Publication: Shinmin Daily News, pg 6

Date: 2 December 2022

Headline: Survey: Decline in public satisfaction for F&B services

调查。

餐饮服务

调查显示随着防疫措施松绑 更多国人选择堂食,不过公众对 于各类餐饮服务的满意度都下 滑。

新加坡管理大学卓越服务研究院今天公布了针对餐饮和旅游业的2022年第三季度全国客户满意指数(Customer Satisfaction Index of Singapore)报告,共有2600名本地消费者参与了此项调查。

选择堂食的顾客跟去年相比有显著增加。调查显示,近六成的受访顾客指出最近一次用餐是堂食,跟一年只有约35%相比增加不少。然而,各类餐馆的满意度都下降。

不过根据调查,顾客对于餐馆质量满意度下滑的现象,主要来源于外带食物的顾客群体,例如在"点餐过程"和"员工态度"方面,外带食物的顾客满意度明显低于堂食的顾客。

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