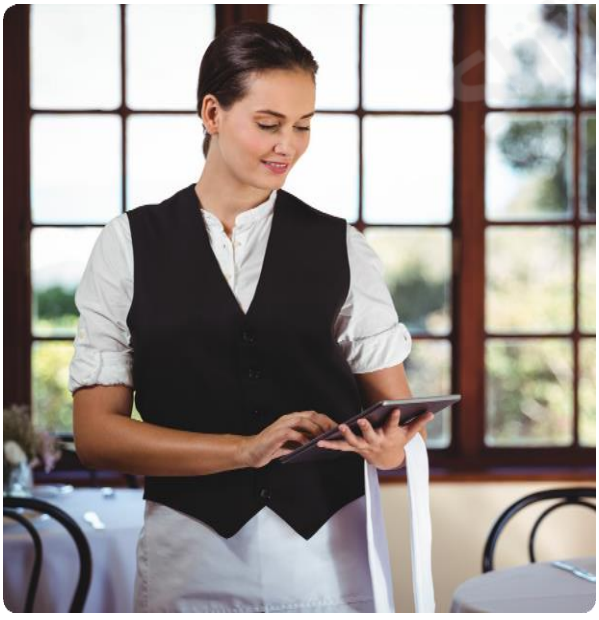
像 OpenTable 这样的软件能够使酒店餐厅实现顺滑的预订和等位管理，帮助员工准确识别客人的姓名，为宾客的纪念日提供相应的服务，还能了解到宾客的过敏事项和食物偏好。

支付系统

在集中支付系统的助力下，酒店可以实现支付、核验和对账的自动化，这一技术也支持多种支付类型，能够减少人工错误、避免诈骗，为宾客提供丝滑的支付体验。

为员工配备移动POS

另一个能提高餐饮部门效率的策略是采用移动技术。固定的收银机正在被移动POS所取代，员工可以使用智能手机、平板电脑或专用无线设备在整个酒店的任何位置处理订单并进行收款。酒店经理可以随时随地跟踪业绩并打印报告，即时掌握餐饮运营情况。



提供数字化餐饮服务

数字化餐饮技术支持宾客使用定制的应用程序或扫描二维码的方式浏览菜单，点餐，并能够使用手机，平板电脑、自助机，或在酒店工作人员的协助下结算账单。这一服务可以在酒店的任何地方提供给宾客，比如在自助酒吧，在客房，在多功能厅，或在泳池甲板上等等。

对于酒店来说，数字化餐饮服务减少了宾客等位时间、员工工作量以及酒店的印刷成本，同时还会促进消费。在对客方面，电子菜单还支持跨系统和跨设备使用。用餐后，客人也可以立即收到餐厅反馈。亚特兰大君悦酒店的实际案例也证明了这一点，这家酒店在引入数字化餐饮解决方案之后，客房服务的劳动力成本实现了下降，而桌均消费却得到了提升，实现了57%的收入增长。

“借由其他第三方应用程序集成到POS的方式，酒店经营者可以改善餐厅的经营方式，优化对客服务。TMS（预订系统）、在线点单、库存管理、KDS等应用程序皆可整合到POS系统中，这一举措将使酒店经营者提高运营效率，提高客人满意度，同时，创造更多收入并增加餐饮盈利能力。”

——Ryan King，石基集团美洲高级副总裁

高效利用餐饮数据和报表功能

根据Hospitality Technology《2023年酒店业技术研究报告》，利用数据了解客人的偏好和消费行为是酒店经营者进行POS升级的首要业务驱动因素。与此同时，酒店在挑选技术提供商时也变得更加严格，以确保该解决方案能够遵守数据保护法规并真正赋能酒店。

依托于卓越的技术集成能力与强悍的安全性能，数据得以在系统和餐饮门店之间更自由地流动，酒店在营销和客户服务方面也将更有针对性。同时，数据的充分流动也对酒店的菜单管理、库存管理、促销活动、追加销售和忠诚度管理方面带来益处。而对于酒店集团而言，企业报表则提供了有关宾客消费、员工绩效和投资组合财务状况的宝贵见解。

