# 网上宣传宜多更新互动 食肆善用外卖平台助扭转逆境

## 个案背景

新冠肺炎疫情爆发后，市民减少外出活动，如在家工作安排打击不少行业的生意，其中餐饮业便首当其冲。一位「问问专家」业务咨询服务申请人于旧区经营一间铁板烧便当餐厅，在 2020 年疫情限制堂食期间，餐厅的外卖生意不错，但在限制措施稍为放宽后，餐厅的生意却明显下滑。



## 申请人提出的问题

申请人希望咨询顾问意见，应如何做好市场推广以提升餐厅营业额。

## 专家顾问提供的分析/ 意见

工业贸易署「问问专家」两位市场推广顾问 — 香港互联网及电子商务发展协会副会长赵溢佳博士和协会活动干事陈雁萍小姐曾与申请人会谈。两位顾问分析，申请人餐厅的便当售价于区内较其他餐厅为高，所以建议申请人可多利用网上不同渠道作推广和销售。赵博士说：「近年不少外卖平台兴起，加上疫情带动更多市民透过外卖平台点餐，刺激平台订单数量急增。不少餐厅同时加入不同外卖平台接单，建议申请人也可尝试仿效。」




陈小姐提醒，餐饮行业应多利用网上宣传，例如利用为餐厅开设的社交平台专页或账户，分享食物照片、餐牌、店铺数据以及优惠等。赵博士得知申请人虽然有为餐厅开设社交平台账户，但较少更新。他指，食肆应定期更新菜式及尝试与其他品牌合作推出新菜式或举办特别活动等，再配合网上平台宣传，以触及更多潜在客户。另外，他建议申请人可于社交平台刊登广告，客户只需出示餐厅电子优惠券或于外卖平台输入折扣优惠码便可享用优惠。他提醒，申请人需要不断尝试使用网上宣传渠道，定期更新推广内容，视乎效果再作调整。

赵博士又建议申请人的餐厅可推行会员制度，在社交平台及店铺吸纳会员，简单如向堂食顾客询问可否留下联络数据，或把会员登记表格放在餐台，进而询问成为会员的食客对餐点及餐厅的意见或向会员提供优惠等，从而提升餐厅服务质素。为加强与堂食顾客互动，餐厅可以提供折扣或优惠，用以鼓励食客赞好或追踪餐厅社交平台账户及帖文，并于网上平台分享光顾食肆的体验。赵博士与申请人分享一些宣传小技巧，例如餐厅可以尝试按菜式受欢迎的程度列出排行榜，有助刺激生意。他认为餐厅应该维持至少三成来自旧客户的生意，以保障一定的营业额。

**申请人与专家顾问会面后如何处理问题**

申请人认为两位专家的建议相当实际，并表示其餐厅已加入一些外卖平台，对生意确有帮助。申请人指餐厅未来会尝试推出新菜式，亦会透过社交平台加强推广餐厅，吸引食客光顾。

**专家顾问就个案指出中小企业可学习到的重点/ 精要**

专家建议：「食肆推广渠道多，招数推陈出新要积极。」

在「问问专家」业务咨询服务个案分析集内提供的任何意见、结论或建议，
并不代表香港特别行政区政府及工业贸易署的观点。