



餐饮消费态度调查报告

2012.11.06

简介

1. 23%的受访者最喜欢川菜系，其次是江浙沪菜系（11%）
2. 28%的受访者认为折扣优惠的餐馆宣传形式最吸引人，其次是各种主题活动（16%）
3. 52%的受访者主要是通过亲友介绍/推荐获取餐饮信息
4. 32%的受访者会因为某家餐馆的服务态度差而不再光顾

- 消费者最喜欢的餐饮类型是什么？
- 什么样的餐馆宣传方式最吸引消费者？
- 什么原因最有可能使消费者不在光顾？
- 消费者主要是通过什么渠道获取餐饮信息？



Let's findoout, for YOU!



- 背景
- 概要
- 发现
- 启发
- 附件
调查问卷
关于我们

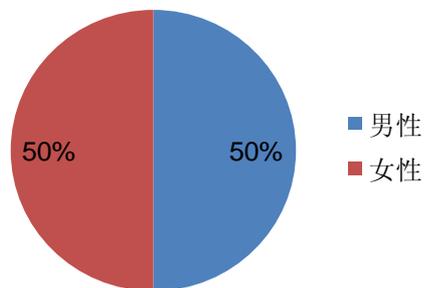
背景

- 目的
 - 了解受访者对餐饮的看法和态度
- 方法
 - 本次调查采用在线调查方法进行，问卷放置www.findoout.com的网站上
 - 调查于2012年11月3日开始，5日结束，为期3天
 - 调查入口: <http://www.findoout.com/diaocha/dc9331/>
- 回收问卷数/有效回答数/使用问卷数: 1932/539/400

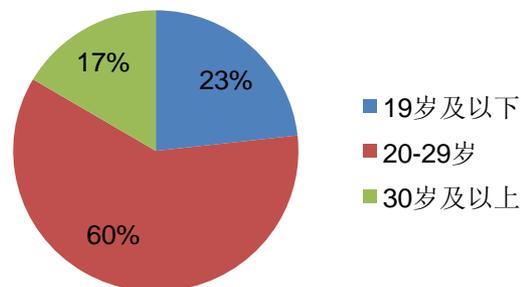
背景 (续)

■ 受访者

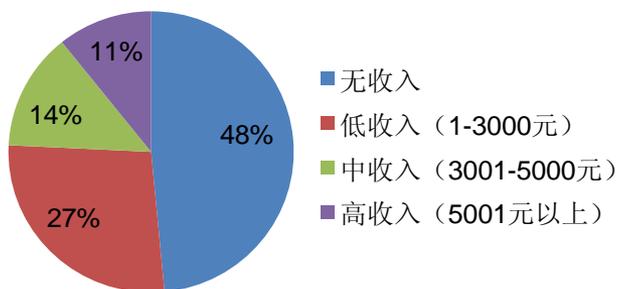
性别



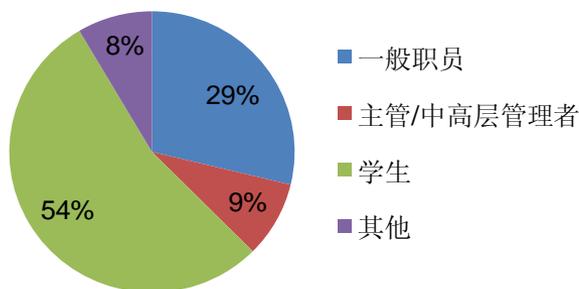
年龄



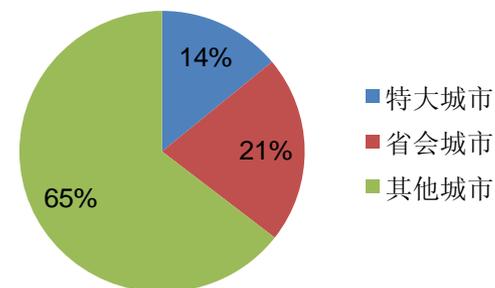
个人月收入



职业



城市类型





Let's findoout, for YOU!

- 背景
- 概要
- 发现
- 启发
- 附件
- 调查问卷

本次调查的主要发现

1. 23%的受访者最喜欢川菜系，其次是江浙沪菜系（11%）
2. 67%的受访者在选择餐馆时，最先考虑的因素是味道，其次是价格（56%）和环境/氛围（26%）
3. 28%的受访者认为折扣优惠的餐馆宣传形式最吸引人，其次是各种主题活动（16%）
4. 52%的受访者主要是通过亲友介绍/推荐获取餐饮信息
5. 32%的受访者会因为某家餐馆的服务态度差而不再光顾

本次调查的主要启发

1. 年轻人更喜欢西餐和日本料理，而中老年人更喜欢川菜和江浙沪菜
2. 餐饮业的口碑传播非常重要



Let's findoout, for YOU!

- 背景
- 概要
- 发现
- 启发
- 附件
调查问卷
关于我们

如何阅读本调查报告中的图表

示例问题：您知道中国国家副主席习近平于2012年2月出访了爱尔兰吗？

- 1 是指占总体的比例值。以本示例为例，即知道的人占 29%，不知道的占 71%；
- 2 底色为红色的值指比总体的百分比大10%或更多。在本示例中，36岁以上者（51%）知道此事的比例高于总体（29%）10%或以上；
- 3 底色为橙色的值是指比总体的百分比大5-9%之间；
- 4 底色为浅蓝色的值是指比总体的百分比小5-9%之间；
- 5 底色为蓝色的值是指比总体的百分比小10%或更多。

n>30	
显著差异	
	+10
	+5
	-5
	-10

1	总体	833	29%	71%
	男性	318	38%	62%
	女性	515	23%	77%
	18岁及以下	87	20%	81%
	18-25岁	451	23%	77%
	26-35岁	228	38%	62%
	36岁及以上	67	51%	49%
	上海	117	38%	62%
	北京	62	27%	73%
	广州	61	33%	67%
	省会城市	377	27%	74%
	县级市	147	31%	69%
	非城镇	69	20%	80%

提示：
由于百分比取整的原因，横向合计可能会略高于或者低于100%，但是不会影响数据间的对比。

请问您最喜欢以下哪种菜系？

单选 (n=400)

菜系喜好度

- 23%的受访者最喜欢川菜系，其次是江浙沪菜系（11%）

- 请问您最喜欢以下哪种菜系？ (n=400)



请问您最喜欢以下哪种菜系？	N	川菜系	江浙沪菜系	粤菜系	湘菜系	西餐	东北菜系	韩国料理	日本料理	西北菜系	鲁菜系	贵州菜系	新疆/清真菜系	东南亚菜系	其他	不太清楚
Total	400	23%	11%	9%	7%	6%	6%	4%	4%	2%	2%	1%	1%	0%	1%	23%

餐饮消费态度调查报告 | 20121106

请问您最喜欢以下哪种菜系？

单选 (n=400) — 控制项: 年龄

菜系喜好度

- 相比整体，更多19岁及以下的受访者最喜欢的菜系是西餐（14%）和日本料理（9%）
- 相比整体，更多30岁及以上的受访者最喜欢的菜系是川菜系（30%）和江浙沪菜系（17%）



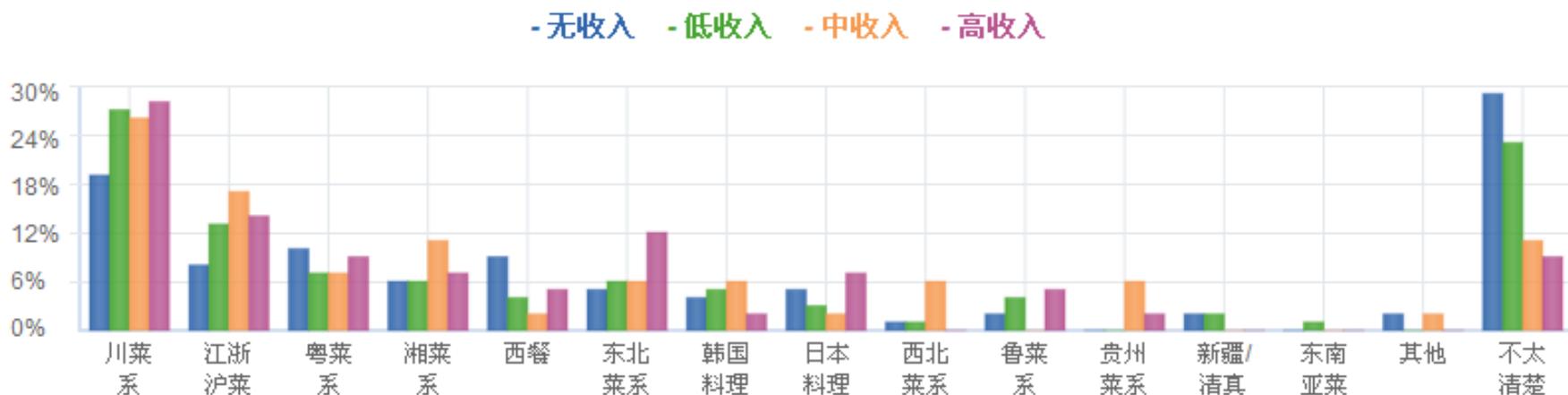
请问您最喜欢以下哪种菜系？	N	川菜系	江浙沪菜系	粤菜系	湘菜系	西餐	东北菜系	韩国料理	日本料理	西北菜系	鲁菜系	贵州菜系	新疆/清真菜系	东南亚菜系	其他	不太清楚
Total	400	23%	11%	9%	7%	6%	6%	4%	4%	2%	2%	1%	1%	0%	1%	23%
19岁及以下	93	11%	6%	10%	4%	14%	3%	8%	9%	1%	0%	0%	2%	1%	1%	30%
20-29岁	241	26%	11%	8%	8%	4%	7%	2%	2%	1%	2%	0%	1%	0%	2%	24%
30岁及以上	66	30%	17%	9%	5%	3%	6%	5%	5%	3%	5%	5%	2%	0%	0%	8%

请问您最喜欢以下哪种菜系？

单选 (n=400) — 控制项: 个人月收入

菜系喜好度

- 相比整体，更多中收入的受访者最喜欢的菜系是江浙沪菜系（17%）和贵州菜系（6%）
- 相比整体，更多高收入的受访者最喜欢的菜系是川菜系（28%）和东北菜系（12%）



