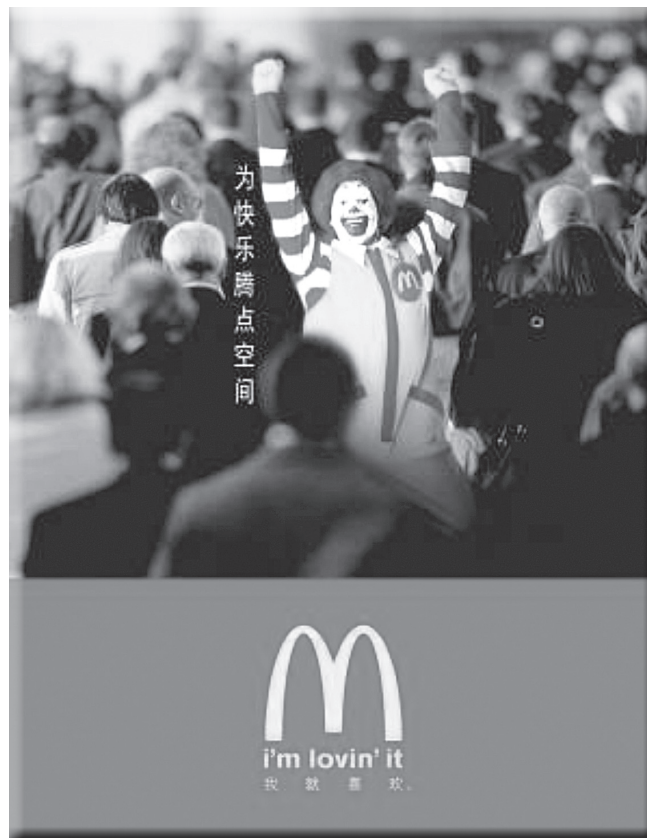


第1课

麦当劳在中国的时尚变身

课前热身

麦当劳是餐饮行业的世界第一品牌，成立于1954年，在全球120多个国家设有30 000多家分店，全球销售额达400多亿美元。1990年，麦当劳在深圳开设了中国的第一家餐厅。1992年4月，北京王府井麦当劳餐厅开张，成为麦当劳在全世界面积最大的餐厅。1994年7月，上海第一家麦当劳餐厅在上海著名的淮海路上开业。目前，麦当劳在中国已有1 100多家分店。2009年，麦当劳开始在中国进行企业形象升级。



(图片来源: http://epaper.tianjinwe.com/jr100/jr100/2010-01/08/content_7137226.htm)

走近麦当劳



(图片来源: http://lady.southcn.com/6/2010-01/13/content_8107471.htm;
<http://finance.sina.com.cn/chanjing/gsnews/20101215/12139110802.shtml>)

案例背景

世界快餐食品老大——麦当劳，在中国市场一直屈居肯德基之下。2010年是麦当劳步入中国市场的第20年，麦当劳推出了全新的品牌理念——“为快乐腾点空间”，给顾客带来了全新的体验。

案例正文

目前，麦当劳面临的最大困扰就是“品牌老化”的问题。为了解决这个问题，麦当劳在全球同步推出了“我就喜欢”品牌更新活动，该活动被称为麦当劳的“变脸”行动。麦当劳改变了“迎合妈妈和小孩”的快乐形象，变身年轻化、时尚化的嘻哈形象。

2003年9月22日，麦当劳“我就喜欢”活动在中国正式启动。“我就喜欢”把目标顾客定位于年轻人，所有的品牌主题都围绕着“酷”、“自己做主”、“我行我素”等年轻人推崇的理念。与此同时，麦当劳的广告海报和员工服装的基本色都换成了时尚前卫的黑色。麦当劳还推出了一系列超“酷”的促销活动，如只要对服务员大声说“我就喜欢”或“I'm lovin' it”，就能获赠圆筒冰淇淋。这样的活动新鲜、有趣，很受年轻人欢迎。

2010年1月起，中国麦当劳在“我就喜欢”前增加了一句“为快乐腾点空间”，倡导都市年轻人在为实现自我价值而努力奋斗的同时，也不要忘记“为快乐腾点空间”，享受轻松而简单的快乐。

