



吃饭排队 美食的代价?

人们手里拿的是排队吃饭的号子,让人想起旧时代的粮票
吃饭成了忠实粉丝与餐厅之间的一段你情我愿的现代爱情



外婆家点击率最高的珊瑚虾(左上)、茶香鸡(左下)、麻婆豆腐(右)

37度的高温,是对杭州食客们食欲的巨大挑战,而杭城的餐饮业似乎也面临着淡季的巨大压力。当一些餐馆门可罗雀的时候,有些饭店却人潮汹涌,门庭若市,有的人更是宁愿在门口呆上一两个小时也要等到那餐迟来的饭。是什么原因使得人们如此地不怕艰辛?那些餐馆又是使出了什么样的招数牢牢锁住了人们的胃口与耐心?

在一些餐馆吃饭排队很正常

7月4日下午接近一点,盛带着朋友很偶然地走进了“外婆家”杭报店。由于工作原因连午饭都没有吃的他当然

地就找小姐要位子坐,谁知前面竟然还排了好几桌的客人正拿号等候。无奈实在懒得找其他地方,盛于是在门口等候了半个小时才吃上一顿不算简陋的午餐。

其实早就有朋友告诉我在“外婆家”吃饭不排队那可是做梦,像盛这样在非高峰的日子非高峰的时段同样是要排队才能吃上饭的,要是碰上黄金时段情况就可想而知了。第一次去“外婆家”吃饭的小周告诉我:“周末晚上6点一刻到‘外婆家’就餐已经人山人海,真没见过那么好生意的店子!约一个半小时后才轮到,还好还好!”

星期六的“西湖春天”门口,上海小白领小顺带朋友去吃饭,“到那里已经两点了还是要等哦!哎,这个人多啊!人真

很旺,以前来了好几次杭州,都想去那里吃,可是每次都被门口黑压压的等位人群吓退。”

下午5点左右,白鹿餐厅龙游路店也是人满为患。餐厅主管余小姐告诉笔者,每天到吃饭的时候至少有100多个人拿号排队等位子。

在友好饭店一楼的伊家鲜云水茶餐厅同样是吃饭排队的场景。这个装修得像咖啡厅一般的杭粤菜馆价格略微高一些,适合商务宴请。但是高温天气挡不住就餐者的热情,人气仍然旺得很。“伊家鲜”的营销策划总监陈军告诉笔者,“西湖云水”前几天的翻桌率基本上达到了三桌,而“伊家鲜”保俶店每天都会排到100左右的号子。

等1个多小时吃饭值得吗?

在食客们最为熟悉的大众点评网上,“外婆家”马腾路店早已经是杭州最热门的餐馆,排行榜上一直处于首位,仅一家分店的点评数就达到了489,远远高于排行第二的另一家餐馆。排队排一两个小时为吃上一顿家常便饭着实让人惊叹,是什么原因让这家店如此的红火呢?也许食客们自有他们的判断。

小周向记者介绍了那顿让他等了1个半小时的晚餐的清单:第一道是冷菜“话梅花生”;接着是16元的“铁板葱烤蛭子”,评价是卖相不错,味道比较淡,但越咬越有鲜味;“青豆泥”10元,好大一碗,甜而不腻,吃多碗也没问题;本来还点了他们的特色茶香鸡可惜卖完了,只好另叫了“珊瑚虾”25元,虾感觉没想象中好;还有“干煸四季豆”8元,这道菜还可以,就是感觉味道还不够;“粽香仔排”3元/根,就是粽叶包肋排,一般。最后不得不提的是“麻婆豆腐”,才3元!开头还不信,哪有那么便宜?可真的是3元啊,味道也不错,就是辣了点,挺过饭的。两人吃了7道菜,还送水果,结账一看才80元!

