



ศูนย์ฝึกอบรม

การพัฒนาบุคลากร ภาพงานบริการห้องอาหารจัดเลี้ยง
และเทคนิคการให้บริการ “Service Mind”

สู่ความเป็นเลิศ



โครงการนี้ได้รับการสนับสนุนจากกองทุน มสธ. 12 ปี

ประจำปีงบประมาณ 2562

ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม

รอบรวมและจัดทำ

การพัฒนาบุคลากรภาพงานบริการห้องอาหารและจัดเลี้ยง และเทคนิคการให้บริการ “service Mind” สู่ความเป็นเลิศ

คำนำ

คู่มือ-การพัฒนาบุคลิกภาพและงานบริการห้องอาหารที่เป็นเลิศหรือเทคนิคการให้บริการ“service Mind” สู่ความเป็นเลิศ ฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมวิธีและหลักการ การให้บริการที่ดีน่าประทับใจเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม เป็นหน่วยงานที่จะต้องประสานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกเป็นงานที่ต้องให้บริการด้านห้องพัก ห้องประชุม อาหารและห้องจัดเลี้ยงเป็นส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นคณาจารย์ นักศึกษา หรือบุคคลภายนอกที่มาติดต่อ ดังนั้นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ซึ่งผลตอบรับในด้านการให้บริการที่ดีไม่เพียงแค่การได้รับคำชื่นชมในการให้บริการของศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม เท่านั้น แต่ยังส่งผล ต่อภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยอีกด้วย การให้บริการและการประสานงานในแต่ละฝ่ายนั้นเมื่อปฏิบัติแล้วควรทำการประเมินผลด้วย การประเมินผลนั้นสามารถทำได้โดยการประเมินผลจากการที่ผู้ใช้บริการกล่าวชื่นชมและขอบคุณ และยินดีกลับมาใช้บริการอีกครั้งหรือเรียกใช้บริการในครั้งต่อไปซึ่งผลที่ได้นี้ก็คือ ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรมสามารถตอบสนองความต้องการและยินดีให้บริการทุกหน่วยงานทุกฝ่ายจนต้องกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม หวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับ ใช้และให้บริการทุกหน่วยงานทุกฝ่าย และหวังว่า “คู่มือ-การพัฒนาบุคลิกภาพและงานบริการห้องอาหารที่เป็นเลิศ และเทคนิคการให้บริการ“service Mind” สู่ความเป็นเลิศ” ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ อย่างยิ่งและเป็นแนวทางในการยึดถือ ปฏิบัติไม่ใช่แค่เพียงเจ้าหน้าที่ของศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม เท่านั้น แต่จะยังมีประโยชน์สำหรับผู้สนใจและ สามารถนำไปปฏิบัติได้หากคู่มือฯ ฉบับนี้มีความผิดพลาดประการใดกราบขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นายสำราญ ไชยเดช

ผู้ช่วยผู้จัดการศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม

รวบรวมและจัดทำ

สารบัญ

	หน้า
คำจำกัดความ งานบริการ(Service)	1
ความหมายของการบริการ	1
ความหมายของการบริการจากการศึกษาความหมายของการบริการ	2
ความสำคัญของการบริการ	5
องค์ประกอบของระบบบริการ	6
ลักษณะของการบริการ	7
ลักษณะของการให้บริการ	7
ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติคือ “SERVICE MIND” สู่การบริการที่เป็นเลิศ	8
การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ	9
เทคนิคการให้บริการ โดยพนักงาน....นักบริการอย่างแท้จริง	10
การสร้างความประทับใจในงานบริการ	11
ลักษณะเฉพาะของงานบริการ	12
การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยหลักการ10S	16
มนุษย์สัมพันธ์หลักการบริการด้วยหัวใจ	16
แนวทางการสร้างมนุษย์สัมพันธ์	17
บัญญัติ 6 ประการเพื่อให้ผู้อื่นชื่นชอบ	18
หลักการบริการด้วยหัวใจ และข้อคิดต่างๆ	19
สรุปเทคนิคการให้บริการด้วยใจ	21
งานอาหารและบริการ	22
การเลี้ยงอาหารแบบไทย	24
การเลี้ยงอาหารแบบโต๊ะจีน	25
การเลี้ยงอาหารแบบตะวันตก	26
การเลี้ยงอาหารแบบบุฟเฟ่ต์	28
การจัดเลี้ยงแบบค็อกเทล	29
งานเลี้ยงน้ำชาและการจัดอาหารว่าง	30
การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	31
ความสำคัญของอาหาร	36

ความสำคัญของการบริการ	36
แนวทางที่ควรปฏิบัติในการให้บริการ	36
การเตรียมความพร้อมก่อนบริการ	37
คุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการ	41
ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	43
การวางแผน	43
ประเภทของการบริการ	44
ปัจจัยที่กำหนดรูปแบบของการบริการ	46
การจัดประเภทของร้านอาหาร (Classifying Restaurants)	48
การบริการแตกต่างจากการผลิตสินค้าอย่างไร	48
ธุรกิจบริการมี 4 ประเภท	49
มาตรฐานการบริการลูกค้า	50
ขั้นตอนการบริการ	52
ขั้นตอนการเสนอแนะรายการอาหาร	53
เสิร์ฟอาหาร	54
• การเสิร์ฟอาหารที่ดี	54
• ขั้นตอนการเสิร์ฟอาหาร	55
• เมื่อเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว	55
• ขั้นตอนหลังจากเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว	55
• ขั้นตอนเมื่อลูกค้าทานอาหารเกือบจะหมด	56
• เมื่อลูกค้าต้องการเช็คบิล	56
การรับเงิน	56
• ขั้นตอนเมื่อลูกค้าต้องการเช็คบิล	57
การเก็บโต๊ะ	57
ส่งลูกค้า	57
• ขั้นตอนการส่งลูกค้า	58
การแก้ปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้า	58
การแต่งหน้า	60

มารยาทในการรับประทานอาหารแบบสากล	65
การใช้อุปกรณ์ทานอาหารบนโต๊ะ	67
ลำดับการออกอาหาร	69
เอกสารอ้างอิง	71

การพัฒนาบุคลากรภาพ งานบริการหัตถ์อาหารจัดเลี้ยง เทคนิคการให้บริการ “Service Mind” ให้ความสำคัญ

1. คำจำกัดความ งานบริการ (Service)

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งาน ประชาสัมพันธ์งาน บริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือ เป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนและให้บริการห้องพัก ห้องประชุม อาหารและจัดเลี้ยง ที่ทุกส่วนงานที่ประสานงานเข้ามาขอใช้บริการในด้านต่างๆทั้งส่วนงานภายในและภายนอก ดังนั้นการบริการจึงเป็นหัวใจ สำคัญ แต่เนื่องจากการให้บริการในด้านต่างๆ บางครั้งไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทุกอย่างเสมอไป ดังนั้นจึงจะต้องมีการชี้แจงเหตุผลที่ ไม่สามารถตอบสนองทุกอย่าง และทุกระดับได้ซึ่งอาจมาจากหลายๆ ปัจจัย จึงควรศึกษาความหมายของ การให้บริการก่อนนำแนวทางไปยึดถือ ปฏิบัติรวมทั้งหลักการต่างๆ ที่สามารถ นำมาใช้เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจาก ผู้มาใช้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มีทั้ง บุคคลทั่วไป เจ้าหน้าที่ บุคลากร นักเรียน นิสิต นักศึกษาหรือผู้ที่มาติดต่องานทั้งภายในภายนอกและ แขกของ ผู้บริหารเป็นต้นการสร้าง ความประทับใจครั้งแรกเมื่อพบจะทำให้ ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นที่น่าจดจำ และระลึกถึงอยู่เสมอ

2. ความหมายของการบริการ

การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และ วิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด
2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และ การพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดีได้แก่การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วย น้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติมีหางเสียง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่ายคือ ให้บริการ และผู้รับบริการ
 ผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดง
 ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใด
 บุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

3.ความหมายของการบริการจากการศึกษาความหมายของการบริการพบว่ามีความหมายไว้ดังนี้

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย ดังนี้

“การ” หมายถึง งาน สิ่ง หรือเรื่องที่ทำ

“บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้หรือให้ความสะดวกต่างๆ

ดังนั้น “การบริการ” จึงหมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้หรือ งานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ

(ราชบัณฑิตยสถาน, 2539)

คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่ เปี่ยมไปด้วย
 ความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540. หน้า 6)

“การบริการ” เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปได้ง่าย บริการ
 จะได้รับการทำขึ้น (โดยจากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือใน
 เวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น (วิระพงษ์เฉลิมวิระรัตน์, 2542. หน้า 7)

“การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการ
 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงาน
 งานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนอง
 ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและ การบริการ ต่างก็ก่อให้เกิด
 ประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้น การกระทำที่ตอบสนองความต้องการ
 ของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้
 เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549. หน้า 7)

“การบริการ” หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่
 จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า (สุมนา อัญโพธิ์, 2544. หน้า 6)

คริสโตเฟอร์เอช เลิฟลอค และลอเรน ไรท์ (2546. หน้า 4) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ 2
 อย่าง ดังนี้

- บริการเป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้และ ไม่สามารถ ครอบครองได้
 - บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ ลูกค้าในเวลา และสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอา ความเปลี่ยนแปลง มาให้
- “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่ สมาชิก (วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์, 2546. หน้า 15)

“การบริการ” หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น (วีระรัตน์กิจเลิศไพโรจน์, 2548. หน้า 14)

“การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ (เอนก สุวรรณบัณฑิต , 2548. หน้า 18) Lehtinen และ เอนก สุวรรณบัณฑิต, ภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ, 2548 หน้า 21 – 22)

“การบริการ” หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ขาวประเสริฐ, 2549. หน้า 18)

“ในปัจจุบันการบริการเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวัน และบุคคลได้จ่ายเงินเป็นจำนวนมาก เพื่อการบริการ ประมาณได้ว่าค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและบริการทุกวันนี้จะเป็นค่าบริการประมาณ ร้อยละ 45” (ฉลองศรีพิมลสมพงศ์, 2546. หน้า 12)

“ความหมายของการบริการ คือ เป็นสิ่งจับต้องสัมผัสแต่ต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันทีตั้งนั้นการบริการจึง เป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิด ความพึงพอใจ” (จินตนา บุญบงการ , 2539. หน้า 15) คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดีๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้อาจได้ความหมายของการ บริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 ตัวนี้คือ

การพัฒนาบุคลิกภาพงานบริการหรือบุคลากรและจิตใต้สำนึก และเทคนิคการให้บริการ “service Mind” (สู่ความเป็นเลิศ)

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก
ยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ V = Voluntariness Manner
การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ว่าทำงานอย่างเสีย ไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่า
ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

“การบริการ” คือ กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่ จัดทำขึ้นรวม
กับการขายสินค้า (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2547. หน้า 14) จากความหมายดังกล่าว สามารถ อธิบายได้ ว่า การบริการ
แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็น ผลิภัณฑ์รูปแบบ
หนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนัดเพื่อผ่อนคลายเป็น กล้ามเนื้อ การตรวจและ รักษาโรค การจัด
ที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะ ในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาใน การบริหารธุรกิจ
หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบ ต่างๆ
2. การบริการส่วนครบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริม กับสินค้า
เพื่อให้ การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้า หลังการขาย การ
ตรวจเช็ค เครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งาน เครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือ
การ ฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

“การบริการ” คือ กิจกรรมของกระบวนการที่ส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับ
ผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจน นำไปสู่ ความพึงพอใจได้
ยาก (ชัยสมพล ขาวประเสริฐ, 2547. หน้า 18)

“การบริการ เป็นกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการโดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส หรือแตะต้องได้ยาก แต่เป็นสิ่งที่สูญเสียได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้ สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการหรือเกิดการบริการขึ้น” (วิระพงษ์เฉลิมจิระรัตน์, 2543. หน้า 6-7)

“การบริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า” (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541. หน้า 142)

