

就势论市



郭书真
queks@sph.com.sg

餐馆让客人使用平板电脑点餐虽然越来越普遍，但仍然只占少数。

对食客来说，自己点餐除了可以节省时间，也可免受一肚子气。不少人应该有过的在繁忙时段尝试点餐的经验，侍应生好像都受过特别培训，完全懂得避开跟食客的眼神交流，对食客的召唤视若无睹，很多时候还没吃就已气饱。

不久前到旅游景点的中餐馆就碰到这样的情况。走进餐馆没人招呼也罢，坐下以后要点菜，唱完张学友的“等了又等”都没人理睬，若不是有长辈在场早就走人。

晚餐时间几乎满座的餐馆只有四名服务员！当下心想：既然没有足够人力，为何不用平板电脑让食客自己点餐？要节省人力就要多加利用科技，不可能这里省下，那里又不投资。

黄金时段做不到更多生意

新加坡的餐饮店林立，但在繁忙的平日午餐和周末晚餐时段，食肆永远座无虚席，食客排队等候15分钟很平常，点菜上菜再等15分钟，等候时间长过用餐时间是常态。

餐馆每天真正做生意的时间

机器不能取代客服

善用科技可改善客户服务水平，但客户服务不可能完全由机器替代，至少现阶段还不行。因此企业不能吝于人力的投资，同时提升不太智能的老旧系统。

就这两三个黄金小时，如果能减少食客等待的时间，或许有机会招呼多一轮客人。

如果第一轮客人因为省了15分钟而可提早离开，第二轮客人便可提早进到餐厅，若第二轮客人同样因省却等候时间而提前离开，原本只做两轮生意的餐馆，便能招呼第三轮客人。

为鼓励企业采用新科技，政府近年投入大量资源，协助企业展开或提升自动化项目、帮助中小企业利用机器人提高工作效率，以缓解劳动力市场紧缩等方面的压力。

例如45亿元的产业转型计划便为23个领域制定了产业转型蓝图（Industry Transformation Maps），协助企业提高生产力、提升技能、推动创新，并走向国际。

餐饮业是去年9月第一个推出蓝图的行业，倡导业者通过引进创新商业模式来精简人力，例如采用自动贩卖机、贩卖即食食品，也鼓励业者采纳电子点菜和付款、自动化厨房和自动洗碗机等新科技。

不论是节省人力成本或提高生意额的角度出发，餐饮业者都应该认真考虑采用新科技，电子点菜应用是最基本的，除非是



餐饮业者都应该认真考虑采用新科技，电子点菜应用是最基本的。（档案照片）

每道菜都需要侍应生一一介绍食材与烹调方式的高档精致餐厅。

机器人常沦为“道具”

一些餐馆也用机器人送餐，但噱头大过实际用途，效果恐怕不及重置桌位安装输送系统，业者不应盲目追随机器人潮流，只不过输送系统可能并不适合所有类型的食肆。

机器人是企业自动化的重要工具，但很多时候却沦为“道具”。尤其是许多企业声称的“聊天机器人”。首先，它们只

是冠上人名号的机器。其次，它们并不会真正聊天，往往只能提供罐头式标准答案。

聊天机器人可以快速回应客户提问，让客户有“第一时间被服务”的感觉，省去花费长时间操作电话菜单的麻烦，也未必能提供让客户满意的解答。

它们多数只根据关键词作出回应。例如前阵子更换家里的宽带服务，电信公司在我取消服务后还是寄来账单。尝试利用聊天机器人，结果机器人大概只分别看懂“bill（账单）”和

“terminate（终止）”，结果提供一堆完全没有办法解决问题的建议，唯有拿起电话找人。

企业须愿意砸钱完善

要训练一个能真正互动和沟通的机器人，让它能对各类提问作出回应不是不可能，但企业必须愿意砸下本钱。在机器人还未臻完美之前，业者还是需要把真人客户服务做得最好。

回到电信公司的例子，打电话按了不下10次的电话按钮，听了一堆广告宣传，终于才能跟真人讲话。要命的是，在打电话的过程中，预录的指示可能太悠久以致含糊不清、断断续续，结果几次按错得从头来过。

善用科技可改善客户服务水平，但客户服务不可能完全由机器替代，至少现阶段还不行，因此企业不能吝于人力的投资，同时提升不太智能的老旧系统。

简单如平板电脑自助点餐，如果要整个过程顺畅通顺，就必须照顾到一些特别需要，例如有些人不吃葱或蒜，多数餐馆的点餐应用没能照顾到这些细节，必须向服务生提出要求。

就像自动提款机推出几十年，始终未能赢得所有客户，还是有人选择到银行分行排队。机

本周最低房贷利率

浮动利率配套		银行
第一年利率(%)		
SIBOR	1.38	渣打银行
现行利率	1.28	马来亚银行
固定利率配套		
	1.48	马来亚银行

注 / 包括新房贷和再融资配套
资料来源 / GET.com 早报图表

器可以取代一些工作，但不能取代全部。

“步步为盈”新登场

专家设计投资组合 一年后赚多少?

