



# 大民厨

一箪食一豆羹 一良食一家人

## 服务设计方案展示



# 大民厨

一箪食一豆羹 一良食一家人

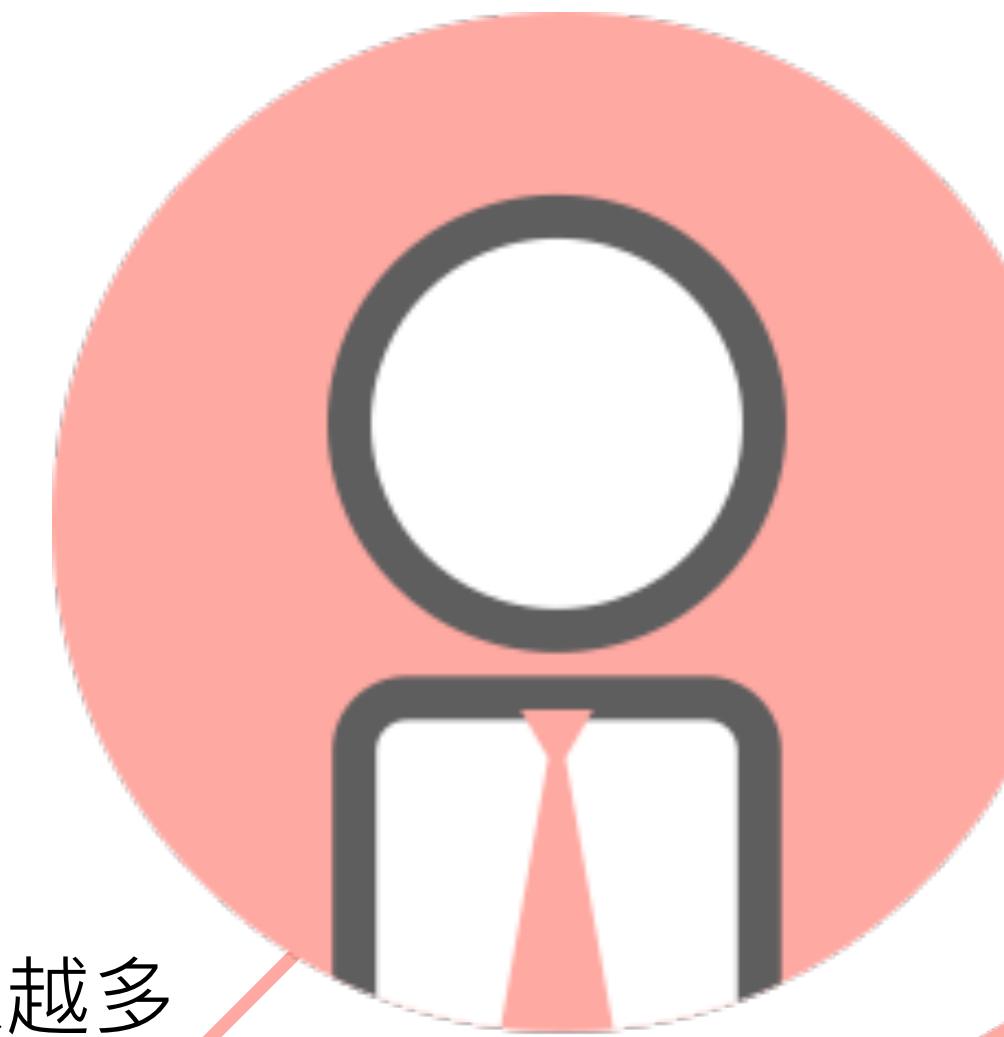
# 目录

- |                    |           |
|--------------------|-----------|
| 1 需求分析             | 8 persona |
| 2 解决方案             | 9 故事板     |
| 3 系统地图             | 10 用户旅程   |
| 4 食品安全信息地图         | 11 接触点    |
| 5 餐盒、储存柜<br>与订单的匹配 | 12 服务蓝图   |
| 6 洞察               | 13 商业模式   |
| 7 人群划分             | 14 商业画布   |
|                    | 15 利益相关者  |

