

专题作业书面报告

就是喜欢麦当劳

组别：6-54

组员：唐 沛 (102)
何雨鑫(102)
赵凡宇 (102) 组长
陈以则 (1A1)

1. 研究方向

麦当劳一直都是最出名的快餐店之一，甚至说它是最佳也不为过。麦当劳为什么这么受欢迎，它又是怎样吸引顾客的呢？

2. 研究目的

我们想通过研究麦当劳的食物，环境，服务，以及营销手法去了解为什么麦当劳那么受欢迎。

3. 文献综述

<https://m.fx361.com/news/2012/0323/5034204.html>

麦当劳之所以那么成功，一部分的原因来自于他们运用了环境心理学来给顾客一个好的第一印象，满足顾客的需求。

<https://www.21ks.net/lunwen/yxcl/112915.html>

麦当劳之所以能够取得成功，主要得益于它对待自己产品的态度、优质的服务、以及愿意主动与当地文化融合等方面的策略。

我们会以这两条链接的内容作为基础，研究并找出麦当劳到底是如何风靡全球的。

4. 研究框架

- 1 麦当劳的介绍
- 2 麦当劳的食物
- 3 麦当劳的环境
- 4 麦当劳的服务
- 5 麦当劳的营销手法

5. 研究内容

5.1 麦当劳的介绍

麦当劳是由里察和莫里斯·麦当劳兄弟在1948年建成的，但最后被雷·克雷克以270万美元的价格在1961年收购。麦当劳在刚创始时，菜单上只有10个选项。麦当劳至今仅有60年的历史，却经过了大规模的改革和翻新，如今遍布120个国家、每天服务6,900万位顾客在快餐业开辟出了属于自己的一片天地。现在的麦当劳菜单也具有多达40+的食品

5.2 麦当劳的食物

麦当劳食物的价格合理，相对实惠。麦当劳的食品也会很快的更新，每几个星期就会推出新的产品，吸引顾客来品尝。麦当劳的菜单在各国都有差别，但大部分都是分类为牛肉类、鸡类、鱼类、沙拉以及肉卷、特价套餐、配菜、甜品以及当时新品。麦当劳也会有特殊活动，比如今年和很火的韩流团体 BTS 的合作，推出BTS 套餐，吸引了很多粉丝购买。麦当劳在食品方面的不断更新以及灵活变通使顾客永远不会吃腻。

麦当劳在全球各地都有不同的特色，例如日本的芝士火锅堡，马来西亚的“辣死你妈”堡等。麦当劳在各个国家，在各国国民不同的口味的影响下，都有不同的特色来吸引更多顾客。

在我国本土，麦当劳近几年推出的McFlurry非常受国人的喜爱，麦当劳也不断的推出新的口味。麦当劳也一度把原先只能在马来西亚买到的榴莲McFlurry引进了新加坡。它也非常受欢迎，在引进的第一周内就卖完了。

然而，不管在哪里，汉堡都会是麦当劳最经典的食物。汉堡在麦当劳的菜单上也有着很大的占比，分为鱼肉、牛肉和鸡肉三大类别，在麦当劳的食品中有着不可动摇的位置。麦当劳也一直在改进以及推出新的汉堡产品，在制作汉堡的道路上越走越远。

5.3 麦当劳的环境

当雷克洛克开他第一家麦当劳餐厅时，对卫生要求非常严格，尤其是厕所的干净。他认为肮脏的厕所会破坏顾客们的食欲，他也要求员工们穿整齐的制服。所以在它早期时，脱颖而出的原因就是它的环境卫生。

麦当劳所播放的轻音乐也是一个重要因素。当你走进大部分麦当劳餐厅时，都会听到柔和的音乐，会使人的心情从公共空间的浮躁不安变得进入用餐空间的柔缓安逸。这些音乐有的是耳熟能详的麦当劳官方音乐，也有的是人们熟悉的柔和曲目，既能降低麦当劳餐厅里人员嘈杂的不安感，又能令人有种熟悉的味道，使得用餐心情大为提升。

比较大的麦当劳餐厅也会有一个室内游乐场，给孩子们玩，有些餐厅也有一个特地庆祝生日的房间，让孩子们在麦当劳庆祝生日。这让麦当劳变成一个充满家庭温暖的地方，也让很多人在麦当劳有美好回忆。