Kotler (1997.p.611) ได้จำกัดความของการบริการไว้ดังต่อไปนี้การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์ ภายนอกภาพ (<http://servicearts.wordpress.com/การบริการ>) ดังนั้น ในการรักษาคุณภาพการบริการจึงจำเป็นต้องควบคุมในทุกๆ หน่วยบริการให้เป็นที่พึง พื่อใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับ บริการ นั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษา ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการให้อยู่ตลอดไป

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมการกระทำ และการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำ ขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่าง ทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือจับแตะต้องได้และ เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่สามารถนำมาซื้อขายกันได้ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูง ไม่ว่าจะด้านกลยุทธ์ต่างๆ โปรแกรมที่นำเสนอ หรือโปรโมชั่นพิเศษสุด สุดท้ายแล้วผู้บริโภคจะเลือกใช้ บริการนั้นก็คือการบริการหลังการขายซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต่างๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริการหลัง การขายและเป็นตัวเลือกที่ดีในการเข้าใช้บริการ

4. ความสำคัญของการบริการ

การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ตาม จะต้องมีการบริการร่วมอยู่ด้วยเสมอ กรณีเป็นองค์กร หรือธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดีธุรกิจ การค้าทั้ง ในภาคราชการหรือภาคธุรกิจเอกชนจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาลูกค้า กลุ่มเดิมไว้และเพิ่ม ลูกค้ารายใหม่ให้ได้การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำ หรือการกลับมาใช้บริการอีก และมีการชักนำให้มีลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการกลุ่มใหม่ๆ เกิดขึ้น ตามมา

ความสำคัญของการบริการ (สมิต สัจฉกร , 2542.หน้า14-15) อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้
บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและ
 หน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความรักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่
 ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
 - 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
 - 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
 - 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
 - 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
 - 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี
- ดังที่กล่าวมาข้างต้นเป็นสิ่งที่
- ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลมาจากการ ให้บริการที่ดีและไม่ดีซึ่งเป็นความสำคัญ
 อย่างมากต่อการให้บริการ

5. องค์ประกอบของระบบบริการ มีดังนี้

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในเรื่องบริการต่างๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนนนั้นๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความ ต้องการมากที่สุด
3. องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
4. ผลิตรายการบริการ คือ สิ่งที่จับต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

6. ลักษณะของการบริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (trust)
2. สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (intangibility)
3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (inseparability)
4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (heterogeneity)
5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (perish ability)
6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (non-ownership)

7. ลักษณะของการให้บริการ ธุรกิจหรือองค์กรสามารถให้บริการแก่ลูกค้า ผู้มาใช้บริการโดยอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือ ต่างๆ ดังนี้

1. **การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก** หรือแบบพบหน้า (Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่า วิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละรายได้และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้นหากธุรกิจหรือองค์กรใดมีพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ดีลูกค้า ผู้รับบริการจะประทับใจ ก็จะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ ต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่ เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน
2. **การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์** ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมากเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ลูกค้า ผู้รับบริการสามารถบริการได้ ด้วยตนเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมี มาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับเปลี่ยนการให้บริการตามความต้องการ ของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก (สุพรรณอินทร์แก้ว, 2549)

การให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมาก ทุกธุรกิจและองค์กรจะให้ความสำคัญกับการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจ ทุกๆ ส่วน ของการบริการทั้งวิธีการให้บริการที่ใช้คน และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะการ ให้บริการที่ใช้คนเป็น หลักจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้มากกว่าบริการที่อาศัย อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ

8. ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติคือ “SERVICE MIND” สู่การบริการที่เป็นเลิศ

SERVICE MIND ตรงกับภาษาอังกฤษสื่อความหมายได้ดังนี้

S = Smile (อ่านว่า สมัย) แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm (อ่านว่า เอ็นทุชีแอ่สซิม) แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness (อ่านว่า เร็ปปิดเนส) แปลว่า ความรวดเร็ว ควบถ้วน มีคุณภาพ

V = value (อ่านว่า วาลู) แปลว่า มีคุณค่า

I = impression (อ่านว่า อิมเพร็สเซน) แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy (อ่านว่า เค้อติชี) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance (อ่านว่า เอนดัวร์เรน) แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe (อ่านว่า เมค บิลฟ์) แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist (อ่านว่า อินซิส) แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate (อ่านว่า เนอะเซ็สเซอะเตท) แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote (อ่านว่า ดีว็อต) แปลว่า อุทิศตน

(ที่มา : www.cdd.go.th/j4607181.htm)

9. การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น

การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ อีก ดังนี้

- ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ ที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความ ผิดพลาดเสียหาย และ ต้องชวนขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
- มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่าง สังเกต เพราะ หากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายาม นำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิด บริการ ที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น
- ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมี จิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการ ช่วยเหลือผู้รับบริการ
- ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และ ส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

- ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับ ประสบการณ์ หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยน วิธีการให้บริการจึง ควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้
- ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือ จากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจาก ผู้รับบริการจะ แตกต่าง กัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิพูดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดีซึ่งผู้ให้บริการต้อง สามารถควบคุม สติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี
- ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือ ตามปกติแต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึง สาเหตุและคิดหาวิธีในการ แก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลาย ทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า
- มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมี ความคิดความรู้สึกไม่ชอบงาน บริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องาน บริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ ความเป็นเลิศ
- มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด และ การขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วย การยกย่องว่า “ลูกค้าคือ บุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็ เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

10. เทคนิคการให้บริการที่ดีโดยพนักงาน....นักบริการอย่างแท้จริง

10.1 เทคนิคการให้บริการที่ดี จากความสำคัญของการให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลักแบบ พบหน้าตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้ให้บริการจึงควรทราบถึงเทคนิคของการให้บริการที่ดีดังนี้

- การต้อนรับ ผู้ให้การต้อนรับต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้ มารับ บริการ
- การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจ ความ ต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ
- การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการ ให้ข้อมูล ต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดนมุ่งให้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

- การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อจะ ได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

10.2 วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่ เหมาะสมจากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่อง มีรายละเอียด ดังนี้

- คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงาน บริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้พนักงานที่ให้บริการควร เป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้ดีด้วย
- บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกริยาที่ แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบกรพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดย ธรรมชาติ
- เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่าง ผู้รับบริการ กับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

1. สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กริยาท่าทางหรือมีเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษ ครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรณารอสักครู่ นะครับ (ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรวนจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

2. เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ ควร แสดงอาการที่ไม่พอใจออกมา ควรสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะๆ พร้อมแสดงกริยาตอบรับ เช่นการ พยักหน้า รับทราบหรือยิ้มให้

3. ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

เทคนิคและวิธีการดังกล่าวข้างต้นเป็นเทคนิคที่ใช้ในการให้บริการสำหรับลูกค้าหรือผู้มารับบริการโดยทั่วไป แต่ในความเป็นจริงของการบริการนั้น ผู้ให้บริการจะพบลูกค้าหรือผู้มารับบริการใน หลายรูปแบบ เช่นลูกค้าที่เจ้าปัญหา จู้จี้ขี้น บางคนแสดงท่าทางอำนาจ บางคนมาพร้อมกับอารมณ์เสีย ซึ่งผู้ให้บริการจะปฏิเสธการให้บริการแก่ผู้มารับบริการดังกล่าวไม่ได้เพราะการปฏิเสธการให้บริการกับผู้มารับบริการเหล่านี้ย่อมหมายถึงความเสียหายและภาพลักษณ์ที่ไม่ดีจะเกิดขึ้นแก่ผู้ ให้บริการและหน่วยงานหรือองค์กรได้ ผู้ให้บริการหลายท่านคงกังวลไม่รู้จะใช้วิธีให้บริการแบบใดกับ ลูกค้าเหล่านี้ด้วยการใช้ศาสตร์ทางจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา(Counseling Psychology) ซึ่งว่าด้วยกระบวนการให้การช่วยเหลือแก่ผู้ที่ประสบปัญหาต่างๆ ให้พ้นจากปัญหาได้ โดยใช้เทคนิคของการสร้างสัมพันธภาพที่ดีการรับฟัง และการเอื้ออำนาจให้ผู้มีปัญหาสามารถเข้าใจใน สภาพปัญหาของตนเอง ตลอดจนสามารถหาหนทางเพื่อแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง

เทคนิคต่างๆ ประสบการณ์ที่ผ่านมารวมทั้งใช้ความเข้าใจในการมาขอรับบริการโดยสะดวก รวดเร็ว เป็นกันเอง สุภาพ อ่อนน้อมและการให้บริการอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการมาขอใช้บริการ

11. การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้อง ให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรี ต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเรากีย่อมจะประสบความก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่ เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเรา เอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมี อหิยาศัยไมตรี เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจาก ตัวเราก่อน

ความมีอหิยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอหิยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เรา แสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึง การให้บริการที่ตีบวกกับอะไรอีกเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์กรประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอหิยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และ ประทับใจที่ได้รับ การต้อนรับอย่างมีอหิยาศัย
2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและใน คำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้ บริการของเรา
3. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉัน ช่วยไหมค่ะ” ชื่อ ของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้
4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ ฏีกิริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็น พิเศษต่อความ ต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น

5. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อม ที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้
6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความเป็นมิตร ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่า พนักงาน ผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่
7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่ เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พันตัวเอง ควรจะยอมรับอย่าง อ่อนน้อม และดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น
8. เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วย ทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมี อัธยาศัยไมตรี ต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง
9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการ คาดหวังเสมอว่า จะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับ เช่นนั้น ผู้รับบริการก็จะมี ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วย ความพอใจใน ที่สุด

12. ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

๑. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการ สนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความ พพอใจก็จะเกิด ความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน
๒. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและ ดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะ ในเวลาหนึ่งเวลาใด
๓. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ผู้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี
๔. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง
๕. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่าง มากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด
๖. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ใน ความทรงจำ

การพัฒนาบุคลิกภาพงานบริการที่ ๑๖ (อาหารและเครื่องดื่ม) และเทคนิคการให้บริการ “service Mind” (ทัศนคติเป็นเลิศ)

ของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุง แก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคง หลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักขณ์ได้ ต้องใช้เวลานานเป็นสิบ ๆ ปี

๗. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์ หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

๘. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนที่มีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้ เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาด ตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

๙. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมากสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กร หลายแหล่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่า ให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่า ให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

12.1 การปฏิบัติตนในการให้บริการ

ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่่วงเหงา หาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมให้เรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือห้อยเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ใหัว หรือทักทาย เหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับ เหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนซ้ำสิ่งที่ผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิด ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูด มากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำ เหมาะสม **ทางใจ** ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือ พบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้ จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

12.2 ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ตีอกชกหัว พึมพายว่าแต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่าง ๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไป จากความรับผิดชอบของตน

วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของ เขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อมมี ความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนคงจะเป็นเรื่องเป็นไปไม่ได้ แต่ก็ไม่พินิจวิสัย ที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

12.3 ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ ให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยา ที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องเฝ้าเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. ดำเนินการล่าช้าเป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้ความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจ ไม่มี ความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึง แสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูด โทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำ ความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

ดังนั้นองค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะองค์กรถือเป็น แกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและ เทคนิคการ พัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

- จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อ สร้างการ บริการที่สะดวกรวดเร็ว
- จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อ เป็น แนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน
- เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถาม พูดคุยจาก คำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้ง ต่อไป
- ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