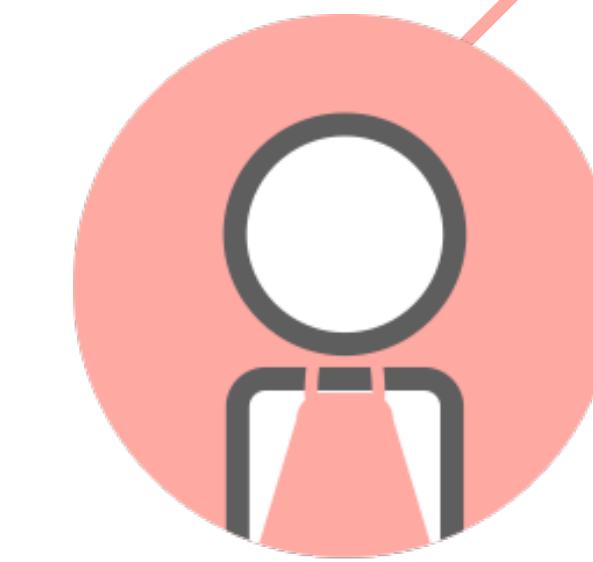
# 1

## 需求分析

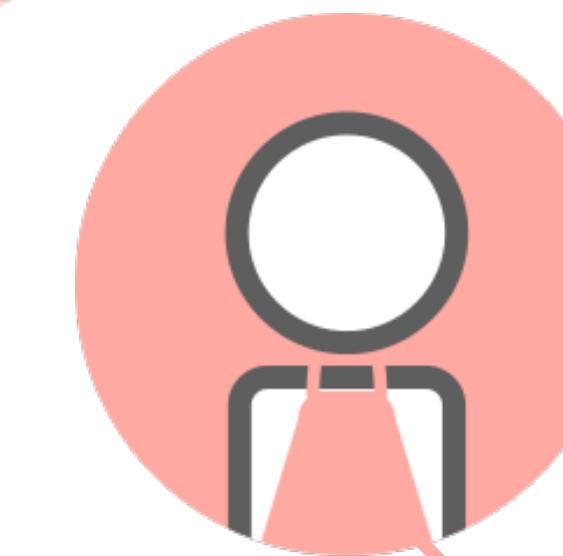
人们担心外卖的食品安全问题，想吃安全放心的家常菜的人越来越多



有人想和他人分享自己做的饭菜，获得认同感



传统家厨配送方式人工成本高，配送效率低



有人想通过给他人做饭赚钱，补贴家用

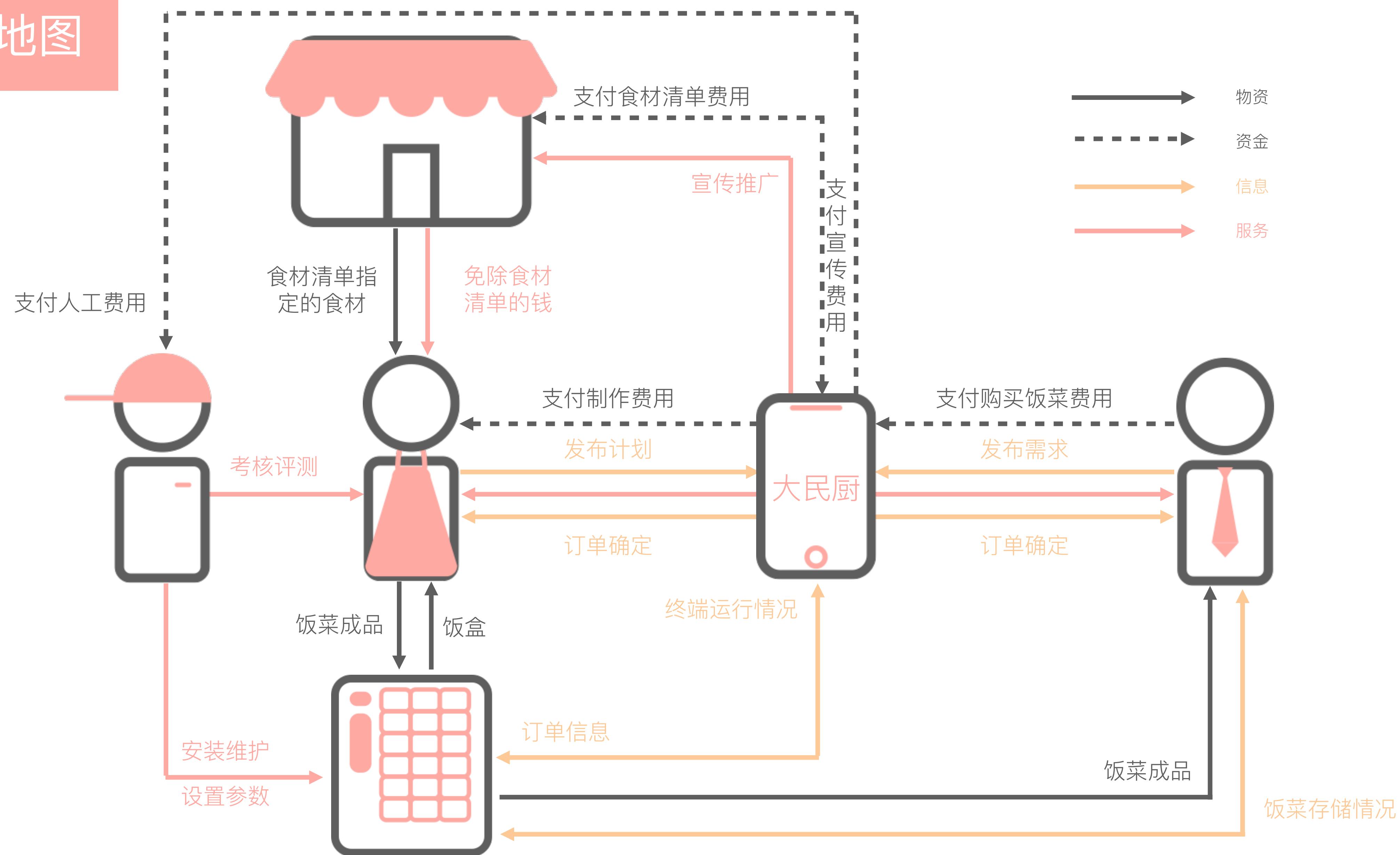
## 2 解决方案



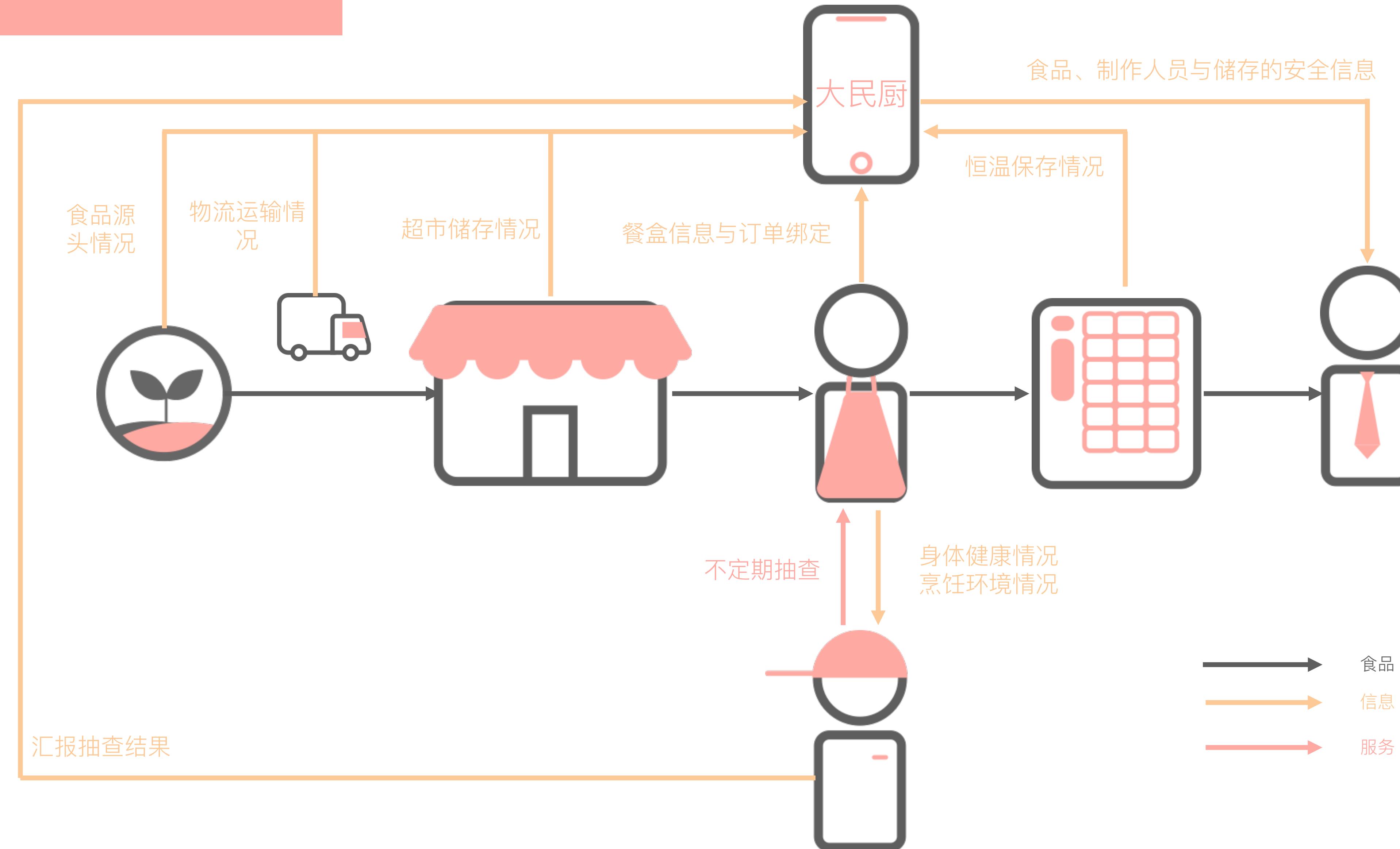
通过线上APP，构建沟通做饭方和吃饭方的信息互通平台。做饭方在大民厨APP上发布将来一段时间内计划制作的菜单，买饭方亦可在APP上发布希望吃到的饭菜，双方可以互相沟通后建立订单。订单建立后，做饭方可以在APP上看到买饭方的需求和补充要求，并收到APP配置的食材清单。买饭方可以通过APP随时与做饭方沟通并补充需求或更改需求，过程通过APP全程记录。

