

新大调查：

等候食物时间过长 餐饮业将失回头客

消费者对本地餐饮业的满意度整体上升，但调查发现，顾客等候食物的时间如果超出一定的限度，将影响他们再度光顾的意愿，长期而言，业者生意或受打击。

新加坡管理大学卓越服务研究院 (Institute of Service Excellence) 昨天公布第三季餐饮业与旅游业顾客满意度指数。指数的调查工作在7月至10月间进行，共有

3035名本地居民与3865名旅客参与。

根据调查，顾客对餐饮业整体的满意度 (满分为100) 与去年同期相比上升2.4%，从70.1升至71.7，创下自2007年推出调查以来的新高。该行业由咖啡座、小吃店、快餐店及餐馆四个部分组成。当中，餐馆增幅最大，达2.5%，主因是顾客，尤其是本地消费者，对餐饮体验的素质和价值有

所上升。

值得注意的是，快餐店和咖啡座的整体满意度得分虽分别达71.7和71.9，忠实度得分 (loyalty score) 也各达72.2和73.2，但对于需等超过10分钟才能拿到食物的顾客，他们对快餐店和咖啡座的满意度仅达67.0和66.8，忠实度也只有68.0和67.4。

同样的，顾客对餐馆的整体满意度和忠实度虽分别达71.5和

71.9，但对于需等超过20分钟食物才上桌的顾客，满意度和忠实度分别仅达50.4和49.7，出现明显落差。

研究院研究与咨询主任陈勇畅说，顾客等候餐点的时间一旦超出限度，心情就会感到烦躁，再度光顾的意愿也随之降低。“调查提到的等候时间都是依照受访顾客的预估，这进一步强调业者提升等候体验的重要性。若等候体验差，5分钟的等待对顾客而言犹如20分钟。”

另一方面，顾客对于旅游业的整体满意度与去年同期相比也上升了4.4%，从71.1升至74.2。旅游业由景点和酒店两个部分组成。

研究院昨天也宣布与新大专业进修学院合作，推出新大卓越服务与创新高级证书。学员须完成六个单元学习课程，并通过评估后才能获取证书，课程内容横跨人员管理、服务创新和顾客体验等，主要针对中层和高层管理人员。