麦当劳餐厅的定位是活泼与现代，并不是高贵典雅或是另类，因此在颜色的赋予上虽然每处的麦当劳餐厅不同，但却保持着相似的风格。例如都会倾向于橙色黄色或是褐色，所以不管是在什么国家的麦当劳，他都会给人一样温暖的空间和保护感。

5.4 麦当劳的服务

在世界各地的麦当劳中，有些麦当劳会有生日派对。这些派对都有专业人士举办，需要付的钱也不多。派对会有专属的纸帽子，也会有一个大蛋糕。麦当劳会专注于自己餐品的质量，服务人员对顾客的尊敬以及礼貌，自己餐厅的清洁度，以及为顾客提供更便宜，有价值的食物。疫情期间，麦当劳也会提供洗手液，在用餐之前之后，都能使用。

5.5 麦当劳的营销手法

麦当劳的经营哲学是高标准的食物质量，快捷友善的服务，百分之百顾客满意，清洁卫生和舒适明亮的用餐环境，物有所值的对客承诺。

通过对麦当劳的服务营销战略的分析，可以看出麦当劳之所以能够在世界范围内取得成功，主要得益于它的产品品质策略、价格策略、特许经营策略、服务的过程和服务的有形展示等方面的策略。

6. 研究方法

—— 1 资料收集

2 实地考察

7. 总结

我们认为麦当劳从过去到现在，饱经风霜，可却屹立不倒，克服种种困难，才达到了现在这个高度。现在的麦当劳，不仅是快餐店的标志、更是成为了多代人的最爱，在这个快餐店中留下了许多美好的回忆。

麦当劳的灵活变通，以及它坚持不懈的精神更是值得我们学习。在未来的日子里，希望麦当劳可以继续努力，保持一直屹立不倒的同时，希望麦当劳可以更加的创新，比如加入家庭包间、又或者给情侣们约会的浪漫空间，把快餐带到新的高度！

8. 组员感想

唐沛

这个专题作业并不简单。在做的过程中，我们遇到了些许困难，比如我的组员们不积极的做专题作业，没能在时间内完成任务。虽然我不是组长，但我还是要提醒我的组员们做任务。有些组员有可能有别的事情，因此无法完成任务，我也需要协助他们做完任务。在互相的推动、提醒和赶工下，我们还是能够做完我们的专题作业。虽然路途上磕磕绊绊，但我庆幸我们还是走到了终点，没有半途而废。这个专题作业也让我更好的了解麦当劳和它的背景，让我大开眼界，特别是在做食物这个方面，让我了解麦当劳在各国的特色。总体而言，虽然组员们有时掉链子，没完成任务，但我学会谅解，并对我自己的表现觉得还不错。

以则

在我小学的时候，做专题作业的机会不是很多，所以这是一个新的经理。我认为我们在这个作业过程中遇到了许多困难，我们都没有把时间安排好，常常要赶东西，我们组的题目也很迟才决定到。在研究这个专题作业的题目时，我发现到我没有深入思考生活中看到的東西，我从来没停下来想一下，麦当劳怎么变成世界最大的快餐连锁店？这个专题作业让我思考这些事情。

雨鑫

这次的专题作业其实很乱，因为我在上小学的时候，在专题作业上没什么经验。我们都很忙，没太多时间来做这个专题作业。虽然时间紧促，但我们最后还是齐心协力，做好了这个专题作业。我们大家都学到了要抓紧时间，把每件事都做好。通过这次的专题作业，我也知道了一些麦当劳的技巧-他们到底是怎么成为世界最优秀的餐馆呢？我觉得我这次的表现不太理想，因为我没安排好时间，但我觉得最后的呈现还是挺好的。

赵凡宇

我们在小学的时候不怎么会做专题作业，现在到了中学，每年都有一份要提交的专题作业，压力越来越大。我们在这8个月里，由于第2次全国封锁，好几周都要在家学习，所以并没有见面太多次。虽然我们物理上不能在一起，但我们每个人贡献自己需要贡献的，团结就是力量，就能成功。虽然这路上磕磕绊绊，但我们坚持了下去，并成功了。从专题作业中，我明白了合作的力量，我们都是一条绳上的蚂蚱，一定要一起工作，才能呈现出来一个好的专题作业。

——完——