请问您最喜欢以下哪种菜系?	N	川菜系	江浙沪菜系	粤菜系	湘菜系	西餐	东北菜系	韩国料理	日本料理	西北菜系	鲁菜系	贵州菜系	新疆/清真菜系	东南亚菜系	其他	不太清楚
Total	400	23%	11%	9%	7%	6%	6%	4%	4%	2%	2%	1%	1%	0%	1%	23%
无收入	194	19%	8%	10%	6%	9%	5%	4%	5%	1%	2%	0%	2%	0%	2%	29%
低收入	109	27%	13%	7%	6%	4%	6%	5%	3%	1%	4%	0%	2%	1%	0%	23%
中收入	54	26%	17%	7%	11%	2%	6%	6%	2%	6%	0%	6%	0%	0%	2%	11%
高收入	43	28%	14%	9%	7%	5%	12%	2%	7%	0%	5%	2%	0%	0%	0%	9%

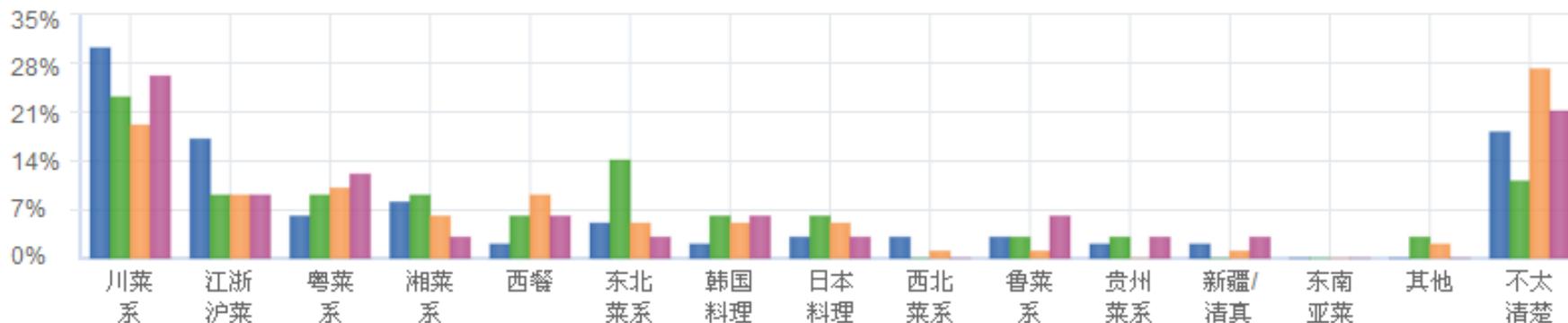
请问您最喜欢以下哪种菜系？

单选 (n=400) —控制项：职业

菜系喜好度

- 相比整体，更多一般职员最喜欢的菜系是川菜系（30%）和江浙沪菜系（17%）
- 相比整体，更多主管/中高层管理者最喜欢的菜系是东北菜（14%）

- 一般职员 - 主管/中高层管理者 - 学生 - 其他



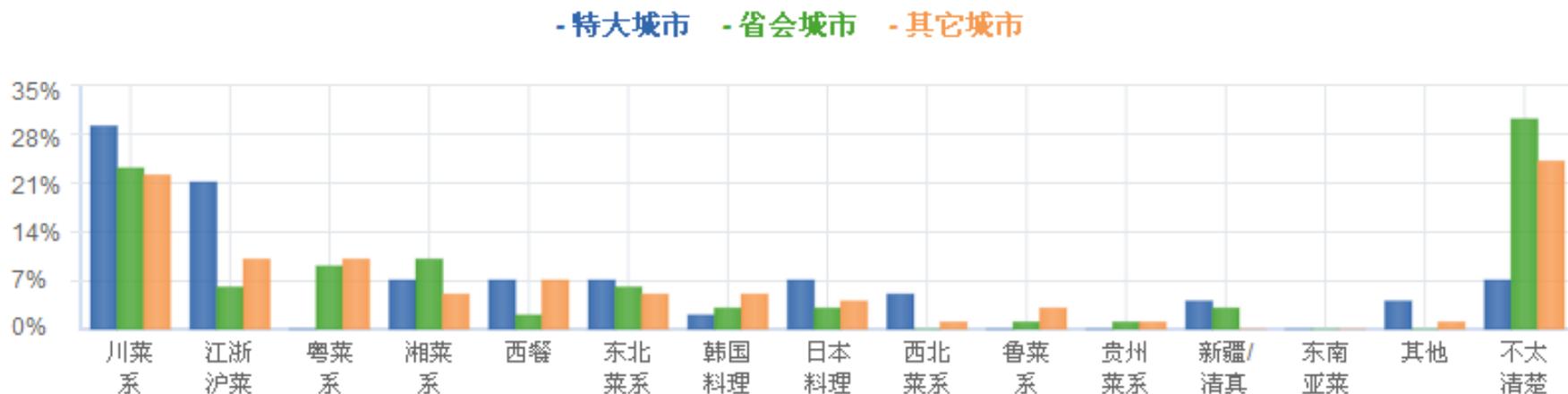
请问您最喜欢以下哪种菜系？	N	川菜系	江浙沪菜系	粤菜系	湘菜系	西餐	东北菜系	韩国料理	日本料理	西北菜系	鲁菜系	贵州菜系	新疆/清真菜系	东南亚菜系	其他	不太清楚
Total	400	23%	11%	9%	7%	6%	6%	4%	4%	2%	2%	1%	1%	0%	1%	23%
一般职员	115	30%	17%	6%	8%	2%	5%	2%	3%	3%	3%	2%	2%	0%	0%	18%
主管/中高层管理者	35	23%	9%	9%	9%	6%	14%	6%	6%	0%	3%	3%	0%	0%	3%	11%
学生	216	19%	9%	10%	6%	9%	5%	5%	5%	1%	1%	0%	1%	0%	2%	27%
其他	34	26%	9%	12%	3%	6%	3%	6%	3%	0%	6%	3%	3%	0%	0%	21%

请问您最喜欢以下哪种菜系？

单选 (n=400) —控制项：城市类型

菜系喜好度

- 相比整体，更多特大城市的受访者最喜欢的菜系是川菜系（29%）和江浙沪菜系（21%）



请问您最喜欢以下哪种菜系？	N	川菜系	江浙沪菜系	粤菜系	湘菜系	西餐	东北菜系	韩国料理	日本料理	西北菜系	鲁菜系	贵州菜系	新疆/清真菜系	东南亚菜系	其他	不太清楚
Total	400	23%	11%	9%	7%	6%	6%	4%	4%	2%	2%	1%	1%	0%	1%	23%
特大城市	56	29%	21%	0%	7%	7%	7%	2%	7%	5%	0%	0%	4%	0%	4%	7%
省会城市	86	23%	6%	9%	10%	2%	6%	3%	3%	0%	1%	1%	3%	0%	0%	30%
其它城市	258	22%	10%	10%	5%	7%	5%	5%	4%	1%	3%	1%	0%	0%	1%	24%

请问您最常去餐馆的名称是？

开放题（排名不分先后）

- 第一常去
 - 阿瓦山寨鱼头
 - 安顺楼
 - 巴盟人家
 - 巴属俯
 - 百菲特
 - 必胜客
 - 博山菜馆
 - 长兴楼
 - 港丽餐厅
 - 海底捞
 - 豪客来
 - 吉野家
 - 金鼎轩
 - 肯德基
 - 绿茵阁
 - 麻辣香锅
 - 麦当劳
 - 南国食堂
 - 外婆家
 - 蛙蛙叫
 - 元绿回转寿司
 - 悦香食
- 第二常去
 - 澳门豆捞
 - 大娘水饺
 - 东北虎
 - 贵族牛排
 - 海底捞
 - 重庆鸡公煲
 - 渝州小站
- 第三常去
 - 板长寿司
 - 煲仔饭
 - 必胜客
 - 城堡餐厅
 - 淳百味
 - 干锅牛蛙
 - 海港43樓
 - 全聚德
 - 小肥羊

在选择餐馆时，您最先考虑的3个因素是？

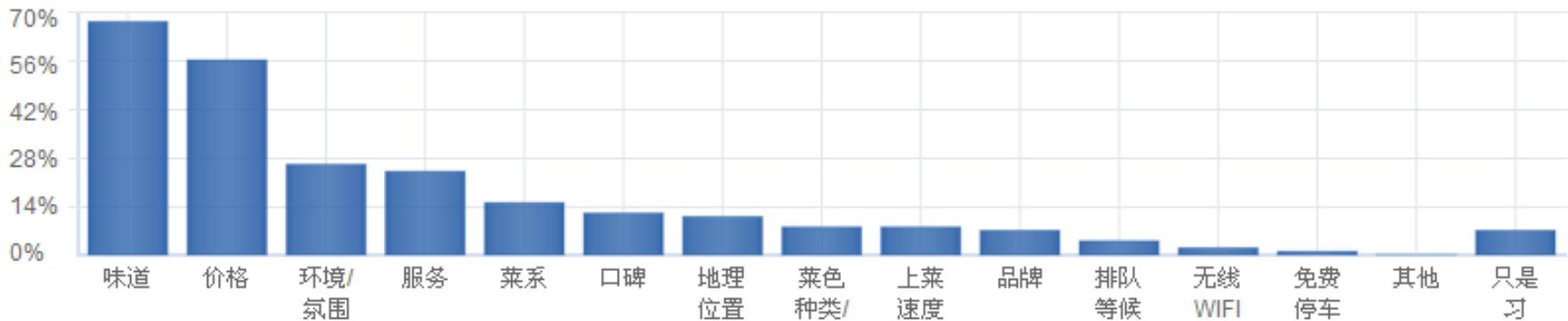
复选 (n=400)

选择餐馆

决定因素

- 67%的受访者在选择餐馆时，最先考虑的因素是味道，其次是价格（56%）和环境/氛围（26%）

- 在选择餐馆时，您最先考虑的3个因素是？ (n=400)



在选择餐馆时，您最先考虑的3个因素?	N	味道	价格	环境/氛围	服务	菜系	口碑	地理位置	菜色种类/特色菜肴	上菜速度	品牌	排队等候时间	无线WIFI	免费停车	其他	只是习惯，与以上因素无关
Total	400	67%	56%	26%	24%	15%	12%	11%	8%	8%	7%	4%	2%	1%	0%	7%