## 3

## 系统地图

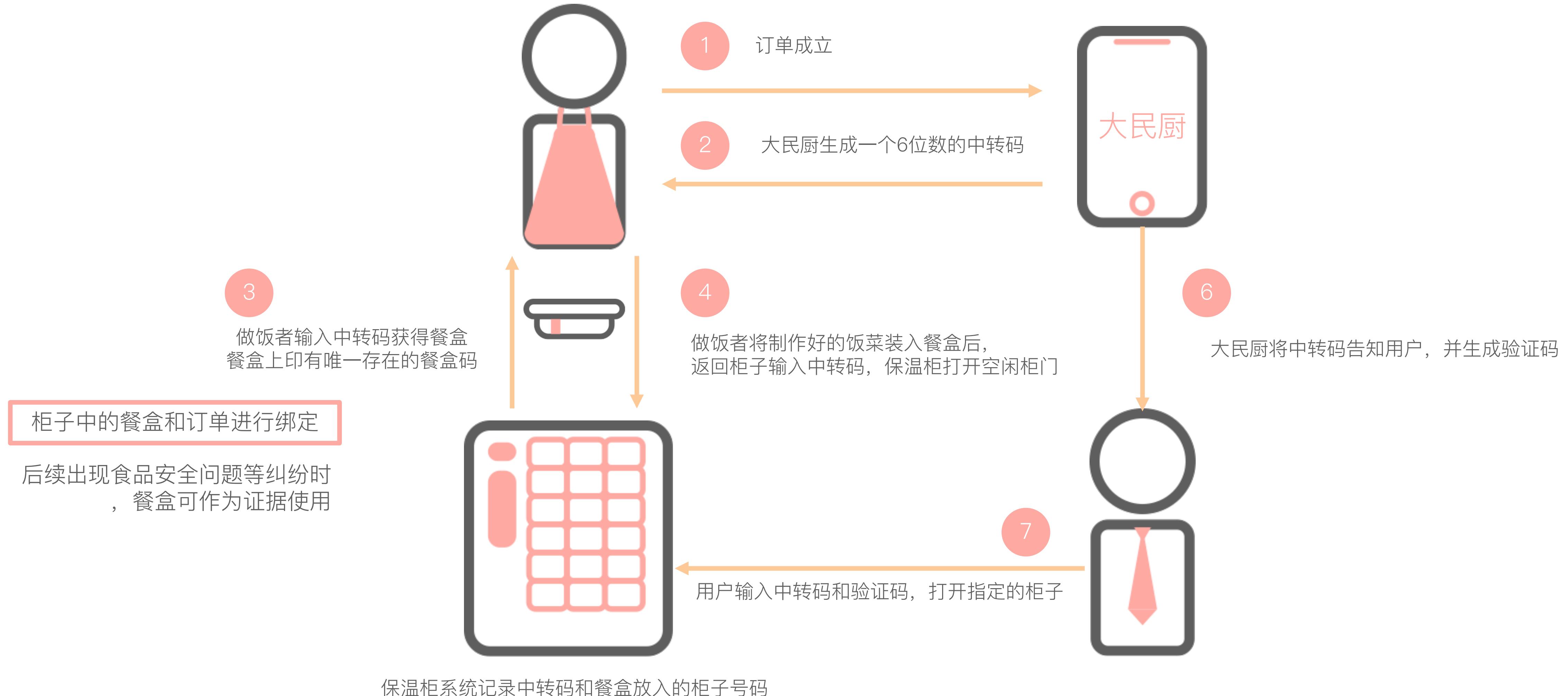


## 4 食品安全信息地图

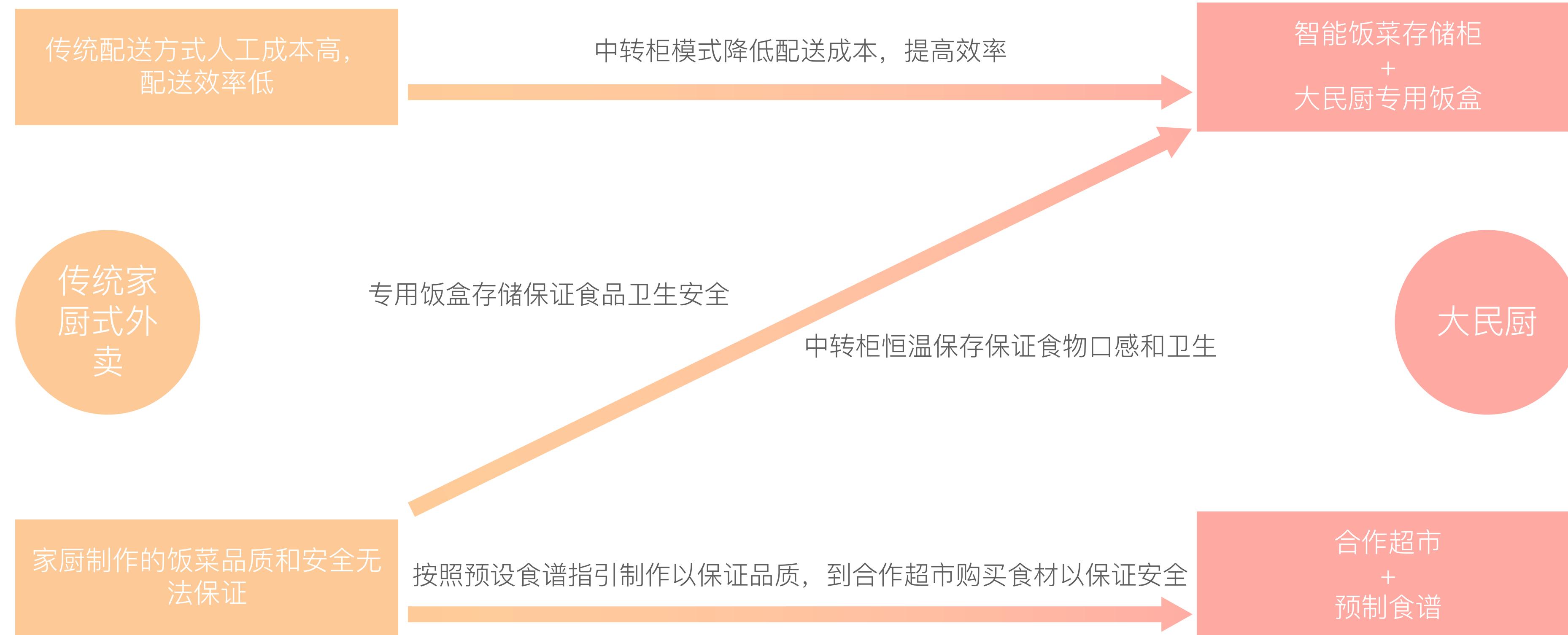


# 5

## 餐盒、储存柜与订单的匹配



# 6 洞察



## 人群划分



### 分享大妈

愿意与他人分享自己精心制作的美食

### 独居青年

想吃家常菜却不想自己做饭

### 赚钱大妈

希望通过该模式发挥自己的技能，补贴家用

## 8

## PERSONA



## 小陈

性别 男

年龄 28

职业 IT公司客服经理

居住 长沙市某中端小区，一室一厅租房

学历 毕业于某一本院校

家庭 单身未婚，父母都在老家

爱好 健身，打游戏

性格 幽默、健谈、热爱社交

“

我一个人住，平常生活比较粗糙。由于工作时要接待很多客户，下班之后就已经很累了，回到家就不想做饭了，又担心外卖的食品安全问题。”

