



中餐外卖悄悄变脸： 绿茶推出一人份套餐，外婆家有小份菜 菜单越来越懂你 背后有“外卖规划师”在操刀

90后外卖规划师张亚琳

本报通讯员 李想
本报记者 陈婕

“呀，绿茶也开始改变了，居然看到了一人份套餐，菜品还蛮多的，真是越来越懂我们单身狗了。”在杭州朝晖一家写字楼工作的小萌是个外卖党，她发现，以往只能同事们一起点的知名连锁中餐厅，现在陆续都开始推出了单人外卖。

绿茶的一人食、外婆家的小份菜……这些连锁中餐品牌外卖之所以悄悄变脸，背后都是90后外卖规划师张亚琳在操刀。

在我们身边，有些职业随着技术发展而消失，与此同时，包括外卖规划师在内的另一批职业随着产业升级、服务消费兴起而出现在我们身边。什么是外卖规划师？他们是如何工作的？

外婆家外卖推出的“小份菜”，菜价更低、销量也更好。



外卖糖醋里脊(小份)
¥12

杭帮菜开始发力外卖小份菜 价格更低销量也更好

这个星期还没过完，小萌已经把绿茶的单人套餐都点了一遍。“一共四种，我最爱的是绿茶葱香烤鸡套餐，里面有一份烤鸡搭配三份素菜以及米饭，算上包装费、配送费，用上美团会员无门槛红包，到手29.9元，跟快餐盒饭价格差不多了。”小萌告诉记者，如果直接点葱香烤鸡，价格是35元一份，小份菜不仅划算，而且更适合一个人。

外婆家的情况也很类似，记者注意到，在美团平台上，外婆家专门开出了一个外卖小份专区，目前里面一共有四种半份菜，包括酸菜鱼、糖醋里脊等堂食也很热销的菜品。以酸菜鱼为例，记者对比了一下，酸菜鱼小份菜里的配菜，跟正常版一模一样，只是份量一律减半；价格方面，正常版45元，半份菜是25元，如果按照一荤一素一米饭的单人标准搭配，40元可以搞定。

张亚琳告诉记者，在杭州，小份菜是2018年开始推出的。对于新生代消费者来说，生活节奏快，碎片化带来了更多独处，一人食、一人租、一人游越来越日常。

“相对来说，杭帮菜天然就很适合做外卖。”在张亚琳看来，这些连锁中餐品牌，本身已经在老百姓心中积累了品牌知名度；更关键的是，杭帮菜一直走的是亲民价格路线，无论是产品结构、定价方式，还是消费场景等，杭帮菜与外卖天然契合。

张亚琳透露，包括外婆家、绿茶等在内的几大杭帮菜餐饮品牌，在美团外卖平台上都跻身正餐连锁品牌交易额TOP10。

外卖进入精细运营时代 规划师平时都做点啥

作为一名外卖规划师，是不是天天都得点外卖？

“其实我点的并不多，自己服务的品牌大概每个月点一两次，更多的是看后台数据。我们需要对数据敏感，对影响数据的因素也要很敏感。”张亚琳说，作为一名外卖规划师，职业定位是，站在品牌的角度去考虑，希望在不损耗商家利润率的同时，帮助商家提升外卖交易额。其服务对象是外婆家、绿茶等几家总部位于杭州的连锁中餐品牌，除了帮助他们解决基础的外卖搭建事宜，还要制定线上外卖的全年运营规划个性化解决方案等。

张亚琳解释，外卖对传统餐饮业的重构与冲击，类似于电商之于传统零售。对于线下餐饮品牌，发展外卖业务是顺理成章。不过，对于这些餐厅来说，外卖相当于在自己的堂食之外另外经营了一个渠道的