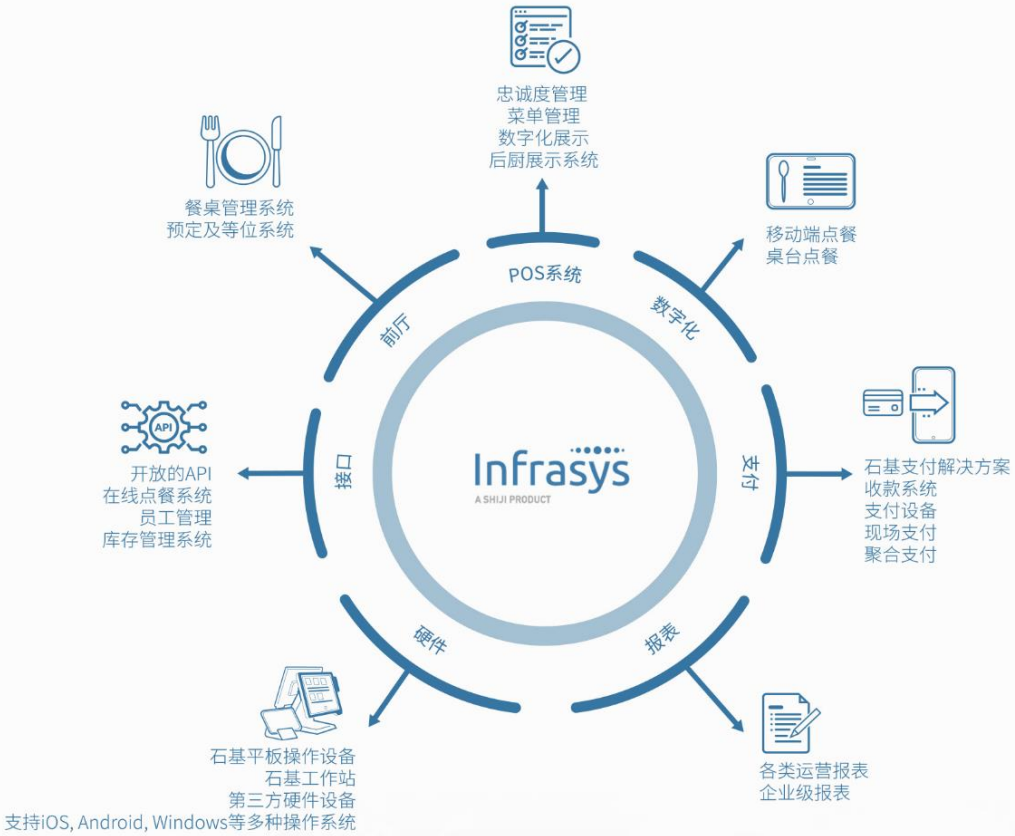
“Infrasys Cloud POS是如此的用户友好且易于使用，在其助力之下，我们缩短了新员工的培训时间。这一优势，传统POS系统难以企及。依托于此，酒店可以随时随查看餐饮报表，并获得售后支持，这有助于确保酒店经理能在现场及时解决技术问题。 “

————American Liberty Hospitality区域餐饮总监Jason Kaminski

Infrasys
A SHIJI PRODUCT

SHIJI GROUP

产品优势



纯云架构

纯云架构，Infrasys助你随时随地掌控酒店餐饮运营与管理。

支持离线模式

系统具有卓越稳定性并支持离线模式。即使偶遇突发云故障，也可确保运营不受影响。

强大的移动端功能

系统强大的移动端功能能够有效提升餐厅服务效率，支持手机自助点餐、手持POS点餐、小程序移动点餐等场景。

企业级架构

系统能够帮助酒店管理集团强化品牌标准化管理。通过灵活的报表分析，及时调整餐饮营销策略，增加盈利。

与第三方充分集成

Infrasys具有开放的API接口和卓越集成能力。平台已与美团、大众点评、抖音、饿了么等第三方打通，赋能酒店餐饮面向本地市场的社会化运营。

适用于多种硬件

Infrasys可与多种不同型号不同厂商的硬件设备兼容，且适用于Windows, iOS, Android等主流操作系统。

联系我们

北美
sales-us@shijigroup.com
Tel: +1 (404) 948-4001

加拿大
sales-can.list@shijigroup.com
Tel: +1 (404) 948-4001

拉丁美洲
sales-latam@shijigroup.com

欧洲、中东及非洲
sales-eu@shijigroup.com
sales-uk@shijigroup.com
Tel: +49 (0)89 4120 7171

亚太地区
sales-ap@shijigroup.com
sales-me@shijigroup.com
Tel: +65 6240 7400

大中华区
sales@shijigroup.com
Tel: +86 10 5932 5388-2

扫描二维码关注
【石基私享家】微信服务号，
获取更多行业资讯及深度洞察。

6 在技术为先的餐饮环境中调整服务标准

在餐饮行业，技术的投入仅是一个开端。如果系统没有得到良好的部署和维护，技术就有可能是宾客负面评论的主要来源。

根据《宾客体验对标报告》，酒店客人在2023年第一季度的评论中有64,706次提到了技术，其中62.2%的评论是负面的。

“我们必须在技术和人性化服务之间取得平衡。”Jason Kaminski表示，“餐饮业和酒店业截然不同。酒店的客人仍然需要大量面对面的互动。这是酒店业的特性。”亚特兰大君悦酒店的Calvin Appleton对此表示赞同。他认为，“对客人来说，坐在餐桌旁与工作人员互动，让服务人员解释菜单内容并回答相关问题是一种享受。技术可以提高工作效率，并高效处理支付流程，但我不认为**餐桌服务会完全消失**。”