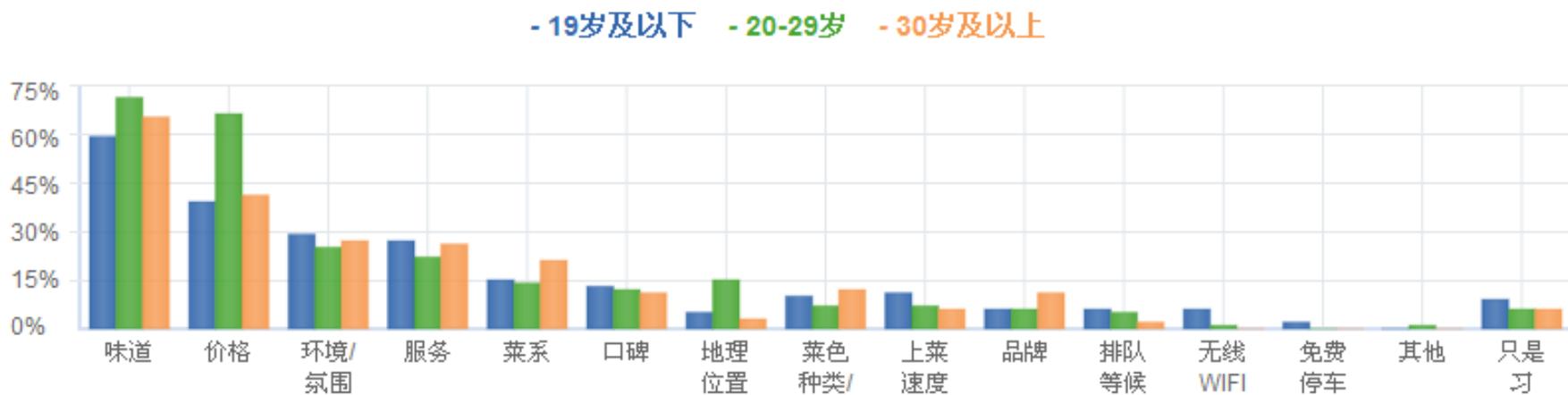
在选择餐馆时，您最先考虑的3个因素是？

复选 (n=400) — 控制项: 年龄

选择餐馆

决定因素

- 相比整体，更多20-29岁的受访者在选择餐馆时，最先考虑的因素是价格（66%）
- 相比整体，更多30岁及以上的受访者在选择餐馆时，最先考虑的因素是菜系（21%）



在选择餐馆时，您最先考虑的3个因素？	N	味道	价格	环境/氛围	服务	菜系	口碑	地理位置	菜色种类/特色菜肴	上菜速度	品牌	排队等候时间	无线WIFI	免费停车	其他	只是习惯，与以上因素无关
Total	400	67%	56%	26%	24%	15%	12%	11%	8%	8%	7%	4%	2%	1%	0%	7%
19岁及以下	93	59%	39%	29%	27%	15%	13%	5%	10%	11%	6%	6%	6%	2%	0%	9%
20-29岁	241	71%	66%	25%	22%	14%	12%	15%	7%	7%	6%	5%	1%	0%	1%	6%
30岁及以上	66	65%	41%	27%	26%	21%	11%	3%	12%	6%	11%	2%	0%	0%	0%	6%

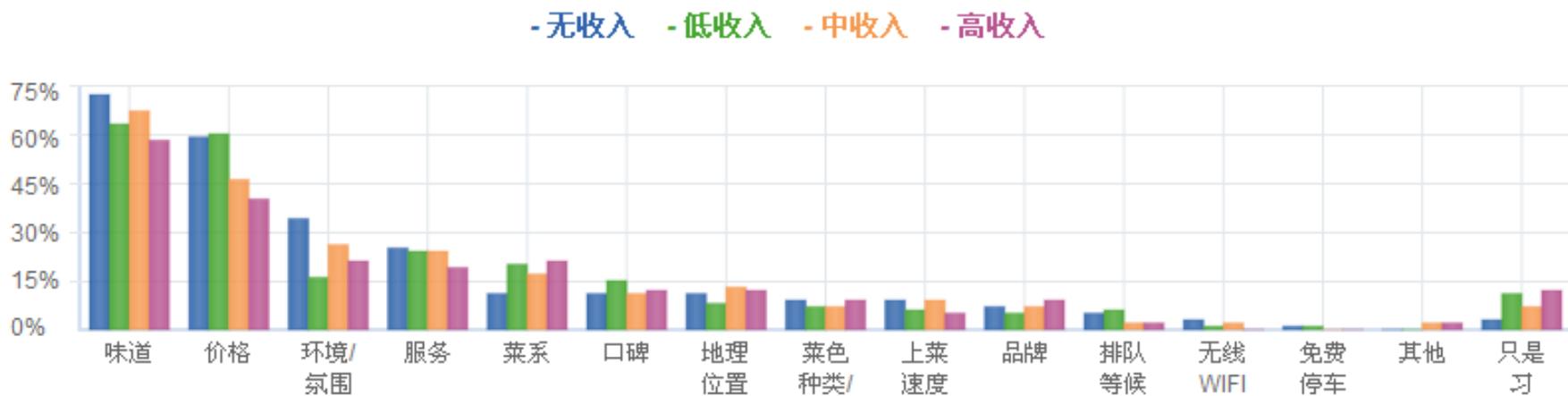
在选择餐馆时，您最先考虑的3个因素是？

复选 (n=400) — 控制项：个人月收入

选择餐馆

决定因素

- 相比整体，更多无收入的受访者在选择餐馆时，最先考虑的因素是味道（72%）和环境/氛围（34%）
- 相比整体，更多低收入和高收入的受访者在选择餐馆时，最先考虑的因素是菜系



在选择餐馆时，您最先考虑的3个因素？	N	味道	价格	环境/氛围	服务	菜系	口碑	地理位置	菜色种类/特色菜肴	上菜速度	品牌	排队等候时间	无线WIFI	免费停车	其他	只是习惯，与以上因素无关
Total	400	67%	56%	26%	24%	15%	12%	11%	8%	8%	7%	4%	2%	1%	0%	7%
无收入	194	72%	59%	34%	25%	11%	11%	11%	9%	9%	7%	5%	3%	1%	0%	3%
低收入	109	63%	60%	16%	24%	20%	15%	8%	7%	6%	5%	6%	1%	1%	0%	11%
中收入	54	67%	46%	26%	24%	17%	11%	13%	7%	9%	7%	2%	2%	0%	2%	7%
高收入	43	58%	40%	21%	19%	21%	12%	12%	9%	5%	9%	2%	0%	0%	2%	12%

在选择餐馆时，您最先考虑的3个因素是？

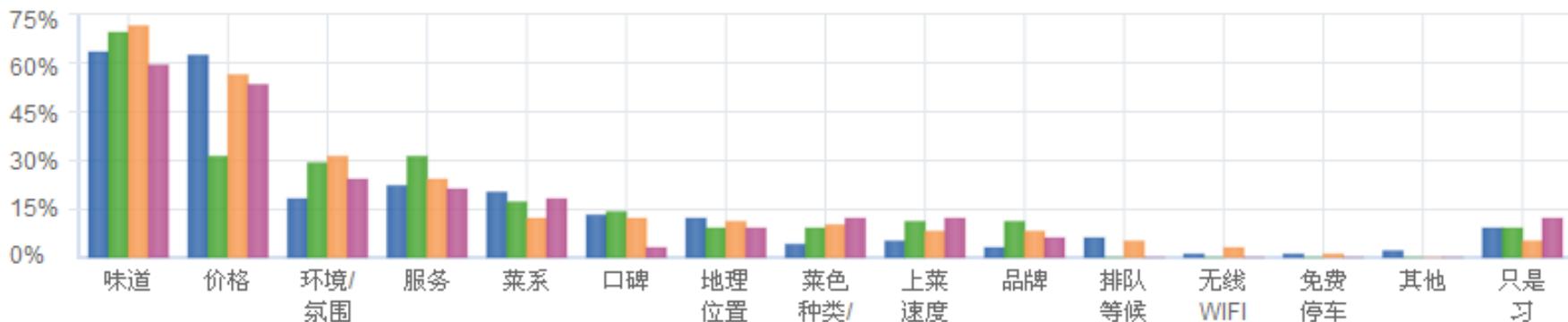
复选 (n=400) — 控制项：职业

选择餐馆

决定因素

- 相比整体，更多一般职员在选择餐馆时，最先考虑的因素是价格（62%）和菜系（20%）
- 相比整体，更多主管/中高层管理者在选择餐馆时，最先考虑的因素是服务（31%）
- 相比整体，更多学生在选择餐馆时，最先考虑的因素是环境/氛围（31%）

- 一般职员 - 主管/中高层管理者 - 学生 - 其他



在选择餐馆时，您最先考虑的3个因素？	N	味道	价格	环境/氛围	服务	菜系	口碑	地理位置	菜色种类/特色菜肴	上菜速度	品牌	排队等候时间	无线WIFI	免费停车	其他	只是习惯，与以上因素无关
Total	400	67%	56%	26%	24%	15%	12%	11%	8%	8%	7%	4%	2%	1%	0%	7%
一般职员	115	63%	62%	18%	22%	20%	13%	12%	4%	5%	3%	6%	1%	1%	2%	9%
主管/中高层管理者	35	69%	31%	29%	31%	17%	14%	9%	9%	11%	11%	0%	0%	0%	0%	9%
学生	216	71%	56%	31%	24%	12%	12%	11%	10%	8%	8%	5%	3%	1%	0%	5%
其他	34	59%	53%	24%	21%	18%	3%	9%	12%	12%	6%	0%	0%	0%	0%	12%

在选择餐馆时，您最先考虑的3个因素是？

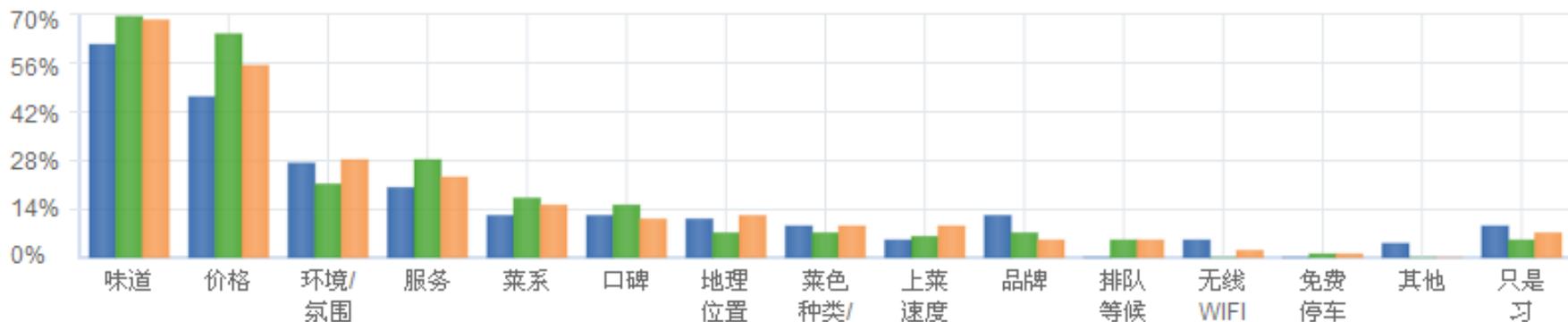
复选 (n=400) — 控制项：城市类型

选择餐馆

决定因素

- 相比整体，更多特大城市的受访者在选择餐馆时，最先考虑的因素是品牌（12%），而更少考虑味道（61%）和价格（46%）
- 相比整体，更多省会城市的受访者在选择餐馆时，最先考虑的因素是价格（64%），而更少考虑环境/氛围（21%）

