

Publication: Zgmsbb Online

Date: 1 December 2017

Headline: Lianhe Zaobao: Survey indicates that F&B businesses with long waiting times would lose returning customers 联早：调查显示等候时间过长 餐饮业将失回头客

Lianhe Zaobao: Survey indicates that F&B businesses with long waiting times would lose returning customers 联早：调查显示等候时间过长 餐饮业将失回头客

中新网11月30日电

新加坡《联合早报》于30日刊发文章称，消费者对新加坡餐饮业的满意度整体上升，但调查发现，顾客等候食物的时间如果超出一定的限度，将影响他们再度光顾的意愿，长期而言，餐厅生意或受打击。

文章摘编如下：

当地时间11月29日，新加坡管理大学卓越服务研究院(Institute of Service Excellence)公布第三季餐饮业与旅游业顾客满意度指数。指数的调查工作在7月至10月间进行，共有3035名本地居民与3865名旅客参与。

根据调查，顾客对餐饮业整体的满意度(满分为100)与去年同期相比上升2.4%，从70.1分升至71.7分，创下自2007年推出调查以来的新高。该行业由咖啡座、小吃店、快餐店及餐馆四个部分组成。当中，餐馆增幅最大，达2.5%，主因是顾客，尤其是本地消费者，对餐饮体验的素质和价值有所上升。

值得注意的是，快餐店和咖啡座的整体满意度得分虽分别达71.7分和71.9分，忠实度得分(loyalty score)也各达72.2分和73.2分，但对于需等超过10分钟才能拿到食物的顾客，他们对快餐店和咖啡座的满意度仅达67.0分和66.8分，忠实度也只有68.0分和67.4分。

同样的，顾客对餐馆的整体满意度和忠实度虽分别达71.5分和71.9分，但对于需等超过20分钟食物才上桌的顾客，满意度和忠实度分别仅达50.4分和49.7分，出现明显落差。

研究院研究与咨询主任陈勇畅说，顾客等候餐点的时间一旦超出限度，心情就会感到烦躁，再度光顾的意愿也随之降低。“调查提到的等候时间都是依照受访顾客的预估，这进一步强调业者提升等候体验的重要性。若等候体验差，5分钟的等待对顾客而言犹如20分钟。”

根据调查，餐馆氛围、食物品质和菜单选项等有关产品和环境的因素虽会影响餐厅的素质和顾客忠实度，但顾客也在意其他与服务相关的体验，如服务员是否够细心、是否可以满足需求，及是否能以专业态度与顾客沟通等。

另一方面，顾客对于旅游业的整体满意度与去年同期相比也上升了4.4%，从71.1分升至74.2分。旅游业由景点和酒店两个部分组成。“顾客体验”现在已成为餐饮业的热门词汇，各业者都在想尽办法抓住顾客的心。

潘美绮(24岁，执行人员)几乎每天都会在餐馆用餐至少一次。她说：“餐馆一般都能在10分钟至15分钟

Publication: Zgmsbb Online

Date: 1 December 2017

Headline: Lianhe Zaobao: Survey indicates that F&B businesses with long waiting times would lose returning customers 联早：调查显示等候时间过长 餐饮业将失回头客

内上菜，而这也是我可以接受的等候时间。如果超出20分钟，那家餐馆显然有失水准，除非食物非常好吃，否则我不会再光顾。”