

每单亏七八元不奇怪 公司亏损成“公开秘密”

餐饮外卖 O2O 赔本赚吆喝?

最近“巨额亏损”和“融资额”造假将餐饮外卖 O2O 行业推到风口浪尖,那么餐饮外卖行业的补贴情况到底如何?巨额补贴是否让餐饮外卖 O2O 企业不堪重负?

无论补贴情况如何,消费者的口碑才是“王道”。那么餐饮外卖的体验好不好?记者近日针对以上问题进行了深度调查。根据消费者叫外卖的使用频率,记者选择了美团外卖、饿了么和到家美食会三款应用作为调查样本。



调查

餐饮外卖补贴首单优惠最大

为了吸引用户,三款应用都有着不同的补贴力度。从记者调查的情况来看,补贴金额对于价格敏感的用户最终下单有很大的影响,尤其是新用户,在对三款应用没有深度了解的基础上,补贴力度会起到决定性作用。但一旦成为老用户之后,不少用户不仅仅会考虑补贴金额,外卖体验则发挥更大的作用。

正因为补贴金额对于新用户有较大的吸引力,首单的补贴力度也最大。记者也询问了不少经常订外卖的朋友,他们大都表示,很多餐饮外卖 APP 首单优惠力度较大,一般

在 10 元-20 元,此后虽有优惠但力度明显减少。

从记者体验来说,并非所有的首单都能得到补贴。记者在美团外卖上下的订单金额为 69.5 元,另有 7 元配送费,共计 76.5 元,但此商家并不参与新用户优惠。

记者查看优惠规则后才发现,美团外卖的新用户是指第一次在美团外卖下单的用户,下单的手机、手机号、支付账号、美团账号均为第一次下单。商家列表页中带有“首”字标识的商家,才支持新用户优惠。

当然,美团外卖的多数商家有

减免优惠,如满 22 减 7、满 52 减 20、满 100 减 30,订单价格越高优惠越多。对于首单的优惠,要根据商家的优惠政策,大多是首单优惠 10 元,但要享受此优惠需要在线付款。

记者在饿了么上下的订单金额为 60 元,配送费 7 元,立减优惠 18 元,最终付款 49 元。商家参与了满 50 元减 18 元的优惠活动,优惠力度也是很大的。确认收到订餐后,记者的账户中多了两个红包,下次订餐满 25 元可减 6 元,但有效期仅仅一周。饿了么优惠政策由商家决定,多数商家在线支付可享受满 20

减 3、80 减 20。首单可享受 15 元的优惠,但不与其他活动同享。

记者在到家美食会上下的订单为 68 元,配送费 6 元,包装费 1 元,优惠 10 元,最终支付 65 元。首次在到家美食会客户端订餐输入优惠代码可享受 10 元的优惠,但需消费满 40 元。第一次订单成功后,记者收到了到家美食会的优惠短信,在两周内再次下单可使用 10 元无门槛的电子优惠券。到家美食会的商家没有减免优惠,但消费满一定额度商家会赠送饮料或者使用积分可兑优惠码。

追访

公司亏损成“公开秘密”

根据记者的调查,餐饮外卖企业的优惠活动花样繁多,优惠金额也差别较大,从 3 元到 30 元不等,不过,美团外卖和饿了么的公关人士表示,大部分补贴由平台和商家共同承担。

目前餐饮外卖 O2O 市场包括美团外卖、饿了么、百度外卖、淘点点、到家美食会等多家企业,它们大多数已进行多轮融资,试图通过各种形式的补贴来吸引用户。这些企业一方面对用户大笔补贴,另一方面为了保障用户体验,对自营配送员也给予相应补贴。

一餐饮外卖 O2O 的公关人士还坦陈,外卖平台每单亏损七八元比

较正常。美团外卖和饿了么公关人士在接受记者采访时均承认,其日订单量均超过 200 万单。那能不能以此计算得出一家外卖平台一天亏损超过 1400 万元?对此,美团外卖公关人士称,200 万订单中包括在线付款和现金付款,但只有在线付款才能获得补贴,因此这样的计算方式并不准确。但该人士并未透露有多少订单是在线付款。而饿了么公关人士则向记者表示,不同时间段的补贴差别很大,这样的计算方式不科学。