- 特大城市 - 省会城市 - 其它城市



在选择餐馆时，您最先考虑的3个因素？	N	味道	价格	环境/氛围	服务	菜系	口碑	地理位置	菜色种类/特色菜肴	上菜速度	品牌	排队等候时间	无线WIFI	免费停车	其他	只是习惯，与以上因素无关
Total	400	67%	56%	26%	24%	15%	12%	11%	8%	8%	7%	4%	2%	1%	0%	7%
特大城市	56	61%	46%	27%	20%	12%	12%	11%	9%	5%	12%	0%	5%	0%	4%	9%
省会城市	86	69%	64%	21%	28%	17%	15%	7%	7%	6%	7%	5%	0%	1%	0%	5%
其它城市	258	68%	55%	28%	23%	15%	11%	12%	9%	9%	5%	5%	2%	1%	0%	7%

餐饮消费态度调查报告 | 20121106

请问什么样的餐馆宣传形式最吸引您？

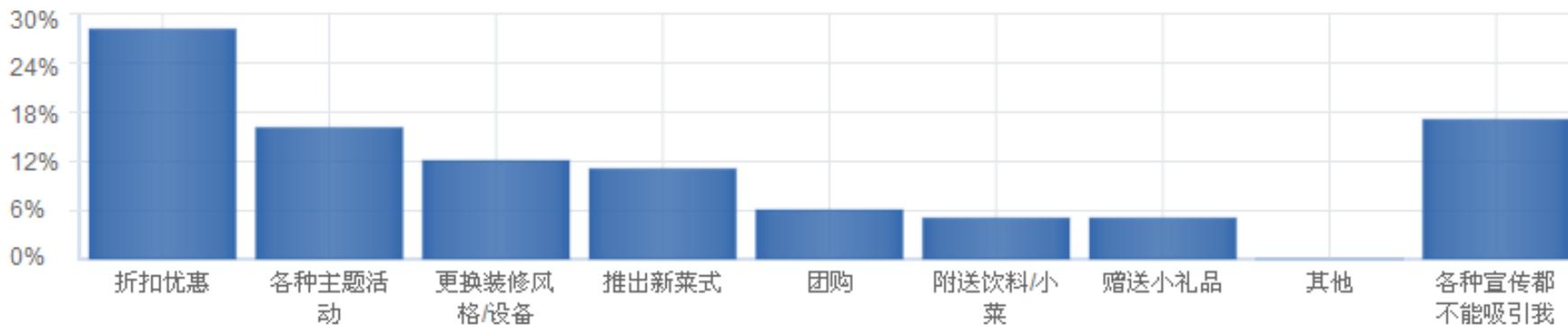
单选 (n=400)

宣传方式

喜好度

- 28%的受访者认为折扣优惠的餐馆宣传形式最吸引人，其次是各种主题活动（16%）

- 请问什么样的餐馆宣传形式最吸引您？ (n=400)



请问什么样的餐馆宣传形式最吸引您？	N	折扣优惠	各种主题活动	更换装修风格/设备	推出新菜式	团购	附送饮料/小菜	赠送小礼品	其他	各种宣传都不能吸引我
Total	400	28%	16%	12%	11%	6%	5%	5%	0%	17%

请问什么样的餐馆宣传形式最吸引您？

单选 (n=400) — 控制项: 年龄

宣传方式

喜好度

- 相比整体，更多30岁及以上的受访者认为折扣优惠（39%）的餐馆宣传形式最吸引人
- 相比整体，更多19岁及以下的受访者认为更换装修风格/设备（17%）和赠送小礼品（11%）的餐馆宣传形式最吸引人



请问什么样的餐馆宣传形式最吸引您？	N	折扣优惠	各种主题活动	更换装修风格/设备	推出新菜式	团购	附送饮料/小菜	赠送小礼品	其他	各种宣传都不能吸引我
Total	400	28%	16%	12%	11%	6%	5%	5%	0%	17%
19岁及以下	93	12%	20%	17%	10%	2%	6%	11%	0%	22%
20-29岁	241	31%	16%	10%	11%	7%	4%	3%	0%	17%
30岁及以上	66	39%	9%	8%	14%	9%	6%	2%	0%	14%

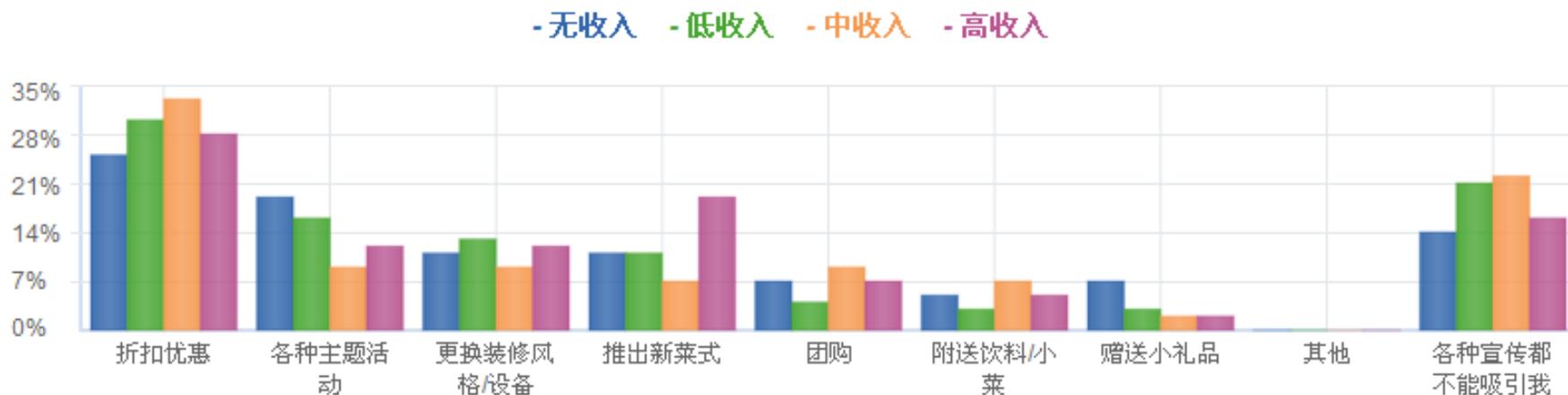
请问什么样的餐馆宣传形式最吸引您？

单选 (n=400) — 控制项: 个人月收入

宣传方式

喜好度

- 相比整体，更多高收入的受访者认为推出新菜式（19%）的餐馆宣传形式最吸引人
- 相比整体，更多中收入的受访者认为折扣优惠（33%）的餐馆宣传形式最吸引人



请问什么样的餐馆宣传形式最吸引您？	N	折扣优惠	各种主题活动	更换装修风格/设备	推出新菜式	团购	附送饮料/小菜	赠送小礼品	其他	各种宣传都不能吸引我
Total	400	28%	16%	12%	11%	6%	5%	5%	0%	17%
无收入	194	25%	19%	11%	11%	7%	5%	7%	0%	14%
低收入	109	30%	16%	13%	11%	4%	3%	3%	0%	21%
中收入	54	33%	9%	9%	7%	9%	7%	2%	0%	22%
高收入	43	28%	12%	12%	19%	7%	5%	2%	0%	16%

请问什么样的餐馆宣传形式最吸引您？

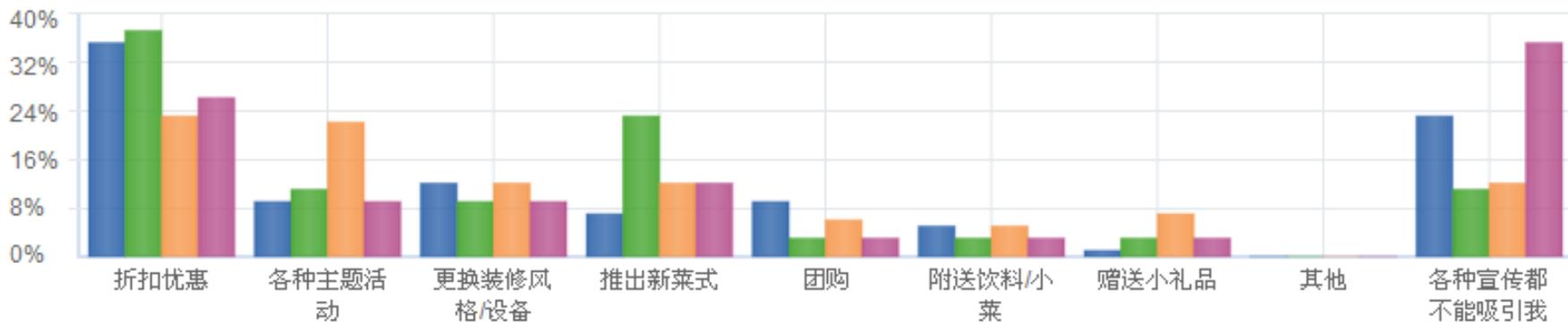
单选 (n=400) —控制项：职业

宣传方式

喜好度

- 相比整体，更多一般职员认为折扣优惠（35%）的餐馆宣传形式最吸引人
- 相比整体，更多主管/中高层管理者认为折扣优惠（37%）和推出新菜式（23%）的餐馆宣传形式最吸引人
- 相比整体，更多学生认为各种主题活动（22%）的餐馆宣传形式最吸引人

- 一般职员 - 主管/中高层管理者 - 学生 - 其他



请问什么样的餐馆宣传形式最吸引您？	N	折扣优惠	各种主题活动	更换装修风格/设备	推出新菜式	团购	附送饮料/小菜	赠送小礼品	其他	各种宣传都不能吸引我
Total	400	28%	16%	12%	11%	6%	5%	5%	0%	17%
一般职员	115	35%	9%	12%	7%	9%	5%	1%	0%	23%
主管/中高层管理者	35	37%	11%	9%	23%	3%	3%	3%	0%	11%
学生	216	23%	22%	12%	12%	6%	5%	7%	0%	12%
其他	34	26%	9%	9%	12%	3%	3%	3%	0%	35%

