

探究酒店宴会顾客心理行为与餐饮浪费关系及优化路径

张千晔

北京第二外国语学院

DOI:10.12238/ej.v8i8.2849

[摘要] 本研究旨在探究酒店宴会顾客心理行为与餐饮浪费之间的关系,并提出优化路径以减少餐饮浪费。通过分析不同宴会顾客(如商务宴会与婚宴)心理需求的差异,揭示顾客的选择性消费、宴会形式与餐饮浪费之间的关系。研究表明,顾客在自助餐模式下的行为模式更易引发浪费,而在单点菜品和套餐模式下浪费较少。宴会中的菜品搭配与食物供应方式对浪费量的影响也显著。最后,研究提出通过精准预测食物需求量、顾客教育引导、优化菜品搭配和改进宴会管理等措施来减少餐饮浪费,从而提升宴会管理效率和顾客满意度。

[关键词] 酒店管理; 宴会顾客心理; 餐饮浪费; 顾客行为

中图分类号: F719.3 文献标识码: A

Research on the Relationship between Psychological Behaviors of Hotel Banquet Customers and Food Waste and Optimization Paths

Qianye Zhang

Beijing International Studies University

[Abstract] This study aims to explore the relationship between the psychological behaviors of hotel banquet customers and food waste, and propose optimization paths to reduce food waste. By analyzing the differences in psychological needs among different banquet customers (such as business banquets and wedding banquets), this paper reveals the relationship between customers' selective consumption, banquet forms, and food waste. The research shows that customers' behavioral patterns under the buffet model are more likely to cause waste, while waste is less under the a la carte and set meal models. The combination of dishes and food supply methods at banquets also significantly affect the amount of waste. Finally, the study proposes measures to reduce food waste, such as accurate prediction of food demand, customer education and guidance, optimization of dish combinations, and improvement of banquet management, so as to enhance banquet management efficiency and customer satisfaction.

[Key words] hotel management; banquet customer psychology; food waste; customer behavior

引言

餐饮浪费问题是世界各国迫切需要解决的社会问题之一,特别是酒店宴会浪费问题尤为突出。顾客心理行为对餐饮浪费有较大影响。随着酒店行业竞争的不断加剧,在确保顾客满意的同时如何有效地降低餐饮浪费已经成为行业内研究的重点。宴会餐饮是酒店服务中的一个重要环节,不同顾客的心理需求与行为模式直接影响浪费量。通过对宴会上顾客行为特征,食物选择偏好以及其心理需求的研究可以更深入了解餐饮浪费的根源。文章将围绕顾客心理和行为在餐饮浪费中的作用进行研究,并且提出相关优化路径,希望能够为酒店行业在餐饮浪费控制方面提供行之有效的策略,促进酒店管理持续发展。

1 顾客心理行为分析

1.1 顾客心理需求对宴会餐饮选择的影响

宴会顾客的心理需求在餐饮选择中起着至关重要的作用。对于不同类型的顾客,心理需求差异直接影响他们对食物种类、分量及口味的偏好。例如,商务宴会的顾客通常更注重食物的质量和餐饮的仪式感,他们倾向于选择简洁且高档的菜肴,以展示专业与尊重。而婚宴顾客的需求则更加注重热闹与丰盛,食物的数量和品种更能反映出宴会的热烈氛围。这些心理需求的差异直接决定了宴会餐饮的搭配与食物数量的安排。若未能精准把握顾客需求,可能导致食物的过剩或不足,从而引发浪费^[1]。顾客的期望值较高时,过多的选择也容易导致他们难以做出明确决策,从而增加剩余的食物量。因此,理解顾客的心理需求对于合理配置宴会餐饮至关重要。

