



## 一边是频频试水智慧门店,一边是不时传来歇业消息

# “智能化”难扛餐饮“引流神器”之名?

□文、图 信息时报记者 陈雅菲  
实习生 胡欣彤

近年来,引入智能技术成为了众多餐饮企业瞄准的目标,一时间顶着“智能”“无人”等科技光环的餐厅如雨后春笋般涌现。而在近日,这股智能化风潮也“吹”进了茶饮业,快乐柠檬与阿里合作的首家智慧门店(全程以机器人制作奶茶)在上海正式开张。

由智能技术加持带来的关注效应能否持久?记者了解到,在餐饮业智能化新趋势之下,“智能餐厅”关闭的消息不时传来。而在接受记者采访的业内人士中,也不乏有人质疑其是否堪当“引流神器”之名。

### 多地出现智慧门店

“机器人做奶茶、90秒出一杯、能做8种奶茶”,以上的描述均来自快乐柠檬近日在上海打浦桥日月光购物中心新开的智慧门店。作为快乐柠檬与阿里合作的首家智慧门店,顾客在口碑下单,到雷萌1号(机器人)接单、接茶汤、按照客人要求加糖加冰、加小料、摇茶、装杯、封口放入取餐柜、给客人发送取餐信息的整个流程只需要90秒,并且全部由机器人独立完成。

据快乐柠檬方面介绍,目前机器人手臂已经能够实现奶茶、果茶、纯茶3大品类8款产品的独立制作,并能实现消费者自选冰度及糖度,是目前已知的调茶机器人中,实现产品制作数量最多的。目前像半熟蛋糕奶茶这样比较复杂的产品,机器人还难以完成。据了解,目前第二家、第三家智慧门店已经在筹备中,预期在上海之外的其他一线城市开店。

早在快乐柠檬之前,德克士、庆丰包子铺、海底捞、满记甜品等餐饮品牌,就已纷纷开始探索借助技术改进餐厅运营效率,同时期望以此吸引更多顾客



▲口碑广州首家智慧餐厅“包道”,下单到出餐只需60秒。

光顾。在去年,海底捞智慧餐厅在北京试营业,店内机械臂智能配菜、自动配锅机流水线配锅、机器人自动送餐和后厨信息管理系统,使得后厨节约近37%的人力成本;去年12月,福客智慧餐厅在深圳开业,入店处设立了人脸识别机器,仅需刷脸,系统便会根据顾客的消费数据定制专属麻辣烫套餐。

口碑早前在广州也打造了首家智慧餐厅“包道”,记者近日实地走访看到,餐厅整体明亮干净,全玻璃的透明厨房呈现在消费者眼前。在口碑进入点餐界面后,预约好到店时间、就餐人数和方式,选择喜欢的菜品完成支付,不一会就会收到短信告知取餐柜号码。随后点击一下“开柜”按钮即可取餐,支付成功到取餐全程一分钟搞定。记者当天下午4点起在店内统计顾客人数,半个小时里就有近60人前来消费。

### “光环”也有失效时

众多餐饮企业何以都谋求向智能餐厅发展?品牌营销专家路胜贞认为,在新餐饮的趋势下,餐饮商家渴望实现线上线下一体化,智能化可以帮助餐厅带客流、提人效、提坪效,最终提升餐厅

的服务体验。另一方面,在更新迭代的餐饮行业中,新一代消费者容易被新事物所吸引,而智能技术则是吸引消费者的一大利器,无论能否可持续,都能够在一定阶段包揽客流,这是品牌和企业营销中最为需要的。

但是值得注意的是,在智能餐厅如火如荼发展的同时,关店的消息也时有传出。早些年人人湘无收银、无服务员、无采购、无厨师的“四无餐厅”,同样受到了业内关注,但这一改变并没有带给他足够的收入,最终因账面出现亏损关闭餐厅。在上月,京东智能奶茶店北京店和深圳店同时歇业,这个顶着科技光环的智能奶茶店最终也没有走下去。在大众点评上,消费者对于店里的出品褒贬不一,提到“难喝”“味道一般”“普通”“贵”“性价比低”的评论不在少数。另外据记者了解,该店号称“智能奶茶馆”,但店内的设备却并非黑科技,店内陈列了无人机、智能体重秤、智能排查等智能产品供消费者体验,每款智能产品下都放了二维码,扫描即可在京东等线上平台实现购买,京东称之为“打通线上线下”。除此之外,全店没有任何黑科技的智慧服务,京东早期宣传的AR人工智能点单也早已消失不见。

### 声音

## 智能化是未来趋势 保证品质却是根本

路胜贞认为,在目前这个阶段,智能餐厅暂时还是噱头大于实际意义,但是从长远的角度来说,智能化是行业发展的趋势。一位业内人士向记者透露,五芳斋和口碑合作的首家智慧餐厅,在一个月的时间内,就实现了人效增加2倍、营收增加40%的效果提升。

上述业内人士指出,顶着“未来”“高科技”“智能”的光环,每一家智能餐厅的出现都能在网络引起一次热议。但在噱头赚足和日益受到关注的同时,消费者不满的声音也越来越多,一吹就破的虚假消费泡沫也慢慢浮现。资深品牌定位专家徐雄俊说:“我们在利用科技的同时,更需要做好的是提升食品质量。对于餐饮行业而言,卫生和味道永远是企业经营的根本。再者,对于消费者而言,也更热衷于服务员的贴心微笑和关怀,而不是冷冰冰的机器人发出设定好的问候。”

## 泸州老窖封藏大典首启“双国宝”纪年



“2019 泸州老窖·国窖1573封藏大典”在酒城泸州举行。

信息时报讯(记者 陈雅菲)2008年,泸州老窖基于自身深厚的历史文化积淀,在行业内率先开创了“泸州老窖·国窖1573封藏大典”。今年封藏

大典迎来第十二届,一场祭祀、封藏、共享的庄严典礼——“2019 泸州老窖·国窖1573封藏大典”在酒城泸州举行。

泸州老窖作为浓香型白酒的典型代表,坚持每年举办“封藏大典”,祭祀舒承宗等浓香先祖,以此传承浓香文化,彰显浓香型白酒的独特内涵和魅力。记者在现场了解到,今年泸州老窖在祭祀酿酒先辈、封藏春酿酒之外,创新举行了“双国宝”纪念仪式,邀请文化界和酒业界嘉宾为446年的1573国窖池群和695年的泸州老窖酒传统酿制技艺添岁。泸州老窖的“双国宝”,1573国窖池群是白酒行业首家“全国重点文物保护单位”;泸州老窖酒传统酿制技艺入选首批“国家级非物质文化遗产名录”。

在与封藏大典同日举行的“生命中国的那坛酒”大型访谈活动中,中国著名白酒专家梁邦昌谈道:“1952年到1989

年,中国白酒共进行了五届名酒评选,泸州老窖均参与其中,并且都是唯一获奖的浓香酒,这真正考验了泸州老窖的酿酒技艺。”

泸州老窖股份有限公司党委书记、董事长刘淼表示,举行封藏大典仪式,既是体现对传统文化的敬重与传承,也是表达中国白酒走向世界和让世界品味中国的决心。据了解,除了连续十二年举办国窖1573封藏大典,近年来,泸州老窖还面向全球开展了国窖1573“让世界品味中国”全球文化之旅、国际诗酒文化大会、“泸州高粱红了”文化采风、民族舞剧《孔子》巡演等众多活动,并与澳网合作,成为澳网全球官方合作伙伴,将中国白酒与艺术、文化、体育等紧密结合。