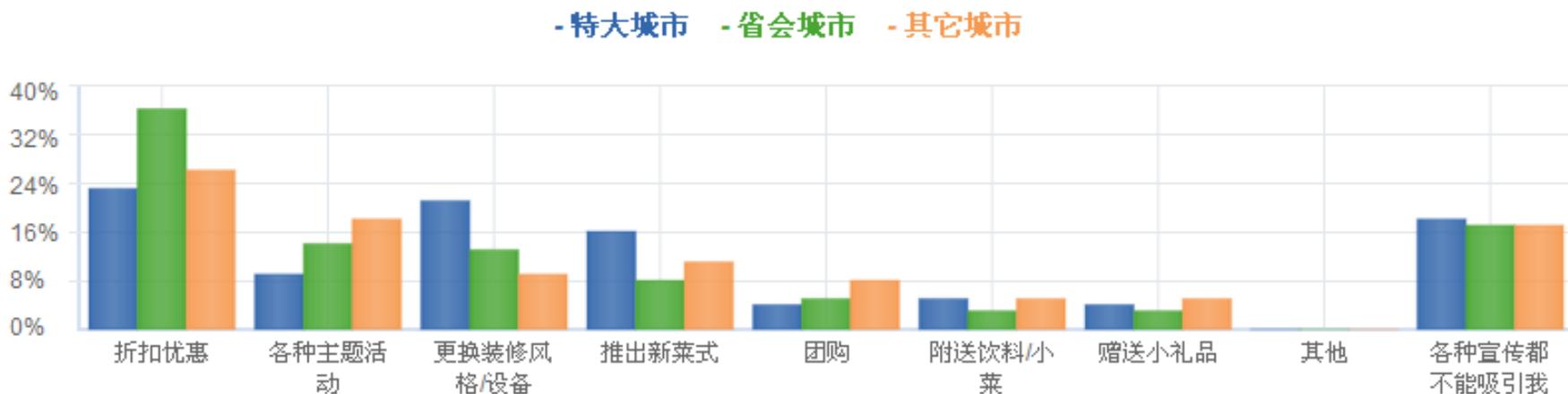
请问什么样的餐馆宣传形式最吸引您？

单选 (n=400) —控制项：城市类型

宣传方式

喜好度

- 相比整体，更多省会城市的受访者认为折扣优惠（36%）的餐馆宣传形式最吸引人
- 相比整体，更多特大城市的受访者认为更换装修风格/设备（21%）和推出新菜式（16%）的餐馆宣传形式最吸引人



请问什么样的餐馆宣传形式最吸引您？	N	折扣优惠	各种主题活动	更换装修风格/设备	推出新菜式	团购	附送饮料/小菜	赠送小礼品	其他	各种宣传都不能吸引我
Total	400	28%	16%	12%	11%	6%	5%	5%	0%	17%
特大城市	56	23%	9%	21%	16%	4%	5%	4%	0%	18%
省会城市	86	36%	14%	13%	8%	5%	3%	3%	0%	17%
其它城市	258	26%	18%	9%	11%	8%	5%	5%	0%	17%

请问您最主要是通过什么方式获取餐饮信息？

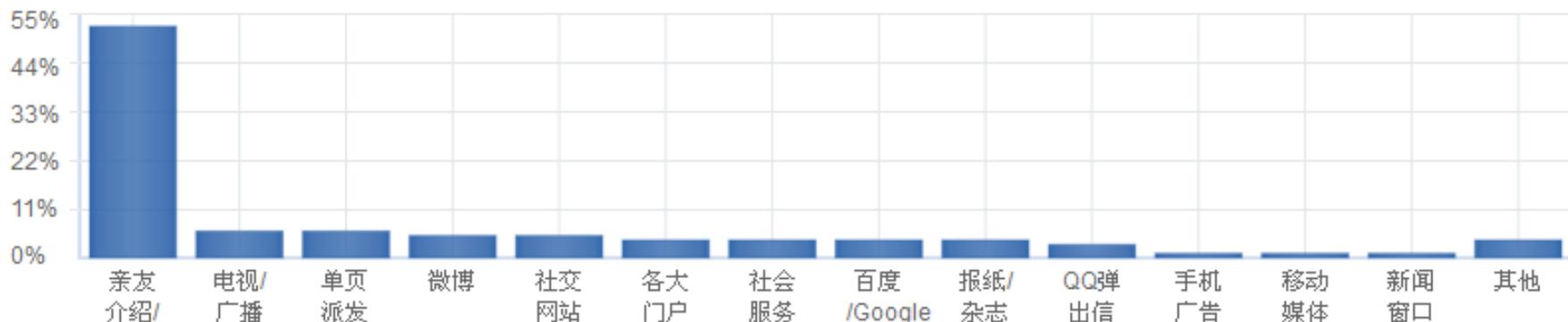
单选 (n=400)

宣传方式

途径

- 52%的受访者主要是通过亲友介绍/推荐获取餐饮信息

- 请问您最主要是通过什么方式获取餐饮信息？ (n=400)



请问您最主要是通过什么方式获取餐饮信息？	N	亲友介绍/推荐	电视/广播	单页派发	微博	社交网站 (豆瓣/人人等)	各大门户网站 (网易/新浪/雅虎等)	社会服务类网站 (大众/街旁等)	百度/Google/雅虎等各大搜索引擎	报纸/杂志	QQ弹出信息	手机广告	移动媒体广告 (公车/地铁等)	新闻窗口	其他
Total	400	52%	6%	6%	5%	5%	4%	4%	4%	4%	3%	1%	1%	1%	4%

餐饮消费态度调查报告 | 2012.1.106

请问您最主要是通过什么方式获取餐饮信息？

单选 (n=400) — 控制项: 年龄

宣传方式

途径

- 相比整体，更多30岁及以上的受访者主要是通过亲友介绍（59%）和报纸/杂志（9%）获取餐饮信息

- 19岁及以下 - 20-29岁 - 30岁及以上



请问您最主要是通过什么方式获取餐饮信息?	N	亲友介绍/推荐	电视/广播	单页派发	微博	社交网站 (豆瓣/人人等)	各大门户网站 (网易/新浪/雅虎等)	社会服务类网站 (大众/街旁等)	百度/Google/雅虎等各大搜索引擎	报纸/杂志	QQ弹出信息	手机广告	移动媒体广告 (公车/地铁等)	新闻窗口	其他
Total	400	52%	6%	6%	5%	5%	4%	4%	4%	4%	3%	1%	1%	1%	4%
19岁及以下	93	48%	9%	3%	5%	3%	4%	2%	5%	1%	6%	4%	1%	2%	4%
20-29岁	241	52%	5%	7%	5%	6%	4%	5%	2%	3%	2%	0%	1%	1%	5%
30岁及以上	66	59%	6%	2%	5%	2%	5%	5%	5%	9%	2%	2%	0%	2%	0%

餐饮消费态度调查报告 | 2012.11.06

请问您最主要是通过什么方式获取餐饮信息？

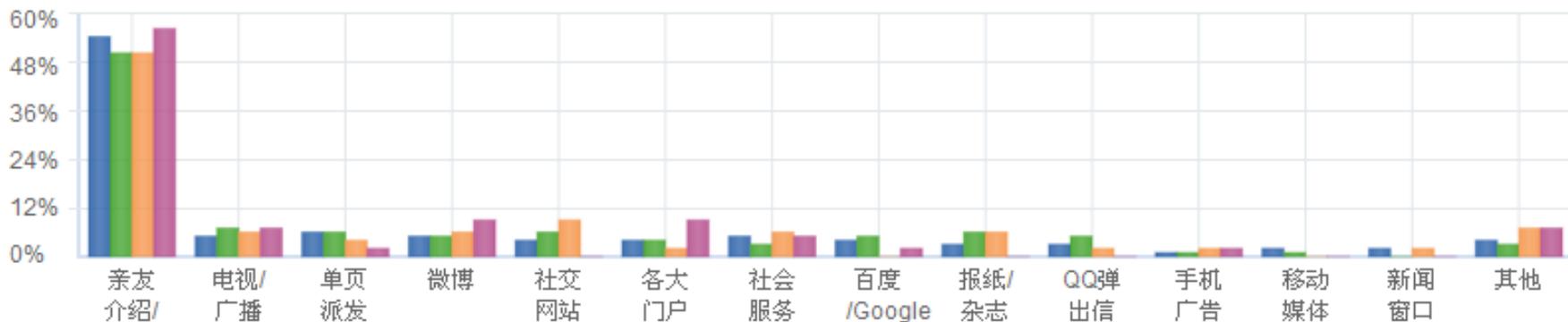
单选 (n=400) —控制项: 个人月收入

宣传方式

途径

- 相比整体，更多高收入的受访者主要是通过各大门户网站（9%）获取餐饮信息

- 无收入 - 低收入 - 中收入 - 高收入



请问您最主要是通过什么方式获取餐饮信息?	N	亲友介绍/推荐	电视/广播	单页派发	微博	社交网站 (豆瓣/人人等)	各大门户网站 (网易/新浪/雅虎等)	社会服务类网站 (大众/街旁等)	百度/Google/雅虎等各大搜索引擎	报纸/杂志	QQ弹出信息	手机广告	移动媒体广告 (公车/地铁等)	新闻窗口	其他
Total	400	52%	6%	6%	5%	5%	4%	4%	4%	4%	3%	1%	1%	1%	4%
无收入	194	54%	5%	6%	5%	4%	4%	5%	4%	3%	3%	1%	2%	2%	4%
低收入	109	50%	7%	6%	5%	6%	4%	3%	5%	6%	5%	1%	1%	0%	3%
中收入	54	50%	6%	4%	6%	9%	2%	6%	0%	6%	2%	2%	0%	2%	7%
高收入	43	56%	7%	2%	9%	0%	9%	5%	2%	0%	0%	2%	0%	0%	7%

