

Publication: Zaobao Online

Date: 30 November 2021

Headline: F&B study: Rise in takeaway orders, decline in customer satisfaction for dining in 餐饮业调查：外带订单增加 顾客咖啡馆内点餐体验下降

F&B study: Rise in takeaway orders, decline in customer satisfaction for dining in 餐饮业调查：外带订单增加 顾客咖啡馆内点餐体验下降



（早报讯）调查显示，今年第三季度餐饮业的外带订单有所增加，但顾客对咖啡馆的满意度与忠诚度低于去年。

新加坡管理大学卓越服务研究院今日公布了针对餐饮和旅游业的2021年第三季度全国客户满意指数（Customer Satisfaction Index of Singapore）报告，共有2600名消费者参与了调查。

整体而言，顾客满意度与去年相当，在满分100分中，餐饮业的客户满意度得分为72.7分，旅游业得分为75.4分。

受堂食人数的限制影响，餐馆、快餐及咖啡馆的外带订单相较往年有显著增长，而堂食的比例则有所下降，通过外卖平台订餐的比例与去年持平。

卓越服务研究院研究咨询负责人陈勇畅表示，虽然数据表明人们更倾向于堂食，但考虑到疫情与安全条例，外带人数在一段时间内仍会保持着较高水平。

虽然顾客用餐方式的变化对餐馆及快餐的顾客满意度影响不大，但顾客对咖啡馆的整体满意度却低于平均水平。其中，对咖啡馆外带的忠诚度得分仅有64.3分，堂食为67.9分，外卖平台送餐为73.1分。

**Publication: Zaobao Online**

**Date: 30 November 2021**

**Headline: F&B study: Rise in takeaway orders, decline in customer satisfaction for dining in 餐饮业调查：外带订单增加 顾客咖啡馆内点餐体验下降**

饮品质量与员工服务态度的评分下滑，是咖啡馆顾客满意度下降的主要原因。与外送服务相比，选择外带的顾客认为在店内点餐的用户体验较差。

对餐饮业来说，能否提供快捷且舒适的服务是影响顾客忠诚度的重要因素，但相较于用餐体验等方面，服务质量的评分并不高。

陈勇畅建议，业者在保障食物的质量和种类多样性外，也应考虑改善团队的服务质量。他说：“外带订单往往有更高的利润，餐饮业若想提升外带的部分并加强堂食的供应，就应当优化店内的点餐流程。同时也要避免过于注重外卖平台的订单，而影响了店内的顾客体验。”

旅游业方面，受疫情限制，调查仅访问了近期到访过本地旅游景点的新加坡居民，其中年长的游客比例有所上升，尤其是50至69岁的游客由去年的14.2%增至22.3%。

卓越服务研究院执行总监拉切曼达斯（Neeta Lachmandas）表示，有半数的受访者使用了“重新探索新加坡”消费券在本地旅行。

与咖啡馆业调查结果相似，游客对旅游景点的忠诚度同比大幅下降，价格上涨与重游景点的吸引力不足是满意度由去年75.3分下降为69.7分的主要原因。

此外，进入景点的便捷性、等候时长，以及景点的消费、餐饮质量等方面也低于平均分。

拉切曼达斯建议：“本地旅游景点可以通过重新审视上述影响顾客忠诚度的因素，来改善游客体验、提高重游景点的吸引力。”