餐厅形象升级

2009年，麦当劳在中国各地开始“餐厅形象升级”的尝试。升级的形象整体设计力求让顾客拥有温馨、时尚、舒适的就餐环境。麦咖啡（McCafé）休闲区运用优雅的咖啡馆氛围和舒适的座椅为忙碌的都市人提供休息的好去处。重新装修、升级一家麦当劳餐厅的成本和新开一家麦当劳餐厅基本持平。但是餐厅“变脸”的主要目的就是想通过给顾客提供快乐空间，争取更高的顾客回头率。

2010年，麦当劳加快了“餐厅形象升级”的速度，目标是2010年底在中国超过一半的餐厅完成升级，三年内超过80%的餐厅完成升级。这无疑表现出麦当劳对中国市场发展的极大信心以及为顾客提供更完美就餐体验的决心。

服务更贴心

2006年9月，麦当劳在中国推出第一批24小时餐厅。三年以后，麦当劳的通宵营业生意已经开始盈利，并能占到全天销售额的10%到15%。现在，麦当劳在中国拥有1 100多家餐厅，其中80%都已实现24小时营业。

此外，麦当劳推出的“甜品站”和“麦咖啡”都是利用非正餐时间，给顾客提供高品质产品和便利的享受。“麦乐送”服务、“得来速”汽车餐厅更让快乐不受时间、地点的限制。除此之外，麦当劳为在餐厅享用现煮咖啡的顾客提供免费续杯服务，延长快乐时光；在麦当劳餐厅用餐的顾客可以免费享受半

小时的无线上网服务；麦当劳在周末会赠送给每个光临餐厅的小朋友一个迷你圆筒冰淇淋；麦当劳在每天不同时段都有超值美食，同时定期推出创新食谱，为顾客不断带来新惊喜。例如，2009年底麦当劳推出的9元系列“亚洲美食惠”，使消费者不出国门就能轻松品尝异国美味。

其实，无论是改造餐厅，还是推出新的服务和美食，麦当劳所做的一切都是为了品牌保持年轻、保持活力、保持吸引力，让麦当劳在服务“妈妈和小孩”的同时，也成为年青一代用餐的时尚选择。

(资料来源：《“变脸”麦当劳让品牌更年轻》，<http://www.vartcn.com/Article/ggsj/jdchal/200506/2519.html>；
《小朋友可获赠迷你圆筒冰激凌》，http://lady.southcn.com/6/2010-01/13/content_8107471.htm，2010年1月13日；
《肯德基长胖，麦当劳长高》，<http://www.mie168.com/marketing/2010-09/321136.htm>，2010年9月13日；
“混搭麦当劳”，《第一财经周刊》，<http://www.sina.com.cn>，2010年3月4日)

生词

1.	时尚	時尚	shíshàng	<i>adj.</i>	fashion
2.	变身	變身	biànshēn	<i>v.</i>	change into
3.	升级	升級	shēngjí	<i>v.</i>	upgrade
4.	屈居	屈居	qūjū	<i>v.</i>	condescend to
5.	步入	步入	bùrù	<i>v.</i>	walk in
6.	推出	推出	tuīchū	<i>v.</i>	bring out
7.	品牌	品牌	pǐnpái	<i>n.</i>	brand
8.	理念	理念	lǐniàn	<i>n.</i>	idea
9.	腾	騰	téng	<i>v.</i>	make room for
10.	面临	面臨	miànlín	<i>v.</i>	face
11.	困扰	困擾	kùnrǎo	<i>n.</i>	puzzle
12.	老化	老化	lǎohuà	<i>v.</i>	ageing
13.	同步	同步	tóngbù	<i>n.</i>	synchronization
14.	变脸	變臉	biànliǎn	<i>v.</i>	suddenly turn hostile
15.	迎合	迎合	yíngé	<i>v.</i>	cater to
16.	嘻哈	嘻哈	xīhā	<i>n.</i>	hip-hop

(续表)