请问您最主要是通过什么方式获取餐饮信息？

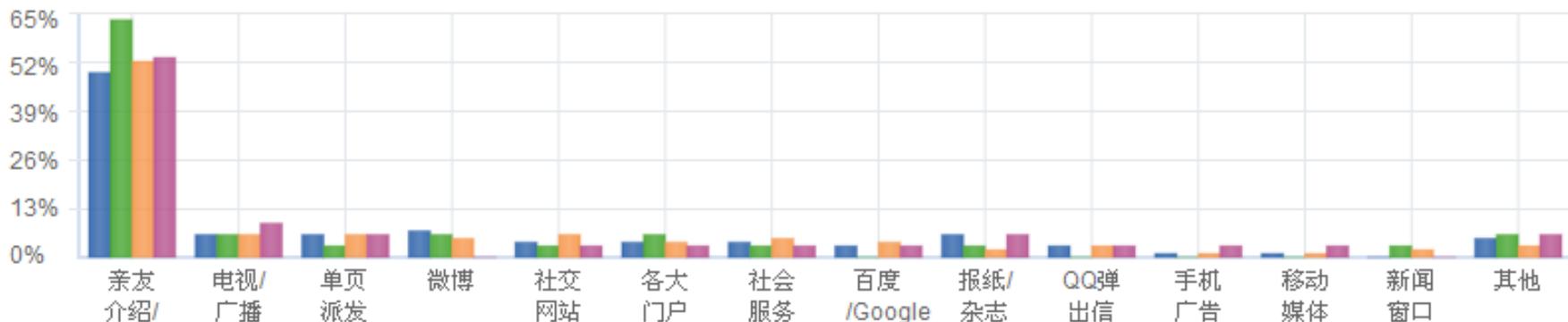
单选 (n=400) —控制项：职业

宣传方式

途径

- 相比整体，更多主管/中高层管理者主要是通过亲友介绍（63%）获取餐饮信息

- 一般职员 - 主管/中高层管理者 - 学生 - 其他



请问您最主要是通过什么方式获取餐饮信息？	N	亲友介绍/推荐	电视/广播	单页派发	微博	社交网站 (豆瓣/人人等)	各大门户网站 (网易/新浪/雅虎等)	社会服务类网站 (大众/街旁等)	百度/Google/雅虎等各大搜索引擎	报纸/杂志	QQ弹出信息	手机广告	移动媒体 (公车/地铁等)	新闻窗口	其他
Total	400	52%	6%	6%	5%	5%	4%	4%	4%	4%	3%	1%	1%	1%	4%
一般职员	115	49%	6%	6%	7%	4%	4%	4%	3%	6%	3%	1%	1%	0%	5%
主管/中高层管理者	35	63%	6%	3%	6%	3%	6%	3%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	6%
学生	216	52%	6%	6%	5%	6%	4%	5%	4%	2%	3%	1%	1%	2%	3%
其他	34	53%	9%	6%	0%	3%	3%	3%	3%	6%	3%	3%	3%	0%	6%

餐饮消费态度调查报告 | 2012.1.106

请问您最主要是通过什么方式获取餐饮信息？

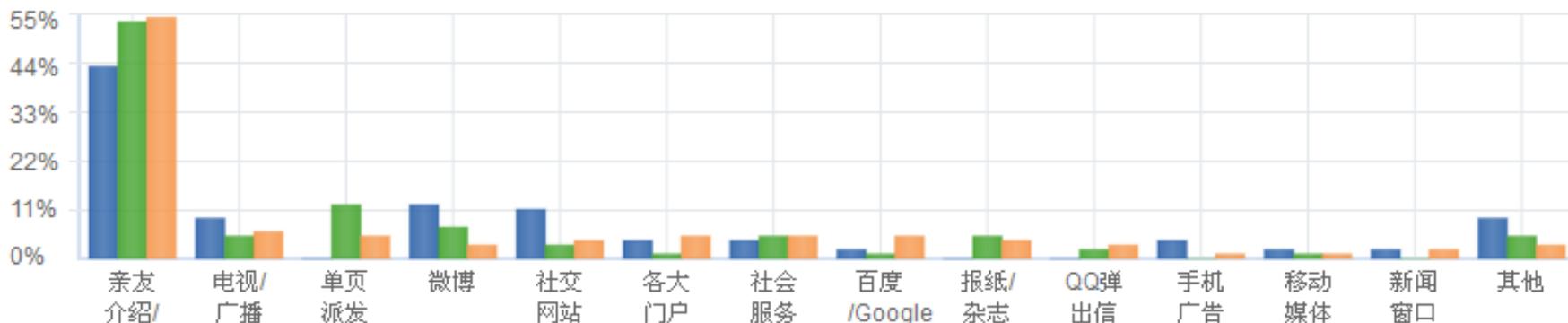
单选 (n=400) —控制项：城市类型

宣传方式

途径

- 相比整体，更多省会城市的受访者主要是通过单页派发（12%）获取餐饮信息
- 相比整体，更多特大城市的受访者主要是通过微博（12%）社交网站（11%）获取餐饮信息

-特大城市 -省会城市 -其它城市



请问您最主要是通过什么方式获取餐饮信息？	N	亲友介绍/推荐	电视/广播	单页派发	微博	社交网站 (豆瓣/人人等)	各大门户网站 (网易/新浪/雅虎等)	社会服务类网站 (大众/街旁等)	百度/Google/雅虎等各大搜索引擎	报纸/杂志	QQ弹出信息	手机广告	移动媒体广告 (公交车/地铁等)	新闻窗口	其他
Total	400	52%	6%	6%	5%	5%	4%	4%	4%	4%	3%	1%	1%	1%	4%
特大城市	56	43%	9%	0%	12%	11%	4%	4%	2%	0%	0%	4%	2%	2%	9%
省会城市	86	53%	5%	12%	7%	3%	1%	5%	1%	5%	2%	0%	1%	0%	5%
其它城市	258	54%	6%	5%	3%	4%	5%	5%	5%	4%	3%	1%	1%	2%	3%

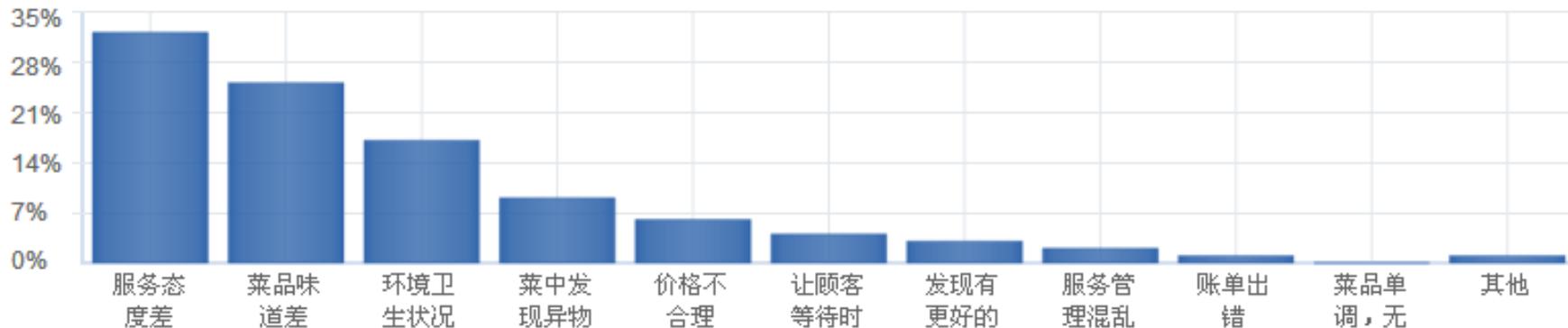
最有可能导致您不再光顾某家餐馆的原因是？

单选 (n=400)

消费者餐饮态度

- 32%的受访者会因为某家餐馆的服务态度差而不再光顾

- 最有可能导致您不再光顾某家餐馆的原因是？ (n=400)



最有可能导致您不再光顾某家餐馆	N	服务态度差	菜品味道差	环境卫生状况差	菜中发现问题	价格不合理	让顾客等待时间过长	发现有更好的餐饮店	服务管理混乱	账单出错	菜品单调, 无新菜品	其他
Total	400	32%	25%	17%	9%	6%	4%	3%	2%	1%	0%	1%

餐饮消费态度调查报告 | 20121106

最有可能导致您不再光顾某家餐馆的原因是？

单选 (n=400) —控制项: 性别

消费者餐饮态度

- 相比男性，更多女性会因为某家餐馆的菜品味道差（30%）而不再光顾



最有可能导致您不再光顾某家餐馆的原因是?	N	服务态度差	菜品味道差	环境卫生状况差	菜中发现异物	价格不合理	让顾客等待时间过长	发现有更好的餐饮店	服务管理混乱	账单出错	菜品单调, 无新菜品	其他
Total	400	32%	25%	17%	9%	6%	4%	3%	2%	1%	0%	1%
男性	200	30%	20%	18%	9%	8%	5%	4%	2%	0%	0%	2%
女性	200	34%	30%	15%	9%	4%	2%	2%	2%	1%	0%	0%

餐饮消费态度调查报告 | 20121106

最有可能导致您不再光顾某家餐馆的原因是？

单选 (n=400) —控制项: 年龄

消费者餐饮态度

- 相比整体，更多19岁及以下的受访者会因为某家餐馆的服务态度差（37%）而不再光顾



最有可能导致您不再光顾某家餐馆的原因是?	N	服务态度差	菜品味道差	环境卫生状况差	菜中发现异物	价格不合理	让顾客等待时间过长	发现有更好的餐饮店	服务管理混乱	账单出错	菜品单调, 无新菜品	其他
Total	400	32%	25%	17%	9%	6%	4%	3%	2%	1%	0%	1%
19岁及以下	93	37%	15%	14%	13%	4%	8%	2%	5%	1%	0%	1%
20-29岁	241	30%	29%	18%	8%	7%	3%	2%	1%	1%	0%	1%
30岁及以上	66	32%	24%	17%	6%	9%	2%	5%	5%	0%	2%	0%

最有可能导致您不再光顾某家餐馆的原因是？

单选 (n=400) —控制项: 个人月收入

消费者餐饮态度

- 相比整体, 更多低收入的受访者会因为某家餐馆的服务态度差 (38%) 和环境卫生状况差 (23%) 而不再光顾
- 相比整体, 更多中收入的受访者会因为某家餐馆的菜品味差 (37%) 和价格不合理 (11%) 而不再光顾
- 相比整体, 更多高收入的受访者会因为发现有更好的餐饮店 (12%) 而不再光顾



最有可能导致您不再光顾某家餐馆的原因是?	N	服务态度差	菜品味道差	环境卫生状况差	菜中发现异物	价格不合理	让顾客等待时间过长	发现有更好的餐饮店	服务管理混乱	账单出错	菜品单调, 无新菜品	其他
Total	400	32%	25%	17%	9%	6%	4%	3%	2%	1%	0%	1%
无收入	194	31%	24%	14%	12%	7%	5%	2%	3%	1%	0%	1%
低收入	109	38%	19%	23%	8%	4%	2%	2%	3%	1%	1%	0%
中收入	54	30%	37%	13%	2%	11%	2%	0%	2%	2%	2%	0%
高收入	43	26%	26%	16%	5%	7%	5%	12%	2%	0%	0%	2%

