

ПОРТРЕТ ПОСЕТИТЕЛЯ КАФЕ БЫСТРОГО ПИТАНИЯ

В настоящее время у людей имеется огромный выбор мест общественного питания, начиная от различных булочных до ресторанов высшего класса. В исследовании были рассмотрены кафе быстрого питания и изучены характеристики посетителей кафе данного типа и их основные предпочтения.

Рассмотрим наиболее интересные факты, полученные на основе анализа результатов анкетирования. Выяснилось, что большинство людей предпочитают питаться дома, где их ждет приготовленный обед (50%), либо они сами неплохо готовят, и у них нет необходимости посещать общественные места (16%). Но несмотря на это, почти все опрошенные заходят в кафе быстрого питания просто перекусить (54%) или же встретиться с друзьями (30%), причем выяснилось, что никто из опрашиваемых не использует кафе для проведения каких-либо деловых переговоров. Данный показатель столь незначителен предположительно из-за того, что предприятия быстрого питания уступают, например, кофейням и ресторанам по интерьеру и качеству обслуживания.

Популярность фаст-фудов возрастает в вечернее время, так ответили тридцать человек из опрашиваемых, так как после работы или учебы у людей есть свободное время, и они хотят отдохнуть и поужинать где-нибудь в приятной обстановке.

В ходе исследования было также выявлено, что величина среднего чека у большинства посетителей фаст-фуда составляет от 100 до 200 рублей, именно столько оставляют в кассе сорок один человек. Кроме того, у людей, которые предпочитают посещать кафе ближе к вечеру, размер чека увеличивается, что вполне естественно, так как на ужин посетители заказывают более дорогостоящие блюда, чем на завтрак или обед.

Лидерами продаж фаст-фуда в Санкт-Петербурге являются безалкогольные прохладительные напитки и соки — их покупают сорок два респондента, а также пицца — тридцать два человека. Чуть менее популярны салаты — их приобретают 44% посетителей фаст-фудов. Интересно отметить, что чай/кофе и десерты/мороженое пользуются одинаковым спросом: на их долю пришлось по 30% голосов. Пиво в фаст-фуде регулярно покупается всего лишь двумя человеками из пятидесяти. Наименьшим спросом у жителей города пользуются блюда так называемой кавказской кухни — плов, шаурма и шашлык. Одним из главных факторов успешной работы любого предприятия общественного питания является хороший сервис. Многие из участников исследования отмечали, что недовольны некоторыми характеристиками обслуживания в кафе быстрого питания. Самым большим минусом кафе данного типа являются большие очереди в кассы, это отметили 60% респондентов, 36% не устраивает малое количество посадочных мест. При этом 36% респондентов отметили, что предпочитают ходить в кафе/рестораны быстрого питания, где есть официанты, 34% выбирают комбинированный тип обслуживания, в то же время почти 30% опрошенных заявили, что для них удобно самообслуживание.

В ходе исследования были также выявлены предпочтения посетителей предприятий быстрого питания. Было взято семь показателей, уровень важности каждого определялся по пятибалльной шкале, один балл означал «совсем не влияет на выбор кафе», пять баллов — «очень важен для посетителей». Результаты представлены в виде графика (см. рис. 1).

Лидером рынка предприятий быстрого питания является кафе "МакДоналдс": в нем бывают 76% опрошенных, а 36% ходят туда постоянно. Второе место занимает кафе «KFC», которое регулярно посещают 30% респондентов. На третьем месте "Чайная ложка": хотя ее обычно посещают 38% респондентов, ходят туда постоянно лишь 22%.

Лояльность потребителей к определенному предприятию фаст-фуда зависит от

нескольких факторов, главными из которых, как показало исследование, являются уровень обслуживания — на него ориентируются 95% респондентов, приемлемые цены — 70%, расположение вблизи места работы или учебы — 60%. Следовательно, чтобы предприятие быстрого питания было популярным у потребителей, ему необходимо обладать тремя важными качествами: приемлемые цены, удобное расположение и быстрое обслуживание.

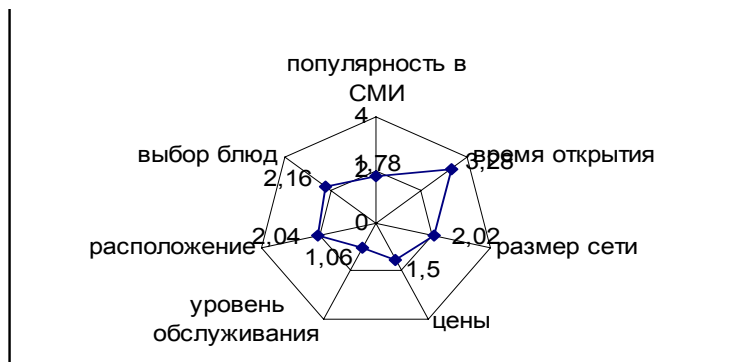


Рис. 1. Важность различных категорий для посетителей кафе быстрого питания

Фаст-фуд давно стал неотъемлемой частью современного мира. Многие и представить себе не могут жизнь без гамбургера или хот-дога. Можно сделать вывод, что фаст-фуд стал определённой жизненной философией и яркой приметой нашего времени — стремительного, суматошного и безумного, когда в далёкое прошлое уходят неспешные трапезы и чайные церемонии. А основными посетителями являются люди молодые и активные, которые больше всего ценят время, поэтому и выбирают кафе быстрого питания, редко задумываясь о неизбежности расплаты своим здоровьем.