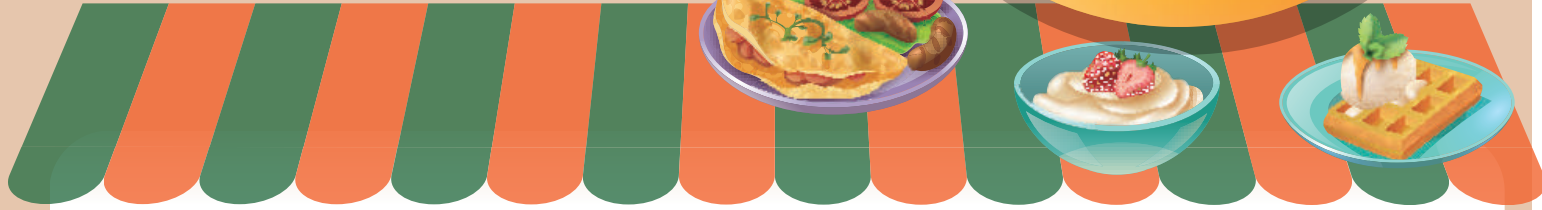


學者：提升專業態度 達至優質體驗

禮貌服務贏口碑 勝過優惠搞宣傳



除夕夜有22.7萬旅客在港跨年，刷新2023年單日新高紀錄。《大公報》近期推出「和氣生財」系列報道，聚焦本地餐飲業、的士等行業服務態度問題，引起大眾對香港旅遊服務業「待客之道」的關注。

港專學者禰秀慧向《大公報》表示，旅遊業應當重視待客之道及服務質素，提升行業整體服務水平，令來港的遊客有口皆碑，從而吸引更多旅客訪港。此外，也應當整合旅客反饋渠道等，為旅客帶來優質體驗。至於禮貌運動，並非聞所未聞，此前已在多個國家有所推廣；中國有「禮義之邦」美譽，必須重視優良傳統文化。

大公報記者 魏溶



▲殷勤有禮的服務態度，可以吸引更多旅客來港。

港專款待應用學習學部主管禰秀慧表示，旅遊款待業是應當重視顧客服務質素，特別在「後疫情」時代，人性化體驗及提高行業整體服務水平是關鍵。禰秀慧說，在接待服務過程中，讓顧客感受到好的服務和態度，在回家後可以向家人好友分享，以優質服務態度及禮貌之都吸引更多旅客訪港，認為「遠比任何推廣宣傳優惠有效」。

整合反饋渠道 改善服務

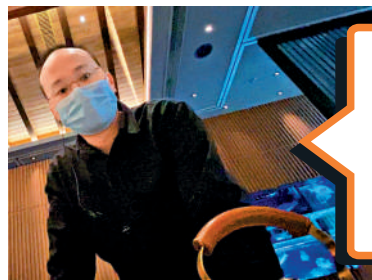
此外，禰秀慧認為，也應當重視增強旅遊從業者的認同感和歸屬感，做到敬業樂業，從而增強行業向心力和凝聚力；本港市民也應表現良好的禮節、禮貌和修養，展現好的精神面貌。禰秀慧亦認為，可整合旅客反饋渠道，為他們提供有效幫助等方面的改善也是重要的。

禰秀慧亦指出，其他國家地區也有推出類似的禮貌運動，譬如2005年巴黎市政府推出「擁抱法國」的服務計劃，招攬外國遊客到巴黎市民家裏共進晚餐；而新加坡旅遊促進局亦早於1978年推廣禮貌運動，希望國人對旅客更加有禮貌和友善等。

此前，有學者在接受《大公報》專訪時提出，應加強香港學生的文明禮貌教育。港專學生發展部主管林燦森表示，中國素有「禮義之邦」之稱，「禮義」是中華傳統道德文化中的基石，也是構成中華民族精神特質和文化品格的重要部分。

港專課程加入禮貌教育

港專學院開設多個旅遊款待相關高級文憑課程，其畢業生服務於香港及不同地區的多間酒店。林燦森介紹，學校在課程設計中直接或間接地加入了禮貌教育元素，學院還鼓勵教職員和學生，在日常的教與學活動中展現高標準的禮貌行為，從而令學生具備良好品德、態度和專業技能，使其能發展個人事業，服務社會和國家。



餐廳主任小王：
對客人禮貌好、態度好，需要持之以恆。



侍應阿紅：
見客人食得開心，我都開心。



▲「望月樓」參與了旅發局「優質旅遊服務」計劃，堅持以禮貌服務招待顧客，門口擺放了由旅發局發出的「香港有禮」宣傳牌。

優質服務受重視 網民點讚「有禮」店 當客人是朋友 自然會再光顧



掃一掃 有片睇



▲「望月樓」得到旅發局的認可優質商戶認證。



▲顧客羅先生和羅太太表示食肆的服務態度十分重要。

信心保證

大公報記者發現，近日網上多了不少表揚禮貌商戶的帖文，正面積極地促進服務業改善待客之道。其中，參與了香港旅遊發展局「優質旅遊服務」計劃的九龍塘又一城「望月樓」，以優質服務態度見稱，獲得不少讚譽。餐廳主任小王表示「服務態度不好，食物幾好食都無用」，侍應阿紅亦分享待客心得，「當客人是朋友一樣，客人自然會再來光顧！」

望月樓為路畢斯集團（LUBUDS）旗下餐廳，主打中高檔新派中菜。餐廳有參與旅發局的「優質旅遊服務」計劃，亦有參加去年的「香港有禮」及正在進行的「香港夜饗樂」優惠活動。

餐廳主任小王說，餐廳對優質的待客之道有十分高的要求，對於獲市民賞識，小王表示很高興，他認為對客人禮貌好、態度好，是需要持之以恆的事，若做得不好，負評就會很快傳開去，白費過往的努力。

