



CTI论坛 (11-09-05)

CTI论坛

合作型呼叫中心——餐饮行业外包新策略

2011/09/05

餐饮业已经成为现代社会中竞争最激烈的行业之一。消费者在选择饭店进行餐饮消费时，除了理想的坐席、可口的饭菜，还十分注重饭店的服务质量。因此，餐饮企业为增加利润，必须在提升就餐环境、菜品质量的同时，注重和满足消费者的多样化需求。

对于连锁餐饮企业来说，其业务通常覆盖城市较多，而且订单外送的业务量十分庞大。尤其在就餐高峰期或节假日期间，连锁餐饮企业的订餐反应速度往往不能满足用户需求。

为此，许多连锁餐饮企业通过成立集团的外送中心，以专业的呼叫中心来接待订餐电话，再利用现代的信息通信技术，将信息反馈至门店，从而迅速送单至客户。这样一来，与单打独斗式的订单外送不同，这样的外送中心很显然能为餐饮企业形成一个新的利润增长点。

但是对于餐饮连锁企业来说，他们的核心竞争力毕竟还是提供可口的饮食，为食客们提供服务，要求其投入巨资成立专门的呼叫中心需要周详考虑：一方面传统呼叫中心初始建设成本高、项目周期长、而且很复杂，而餐饮业的资金则应该用于门店的扩张；另一方面，要成功运营一个呼叫中心绝非易事，企业的服务流程也会随着业务发展不断调整，而传统呼叫中心系统结构同样需要随时调整。因此，对于餐饮连锁企业来说，专业的外包呼叫中心服务的出现无疑是雪中送炭。

作为专业的外包呼叫中心服务提供商，第一线安莱的外包呼叫中心提供广泛且全方位的服务。其中，集团推出的“呼叫中心系统即服务”能够将系统出租给客户供其在需要时使用，使客户无需花费前期投资，就能享受到最佳的呼叫中心应用和设备；如客户需建立自有的呼叫中心，第一线安莱也能够协助客户建立并进行项目经营监督，更有专属的服务团队提供全程咨询及培训服务，培训内容包括客户沟通、销售技巧、管理和心态等不同范畴。

吉野家是一家享有百年历史的著名日本牛肉饭专门店，它在西方速食连锁中突围的经验，无疑地已成为餐饮界广为传颂的成功故事。目前，北京吉野家已在北京、天津、石家庄、廊坊、内蒙、沈阳、大连和香港特区等地共设有150多家分店餐厅，员工人数已达2,600多人。

随着北京吉野家门店规模的扩张，特别在北方的一些主要城市都有覆盖，它已经满足了集团化订单外送的地理条件，因而迫切需要通过呼叫中心提升客户服务水平。为此，吉野家通过与第一线安莱合作，利用第一线安莱专业的外包呼叫中心服务成立外送中心，开展其订单外送的业务。



CTI论坛 (11-09-05)

第一线安莱的外包呼叫中心根据吉野家需求定制，由经验丰富的呼叫中心管理团队设计并开展运营，加上按订单收费的灵活付费方式，实现了低投入、低风险的外包呼叫中心建设，而吉野家每得到的每一笔外呼订单，便意味着一笔新增收入，因而说这是北京吉野家的一个新的利润增长点并不为过。据统计，此举预计可为北京吉野家带来10%以上的业绩提升。

这种合作对于第一线安莱来说，因为本身拥有着规模庞大的呼叫中心系统、座席、以及运营管理的经验，有效利用现有资源为北京吉野家提供服务。由于对自身管理经验的充分信心，从而确保最终可以得到项目的佣金。

由此可见，餐饮企业通过与第一线安莱的合作，可以轻松获取低投入、低风险、高质量的外包呼叫中心服务，不仅可以帮助企业解决呼叫中心建设的难题，还为提升企业业绩提供了保障。

CTI论坛报道