

咖啡店应改变经营方式方能渡过难关

盛卓荣

新加坡的咖啡店正面对人手短缺的局面，一些业主与清洁承包商要求政府与人力部放宽条例以增加外劳的配额，但却遭到人力部的拒绝。与此同时，人力部吁请业主们应当改变他们的经营方式，尽量节省人力资源，方为上策。

其实咖啡店的人手不足也是业者们自己造成的。有许多咖啡店明明放置写着“自助服务”与英文self service的牌子，多么亮丽，但却没有付诸实行。结果仍然聘请了多名员工把食物或饮料送到顾客桌上。“自助服务”的告示自然就形同虚设了。

咖啡店业者应当仿效快餐店或冷气食阁的经营模式，规定顾客们想要点什么食品饮料，必须要排队领取。柜台的服务员工会把食物或饮料放在一个托盘上，这个托盘有两种功能，除了运送你点的东西外，还可以将顾客们用完餐后的剩余放回托盘上，清理员可以轻而易举拿走。

国人的公民意识还不高，在西方国家，顾客们还会亲手将托盘上的剩余放回收集处，省却了很多人力。还有在欧美国家和日本，他们的公厕即使无人清理，亦保持非常清洁。在西方国家职业没有分贵贱，在服务行业里都是一些年青小伙子，或许是由于能获得较高薪金，促使他们有专业精神，但是国民的道德教育亦是非常重要的。