来自上海等周边地区的游客也对“外婆家”也印象深刻,有的还是慕名而来。“到杭州游玩,不得不去这家人气超

旺的店。‘外婆家’是在杭州的最后一大餐,52元搞定,那叫一个心满意足呀,最后还送上一盘甜甜的西瓜。所以得出结论,群众的嘴巴是雪亮的,大家说好才是真的好。”刚吃完饭就要赶火车回上海的allen似乎很开心。

在新白鹿饭店,有食客这样形容这家餐厅:“超级实惠的地方,每天刚开张的时间就跟不要钱一样的,一堆人冲进去……”就餐的顾客对此店的评价则一概是“性价比很高”,家常小菜味道很不错,份量又足,缺点就是人太多了永远热闹得像个菜市场。

当笔者问及顾客为何宁愿饿着肚子等候也不愿换个地方吃时,他们的说法惊人地相似:喜欢这样的就餐场所,价格又很实惠,排队等等值得。

新一阵杭儿风?

有人分析说这杭州人喜欢跟风,说哪里好吃都会一窝蜂地跑去吃。但仔细分析一下,这些人气超旺的饭店基本上都比较符合中档的消费层次,但每家店又各自有别。比如“外婆家”更加居家和年轻化,主要群体是都市白领;白鹿餐厅是大众化和平民化的代表;“伊家鲜”走的是多点进攻的路线;“西湖春天”则要再高一个档次。

“外婆家”总经理吴国平似乎熟谙经营之道:“我们拼的是综合指标,就好比是体育比赛的全能冠军,不是单项冠军。也许我们的环境不如西湖边的餐厅,口味不如专业酒店,但是综合来说可能我们就占了上风。我们只做好吃的菜,但对环境和服务向高端看齐,而价位则能低则低,这样的餐厅排队吃饭很正常。”

“伊家鲜”营销策划总监陈军说:“我们的多点进攻是在‘伊家鲜’的大品牌下,细分为伊家鲜、云水、伊家小鲜、古杭州薰风阁四大品牌,相对这四个品牌的主打消费群其实都存在一定的差异。云水茶餐厅主打客户是年轻,但‘伊家鲜’就不是了,年轻人只是一部分,绝大多数还是事业有成的,在保持共性的同时坚持自己的个性,这是我们的经营之道。”

笔者发现,相比前几年一些餐馆昙花一现式的火爆,上述这些餐馆在杭州都经营了好几年。不是“杭儿风”,也许时间才是最好的证明。

找准定位是关键

就在前几天,“外婆家”就发生了好几次菜谱失窃,“外婆家”的总经理对此也很无奈。也许有人想通过一本菜谱来发现“外婆家”排队吃饭现象的奥秘,但是一个饭店的运转岂是一本菜谱所能揭示的呢?当人们厌倦了小饭馆的陈旧与单调,腻烦了高档酒店的繁杂精致的豪华菜式,那么坐在简单明朗的玻璃窗前点个农家小菜或者特色点心是不是更合胃口呢?

陈军说,“伊家鲜”成立之初经营定位就比较准确,云水茶餐厅这样的餐馆无论自己吃还是请客都不丢面子。所以现在的营销不能拍脑袋决定,必须经过市场调查,客户需要什么,我们就提供什么。比如对老客户做回访,知道他们现在最想吃点什么,然后有针对性地推出美食节。

笔者发现,在“外婆家”总是会瞥见港版T恤加时髦牛仔打扮的或入时或个性的年轻人,当然也不乏一些商务人士。吴总经理告诉笔者,“外婆家”消费者的定位就是年轻人。他说,抓住年轻群体的消费就等于抓住了主流消费市场,更能引导整个餐饮市场的消费方向。

杭菜研究会的陈先生认为,杭州的餐饮业现在正处在调整思考阶段,应该要有危机意识,要不断推陈出新才能获得消费者的继续认可。他说,成功的餐饮菜品必须有特色,环境必须要有氛围,管理理念必须要向现代化靠拢,要追求精益求精,避免浮夸浮躁。而杭城一些餐馆出现吃饭排队的现象正是其在某些方面不断完善的结果。