显然,两家公司并不想向外界披露公司亏损的具体数额。

但事实上,餐饮外卖 O2O 行业

目前陷入了此前打车软件行业的“烧钱怪圈”。双方虽然都在尝试新的盈利模式,但无法从争夺用户的鏖战中脱身。目前餐饮外卖行业市场空间广阔,谁拥有更多的用户,谁才能从投资方拿到更多的钱,才有更大的生存机会。

为了得到更多的订单,美团外卖和饿了么都进行了多轮融资。有媒体报道称,2014 年 5 月,饿了么拿到了 D 轮 8000 万美元融资,这笔资金融资不过 4 个月,饿了么就再度传出了资金链断裂的消息。公开资料显示,从饿了么获得 D 轮 8000 万美元后,一直处于疯狂“烧钱”扩张的状态,首先是员工数量迅速扩张,

其次是自建配送团队。在快速“烧钱”补贴下,今年 1 月,饿了么又宣布获得 3.5 亿美元融资。前不久,饿了么宣布,公司完成 6.3 亿美元新一轮融资,随后被媒体曝光虚报融资额。尽管饿了么此后向媒体澄清,但至今仍是个谜。无论饿了么此轮融资额多少,都说明了饿了么此时对资金的饥渴状态。而今年 1 月刚刚拿到 7 亿美元 D 轮融资的美团网,日前也被爆出半年时间内 7 亿美元已经花完,正在洽谈下一笔超过 10 亿美元的融资。

不难看出,高速发展中的餐饮外卖行业,资金才是第一生命线,目前谈盈利尚早。

体验

餐饮外卖哪家强?

记者的主要活动地在西三环附近,公平起见,记者选择的三家外卖配送地都在西三环附近。时间上,基本上都在 9 月 3 日 5 点左右下单,饿了么和美团外卖送餐先后达到,到家美食会稍晚一些送到。

三款应用在记者下单成功后会显示预计时间,但整体来看送餐实际时间都快于预计时间。

最终来看,饿了么送餐最快,记者在下午 5 点 11 分成功下单,5 点 36 分取餐完成。具体来说,饿了么和美团外卖分别用时 25 分钟和 36 分钟,到家美食会用时 50 分钟。到家美食会是在下午 5 点 18 分下单成功,根据物流显示,下午 5

点 21 安排餐厅制作,下午 6 点 08 分才取餐完成。

从菜品质量来看,美团、饿了么、到家美食会三家的菜品都放在保温箱中,记者收到外卖时,菜品温度较合适,口感保持较好。饿了么共点餐三份,由商家直接配送,但并没有给包装袋,只能手托着三个包装盒回家。

到家美食会的汤、菜分别由三个塑料碗包装,包装密封性很好,没有发生一点漏汤的现象。送餐员还提醒记者注意塑料袋平衡,防止洒汤,十分贴心。

三款应用的送餐员都穿着带有外卖名称的工作服,车后方的保温

箱也印有外卖名称,这样一来顾客很好分辨。三名送餐员看起来也就 20 岁的样子,衣着得体干净。

在前期与记者确认住址时三位送餐员语气平和,说话也很有礼貌。饿了么的送餐员将外卖送到记者手中后还贴心地说了句“祝您用餐愉快”。到家美食会的送餐员一开始找错了地址,送到了隔壁小区门口,但经过再次确认后准确送到指定位置。

美团外卖的送餐员告诉记者:“每单他们可得到商家提供的 3 元劳务费,每天送餐单数不固定,一个月的工资在 2000 元左右。”据悉,美团外卖有临时工和正式工,

这次给临时工送餐的是位临时工,公司对临时工不提供任何的福利。

到家美食会的送餐员每单可得到 6 元的送餐费,每天接单 20 个左右。在付款的同时到家美食会的送餐员极力向记者推荐办张到家美食会的会员卡,送餐就可以免费。饿了么由商家专门配送,送餐员说他们的工资按小时计算,一小时为 18 元。

整体来说,三家的送餐员服务态度都非常好,其工资取决于自身工作量的多少。对于 APP 外卖专送员和商家专送员,工资也有所不同。

(据北京青年报)