更安全的食品、更多样健康的饭菜、更少的时间投入

现存需求

公开透明的食材获取渠道，提供多样并具有民厨特色的家常菜

大民厨

吃到同样社区阿姨做的家常菜，拉近了人与人之间的距离，邻里关系更亲和

预期效果

## 8

## PERSONA



申阿姨

性别 女

年龄 50

职业 中学退休教师

居住 长沙某中端小区，两室一厅

学历 本科生学历

家庭 和儿子一家同住，帮忙带孙子

爱好 广场舞，厨艺

性格 开朗，勤俭持家

“

退休了以后整天闲在家带孙子，白天儿子工作太忙也不回来吃饭。家里条件一般，想利用空闲时间做一些力所能及的事情为家里分担一些经济压力。”

打发空闲的时间，顺便  
为家庭分担

现存需求

提供食物分享平台，增  
加额外收入

大民厨

使申阿姨这种赋闲在家的人群，在丰  
富空闲时间的同时还能有一些收入

预期效果

## 8

## PERSONA



李阿姨

性别 女

年龄 55

职业 会计

居住 长沙某中端小区三室两厅

学历 研究生学历

家庭 独居丧偶，女儿在国外读研究生

爱好 插花，厨艺，书法

性格 热心肠，细心，严谨

“几年前老伴去世后就一直一个人住，女儿出国了，家里空荡荡的，做一桌子拿手菜都没有分享的机会。看着和女儿差不多大的年轻人总能想到她”

