

怂

火锅

汇报人：敬羽新

简介

“说唱歌曲，店里蹦迪，二次元服务打扮”——这就是怂火锅。怂火锅是重庆九毛九打造的新型火锅品牌，从装修环境、到服务员打扮、再到就餐体验，都围绕潮流年轻人在做改变，想跟年轻人“交个朋友”。



店内的装修选用工业风，配合“认怂公告”，“不是米其林”，“不是必吃榜”，“服务不如海底捞”等创意文案。店内随处可见怂火锅的人偶娃娃，顾客可以随手拿来拍照。种种因素使得怂火锅成为了走在潮流前沿的网红打卡地。





牛油火锅底料

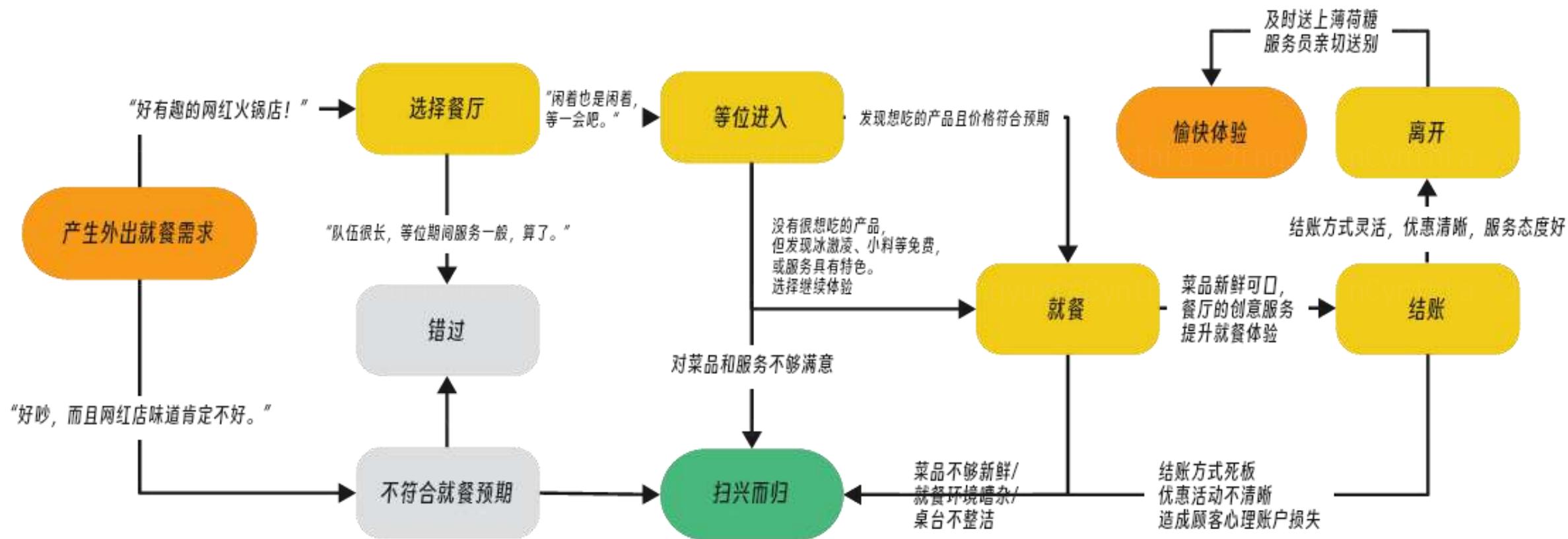


“怂”玩偶

在就餐时，店内播放的都是“说唱”、“韩流”等00后喜爱的歌曲。在每晚18:30和20:00的时段，服务员会穿上特色服装跳舞，调动门店气氛。在顾客过生日时，店员会打扮成二次元夸张造型，拉上“管他几岁、开心万岁”的条幅，边跳舞、边为其庆祝。这种迎合年轻人心理的潮流火锅，正在一步一步占领市场，取得更多人的喜爱。



用户旅程图



就餐前

选择餐厅

1. 餐厅种类繁多，菜系复杂
2. 结伴出行时众人口味不一
3. 顾客以往的用餐感受，友人的推荐，广告媒体的宣传



确认餐厅

1. 美团、大众点评等软件上的高分评价减少了顾客的翻车困扰，同时独特的服务体验促进顾客消费欲望的提升
2. 顾客确定餐厅后会对餐厅的环境，装饰，卫生条件，交通状况，菜品价格和质量，服务水平等进一步产生消费欲望



