

# 访谈三

## 主题一：就餐行为与场景

**Q1：当你平时选择在校园食堂就餐时，通常会优先考虑哪些因素？**

答：先考虑时间（有没有赶上高峰期）和产品类型（有没有自己想吃的品类）。如果时间紧的话会优先选择排队人少的窗口。

**Q2：你是否曾因食堂的某些问题而放弃在食堂就餐？**

答：有的，有时候中午食堂人太多，或者想吃的菜已经卖完了，我就会选择去双创吃或者点外卖。

**Q3：你在不同时间段在食堂就餐时，注意到食堂的服务或菜品供应有哪些差异？**

答：早高峰时豆浆、包子这类早餐吃的人多，去晚了很容易卖完，中午人多，菜品丰富但排队时间长，晚上相对冷清，菜品也会少一些。

**Q4：在集体就餐时，食堂的座位安排、菜品选择等方面能否满足你的需求？**

答：座位在高峰期比较紧张，经常需要转圈找座位，运气不好的话需要转很久。其他的还好。

**Q5：当你有特殊需求时，食堂目前的服务能否满足你？如果不能，你希望有哪些改进？**

答：目前食堂对特殊需求比如少油少盐基本没有涉及，很少有窗口能定制。

## 主题二：服务体验与痛点反馈

**Q1：在与食堂工作人员接触时，你是否遇到过令你印象深刻的积极或消极经历？**

答：遇到过工作人员态度不耐烦，打菜的时候明显看出刻意打少，体验不太好。

**Q2：你之前是否曾向食堂管理方提供过反馈或建议？你通过什么渠道反馈的？对食堂的处理方式和结果是否满意？**

答：之前在食堂的留言本上写过，后来有问题就直接到小红书群里找主任反馈了，有了小红书群之后沟通效率高多了，问题的解决速度和效果也好很多。

**Q3：你是否使用过食堂的线上点餐服务？在使用过程中，是否遇到过配送延迟、餐品与描述不符等问题？**

答：从来没用过食堂的线上点餐服务。

**Q4：你认为食堂在卫生管理方面有哪些需要改进的地方？**

答：餐具有时看起来不太干净，餐桌清理也不及时，高峰期尤其明显。

**Q5：当食堂发生意外情况时，你希望食堂采取怎样的应对措施？**

答：希望他们能及时道歉、解释，并提供补救措施，而不是只是一句“我们及时改进”就草草了事了。

## 主题三：健康需求与个性化期望

**Q1：在食堂选餐时，你是否关注营养搭配？食堂目前的菜品在健康属性方面能否满足你的需求？**

答：我会注意荤素搭配，但食堂菜品普遍偏油，绿色蔬菜种类少，很难做到真正的营养均衡。

**Q2：你是否有饮食禁忌或特殊饮食偏好？食堂目前的菜品供应能否顾及这些需求？**

答：我没有严格禁忌，但有时想吃清淡一点，食堂很少有低油低盐的选项，也没有明确的素食或过敏提示。

**Q3：你希望食堂增加哪些类型的新菜品？**

答：希望偶尔可以推出一些网红小吃，增加新鲜感。

**Q4：你认为食堂菜品的价格与其份量匹配吗？如果食堂推出价格更高但品质更好的“精品菜”或价格更低的“经济菜”，你会考虑选择吗？**

答：大部分菜品价格还算合理，但有些荤菜分量偏少。我愿意尝试“精品菜”，如果确实品质更好；也会选择“经济菜”作为日常选择。

**Q5：除了菜品改进和服务提升，你希望食堂在其他哪些方面进行创新？这些创新是否会增加你在食堂就餐的意愿？**

答：希望能够多推出几次高校美食节，并且在美食节结束之后让火爆菜品留在食堂，同时菜品的品质要保持稳定，发挥不稳定真的会影响在食堂吃饭的欲望。