有人能够和自己分享，展现自己的手艺，排遣生活的孤独

现存需求

提供食物分享平台，促进独居老人与年轻人的交流

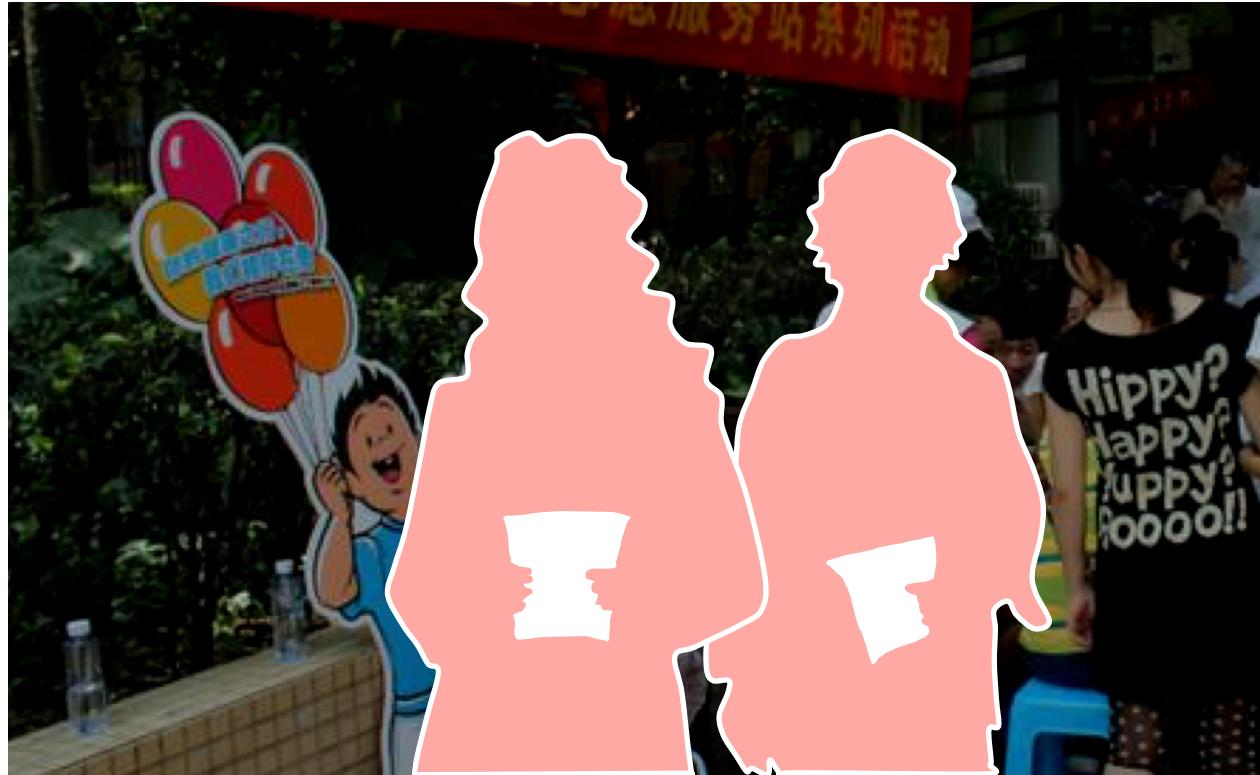
大民厨

分享自己的手艺，满足自己的精神诉求，带给年轻人可口的家常菜

预期效果

# 9

## 故事板



大民厨服务人员进社区宣传推广，申阿姨和李阿姨通过考核注册了厨师。申阿姨登记了自己的拿手菜“可乐鸡翅”。



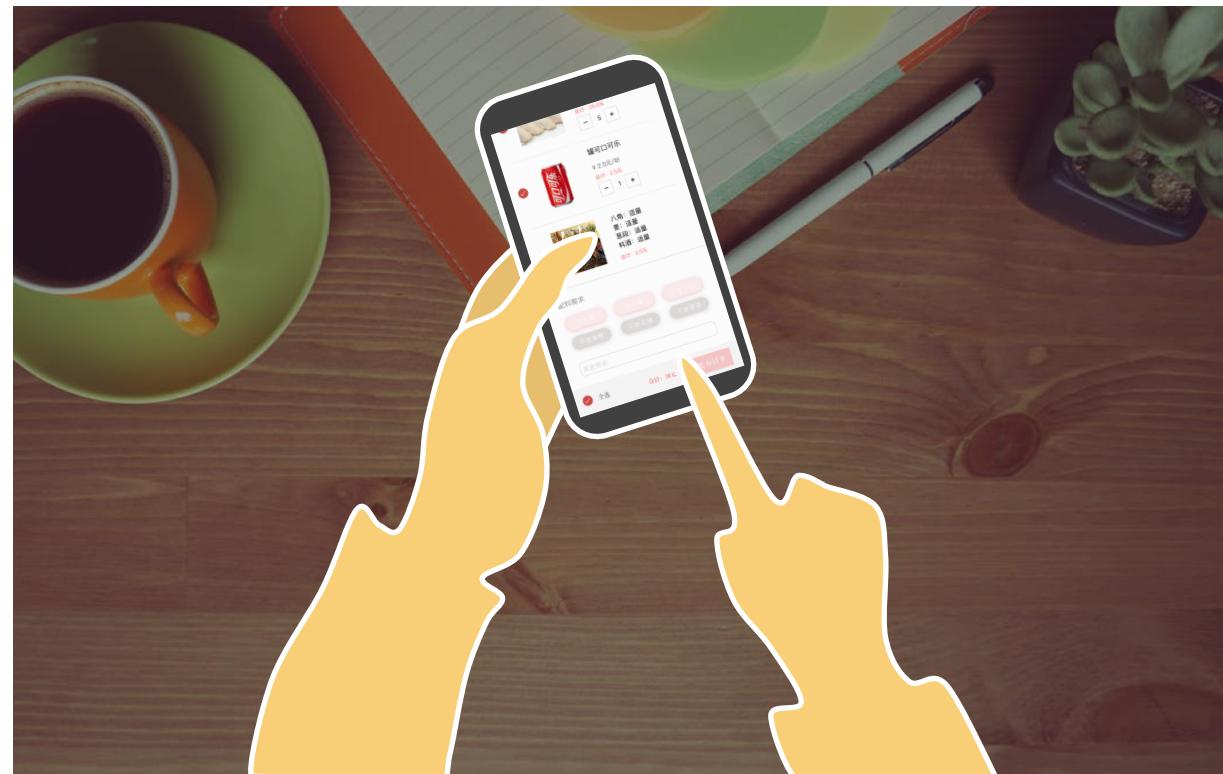
李阿姨计划第二天中午做红烧排骨，在app上发布了自己的计划。



小杜在晚上睡觉前打开app并看到了李阿姨发布的计划，甚是心动，于是在线预约了一份红烧排骨。



第二天，小陈上班时浏览app，在预设菜谱上发现了想吃的可乐鸡翅。



于是他发布了需求，根据自己的需求他选择了不放葱，五个鸡翅，然后发布了订单，预支费用。



申阿姨下了楼买菜前查看大民厨，看到了可乐鸡翅的订单，于是接单，app自动生成食材列表；同时，李阿姨也发现有人预约了自己的红烧排骨。

# 9

## 故事板



申阿姨和李阿姨到合作超市购买食材，结算时收银员为她们免掉食材列表上食材的钱。



回家路上申阿姨和李阿姨路过储饭柜领取餐盒，然后到家做好了相应饭菜放进餐盒。



接着两位阿姨把饭菜放进大民厨储饭柜。



储饭柜智能终端自动给小陈和小杜发送了取餐信息。小陈和小杜下班回家路过智能终端分别取走自己的饭菜，检查后确认收货。



此时申阿姨和李阿姨的账户都收到了制作饭菜的现金奖励。



小陈回家吃后觉得很满意，给了申阿姨好评；小杜认为李阿姨的红烧排骨要是加点花椒会更好吃，在给好评的同时提出了建议。

# 10 用户旅程



## 体验阶段

## 了解服务

## 加入服务

## 使用服务

## 服务延伸

### 用户行为

路过智能终端了解  
合作超市宣传  
阅读宣传品了解  
合作APP推荐

### 下载APP注册

- 1发布自己想吃的菜或者加入跟他人计划
- 2与做饭方确定订单并支付费用
- 3通过智能终端取走饭菜并确认
- 4评价

交流饭菜制作心得  
增进邻里关系  