17.	启动	啟動	qǐdòng	<i>v.</i>	trigger
18.	定位	定位	dìngwèi	<i>v.</i>	position
19.	主题	主題	zhǔtí	<i>n.</i>	theme
20.	围绕	圍繞	wéirào	<i>v.</i>	center on
21.	酷	酷	kù	<i>adj.</i>	cool
22.	做主	做主	zuòzhǔ	<i>v.</i>	decide
23.	我行我素	我行我素	wǒxíng wǒsù	<i>idiom.</i>	persist in one's own ways
24.	推崇	推崇	tuīchóng	<i>v.</i>	hold in esteem
25.	前卫	前衛	qiánwèi	<i>adj.</i>	avant-garde
26.	促销	促銷	cùxiāo	<i>v.</i>	promote
27.	倡导	倡導	chàngdǎo	<i>v.</i>	advocate
28.	价值	價值	jiàzhí	<i>n.</i>	value
29.	力求	力求	lìqiú	<i>v.</i>	strive to
30.	温馨	溫馨	wēnxīn	<i>adj.</i>	cozy
31.	舒适	舒適	shūshì	<i>adj.</i>	comfortable
32.	优雅	優雅	yōuyǎ	<i>adj.</i>	elegant
33.	氛围	氛圍	fēnwéi	<i>n.</i>	atmosphere
34.	忙碌	忙碌	mánglù	<i>adj.</i>	busy
35.	成本	成本	chéngběn	<i>n.</i>	cost
36.	持平	持平	chípíng	<i>v.</i>	break even
37.	回头率	回頭率	huítóulǜ	<i>NP.</i>	head-turning rate
38.	无疑	無疑	wúyí	<i>adj.</i>	no doubt
39.	通宵	通宵	tōngxiāo	<i>n.</i>	overnight
40.	盈利	盈利	yínglì	<i>v.</i>	earn profit
41.	此外	此外	cǐwài	<i>conj.</i>	besides
42.	正餐	正餐	zhèngcān	<i>n.</i>	dinner
43.	延长	延長	yáncháng	<i>v.</i>	prolong

(续表)

44.	超值	超值	chāozhí	<i>v.</i>	overvalue
45.	惊喜	驚喜	jīngxǐ	<i>v.</i>	amaze
46.	异国	異國	yìguó	<i>n.</i>	foreign

专有名词

1.	麦当劳	麥當勞	Màidāngláo	McDonald's
2.	肯德基	肯德基	Kěndéjī	Kentucky Fried Chicken
3.	麦咖啡	麥咖啡	Màikāfēi	McCafé
4.	甜品站	甜品站	tiánpǐnzhàn	dessert shops
5.	麦乐送	麥樂送	Màilèsòng	McDelivery
6.	得来速	得來速	Déláisù	Drive-Thru
7.	迷你	迷你	mínǐ	mini

案例分析与讨论

一、根据案例内容回答问题

1. 目前麦当劳面临的最大困扰是什么?
2. “我就喜欢”的品牌理念是什么?
3. “为快乐腾点空间”的主要理念是什么?
4. 麦当劳餐厅形象升级体现在哪些方面?
5. 麦当劳推出了哪些新服务?
6. 你喜欢麦当劳的这些新服务吗? 为什么?

二、根据案例内容选择正确答案

1. 麦当劳的“变脸”行动指的是什么? ()
 - A. 迎合妈妈和小孩
 - B. 年轻化、时尚化
 - C. 餐厅形象升级
 - D. “我就喜欢”活动
2. 关于“我就喜欢”活动, 下面哪一项未提到? ()
 - A. 定位于年轻人
 - B. 王力宏演唱“我就喜欢”主题曲
 - C. 超“酷”促销活动
 - D. 时尚前卫的黑色广告宣传

3. 麦当劳又_____了两款健康早餐，即“早晨全餐”和“热香饼餐”。
4. 在食谱（shípǔ）上，麦当劳_____适应本土文化和饮食习惯，如在亚洲国家的连锁餐厅里，供应“巨无霸（jùwúbà, Big Mac）”汉堡包和面条套餐。
5. 随着麦当劳全球化步伐的加快，其_____的问题也越来越多。
6. 麦当劳公司宣布，2010年第4季度_____12.4亿美元。
7. 2008年，肯德基在中国各地_____推出“安心”油条，引起不少媒体及消费者关注。
8. 麦当劳的品牌_____改了，“我就喜欢”代替了传统的“常常欢笑，尝尝麦当劳”。
9. 麦当劳推出的一系列“早餐”活动，是希望在广大的市民（shìmín, city resident）中_____健康的饮食习惯。
10. 肯德基与麦当劳在同类产品的定价上，在很长的时间里是基本_____的。

二、句型练习

1. 被（……）称为…… known as

例句：为了解决这个问题，麦当劳在全球同步推出了“我就喜欢”品牌更新活动，该活动被称为麦当劳的“变脸”行动。

翻译：To solve this problem, McDonald's synchronically launched a worldwide rebranding campaign "I'm lovin' it", which is known as "face changing" of McDonald's.

