

‘星级’服务

陈丽芬

3 December 2013

怎样的服务才算顶级？这个问题见仁见智。新加坡弹丸小岛，作为国际化旅游城市，服务业者扮演重要角色。

近期，新加坡管理大学卓越服务研究院公布了第三季度的旅游和餐饮业“顾客满意指数”，餐饮业的整体服务满意度与去年的 67.7 分相比，有 3.8% 的增长，提升至 70.3 分（满分为 100）。

旅游业方面，整体满意度从 70 分，提升至 74.5 分，双双创下自 2007 年以来新高。这无疑是令人鼓舞的信息，也说明了本地业者要迈向提升服务的决心。

但，再来看看一名公众日前投函报章，以自己是足障者为例，提及在日常生活中光顾咖啡店时所遇到的状况。他说，为了想吃一摊受到好评的鸡饭，随人龙而排，在轮到自己点餐后，希望摊位助手行个好，帮忙行动不便的他，把食物端到座位。不料，助手却指了指“self service”（自助）的告示，最后让他作罢不吃。

当时的实际情况究竟如何，双方如何交涉，笔者不在场，不好评论，但却不由得想起不久前到韩国釜山，体验了一回窝心之行。因一部人气韩剧，决定慕名到剧里出现的一家山区咖啡馆走一趟。

说实在的，那不是个游客区，交通并不方便，独行的我一路上遇贵人指引，乘坐地铁转巴士，再搭上德士，辗转抵达目的地。咖啡馆以旷野翠绿的青山为帷幕，美景不在话下，虽然行程花了一些时间，但一切还是值得的。

以不到 7000 韩元（约 8 新元）点了饮料，享受一个恬静上午，因还得赶下个地点，带着不舍打道回程。向略懂英语的侍应生求助，请他帮忙电召德士，贴心的老板经职员翻译，得知我是游客，表示德士难召，要亲自开车载我下山。

我多番推辞，不想打扰老板做生意，但对方却坚持载送，最后在小城里的巴士站让我下车后，还不放心，再向附近商店确定应乘坐的巴士后才离开。

我觉得，从两起毫不相干的事件中，带出了人情味这个词。没有豪华餐食，亦没花巧言辞，但胜在纯朴的人心，打破了语言不通的隔阂。对我而言，这绝对是星级服务。小小的举动，让我感受到的是老板的诚意，也知道这并非是为了虚伪讨好我这个外来人，况且我也没透露自己的职业。

在消费的过程中，若能给予细心体贴的服务，一定会为业者带来好口碑，而发自内心的真诚服务，让待客之道升华到另一境界。