

独家 | 抖音推出“团购配送”，探索外卖新模式

产品名称	独家 抖音推出“团购配送”，探索外卖新模式
公司名称	海口美兰抖琦琦文化传媒工作室
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	【电话烦、手机号同微】
联系电话	18897981244 19979808844

产品详情

“抖音可以点外卖了”，有用户向Tech星球表示，在抖音内的一家餐饮店，可以购买送货上门的烤肉套餐。

Tech星球在抖音上一家名为“BiuuBiu烤肉料理店”看到，7月12日起，其发布多个带有“抖音可以点外卖了”字样的短视频内容，通过点击进入挂在短视频界面的商品链接可以发现，店铺内多了一个名为“团购配送”的功能。

用户在选择所需配送的商品、填写地址，并支付订单后，购买的美食即可配送到家。整个交易流程与在外卖平台上点餐无太大差异。不同于由商家自建外卖的小程序，或接入第三方外卖小程序，该功能由抖音提供，这意味着抖音正式推出餐饮类即时配送到家服务。

Tech星球独家获悉，“团购配送”服务还处于小范围的测试中，目前在上海等地，部分商家已获得该服务权限。

一位互联网大厂产品经理向Tech星球透露，抖音的“团购配送”服务，与现有的平台外卖还有一定的区别，除了购物流程一样之外，抖音的“团购配送”服务没有自己的配送团队，仍然需要依靠商家配送，比如联系闪送、达达等平台。严格来说，该服务还处于外卖服务的雏形阶段，但潜力很大。

抖音已经开始尝试餐饮的即时配送服务，意味着抖音本地生活服务已从到店团购，向到家团购进行探索，对于行业而言，在竞争激烈的外卖市场，将迎来一位重磅级玩家。作为日活用户超6亿的短视频平台，抖音能做好外卖业务吗？

抖音“执着”的外卖服务

Tech星球体验后发现，抖音的“团购配送”服务，与外卖平台的购物流程类似。具体的操作流程是：用户选择合适的团购套餐，然后点击“立即购买”，随后跳转至确认订单界面，该界面的上方需要用户填写收货信息，再勾选“号码保护”等信息，最后支付即可完成整个购物流程。

图注：抖音团购配送订单界面。

值得注意的是，“团购配送”采用的是立即送出的即时配送服务，打包费和配送费都已算入最后的支付价格中，遇到配送订单较多的情况，送达时间会出现波动，配送服务由商家提供，配送中不支持退款，特殊情况则需联系客服处理。

Tech星球从部分商家了解到，团购配送目前主要应用于以客单价较高的商家，比如烧烤、小龙虾、烤肉等餐饮类目，未来是否会向客单价低的商家逐步开放此功能，还需进一步观察。

实际上，抖音一直在尝试外卖业务的新玩法。

去年7月，抖音曾推出名为“心动外卖”的聚合服务，并在抖音App内上线了外卖小程序“心动外卖”，其Slogan为“心动外卖，吃你所爱”。但该小程序上线后的近两个月时间内，除了“内测阶段，不对外招商”的字样后，再未有其他新动作。

2021年10月，字节关联公司——北京字跳网络技术有限公司的心动外卖小程序软件，获得登记批准，外界猜测抖音外卖服务即将上线。

紧接着，抖音又测试全新的外卖功能，这也是抖音外卖服务的首次公开。可以发现，该外卖服务的入口在直播间中，采用直播带货的形式，向用户推荐外卖，这是抖音外卖尝试的一个新消费场景。抖音希望通过直播的形式展示外卖商品，为用户带来的真实感，能让用户加强在平台的购买欲，也让静态的外卖信息变为动态，提升购买体验。

图注：抖音测试外卖服务界面。

但这些测试的外卖服务到目前为止并未上线，行业分析人士认为，外卖的核心是配送和供给，这需要抖音能够有自己的配送团队，以及从市场签约更多商家的能力。目前，抖音还无法去做这些偏重资产和重运营的能力。或许也是因为这些因素，抖音选择了新的策略“团购配送”。

抖音推出依靠商家配送的“团购配送”服务，更加符合自身的打法。围绕着本地生活服务平台打通线上和线下消费场景，线上实现交易闭环，线下通过即时配送完成交易履约，从而为更多用户提供从需求发起商品验收的一站式服务。

外卖会成为抖音的一门好生意吗？

曾在抖音客服工作过的李磊告诉Tech星球，去年被爆出抖音要做“心动外卖”的消息后，他在一天内就收到了多达200多条的咨询信息，很多商家都向李磊咨询有关“心动外卖”的业务，商家对这门商机的重视程度可见一斑。

但遗憾的是，“心动外卖”并没有真正上线。但抖音的商家并未放弃“外卖”服务，即使官方没有推出相关的外卖功能，商家们仍然想方设法地创造适合抖音的外卖模式。

一位在抖音上做烧烤店的商家陈坤告诉Tech星球，虽然心动外卖并未上线，但他想到用其他方法在抖音中去实现类似的外卖服务。

由于抖音现有的是到店团购服务，覆盖人群是同城用户，所以陈坤会在部分团购套餐的标题中标注“可同城配送”的字样，用户在购买团购套餐后，可私信抖音号，发送收货信息，然后陈坤自行配送，或者找达达、顺丰同城等配送员进行配送，然后当面或者由买家将团购券二维码发送至陈坤的抖音后台，完成商品核销。

通过这种方法，陈坤在5月的销售订单，从之前每月的300单，增加到700单。Tech星球发现，抖音上有不少像陈坤这样操作的商家。而且，部分商家还创作了不少以外卖为卖点的短视频内容，获得过万的，在这些短视频中挂靠了团购链接，用户只需购买带有“即时配送”等类似字样的团购套餐，即可享受外卖服务，可见用户对于在抖音上点外卖有较大的需求。

当然，有商家也表示，在抖音中做外卖并不容易，因为外卖的本质是及时性消费，如何让用户在观看短视频的一瞬间，调起他们的下单消费的欲望，这极大的考验内容的创作质量，需要找专门的内容机构去创作，而这部分的成本投入并不少。

另外，抖音推出的“团购配送”服务仍需商家自配，这就会提高商家的运营成本，商家联系的第三方配送平台的配送费并不低，往往高于拥有配送体系的外卖平台。此外，若遇到餐损、以及未按规定时间送达情况，最终的责任还是回落到商家身上，解决售后问题。所以，抖音仍需要进一步完善“团购配送”的服务体系。

但从可预见的方向看，抖音推出的“团购配送”服务，满足了部分用户的购物需求，也会为商家和平台带来新的销售渠道，从而实现销售订单的增长。