1.2 宴会顾客行为模式与餐饮浪费的关联

宴会顾客行为模式和餐饮浪费有着紧密的联系。顾客的行为不仅会影响他们个人的餐饮选择,还会影响整个宴会的餐饮浪费程度。以自助餐为例,客户往往会因为食物种类多而趋向于取那些看起来很有诱惑力的多样化菜品,贪多求全往往造成餐饮浪费。而传统套餐或者点餐模式下,客户可能会因为太过重视分量选择而造成超量点餐或者剩菜。在这种行为模式下,客户对于“充足”的心理期待常常会造成餐饮上的过度准备并进一步增加浪费现象。宴会顾客消费习惯,选择心理和浪费行为紧密相连。若能优化餐饮方式就能有效降低餐饮的浪费。

1.3 不同类型宴会顾客心理特点分析

不同种类的宴会在顾客心理特点及行为表现上存在差异,因而在餐饮浪费方面也存在着不同的作用。在商务宴会上客户通常把形式与效率作为中心要求,更愿意挑选精美,简约的菜肴,重餐饮质量轻数量。这样的客户通常都比较有度,没有造成太大浪费。但婚宴客户心理却迥然不同,一般都追求隆重而丰盛,婚宴菜肴品种繁多、数量众多、客户要求更是要反映宴会隆重场面和宴会气氛,这样常常会造成食品准备过度而浪费。所以,针对不同种类宴会,饭店在餐饮准备工作中应该针对顾客心理特点做出周密的计划,从而达到减少浪费和提高顾客满意度之间的均衡的目标。

2 宴会餐饮浪费的心理因素分析

2.1 顾客对食物量的感知差异

顾客对于食物量认知的不同,直接影响到餐饮浪费发生。宴会上不同客户对于食物的量与分量认知标准不一样。一些顾客通常会觉得所供应的饭菜越多越好,宴会隆重程度也就越高,这一认识使顾客在饭菜选择上吃得过多而浪费了。尤其是在自助餐或自由选择模式下,顾客面对丰盛的食物常因“获得的越多,性价比越高”的心理而过量拿取,最终未能完全消耗,浪费现象尤为严重^[2]。顾客对于食品的期望与实际食量有落差,往往还会造成食品剩余。所以准确地了解顾客在食物量上的心理认知,进行合理的餐饮供应设计是减少浪费最重要的手段。

2.2 过度准备与浪费之间的心理博弈

宴会餐饮中备食过度 and 浪费的心理博弈。酒店方通常会超量备餐以满足客户的“丰富”要求以防止客户不满意。但是顾客的心理“过度期望”,使其面对众多美食时往往会选择较多,造成很多没吃完的菜最后白白浪费掉。顾客对于剩余食物接受程度不高,觉得食物剩余不只是资源浪费而且体现了宴会准备不充分。酒店除了要兼顾满足顾客需求外,还需要对过度准备风险进行权衡,通过准确进行需求预测和合理控制菜品量来减少菜品多余,以减少浪费。

2.3 顾客参与感和满足感的关系

宴会上顾客的参与感和满足感,对于造成餐饮浪费也是息息相关的。当客户能在宴会上参与更多的交互和决策时,比如自助餐模式或者是参与美食的挑选时,其满足感一般都会比较大,但是也会因挑选过多造成浪费。顾客在宴会餐饮参与程度提高

后,一般都会偏向于挑选各类看似诱人却不一定都能吃上的美食,这就加大了浪费发生的概率。而且满足感还和食品选择过度紧密相关,客户在食品选择多样性和数量要求上都比较高的,浪费现象就会更加严重。所以酒店应该通过设计更具互动性和适度参与性的餐饮方式来指导顾客做出理性的选择,从而避免过多的满足诱导和减少浪费现象。

3 餐饮浪费量与顾客行为的关系

3.1 顾客选择性消费与浪费行为

宴会上顾客有选择地消费行为,直接决定餐饮浪费多少。选择性消费是客户在多样化餐饮菜单上依据个人口味偏好或者宴会氛围等因素来选择心仪美食。尽管这种行为提升了顾客的用餐满意度,但也不可避免地导致了大量的餐饮浪费^[3]。特别是自助餐方式,客户更容易取到貌似丰富的饭菜,常常会因为吃得过多、没有按需消费等原因出现余温。对单个宴会顾客来说,过度选择行为更多的是为了“物有所值”,而不是为了实际食量需求。客户选择性消费还会受社交因素影响,比如客户在宴会场合会由于气氛或者别人的挑选而挑选较多的食品,结果导致浪费。

