

以今時今日的服務態度 香港怎麼行呢？

林少喜

有一天晚上加完班，我和兩位同事到一家茶餐廳吃飯，茶餐廳客人不多，我點餐後用粵語問一位上了年紀的女服務員說熱水在哪裏？沒有想到她面無表情地回說“去廁所啦”，我驚訝地看了這位本應該退休在家的服務員一眼，知趣地沒有再多說一句就回了座位。之後和同事們分享起此事，沒想到大家紛紛你一言、我一語地熱聊起了在香港餐廳曾遇到的“糟糕服務”，簡直停不了嘴。

聽到身邊人個個都對香港的服務態度抱有負面印象，我這個從小深受香港文化影響的人頗有些憂心。

雖然我不是香港人，但作為一個看港劇成長的人，我對這座城市的好客之風可是有着十足的認知。記得以前一過關，就明顯感覺香港的服務態度上了幾個檔次。在那個沒有導航的年代，我在街道上隨便問一個香港人，對方都很樂意幫指路，有一次一位阿姨甚至帶着我走到目的地，這讓我一直記憶在心；我在路上，無論是見到攤販還是店員，他們都會親切有加地招呼着：“先生，您好！嚟買乜嘢啊？”雖然只是些小事，但正是這份溫馨親切，讓香港這座水泥森林也顯得暖意融融，處處洋溢着人情味。

可最近幾年，這種好客氛圍似乎有些黯然失色了，我常聽到朋友說香港沒有什麼好玩的，還不如內地。

香港旅遊業界都說留不住客人，別說留不住客人，就是香港本地人也紛紛北上深圳等地消費，因為服務品質和性價比都更高一些。

現在顧客的體驗可是至關重要，特別對年輕人來說。就說火遍全國的海底撈，它之所以這麼受歡迎，可不完全是因為菜品質量有多出眾，而是因為它的服務態度與眾不同，讓顧客覺得物超所值，甘願多花些錢也在所不惜。

雖說香港的營商成本較高，但它的成本何曾低過？為何以前可以，現在就不行呢？那是因為時代在變，以前香港一枝獨秀，現在內地的服務品質也是節節上升，性價比之高更是讓香港商家望塵莫及。而香港的商家還沒有意識到時代的變化，沒有意識到客戶消費心理的變化，還抱殘守缺，止步不前，難免就跟不上時代。所以，香港生意人們真得打起精神來，刷新思維模式，與時俱進，否則就必然要被淘汰。

特區政府近期已經推出“好客之道”活動，但畢竟是治標不治本，根本還是要靠商家自己下定決心提升服務品質以重新贏得顧客。很多時候消費如同愛情一樣，但求一份感覺，如果心情舒暢，客人不太在意東西貴一些的，但如果東西又貴服務又差，那顧客會用腳選擇。