

餐飲業勉員工禮貌待客 的士業冀用科技增服務效率 好客之道助港塑造旅遊口碑

香港特區政府為提升香港的旅遊形象，改善訪港旅客體驗，聯同香港旅遊發展局早前舉辦一系列推廣好客之道的宣傳活動，涵蓋電視真人Show、旅遊義工計劃、優質旅遊服務計劃商戶評選等，3日起更推出全新電視廣告宣傳片，透過演繹各行各業專業優質的待客日常，傳遞好客之道的精髓。香港文匯報2日則訪問餐飲、交通、零售等不同行業的持份者，針對服務質素表達意見。受訪者普遍認為前線從業員的工作態度會即時影響旅客觀感，各行業除有需要提高僱員的質素外，行業自身亦要檢討其營運模式，同時善用科技手段提高服務效率。

◆香港文匯報記者 唐文

香港餐飲業協會會長黃家和2日接受香港文匯報訪問指出，過往曾有個別餐飲業工作人員不禮貌對待顧客，有內地遊客將這段經歷及負面評語上載到社交平台上，引起不少關注，業界亦留意到有關問題，而人手緊絀是其中引致服務欠佳的短板之一，「行業人手短缺嚴重，有時需要一個人做兩個人的工作，壓力大，因而有情緒，可能就忘了笑臉迎人。」事實上，待客時沒有笑容，甚至語氣欠佳，也會予人冷漠和高傲的感覺，令顧客感到受冷待。

加強行業培訓 傳授好客之道

他希望利用好今次特區政府推廣好客之道的契機，加強行業培訓，提升整體質素，「我們協會早前與僱員再培訓局展開合作，希望短期內可以推出一些課程，教導如何待客，提升服務質素等，參與培訓的學員既可以是想入行的新人，也可以是在職者。」

在職員工接受培訓會佔用一定的工作時間，對此黃家解釋，提升服務質量並不只是員工個人的責任，最終受益的是整個行業，因此期望能動員更多食肆經營者參與，鼓勵員工接受培訓。

「服務性行業的服務態度如何強調也不為過，有時只是簡單解釋幾句，語氣柔和一些，給人的觀感便大為不同。」他舉例指出，不少餐廳繁忙時段有大量客人需要用餐，而因應香港寸土寸金的環境限制，店內餐椅有限，就需要食客拼桌，「如果員工可以提供合理的解釋，客人未必會抗拒拼桌。假設客人詢問明明有空置的餐椅為什麼不給用，員工也應該說明原因。」

提升的士軟硬件服務乘客

除不少旅客對香港一些食肆的服務有微言外，的士業亦是接觸旅客的窗口行業，但內地社交平台常有帖文講述在香港搭乘的士時遭司機不禮貌對待事件，令不少旅客對的士業界印象變差。的士車行車主協會永遠會長吳坤成亦對香港文匯報表示，業界一直重視待客之道，香港的士業議會更每年舉辦的士禮貌運動，在車廂張貼告示提醒司機以禮待客、按計程錶收費勿濫收車資、保持個人與車廂清潔和不拒載等，然而仍有個別不理想事件。

對於乘客反映最多的拒載及路線不熟問題，吳坤成認為均可依靠科技手段徹底解決，如推廣透過網約平台預約的士接載服務，「一般司機在交更時間和繁忙時段，也會有一些揀客問題。如果我們使用手機程式叫車，已經完成了匹配，就不存在拒載，程式還有路線指引、監察功能，乘客也可以向平台隨時投訴。」

現時香港有HK Taxi、星群的士、飛的等多個不同叫車程式，但叫車成功率、司機準時程度等也非盡善盡美。吳坤成表示這與目前的士業主要是依靠小車行、車主與租車司機的個性化運營模式有關，缺乏規模化、品牌化的運營。不過，特區政府將推出5個的士車隊牌照，並會監管車隊的管理和有服務要求，他表示相信隨着車隊問世，情況將會大幅改善，「政府車隊一定要有自己的App（手機應用程式），同時要求車內裝cam（錄影機），並保留一個月的紀錄，乘客乘車時會更安心。」

他表示，除軟件外，的士業界亦會提升車輛硬件，增加不同品牌的電動車，以及可容納輪椅的中型車等車型，力求服務有各類需求的旅客和市民。



◆有業界希望利用好今次特區政府推廣好客之道的契機，加強行業培訓，提升整體質素。圖為旅客在港遊覽。資料圖片



◆餐飲業界希望短期內可以推出課程，教導如何待客。資料圖片



◆的士業界認為可靠科技手段解決拒載及路線不熟問題。資料圖片

有利提振疲弱的零售業環境

香港文匯報訊（記者 唐文）作為老牌「購物天堂」，購物體驗一直是香港旅遊的重要組成部分，然而全面復常後，旅客遊港模式已轉變，「買買買」不再是必須行程，好客之道能否吸引消費者回頭，本地零售業又將何去何從？批發及零售界議員邵家輝2日接受香港文匯報訪問時指出，好客之道的效果未必會立竿見影，但對旅遊業和零售等相關行業有長期的正面影響，有助香港塑造旅遊形象口碑，提振疲弱的零售業環境。

根據香港政府統計處的數據，今年4月香港零售業總銷貨價值臨時估計為296億港元，按年跌14.7%，遜於市場預期，當中部分零售類別錄得雙位數跌幅。邵家輝指出，按照目前行業的情況，香港需要更多旅客赴港消費以提振經濟，他因此支持旅遊發展局推出「做多一步 好客之道」的主題宣傳片，相信可以為零售、旅遊、餐飲等所有服務行業帶來正面觀感，「給旅客多一些關心、多一些問候，是不需要錢的，而旅客收穫了好的感受，可以帶回自己的城市、自己國家，將這種感受分享給身邊的人，無形中為香港提升了形象，效果或會很長遠。」