前往餐厅并等位

1. 目的地路程较远，交通不便，且无地停车，降低顾客对餐厅的消费欲望
2. 排队人数过多，等位时间过长，消费者易滋生不满情绪
3. 顾客在等位的过程中，将等位时观察到的诸多因素与自己的期望和体验过的餐饮消费经历，进行有意识或潜意识的对比，当觉得对比符合自己的期望是，会强化消费动力，反之，则会产生失望心理甚至另行寻找餐厅



就餐时及就餐后

工业风的店面装修和年轻化的员工，使得消费者在消费过程中感受释放压力的快乐，让更多年轻人接受和享受这种“社牛”欢乐。并且店内会在固定时间段，停止工作，所有人来到餐厅中间热舞，使得舞蹈成为顾客和“怂重庆”火锅店的联结点。渐渐地，音乐与舞蹈成为了怂重庆火锅厂的一个独特的文化标签，一个超级符号。

怂火锅，直接锁定年轻消费人群，一方面满足消费者对味蕾享受的追求，另一方面注重品牌“潮、个性”的打造。其提出了“让人人都开心”的价值主张，要让消费者在吃火锅的过程中也可以玩起来，目的就是通过价值主张与品牌、产品、服务的结合，从精神和价值入手，打造一个基于整体消费体验的超级符号，让消费者看到怂重庆火锅厂就想到好玩的火锅。



怂 火锅

用户旅程图

| 阶段 | 选择餐厅 | 确定餐厅 | 前往餐厅并等位 | 点餐 | 用餐 | 结账 | 离开 |
|------------|--|--|---|---|---|---|---|
| 行为 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 在美团、大众点评等APP根据网页介绍与顾客评价寻找合适的餐厅 2. 在百度地图查找餐厅位置和前往路线 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 确定对吃火锅感兴趣，并且选择的餐厅满足自己的要求 2. 提前做好攻略，避免排太久的队 3. 在美团上买券 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 根据导航乘车前往 2. 取号排队，等待用餐 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 咨询菜式，推荐特色菜 2. 扫描二维码，小程序点餐 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 等待上菜 2. 顾客自主拿取茶水、冰激凌等免费商品 3. 顾客聊天等待上菜 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 小程序自主支付，微信支付宝都可以 2. 也支持人工结账，结账方式人性化 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 自行离开 |
| 接触点 | APP、广告 | APP、广告 | 出租车、前台 | 服务员 | 服务员 | 服务员、前台 | 大门 |
| 需求 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 找一个有特色的菜系 2. 去一个环境不错、价格合理、服务较好的餐厅 3. 除了满足吃饭的需要还可以有其它新奇的体验 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 发现一家火锅店，有许多特色菜式 2. 地理位置较好，店面装修独特，价格适当 3. 为网红餐厅，还设计了“音乐舞蹈时刻”，提供了娱乐社交氛围 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 找到最便捷的方式就餐 2. 减少排队时间，尽快就餐 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 找到喜欢、合适的菜式 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 上菜及时 2. 菜品新鲜可口 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 结算方式灵活 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 清新口气 |
| 情感波动 (1-5) | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 |
| 问题点 | 餐厅种类多难以选择 | 顾客评价很重要，影响决策 | 叫号不合理，预订机制不科学，翻台率低，用户体验差 | 菜式较为复杂，并且主要为火锅菜较为单一，服务员过于热情，使得顾客无法集中精力好好点菜 | 火锅锅开较慢，容易让顾客失去耐心，整体就餐环境较为吵闹，对于追求安静吃饭的客人不太适合 | 无 | 无 |
| 机会点 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 商家推广应着力展现特色与优势 2. 构建社群，提高餐厅与顾客社交接触点 3. 推行朋友圈点赞抽奖等优惠扩大宣传面，提升知名度 4. 餐厅宣传语应更具记忆点，与餐厅风格、主营产品相契合，并且结合当下潮流 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 商家做好顾客关系管理，维护品牌形象 2. 线上线下保持信息畅通，发布餐厅上新、优惠等通知，配备客服与顾客及时沟通，确保顾客顺利用餐 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 给顾客提供按摩座椅、免费小食等额外服务，减少消费者负面情绪 2. 优化门店布局，改善排队机制，减少顾客等待时间 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 火影忍者扮相的服务生接待了顾客，给顾客介绍了小料处、围裙等物品 2. 有免费的冰淇淋，并且及时推荐菜品，有哪些特色菜可下单 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 在六点半和八小时，有歌舞环节，气氛很活跃 2. 提供额外惊喜，会给顾客送生日祝福 3. 提供音乐，让人沉浸在欢乐的就餐氛围之中 4. 服务员服务及时，举手五秒内飞奔过来，顾客的服务体验不错。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 会及时送上润喉糖 2. 关注公众号可到前台领取游戏币免费使用娃娃机，增强趣味性 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 结账方式灵活 |

完