

# เทรนด์การจอร์นร้านอาหารออนไลน์ เครื่องมือช่วย ธุรกิจร้านอาหารประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน



ธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทย ถือเป็นธุรกิจสำคัญที่แข็งแกร่งและแพร่หลายมีขนาดใหญ่และแข่งขันสูง เรียกได้ว่าสามารถช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศอย่างยั่งยืนตลอดมา โดยบริษัทศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด คาดว่าธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยในปี 2560 มีมูลค่ากว่า 390,000-397,000 ล้านบาท ซึ่งขยายตัวต่อเนื่องราว 2-4% ในช่วงปีที่ผ่านมา จึงเป็นอีกหนึ่งเหตุผลที่ทำให้ผู้คนหันมาสนใจและอยากมีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจนี้กันอย่างแพร่หลาย

ธุรกิจร้านอาหารยังเป็นธุรกิจที่คนไทยนิยมทำมากที่สุดในประเทศ แนนอนเมื่อเป็นธุรกิจที่มีคนทำเยอะ การแข่งขันในตลาดจึงสูงตามไปด้วย ทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารต้องแข่งขันปรับตัวในภาวะตลาดที่ตื่นตัวและดุเดือด ซึ่งทุกวันนี้เทคโนโลยีอยู่รายล้อมรอบตัวเราในทุกๆด้าน จะทำอะไรก็สามารถทำได้ง่ายสะดวกสบายรวมถึงเรื่องการจอร์นร้านอาหารออนไลน์ที่มีให้เห็นเพิ่มมากขึ้นในสังคมไทยปัจจุบัน ทั้งผ่านช่องทางการใช้แอปพลิเคชันบนมือถือรวมถึงเว็บไซต์ต่างๆ ผู้ประกอบการจึงต้องปรับตัวตามตลาด ให้เข้ากับยุค 4.0 เพื่อเข้าถึงลูกค้าเพิ่มขึ้น อีกทั้งเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ทำให้ตลาด F&B โตในปีที่ผ่านมาเนื่องจากผู้ประกอบการหันมาใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกิจมากขึ้นนั่นเอง

ในขณะที่เดียวกันฝั่งผู้บริโภคก็ต้องการความสะดวกสบาย และความหลากหลายมากขึ้น จึงเกิดบริษัทใหม่ๆขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดเพิ่มเติม เช่น LINE MAN, Grabfood หรือ eatigo เป็นต้น บริษัทเหล่านี้ต่างใช้เทคโนโลยีเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค ซึ่งถือว่าเป็นช่องทางที่ง่ายและสะดวกสบายผู้ประกอบการ สามารถขยายช่องทางการขาย อีกทั้งยังเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริโภคมากขึ้น

หนึ่งในเครื่องมือที่เป็นที่นิยมอย่างสูงของกลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหาร เป็นแอปพลิเคชันชื่อว่า อีททิโก (eatigo) ซึ่งเป็นระบบแพลตฟอร์มการจอร์นร้านอาหารชั้นนำของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นเครื่องมือที่เชื่อมต่อลูกค้าและร้านอาหารโดยผ่านการมีส่วนร่วมเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าไปทานช่วงเวลาที่ต้องการ ในปัจจุบันอีทิโกมีจำนวนผู้ใช้เกิน 4 ล้านคน และร้านอยู่ในระบบพร้อมจอร์นอยู่กว่า 4,000 แห่งทั่วภูมิภาคเอเชีย โดยส่วนใหญ่ร้านอาหารจะใช้ eatigo ช่วยหาลูกค้าใหม่และบริหารจัดการจำนวนลูกค้าระหว่างวัน

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารจากหลากหลายกลุ่มลูกค้าและประเภท ถือได้ว่าอีทิโกสามารถตอบสนองความต้องการทั้งในแง่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการได้อย่างดีเยี่ยม

“อีทิโกทำให้ร้านอาหารของเราเป็นที่รู้จักมากขึ้น ซึ่งสามารถสร้างยอดขายได้เพิ่มขึ้นจากลูกค้าใหม่ๆ แต่ในขณะที่

เดียวกันลูกค้าเก่าที่รู้จักร้านอยู่แล้วก็มาใช้บริการบ่อยขึ้นหลังจากหันมาจองผ่าน eatigo เพราะได้รับโปรโมชั่น ส่วนลดค่าอาหารที่มากกว่า” คุณ Gyujin Choi ผู้บริหารร้านอาหาร Factory Buffet กล่าว

“ใช้งาน eatigo มาหลายปี สามารถช่วยให้ธุรกิจเติบโตขึ้นได้มากพอสมควร ทั้งในแง่ของการรักษาลูกค้าเก่า และ สร้างฐานลูกค้าใหม่ อีกทั้งเพิ่มจำนวนลูกค้าหมุนเวียนภายในร้าน ลูกค้าบางคนไม่กล้าที่จะเข้ามาใช้บริการในบางวัน หรือบางช่วงเวลาที่ยานดูโล่ง แต่อีทีโกสามารถเติมพื้นที่เหล่านั้นได้ อีกทั้งทำให้สร้างรายได้มากขึ้น วัตถุประสงค์ภายในร้าน ไม่ศุญย์เปล่า และเพิ่มโอกาสที่ลูกค้าจะได้ลองเข้ามารับประทาน และสัมผัสบรรยากาศภายในร้านมากขึ้น” คุณ จิรยุ ว ี ณ ระนอง ผู้บริหารร้าน Chu & Chocolate Bar กล่าว