和同伴分享美食

### 接触点

智能终端  
合作手机APP  
宣传品

### 手机APP

手机APP  
智能终端

手机APP  
微信

### 内心想法

正好我吃腻了不健康的外卖，这样提供家常菜方式很适合我，终于不用做饭也能吃到健康的菜了

社区内就有邻居在这个APP里做饭，不知道他做的好不好吃，不过应该很安全

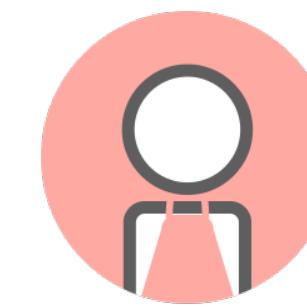
这个大妈明天做可乐鸡翅，看起来很好吃，试试饭菜拿出来的时候还是热呼呼的，肯定很好吃大妈的菜挺好吃的，给个好评

这个软件真不错啊，找到了好多种好吃的饭菜，健康美味，我要把它推荐给我的同事。做饭的阿姨人也很热心，又认识了一个新朋友，大妈的这个可乐鸡翅是怎么做的，向她请教一下

### 情绪状态



# 用户旅程



## 体验阶段

## 了解服务

## 加入服务

## 使用服务

## 服务延伸

### 用户行为

路过智能终端了解  
合作超市宣传  
阅读宣传品了解  
合作APP推荐

下载APP注册  
经过工作人员到家考核  
填报相关表单  
上交健康证

1发布自己的计划或者接他人需求  
2与吃饭方确定订单并根据清单购买食材  
3通过终端取走饭盒  
4制作饭菜放入饭盒并放回终端

交流饭菜制作心得  
增进邻里关系  
认识新朋友

### 接触点

智能终端  
合作手机APP  
宣传品

手机APP  
考核人员

手机APP  
智能终端  
专用饭盒  
食谱数据

手机APP  
微信

### 内心想法

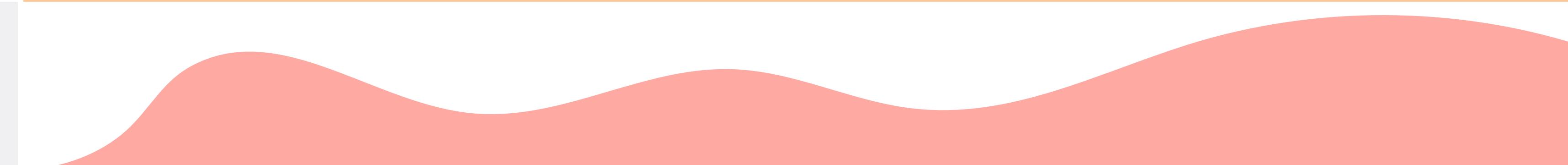
我正好除了带孙子也没什么事干，厨艺也不错，可以通过这个做一些饭菜，还能挣点钱补贴家用，也不是很累，蛮适合我的

这个过程好复杂，不过也合情合理，毕竟是吃到口中的东西，食品安全肯定要保证的。看来监管是比较严格的，我做饭的时候要更加注意才对

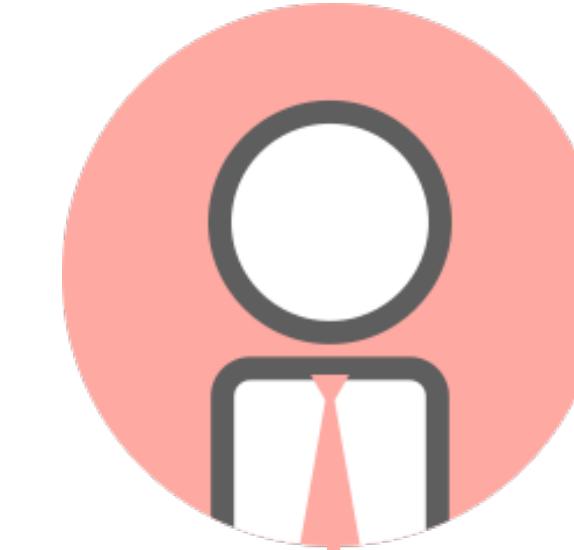
刚好我今天也吃这个菜，顺手多做一份不费劲还能挣到钱，很不错啊。我这么好的手艺，吃的人肯定会喜欢的，希望他能多吃我做的菜