人手不足窒礙服務質素

與餐飲業情況類似，香港零售及批發從業員協會理事長蔡宗建認為，零售業人手不足，是窒礙服務質素的重要因素。他舉例指出，不少連鎖零售店以往入職時會對新人進行內部培訓，而工作一段時間後也會有進階培訓，惟現時店員幾乎一入職就要直面客人，既要看顧店面，還要銷售散貨，工作非常繁忙，偶爾待客禮貌上可能有失，「作為零售從業者，我們秉承有客來都是朋友，更不希望在外地旅客心中留下壞的印象。」他希望，待消費市場重新暢旺，零售恢復蓬勃後，僱員待遇能夠改善，自然可以吸引更多新人入行。

他認同好客之道的宣傳，對行業有一定的幫助，同時希望特區政府能夠多管齊下，加強在不同旅客來源地的宣傳攻勢，吸引更多具高消費力的旅客赴港，如家庭客和商務旅客等，「暑假是一個契機，如果宣傳得當，相信屆時會有不少家庭旅客赴港，即使走深度遊路線，也會逗留幾天時間，安排一些購物。另外就是大公司的商務客，也是零售業的一類重要客戶。」

服務業提升好客形象建議

餐飲業

- ◆加強前線員工培訓，在帶客入座、傳菜分湯、語氣表情等服務細節方面下功夫
- ◆食客離座後及時清理，保持良好的環境衛生
- ◆市民和旅客一視同仁，不設兩套餐牌

零售業

- ◆聆聽顧客需求，有針對性、具體地進行推薦
- ◆了解所銷售的產品，不過分承諾、不硬銷

的士業

- ◆車廂清潔，座椅舒適
- ◆熟知目的地路線，不拒載，不兜路
- ◆為攜帶行李箱、嬰兒車、乘坐輪椅等有特殊需要的旅客提供協助

資料來源：綜合行業代表訪問
整理：香港文匯報記者 唐文

8市旅遊業界代表訪港 楊潤雄冀促進雙向旅遊

香港文匯報訊 因應新增內地居民赴港個人遊8個城市，香港特區政府文化體育及旅遊局局長楊潤雄2日早到香園圍邊境管制站及香港國際機場內的香港旅遊發展局旅客諮詢中心，迎接來自該8個城市的旅遊業界代表及媒體，並向他們贈送紀念品，展現香港對他們的熱烈歡迎，弘揚熱情好客之道。

個人遊計劃5月27日擴展至山西太原、內蒙古呼和浩特、黑龍江哈爾濱、西藏拉薩、甘肅蘭州、青海西寧、寧夏銀川和新疆烏魯木齊8個內地城市，令個人遊計劃涵蓋59個城市，包括全國所有省會城市。

楊潤雄表示，特區政府安排該8個城市的旅遊業界代表和媒體率先赴港，體驗「香港無處不旅遊」的特色，感受香港中西文化薈萃的獨特魅力，「期望透過今次交流，讓八市的朋友感受到香港作為國際大都會和美食之都的非凡魅力。政府會連同業界不斷為旅客提供更多元的旅遊體驗，配合優質的服務，讓來自不同城市的旅客感到賓至如歸。」

他表示，一行約40人的業界代表會在香港度過5



◆楊潤雄（右一）迎接來自內地城市的旅遊業界代表並贈送紀念品，展現香港對他們的熱烈歡迎。

日4夜的豐富行程，其間會走訪香港多個旅遊名勝，包括中環街市、大館、香港迪士尼樂園、海洋公園、香港故宮文化博物館和M+等，深度探索香港，期待這些業界代表把這次在香港的豐富優質旅遊體驗帶回八市，與當地居民分享及宣傳，促進八市與香港之間的雙向旅遊往來。



◆哈爾濱—香港直飛航線首航乘客登機。南航黑龍江分公司圖片



◆香港國際機場舉辦香港—哈爾濱直飛放航儀式。

哈爾濱直飛香港航線成功首航

香港文匯報訊（記者 王欣欣、于海江 哈爾濱報導）6月2日7時40分，隨着哈爾濱飛往香港的CZ6047航班平穩起飛，由南航黑龍江分公司執飛的首個哈爾濱—香港客運常態化直飛航線順利實現首航。這是黑龍江省唯一一條直飛香港的航線，大幅節省了轉機和過關所需要的時間。該往返航班每周四、周日執行，航班號為CZ6047哈爾濱07時35分起飛，13時到達香港；回程航班號為CZ6048，香港14時15分起飛，19時15分到達哈爾濱。

首航航班共計承運旅客131人，客座率達到

80%，旅客前往香港的熱度高。南航黑龍江分公司副總經理莊樹際表示，國家出入境管理局決定自5月27日起對哈爾濱等8個城市開放往赴港澳個人遊，旅客諮詢量大增。而哈爾濱直飛香港航線僅需5小時，大大節省了轉機和過關所需要的時間。

香港黑龍江社團總會主席韓世源表示，哈爾濱—香港直飛開航，除了旅遊業互動，還為兩地精準商務對接提供了極大便利，大大促進了兩地高端商務市場的交流。他希望未來能有更多黑龍江的企業家，到香港對接洽談，利用香港金融市場優勢，實現上市和融資發展。