

自助服务越来越普遍



生活自助化清单：

- 使用超市自助结账柜台
- 用餐后归还托盘
- 中餐馆里为自己倒茶
- 在加油站自己添油
- 上网办理登机手续
- 根据图书馆书目编号把书放回书架

家行得通的消费行为，在本地未必能落实。

“华人总是很客气，如果顾客得自己加茶，那他们吃一顿饭肯定得轮流起来为身旁的亲友倒茶好几次。如果有侍应生负责为大家倒茶送水，大家坐在一起自然会有更多聊天的机会。”

来自德国的希莉（29岁，健身教练）在新加坡生活了六年。为节省时间，她到超市购物时都会选择使用自动结账柜台。至于出外用餐，她则会根据不同地点的做法，决定是否要自己清理留下的垃圾。

她想起初来乍到时，曾对在这里出外消费，处处都有人服务感到不自在。这是因为在德国家乡，从购物到用餐，甚至是倒垃圾，大家到一定程度都得亲力亲为。

她说：“新加坡比较没有这样的文化，连在麦当劳归还托盘的做法，也只是这几年才开始流行。”

她认为，自助文化在新加坡一直无法热起来，是因为大家太习惯有人服务，渐渐形成一种社会文化，也是一种同侪压力。

“为了融入，我‘学会’在快餐店用餐后把托盘留在座位上，这个习惯已根深蒂固到当我回德国度假时也这么做，反而让自己在家乡觉得尴尬！”

李德发助理教授建议，要鼓励国人培养自助文化，就得重新设计一些现有设施。例如，在食阁，要鼓励公众自行归还托盘和碗碟，就得改变用餐场所设计，让归还托盘成为一件轻松的事。

“在北美，食阁空间宽敞，顾客走来走去很方便。托盘都很干净，各个归还托盘的地方都有人及时把脏碗碟拿走，让整个归还的过程非常轻松、愉快。”

起初觉得使用自动结账柜台非常困难，但是渐渐上手后，谢金杰轻轻松松就付了钱。在人手吃紧的时代，消费生活“自助化”不仅能让自己节省时间，也是企业节省人力的生存之道。（邝启聪摄）

不少商家机构推出“自助化”服务，应对员工紧缩问题，一些甚至以此提升服务素质和顾客的消费经验。

@林妙娜
meownar@sph.com.sg

一个星期四下午，职总平价合作社的10多个结账柜台前都是等待付款的人龙。谢金杰（65岁，教师）直接走到自助结账柜台前，没三两下就为满满一篮货品付了钱，整个过程在短短数分钟完成。

他说：“使用自动结账柜台非常简单便捷，而且我用的是储值卡，每次只需为卡添值，就可结账。”

从超市到餐馆，甚至是图书馆，类似自动结账柜台的自助服务概念在本地越来越普遍。不少商家机构推出“自助化”服务，应对员

工紧缩问题，一些甚至以此提升服务素质和顾客的消费经验。

不过，新加坡管理大学服务研究所学术总监李德发助理教授警告，如果商家纯粹是为了减少人手需求而推出自助设施，忽略了顾客的消费经验，那将很难说服他们尝试新的自助设施。

他说：“自助概念可在许多地方推行，不过要取得成功，商家得从顾客的角度设计作业流程，千万不可把他们当员工的替代。”

在大家熟悉的超级市场，使用自助结账柜台的顾客逐年增加。目前已在六个地点设立自助结账柜台的职总平价合作超市计划在今年底之前，将自助服务概念扩大到另九个地点。

合作社董事经理（业务部）李建合透露，和一年前相比，使用自助结账柜台的顾客平均增加了10%。

为了应付人手短缺问题，职总平价合作社在2011年推出自助结账柜台。李建合认为，顾客还需要

时间适应新科技，超市将继续协助顾客熟悉自助柜台，鼓励他们更常使用这项服务。

今年初开设的唐城图书馆也改变了图书馆一贯的作风，鼓励公众自动自发把书本放回原来的书架。国家图书馆管理局总裁梁宝珠相信，这么做不只是为人手问题未雨绸缪，更是培养互助精神和社区凝聚力的一种方式。

除了在超市使用自助结账柜台，谢金杰到加油站加油时，也坚持不让助理代劳。

他解释，自己开的是欧洲车，添油处结构与日本车有细微差别，曾经有不熟悉的添油员因此损坏汽车。为减少麻烦，他选择自己来。

但是，在加油站看来，为顾客打油是服务的一部分。

蚬壳（Shell）公司发言人说：“我们在全岛加油站都有添油员，他们扮演为顾客提供完善消费经验的重要角色。”

对赵志壮（38岁，顾问）来说，由于文化差异，一些在欧美国