上次吃饭的小伙子看起来挺实在的，每次见到我都打招呼，还给我推荐其他人来尝我的菜，还交流了一些不错的意见，家里人说 我这个菜做的更好吃了

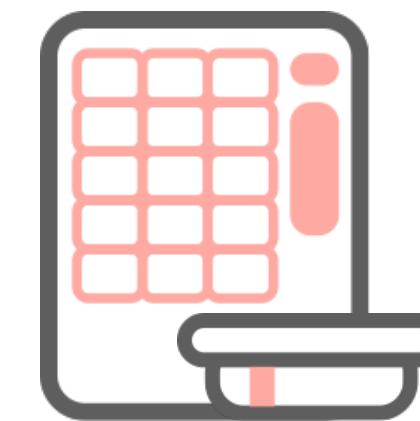
### 情绪状态



# 接触点



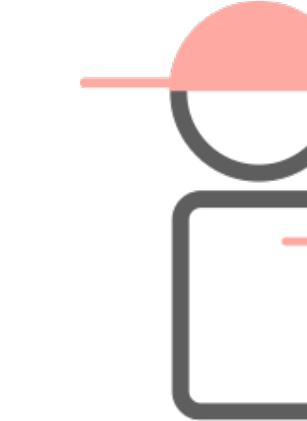
用户资料  
用户数据



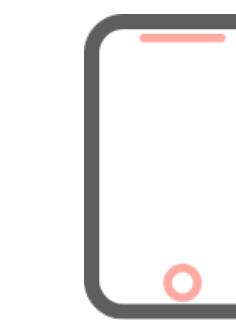
大民厨智能终端  
大民厨专用餐盒



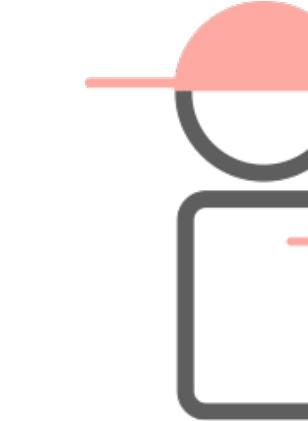
食谱数据  
食材清单



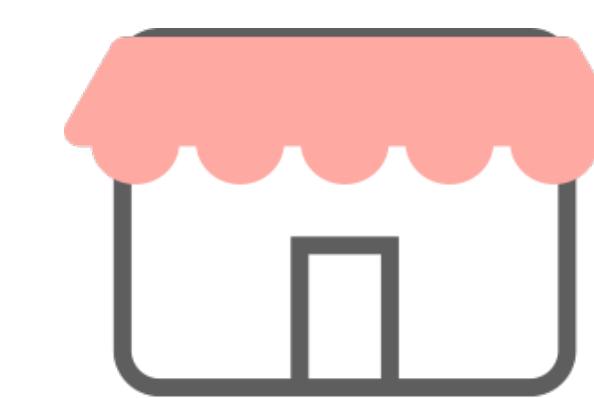
维修人员  
客服



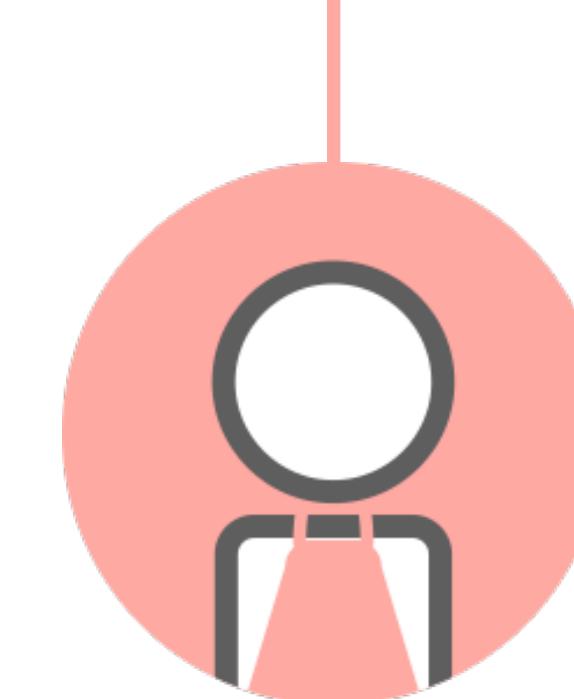
大民厨APP



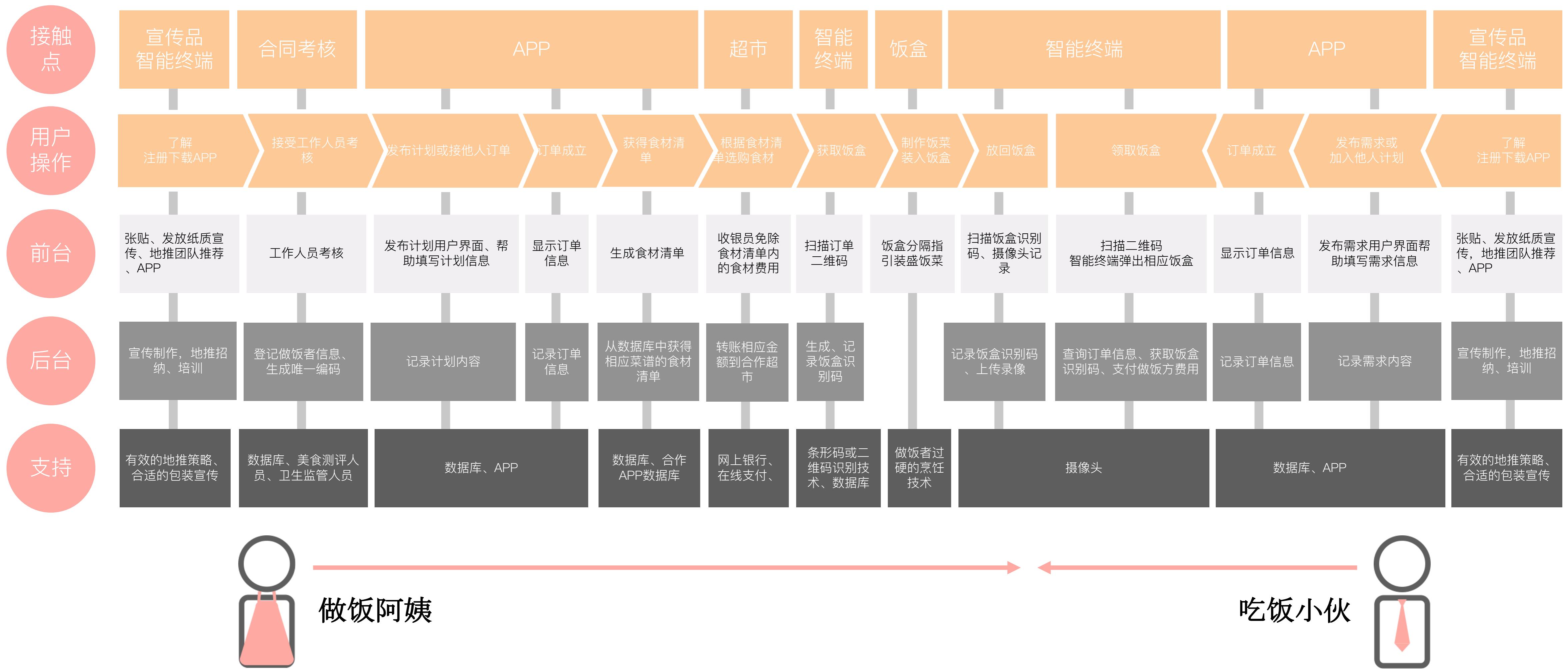
考核人员



合作超市

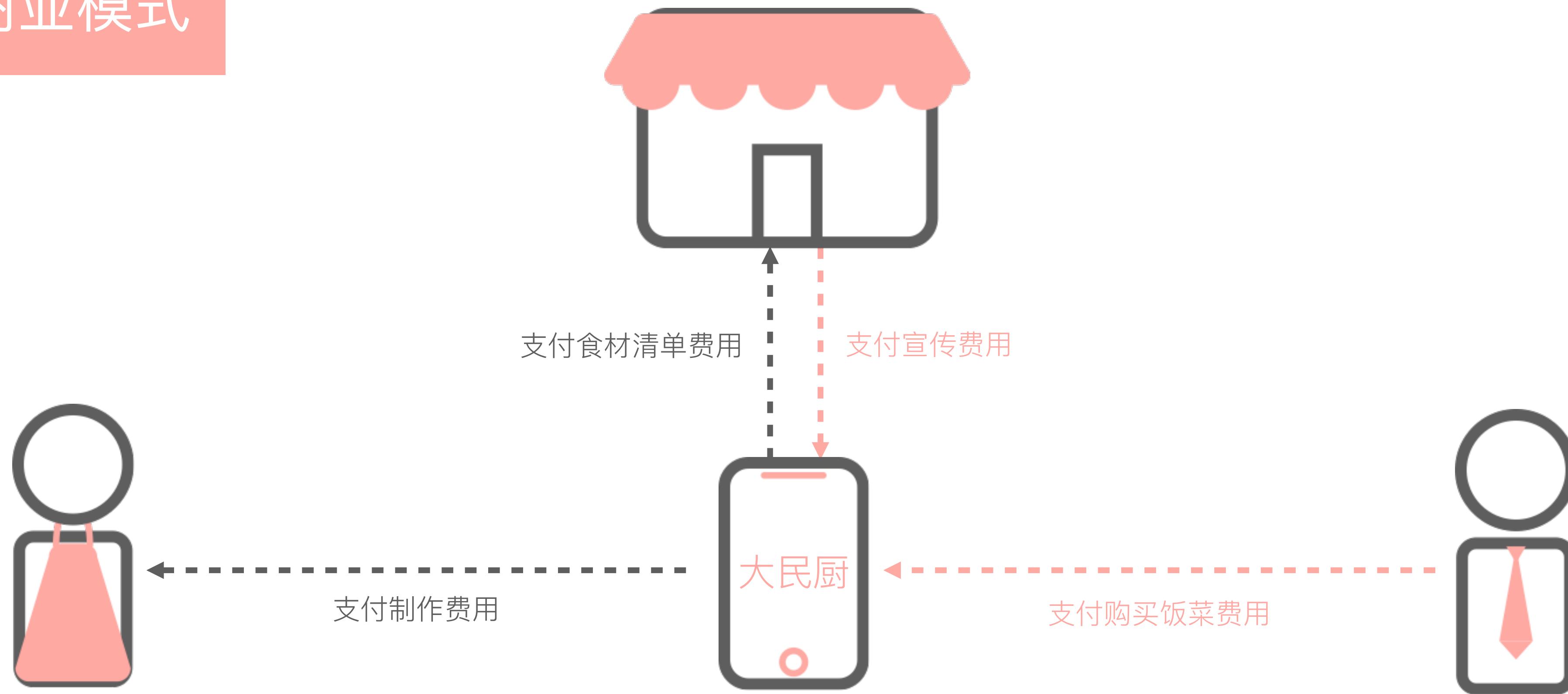


# 12 服务蓝图



# 13

## 商业模式



做饭方前往合作超市市场按照 APP 上的食材清单选购指定食材，超市免收该部分食材的费用，大民厨后台向超市支付。做饭方按照订单制作并送至附近的恒温保存柜，买饭方确认收货后，大民厨后台向做饭方支付。

大民厨与周边超市建立合作关系，使用大民厨制作饭菜的人必须前往合作超市进行食材的购买，超市获得更多客流量从而获利，并需要支付给大民厨一定的宣传费用，此费用是大民厨的主要收入。