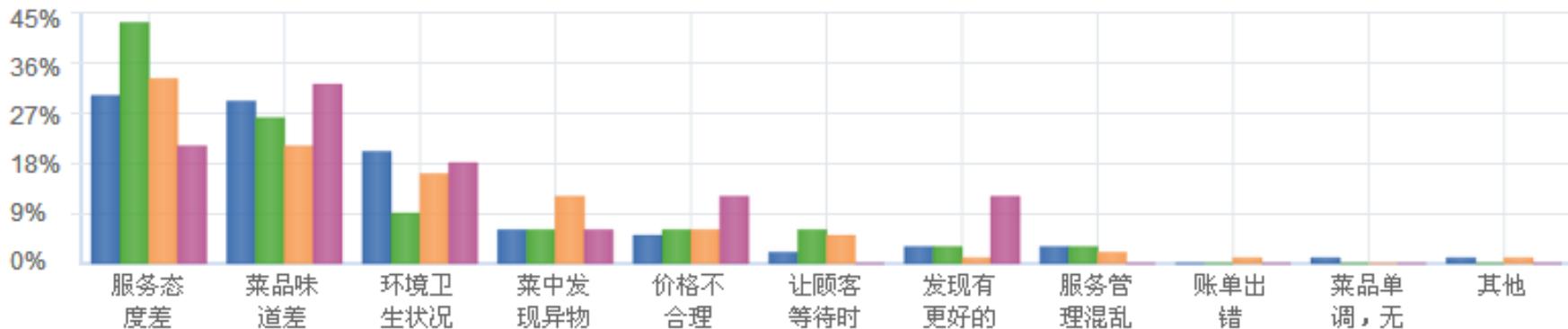
最有可能导致您不再光顾某家餐馆的原因是？

单选 (n=400) —控制项：职业

消费者餐饮态度

- 相比整体，更多主管/中高层管理者会因为某家餐馆的服务态度差（43%）而不再光顾

- 一般职员 - 主管/中高层管理者 - 学生 - 其他



最有可能导致您不再光顾某家餐馆的原因是？	N	服务态度差	菜品味道差	环境卫生状况差	菜中发现异物	价格不合理	让顾客等待时间过长	发现有更好的餐饮店	服务管理混乱	账单出错	菜品单调, 无新菜品	其他
Total	400	32%	25%	17%	9%	6%	4%	3%	2%	1%	0%	1%
一般职员	115	30%	29%	20%	6%	5%	2%	3%	3%	0%	1%	1%
主管/中高层管理者	35	43%	26%	9%	6%	6%	6%	3%	3%	0%	0%	0%
学生	216	33%	21%	16%	12%	6%	5%	1%	2%	1%	0%	1%
其他	34	21%	32%	18%	6%	12%	0%	12%	0%	0%	0%	0%

最有可能导致您不再光顾某家餐馆的原因是？

单选 (n=400) —控制项：城市类型

消费者餐饮态度

- 相比整体，更多特大城市的受访者会因为服务管理混乱（7%）而不在光顾某家餐馆
- 相比整体，更多省会城市的受访者会因为某家餐馆的菜品味差（33%）而不再光顾



最有可能导致您不再光顾某家餐馆的原因是？	N	服务态度差	菜品味道差	环境卫生状况差	菜中发现异物	价格不合理	让顾客等待时间过长	发现有更好的餐饮店	服务管理混乱	账单出错	菜品单调, 无新菜品	其他
Total	400	32%	25%	17%	9%	6%	4%	3%	2%	1%	0%	1%
特大城市	56	34%	23%	18%	4%	5%	5%	2%	7%	0%	0%	2%
省会城市	86	26%	33%	19%	12%	5%	1%	2%	2%	0%	0%	1%
其它城市	258	34%	22%	16%	9%	7%	4%	3%	2%	1%	1%	0%



Let's findoout, for YOU!

- 背景
- 概要
- 发现
- 启发
- 附件
调查问卷
关于我们

启发

1. 年轻人更喜欢西餐和日本料理，而中老年人更喜欢川菜和江浙沪菜

- 本次调查发现相比较其他更多19岁及以下的受访者最喜欢的菜系是西餐（14%）和日本料理（9%），更多30岁及以上的受访者最喜欢的菜系是川菜系（30%）和江浙沪菜系（17%），同时调查发现相比其他更多19岁及以下的受访者认为更换装修风格/设备（17%）和赠送小礼品（11%）的餐馆宣传形式最吸引人，更多30岁及以上的受访者认为折扣优惠（39%）的餐馆宣传形式最吸引人，因此餐饮店可以根据自己的目标消费者的不同特点而推出不同的宣传方式。

2. 餐饮业的口碑传播非常重要

- 本次调查发现，52%的受访者主要是通过亲友介绍/推荐获取餐饮信息，可以看出，口碑传播的力量不容忽视，因此如果能做到让每一位顾客都满意，他们就会不断的介绍给身边的亲友，所有餐饮店在做其他宣传的时候，不要忽视了最基本的服务。



Let's findoout, for YOU!

- 背景
- 概要
- 发现
- 启发
- 附件
调查问卷
关于我们

调查问卷

1. 请问您最喜欢以下哪种菜系？

- 江浙沪菜系
- 川菜系
- 粤菜系
- 湘菜系
- 鲁菜系
- 东北菜系
- 贵州菜系
- 新疆/清真菜系
- 西北菜系
- 韩国料理
- 日本料理
- 西餐
- 东南亚菜系
- 其他，请注明：
- 不太清楚

2. 请问您最常去餐馆的名称是？（开放题）

- 第一常去
- 第二常去
- 第三常去

3. 在选择餐馆时，您最先考虑的3个因素是？（复选）

- 菜系
- 品牌
- 味道
- 价格
- 口碑
- 服务
- 地理位置
- 菜色种类/特色菜肴
- 环境/氛围
- 上菜速度
- 排队等候时间
- 无线WIFI
- 免费停车
- 其他，请注明：
- 只是习惯，与以上因素无关

调查问卷（续）

4. 请问什么样的餐馆宣传形式最吸引您？

推出新菜式

折扣优惠

团购

附送饮料/小菜

更换装修风格/设备

各种主题活动（如80季：以怀旧风格为主；/情人节：以粉

红浪漫场景为主/万圣节：以南瓜搞怪场景为主）

赠送小礼品（如：满100送hellokitty饰品）

其他，请注明：

各种宣传都不能吸引我

5. 请问您最主要是通过什么方式获取餐饮信息？

微博

社交网站（豆瓣/人人等）

各大门户网站（网易/新浪/雅虎等）

QQ弹出信息

新闻窗口（QQ/迅雷/搜狐等软件登陆后出现的新闻窗口）

百度/Google/雅虎等各大搜索引擎（搜索某个相关的关键字）

社会服务类网站（大众/街旁等）

电视/广播

报纸/杂志

手机广告

移动媒体广告（公车/地铁等）

单页派发

亲友介绍/推荐

其他，请注明：

调查问卷（续）

6.最有可能导致您不再光顾某家餐馆的原因是？

- 服务态度差
- 账单出错
- 价格不合理
- 让顾客等待时间过长
- 服务管理混乱
- 菜品味道差
- 菜中发现异物
- 环境卫生状况差
- 菜品单调，无新菜品
- 发现有更好的餐饮店
- 其他，请注明：

7.请问您的性别：

- 男性
- 女性

8.请问您的年龄：

- 19岁及以下
- 20-29岁
- 30-39岁
- 40-49岁
- 50岁及以上

9.请问您的个人月收入：

- 无收入
- 1000元以下
- 1001-3000元
- 3001-5000元
- 5001-8000元
- 8001-10000元
- 10001-15000元
- 15001-20000元
- 20000元以上

10.请问您的职业：

- 一般职员
- 主管/中层管理岗位
- 高管/企业主
- 学生
- 无业
- 其他，请注明：



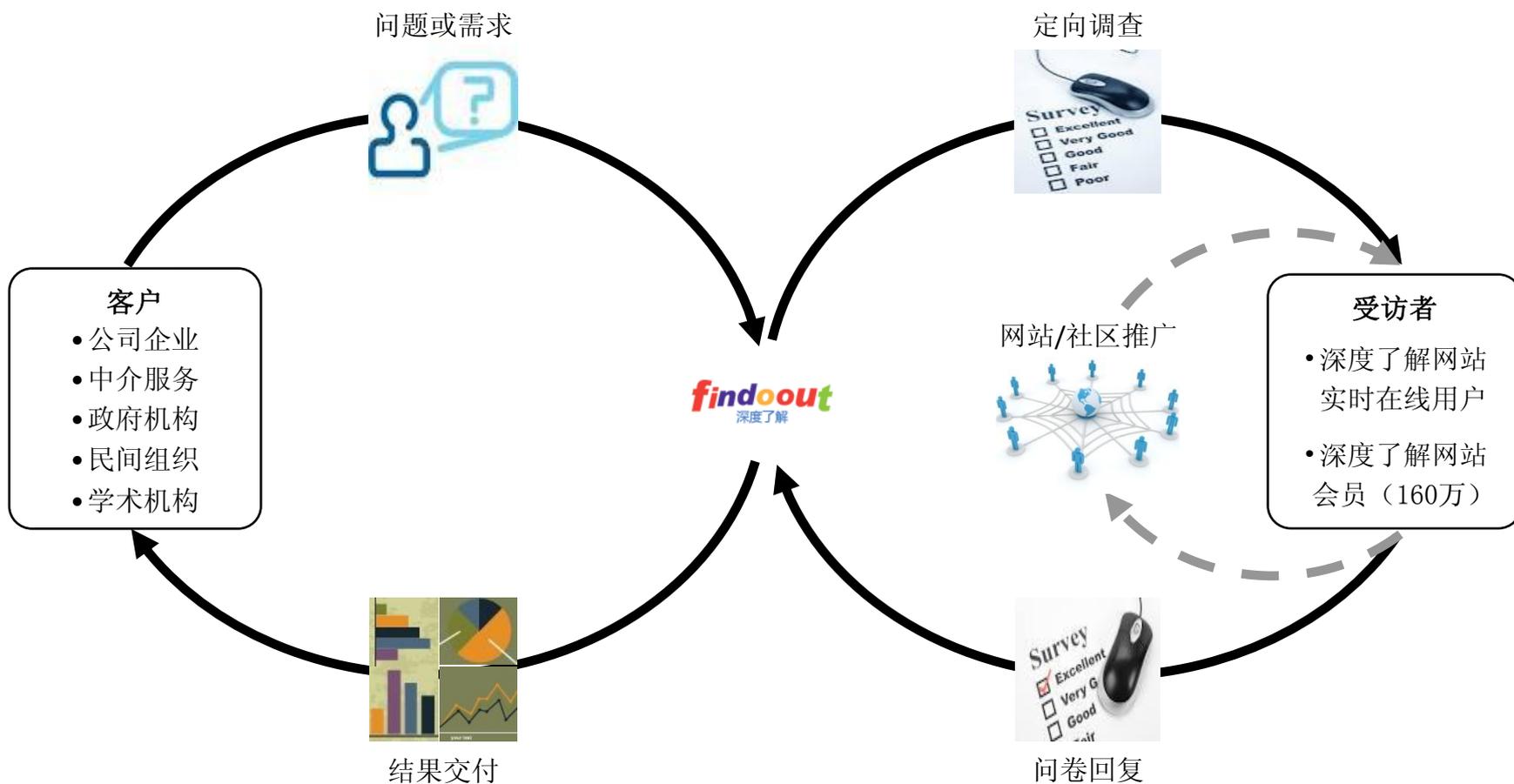
Let's findoout, for YOU!