7. S - Spirit (สปิริต) หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ยอมเป็น ผู้รับฟังที่ดี
 8. S - Speed (สปีด) หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่ เป็นไปด้วย ความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่ บุคคลอื่นได้จำนวน มากขึ้น และที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ
 9. S - Super (ซูเปอร์) หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า มากกว่าในที่นี้หมายถึงการ ให้บริการที่ มากกว่า สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดหวัง
 10. S - Save (เซฟ) หมายถึง การประหยัด ประหยัดในที่นี้หมายถึงการประหยัดเวลาในการ ดำเนินการ ให้บริการ และการประหยัดวัสดุของหน่วยงาน เนื่องจากการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้อง ใช้วัสดุภายใน หน่วยงาน เช่น ใช้เอกสาร การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำ ถูกต้องตามขั้นตอนในครั้ง เดียวจะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา
- ดังนั้นเพื่อคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ ทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ผู้ใช้บริการพอใจองค์กรก็อยู่รอด (Win – win Strategy)

14. มนุษย์สัมพันธ์ หลักการบริการด้วยหัวใจ มนุษย์สัมพันธ์คือ ศาสตร์และศิลป์ในการเสริมสร้าง ความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลเพื่อให้ได้มาซึ่ง ความรักใคร่เมตตา ความจงรักภักดีและความร่วมมือ

วิธีสร้างมนุษย์สัมพันธ์มี 3 ขั้นตอน

1. เข้าใจธรรมชาติของคน คนเรามักมีความรู้สึก ดังนี้
 - รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ
 - สนใจตนเองมากกว่าคนอื่น
 - ต้องการความเจริญก้าวหน้า ความพิเศษ
 - พูดมากกว่าฟัง บางครั้งถึงกับแย่งกันพูด ไม่มีคนฟัง
 - ให้คำปรึกษามากกว่าที่จะขอคำแนะนำ เช่น เธอต้องยั้งนั้น เธอต้องยั้งนี้
 - ไม่ชอบการถูกควบคุม จุกจิก จู้จี้
 - ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง
 - และอยากรู้ อยากเห็น
2. รู้จักเทคนิค และวิธีการสัมพันธ์กับคน
3. สร้างลักษณะของผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

15. แนวทางการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ

1. ปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ได้แก่

การพัฒนาบุคลิกภาพงานบริการที่อบอุ่นและใจดี และเทคนิคการให้บริการ “service Mind” (ผู้มีความเป็นเลิศ)

- สายตา เวลาพูดกับใครต้องสบตา
- ความรู้สึก ไม่ใช่เหม่อลอย
- อารมณ์ ควรมีอารมณ์ร่วมขณะสนทนา
- ต้องมีศีลธรรม และคุณธรรม
- ต้องมีมารยาท

2. ปรับปรุงและพัฒนาเทคนิคในการสนทนา

- ด้วยการสร้างความอบอุ่น และมั่นใจให้คู่สนทนา
- ใช้ภาษา และท่าทางที่เหมาะสม
- ใช้น้ำเสียงที่น่าฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีเช่น น้ำเสียงในการรับสายโทรศัพท์
- ใช้คำถามที่แสดงถึงความเอาใจใส่และความเป็นเพื่อน เมื่อปรับปรุงการพูดแล้วก็ต้องปรับปรุงการฟังด้วย

3. ปรับปรุงและพัฒนาการฟัง

- ฟังด้วยความสนใจ
- ฟังให้ได้สาระ และถามย้อนกลับได้
- ใช้คำพูดตอบรับที่สอดคล้องกับความเห็นของผู้พูดเช่น ผู้พูด พูดเรื่องการไปเที่ยวที่วัง
ผู้ฟัง แต่ผู้ฟังได้ตอบว่าเขาเขียว แสดงให้เห็นว่า มิได้มีการฟังอย่างตั้งใจ และ
ตอบโต้กับคู่ สนทนาไปกันคนละเรื่อง เป็นต้น อาจจะได้ยินว่า อะไรเขียว เขียว ก็ร่วม
วงคุยกับเขาไปด้วย โดยไม่ได้ฟังตั้งแต่ต้น ลักษณะแบบนี้ต้องปรับปรุง

4. ผู้กมิตร

- มองคนในแง่ดีโดยไม่ถือคติและตัดสินบุคคลแค่ภายนอก
- พร้อมที่จะช่วยเหลือ ไม่ใช่รอดูว่าลูกค้าจะทำได้ไหม แล้วหัวเราะเยาะ ว่าทำไมไม่อ่าน
ป้าย หรือทำไมไม่ถาม เป็นต้น แบบนี้ต้องปรับปรุงเร่งด่วน ควรจะเข้าไปแสดงความ
ช่วยเหลือโดยไม่ ต้องรอให้ลูกค้าร้องขอ ถ้าผู้ให้บริการทำได้รับรองว่าได้ใจลูกค้า เต็ม
ร้อยแน่นอน
- มีหัวใจและให้อภัย หากลูกค้าทำพลาดไป
- ไม่นินทาลูกค้า
- ไม่พูดลับหลัง (ในทางที่ไม่ดี) แต่จงพูดลับหลัง (ในทางที่ดี)

5. การปรากฏกายที่ดี

- การยิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริง แต่ไม่เร่ร่อนเกินเหตุ
- มีความกระตือรือร้น มีชีวิตชีวา ไม่ใช่ทำงานไปนั่งหาวไป (บ่อยๆ จะน่าเกลียด) แสดง
รู้จักควบคุมตนเอง

- มีความน่าเชื่อถือ
- มีกิริยาท่าทางที่เหมาะสม
- มีมารยาท รู้จักวางตัวในสังคม
- สำนวณกาย วาจา ใจ

6. การแต่งกายดี

- ถูกกาลเทศะ และโอกาส สถานที่และเวลา
- สมวัย และสรีระ อย่าตามแฟชั่นมากนัก
- พิถีพิถัน ไม่ใช่วันนี้ซ้เกียจรีดผ้า ก็ใส่ทั้งยับ ๆ
- ดูดีตลอดเวลา ตั้งแต่หัวจรดเท้า

16. บัญญัติ 6 ประการ เพื่อให้ผู้อื่นชื่นชอบ

- ยิ้มกับลูกค้า
- เอาใจใส่ลูกค้า
- จำชื่อลูกค้าได้ (สำคัญมาก)
- ให้ความสำคัญกับลูกค้า
- เป็นนักฟังที่ดี
- พูดในสิ่งที่เขาสนใจ

17. หลักการบริการด้วยหัวใจ และข้อคิดต่าง ๆ มีดังนี้

หลัก 4 S

- S1 – Smile (สยาม) ยิ้มแย้มแจ่มใส
- S2 – Soft (ซอฟ) อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน
- S3 – Sincere (ซินเซียร์) จริงใจ ไม่เสแสร้งแก้งทำ
- S4 – Superb (ซูเพิร์บ) ดีเลิศ การให้บริการที่ประทับใจเหนือความคาดหวัง

หลัก 5 ส เพื่อความพร้อมในการให้บริการ

- ส 1 - ต้องสวย (ร่างกายและจิตใจ)
- ส 2 - สงบ (นิ่ง)
- ส 3 - ใส่ใจ
- ส 4 - สอดแทรก (ถูกกาลเทศะ,ถูกที่และถูกเวลา)

ส 5 - สื่อสาร

การบริการ (SERVICE) สื่อความหมาย ดังนี้

- S - Satisfaction (แซทิสแฟค-ชั่น) ความพึงพอใจ
- E - Enthusiasm (เ็นธูซิแอซ-ซึม) ความกระตือรือร้น
- R - Readiness (เรดดีเนส) ความพร้อม
- V - Variation (แวรรี-เอชั่น) ความเปลี่ยนแปลง
- I - Intelligence (อินเทล-ลิเจ็นซ์) ความฉลาด
- C - Courtesy (คอร์เทนซี) ความมีไมตรีจิต
- E - Endurance (เ็นธู-แร็นซ์) ความอดทน

คำจำกัดความของการบริการที่ควรจดจำ การบริการ หมายถึง

กระบวนการ ของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น การบริการ หมายถึง การทำให้ผู้อื่นพอใจ การบริการ หมายถึง การทำให้ผู้อื่นชอบ

การบริการ หมายถึง การทำให้ผู้อื่นประทับใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. มีอัธยาศัยดี
3. มีมนุษยสัมพันธ์
4. . รู้จักกาลเทศะ
5. เต็มใจให้บริการ
6. มีบุคลิกภาพดี
7. เป็นนักฟังที่ดี
8. ไม่ดูถูกผู้อื่น
9. พุดจา ชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ
10. พัฒนา ปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

สิ่งทีผู้ให้บริการควรปฏิบัติ

ไม่ควรทำ	ควรทำ
ยียัก	รอบรู้
ชักสีหน้า	สู้งาน

ท่ามาก ปฏิภาณดี
ปากเสีย มีไมตรีจิต

บุคลิกภาพพื้นฐานของผู้ให้บริการ

1. ยืนให้ถูกต้อง เหมาะสมและสุภาพ
2. นั่งให้ถูกบุคลิกลักษณะและสุภาพ
3. การก้มศีรษะ แสดงความนอบน้อม
4. การคำนับ (ชาย) เพื่อให้เกียรติและแสดงความเคารพ
5. การจับมือ เป็นมารยาทของสุภาพชน
6. มารยาทในการเข้าออกห้องผู้อื่น
7. มารยาทในการส่งมอบเอกสาร หรือสิ่งของ 8. มารยาทในการใช้ลิฟต์

ข้อห้ามในงานบริการ

1. อย่านิ่งเฉยไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้
2. อย่าพูดสวนในขณะที่ผู้อื่นกำลังพูดอยู่
3. อย่าโทษผู้ให้บริการว่าผิดและตัวเองถูกเสมอ
4. อย่าต่อปากต่อคำ ยียวนกวนประสาท
5. อย่าทำทนายลูกค้าให้ไปฟ้องร้องทั้งเรื่องการปฏิบัติงานและมารยาทในการให้บริการ

การพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

1. ศึกษาเรียนรู้อยู่เสมอเพื่อเพิ่มทักษะในด้านต่างๆ
2. ประเมินตนเองตลอดเวลา ว่าวันนี้เราดีกว่าเมื่อวาน พรุ่งนี้เราจะดีกว่าวันนี้เป็นต้น
3. วิเคราะห์ตนเอง อะไรบ้างที่เป็นจุดแข็ง พิจารณาตนเอง เพิ่มจุดแข็ง วิเคราะห์ตนเอง อะไรที่ เป็นจุดอ่อน พิจารณาตนเอง ลดจุดอ่อน สิ่งที่ต้องมีและปรับปรุงอยู่เสมอ

ปฏิบัติงานด้านบริการต้องขายการบริการแบบ PACKAGES ดังนี้

P – Personality (เพอเซอนัลลิตี้) บุคลิกภาพ
A – Assistance (แอสซิสแตนซ์) ความช่วยเหลือ
C – Cordial (คอร์ดีเยน) ความจริงใจ
K – Knowledge (นอเลท) ความรู้
A – Attitude (แอตติจูด) ทักษะคติ
G – Goodness (กูดเนส) ความดี

E – Efficiency (เอฟิซิเ็นซี) ความมีประสิทธิภาพ

S – Spirit (สปิริต) จิตใจ

18. สรุปเทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งส่วน หนึ่ง จะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นสำคัญ ซึ่งทุกหน่วยงานในคณะวิทยาการจัดการไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือ พนักงานเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์การต้อนรับ บุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้ที่มาติดต่อ ทุกประเภทเป็นต้น จะต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญ ของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการ เป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้อง พัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษารูปการให้บริการ เพื่อการพัฒนา องค์การอย่างสมบูรณ์แบบ “องค์กรเป็นเยี่ยม...บริการเป็นเลิศ” การให้บริการโดยอาศัยคนเป็น หลักแบบพบหน้า เคารพหน้ามีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการ ให้บริการเพื่อผูกมัดใจผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ผู้ให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กร จึงจำเป็นต้องรู้จัก ประยุกต์ความรู้จากแขนงวิชาต่างๆ มาใช้ในงานบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าหรือ ผู้รับบริการ อาจจะต้องใช้จิตวิทยาในการทำความเข้าใจและรับรู้ถึง ความต้องการของผู้รับบริการและ และให้การบริการตรงใจมากที่สุด ซึ่งการให้บริการแบบให้คำปรึกษา เชิงจิตวิทยานำมาใช้ในการบริการก็จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการสำหรับลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีลักษณะ หลายรูปแบบ ได้ดีไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือผู้รับบริการที่ปกติหรือลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีลักษณะจู้จี้จุกจิก ขี้บ่น เจ้าปัญหา แสดงอำนาจ หรือมาพร้อมกับอารมณ์เสีย นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและ ประทับใจใน การให้บริการเป็นอย่างดีและยินดีกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

