

餐饮业经营中的顾客服务理念

本文系知乎问题“如何看待在餐馆不点餐占座的？”的回答

摘要：

这篇文章从餐饮投资经验出发，认为驱赶不点餐顾客是短视行为，允许顾客就座可增加人气并培养潜在消费群体，同时批评一些餐厅限制厕所使用也会导致客流损失。

我家就是做餐饮投资的，所有的连锁餐饮以及稍微有点眼界的店长都不会驱赶不点餐的顾客。像那种不点餐就驱赶的餐饮即使不倒闭，也永远都做不大。像这种老板，我只能用鼠目寸光来形容。

一个顾客坐在那里，哪怕啥也不点，本身也会带来更多的人气，同时坐在那的客人往往也能成为潜在的长期消费群体。很多客人都喜欢去生意看上去比较火的餐厅吃饭，而不去冷清的餐厅。所以我看到哪家餐厅会驱赶不点餐的客人，我是不会再去吃的。说得直白点，我坐你这是给你捧场，给你赏脸，你给脸不要脸，也别怪我在大众点评上给你打差评，让你原本就快倒闭的店再添一笔。

顾客占座不点餐这个行为有并且只有在一种情况下不合适：这个餐厅的座位已经满了。除去座位，厕所也是一个非常显著能增加餐厅客流量的设施，以前深圳的一些没眼光的老板开一个餐厅，厕所只给来点餐的客人用，这些餐厅最后几乎也会无一例外的倒闭。