用所给句型重写下列句子画线部分（Rewrite the following underlined part of sentences using the pattern）：

(1) 麦当劳公司是出产微笑的快餐乐园，其分公司遍布（biànbù, be found everywhere）世界各国。

(2) 美国霍瓦斯公司曾经是世界上最大的小商品公司，有人把它称为“5美分之家”，其连锁店当时遍及美国，世界不少国家和地区也有它的身影。

2. 为……而…… for

例句：（麦当劳）倡导都市年轻人在为实现自我价值而努力奋斗。

翻译：McDonald's advocates that young urbanities strive for self-realization,

用所给句型重写下列句子画线部分（Rewrite the following underlined part of sentences using the pattern）：

(1) 星巴克CEO霍华德·舒尔茨告诉我们：星巴克的存在是为了爱、责任和梦想。

(2) 肯德基为了进一步发展中国市场，不断推出具有中国特色的食品，比如豆浆、油条、烧饼、粥等。

3. 在……的同时，也…… when

例句：（麦当劳）倡导都市年轻人在为实现自我价值而努力奋斗的同时，也不要忘记“为快乐腾点空间”，享受轻松而简单的快乐。

翻译：McDonald's advocates that when young urbanities are striving for self-realization, they should also remember "to make some room for happiness", easy and simple happiness.

用所给句型改写下列句子（Rewrite the following sentences using the pattern）：

(1) 沃尔玛的“天天低价”不但吸引了更多的顾客，而且给它的供应商带来了大量的订单。

(2) 肯德基优惠券不仅让你品味到肯德基美味，而且可以享受优惠券带来的快乐和惊喜！

4. ……的（主要）目的是…… the main purpose of ... is

例句：餐厅“变脸”的主要目的就是想通过给顾客提供快乐空间，争取更高的顾客回头率。

翻译：The main purpose of "face changing" is to win more of the customers' retention through providing them happy spaces.

用所给句型完成下列句子（Complete the following sentences using the pattern）：

(1) 麦当劳部门经理与员工随时沟通的_____。

(2) 汉堡王在中国提供这么多的品种，_____。

5. 无论……还是……，都…… no matter

例句：无论是改造餐厅，还是推出新的服务和美食，麦当劳所做的一切都是为了让品牌保持年轻、保持活力、保持吸引力。

翻译：No matter what McDonlad's is doing, through restaurants transformation or coming out with novel services and foods, all it wants is to keep the brand young, vigourous and attractive.

用所给句型完成下列句子（Complete the following sentences using the pattern）：

(1) A: 麦当劳在中国推出了很多新的服务，这些新服务怎么样？

B: _____。

（提示：麦当劳推出新服务，如麦乐送、“得来速”汽车餐厅、免费咖啡续杯、超值美食等。）

(2) A: 最近宜家（yíjiā, IKEA）的人气特别旺。

B: 是的，_____。

（提示：宜家在上班日、周末的人气都很旺。）

6. 所做的…… whatever has been done

例句：麦当劳所做的一切都是为了让品牌保持年轻、保持活力、保持吸引力。

翻译：Whatever McDonald's has been done is to keep the brand young, vigourous and attractive.

用所给句型完成下列句子（Complete the following sentences using the pattern）：

(1) A: 海尔冰箱为什么会获得新老客户的喜爱？

B: 因为_____。

(2) A: 麦当劳为什么要在中国进行时尚变身？

B: _____。

三、根据下列情景分别写一段话

1. 你是一家餐厅的经理。请用“推出”说一说你会用什么新服务来吸引顾客。

2. 你是一家服装外贸公司的销售部经理。请用“面临”说一说公司目前销售存在的问题。

3. 你和公司的同事中午叫了麦当劳快餐外卖。请用“推崇”说一说你对快餐文化的看法。

4. 说一说你喜欢的一家快餐店。请同时使用“推出”、“舒适”、“无论……还是……都……”、“……目的是……”、“在……同时”等词语和句型。

巩固与扩充

一、听力理解

(一) 麦当劳在中国的发展

关键词语

1.	网友	網友	wǎngyǒu	<i>n.</i>	net friend
2.	主持人	主持人	zhǔchí rén	<i>n.</i>	host, hostess
3.	商业区	商業區	shāngyèqū	<i>n.</i>	commercial district
4.	密集	密集	mìjí	<i>adj.</i>	concentrated
5.	谨慎	謹慎	jǐnshèn	<i>adj.</i>	prudent