งานอาหารและบริการ



การจัดเลี้ยงอาหาร

งานอาหารและบริการ

การแบ่งปันกันกินเป็นการแสดงความเป็นมิตรที่เป็นธรรมชาติที่สุด การเชิญแขก มาร่วมรับประทานอาหารเป็นประเพณีที่นิยมปฏิบัติอยู่ในวัฒนธรรม ต่าง ๆ เกือบทั่วโลก การเลี้ยงอาหารนอกจากจะเป็นการ แสดงออกถึงอัธยาศัยในการต้อนรับด้วยไมตรีจิตแล้ว ยังถือเป็นการให้เกียรติแก่แขกผู้ได้รับเชิญ และในบางโอกาส เป็นเครื่องหมายของการ ประกาศและการเฉลิมฉลองกิจกรรมที่สำคัญด้วย

มรรยาทในการรับประทานอาหารในทุกวัฒนธรรมเป็นเรื่องประณีตละเอียดอ่อน ไม่มีมรรยาทในเรื่องใด จุกจิกยุ่งยากมากเท่ากับมรรยาทในโต๊ะอาหาร และถึงแม้ในปัจจุบันได้ละทิ้งกฎ ระเบียบ มารยาทเดิม และความ หูหრაฟุ้งเพื่อลงไป ให้คงเหลือไว้เฉพาะมารยาทและพิธีการที่จำเป็นในทางปฏิบัติ แต่ก็ยังคงมีมารยาทที่ จำเป็น ต้องปฏิบัติอีกมากมายที่เราจะเรียนรู้การเลี้ยงรับรองแบบสากลซึ่งเป็นเรื่องของ ชาวตะวันตก ที่มีระเบียบพิธี แตกต่างจากการเลี้ยงอาหารตามแบบของไทยนี้

- มิได้หมายความว่ามรรยาทในการรับประทานอาหารตามแบบพิธีของไทยล้าหลังหรือต่ำต้อย แต่เราเรียนรู้หาความเข้าใจเพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถเข้าร่วมงานเลี้ยงที่จัดตามแบบพิธีสากลได้อย่างถูกต้องสง่างาม โดยเราจะยังคงรับประทานอาหารด้วยช้อนส้อมตามแบบไทยได้อย่าง ถูกต้องดังามอยู่เช่นเดิม

- การเลี้ยงรับรองมีหลายแบบหลายประเภท ทุกประเภทมีจุดมุ่งหมาย เหมือนกัน คือ ให้ความสุขสำราญ แก่แขก และต่างฝ่ายต่างจะได้ รับเกียรติจากกันและกัน แต่การจัดงานเลี้ยงแต่ละประเภท มักจะมี วัตถุประสงค์ที่ต่างกันอยู่ตามความสำคัญของงาน ว่าต้องการแบบ พิธีและการให้เกียรติที่เหมาะสมแก่ สถานการณ์และโอกาส เพียงใด

- ในบรรดางานเลี้ยงรับรองทั้งปวง การเลี้ยงอาหารค่ำป็นงานที่ใช้เวลา มากที่สุด มีความประณีต ละเอียดอ่อน มีแบบพิธีที่เคร่งครัด จึงถือกัน ว่าเป็นการเลี้ยงที่สำคัญที่สุด และถือเป็นการให้เกียรติต่อกันอย่างสูง ที่สุดด้วย งานเลี้ยงอาหารกลางวันเป็นงานที่มีความประณีตและ เคร่งครัดในแบบพิธีรองลงมาจากงานเลี้ยงอาหาร ค่ำ

- สำหรับงานเลี้ยงอาหารค่ำแบบไทยนั้น มีรูปแบบและมรรยาทในการ รับประทานอาหารเป็นแบบของ ไทยโดยเฉพาะ แม้แต่การรับประทานอาหารด้วยช้อนส้อมก็เป็นวัฒนธรรมไทยอย่างแท้จริง เพียงแต่ไทยได้ อุปกรณ์ของฝรั่งมาใช้ แต่วิธีการรับประทานอาหารนั้นเป็นของไทยเราเองโดย อธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์ทุกอย่างตามแบบ นานาชาติ

การเลี้ยงอาหารแบบไทย



การเลี้ยงอาหารแบบไทย

- 1.1.1 แบบนั่งกับพื้นจัดสำหรับเฉพาะคน แบบนี้เป็นการเลี้ยงตาม ประเพณีไทยแท้ หมายถึง 1 คนต่อ 1 สारับควา 1 สारับหวาน 1 ไข่ สำหรับเลี้ยงพระผู้ใหญ่หรือเจ้านายชั้นสูง
- 1.1.2 แบบนั่งกับพื้นรวมกันเป็นวง การเลี้ยงแบบนี้จัดเลี้ยงแขกหรือ พระสงฆ์จะนั่งกับพื้นซึ่งปูด้วยเสื่อ หรือพรม การวางอาหารจะวางของ ควาก่อน อาหารทุกอย่างจะจัดมาวางตรงกลางทั้งหมดและถ้วยหรือทุก คน จะมีช้อนกลางให้แขกตัก แขกทุกคนจะมีจานข้าว ช้อนส้อม ผ้าเช็ด มือ แก้วน้ำประจำตัว ส่วนโภข้าว คนไหนจะใช้ร่วมกัน การจัดเป็นวง ๆ หนึ่งประมาณ 5-6 คน เมื่อแขกรับประทานอาหารของควาเสร็จแล้วก็จะเปลี่ยน ของควาออก แล้วนาของหวานเข้ามาเสิร์ฟแทน
- 1.1.3 แบบนั่งโต๊ะ การนั่งโต๊ะรับประทานอาหารเป็นวัฒนธรรมแบบ ตะวันตก โดยแทนที่จะวางอาหาร กับพื้นรวมกันเป็นวง แต่การเสิร์ฟ แบ่งเป็น ๒ อย่างคือ นาอาหารทุกอย่างมาวางบนโต๊ะและการเสิร์ฟ อาหารที่ ละอย่าง
- 1.1.4 แบบออกร้าน การเลี้ยงแบบนี้เหมาะสำหรับการเลี้ยงคนจำนวน มาก และต้องอาศัยบริเวณ กว้างขวาง และต้องเลี้ยงภายนอกตัวอาคาร การจัดอาหารแต่ละร้านไม่ควรซ้ำกัน

1.2. การเลี้ยงอาหารแบบโต๊ะจีน



การเลี้ยงอาหารแบบโต๊ะจีน

รายการอาหารที่นิยมจัดเลี้ยงโต๊ะจีนจะมีอาหารอย่างน้อย 8 อย่างขึ้นไปเสิร์ฟเป็นลำดับดังนี้

- 1.2.1 เริ่มต้นด้วยกับแกล้มเย็นและร้อน
- 1.2.2 ซุปน้ำข้นมีเนื้อซึ่งมักเป็นอาหารพิเศษ เช่น หูฉลาม
- 1.2.3 อาหารต่าง ๆ จัดเรียงลำดับกันตามความคิด ในเรื่องให้มีรส อาหารหลาย หลาก และจัดสมดุล

ของรสให้มีการประกอบรสกัน ส่งเสริมกันตามกันและแก้รสกัน การจัดลำดับอาหารที่ดีจะไม่ทำให้ผู้รับ ประทาน เกิดความรู้สึก “เลี่ยน” หรือ “เอียน”

- 1.2.4 อาหารคาวกลุ่มสุดท้ายจะเสิร์ฟเป็นชุด ซึ่งมักจะประกอบด้วย ข้าวผัด หมี่ผัด แกงจืดต่าง ๆ หรือ ต้มยำ

- 1.2.5 อาหารทุกมื้อต้องมีปลา เพราะมีความเชื่อว่าปลาแสดงนิมิต หมายถึงความสุขสมบูรณ์อาหาร บางอย่างแสดงลักษณะพิเศษ เช่น เส้นหมี่ทุกประเภท แสดงถึงความยืนยาวของอายุ ควรเสิร์ฟในงานวัน เกิด ซาลาเปาทอดใส่ถั่วแระแสดงถึงความรุ่งเรือง

• 1.2.6 การจัดอาหารที่แปลกและที่ถือว่าเป็นของดี เช่น หูฉลาม เป๋าฮื้อ ปลิงทะเล หมูหันเปิดปากกึ่ง รังนก ประกอบกับเห็ดหอม ซึ่งราคาก็สูง ด้วยจะเป็นนิมิตหมายของการให้เกียรติอย่างสูง • 1.2.7 ของหวานหรือผลไม้สด

• 1.2.8 เครื่องดื่ม เหล้าจีนเสิร์ฟได้ทุกโอกาส ไวน์สีชมพู ก็เหมาะสมสำหรับ อาหารจีน ชาเป็นเครื่องดื่มที่ควรเสิร์ฟประจำ นอกจากนั้นเครื่องดื่ม อื่น ๆ ก็ไม่ขัดกับอาหารจีน

1.3 การเลี้ยงอาหารแบบตะวันตก

• 1.3.1 การจัดเลี้ยงอาหารแบบเป็นพิธี (Formal Dinner)



การเลี้ยงอาหารแบบตะวันตก

- 1.3.1 การจัดเลี้ยงอาหารแบบเป็นพิธี (Formal Dinner)

1.3.1 การจัดเลี้ยงอาหารแบบเป็นพิธี (Formal Dinner) สิ่งที่ต้อง คำนึงในการจัดโต๊ะอาหารแบบเป็นพิธี

• (1) ความสะอาด เครื่องมือเครื่องใช้ทุกอย่างที่ใช้ในการจัดโต๊ะต้องสะอาด ผ้าปูโต๊ะผ้าเช็ดมือสะอาดรีดเรียบ เครื่องใช้ประเภทช้อน ส้อม มีด สะอาดขึ้น เภา แก้วใสสะอาด ถ้วยชามจานสะอาดไม่มีคราบน้ำ ตลอดจนอาหารที่จัดลง จานต้องจัดอย่างสะอาด

• (2) ความมีระเบียบ จัดวางภาชนะให้ถูกที่และเป็นไปตามสากลนิยม วาง จานห่างช้อนส้อมห่างขอบโต๊ะ 1 นิ้วเท่า ๆ กัน มีดกับส้อมวางห่างกันเท่ากับ วางช้อนส้อมห่างจากจาน Main Dish แก้วน้ำวางขวามือห่างจาก

ปลาย มีด ½ นิ้ว จานขนมปังวางด้านซ้าย วางมีดแนบมีด เนื้อ โดยหันคมเข้าในทุก Cover ที่จัดต้องเหมือน ๆ กัน มี ช้อน วางขวามือเสมอ ส้อมวางซ้ายมือ นอกจากจะใช้ส้อมอย่างเดียวจึงวางขวามือ

• (3)ความประณีต เริ่มตั้งแต่การเลือกอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัด คือ ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดมือสีต้องกลมกลืน ผ้าปูโต๊ะเมื่อปูแล้วชายด้านตรงข้ามต้อง เท่ากัน และทิ้งชายคลุมขาโต๊ะอย่างน้อย 12 นิ้ว ไม่เกิน 18 นิ้ว ถ้าสั้น หรือ ยาวเกินไปจะดูขัดตา แสดงให้เห็นความไม่ประณีตของผู้จัดเครื่อง ถ้วยชามเข้าชุดกันทั้งเรื่องของเนื้อกระเบื้องและแบบ แก้วน้ำเลือกแก้วที่ เนื้อแก้วชนิดเดียวกันควรเลือกเนื้อแก้วที่ใส ช้อน ส้อม มีด ใช้แบบ เดียวกัน และต้อง •

