



▲服務員站在一旁，隨時為客人提供服務。

▲服務員用鉗將食物夾到枱上，避免以手指直接接觸。

▲餐廳門外有知客，協助食客入座。

大公報記者實測 經理：做到賓至如歸

深圳餐廳旺場 禮貌服務留客



聖誕新年長假期結束，「禮貌運動」、「好客文化」、「服務業質素」等繼續成為熱門名詞。《大公報》近日報道了餐飲、的士等行業存在的服務問題引發社會廣泛回響，一石激起千重浪，包括特區政府、立法會議員、區議員、學者等都贊成在本港推動禮貌運動，擦亮「好客之都」金漆招牌。

大公報記者元旦日走訪了深圳多間港人最常光顧的餐廳，發現他們都秉持「服務第一」的態度去經營。即使只點了一份快餐，點餐稍慢，吃完長玩手机，都沒有店員「畀面色你睇」或被人催趕離開，有餐廳更為客人提供來料加工訂餐服務。「你有要求，我必響應」，有港人更由生客變熟客，幾乎成了半個店員，幫老闆招呼客人、介紹美食，客人與餐廳打成一片。



掃一掃 有片睇

大公報記者 盛德文、黃山(文、圖、視頻)

福田區的水圍和皇崗村遍布大小不同風味特色的餐廳，當中不少更是港人的最愛，每逢節假日吸引大量港人光顧，除食材地道新鮮，經濟實惠外，最關鍵是服務態度好，讓人有與香港不一樣的體驗。

在福田水圍村的「客家情酒樓」的劉經理對《大公報》表示，該店在水圍村經營了22年，營業面積共三層有40多張枱，多年來都是港人熟客為主，疫情結束開放通關後，更是熱鬧，每到假期，飯市前已有不少人排隊等候入座，當中8成都是港客，不少港人每周末一次，甚至來二、三次，餐廳已成為港人聚腳點。

客人有要求 即時回應

為何有那麼多港人到來光顧？餐廳劉經理表示，這裏除了靠近福田口岸、食物新鮮地道、價錢經濟實惠外，餐廳的服務也很重要。她強調，熱情是餐飲業最重要的待客之道，讓客人有賓至如歸的感覺，「首先是客人入店時要有歡迎聲，離開要有送客聲，而餐中服務最重要的是，客人有要求時，要即刻舉手回應，如果不是即時回應，客人就不知道你有沒有留意到他的訴求。否則，即使你做了，客人也不會知道。」

她又表示，該店不設最低消費亦不限時，無論客人消費多少，即使只是點份20多元的快餐，都不會嫌消費低，給臉色客人睇，「過門都是客，下次來就是熟客，客人有好的體驗下次才會再來。」

對於香港有茶餐廳侍應因客人點餐稍慢就板起臉，劉經理感到不可思議，認為如客人確實一時未能選好菜式，店員除了可主動為客人介紹菜式外，亦應該有禮貌同客人講，「你

先想好，等會再過來幫你落單。」

重視網上評價 留住回頭客

她強調，「現在網上平台那麼發達，有抖音也有大眾點評，如果服務不好，馬上就有食客在網上投訴，好快就一傳十，十傳百，其他客人自然就不會再來，所以我哋要永遠保持最好的服務態度，那麼多年，客人都是一個介紹一個而變成熟客的，如果態度不好，都不會有那麼多的回頭客啦！」

