

餐企主打“亲民牌” 顾客吃出“新食尚”

——缙城年夜饭市场观察

记者 黄海清

离春节只有最后几天了，缙城的餐饮业也迎来了一年中最繁忙的时光。各大宾馆酒楼宾客盈门，前来赴宴的食客可能都有一个共同的主题——年夜饭。

年夜饭，作为一个家庭团聚的象征，是民俗中最有仪式感的重头戏，传统上都是家庭主妇展示厨艺的舞台，却在近十年里，逐渐成为了餐饮企业竞争的一个重要战场。随着宁海城市化的加速和居民生活方式的变迁，越来越多的宁海家庭开始把年夜饭设在宾馆酒店举行。

近两年，又是我县餐饮行业格局发生剧烈变化的两年，网络订餐、生鲜配送、外烩服务……这些餐饮业新模式、新业态对我们的消费习惯造成了很大的冲击。伴随着居民消费观念的变化和移风易俗的深入人心，宁海的年夜饭市场风向如何？又出现了哪些新的特征和趋势呢？



产经观察

服务质量成关注焦点 年夜饭也有“年夜烦”

王先生对几天前刚刚吃完的那顿年夜饭颇有怨言，他认为酒店在隐性涨价。“我们是点菜的，13个人点了20来个菜，消费了近2000元。因为临近年底，大家都喜欢吃得清淡点，所以没点大鱼大肉，但也不至于每个菜一上来就光盘。”和平时相比，他觉得这家酒店菜的分量明显不足。

发生在王先生身上的情况应该属于罕见，大多数受访者对于年夜饭的价格和分量都没有质疑，但普遍对年夜饭的服务质量不很满意。庄先生虽然每年除夕都在酒店吃年夜饭，但觉得真正吃得满意的次数并不多。“最常见的问题是菜上来是半温不热的，给人的感觉是事先烧好了保温着，然后再端上来。还有就是菜还没上齐，服务员就来问要不要加菜，厨师要下班了，给人的感觉是在赶客人。”

不少餐饮业业内人士认为这种情况确实存在，只不过除夕夜问题更严重，主要原因有两点：和大城市相比，宁海的厨师队伍基本上都是本地人，大多数要回家吃年夜饭，所以很多酒店都会让他们炒完菜就下班，只留几个值班的厨师；酒店服务员大量使用假期工，服务技能、服务意识和专职服务员相比有一定差距，在处理此类问题上态度比较生硬。

春节期间是酒店经营的旺季，同时也是餐厅服务员用工缺口最大的一段时间，在接受采访的餐饮企业中，有好几家的服务员中假期工比例都接近80%，成为春节期间餐饮服务质量下滑的重要原因。

“一份价格，一份服务。我们年夜饭既然收费水平没有降低，理应提供同水平的服务。”一家餐饮企业的负责人认为服务人员“用工荒”已经成为一个非常严峻的问题，“餐饮价格中一部分是服务的价格，如果服务长期保持低水平，肯定会影响到餐饮业长期发展，陷入低价低水平的竞争。”

年年升温年年俏 错峰消费成趋势

“今年，很多家庭农历二十就开始吃年夜饭了，从廿五到除夕晚上，我们酒店所有包厢都已经订满了。”国际太平洋大酒店名匠厨房的行政总厨严雅昌认为今年年夜饭错峰消费的趋势越发明显，“很多人都知道年三十的餐位很难订，都会选择提前吃年夜饭。”

宁海餐饮业近年来发展的一个重要特征是公务消费市场大幅萎缩，家庭聚餐消费市场持续扩大。春节期间是家庭聚餐最密集的时段，消费者对于酒店“一桌难订”也已经习以为常。庄先生在2017年5月就订好了今年除夕的年夜饭，他说：“我们兄妹几个每年除夕都要在酒店一起吃年夜饭，已经持续十几年了，过去都是提前一个月订包厢，现在越来越提前。宁海知名一点的酒店，十月一日以后就很难订到大年三十的年夜饭。”

满珍大酒店东门店近段时间不仅包厢全满，而且大厅也被屏风分隔成几个区域用来接待年夜饭消费。餐厅负责人张成有多年的餐饮从业经历，亲身经历了宁海酒店年夜饭“旧时王谢堂前燕，飞入寻常百姓家”的过程。“宁海的年夜饭市场发展和城市化同步

的，真正被大多数家庭接受不超过十年。一方面居民居住方式发生改变，大家庭、落地房被小家庭、套房逐步代替；另一方面居民收入水平迅速提高，远远超过了餐饮消费的涨价幅度，即使普通工薪阶层也能接受酒店年夜饭的价格。”

据他回忆，十年前宁海星级酒店的年夜饭套餐价格大多为1000-1200元/桌，而今年宁海大多数酒店的年夜饭套餐价格也仅为1200-2000元/桌，与其他生活消费相比，上涨幅度非常微弱。

最能说明年夜饭消费群体大幅增长的是，近几年很多以经营小炒为主的大众餐厅也开始杀入年夜饭市场。南门大食堂是一家主营快餐，兼营炒菜的大众餐厅，已经在南门经营了十几年。两三年前，餐厅开始推出年夜饭，今年最低餐标为800元/桌。餐馆老板说：“来我们这儿吃年夜饭的大多是附近的居民，虽然这两年南门拆迁住的人少了，但四个包厢基本上每天晚上爆满。”