(4) ความสวยงาม สิ่งที่ใช้ตกแต่งต้องเลือกเริ่มตั้งแต่ภาชนะที่ใช้จัด ดอกไม้หรือผลไม้ ดอกไม้ใบไม้ต้องล้าง เช็ด ใ้ใบไม้ให้ขึ้นเงาก่อนที่จะใช้ จัดเลือกภาชนะและดอกไม้ ใบไม้ที่จัดให้เข้ากัน และการจัดสิ่งที่ใช้ ตกแต่งต้องให้เห็น ความสำคัญของโอกาสที่จัดเลี้ยง

รายการอาหารสำหรับเลี้ยงแบบเป็นพิธีในปัจจุบันจะมีไม่เกิน 6 รายการ ซึ่งประกอบด้วย

- 1. อาหารเรียกน้ำย่อย (Appetizers) เช่น ซูชิ หรือผลไม้สด หรือ อาหารทะเล เช่น หอย ปู กุ้ง
- 2. อาหารปลา ซึ่งบางครั้งบางงาน จะยกเว้นข้ามไปเป็นอาหารเนื้อ หรือ เอาอาหารอื่นมาแทนอาหารปลาก็ได้ ถ้าปลาหายากใช้ไก่แทนก็ได้
- 3. อาหารจานหลัก Entrée หรือ Main Course ตามปกติใช้ อาหารประเภทเนื้อหรือเป็ด ไก่ อาหาร Entrée หรือ Main Course ตามปกติจะเสิร์ฟกับ Salad หรือจัดพวกผักไว้ในจาน เดียวกันกับอาหารจานหลัก
- 4. Salad บางครั้งก็จะไม่จัดต่างหาก จะจัดรวมอยู่ในจานเดียวกัน
- 5. ของหวาน
- 6. กาแฟ

ในการจัดรายการอาหารต้องให้สมดุลกันในเรื่องรส สี และเนื้อหา และ เป็นอาหารที่กินง่ายทาง่าย จัดได้สวยงาม ทั้งไว้นานก็ไม่เสียรูป

1.3.2 การจัดเลี้ยงอาหารแบบบุฟเฟต์ (Buffet)



1.3.2 การจัดเลี้ยงอาหารแบบบุฟเฟต์ (Buffet)

- 1.3.2 การจัดเลี้ยงอาหารแบบบุฟเฟต์ (Buffet)

• นิยมใช้เลี้ยงกับคนจำนวนมาก ในการเลี้ยงแบบนี้แขกจะช่วยตัวเอง ตักอาหาร ดังนั้นอาหารทุกอย่างตลอดจนเครื่องดื่มจะจัดไว้ที่โต๊ะ เรียบร้อย โดยมีคนเสิร์ฟไว้ช่วยดูแลบ้างการจัด Buffet มี 3 แบบ (1) แบบจัดอาหารทุกชนิดพร้อมอุปกรณ์ จัดวางไว้ที่โต๊ะแต่ละ โต๊ะที่จัดวางจะมี แก้วจัดให้หนึ่งตามจำนวนแขก แขกก็เลือกอาหารที่โต๊ะ รับประทานเอง ถ้าอาหารจานไหนเลือกไม่ถึง หรือตักลาบาก็จะยกหรือ ส่งต่อกันในการจัดเลี้ยงแบบนี้นิยมใช้ในบ้านใช้กับแขกจำนวนน้อยใช้ กับแขกที่สนิทสนมกันดี

• (2) จัดอาหารลงถาดหรือจานใหญ่ ๆ โดยมีคนเสิร์ฟยกอาหารมาให้แขก ส่งไปตามโต๊ะที่แขกนั่ง แขกจะตักเองตามชอบ ถ้าอาหารที่ไม่ชอบก็ ปฏิเสธได้ ถ้าเป็นของที่ร้อน พวกเครื่องดื่มก็มักจะใส่รถเข็น การจัดแบบนี้ต้องมีคนเสิร์ฟคอยรอที่โต๊ะ แขกเลือกตักเอง การจัดเลี้ยงแบบนี้ อุปกรณ์ ทุกอย่างจะต้องวางไว้บนโต๊ะให้ครบ

- (3) จัดอาหารทุกชนิดและอุปกรณ์ทุกอย่างไว้บนโต๊ะ ให้แขกไปเลือกตัก อาหารเอง การจัดแบบนี้ต้องมีคนเสิร์ฟคอยรอที่โต๊ะ คอยช่วยเหลือแขก บ้าง ถ้าอาหารหมดต้องรีบเอามาเติมทันที

1.3.3 การจัดเลี้ยงแบบค็อกเทล (The Cocktail Party)



1.3.3 การจัดเลี้ยงแบบค็อกเทล (The Cocktail Party)

- 1.3.3 การจัดเลี้ยงแบบค็อกเทล (The Cocktail Party)
- การจัดเลี้ยงแบบค็อกเทลเหมาะที่จะใช้จัดเลี้ยงกับแขกจำนวนมาก ๆ เหมาะกับแขก ในสังคมอีกระดับหนึ่งที่นิยมพบปะพูดคุยได้สะดวก ในระหว่างรับประทานอาหาร และไม่มีโต๊ะสำหรับนั่งรับประทานอาหาร โดยเฉพาะ จะมีเพียงโต๊ะจัดวางอาหาร เวลาที่นิยมจัดเลี้ยงจะเริ่มระหว่างเวลา 5 โมงเย็นถึง 3 ทุ่ม เหมาะสำหรับโอกาสพิเศษ เช่น งานเปิดบริษัท ร้านค้า งานแสดงความยินดีในโอกาสต่าง ๆ งานมงคลสมรส แนะนำสินค้าใหม่ ต้อนรับผู้บริหารคนใหม่ อาลาผู้บริหาร หรือฉลองความสำเร็จใน โอกาสต่าง ๆ งานเลี้ยงค็อกเทลส่วนใหญ่จะใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง เนื่องจากมี เวลาสั้นและแขกหมุนเวียนเข้าออกมาก
- อาหารที่ใช้จะเลือกอาหารประเภทคานาเป้ และออร์เดิร์ฟ และการจัดโต๊ะจะจัดแบบ บุฟเฟต์ การจัดเลี้ยงแบบนี้เพื่อพบปะพูดคุยกัน ไม่มีเก้าอี้ให้แขก แขกจะจับกลุ่มคุย กัน เดินไปมาเพื่อคุยกัน อาหารที่ใช้ควรเลือกอาหารที่รับประทานง่ายเป็นชิ้น ๆ หรือ เป็นคา ๆสะดวกในการรับประทานใช้มือหยิบจัดได้สะดวก

• สำหรับเครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์ อย่างน้อยควรมี 3 อย่าง เช่น ยิน หรือ วอดก้า สก๊อตเบอร์เบิ้น และควรมีรัมสำหรับผสม นอกจากมีเครื่องดื่ม ประเภทแอลกอฮอล์แล้วควรมีเครื่องดื่มสำหรับผู้หญิง เช่น พ้นช์ (Punch) เหล้าเวอร์มูธ (Vermouth) น้ำมะนาวเหมาะที่จะใช้เป็น เครื่องดื่มผสมกับเหล้าอื่นๆ ได้ดี ตัวอย่างอาหารแบบค็อกเทลสำหรับงาน เลี้ยง หัวพันเบคอน หมูกับซิง ไส้กรอกกับมัสดาร์ต เนื้อปั้นก้อนปรุงรส หมู ย่างแบบจีน เนื้อย่างแบบเกาหลี ฮังการีเย็นค็อกเทล กุ้งกับเครื่องเทศ กุนเชียงกับผัก ลูกชิ้นปลาปรุงรส สับปะรดเนยแข็ง ขนมปังเนยแข็ง พืชซ่า หน้าเนยแข็งและแฮม แชนด์วิชหน้าแฮม แชนด์วิชหน้าไก่อบ แชนด์วิชเนยแข็ง แชนด์วิชไข่ต้ม แชนด์วิชมันฝรั่งปลาซาร์ดีน คานาเป้ หน้าไข่ปลา คาร์เวียร์ คานาเป้ หน้ามะพร้าว คานาเป้ หน้ากุ้ง คานาเป้ หน้าปู ฯลฯ เลือก อาหารได้ตามความเหมาะสมกับผู้รับประทาน แต่ถ้าเป็นค็อกเทลก่อน อาหารกลางวัน อาหารที่ใช้ควรเป็นพวกคานาเป้ และเครื่องดื่มอ่อน ๆ ที่ไม่ ผสมแอลกอฮอล์ เช่น น้ำผลไม้ พ้นช์ คานาเป้ จัดเพียง 2-3 อย่าง

1.3.4 งานเลี้ยงน้ำชาและการจัดอาหารว่าง (Coffee Break)



1.3.4 งานเลี้ยงน้ำชาและการจัดอาหารว่าง (Coffee Break)

- 1.3.4 งานเลี้ยงน้ำชาและการจัดอาหารว่าง (Coffee Break)

- การเลี้ยงน้ำชาจัดว่าเป็นอาหารว่างระหว่างมือ จัดได้ทั้งมือเช้าและบ่าย การ เลี้ยงน้ำชาเช้าจะเลี้ยงเวลา 10.00-11.00 น. จะเลี้ยงระหว่างมือเช้ากับ กลางวัน มักนิยมใช้กับงานการประชุม สัมมนา หรืองานพิธีต่าง ๆ ฯลฯ เพื่อ เป็นการผ่อนคลายความเครียดและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
- การจัดโต๊ะน้ำชาหรือโต๊ะอาหารว่าง นิยมจัดแบบบุฟเฟต์ โต๊ะที่จัดอาหารต้อง เลือกขนาดใหญ่พอสมควร ปูผ้าปูโต๊ะให้เรียบร้อย ควรเลือกผ้าปูโต๊ะสีสด ๆ รายวิชา งานอาหารและบริการ ระดับชั้น มัธยมศึกษา ปีที่1 ครู ศุภวรรณ แย้มมา

การบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ความสำคัญของอาหาร

อาหารจัดว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกาย จึงมีการกำหนดอาหารขึ้นเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งในการดำเนินชีวิต ดังนั้นคนทุกคนจำเป็นจะต้องรับประทานอาหารเพื่อให้ชีวิตดำเนินต่อไป หากมีลูกค้าซึ่งอาจเป็นคนไทย ชาวต่างประเทศ หรือนักท่องเที่ยวเข้ามารับประทานอาหารในร้านเป็นจำนวนมาก ย่อมทำให้มีการรับประทานอาหารมากขึ้น ซึ่งหมายถึงงานมากขึ้นและรายได้สำหรับพนักงานจะมากขึ้น

อาหารคืออะไร?

