

Lianhe Zaobao, 新加坡新闻, Pg 12
10 February 2006, Friday

服务佳表现好

零售业引进菲律宾大学生

By: 刘慧芬

“新加坡服务业模式比较系统化，必须胜任多重任务，而菲律宾服务业运作比较固定，两地工作文化不同，一起工作的话可以互相学习。——叶慧莲

在菲律宾各所大学主修商学或酒店与款待系的菲律宾大学生，在本地零售店实习时受到雇主器重，认为他们服务态度佳，工作表现好。

本地工作介绍公司杰引集团（GMP Group）的资料显示，过去两年，本地零售业雇主对聘请菲律宾实习生到新加坡工作的需求增加了两倍。



马克（右）认为，在新加坡实习可以让他接触不同种族的顾客，了解不同种族的文化和习惯。

这些雇主认为菲律宾学生很有耐心，很适合在服务业如餐饮业、零售业及款待业等工作。他们也经常受到顾客赞赏。

杰引集团国际招聘部门自2003年起招聘菲律宾大学生到本地零售业实习半年。每年平均有480名菲律宾学生到本地实习。

集团执行董事叶慧莲受访时说：“我们先在菲律宾筛选合适学生，一些雇主随后也会前去，从中聘请他们喜欢的人选。”

她强调，虽然菲律宾服务生受到本地雇主和顾客欢迎，但不代表本地服务生的工作态度不好，或他们不受欢迎，因为各有各的优点。

叶慧莲说：“新加坡服务业模式比较系统化，必须胜任多重任务，而菲律宾服务业运作比较固定，两地工作文化不同，一起工作的话可以互相学习。”

20岁的叙泽特是棉兰佬岛大学 (Mindanao State University) 三年级学生，她目前在世界城的Ichiban Boshi日本餐厅当收银员。

这是她第一次到新加坡实习，也是第一次到新加坡。在这里实习4个月，她表示这里的工作虽辛苦，却有挑战性。

叙泽特说：“这里的顾客与菲律宾的没两样，有些态度很好，有些则故意刁难。但我始终相信，只要我主动对他们好，他们也会对我们好。”

有一回，她遇到了不讲理顾客，订了菜后，却在上菜时说侍应生弄错了，要求更换。叙泽特不跟他争执，反而按照他的意思更换食物，然后有礼貌地向他解释，要求他谅解，这名顾客才满意地继续用餐。

安排职员参加卓越服务奖课程

叙泽特的雇主陈海涵认为，让菲律宾学生到餐厅实习，可以让本地服务生和菲律宾实习生互相学习，交换彼此的服务经验。

他说：“菲律宾学生勤快，服务态度很好，学东西也快。但本地服务生也不错，我们每年安排职员参加卓越服务奖课程，提升他们的服务水平。”

22岁的菲律宾银行与金融系三年级学生马克在滨海广场的Fox服装店工作半年。他已在上月结束半年实习，回菲律宾继续大学课程。

他临走前接受访问说：“在这里，我可以接触不同种族的顾客，了解不同种族的文化和习惯。难应付的顾客哪里都有，菲律宾也会有，但重要的是学会应付。”

马克说，他发现新加坡的工作制度与菲律宾的不同。在这里，餐饮业经理有时也要招待客人和抹桌子，但在菲律宾，经理不会碰这些工作。

他说：“这里走的是多重任务 (multi-tasking) 路线，我很喜欢，因为只有这样，能让我们学得更多，接触也更多。”