健康朴素成为潮流 “霸王条款”名存实亡

南门大食堂的年夜饭比较丰盛，1000元/桌的菜单里包括毛蟹、深水黄鱼、土鸡、蹄膀等大菜。相比较而言，不少中高档餐饮企业的年夜饭菜单显得更加素净。

“我们酒店今年年夜饭标准为1060-1980元/桌，相当亲民。主要原因是我们发现客人对健康的要求越来越高，更喜欢消费小海鲜和蔬菜等家常菜，对一些传统的比较油腻的大菜兴趣不大。大菜少了，价格就上不去。”名匠厨房行政总厨严雅昌介绍说，“以肉菜为例，客人年夜饭点的最多的是糖醋排骨、鸡米花、牛仔骨等小孩子比较喜欢的肉菜，而土鸡、蹄膀、牛肉这些传统大菜则普遍滞销。”

除了菜肴，近年来宁海年夜饭的酒水消费也普遍流行“健康风”，多位餐厅管理者均认为宁海年夜饭酒类消费呈现逐年下降的趋势，而在饮料消费中，豆浆、玉米汁等热饮正取代传统的瓶装饮料，成为消费者的新宠。

过去，很多消费者在预订年夜饭时都曾经遭遇过不愉快，部分酒店设定了最低消费，而且规定必须按照酒店的标准来排菜，不能自主点菜。而在今年，大多数酒店这些“霸王条款”都已名存实亡。

一位资深酒店从业者告诉记者：“酒店设定标准主要目的是为了更方便备餐，保证能够流畅地出菜。如果客人自己点菜，从洗杀到烹饪到出菜，耗时太长，会出现出菜太慢客人投诉的

现象。但现在的酒店都很灵活，客人可以根据酒店的餐标增增减减，做到酒店客人双方都满意。而设最低消费带来的一个严重后果是会导致老客户流失，所以很多酒店都已经不再实行。”

以满珍大酒店东门店为例，标准设定为1200-2500元/桌，但基本上所有客人最终确认的年夜饭菜单都经过调整，减去的大多是肉类和海鲜，增加的是小炒和蔬菜。

“私厨上门”供不应求 网购半成品水土不服

对于很多人来说，在酒店吃上一顿年夜饭固然方便，但是团圆的气氛还是不够浓郁，最理想的方案是在家里聚餐，又不用亲自烧菜。针对这种需求，提供原料采办、初加工、厨师上门一条龙服务的外烩业应运而生，尤其在一些大城市发展非常迅猛。

2017年9月在宁海上线的厨品烩项目是一个农村办酒席第三方互联网平台，专门招募具有办酒席服务资质的公司入驻平台供消费者挑选。这个平台的微信端也推出了私厨服务，顾客可以挑选套餐后选择入驻平台的酒店厨师上门服务，套餐标准为380-

988元/桌，服务桌数为1-5桌。

进入该平台可以发现680元/桌的套餐包括青蟹、中黄鱼、鲳鱼、炆虾、章干等海鲜，和市场价相比基本持平。厨师服务费则在春节期间出现了较大幅度的上涨，平时为258元/桌，第二桌起120元/桌；春节前后则上升到400元/桌，第二桌起250元/桌。

刚刚乔迁新居的胡先生近期订了两桌家宴，对于这项服务比较推崇，“我们准备好餐具和炊具，厨师和服务员上门服务，洗菜、切菜、烧菜都不用家里人动手，连碗碟都全部洗干净，我们只要招待好客人就行了。我觉得这项服务物有所值。”

“厨品烩平台主要服务农村酒席，有厨师团队100多人。目前提供私厨服务的厨师不到20人，因此出现了供不应求的现象，近期已经没有能力接收订单了。我们也觉得私厨业务是未来的一个方向，将来会集中资源进行开发。”该平台创办人郑伟成表示。

从全国来看，今年年夜饭最明显的一个趋势是半成品配送业务出现激增，其中既包括老牌餐饮企业和实体商超，也包括电商平台和盒马鲜生等“新零售”业态。

阿里巴巴发布的《2018年中国年货消费报告》显示，半成品年夜饭颇受消费者青睐，年夜饭礼盒在年货节期间成交人数增幅达217%。而同为阿里旗下的盒马鲜生半成品年夜饭套餐也成为众多消费者追捧的对象。

相比较而言，电商平台提供的半成品年夜饭在宁海存在水土不服的问题。计划大年初一全家出游的赖女士近期一直忙于工作，原本计划网购一份年夜饭套餐除夕夜在家做，但最终还是决定在旅行过程中吃一顿年夜饭大餐。“网上的半成品年夜饭评价毁誉参半，关于食材不够新鲜的投诉很多。最主要的是我们习惯了宁海菜肴的口味，网络热销的年夜饭套餐不太符合我们的饮食习惯。最理想的是找到一份宁海本地的酒店或者配送公司提供的半成品年夜饭，买回家自己简单加工一下。我四处打听了一下，可惜没有找到。”