

【專訪】三星 Kiosk 自助服務機如何提升《添好運》首爾分店的用戶體驗

每逢中午用餐尖峰時段，餐館總湧現滿滿人潮，欲快速外帶一份美味餐點並不容易。而香港知名連鎖港式點心店《添好運》首爾分店，自引進三星 Kiosk 自助服務機後，因加速點餐且縮短顧客等候時間，立即獲得顧客讚賞。



隨著社交型態改變，近期外帶餐點已成為飲食消費新趨勢；多數消費者選擇到店取餐且不多作逗留。

《添好運》首爾三成洞分店近期裝設三星 Kiosk 自助服務機，以滿足市場需求，打造更便利的外帶體驗。三星新聞中心實地造訪此家餐廳，深入瞭解分店經理、廚師和常客對三星 Kiosk 的評價。

【造福顧客的升級】外帶或內用？三星 Kiosk 自助服務機簡化顧客體驗



《添好運》首爾三成洞分店的自助服務機，位於顧客一進門可見的櫃檯右側；有效地將內用及外帶顧客分流，提升空間運用效益。顧客自選餐、點餐到結帳，不需服務生或收銀員協助，即可於短短一至兩分鐘內完成。結帳完畢後，訂單會立即傳送至廚房，進一步縮短等候時間。

隨著店家引進自助服務機，過去因不耐久候而離去的顧客，如今開始頻繁地來店消費。一位饕客表示：「添好運三成洞分店剛開幕時，我常上門光顧，後因人潮實在太多，已有一陣子沒光顧了。自從店家裝設自助服務機後，外帶流程變得方便，再也不必長時間等候，所以又開始消費。」



其它顧客亦對三星 Kiosk 自助服務機表示一致好評，Kiosk 主螢幕提供英語和韓語選項，外籍顧客因此可輕鬆瀏覽菜單與其他資訊。剛在機台完成點餐的一對外籍夫婦給予正面肯定，於受訪時開心地表示：「歸功於自助服務機的英語操作介面，我們不需勞煩服務生即可輕鬆點餐。」

【造福廚師的升級】簡化點餐流程，提升庫存管理

由於三星 Kiosk 自助服務機可將訂單直接傳送至廚房，因此餐廳人員可更快速地處理訂單。引進自助服務機前，顧客需先拿取菜單，再向服務員點餐，接著由服務員將點餐內容輸入至 POS 系統。如今此耗時步驟得以省略，每張訂單協助廚師節省二至三分鐘的時間。餐廳廚師 Cheol Woong Kang 解釋數字背後的意義並表示：「單看節省二至三分鐘似乎不多，但在訂單爆量、分秒必爭的尖峰時段，自助服務機節省的時間是十分寶貴的。」



三星 Kiosk 自助服務機另一項優點是可分別蒐集外賣與內用訂單數據。藉由自助服務機，《添好運》三成洞分店可得知熱門外帶餐點，並利用此數據進行備料與庫存管理。主廚 Kang (上圖) 表示：「起初，我們認為招牌《酥皮焗叉燒包》會最熱賣，因此為此道餐點備妥大量食材。然而，分析自助服務機蒐集的數據後，我們發現蒸點類（晶瑩鮮蝦餃、鮮蝦燒賣皇、鮮蝦菠菜餃）的外賣點餐率高於預期。」



三星 Kiosk 自助服務機分別統計內用與外賣訂單數據的功能，有助餐廳團隊提升銷售管理效率。在此之前，店家難以掌握特定時段的熱門外帶餐點，以及產生銷量變化的原因。主廚 Kang 指出：「根據銷售數據分析，以外賣訂單而言，蒸點人氣最高，超越麵食或炸物。因此備料時，團隊會特別注意維持口味與新鮮度。」

【造福店經理的升級】優點不勝枚舉，包括值得信賴的售後服務

隨著外帶風潮興起，如今多數餐廳需同時應付內用與外帶訂單。因此，許多業者紛紛引進自助服務機，以便在人手不足的情況下，持續為顧客提供優質服務。



以卓越品質和價值聞名的《添好運》三成洞分店，每逢用餐時段人潮總是絡繹不絕。業者為此引進三星 Kiosk 自助服務機，以提升員工效率及顧客滿意度，且成效十分顯著。收銀員不再忙於輸入訂單與處理付款，餐廳亦將內用與外帶動線分開，減少人潮擁擠。

分店經理 Je Hyeon Cho (上圖) 表示：「開幕之初，為顧客遞上菜單與說明訂餐流程，為店內

服務的重要部分。裝設三星 Kiosk 自助服務機後，此流程得以優化。如今，團隊可從容應對尖峰時刻，並將服務重心聚焦內用顧客的需求上。外帶顧客滿意度亦因快速的點單結帳流程而獲得提升。」

然而，自助服務機終歸是機器，店家需定時進行維護，並在故障時迅速採取因應措施。三星 Kiosk 自助服務機的優點之一，即為透過遠端管理方式，為用戶即時排除障礙，減少業務中斷事故。分店經理表示：「曾有顧客刷卡結帳時，機台螢幕突然當機；客服中心透過遠端支援，迅速協助解決現場問題。經營一家餐廳，可獲得可靠的售後服務支援，令人十分安心。」



《添好運》三成洞分店裝設三星 Kiosk 自助服務機已逾七個月，員工對 Kiosk 所提供的便利點餐、智慧數據管理及高效空間運用優點讚不絕口。提及三星 Kiosk 自助服務機的未來應用，分店經理不吝分享想法：「未來，在開發季節性及核心餐點時，希望以三星 Kiosk 螢幕為宣傳工具，積極推廣新餐點。」