

Publication: Oriental Daily Online

Date: 2 December 2020

Headline: Din Tai Fung, Burger King and Starbucks satisfied Xinguo diners the most this year 鼎泰丰 汉堡王 星巴克 今年最令新国食客满意

Din Tai Fung, Burger King and Starbucks satisfied Xinguo diners the most this year 鼎泰丰 汉堡王 星巴克 今年最令新国食客满意



最令新加坡人满意的餐饮业者是鼎泰丰、汉堡王和星巴克，但最能影响顾客忠诚度的因素则是食品外带和外卖体验。

新加坡管理大学卓越服务研究院今天（12月2日）公布了针对餐饮和旅游业的2020年第三季度全国客户满意指数（Customer Satisfaction Index of Singapore，简称 CSISG）报告。共有2500名本地公民和永久居民在7月至9月之间参与了网上问卷调查。

调查发现，在餐饮领域方面，餐馆、快餐店或咖啡馆的满意指数在满分100分中皆获得了超过73分，得分颇高。受访者近期曾光顾过且让他们最满意的业者是鼎泰丰、汉堡王和星巴克。

有超过一半的受访者因官冠病疫情而越来越依赖食品外带和外卖服务，因此餐饮业者是否有提供这些服务对消费者而言，将很大程度上决定是否会成为食品业者的忠实顾客。

虽然如此，多数受访者仍比较喜欢堂食的用餐方式，也更习惯有服务员来亲自点单，尤其是在餐馆和咖啡馆用餐时。

此外，受访者也普遍认为多数餐饮场所的陈设和气氛，以及服务员的表现都有欠理想，因此用餐体验有待进步。

新大研究院研究与咨询主任陈勇畅今早出席线上记者会时说：“这些调查结果反映出消费者就餐选择正趋向多元化发展，但同时仍重视堂食时的用餐体验。因此餐饮业者必须在不断提升堂食服务水平的同时投入额外资源加入外卖服务平台之间取得平衡，才能持续发展。”