網上宣傳宜多更新互動 食肆善用外賣平台助扭轉逆境

個案背景

新冠肺炎疫情爆發後，市民減少外出活動，如在家工作安排打擊不少行業的生意，其中餐飲業便首當其衝。一位「問問專家」業務諮詢服務申請人於舊區經營一間鐵板燒便當餐廳，在 2020 年疫情限制堂食期間，餐廳的外賣生意不錯，但在限制措施稍為放寬後，餐廳的生意卻明顯下滑。



申請人提出的問題

申請人希望諮詢顧問意見，應如何做好市場推廣以提升餐廳營業額。

專家顧問提供的分析/ 意見

工業貿易署「問問專家」兩位市場推廣顧問 — 香港互聯網及電子商務發展協會副會長趙溢佳博士和協會活動幹事陳雁萍小姐曾與申請人會談。兩位顧問分析，申請人餐廳的便當售價於區內較其他餐廳為高，所以建議申請人可多利用網上不同渠道作推廣和銷售。趙博士說：「近年不少外賣平台興起，加上疫情帶動更多市民透過外賣平台點餐，刺激平台訂單數量急增。不少餐廳同時加入不同外賣平台接單，建議申請人也可嘗試仿效。」



陳小姐提醒，餐飲行業應多利用網上宣傳，例如利用為餐廳開設的社交平台專頁或帳戶，分享食物照片、餐牌、店鋪資料以及優惠等。趙博士得知申請人雖然有為餐廳開設社交平台帳戶，但較少更新。他指，食肆應定期更新菜式及嘗試與其他品牌合作推出新菜式或舉辦特別活動等，再配合網上平台宣傳，以觸及更多潛在客戶。另外，他建議申請人可於社交平台刊登廣告，客戶只需出示餐廳電子優惠券或於外賣平台輸入折扣優惠碼便可享用優惠。他提醒，申請人需要不斷嘗試使用網上宣傳渠道，定期更新推廣內容，視乎效果再作調整。

趙博士又建議申請人的餐廳可推行會員制度，在社交平台及店鋪吸納會員，簡單如向堂食顧客詢問可否留下聯絡資料，或把會員登記表格放在餐檯，進而詢問成為會員的食客對餐點及餐廳的意見或向會員提供優惠等，從而提升餐廳服務質素。為加強與堂食顧客互動，餐廳可以提供折扣或優惠，用以鼓勵食客讚好或追蹤餐廳社交平台帳戶及帖文，並於網上平台分享光顧食肆的體驗。趙博士與申請人分享一些宣傳小技巧，例如餐廳可以嘗試按菜式受歡迎的程度列出排行榜，有助刺激生意。他認為餐廳應該維持至少三成來自舊客戶的生意，以保障一定的營業額。

申請人與專家顧問會面後如何處理問題

申請人認為兩位專家的建議相當實際，並表示其餐廳已加入一些外賣平台，對生意確有幫助。申請人指餐廳未來會嘗試推出新菜式，亦會透過社交平台加強推廣餐廳，吸引食客光顧。

專家顧問就個案指出中小企業可學習到的重點/ 精要

專家建議：「食肆推廣渠道多，招數推陳出新要積極。」

在「問問專家」業務諮詢服務個案分析集內提供的任何意見、結論或建議，
並不代表香港特別行政區政府及工業貿易署的觀點。