

创业之路：从外卖行业看商业世界的机遇与挑战

近日，原美团点评高级副总裁姜跃平走进上海兴伟学院，以美团外卖为案例，为同学们深入剖析了商业、创业和企业经营管理的奥秘。姜跃平老师不仅拥有丰富的创业经验，还曾在大众点评和腾讯等知名企业担任重要职位，亲身参与并见证了互联网行业的蓬勃发他在行业内的深厚积累和独到见解，使他成为同学们探索商业世界的引路人。



(姜跃平：复旦大学计算机博士，加州大学伯克利分校 MBA。曾任 WeWork 中国 Acting CEO、美团点评高级副总裁、大众点评首席战略官，并曾在腾讯、Yahoo 等公司从事管理工作。目前任 21 世纪教育研究院理事和火柴公益理事)



1 美团外卖的运作流程

手机下单：便捷的起点

如今，美团外卖等平台让点餐变得轻松便捷。消费者只需在手机上打开 APP，输入想吃的食物或餐厅名称，浏览菜品后选择心仪的佳肴，提交订单，即可完成手机下单。这一简单操作背后，涉及到消费者、平台、商家和骑手等多个角色的紧密协作。

平台处理：信息的枢纽

订单信息通过网络传输至美团外卖平台的服务器，服务器上的程序迅速处理订单，随后将其发送至相应商家。这一过程看似瞬间完成，实则背后依靠强大的技术支持和复杂的算法，确保订单准确无误地传递。

商家接单：决策的时刻

餐厅收到订单后，会根据自身忙碌程度决定是否接单。若商家接受订单，后厨便开始准备菜品。同时，商家需告知平台菜品准备就绪，以便平台安排骑手取单。这一环节中，商家的决策不仅影响自身的服务效率，也直接关系到消费者的体验。

骑手配送：速度的考验

平台根据算法调度骑手，骑手接到通知后前往餐厅取单，然后将美食快速送达消费者手中。在配送过程中，消费者可以通过APP实时查看订单进度，了解骑手位置，这一系列服务旨在让消费者放心等待美食的到来。

结单：服务的终点

消费者收到外卖，确认无误后，订单流程圆满结束。这看似简单的结单动作，标志着一次完整的外卖交易顺利完成，也体现了整个外卖生态系统的高效运作。

2.从商业视角看外卖行业

消费者视角：满足多样化需求

在选择外卖时，消费者会综合考虑餐厅、菜品、价格、配送时间等因素。为满足消费者需求，平台提供丰富的商家和菜品信息，同时通过进度条、骑手位置显示等功能，提升用户体验，让消费者在点餐过程中更加安心、便捷。

商家视角：盈利与成本的平衡

餐厅的主要盈利来源是售卖菜品和服务，但同时面临着诸多成本压力，如原材料、人工、房租和获客成本等。在网络经济时代，商家需权衡线上线下流量成本，选择合适的平台合作，并参与促销活动，同时提供优质的备货、制作、出单、结账和客服服务，以吸引顾客、增加收入。

平台视角：创造价值与盈利模式

以饿了么为例，其创始人张旭豪从解决自身点餐痛点出发，创建了外卖平台。早期，平台面临商家信任、软件研发、与商家沟通、付款方式等诸多难题。经过不断努力，平台通过为消费者和商家创造价值，逐渐发展壮大。如今，外卖平台通过向用户收取配送费、会员费、优惠卡费，以及向商家收取配送费和平台服务费等方式实现盈利。

资金视角：启动与运转的关键

创业需要启动资金，用于装修、设备采购、人员招聘等。企业还需规划各项资金需求，确保有足够资金维持运营。资金来源包括银行借贷、风险投资和亲友凑钱等，合理规划资金是企业成功的重要保障。

社会视角：商业生态的构建

外卖行业形成了复杂的商业生态，包括消费者、商家、平台、

骑手、电瓶车厂商、餐具厂商、服装厂商等众多参与者。平台作为枢纽企业，在生态中发挥核心作用，整合资源，协调各方。而其他成员企业则围绕平台提供相应产品和服务，共同推动外卖行业的繁荣发展。

03 互动环节：创业路上的智慧分享

团队建设的难题与突破

创业过程中，团队建设面临诸多挑战。姜老师指出，人的问题是创业初期最大的难题，如找不到合适的人才。大众点评创始人张涛曾因请不起工程师而自学编程，腾讯创始人马化腾在创业初期也面临类似困境，自己承担产品经理的角色。此外，团队发展过程中的转型和方向调整也可能导致合伙人之间的矛盾，甚至分道扬镳，这需要创业者谨慎处理。

提升团队凝聚力的秘诀

团队凝聚力和战斗力源于主要创始人的**初心、愿景、胸怀和担当**。一个具有远大愿景、能引领团队向前发展的目标，能够凝聚人心。同时，主要创始人要有宽广的胸怀，愿意为愿景承担更多风险，在利益分配上先人后己，这样的品质有助于提升团队的凝聚力和战斗力。

姜跃平推荐书籍及寄语

姜老师强烈推荐彼得·德鲁克的《卓有成效的管理者》。德鲁克是管理学领域的大师，其著作对创业、组织能力、管理等方面具有深刻的见解和指导意义，阅读此书有助于同学们提升管理能力和创业素养。

创业寄语：

姜老师寄语同学们，创业是充满挑战的旅程，要选择**有意且有趣**的事情，怀揣愿景和热情，才能在艰难的创业道路上获得持续动力，走向成功。