

本地餐饮和旅游 顾客满意度明显降低

王润

顾客对本地餐饮业和旅游业的满意程度较去年明显降低，外国游客的满意程度较本地消费者更低。

新加坡管理大学卓越服务研究院（ISES）最新的顾客满意度指数调查显示，消费者对本地餐饮业的满意度下滑6.5%，从去年的70.3分降至今年65.8分；顾客对旅游业的满意度也从去年的

72.7分降至今年的69.1分，降幅为7.3%。

受访学者和业内人士认为，导致两个行业服务水平下滑的主要原因是人力市场短缺，前线员工培训不足。

这项调查在今年6月至9月间进行，共有8600人参与调查。

顾客对餐馆的满意度指数从去年的71.6降至64.1，对咖啡厅的满意度指数从去年的71.1降至66.2。快餐店和食阁的顾客满意

度指数则有所上升。

本地顾客对餐饮业的满意度与去年相比相差不大，但游客的满意度从去年的81.1分降至今年的71.1分。

另一方面，旅游业的顾客满意度指数下滑，主要是因为顾客对景点和酒店的满意度降低。

顾客对景点的满意度指数从去年的79.8降至72.6，对酒店的满意度指数从去年的77.5降至69.4，这是自2009年以来的最差表现。