“在餐饮业技术和宾客期望不断变迁的背景下，技术与客人需求的结合对于酒店来说至关重要。优质的服务是酒店的核心，而餐饮技术则是必要的支撑。这种变革不是一种权衡，而是一种思维转型——重塑餐饮服务流程，为客人提供更好的用餐体验。”

———Nikkie Singh，石基集团亚太及中东高级副总裁

酒店技术改善宾客餐饮体验的7大方法

1 了解宾客的喜好

为了避免技术规划不够有效，酒店正在深度洞察宾客的偏好。在技术实施之后，酒店也会密切监测宾客的反馈，以识别和解决技术与人之间的摩擦点。

2 让员工参与技术规划

为了更好地了解员工需求，酒店在规划的早期阶段就会征询员工和经理的意见。这样做有助于确保团队在技术领域能达成共识，并充分发挥技术潜力。

3 应用易于使用的技术

用户友好的界面能鼓励客人选择自助服务，减少员工的培训周期。技术的易用性能助力员工花费最少的时间在设备的使用上，并最大限度地增加与客人的互动时间。

4 保留人情味

速度和便利性对客人越发重要，这也意味着，酒店正在利用技术来促进交易并处理简单的任务。同时，酒店也为了那些需要特别关注的客人而保留人工服务。

5 便利性优先原则

自助服务技术的一个关键目标是为宾客提供一个便利的选择，宾客可以自行解决问题，而不是被动等待，并确保他们的需求能够得到满足。

6 精通系统修复技能

当技术出现问题时，训练有素的员工能贴心、高效地解决问题，就会给客人留下积极的印象。

7 采用能提供更好支持的供应商

如果酒店可以依赖软件供应商提供的支持，采纳一种新技术就会变得容易得多。技术革新是一场思维革命，选择一个高响应性和可靠的供应商将有助于平稳度过过渡期。

8 酒店餐饮数字化转型路线图
为增强宾客体验的技术导航

适应不断变化的宾客期望

- 评估技术对宾客的影响 ☐
- 通过调研来确定对客技术优先级 ☐

采纳创新性云技术

- 探索基于云架构的POS系统 ☐
- 为灵活的运营模式而进行技术集成 ☐

利用数据分析，提供个性化的服务

- 利用客户数据提供量身定制的体验 ☐
- 促进服务优化，提升追加销售 ☐

通过技术解决方案应对劳动力挑战

- 将移动端点菜和自助服务功能整合在一起 ☐
- 根据需求优化员工时间表 ☐

通过控制成本实现高效运营

- 通过先进的库存管理软件来进行成本控制 ☐
- 通过移动支付来简化交易流程 ☐

增强对客移动端技术

- 推进数字化餐饮服务 ☐
- 提供二维码点菜、APP和自助机 ☐

善用分析，制定市场策略

