Publication: Lianhe Zaobao, pg 11

Date: 3 December 2022

Headline: Survey: Number of dine-in customers increased after relaxation of pandemic measures, Satisfaction with food quality in restaurants drops 调查:防疫放宽后堂食人数增加餐饮店食品质量满意度下降

调查:防疫放宽后堂食人数增加 マクト 满意度下降 ==

顾客对餐饮业的食品质量满意度有所下降,且打包和外 卖的用餐体验明显低于堂食体验。满意指数满分为100分 的情况下,顾客对餐馆堂食、打包和外卖的满意度分别 为75.8分、71.1分和69.9分。

安诗一 报道

anshiyi@sph.com.sg 顾客相较于去年有显著增长,但 务质量的满意度同比有所下降。 顾客对于餐馆和快餐店食品质量 的满意度均有所下降。 随着今年冠病疫情安全管理 措施放宽,相较于选择打包或点 年第三季度全国客户满意指数

外卖,越来越多消费者回归堂

的34.8%增长了近25个百分点, 调查显示,今年选择堂食的 但顾客对餐馆和快餐店餐饮和服 新加坡管理大学卓越服务 研究院星期五(12月2日)公 布了针对餐饮和旅游业的2022

者近期曾堂食用餐,比去年同期

地居民参与了问卷调查。

食品质量满意度有所下降,且打 包和外卖的用餐体验明显低于堂 食体验。

满意指数满分为100分的情 况下,顾客对餐馆堂食、打包 Lachmandas)建议业者在堂食与 35元,要高于未使用交易平台的 和外卖的满意度分别为75.8分、 71.1分和69.9分。

等候时间长食物凉送错单 是送餐平台满意度低原因

(Customer Satisfaction Index of 于送餐平台Grab、Foodpanda和 食。数据显示,约59.4%的受访 Singapore)报告。共有2600名本 Deliveroo的满意度均有下降。调

查显示,等候时间过长、食物凉 整体来说,顾客对餐饮业的 了或不新鲜了、收到了错误的订 台交易更为普遍。25.6%的消费 4.9个百分点。 单等,是顾客满意度较低的主要 原因。

> 监妮塔·拉切曼达斯(Neeta 度更高,且人均消费的中位数为 外带服务间取得平衡,并提升食 20元消费额。 品与服务质量,例如为打包的食 客提供等候休息区。

方面仍面临极大的挑战,业者不 相较于去年同期,顾客对 应忽视他们过去两年里花费大量 者和餐饮业是种双赢。 精力建立的选择打包和外卖的顾 客群。

者最近用餐时,使用过Burpple、 Entertainer和Fave等交易平台。这 卓越服务研究院执行总 类消费者对餐馆的满意度、忠诚

妮塔认为, 消费者初衷是通 过平台获取优惠券以节省开销, "餐饮业在招聘和培训员工 无形中增加了多次光顾的概率。 如果这种机制操作得当,对消费

> 旅游业方面,游玩的年长者 有显著增加,50岁以上的游客比

研究还发现,在有折扣的平 例占28.6%,比去年同期增长了

与年轻游客群体相比,年长 者对服务质量的满意度更低。 研究报告建议,景点应从娱

乐与教育价值、工作人员知识储 备、指示牌清晰度等提高游客的 满意度。

● 业者不应忽视他们过去两年 里花费大量精力建立的选择 打包和外卖的顾客群。

> ——卓越服务研究院执行总监 妮塔·拉切曼达斯

Source: The Straits Times @ Singapore Press Holdings Limited. Permission required for reproduction