

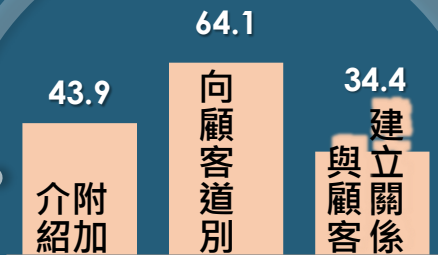
天高服務指標 2020

最新2020年的天高服務指標已出爐，今年在疫情下，零售服務業及餐飲業的服務表現，均表現失色。

零售服務業 79.1分

表現停滯不前

數據顯示，
職員表現較往年
更被動。



表現為歷年低位

餐飲業 76.7分

未能保持連續3年的
上升趨勢

跌幅最大項目

打招呼
(-6.6)

因應疫情，入座前職員需為顧客量體溫、提供搓手液及口罩套、提醒非用餐時間需戴上口罩等，影響職員表現。

食品介紹
(-7.0)

餐飲業趨向電子化自助落單，縮減人手同時減少接觸顧客的時間，容易忽略介紹食品環節。

處理異議/
疑慮
(-9.9)

職員的積極性和主動性均不足，今年較往年多職員只認同/簡單回應顧客異議/疑慮，未有進一步向顧客「建議其他食品或提供合理的解釋」。

建立關係好尷尬！
單都開唔到，仲講附加？

生意唔好！無心情！
唔識做！
疫情要減少同客接觸！



即睇顧問分享



下載零售服務業及餐飲業
整體表現趨勢及主要服務項目表現



天高服務指標 2020

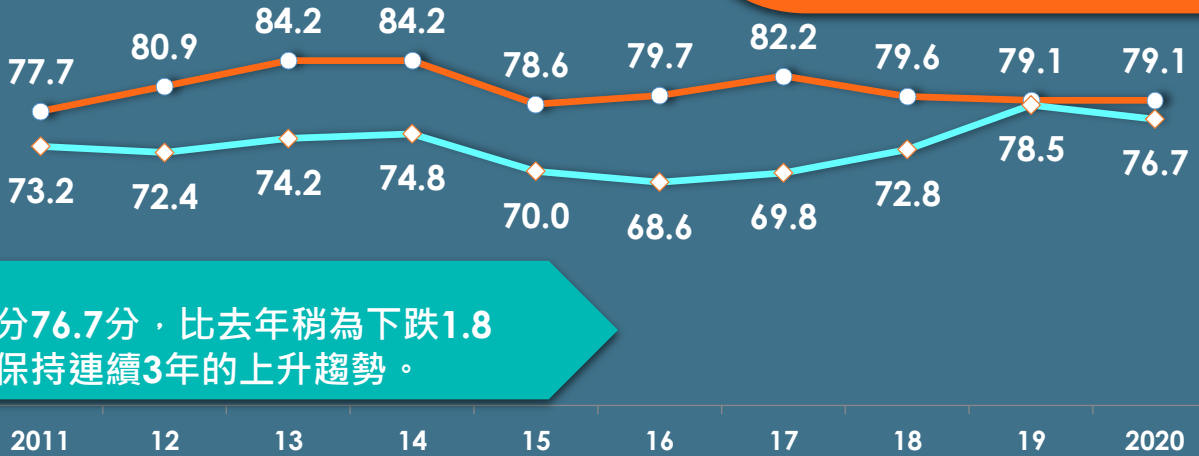
為了讓業界更能掌握市場最新趨勢，天高自2007年起建立數據庫，並推出「天高服務指標」，協助業界尋找改善空間以提升服務水平。本指標會按年更新，為「零售服務業」及「餐飲業」提供最新的資訊。

「天高服務指標」自建立至今已匯集**五百多個**零售服務及餐飲的品牌，累積超過**17萬次**神秘顧客評核的數據。評核內容按服務流程作為藍本，並就零售服務及餐飲業計算出相應的服務指標。

十年
整體
表現

零售服務業

2020年的表現為79.1分，表現停滯不前。

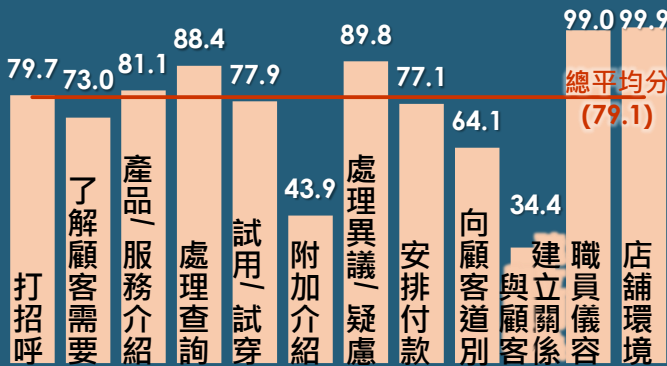


餐飲業

本年度得分76.7分，比去年稍為下跌1.8分，未能保持連續3年的上升趨勢。



零售服務業



餐飲業



2020 服務項目表現