3.2 宴会中自助餐与单点菜品的浪费对比

宴会餐饮供餐形式不一,对浪费量有直接影响。自助餐由于食品品种繁多、数量无拘无束,使顾客能够根据个人爱好自由地选择食品,这一模式虽增强了顾客参与的满足感,却又常常伴随着高浪费率的弊端。由于顾客无法准确判断自己能吃多少,过量取食成为普遍现象,食物的剩余量也随之增加。相比之下,在单点菜品模式中,食物分量一般都比较固定,客户按照菜单进行挑选比较准确,从而减少了浪费。单点菜品虽然能够减少浪费,但是会造成顾客对于食物种类选择性降低,从而影响宴会多样性以及整体吸引力。自助餐和单点菜品模式浪费的区别主要是由顾客消费心理以及对菜品的掌控能力决定。所以在宴会形式选择上需要依据目标客户的消费习惯,在浪费与客户体验之间进行权衡,并对供应方式进行合理设计,以帮助降低浪费。

3.3 宴会消费模式与浪费量的关联分析

宴会消费模式极大地决定着餐饮浪费的程度。常见宴会消费模式有自助餐,套餐及单点菜品,每一种模式在造成浪费方面都有着自身的独特性。自助餐模式中,客户可自由地选择用餐种类及用餐次数,尽管这一做法提高了客户的参与感及体验感,但是最大的问题是客户一般会为了达到宴会丰盛的期望而取用较多的饭菜,从而造成吃剩的饭菜的浪费。而且套餐或者单点菜品方式中食物分量及品种一般都比较固定,客户经常会按照菜单给出的选项来点菜品,与自助餐相比浪费量更小^[4]。即便如此,过多的菜品仍有可能造成资源浪费,特别是在宴会场合,当客人众多且菜品设计不能完全满足客户的实际需求时。混合模式的宴会往往能根据不同顾客的偏好灵活调整,较好地平衡浪费与顾客需求。所以,宴会消费模式要根据宴会类型,客户特点和菜品设计来考虑,这样才能减少浪费,提高客户满意度。

4 优化路径及改善措施

4.1 精准预测宴会食物需求量的策略

准确地预测出宴会食物需求量,是降低餐饮浪费的一项关键性举措。通过对历史数据进行分析,确定顾客类型和对宴会规模进行估算,使酒店能够更加准确地把握不同种类宴会食品的需求量。比如商务宴会与婚宴中顾客人数,食量以及用餐偏好都是不一样的,饭店要针对不同种类顾客的需求量合理配置食品。现代技术的进步也给精准预测带来了方便,在数据分析,智能算法和其他工具的帮助下,能够提高食物需求量的预测精度,避免过度制备食物。通过和客户交流,预先掌握客户饮食偏好及人数变化情况,有利于对食品数量和品种进行调整,使得宴会餐饮配置更符合实际需要,少造成浪费。在动态预测模型的辅助下,能够对宴会期间暂时改变的需求做出快速反应,进一步提高了资源使用效率,保证了食物准备准确、充分。

4.2 通过顾客教育与引导减少餐饮浪费

顾客的用餐行为与餐饮浪费密切相关,酒店可以通过教育与引导的方式,促使顾客自觉减少浪费。通过对顾客进行餐饮浪费的宣传与教育,增强顾客的环保意识和节约意识,尤其是针对自助餐这种容易引发浪费的模式。酒店可以通过设置合理的取餐量提示、引导顾客根据实际需求取餐,并鼓励顾客适量取食。除了直接的引导措施,酒店还可通过举办主题活动或推出“低浪费餐饮选项”等方式,调动顾客参与节约餐饮的积极性。通过这些方式,不仅能帮助顾客更理性地选择食物,还能有效防止浪费现象的发生。尤其是在自助餐中,设置引导标识和分量建议能提醒顾客控制取餐量,从而减少浪费。酒店还可通过社交媒体、餐后反馈等渠道,持续加强顾客对餐饮浪费问题的关注,引导其养成良好的用餐习惯。