นอกจากนี้ อีทีโกยังตอบสนองในเรื่องของการจองร้านอาหารในแต่ละช่วงเวลา โดยสามารถช่วยให้เจ้าของร้านอาหารมีลูกค้าหมุนเวียนในช่วงออฟพีคไทม์ได้อย่างลงตัว

“ปกติแล้วกิจการร้านอาหารจะมีช่วงที่เรียกว่า พีคไทม์ และ ออฟพีคไทม์ อยู่ eatigo เป็นเครื่องมือในการดึงดูดลูกค้าให้เข้ามารับประทานอาหารที่ร้านในช่วง ออฟพีคไทม์ ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ทำให้ยอดขายดีขึ้น มีฐานลูกค้ามากขึ้นรวมทั้งได้ลูกค้าใหม่ๆมากขึ้น อีกทั้งได้รับความสะดวกสบายในการจัดการร้านได้เป็นอย่างดี เพราะสามารถเข้าไปดูข้อดีชม การให้คะแนนร้าน ทำให้เข้าถึงลูกค้าได้สะดวกและแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที” คุณอ้อ อพิเกียรติ ลีรัตนขจร ผู้บริหารร้านอาหาร Sushi Yama กล่าว

“เรามองหาพาร์ทเนอร์ที่เข้ามาช่วยด้านออนไลน์ แล้ว eatigo เข้ามาถูกเวลาและถูกความต้องการพอดี เพราะทางเราต้องการเพิ่ม awareness สำหรับร้าน ในแง่เจ้าของร้าน อีทีโกเป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยให้เราได้ลูกค้าใหม่ที่มองหาโปรโมชั่น และร้านใหม่ๆ ซึ่งผลตอบรับทำให้ธุรกิจของเราโตขึ้น โดยเฉพาะสามเดือนแรกที่ใช้บริการ ร้านได้ลูกค้าใหม่เยอะมาก หลังจากนั้นส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่มาทานซ้ำเป็นส่วนใหญ่ ช่วยเพิ่มปริมาณลูกค้าในช่วง ออฟพีคไทม์ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งตรงกับความต้องการของเรา” คุณสุทธิรัตน์ กาญจนพันธ์ุ General Manager ร้านอาหาร Kyochon กล่าว

ผลตอบรับที่ล้นหลามจากการจองร้านอาหารออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในสังคม แสดงให้เห็นว่าคนไทยส่วนใหญ่ชื่นชอบการจองร้านอาหารในรูปแบบนี้ เพราะนอกจากจะประหยัดเวลา ลูกค้ายังได้รับประโยชน์ในแง่โปรโมชั่นการจอง รวมถึงการใช้งานแอปพลิเคชันที่ใช้งานได้ง่าย ซึ่งอีทีโกถือเป็นผู้นำและมอบสิ่งนี้ให้แก่ผู้บริโภคได้อย่างตอบโจทย์ ส่วนในด้านผู้ประกอบการร้านอาหารสามารถเข้ามาอ่านรีวิวดูได้ทันทีว่าลูกค้าส่วนใหญ่พอใจหรือไม่อย่างไร และสามารถเตรียมพร้อมต้อนรับจัดที่นั่งเตรียมไว้ให้ลูกค้าได้ สามารถจัดการร้านอาหารของตนเองได้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเพิ่มยอดขายและขยายฐานลูกค้าใหม่ๆในเวลาเดียวกัน ทำให้ธุรกิจลื่นไหลพร้อมสำหรับการแข่งขันในยุค 4.0 นี้

ปัจจุบันรอบตัวเราทุกสิ่งทุกอย่างถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้ง่ายขึ้น เพื่อตอบสนองการใช้ชีวิตของคนรุ่นใหม่ ไม่เว้น

แม้กระทั่งการจับจ่ายซื้อของอุปโภค บริโภค ที่หลายๆคนอาจมัวยุ่งอยู่กับการทำงานจนไม่มีเวลา ทำให้การออกไปรับประทานอาหารนอกบ้านแต่ละครั้งดูเป็นเรื่องยุ่งยากขึ้นมา ดังนั้นการจอร์้านอาหารออนไลน์จึงได้ถือกำเนิด และมีแนวโน้มมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของทุกคนแบบง่ายๆเพียงแค่ปลายนิ้วสัมผัสเท่านั้น จึงช่วยส่งเสริมธุรกิจร้านอาหารให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำหรับสื่อมวลชน ติดต่อ

รุักษิณา สุภัทท์นันท์กุล มิด้ส คอมมิวนิเคชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล

โทร 080-304-8870 อีเมล ruksina@midas-pr.com