小王又指出，餐廳十分重視食物的品質和味道，但如果「服務態度不好，食物幾好食都無用」。對於餐廳有參與「優質旅遊服務」計劃，小王形容為一項對客人的保障認證，為改善本港各行各業的整體服務態度，政府可牽頭推動更多類似的計劃，亦起到鼓勵商戶的作用。此外，餐廳亦會在客人結賬時附上意見服務調查問卷，收集意見作改善。

餐廳侍應阿紅向記者分享待客心得：「當客人是朋友一樣，客人自然會回來再吃！用個心對人，對方會感受到的。」深明此道的阿紅續說，自己以前是做小生意的，特別明白將心比心的道理。她續說：

「客人來，認得他們，知他們的稱呼，姓什麼，應送上什麼茶，他們喜歡吃什麼，這些都是基本的服務態度。見客人食得開心，我也會開心，就是這麼簡單。對新客來說禮貌更重要，他們回來再吃，對餐廳生意又好。」

餐廳顧客羅先生和羅太太表示，今次是第一次來「望月樓」吃飯，覺得餐廳無論食物、環境、服務態度均非常好，「反正都是要食，當然揀間好吃又好招呼的。」

參與商戶通過嚴謹評審

「優質旅遊服務」計劃由旅發局推行，旨在讓消費者輕易識別出值得信賴的零售商戶、餐館及經濟實惠的旅客住宿服務。參與計劃的商戶，必須通過每年嚴謹的評審，以確保產品和服務達到以下三項標準，包括明碼實價、資料清晰、優質服務。

旅發局於上月亦推出「香港夜饗樂」本地市民版及旅客版餐飲消費券，供領券客人憑消費券自下午6時起，在參與活動的全港超過1200間酒吧及「優質旅遊服務」計劃認可食肆，享立減100元專屬優惠。

立法會批發及零售界議員邵家輝表示，推動「禮貌運動」是一項全民運動，需要靠各界包括政府和市民的一同努力。「大家一齊以禮待人，所謂禮多人不怪。說多些多謝、唔該，互相包容。香港服務需要提升，令客人有賓至如歸的感覺，這對什麼檔次的商戶來說是一樣的。」

大公報記者葉浩源（文、圖、視頻）

好心的哥義載 內地遊客：感受到溫暖！

樂於助人

港人一個暖心的舉動，或會讓內地遊客更加熱愛香港。近日一名內地遊客到港旅遊，在機場乘搭巴士到市區期間遇到困難，深夜流落在偏僻郊區。幸遇上熱心的士司機義載，該內地遊客非常感動，「感謝香港，讓我感受到大愛！」的士司機熱心之舉，獲網民點讚。該名內地遊客屈先生昨日接受《大公報》訪問時表示，禮貌是服務業的必修課，以禮待客才能吸引遊客一來再來。

內地遊客屈先生在社交網站發文說，近日到泰國旅遊後，12月30日凌晨抵達香港機場，然後乘搭前往尖沙咀的機場巴士，但上車後發現手機沒有網絡，無

法支付車費，身上有兩張500元港幣但未找散。巴士開了約20分鐘後，司機說不能免費搭車，在大嶼山警署附近讓他下車。

屈先生說拖着行李箱，在大嶼山偏僻的路上走了20分鐘，狼狽找尋便利店和巴士站時，一輛的士經過，司機停車招呼他上車。他說當時有點恐慌，「因為我知曉香港計程車費用高昂，就拒絕了他，說自己找個便利店或巴士站就好」，但的士司機黃先生親切地說，剛送完乘客返程，可順路載他。他再三感謝後上車，的士司機將他送到目的地旺角。

屈先生說，很不好意思給別人帶來麻煩，也一再向司機黃先生說在路上把他放下就好，但黃多次婉拒收錢，還因為擔心他下車後未能聯絡到朋友，打算給他零錢。他說沒有收下黃先生的錢，黃也拒絕留下聯繫方

式，「黃先生說他經常會幫人，並不是為了回報，讓人非常感動。」

屈先生昨日接受《大公報》訪問時表示，「都說香港人情淡漠，但正因為有黃先生這樣大愛的人，讓我更熱愛香港！」他說內地很多網民都被黃先生的舉措所感動，讓大家在冬天多了幾分溫暖。

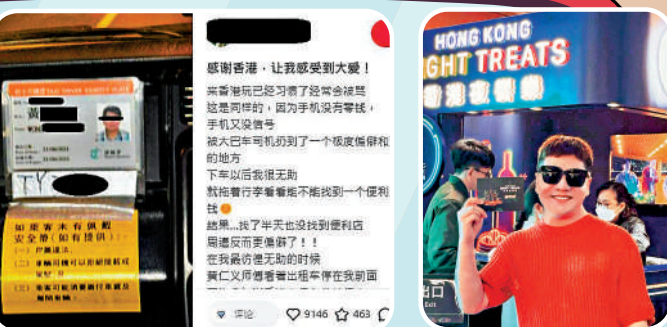
「禮貌待客是必修課」

香港服務行業屢遭詬病質素參差，《大公報》早前成功訪問30位立法會議員，所有議員均贊成政府發起全港「禮貌運動」。

屈先生說，「禮貌待客是服務行業的必修課，因此服務行業有禮貌很有必要。」他並說，希望香港的從業者可以對內地遊客有一些包容和耐心，世界會更加溫暖。

大公報記者易曉彤

TAXI



▲內地遊客屈先生在小紅書發文，感謝的士司機義載，並大讚香港有愛。

▲屈先生表示，的士司機義載的行為，令很多內地網民十分感動。