4. 麦当劳刚刚进入中国时的经营理念是什么? ()
 A. 体验美式文化 B. 体验快速服务
 C. 体验西餐文化 D. 体验生活乐趣
5. 关于麦当劳的“超级便利”，下面哪一项未提到? ()
 A. 麦当劳24小时营业 B. “麦乐送”订餐
 C. 麦当劳甜品站 D. “麦咖啡”服务
6. 关于麦当劳加盟店，下面哪一项未提到? ()
 A. 拥有200万元资金 B. 在社区人口集中的地方选店
 C. 在活跃的商圈选店 D. 把经营成熟的店交给特许经营商

(二) 麦当劳的品牌理念

关键词语

1.	企业文化	企業文化	qǐyè wénhuà	NP.	corporate culture
2.	总部	總部	zǒngbù	n.	headquarters
3.	自主	自主	zìzhǔ	adj.	independent
4.	自立	自立	zìlì	adj.	self-supporting

专有名词

1.	汉堡大学	漢堡大學	Hànbǎo Dàxué	University of Hamburg
2.	亚太汉堡大学	亞太漢堡大學	Yà-Tài Hànbǎo Dàxué	Asia-Pacific Hamburg University

选择正确答案

7—10题

7. 麦当劳的整个企业文化是什么? ()
 A. 快乐理念 B. 快速理念
 C. 便利理念 D. 儿童理念
8. 原来的亚太汉堡大学在哪里? ()
 A. 上海 B. 香港
 C. 北京 D. 巴西
9. 为了提高单店销售额，麦当劳做了哪些工作? ()
 A. 新的形象升级 B. 30分钟免费无线上网
 C. 咖啡免费续杯 D. A、B、C都是

(续表)

4.	对手	對手	duìshǒu	<i>n.</i>	opponent
5.	本土化	本土化	běntǔhuà	<i>v.</i>	localize
6.	改造	改造	gǎizào	<i>v.</i>	reform
7.	坚守	堅守	jiānshǒu	<i>v.</i>	stick to
8.	截至	截至	jiézhì	<i>v.</i>	up to
9.	变革	變革	biàngé	<i>v.</i>	transform
10.	增长点	增長點	zēngzhǎngdiǎn	<i>n.</i>	point of growth
11.	白领	白領	báilǐng	<i>n.</i>	white collar
12.	社交	社交	shèjiāo	<i>n.</i>	social contact
13.	现磨咖啡	現磨咖啡	xiàn mò kāfēi	<i>NP.</i>	freshly ground coffee
14.	快捷	快捷	kuàijié	<i>adj.</i>	shortcut
15.	品味	品味	pǐnwèi	<i>v.</i>	taste

专有名词

1.	星巴克	星巴克	Xīngbākè	Starbucks
----	-----	-----	----------	-----------

问题

1. 在中国，麦当劳和肯德基的经营理念有什么差别？
2. 麦当劳变革的重心是什么？
3. 麦当劳的咖啡计划是什么？
4. 麦当劳“慢下来”指的是什么？

(二) 麦当劳的特许加盟经营

2003年8月，麦当劳开始正式在中国尝试特许加盟经营，但以失败结束。2006年左右，麦当劳开始进行第二次特许加盟尝试，这次尝试不再让加盟者“从零开始”。办法是向个人加盟者转让经营成熟的麦当劳直营餐厅，让加盟者先熟悉成熟餐厅的管理。麦当劳还为此建立了“如何培训和管理加盟者”的

加盟系统，并且保证给加盟者持续不断的帮助。

如今来看，麦当劳的第二次特许加盟较为成功。个人加盟者管理的第一家加盟餐厅业绩与直营餐厅业绩相仿，并且已经开出了自己的第二家加盟店。第二家店从员工招募、运营等都是加盟者自己运作，总部仅仅提供后台支持。