อาหาร คือ สิ่งต่างๆ ที่เรารับประทานเข้าไป โดยการใส่ปาก เคี้ยว กลืนและย่อยเพื่อให้ดูดซึมไปบำรุงส่วนต่างๆ ของร่างกาย รวมถึงอาหารใจเมื่อได้รับประทานเข้าไปจะรู้สึกพอใจ ประทับใจ

อาหารที่ดี คืออาหารที่สะอาด ไม่เป็นพิษ มีรสชาติอร่อยซึ่งมาพร้อมกับการบริการที่ดี ประทับใจ สามารถเชิญชวนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการได้ในครั้งต่อไป

อาหารไม่ดี คือ อาหารที่ไม่สะอาดเมื่อรับประทานเข้าไปแล้วทำให้ร่างกายได้รับอันตราย อาจเจ็บป่วยหรือเป็นโรคได้ รวมถึงการบริการที่ไม่ดี ขาดการเอาใจใส่

สารอาหารถูกจำแนกให้เป็น 6 หมู่หลักตามองค์ประกอบทางเคมี คือ

หมู่ที่ 1 โปรตีน พบใน เนื้อสัตว์ ไข่ นม ถั่ว

หมู่ที่ 2 คาร์โบไฮเดรต พบใน ข้าว แป้ง น้ำตาล เผือก มัน

หมู่ที่ 3 เกลือแร่หรือแร่ธาตุ มีอยู่ใน พืชผัก

หมู่ที่ 4 วิตามิน มีอยู่ใน ผลไม้

หมู่ที่ 5 ไขมัน ไขมันจากพืชและสัตว์

หมู่ที่ 6 น้ำ

ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงการปรุงอาหารที่ทำให้ผู้บริโภคได้รับสารอาหารครบถ้วนตามสัดส่วนที่ควรได้รับในแต่ละวัย

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงใยอาหารซึ่งเป็นคาร์โบไฮเดรตโมเลกุลใหญ่ ๆ ที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย โดยช่วยการขับถ่าย จับไขมันจากอาหาร ลดการดูดซึมพวบน้ำตาล ป้องกันมะเร็งในลำไส้ ป้องกันโรคริดสีดวงทวาร และป้องกันโรคลำไส้โป่งพอง คนเราควรได้รับใยอาหารวันละ 25 กรัม ใยอาหารพบมากใน ผักต่างๆ และผลไม้บางชนิด

อาหารที่ดีขึ้นอยู่กับ

1. การใช้วัตถุดิบและเครื่องปรุง เป็นการคัดวัตถุดิบ เครื่องปรุง การเก็บรักษา การถนอมอาหารให้มีคุณภาพมาตรฐาน
2. การปรุงอาหาร โดยคำนึงถึง การปรุงอาหารให้สุกโดยทั่วถึง การสงวนคุณค่าเช่น อาหารประเภทผัก ผลไม้ ควรใช้ไฟแรง และใช้เวลาสั้นในการลวกหรือต้มแค่สุก และมีวิธีปรุงที่ถูกต้องลักษณะป้องกันการปนเปื้อนต่างๆ
3. ภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้ จะต้องใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับประเภทของอาหาร อุปกรณ์มีความสะอาด เก็บรักษาเรียบร้อย ช้อน ส้อม ตะเกียบ วางตั้งเอาด้ามขึ้นในภาชนะโปร่งสะอาด และมีการปกปิด เก็บสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.
4. การบริการ การให้การต้อนรับและดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ให้ได้ถูกต้องตามมาตรฐานที่ดี
5. ความสะอาดของสถานที่ ปลอดภัยจากฝุ่นละออง แมลง สัตว์ต่างๆ จัดสถานที่เป็นสัดส่วน ห้องน้ำอยู่ห่างจากที่ปรุงและทานอาหาร ขยะมูลฝอยและน้ำเสียได้รับการกำจัดด้วยวิธีที่ถูกหลักสุขาภิบาล

เครื่องดื่มแบ่งออกเป็นชนิดที่ไม่มีแอลกอฮอล์ และที่มีแอลกอฮอล์

1. ชา

เป็นเครื่องดื่มที่มีประวัติยาวนานกว่า 5000 ปี แต่เดิมเป็นการดื่มเพื่อสุขภาพ ต่อมาเป็นการดื่มเพื่อความอร่อยในกลิ่นหอมและรสชาติ ยอดใบชาจะมีราคาแพงกว่าส่วนอื่นของต้น ประเทศที่มีชื่อเสียงในการปลูกชาได้แก่ จีน ออฟริกาตะวันออก อินเดีย อินโดนีเซีย ศรีลังกา ใบชาจำแนกออกตามประเภทที่จำหน่ายตามท้องตลาดดังนี้

Afternoon tea ชายามบ่าย

Assam อัสสัม

China ชาจีน

Darjeeling

Earl Grey ชาเอิร์ลเกรย์

English breakfast

Iced tea

Indian or Ceylon Blend

Jasmine

Kenya

Lapsang Souchong ชาเลปซาง ซูซง

Multi-pot

2. กาแฟ

กาแฟที่ดีต้องมีกลิ่นหอม รสชาติเข้มข้น กลมกล่อม และมีสีน้ำตาลนวล ไม่ออกสีเทา

สาเหตุที่ทำให้กาแฟเสียคุณภาพประกอบด้วย

- น้ำที่ใช้ไม่บริสุทธิ์
- อุณหภูมิขณะต้มสูงหรือต่ำกว่า 96 องศา C
- อุณหภูมิในกาสูงหรือต่ำกว่า 68 องศา C
- อุณหภูมิในกาเกินไป
- ใส่ปริมาณกาแฟมากหรือน้อยเกินไป
- ใช้เวลาในการต้มกาแฟมากหรือน้อยเกินไป
- เมล็ดกาแฟผ่านการคั่วไม่เหมาะสม
- กาแฟเก่าเกินไป
- ใช้เมล็ดกาแฟผิดขนาด ไม่เข้ากับเครื่องทำกาแฟ

- อุปกรณ์ที่ใช้ไม่สะอาด
- มีกากปนอยู่กับกาแฟที่ใช้ดื่ม

ชนิดของกาแฟ

- เอสเพรสโซ (Espresso) คือกาแฟที่มีรสแก่และเข้มข้น เป็นกาแฟที่ไม่ใส่ครีมและน้ำตาล ชงในปริมาณ 1-2 ออนซ์ หรือ 30-60 มิลลิลิตร ต้องใช้กาแฟใหม่อายุไม่เกิน 1 เดือน และใช้วิธีการชงแบบใช้แรงอัดต่างจากกาแฟทั่ว ๆ ไปซึ่งชงแบบผ่านน้ำหยด ปกติแล้วคนจะดื่มเอสเพรสโซให้หมดในอีกเดี๋ยวและจะไม่ใส่น้ำตาลหรือนม เอสเพรสโซที่ชงถูกวิธีจะต้องมีฟองสีทองลอยอยู่ด้านบน รสชาติของเอสเพรสโซจะคงอยู่ในปากเป็นเวลา 15-30 นาที
- คาปูชิโน (Cappuccino) มีส่วนประกอบหลักคือ เอสเพรสโซ และ นม ในอัตราส่วนของเอสเพรสโซ 1/3 ส่วน นมสด (นมร้อนผ่านไอน้ำ) 1/3 ส่วน และนมตีเป็นโฟมละเอียด 1/3 ส่วนลอยอยู่ด้านบน นอกจากนั้นอาจโรยหน้าด้วยผงซินนามอน หรือ ผงโกโก้เล็กน้อย
- ลาเต้ (Latte) กาแฟที่ใช้เอสเพรสโซ 1/3 ส่วน และนมร้อนอีก 2/3 ส่วน และจะหยอดโฟมนมหนาประมาณ 1 ซม. ทับข้างบน
- มอคค่า (Cafe Mocha) มีเอสเพรสโซ 1/3 ส่วนและนมร้อน 2/3 ส่วน และจะมีส่วนผสมของช็อคโกแลตด้วยในรูปของน้ำเชื่อมช็อคโกแลตปนอยู่ด้วย เสิร์ฟได้ทั้งแบบร้อนและแบบเย็นใส่น้ำแข็ง มักมีวิปครีมปิดหน้า
- อเมริกาโน หรือ คาเฟ่ อเมริกาโน (Cafe Americano) ชงโดยเติมน้ำร้อนผสมลงไปเอสเพรสโซเป็นการเจือจางเอสเพรสโซด้วยน้ำร้อน ทำให้อเมริกาโนมีความเข้มข้นเหมือนกาแฟดำทั่วไป แต่มีกลิ่นและรสชาติที่เข้มข้นมาจากเอสเพรสโซ
- กาแฟดำ เป็นกาแฟที่ดื่มกันโดยทั่วไป มีปริมาณพอ ๆ กับ อเมริกาโน และ มากกว่าเอสเพรสโซ กาแฟดำชงด้วยวิธีการหยดน้ำ อาจเป็นแบบให้น้ำซึมหรือแบบเฟรนช์เพรส เสิร์ฟโดยไม่ใส่นม อาจเติมน้ำตาลได้

3. ช็อกโกแลต

4. เครื่องดื่มอื่น ๆ ที่ไม่มีแอลกอฮอล์

5. ไวน์

ไวน์มีแหล่งผลิตที่สำคัญคือ ฝรั่งเศส เยอรมัน อิตาลี สเปน โปรตุเกส อังกฤษ ออสเตรเลีย สหรัฐอเมริกา แอฟริกาใต้

ไวน์แบ่งออกเป็นชนิดต่างๆคือ ไวน์ที่มีก๊าซ ไวน์แดง ไวน์ขาว ไวน์หวาน และไวน์สีชมพูอ่อน

ไวน์ขาวแบ่งออกตามสายพันธุ์องุ่นคือ Chardonnay, Chennin blanc, Gewurztraminer, Pinot Blanc, Pinot Gris / Pinot Grigio, Riesling, Sauvignon Blanc, Semillon, เป็นต้น

ไวน์แดงแบ่งออกตามสายพันธุ์องุ่นคือ Cabernet Sauvignon, Gamay, Merlot, Pinot Noir, Sangiovese, Shiraz / Syrah, Tempranillo, Zinfandel เป็นต้น

การเลือกซื้อไวน์ควรดูที่ Bin number (หมายเลขของถังที่บรรจุ), ยี่ห้อ, ประเทศที่ผลิต, การรับรองแหล่งผลิต (AOC ย่อมาจาก Appellation d'origine Contrôlée), Chateau / Estate bottled, ชนิดของสายพันธุ์องุ่น, ปีการผลิต, และ ราคา

เหล้าค็อกเทล

- Sidecar เกิดขึ้นในฝรั่งเศสโดยทหารอเมริกันตั้งแต่ในปี ค.ศ. 1992 โดยมีส่วนผสม ของ น้ำแฉัง บรันดี 1 ½ ออนซ์ Grand Marnier (เหล้าหวานรสส้ม) ½ ออนซ์ และ น้ำมะนาวสด 1/3 ออนซ์

- Margarita เกิดขึ้นที่ประเทศเม็กซิโกในปี ค.ศ. 1942 โดยการนำเกลือไปทาไว้ที่ขอบปากแก้ว ส่วนผสมคือ น้ำแฉัง น้ำมะนาวสด ¾ ออนซ์ เหล้า triple sec หรือเหล้า Cointreau 1 ออนซ์ เหล้า blanco tequila 1½ ออนซ์

- Classic Daiquiri จากประเทศคิวบา มีส่วนผสมคือ รัมขาว 2 ½ ออนซ์ น้ำมะนาว 1 ½ ออนซ์ น้ำตาล 4 ช้อนชา มะนาวสด 1 ผล และ น้ำแฉัง

- Daiquiri เป็นค็อกเทลที่นิยมใช้รัมมาเป็นส่วนผสม ซึ่งมีให้เลือกสรรหลากหลายสูตร อาทิ Daiquiri Banana, Daiquiri Mango, Daiquiri Strawberry ฯลฯ เป็นต้น ส่วนผสมมี น้ำแฉัง รัมขาว 2 ออนซ์ น้ำมะนาวสด ¾ ออนซ์ และ น้ำเชื่อม ¾ ออนซ์

- Martini กำเนิดในปี ค.ศ. 1860 ที่สหรัฐอเมริกา น้ำแฉัง เหล้า gin 3 ออนซ์ vermouth 1 ออนซ์ เปรือกมะนาวเป็นเกลียวๆ 1 ส่วน

7. เหล้ากลั่น

8. เหล้าออกรสหวาน

9. เปียร์

10. น้ำผลไม้ที่มีแอลกอฮอล์

การดื่มที่เหมาะสมและปลอดภัย

ลูกค้าดื่มแอลกอฮอล์ด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น เพื่อการผ่อนคลาย เพื่อดับกระหาย เพื่อความสนุกสนาน สำหรับคนส่วนมากแล้ว การดื่มแอลกอฮอล์ในปริมาณเล็กน้อยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และอาจให้ประโยชน์ด้วย

ความสำคัญของการบริการ

งานบริการเป็นงานที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการและผู้มาติดต่อ การให้บริการที่ดีจะส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน และความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรง หากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้นพนักงานบริการทุกคนจะต้องให้ความสำคัญและมีความรับผิดชอบในการบริการ เพราะ พนักงานบริการคือหน้าตาของร้าน

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพอยู่จากตัวของพนักงานแต่ละคน ต้องอาศัยทัศนคติที่ดี การบริการที่แสดงออกถึงความพร้อมของการบริการ มีความสุภาพ อ่อนโยน มีไมตรีจิตที่ดี เพื่อจะสามารถชนะใจลูกค้าที่มาใช้บริการ การบริการสามารถกระทำได้ตั้งแต่ลูกค้าก้าวเข้ามายังร้าน จนกระทั่งลูกค้าเดินออกจากร้านซึ่งพนักงานบริการทุกคนสามารถปฏิบัติได้ การให้บริการที่ดีจะเป็นเสมือนเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับภัตตาคารหรือร้านอาหาร เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการในโอกาสต่อไป