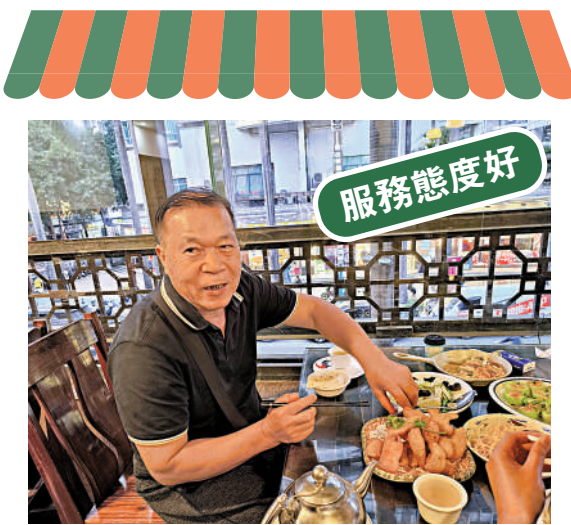
在福田口岸對面開設港銘茶餐廳的黃小姐表示，經營餐飲業差不多兩年，因為靠近口岸，客人八成以上都是港人，其成功的秘訣就是「將客人當朋友和家人一樣看待」。

「做飲食業一定要服務至上，服務第一排在首位。」黃小姐表示，每一位客人進門都會親切地打招呼，當是自己人令到客人會有歸屬感，「當然出品也很重要，如果不好吃也不會有這麼多的熟客。」

「我們對所有客人都一視同仁，即使消費一杯飲品坐一個下午也不會趕客，如果爆滿不夠位坐也會客氣地同客人商量可否拼枱。」黃小姐表示，所有客人都非常友善，如果看到有客人排隊輪候，會盡快讓出座位，「或者移到另一張枱同其他客人孖枱吃，大家好有默契，都不需要服務員提醒。」

掌握熟客愛好 主動服務

黃小姐特別提到做服務業要用心，「我們會記得大多數熟客的愛好，比如洪先生(熟客)喜歡喝凍的啤酒和炸花生，會第一時間送上，如果不夠凍就會加冰，根本不需要客人提醒。」



▲港人吳先生表示，深圳餐廳服務態度好，令他有歸屬感。



▲黃小姐在福田開設茶餐廳，她指成功秘訣是「將客人當朋友和家人一樣看待」。



▲劉經理強調待客之道最重要是要熱情，讓客人賓至如歸。

黃小姐指出，港人北上消費是大勢所趨，「首先是港深兩地的物價差距較大，深圳相對價廉物美，加上服務好、環境較舒適、品種多用料新鮮，適合大眾化消費。」採訪期間，不時見到店員和進店的港人熟客打招呼拉家常，相當融洽親切。

餐廳可來料加工 港客讚有求必應

從事旅遊業的港人洪先生是港銘茶餐廳熟客，坐在店門口和友人聊天的他，一開始就熱情地招呼記者並介紹菜式，令記者還以為他就是店老闆。洪先生表示，兩地通關後他幫襯此餐廳後，發現該店的出品不錯、實惠，最重要是服務好，於是生變熟，好快就與店老闆和店員打成一片，長期到店內「打躉」。

他表示，內地餐飲業的優勝處首先是租金和人工較便宜，其次就是選擇多且味道好食，更重要的是這裏的服務非常好，店員任勞任怨。此外，店家相當為客人着想，可以代客來料加工，「特別是我想吃什麼只要事先告知，基本上都能滿足需求。」洪先生強調，有時請客人北上吃飯，一些餐廳沒有的貴價食材，可以自帶請餐廳加工，「香港的茶餐廳一定不會這麼做，做多幾個簡單方便的碟頭飯好過幫你加工複雜的魚翅啦。」

大公報記者盛德文、黃山

這是常識

在剛過去的聖誕新年假期，大公報記者除了實地體驗本地服務業的待客之道，也見識了深圳港人較多光顧餐廳的服務態度，深有感悟，也深感禮貌運動的必要性。

光速收盤與「趕客」行為，記者在本港採訪中一次次親身經歷。而在深圳，業界與顧客都十分重視服務質素，「態度」決定了「回頭客」。儘管這些都是事實，但還有個別聲音稱香港非以熱情取勝，甚至把好客稱之為「卑躬屈膝」，太誇張了，如此曲解常識，令人費解。

