

从春晚的机器人舞蹈演员到五道口的机器人交警,如今餐饮业也迎来了智能化新浪潮。据调查发现,胡大饭馆门前的机器狗成为街新宠,它不仅能为排队顾客发放零食、互动逗趣,更将枯燥的等位时间变成了一种消遣。不仅如此,茶百道与DeepSeek合作研发的智能巡检系统,巡检效率提升30%。从顾客接触的前端服务到后台运营管理,人工智能正在全方位重塑餐饮行业。可以预见,集多元化、专业化、智能化于一体的智慧餐饮,必将成为行业发展的主流趋势,餐饮也将从人员密集型行业向高效能行业转型。

AI 服务员上岗

华灯初上,以“排队等位”著称的北京胡大饭馆前,一台银灰色机器狗成为新晋网红。它驮着零食箱穿梭在食客之中,一边派送美味小零食,一边扫描人群,忽然抬起前爪前后晃动,似在与消费者问好,等位顾客争相与它合影拍照。

“目睹AI机器狗在排队人群中自如穿梭送零食,不禁让人感慨高科技的飞速发展。曾经只能在科幻电影中看到的场景,如今真切融入日常。”一位消费者在社交平台上感叹,机器狗的出现不仅解决了餐厅人力不足的难题,还以新奇体验为顾客带来欢乐,打破了传统服务的单调。科技并非冰冷的代码与机械,找准应用场景更能增添生活情趣。

“我们也没想到机械狗上线的第一天就有这么多消费者打卡拍照,它现在就像个网红一样。”北京胡大餐饮总经理郭冬表示,门店引入该设备主要是想通过其萌宠可掬的互动、送零食功能,为消费者提供情绪价值,让等位不再枯燥,也让品牌形象更年轻。

与早期单纯看重降本增效不同,如今餐饮企业在运用人工智能时,考量因素更加多元。郭冬坦言,虽然餐饮企业的主营业务并非科技研发,但也正凭借创新驱动,提升自身综合竞争力。以北京胡大饭馆为例,除了在硬件设备上引入机械狗外,还借助各类AI工具,让员工能够更高效地学习专业知识、提升自我认知,提升企业的“软实力”。

利用科技提质增效

随着餐饮行业数字化转型浪潮,智能设备与管理系统的融合进程持续加速。从前台的AI点餐屏、智能取餐柜,到后厨的自动化烹饪设备、动态出餐系统,科技应用正重构餐饮服务全流程。面对连锁化扩张趋势,传统管理模式难以适应日均万单的运营压力。在此背景下,人工智能开始从前端服务延伸至后台管理,帮助品牌实现从单店效率提升到集团化管控的系统性升级。

在人工智能改变工作流程上,

茶百道四川区域督导张兴对此可谓颇具发言权。负责18家门店的他,很大一部分工作内容便是检查门店早晚提交的36份自检报告。“这些报告包含200余项自检项目、400余张图片,我需要人工检核每一张图片,判断门店上传的图片是否规范。”张兴回忆,曾经有一段时间,他负责的一家门店因人工巡检疏漏导致问题频发,“时间长了,谁也没法保证不出错。”

不久前,茶百道关注到了DeepSeek,在自研的智能巡检系统中迅速完成技术接入与融合应用,为每位督导配备了“数字助手”。茶百道的这套智能巡检系统通过全天候多维度图像抓取,自动识别门店卫生、产品出品等关键环节,识别准确率高达90%,巡检效率提升30%,并同步将整改工单推送至责任人手机上。同时,DeepSeek模型基于历史巡检数据、效期

管理、消费者评价及经营数据,自动生成巡检辅助报告,为督导、稽查提供精准建议,优化巡检路线。

在引入“数字助手”后,张兴的工作开始发生改变。“引入AI大模型能力后,现在督导仅需核AI判断的异常问题,我觉得自己这部分工作的效率至少提升了70%。”张兴表示,现在他有更多时间关注门店的其他方面,如员工培训和顾客服务,进一步帮助门店提高顾客满意度和营收。

福建华策品牌定位咨询创始人詹军豪表示,人工智能对餐饮行业的影响是革命性的。它不仅极大地提升了服务速度和准确性,还为厨房带来了自动化和标准化的变革,提高了烹饪效率和食品安全。同时,人工智能在餐饮管理中的应用,如数据分析、库存预测,使得运营更加精细高效。由此可见,人工智能正引领餐饮行业向数字化、智能化方向迈进。

巡检效率提升30%

在餐饮行业的发展进程中,人工智能的身影早已屡见不鲜。从前厅后厨出现的传菜、炒菜机器人等,到“最后一公里”的送餐车和无人车,再到如今的AI打工人和智能巡检系统,从简单重复的基础任务执行,到如今在更多复杂场景下发挥作用。人工智能在餐饮中的应用曾被质疑是噱头,现在不断迭代,深度融入餐饮行业的各个环节,重塑着餐饮行业的运营模式与服务体验。

大消费行业分析师杨怀玉指出,人工智能在餐饮行业中的发展分为几个阶段,迭代阶段以简单的自动化设备为主,在探索期出现了一些功能较为单一的机器人,例如传菜机器人、炒菜机器人等,应用

场景有限。在发展期,人工智能技术开始与餐饮业务深度融合,例如智能点餐系统、会员管理系统、数据分析系统等,应用场景更加广泛。成熟期阶段,大模型、多模态感知、自然语言处理等先进技术开始在餐饮行业应用,例如AI巡检、智能客服、个性化推荐等,人工智能赋能餐饮全流程、全场景。目前,餐饮行业的人工智能应用正处于从发展期向成熟期过渡的阶段,虽然已经取得了一定的进展,但仍有很大的发展空间。

美团相关负责人表示,鉴于餐饮企业类型多、规模差异大、经营模式不尽相同,仅凭一套通用的系统很难适配所有餐企需求。就以美团自身为例,仅2024年,美团餐饮

系统产品版本迭代近300次,功能升级5000+,通过持续的科技研发投入,借助AI大模型技术,让产品更加贴近餐饮企业的业务场景。

杨怀玉进一步指出,未来人工智能将覆盖餐饮供应链管理、食材采购、菜品研发、生产制作、门店运营、客户服务等全流程,实现真正的智慧餐饮。基于大数据和AI算法,餐厅将能够为顾客提供更加个性化的菜品推荐、用餐环境和服务体验。无人餐厅、无人厨房、无人配送等新模式将逐渐普及,进一步降低运营成本,提升效率。人工智能将不再是简单地替代人类,而是与员工高效协作,共同提升餐厅运营效率和顾客满意度。

(郭缤璐 张天元)

AI店小二 DeepSeek 智能巡检

餐饮业迎来 人工智能 3.0