การบริการอย่างมีคุณภาพ

การบริการที่มีคุณภาพ (Total Quality Service) เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากในการให้บริการ ซึ่งการให้บริการที่ดีจะต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกัน โดยเริ่มจากการมีทัศนคติหรือมีจิตสำนึกที่ดีในการบริการที่ดี และรวมกับการมีบุคลิกลักษณะ ท่าทาง บุคลิกภาพที่ดี มีความอ่อนน้อม สุภาพ มีไมตรีจิตที่ดี ซึ่งเรียกว่า “มาตรฐานการบริการ” ดังนั้น การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่ดี พนักงานบริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจ และแสดงออกโดยการปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ

แนวทางที่ควรปฏิบัติในการให้บริการ

ปัจจุบันมีการแข่งขันเกี่ยวกับกิจการด้านภัตตาคารเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ จำเป็นจะต้องมีการบริการที่ดี มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงการบริการอย่างสม่ำเสมอภาคและเหมาะสม โดยมีแนวทางในการปฏิบัติ คือ

การพัฒนาบุคลิกภาพงานบริการห้องอาหารและเครื่องดื่ม และเทคนิคการให้บริการ “service Mind” (ผู้มีความเป็นเลิศ)

1. พนักงานบริการจะต้องให้ความสนใจต่อลูกค้า
2. พนักงานบริการพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าทุกๆ ท่าน
3. พนักงานบริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
4. พนักงานบริการต้องดูแลความสะอาดของตนเองและร่างกายสม่ำเสมอ
5. พนักงานบริการควรมีความถูกต้องและแม่นยำในการให้บริการ
6. พนักงานบริการมีความรู้ เกี่ยวกับสินค้าและสิ่งต่างๆ
7. พนักงานบริการควรหาโอกาสเพิ่มการขายหรือการให้บริการ
8. พนักงานบริการจะต้องรู้จักการบริการ โดยไม่ลัดคิว บริการตามมาตรฐานที่ถูกต้อง
9. พนักงานบริการจะต้องให้ความสนใจในด้านต่างๆ เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้อง รู้สึกและรับรู้ความต้องการของลูกค้า พุดคุยบ้างตามสมควร

การเตรียมความพร้อมก่อนบริการ

1. สถานที่

สถานที่ เป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถรับรู้และสัมผัสได้ ด้วยการมองเห็นตลอดจนเป็นส่วนที่สร้างภาพลักษณ์ให้เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน รวมถึงเป็นบริเวณพื้นที่ที่พนักงานทุกคนจะต้องประกอบกิจการในการดำเนินงานตลอดวัน

ดังนั้นความพร้อมของสถานที่ จะต้องประกอบด้วย

1. ความปลอดภัย
2. บรรยากาศ

3. ความสะอาดของห้องอาหาร, ห้องน้ำ, อุปกรณ์ที่ให้บริการต่างๆ ซึ่งพนักงานบริการจะต้องตรวจดูตั้งแต่ ผนัง เพดานจนถึงพื้นห้องรวมทั้งเครื่องประดับ โคมไฟประตู หน้าต่าง ม่าน ให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย ถ้าไม่เรียบร้อย จะต้องรีบซ่อมแซม และทำการแก้ไขทันที โดยเฉพาะพื้นห้องจะต้องสะอาด เพราะเป็นจุดที่มองเห็นได้ชัดเจน และแสดงออกถึงภาพลักษณ์ได้เป็นอย่างดี แสงสว่างหรือความสว่างของห้องอาหารจะต้องเหมาะสมไม่มีมืดสลัว หรือจ้ามเกินไป มีการปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศได้เหมาะสม นอกจากนี้ร้านบางแห่งจะมีมุมมีซอก เป็นสาเหตุให้ “ยุ่ง” เข้ามาในห้องอาหารได้ หากยุ่งกีดลูกค้าที่มาใช้บริการย่อมก่อให้เกิดความรำคาญ เสียความรู้สึกและบรรยากาศของห้องอาหารได้ ดังนั้นพนักงานบริการควรเอาใจใส่ และระมัดระวังอย่าให้มียุ่ง โดยหลังจากทำความสะอาดแล้วควรฉีดยากันยุ่งทิ้งไว้เป็นระยะเวลานานจนกว่ากลิ่นของยากันยุ่งจะหมดไป ควรฉีด หลังทำความสะอาดก่อนปิดร้าน เพื่อเช้าวันรุ่งขึ้นกลิ่นจะหมดไป เวลาฉีดต้องระวังอย่าให้ปนเปื้อนภาชนะหรือ อาหารและเครื่องปรุงที่จัดเก็บไว้

2. บุคคล

บุคคล ได้แก่ พนักงานทุกๆ ท่านที่ปฏิบัติงานภายในร้าน ทั้งพนักงานฝ่ายครัวและพนักงานฝ่ายบริการ ก่อนการปฏิบัติงาน พนักงานจะต้องสำรวจความเรียบร้อยของตนเอง อันได้แก่

2.1) การแต่งกาย ถูกระเบียบ

2.1.1 พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านจะต้องใส่เครื่องแบบพนักงานของบริษัทฯ และต้องแต่งกายให้ถูกต้องตามระเบียบ โดยที่พนักงานทุกคนสวมใส่เสื้อ และกางเกงตามแบบที่บริษัทฯ ออกให้

2.1.2 พนักงานหญิงทุกคนที่ผอมยาวจะต้องใช้กิ๊ฟเน็คคลุมผม ที่บริษัทฯ จัดให้ ส่วนพนักงานชายจะต้องสวมหมวกที่บริษัทฯ ออกให้ตลอดเวลาการปฏิบัติงาน

2.1.3 ป้ายชื่อ จะต้องพิมพ์ชื่อจริงเท่านั้น โดยออกจากฝ่ายบุคคล ห้ามวาดลวดลายและแต่งเพิ่มเติม เครื่องแบบทั้งหมดข้างต้นต้องไม่ชำรุด ขาด เปื้อน หรือมีสีซีดจาง สะอาด ไม่มีกลิ่น พนักงานฝ่ายครัวจะต้องสวมใส่ผ้ากันเปื้อน พนักงานฝ่ายบริการจะต้องนำชายเสื้อใส่ไว้ในกระโปรง หรือกางเกง อนุญาตให้พนักงานฝ่ายครัวปล่อยชายเสื้อออกนอกกางเกงได้

2.1.4 รองเท้าและถุงเท้า พนักงานฝ่ายครัวทุกคนจะต้องสวมรองเท้าสีดำ หรือรองเท้ายูทยาง พนักงานฝ่ายบริการทุกคนจะต้องสวมรองเท้าสีดำ พื้นยาง ไม่มีส้น หรือรองเท้าคัทชูสีดำ พนักงานฝ่ายครัวทุกคนต้องใส่ถุงเท้า สีขาวหรือสีดำ ไม่มีลวดลาย พนักงานฝ่ายบริการใส่ถุงเท้าสีขาวไม่มีลวดลาย

2.2) เครื่องประดับ

2.2.1 พนักงานฝ่ายครัวทุกคน มิให้ใส่ต่างหู, แหวน, นาฬิกา, สร้อยข้อมือ, สายสัญญาณ เนื่องจากไม่ถูกสุขอนามัย และอาจนำไปสู่การเป็นอันตรายต่อลูกค้า เพราะเครื่องประดับอาจร่วงหล่นลงในอาหารได้

2.2.2 พนักงานฝ่ายบริการทุกคน อนุญาตให้ใส่เฉพาะ นาฬิกา 1เรือน, แหวนมือละ1วง, ต่างหู หูละ 1อัน ต้องเป็นต่างหูที่ติดกับตึงหู มีเส้นผ่าศูนย์กลางไม่เกิน1เซนติเมตร

2.3) อนามัยบุคคล

สุขอนามัยส่วนบุคคลเป็นส่วนประกอบของบุคลิกภาพที่ควรให้ความใส่ใจเป็นพิเศษ เนื่องจากพนักงานบริการเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุด ลูกค้ามักจะสังเกตพนักงานบริการก่อนว่ามีความใส่ใจและให้ความสนใจเอาใจใส่ด้านความสะอาดของตนเองมากน้อยเท่าใด เพื่อประเมินคุณภาพและความปลอดภัยของอาหารและเครื่องดื่มที่ได้รับ ดังนั้น พนักงานบริการควรเอาใจใส่และให้ความสนใจต่อสิ่งต่างๆ ดังนี้

2.3.1 ผม พนักงานชายต้องตัดผมสั้นเหนือหู ผมด้านหลังจะต้องไม่ยาวปรกต้นคอ จอนผมมีขนาดกว้างไม่เกิน 1 นิ้ว ไม่ยาวเกินติ่งหู (ผมทรงรองทรงสูง) พนักงานหญิง ในกรณีที่ผมยาว จะต้องรวบให้เรียบร้อย และติดกิ๊ฟที่มีเน็คคลุมผม ไม่ให้ผมหลุดกระจาย และมีผมบังใบหน้า ผมจะต้องไม่โกรก ย้อม และเปลี่ยนสีผม

2.3.2 ใบหน้า พนักงานหญิงจะต้องแต่งหน้าบ้างเล็กน้อย พอสวยงามมีใบหน้าที่สดใส ร่าเริง

2.3.3 มือและเล็บ พนักงานทุกคนต้องรักษามือให้สะอาด และตัดเล็บสั้นเสมอปลายนิ้ว และสะอาด ห้ามเคลือบเล็บหรือทาสีเล็บ หากมีบาดแผลจะต้องใช้พลาสติกปิดให้มิดชิด

2.3.4 กลิ่นตัว พนักงานทุกคนจะต้องรักษาร่างกายให้สะอาดอยู่เสมอ ไม่มีกลิ่นตัวรบกวน และเป็นที่รังเกียจของผู้ร่วมงาน และลูกค้า

2.3.5 กลิ่นปาก พนักงานทุกคนจะต้องรักษาช่องปากให้สะอาด ไม่ให้มีกลิ่นปากรบกวนผู้อื่น โดยใช้สารกำจัดกลิ่นปากพอประมาณ รวมถึงช่องปาก ฟัน จะต้องสะอาด ไม่มีคราบสกปรก

2.4) บุคลิกลักษณะ

พนักงานบริการทุกๆ คน จะต้องมีบุคลิกลักษณะที่ดี ซึ่งการมีบุคลิกลักษณะที่ดีไม่ได้ขึ้นอยู่กับการมีหน้าตาที่สวยงาม มีรูปร่างที่ดี คนธรรมดาทั่วไปสามารถที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นคนที่มีบุคลิกลักษณะที่ดีได้ โดยการทำตนให้เป็นคนแข็งแรง สะอาด ประณีต หมั่นออกกำลังกาย มีท่าทางที่ดีละมุนละม่อม อ่อนน้อม มีความมั่นใจ ขณะเข้าไปหาลูกค้า พูดจาชัดถ้อยชัดคำ เข้าใจง่าย ไม่ตะกุกตะกัก

การยืน พนักงานบริการจะต้องยืนในท่าทางที่สง่างาม ไหล่ตั้งตรง ผีเสื้อผาย ตัวตรง ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

การเดิน พนักงานบริการจะต้องก้าวเท้าเดินอย่างมั่นใจ มีจุดหมาย เป้าหมายในการเดินทางไป ไม่เดินไปอย่างร่อนลอย ต้องก้าวเท้าเดินอย่างรวดเร็ว รวดไวเพื่อให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า และจะต้องเดินอย่างสง่างาม เดินตัวตรงไม่ห่อไหล่ ท่าทางมั่นใจ

2.5) ตรวจสอบตนเองก่อนบริการ

พนักงานบริการควรตรวจสอบ การปรากฏตัว และความเรียบร้อยของตนเอง โดยการส่องกระจกตรวจสอบความเรียบร้อย ตั้งแต่ศีรษะจรดเท้าก่อนที่จะไปปฏิบัติงานทุกครั้ง

