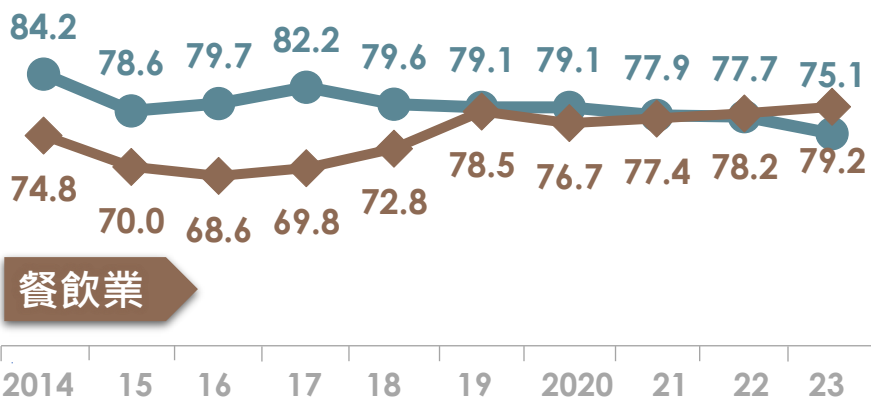


天高服務指標 2023

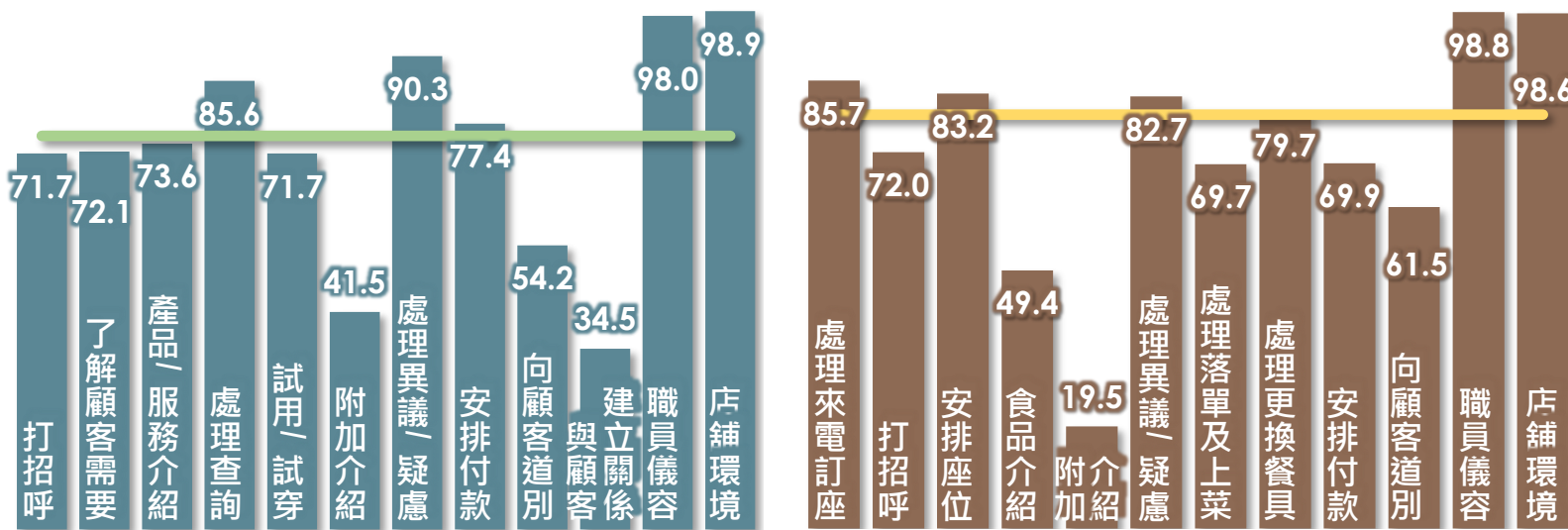
為了讓業界更能掌握市場最新趨勢，天高自2007年起建立數據庫，並推出「天高服務指標」，協助業界尋找改善空間以提升服務水平。本指標會按年更新，為「零售服務業」及「餐飲業」提供最新的資訊。

「天高服務指標」自建立至今已匯集六百多個零售服務及餐飲的品牌，累積超過21萬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。

零售服務業



餐飲業



過往十年整體表現

零售服務業表現連續3年下跌，得分75.1分；而餐飲業則保持升勢，達79.2分，表現較零售服務業略佳。

零售服務業

大部份主要服務項目較去年遜色，其中打招呼、產品/服務介紹及向顧客道別跌幅超過5%。

餐飲業

多個主要服務項目表現較去年好，其中打招呼升幅超過5%，而安排座位則自數據庫建立以來表現最佳。