- [ ] 部署稳健的数据报 表系统
- [ ] 分析性能指标和菜单趋势

通过创新技术，保持竞争优势

- [ ] 监测行业趋势并采用新工具
- [ ] 寻求持续优化的机会

员工协同促进技术成功落地

- [ ] 让员工参与技术规划和 决策
- [ ] 提供全面的技术培训

在技术革命中保持人性化服务

- [ ] 平衡技术与个性化宾客 服务
- [ ] 确保技术增强而不是取代真正的互动

优先处理宾客舆评，并不断优化

- [ ] 监管客人对技术体验的评价
- [ ] 及时且主动地处理负面反馈

结合技术的先进性，设定企业未来发展目标

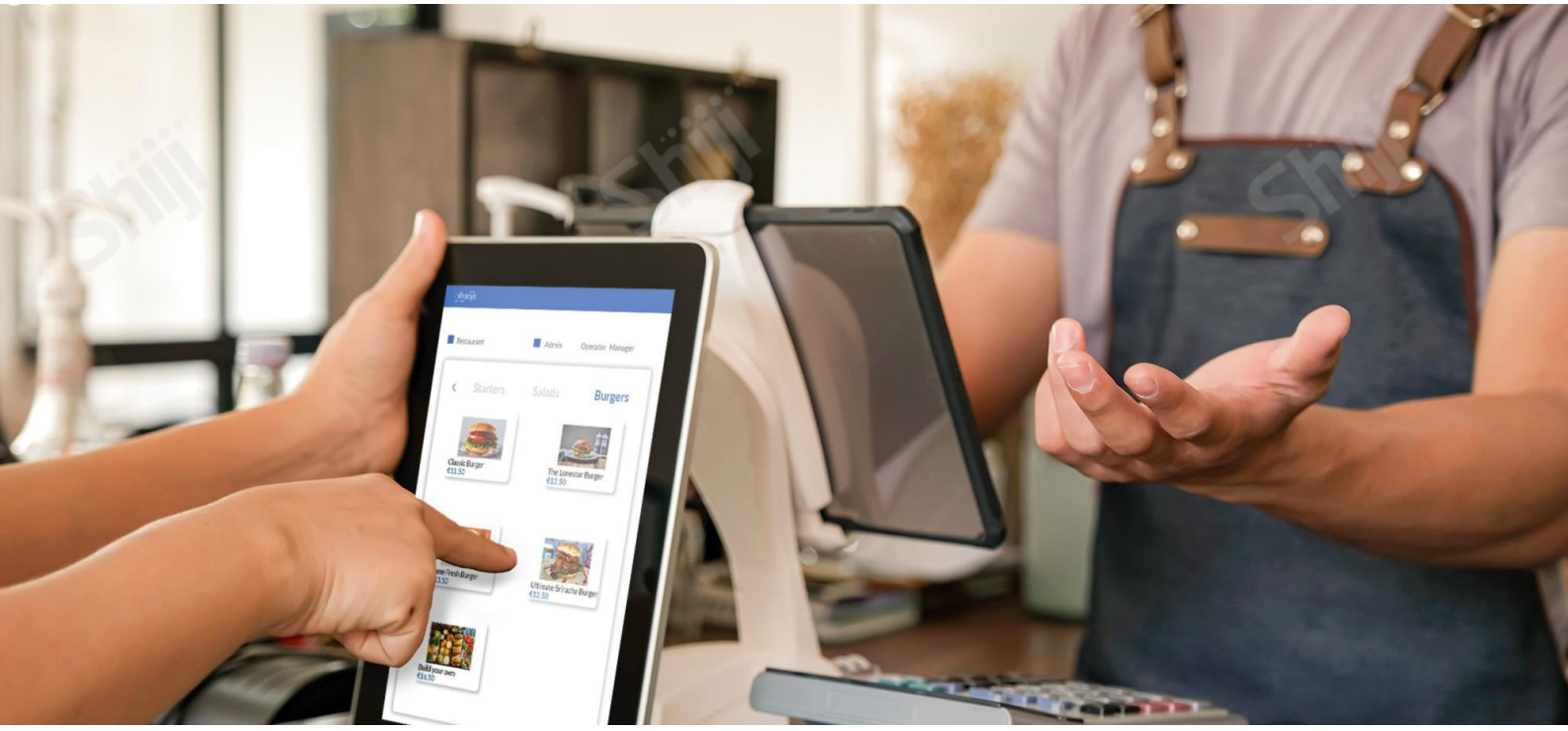
- [ ] 时刻为迭代技术手 段做足 准备
- [ ] 在适当的时候接受 人工智 能和创 新的餐 饮解决 方案

9 展望酒店餐厅的未来

酒店餐饮正在经历一个显著的变革时期，酒店面临的挑战也变得更为复杂，高运营成本和人员流失等问题依然存在，且更加紧迫。

提及经验与教训，我们认为维持技术现状是一项冒险的提议。**酒店需要新鲜、有创意的方法来解决长期存在的老问题。**展望未来，我们期待看到更多创新的餐饮理念，并以此更好地吸引住店客人与本地客人。更多的技术应该为客人和员工服务，并以此作为依托，创造一个效率和盈利能力都得以提升的新时代。

伴随前台设置越来越多的自动化宾客触点，宾客就餐体验将得到重塑。在这一趋势下，如果酒店经营者能够部署相关技术，并向宾客提供令人难忘的数字化餐饮体验，将在未来获得竞争优势。



关于石基信息

为全球酒店、餐饮、零售和休闲娱乐产业提供整体技术解决方案，致力于打造跨行业服务和数据平台。

石基集团（股票代码：002153）为酒店、餐饮、零售和休闲娱乐行业提供软件解决方案和服务，涵盖一系列的酒店管理解决方案，餐饮和零售解决方案，支付解决方案，数据管理，分销解决方案等。石基集团最初作为一家酒店网络系统集成商，成立于1998年。今天，石基在全球范围内，拥有超过5,000名员工，80+子公司和品牌，遍及31个国家，同时服务于超过91,000家酒店，200,000家餐饮和700,000 家零售企业。

欢迎访问www.shijigroup.cn获取更多信息。

Shiji

致臻技术，成就所托

Your technology is our guest

石基信息官方微信服务号

石基信息官方微信订阅号

www.shijigroup.cn