投资要合理、生财要有道，但许多人对投资的概念往往着眼于房子和股票，如今市场上的投资产品多元，在选择方面俨然已成一门学问。

《联合早报》每月一次特设“步步为盈”系列，为读者提供投资信息作为参考。

新加坡特许金融分析师学会（CFA Singapore）的专家将根据一名年轻上班族、一名已婚并育有一个小孩的父亲，以及一名退休人士的财务状况和投资需求，模拟设计三个不同的投资组合。本系列将追踪这三个投资组合接下来一年的表现。

本文提供的模拟设计投资案例，并不涉及真实的金钱交易与回报。读者在购买任何投资产品前，应向金融分析师咨询，也要考虑个人的投资目标、财务情况，以及特定需要。

步步为盈

李蕙心
hweyshin@sph.com.sg

很多人都希望能在最短的时间内致富，并认为应该把钱投资在一两种收益高的金融产品，待价格上升后套利就能达到目标。

事实上投资应该多元化，并根据个人需求和理财目标进行调整，才能确保投资收益符合个人财务目标，而且能把投资风险降到最低。

最常见的个人投资组合主要由债券和股票组成，股票的回报率比债券高，但风险也较高。债券会定期派发利息，期限一到，投资者可拿回本金，因此比股票更有保障。

如果只投资股票，而遇上股市大跌或所购买的股票表现不佳，很可能血本无归，但如果把一部分资金放在债券市场，就能减少损失。

金融分析师学会发言人在接受《联合早报》访问时说：“多元投资的主要好处是能缓和投资回报的波动。投资者撤出资金时，就不会面对因为投资不够多元化或过于专注在一项表现不佳的投资项目，导致投资组合价值大幅下降的情况。”

投资在多少种产品才合适？这取决于所投资的产品。

比方说，投资者可选择购买交易所挂牌基金（Exchange traded funds, ETFs），这是种可在证券交易所自由买卖的开放式投资基金，通常会追踪某指数或资产的表现，包括股市指数、固定收益、货币市场工具等。

单买一项ETF就能取得投资多元化的效果。如果投资者只买入一种股票，就得多购买几只股票才能达到分散的目的。

投资额不足可买ETF

发言人还说，虽然多元化投资的好处多，但要注意的若是发生金融危机，所有投资产品价值可能都会下跌，因此投资者应该

采取长期投资策略，等待投资产品的价值回升。

投资总额的多少，也会影响投资选择，因为如果每项产品的投资额太小，可能得多付交易费。比方说，股票行为每笔交易抽取0.2%或最低20元的费用，如果交易额为2000元，投资者实际上得付20元，相等于1%，而不是0.2%。

投资额不足便无法购入太多种类的产品，在这种情况下，购买ETF较为理想。举例来说，如果用2万元购买10只股票，每只股投入2000元，每次支付1%的佣金，10只股的交易费共200元。如果把这2万元全都投资在一只追踪海峡时报指数的ETF，投资者只须付出0.2%的佣金或40元就能拥有一个包含30只股的多元投资组合。

须有足够应急基金

要投资得先累积一定的本钱，最直接的方法就是存钱，但要注意的，投资是有风险的，人们不应该把所有积蓄都用在投资，而是应该留一笔钱在银行账户里，以备不时之需。

金融分析师学会发言人说：“没有足够应急现金的问题是，投资者的持守能力将被削弱。一旦急需用钱，投资者可能得以较不理想的价格脱售投资，甚至可能得蒙受损失。”

如果投资者需要现金来支付抵押贷款，问题将更加严重。人们应该把至少六个月的薪金或相当于六个月开销的钱，存起来充作应急现金。如果突然失业或患病，至少有半年的时间不用愁。

个别投资者的经济状况不同，用于投资的款项各异，投资目标也不一样，因此在选择投资产品时，应该根据自己的经济条件和投资需求设计。

许多人都想尽快致富，在短期内买卖股票或许能很快的获得高回报，但风险也高，亏损的可能性也大。如果想安稳取得一定的回报率，就应该持守投资产品三至五年。



他们投资一年 回报获利多少?

	杨锦丽	周文龙	黄慕居
年龄	23岁	46岁	63岁
职业	市场执行员	记者	退休者
投资经验	1年	10年	20年
投资额	1.2万元	5万元	20万元
投资目标	买房子	获取更高回报率	舒适退休生活

三投资者希望更好规划财务

人们的投资目的各有不同，有人打算买房子，有的希望过上舒适的退休生活。

参加本系列的三名投资者，都希望能够通过长期投资和良好的财务规划，实现这些目标。

本系列将在下一期介绍杨锦丽（23岁，市场执行员）的投资组合。刚踏入社会工作将近两年的她，正努力工作储蓄。她希望通过小额投资累积足够资金，在未来买房子。

另外一名投资者是《联合早报》财经组执行记者周文龙（46岁）。育有一名年幼儿子的他，拥有十多年的投资

经验，但他仍希望从这个系列中学会更好地进行投资规划。

第三位投资者是63岁的退休者黄慕居。他投资多年，主要是在股票市场。虽然已有一定积蓄，但他希望能有足够的钱养老。

新加坡特许金融分析师学会的三名专家，将为这些投资者提供投资建议。他们是辉立资产管理资深基金经理陈得能、利安资金固定收益部董事孙雪燕，以及建银国际董事总经理黄志伟。他们都有多年的财务规划经验，熟悉海内外的各项投资产品。他们会每个月审视为投资者设计的



新加坡特许金融分析师学会会员孙雪燕（左起）、陈得能及黄志伟，财务状况和投资需求，模拟设计三个不同的投资组合。（陈福洲摄）

投资者组合，并在必要时提出调整或更新投资组合的建议。