2010年“五一”假期刚过，麦当劳中国公司的官网上挂出了“特许经营”的项目。项目中详细说明了要求，比如：申请人愿意花9至10个月的全职（或更长时间的兼职）投入并完成特许经营前的训练和评估、具备申请特许经营麦当劳餐厅足够的财力等。这意味着麦当劳逐渐向个人加盟者放开“特许经营”项目。未来个人加盟者可能会成为麦当劳“三年千店”拓展计划里的一个重要组成部分。

（改编自：麦当劳的激进开店，《第一财经周刊》，<http://finance.jrj.com.cn>，2011年5月5日）

生词

1.	特许加盟	特許加盟	tèxǔjiāméng	VP.	franchise
2.	培训	培訓	péixùn	v.	train
3.	业绩	業績	yèjì	n.	performance
4.	相仿	相仿	xiāngfǎng	n.	similarity
5.	招募	招募	zhāomù	v.	recruit
6.	运作	運作	yùnzùo	v.	operate
7.	后台	後臺	hòutái	n.	back stage
8.	官网	官網	guānwǎng	n.	official website
9.	评估	評估	pínggū	v.	appraise
10.	放开	放開	fàngkāi	v.	let go
11.	“三年千店” 拓展计划	“三年千店” 拓展計劃	“sānnián qiāndiàn” tuòzhǎn jìhuà	NP.	Expansion Plan of 1,000 Outlets in 3 Years

问题

1. 麦当劳第二次尝试特许加盟与第一次的主要区别是什么？
2. 麦当劳第二次尝试特许加盟采取了哪些方法？
3. 麦当劳的特许经营项目有哪些要求？

三、调查任务

2人一组，互换答案，找出你觉得比较感兴趣的选择，就这些选择互问问题，然后向全班同学汇报。

1. 你喜欢光顾麦当劳吗? [单选]
 A. 喜欢 B. 不喜欢
 C. 无所谓，想去就去
2. 你通常选择在以下哪种情况下光顾麦当劳餐厅? [可多选]
 A. 有新产品推出 B. 赶时间，为了方便
 C. 喜欢吃麦当劳，想吃的时候就会去 D. 为了得到餐厅赠送的玩具
3. 你前往麦当劳餐厅用餐的频率? [单选]
 A. 一周一次 B. 一周两次以上
 C. 一个月2—3次 D. 一个月一次或更少
4. 你不喜欢光顾麦当劳的原因是什么? [可多选]
 A. 人多嘈杂 B. 食物不好吃/不合口味
 C. 洋快餐，垃圾食品 D. 价格不实惠
 E. 送餐速度不够快
5. 麦当劳餐厅最能吸引你的特点是什么? [可多选]
 A. 出色的广告宣传 B. 快捷方便的购餐模式
 C. 美味、价格实惠的食品 D. 服务态度好
 E. 玩具新奇好玩，喜欢收集 F. 环境、装修等比较合心意
6. 你认为麦当劳餐厅的食物价格如何? [单选]
 A. 便宜 B. 比较合理
 C. 偏高
7. 你在麦当劳用餐的平均消费额是多少? [单选]
 A. 20元以下 B. 20—40元
 C. 40—60元 D. 60元以上
8. 在麦当劳餐厅用餐，你喜欢的食物有哪些? [可多选]
 A. 鸡块、鸡翅 B. 甜品
 C. 汉堡类 D. 饮品
 E. 套餐类 F. 薯条
9. 对于麦当劳员工的服务，你的印象是什么? [可多选]
 A. 服务态度好，动作迅速 B. 热心，积极给顾客提供点餐建议
 C. 不耐烦，态度差 D. 粗心大意，常有遗漏
10. 你觉得在麦当劳用餐会感受到欢乐愉悦的气氛吗? [单选]
 A. 会 B. 不会，没什么感觉

11. 你认为顾客这种欢乐愉悦的感觉更多来自于哪里? [可多选]

- A. 员工良好的服务态度
- B. 餐厅的装修和舒适的环境
- C. 有趣的卡通人物(如麦当劳叔叔)和玩具
- D. 麦当劳为顾客举办的活动, 如生日会

12. 除了麦当劳餐厅, 您还会选择哪一家快餐店用餐? [单选]

- A. 肯德基
- B. 汉堡王
- C. 必胜客
- D. 其他

(改编自: “麦当劳市场调查”, <http://www.sojump.com/jq/669496.aspx>, 2011-3-27)

四、写作

请以《我在……》为题写一篇短文, 描述自己在一家快餐店的体验及其印象。