4.3 改善宴会菜品搭配与提供方式

宴会菜品搭配和提供方式设计得当,对降低餐饮浪费起着举足轻重的作用。菜品搭配要根据客户口味喜好、宴会类型等因素加以调整,以免供应过单、过多菜品。合理搭配可以保证客户在品尝多样化美食时减少因为味道不适合所剩美食。菜的供应方式还要灵活多样,要适度供应小分量的菜,以免菜做得太多备得太差,或者要针对宴会人数制定个性化菜单以免菜量过大造成浪费^[5]。通过对菜品搭配和提供方式进行优化,既可以提高宴会餐饮体验又可以有效降低食品过剩和浪费。酒店可根据宴会规模和客户饮食习惯以及对菜品量要求,推出精美的小份菜品或分批供货,以免一次供货过多。利用季节性食材及当季菜单设计可减少因食材多余或不够新鲜而造成的浪费,保证食品的

新鲜美味。

4.4 加强酒店宴会管理与控制餐饮浪费的措施

宴会上酒店的管理和控制对于降低餐饮浪费非常重要。酒店要加强宴会餐饮整体规划和协调,保证宴会规模,菜品数量和顾客需求匹配度。通过对食物需求进行合理预测,对餐饮供应链进行优化管理来避免过度采购食材及库存积压等问题。酒店要加强宴会服务人员培训,增强其对客户需求的敏感性,指导客户在宴会期间做出适度选择。酒店也可建立餐饮浪费监控系统来统计并反馈浪费量,以便于后续宴会优化工作提供数据支撑。酒店通过精细的管理与把控,既可以有效地减少餐饮浪费,又可以提升顾客用餐满意度,树立更有竞争力的餐饮品牌。饭店可以设置动态调整机制来根据宴会现场的实际状况对菜品供应量进行实时调节,从而进一步避免了食品的浪费。

5 结论

本研究通过深入探讨宴会顾客的心理行为与餐饮浪费之间的关系,揭示了不同宴会类型、顾客心理及行为模式对餐饮浪费的影响。研究表明,自助餐和过量提供食物是餐饮浪费的主要来源,而顾客的选择性消费和餐饮形式则直接决定了浪费的程度。为了减少浪费,酒店应根据不同宴会顾客的需求精确预测食物供应量,合理设计宴会菜品的搭配与提供方式,并加强顾客的教育与引导,提升其节约意识。通过优化宴会管理流程、控制食物的过度供应,可以有效降低浪费,既提升顾客体验,也有助于推动酒店行业的绿色可持续发展。因此,酒店应通过综合管理手段,在减少餐饮浪费的同时,提升其服务质量与品牌竞争力。

[参考文献]

- [1]谢丽萍,唐健雄,何曦.酒店典型事件性餐饮浪费及其影响因素分析——以长沙市酒店婚宴市场为例[J].城市学刊,2023,44(3):32-41.
- [2]T/LSSYXH 01-2023,制止酒店宴席餐饮浪费行为规范[S].
- [3]T/NJCX 3-2023,节约型餐饮示范创建评价指南[S].
- [4]黄元豪,李先国,黎静仪,等.饱腹感标签对“眼大肚小”餐余浪费的影响及机制研究[J].管理科学,2023,36(2):133-143.
- [5]麦楚林.销售管理中的可持续实践:减少食物浪费的经济与心理策略[J].销售与管理,2024(31):36-38.

作者简介:

张千晔(2003--),女,汉族,北京通州人,北京第二外国语学院本科在读,研究方向:酒店管理(餐饮浪费)。