- 背景
- 概要
- 发现
- 启发
- 附件
调查问卷
关于我们

快速、定向、灵活的调查解决方案

- 深度了解以一种新颖的方法进行市场调查。我们使用基于技术的在线调查，生成可靠、一致且可执行的信息，让客户能够以有限的预算，迅速地获取高质量的市场数据，继而作出明智的决策。我们将定向设计、高度专注的微调查搭载于一个专属的Web2.0自我测试网站，最快只需24小时即可将研究结果提交客户。
 - 用户访问深度了解网 – www.findout.com，注册成会员，或直接选做自己喜爱的测试题；
 - 完成测试题后，用户收到定向设计、高度专注的微调查实时邀请；
 - 用户主动参与调查，并在完成问卷后获得网站为其自动生成的自我测试结果（亦可跳过调查直接获取）；
 - 深度了解获得实时回复的调查数据，常常是一项调查发起后的数小时之内；
 - 如果需要，符合条件的会员也会收到微调查的邀请；
 - 深度了解通过在相关网站和社交媒体网站的相关频道投放网幅广告、文字链接以及帖子广告，对网站和其喜闻乐见的自我测试进行推广。
- 我们擅长于帮助客户了解处于最具挑战性的、瞬息万变的、高增长市场中的消费者的想法。
- 相比传统的基于消费者小组的调查，深度了解微调查更迅速、更精准、更灵活，且更物有所值。

深度了解微调查的调查路径



为何选择深度了解的微调查



快速

- 问卷短，回复率高
- 回复数据首先来自深度了解网站上的实时用户
- 客户可以随时确认即时的数据收集进度和结果
- 高效、自主的系统内置精密分析和丰富多彩的输出功能，可简易地将调查结果生成Excel及PowerPoint两种文件格式的报告
- 最快只需24小时即可交付定制研究的数据



灵活

- 每项调查都定制设计，高度专注
- 能够根据每个调查项目的要求，在相关的网站和社区进行推广，吸引目标受访者
- 任何时候都可以随时启动调查，邀请深度了解网上的在线实时用户参与调查



精准

- 问卷长度保持在受访者愿意认真完成的范围之内
- 所有受访者都来自深度了解网的会员
- 通过自我测试模式掌握所有会员完整的背景信息
- 高标准的会员质量控制
- 一贯严谨的会员管理
- 基于自我测试，而非酬金，的受访者



费用低

- 基于自我测试，而非酬金，的会员招聘和调查激励机制
- 能够源源不断地供给会员，无需阶段性地招募
- 高效、自主的系统让价格保持低廉
- 明确、定向的微调查，即使是有限的预算也能做得到

谁用深度了解的微调查

我们为大至跨国公司，小至初创企业，提供令人信服的研究结果。深度了解的微调查可以应对客户多种的市场数据需求，尤其是当客户需要接触众多的目标受访对象，而时间和预算都有限的情况下。

- 一网游公司设计了一款新的网游产品，上市前对该款产品进行用户试用满意度调查
- 一消费品公司计划在其现有的产品组合中增加一个新的产品系列，为此对该新品系列做消费者使用习惯与态度调查
- 一国际连锁餐饮品牌对相关市场消费者的食用行为与态度作阶段性的常规调查
- 一中小型休闲食品企业计划进入中国，希望通过前期市场调查了解消费者洞察
- 一著名国际动画专业学院正筹划在中国开展短期动画设计专业培训课程，需要了解潜在学员对课程价格接受度
- 一金融机构对视频网站的知名度、美誉度进行调查，以作出客观的评级分析
- 一私募资本对一个潜在投资进行尽职调查，以获得投资洞察
- 一咨询公司对策略性选择进行评估，以向客户提出建议
- 一广告公司对其创意构思进行测试，以作出最终的选择
- 一以女性人群为目标对象的化妆品牌对其广告概念进行评估
- 一广告代理公司对其投放的电视广告效果进行评估
- 一媒介公司抽样了解用户对新兴的社交媒体网站内容的行为和反应
- 一消费品公司想在三、四级城市测试其推广计划的有效性
- 一乳品公司对行业内突发的安全事件进行消费者态度变化评估
- 一国驻华使馆就其本国在中国公众中的形象进行调查
- 一政府相关部门就我国公众对公益事业的行为与态度调查

谁用深度了解的微调查（续）

更多的应用...

市场与消费者研究

市场/产品分析

- 消费者趋势洞察
- 生活形态调查
- 消费者U&A调查
- 品牌与定位调查
- 产品需求挖掘
- 构想提取调查
- 产品的服务对象设定

产品/服务开发

- 新产品、服务概念调查
- 用户体验测试
- 广告创意测试
- 产品包装调查
- 价格接受度调查
- 媒体接触调查广告创意评价
- 市场测试调查

市场拓展

- 广告效果评估
- 产品、品牌渗透率调查
- 购买过程调查
- 品牌健康度监测
- 顾客满意度调查
- 对突发性事件影响的评估

其它调查

- 社情民意调查

- 学术研究调查

主要的客户行业种类

- 消费品
- 物流、零售
- IT、通讯、家电、汽车

- 医药、卫生、保健
- 娱乐、旅游、航空
- 金融、保险、地产

- 咨询、广告、媒介
- 教育、培训
- 政府机构、民间组织

一些客户对我们的评价

“深度了解的迅捷和高效是无可比拟的。从问卷设计、在线部署，到获取真实消费者的反馈，深度了解的速度让它成为我们营销团队的一个不可或缺的重要工具。”

- 潘刚, CEO

内蒙古伊利实业集团股份有限公司

“我们对深度了解所提供的调查及其所获得的数据非常满意。”

- 陈瑜, 创意总监

上海天润广告公司

“深度了解是一个快速到达目标人群并获取消费者洞察的创新途径。”

- Allen Dam, 总裁、制片人

上海罍盎动画制作有限公司 (Yian Studios)

“您的研究为我们了解爱尔兰在中国的形象提供了有价值的洞察，且收费合理。我们接下来将在中国展开爱尔兰的推广宣传，在这方面，我们将一定会借助您的服务为我们提供持续的战略咨询。”

- Austin Gormley, 总领事

爱尔兰驻华总领事馆

部分客户名单

- 爱尔兰驻上海总领事馆
- 舜益公益咨询 (Social Venture Group)
- 内蒙古伊利实业集团股份有限公司
- 上海/深圳棒约翰餐饮管理有限公司
- 鲜芋仙
- 上海天润广告有限公司
- 上海罍盎动画制作有限公司 (Yian Studios)
- 金山
- 盛大游戏
- 瑞士信贷 (Credit Swiss)
- 荷兰合作国际银行

关于我们

在过去的几十年中，作为研究员、咨询顾问和企业高级经理人，我们曾经长期提供、购买和使用市场研究数据。我们分析过许多消费者市场，对各类市场研究服务有着非常深入的了解。我们对市场数据的意义有着深刻的认识，并意识到客户的要求日趋苛刻，受访者的行为也在发生明显的变化。受到调查样本、周期和费用的限制，传统的调查方式已经很难完全满足当今处于激烈竞争的、多变的及快速增长环境中的社会和企业需求。

深度了解正是从真实的客户视角出发，针对实际应用而设计的。我们给予客户之所需，即质量、速度、灵活性以及物有所值。当客户急需得到定制的市场调查数据时，我们以实惠的价格很快为其提供有深度的洞察。我们的宗旨很简单，即让更多的企业，甚至个人，都能够作出更好、更快、更明智的决策。

成立于2008年，深度了解团队聚集了经验丰富的市场研究的使用者与从业人员，以及最优秀的软件开发人员，努力打造一个基于创新、实用和前沿科技的公司。经过这些年的发展，不论是在技术、服务以及数据经验上都得到了很大的提高。现在，深度了解团队能够为最终客户和调查研究服务公司提供高质量的网上调查、调查样本及数据处理服务，并成为复旦大学中国市场营销研究中心指定的在线调查平台。

定价

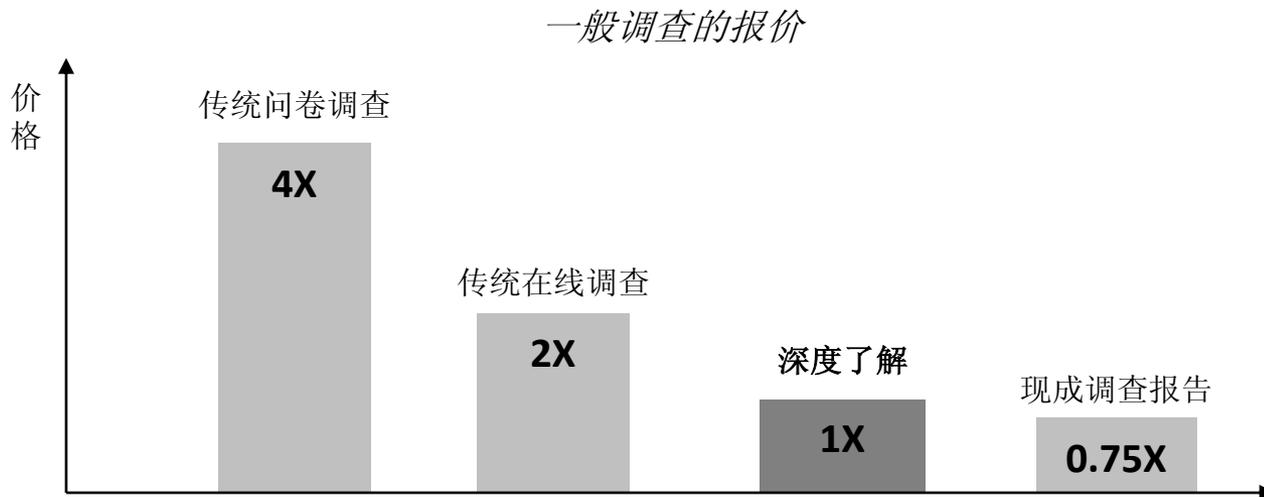
深度了解从最初就设计和定位在为客户提供物有所值的调查服务。

项目式服务

- 按项目论价，具体报价视所需样本规模和问卷题数而定
- 涉及到不易接触到的目标受众的调查时，需要在定价中予以考虑
- 定价透明，会在调查展开前予以确认

订阅式服务

- 对每次调查享有可观的折扣
- 无需为特定的目标受众支付额外的费用
- 对于如何使用和充值您的预付账户不设限制





Let's findoout, for YOU!

上海

上海市杨浦区国定路335号2号楼1003室（邮编：200433）
公司网页：www.findoout.cn / 深度了解：www.findoout.com
业务联系：contact@findoout.com / 客服邮箱：support@findoout.com
公司电话：+8621/26613883 / 公司传真：+8621/26613883
Q Q: 1240492179