事實上，租金、人工等成本要素制約了價格，服務態度則可發揮低成本高增值的作用。一個微笑，一聲多謝，和氣生財！禮貌運動，惠而不費，何樂而不為？

大公報記者李清

油尖旺區會挺禮貌運動：有硬件也要良好服務

特稿

「要吸引多些遊客，就必須要以禮相待。」「我們支持推行禮貌運動，提升禮貌服務，增加香港魅力。」踏入2024年，油尖旺區議會昨日舉行本屆首次大會，提出連串增強地區吸引力的措施，「尖咀夜繽紛」將率先登場。油尖旺民政事務專員、區議會主席余健強與多位區議員接受《大公報》訪問時同聲表示，推動地區經濟的活動可以與「禮貌運動」相結合，做好好客文化。

尖沙咀栢麗大道上，抱拳拱手的《請》雕塑已經屹立了超過30年，見證了香港好客之都的興盛發展，是遊客打卡熱點。油尖旺區議會昨日舉行的首次會議上建議，在2月上旬，在尖沙咀栢麗購物大道等地設置具地區特色的大型地氈虹效果燈牌，

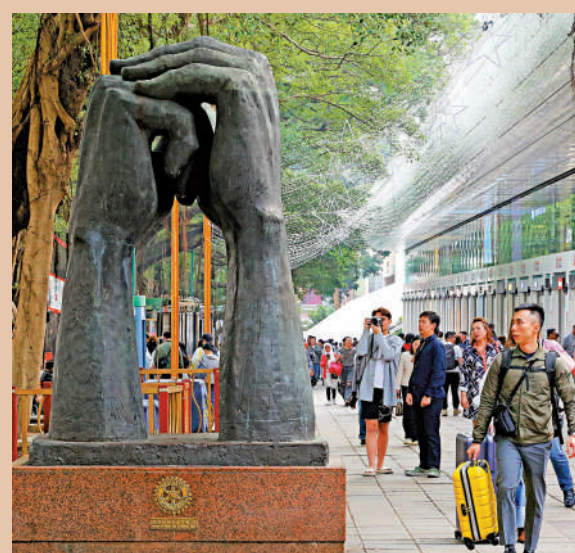
以「集卡」形式吸引市民。余健強會後接受《大公報》訪問時說，油尖旺民政處和油尖旺區議會全力支持推動地區經濟，連串建議包括在栢麗購物大道舉辦一些活動，「燃亮」地區的夜繽紛活動。他說：「在栢麗購物大道禮貌徑有『拱手』的雕像，希望我們推動地區經濟的活動與『禮貌運動』相結合，互相呼應，做好好客的文化。要吸引多些遊客，就必須要以禮相待。」

結合夜繽紛 帶動地區經濟

「我們支持推行禮貌運動，提升禮貌服務，增加香港魅力。」油尖旺區議員黃舒明說，香港大部分商販和市民都是待客有禮，不過推動「禮貌運動」可以讓做生意的朋友提升待客之道。她又

說，每個區議會都設立提振地區經濟專責工作小組，小組可以組織和舉辦活動配合「禮貌運動」。

油尖旺區區議員關焯曦說，香港的服務業有品質的專業服務享譽全球，但有個別人士的服務態度惡劣，他希望繼續推動「禮貌運動」，保持香港服務業的質素，各界亦需推廣禮貌服務，攜手提升專業形象和競爭力。他續說，民政處和區議員都希望栢麗購物大道增加不同的元素、舉辦不同的活動，吸引人流，煥發出栢麗大道的色彩。他續說，除了要做好硬件，也要提升服務態度，讓遊客能夠玩得開心，買得歡心。「在社交媒體都會看到遊客對一些食肆的評價，其中包括服務態度，所以希望推動『禮貌』相關的活動，增加提升國際旅遊大都會形象。」



▲栢麗大道上的《請》雕塑，時刻提醒要以禮相待客人。 大公報記者黃洋港攝