# 13 商业模式

一个小区与2个超市合作

**设定：**

设定每单成本15元，定价30元，返还生产者10元则每单产生5元利润每日订单：100单/柜

**成本：**

初期成本（15万+\*\*元）：中转柜1.5万\*2；APP开发费10万；推广费20000；每日人力费用（300元）：维护中转柜；APP运营费200元

**收入：**

与超市建立合作，每有一个生产者到合作超市进行购物，超市向大民厨支付2元。

**利润：**

每日  $(5+2) *100 - 300 = 400$  元/小区

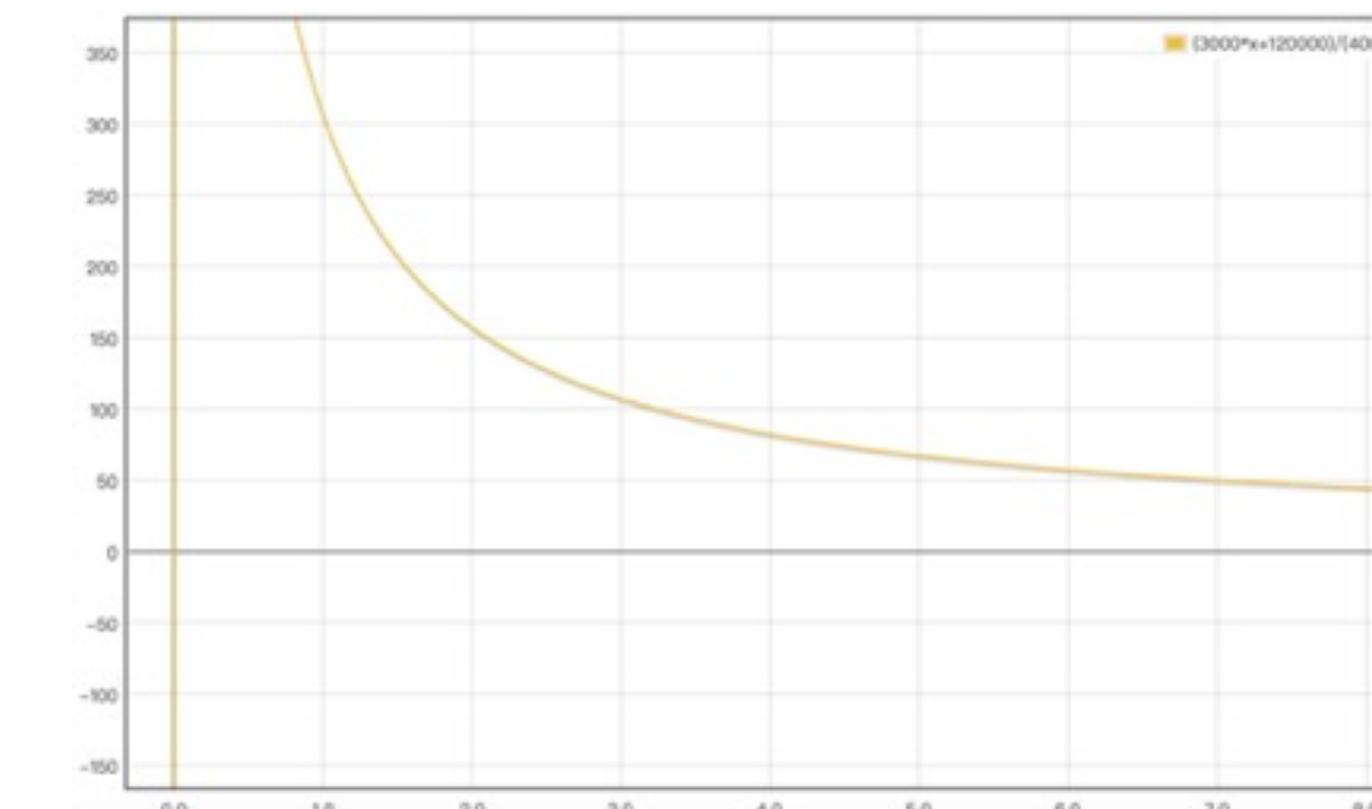
**回本周期：**

投放到x个小区

回本天数  $t = (15000*x + 100000 + 20000) / 700$   
 $t = (3000*x + 120000) / 400*x$

$x=1$  时， $t=307.5$  天

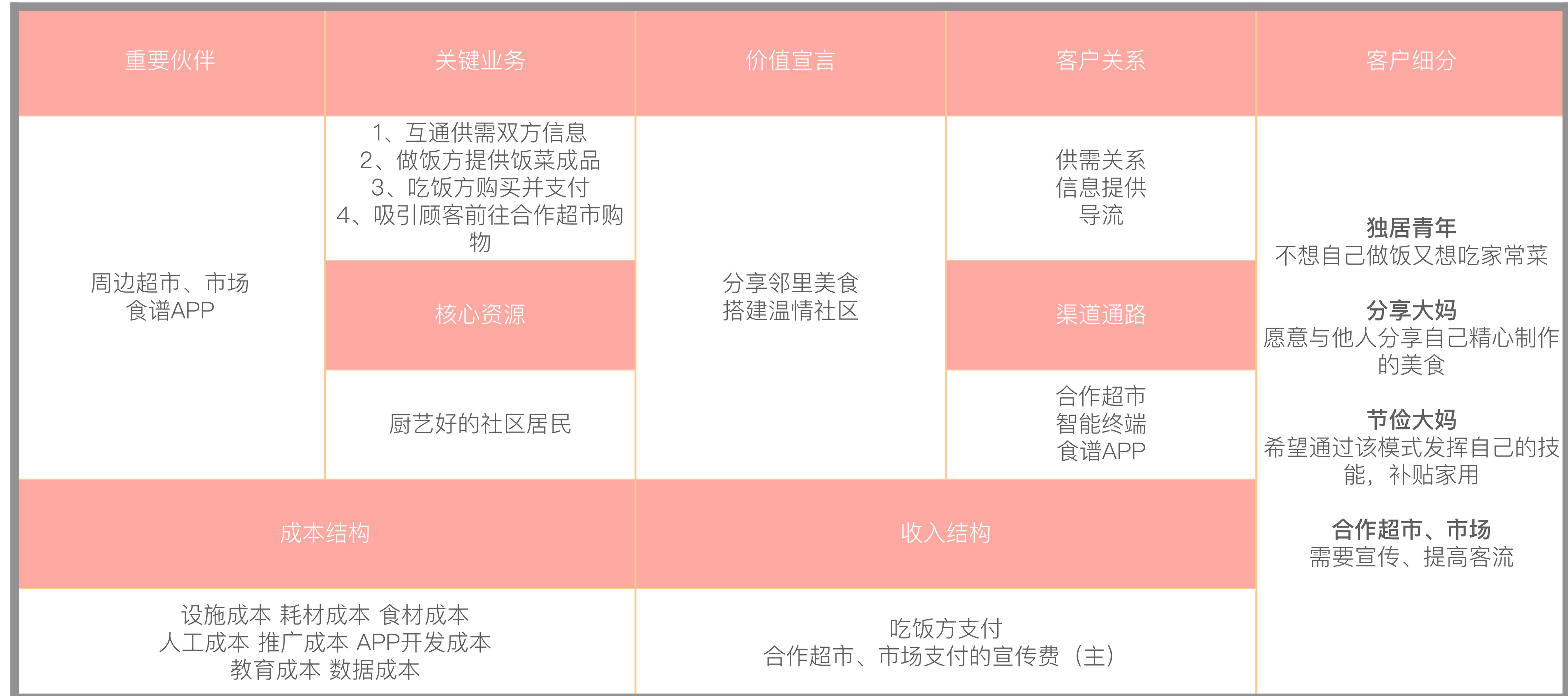
$x=3$  时， $t=107.5$  天



**商家利益：**

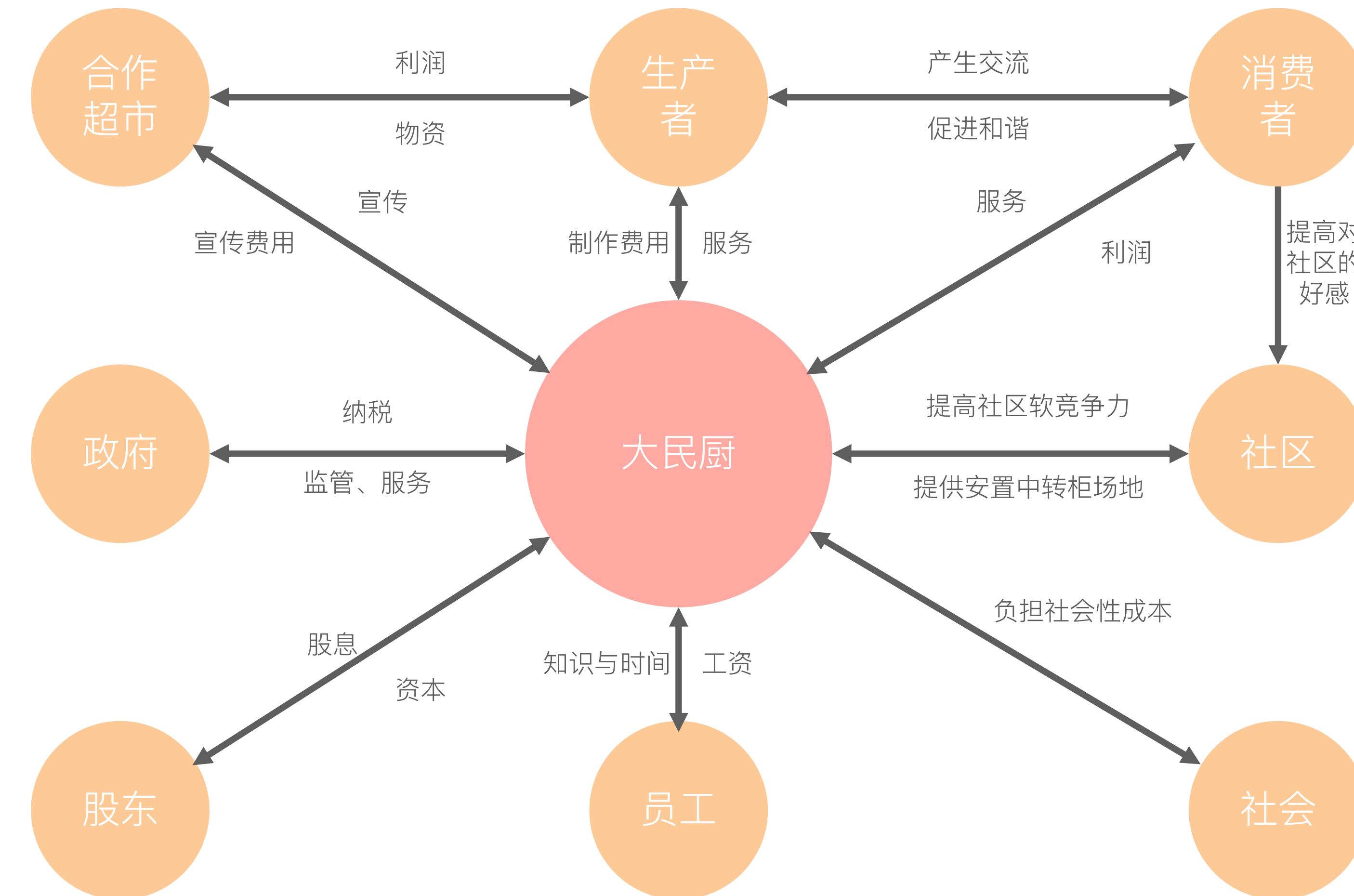
合作后：由于每日产生更多的客流，约增加20%销售额

# 14 商业画布



# 15

## 利益相关者





# 大民厨

一箪食一豆羹 一良食一家人

谢谢观看