生意，需要有独立核算的指标来进行评判，同时，外卖的数据更全更精准，更适合进行数据化经营。

张亚琳举了个例子，比如，之所以推出一人食、小份菜的项目，是因为能够帮助满足更低客单价的用户，提升同等客单的消费体验，最终实现营收增长。

“外卖运营是很复杂的一件事，在乎的指标特别多，我们通常需要分析许多数据，从各项指标的浮动上，找出逻辑关系，分析问题源头，并及时给予改进的方案。而如果商户交易额出现了下降，首先要关注流量（曝光）、访问转化、下单转化率、客单价等，尤其是前面三个数据。访问转化率，下单转化率影响因素极多，包括线上店铺装修、活动、评价、菜品供给等等。拆解起来的因素可以讲几天课。”张亚琳说。

此前，杭州某餐厅也推出了外卖小份菜项目，但张亚琳却及时叫停了该项目，原因是差评率上升了。“首先，不是所有的餐品都适合小份菜。”张亚琳解释，有些菜品本身量就少，再做半份的话，体验感就不好了。另外，小份菜选择的包装也很微妙，太大会觉得分量少，太小又会觉得性价比不高。

是品牌外卖咨询师也是预判师 月入过万，团队7人都是90后

张亚琳告诉记者，自己大学毕业后第一份工作是普通文职。因为想要更多挑战锻炼自己，2014年加入美团，最早是到店团购部门的BD（商务拓展）。“每天风里来雨里去骑着电瓶车扫街，一个月拜访了将近200个商户，那也是人生中皮肤最黑、但也是成长最快的时间段。”

2016年外卖大连锁部门成立之后，张亚琳被推荐到新部门，成了一名外卖规划师。“重点是要擅长沟通，善于学习。”现在，张亚琳所在的团队负责总部坐落在华东的品牌，小伙伴一共有7个，都是90后，大部分和她一样，从BD转过来。张亚琳透露，这份工作虽然辛苦，但付出与收获能够形成正比，努力工作就会有回报，像她这样现在的月收入有1至2万元。

张亚琳最想对商户说的一句话是：相信我们是专业的。在传统认知中，生活服务业是低附加值的劳动密集型行业，但新职业者用自己的行动告诉大众，“专业”在转型升级的服务业中正变得前所未有的重要。

张亚琳解释，自己现在的工作相当于品牌外卖的咨询师，除了提高线上交易额之外，对于接下来的发展也会进行预判。

“部分杭帮菜接触外卖晚了一些，但是在我们看来，还是有很大的发展前景。”张亚琳解释。外卖是餐饮的一种渠道，不管进入到什么渠道，最终都会回归到对产品和服务的认知上，回到餐饮的本质。

中国银行 浙江省分行
BANK OF CHINA ZHEJIANG BRANCH

中银系列灵活理财推荐

理财产品过往业绩不代表其未来表现，不等于理财产品实际收益。部分产品额度有限，先到先得。【理财非存款，产品有风险，投资须谨慎】

产品名称	币种	收益情况	销售对象	起售金额	交易规则	交易渠道	交易时间
中银日积月累-日计划	人民币	业绩比较基准3%	个人客户	1万元	开放期内申购实时起息，赎回实时到账	银行柜台 网上银行 手机银行	工作日(8:30-15:30)
中银日积月累-乐享天天	人民币	近7日年化收益率3.2445% (2019年7月22日)	个人客户	1万元	开放期内申购，下一工作日起息； 开放期内赎回，下一工作日到账	银行柜台 网上银行 手机银行	工作日(8:30-16:00)
	美元 (进阶版)	近7日年化收益率2.3725% (2019年7月22日)	个人客户	2000美元			
中银日积月累-乐享7天	人民币	近7日年化收益率4.0383% (2019年7月22日)	个人客户	5万元	每周三开放申购赎回； 每周一、周二预约申购赎回	银行柜台 网上银行 手机银行	每周三(8:30-16:00) 每周一、周二全天均可预约(额度紧张)

●温馨提示：以上产品信息仅为宣传使用，不构成产品要约。各产品详细情况及收益测算、风险条款请参见理财协议书及产品说明书。

客户服务热线：95566

官方网站http:www.boc.cn

理财先锋 刊登电话：0571-85311950