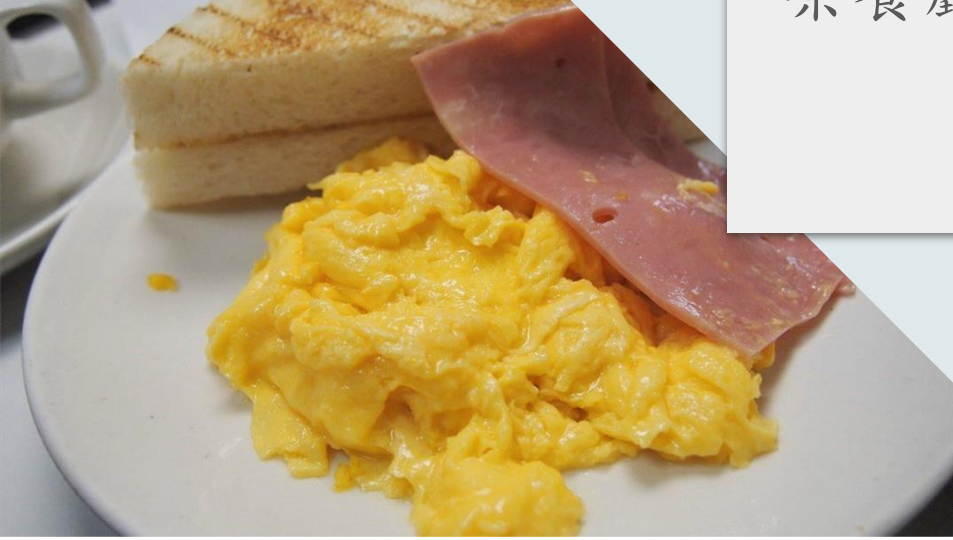




# 茶餐廳傳奇





香港曾有一條攝於2002年，以劉德華為主角的「優質服務，致勝之道」廣告宣傳片，主要是提高商店對顧客的服務意識，務求令消費者感到滿意。

當時一句「今時今日咁嘅服務態度唔夠架」深入人心，令香港近年來的針對服務業，特別是飲食業的投訴文化甚囂塵上，逼使或促使服務業者更注重服務態度。

但在佐敦，卻有一間茶餐廳以速食文化及惡劣的待客態度聞名香港，讓香港人趨之若鶩，它就是澳洲牛奶公司。



# 澳洲牛奶公司

從茶餐廳名字來看，旁人若不知情，定必會將餐廳視為一間「從事乳業生產及銷售的澳洲公司」。但事實上，它既不來自澳洲，亦不生產牛奶，更不是一間公司。

餐廳創辦人在創業前曾是行船人，年輕時曾經因為壞船而被迫滯留澳洲及在一家西餐廳打工。回港後，眼見船務生意式微，在1970年就轉行賣香港牛奶，為紀念這趟澳洲之旅，遂將餐廳命名為「澳洲牛奶公司」。

「澳洲牛奶公司」沒有大賣廣告，但在香港無人不識，甚至馳名中外，即使飲食業不景氣，但茶餐廳依舊每日自開店起就**門庭若市**，其背後與一般茶餐廳的「快、靚、正」不同，它是招徠客人的是「快、惡、掂」。



牛油方包

西煎雙蛋

冷熱鮮奶

43元

牛油方包

火腿煎雙蛋

又燒湯意粉

咖啡或茶

52元

牛油方包

西煎雙蛋

火腿通粉

咖啡或茶

43元

凍飲加2元

食物價錢偏貴的澳洲牛奶公司是如何讓顧客絡繹不絕？

加2元

餐廳特色:

# 「快，惡，掂」



「快」=上餐及進  
食速度極快

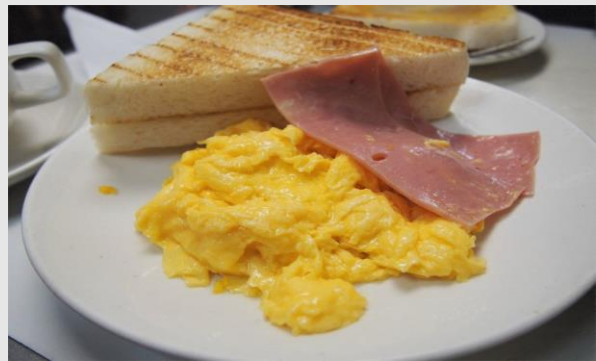
餐廳向來以「光速餐」聞名，顧客由下單至上餐的速度都極快，整個過程往往需時不足30秒。受此影響，顧客用餐時間亦同樣極短，5分鐘內完成進食可說是司空見慣。

「惡」=服務態度  
惡劣

餐廳急促的節奏讓員工的服務態度相對較差，員工說話精煉及沒有客套說話，多數亦禁止顧客花時間選擇位置及提出換位要求。

「掂」=食物質量  
極高

為提升廚房烹飪效率，茶餐廳的食物種類較少，但食物質素卻是眾多茶餐廳中首屈一指。



「今時今日咁嘅服務態度唔夠架」？

坐個邊！

真實對白





俗語有云：「魚與熊掌不可兼得」，服務態度及服務質素雖非零和遊戲，但我們往往需要在兩者之間進行取捨或取得平衡。

「今時今日咁嘅服務態度唔夠架」變成了服務行業的指標，但時移勢易，劉德華當年這番話，是否仍可當作真理？

# 詞語運用

## 甚囂塵上

解釋:形容傳聞四起，議論紛紛；或指極為猖狂、囂張。

造句:許多網路傳言常傳得甚囂塵上，但事後都證實只是謠言。

## 趨之若鶩

解釋:比喻前往趨附者極多，競相爭逐某些事物或目標。

造句:百貨公司正舉辦換季促銷活動，消費者趨之若鶩，紛紛搶購。。

## 門庭若市

解釋:門口和庭院像市場一樣的熱鬧。形容求見的人很多。

造句:這家自助餐店物美價廉，因此每到用餐時間，都是門庭若市。

## 司空見慣

解釋:比喻經常看到，不足為奇。

造句:這種事早已司空見慣了，沒甚麼好大驚小怪的。





# Kahoot!

[https://kahoot.it/challenge/01918611?challenge-id=a20fadd9-78fc-4182-9164-0b005f813062\\_1653461271804](https://kahoot.it/challenge/01918611?challenge-id=a20fadd9-78fc-4182-9164-0b005f813062_1653461271804)

---

輸入你的班別和學號，然後  
完成練習吧!