3. อุปกรณ์, เครื่องมือ, สิ่งของ

ในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดหาอุปกรณ์ และเครื่องมือ รวมถึงของใช้ต่างๆ ให้เหมาะสมกับประเภทของอาหาร และมีปริมาณเพียงพอต่อการขาย หากเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ไม่เพียงพอแล้วจะทำให้การบริการขาดความสะดวกและรวดเร็ว เนื่องจากถ้ามีลูกค้าเข้ามาในร้านเป็นจำนวนมากทุกคนไม่มีเวลาจัดเตรียมทำให้เกิดความขลุกขลัก ซึ่งหมายถึง การบริการไม่ดีเท่าที่ควร ฉะนั้น เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ เช่น ช้อนอาหาร ช้อนซूप จานแบ่ง ถ้วยแบ่ง รวมถึงตะเกียบ กระดาษรองจาน และอื่นๆ จะต้องมีการจัดเตรียมให้พร้อมทั้งในพื้นที่ฝ่ายครัว และพื้นที่ฝ่ายบริการ ปกติแล้วในพื้นที่ฝ่ายบริการมีตู้สำหรับจัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อเมื่อเปิดการขายจะสามารถหยิบใช้ได้สะดวก ทั้งนี้ การหยิบใช้ที่สะดวกได้นั้นนอกจากจะมีเครื่องใช้เพียงพอแล้ว จะต้องมีการจัดวางอุปกรณ์ เครื่องใช้ จัดใส่ตู้หรือที่เก็บอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม มีการจัดเรียงไว้อย่างเป็นระเบียบ แยกอย่างชัดเจนถึงคุณสมบัติของอุปกรณ์แต่ละประเภท โต๊ะและเก้าอี้ เป็นอุปกรณ์ที่มีความสำคัญ จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษเช่นเดียวกัน โต๊ะและเก้าอี้ภายในร้านจะต้องมี

การพัฒนาบุคลิกภาพของบริการห้องอาหารและเครื่องดื่ม และเทคนิคการให้บริการ "service Mind" (ผู้มีความเป็นเลิศ)

การจัดวางไว้อย่างเหมาะสม สวยงาม บนโต๊ะจะต้องประกอบด้วยอุปกรณ์ต่างๆ ที่เตรียมไว้ และเป็นระเบียบประกอบด้วย

1. ชุดเครื่องปรุง ประกอบด้วย ซอสโชยุ พริกไทย พริกญี่ปุ่นสีแดง(ชิจิมิ) พริกญี่ปุ่นสีเขียว(ซันโจ) เกลือ ไม้จิ้มฟัน
2. กระดาษรองจาน จะวางปูตรงกับเก้าอี้ที่ลูกค้านั่ง
3. ตะเกียบ วางทับอยู่ในตำแหน่งด้านล่างของกระดาษรองจาน
4. โต๊ะและเก้าอี้จะต้องสะอาด ไม่มีคราบสกปรกจับ และอยู่ในลักษณะสมบูรณ์ แข็งแรง ไม่โยกเยก หรือมีรอยชำรุด

4. จิตใจการบริการ

เป็นความพร้อมทางจิตใจ และรักที่จะให้บริการแก่ผู้อื่น และมีความสุขเมื่อเห็นผู้อื่นได้รับความพึงพอใจจากการบริการของตนเอง ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า “การบริการที่ดีจะต้องมีความรับผิดชอบต่อ” ความผิดพลาดหรือบกพร่องในหน้าที่และการบริการ จะมีผลต่อผู้มาใช้บริการ และจะเป็นการทำลายชื่อเสียงของตนเองและองค์กรในที่สุด เพราะฉะนั้นผู้ให้บริการทุกคนจะต้องเสียสละ

ผู้ให้บริการต้องเข้าใจลักษณะของงานบริการดังต่อไปนี้

1. งานบริการเป็นงานของผู้ให้ ดังนั้นพนักงานบริการทุกคนจะต้องเสียสละเพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด
2. ผู้มาใช้บริการถูกต้องเสมอ โดยมีกฎแห่งการบริการว่าผู้มาใช้บริการถูกต้องเสมอ เพื่อให้การบริการเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของร้านอาหาร
3. งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ ซึ่งหมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องทำทุกสิ่งทุกอย่าง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เป็นผู้เสียสละ เป็นผู้ยอมเป็นรอง ซึ่งบางครั้งอาจจะต้องฝืนใจตนเอง แต่ถ้าเราทนได้ ฝึกระดับจิตใจของเราได้แล้ว จะทำให้ประสบความสำเร็จในงานและอาชีพต่อไป

คุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการมีดังต่อไปนี้

1. ต้องทำใจและอดทน ในแต่ละวันพนักงานทุกคนจะต้องพบปะกับคนที่มาใช้บริการ ซึ่งมีมากมายหลายประเภท แต่หากทุกคนสามารถทำใจได้ว่าเราคือผู้ให้บริการย่อมสามารถสร้างความสุขให้แก่ผู้มาใช้บริการได้ทุกคน และการบริการจะต้องอาศัยความอดทนเป็นพิเศษ

2. บริการอย่างเอาใจเขามาใส่ใจเรา พนักงานทุกคนต้องระลึกเสมอว่า หากเราต้องการสิ่งใดผู้มาใช้บริการก็ย่อมต้องการเช่นนั้นเหมือนกัน

3. ยอมรับความแตกต่างของผู้มาใช้บริการ ผู้มาใช้บริการภายในร้านมีมากมายหลายประเภท บางคนมีฐานะดีการศึกษาสูง บางคนจู้จี้ขี้บ่น ซึ่งพนักงานบริการทุกคนจะต้องเอาใจใส่ให้ความสะดวกสบายและบริการด้วยความเต็มใจ เท่าเทียมกันทุกคน

4. พร้อมเสมอที่จะให้ความช่วยเหลือ พนักงานบริการทุกคนจะต้องพร้อมและเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าในทุกๆ กรณีที่สามารถจะช่วยให้ได้ จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าร้อนอนคลาย ตั้งใจบริการ ยินดีต้อนรับ แต่ไม่แสดงความคั่นเคยกับลูกค้ามากเกินไป พยายามศึกษาและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า และช่วยเหลือเท่าที่จะสามารถทำได้

5. มีมิตรจิตที่ดี การยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดีไม่หงุดหงิดง่าย โกรธง่ายเป็นคนที่มีการเก็บความรู้สึกได้ดี จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าร้อนอนคลาย ตั้งใจบริการ ยินดีต้อนรับแต่ไม่แสดงความคั่นเคยกับลูกค้ามากเกินไป พยายามศึกษาและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า และช่วยเหลือเท่าที่จะสามารถทำได้

6. มีความสุภาพ อ่อนโยน พนักงานบริการให้การบริการอย่างสุภาพอ่อนโยน ทั้งกริยา ท่าทาง และวาจาต่อลูกค้าทุกประเภทเท่าเทียมกัน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

7. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ พนักงานทุกคนจะต้องระลึกเสมอว่า การสูญเสียลูกค้า 1 คน ย่อมมีผลกลับมาสู่พนักงานได้ ให้คิดเสมอว่าเราเสมือนเป็นเจ้าของกิจการซึ่งจะต้องพยายามรักษาผลประโยชน์ของบริษัทฯ ให้มากที่สุด

นอกจากนี้ยังประกอบด้วยสิ่งที่พนักงานบริการไม่ควรกระทำ คือ

ยกท่า....คือ การขีดหน้า ไม่สนใจไม่ใยดีลูกค้า

หน้างอ....คือ เป็นพวกเสื่อยิ้มยาก หน้างอ ตลอดวัน ไม่ต้อนรับลูกค้า

รอนาน....คือ ไม่สนใจ ทำงานไปเรื่อยๆ ให้ลูกค้าต้องรอนจนเกิดความโมโหได้

การพัฒนาบุคลิกภาพของบริการห้ลูกค้าและจิตใต้สำนึก และเทคนิคการให้บริการ "service Mind" (สู่ความเป็นเลิศ)

งานมาก....คือ ทำตัวยุ่ง ตลอดเวลา ทั้งที่ไม่มีงานหรือมีงานแต่งานไม่คืบหน้า

ปากเสีย....คือ เป็นคนพูดมาก ปากร้าย มือไว ไม่สนใจผู้อื่น ไม่เป็นพนักงานบริการที่ดี

5. ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

พนักงานบริการทุกคนจะต้องมีความรู้ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ เริ่มตั้งแต่ความรู้ในเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบการบริการ และหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

1. ความรู้เกี่ยวกับ อาหารและเครื่องดื่ม จะต้องรู้ว่า เมนูและรายการอาหารมีอะไรบ้าง อาหารชนิดใดรับประทานคู่กับอาหารชนิดใด เวลาเสิร์ฟอาหารร้อนเสิร์ฟขณะร้อน อาหารเย็นเสิร์ฟขณะเย็น จะต้องใช้ถ้วยหรือภาชนะใดบ้างในการเสิร์ฟไปพร้อมกับอาหาร ใช้ระยะเวลาานเท่าใดในการปรุง และใช้เครื่องปรุงใดบ้าง เพื่อที่จะได้แจ้งให้ลูกค้าทราบได้ ซึ่งบางครั้งอาหารบางประเภทใช้เครื่องปรุงหลายชนิด หรือใช้เวลาในการปรุงมากกว่า แต่หากลูกค้าเห็นว่าโต๊ะที่เข้ามาที่หลังได้รับอาหารก่อน จะได้แจ้งให้ทราบได้ ขณะเดียวกันจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับบุหรืและเครื่องดื่มประเภทต่างๆ ของทางร้านว่ามีชนิดใดบ้าง แต่ละชนิดรับประทานอย่างไร โดยเฉพาะเหล่านอกจากนี้ควรหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับร้านอาหาร หรือสถานที่ใกล้เคียงรวมถึงความรู้รอบตัว เพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มีความรู้และความสามารถยิ่งขึ้น

2. รูปแบบของพนักงานบริการและวิธีการบริการที่ถูกต้อง พนักงานบริการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการบริการและวิธีการบริการเพื่อเวลาบริการจะสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง ตามรูปแบบมาตรฐานของบริษัทฯ เริ่มตั้งแต่การต้อนรับลูกค้าจนกระทั่งส่งลูกค้า ทั้งนี้พนักงานบริการควรฝึกปฏิบัติให้ถูกต้องจนชำนาญ จะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม และลูกค้าได้รับความพึงพอใจ

3. หน้าที่รับผิดชอบ พนักงานบริการจะต้องมีความรู้ในสายงาน หรือตำแหน่งที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ เพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ถูกต้อง ไม่สับสนหรือไม่ก้าวร้าวหน้าที่ทำให้เกิดการผิดใจกันระหว่างพนักงานใดรวมทั้งความรู้ในการให้บริการตามแบบมาตรฐานของบริษัทฯ เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้ถูกต้อง และทำงานได้อย่างเป็นทีม

6. การวางแผน

การพัฒนาบุคลิกภาพพนักงานบริการห้องอาหารและเครื่องดื่ม และเทคนิคการให้บริการ “service Mind” (สู่ความเป็นเลิศ)

ก่อนการเปิดบริการพนักงานบริการจะต้องมีการวางแผนในการปฏิบัติงานในแต่ละวัน เพื่อที่จะได้ทราบจุดมุ่งหมาย และวิธีการปฏิบัติของวันนั้นๆ โดยวิธีการการประชุมแถว พนักงานบริการควรมีการประชุมแถว พนักงานบริการก่อนการเปิดการบริการ เป็นระยะเวลาสั้นๆ เพื่อเป็นการชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีการแบ่งขอบเขตการบริการของพนักงานแต่ละบริเวณ ซึ่งพนักงานควรรู้ว่าสแตชั่นที่ตนเองจะต้องรับผิดชอบมีปริมาณกี่โต๊ะ ปริมาณของลูกค้าเป็นอย่างไร ซึ่งในการแบ่งขอบเขตความรับผิดชอบจะมีการหมุนเวียนกันระหว่างพนักงานบริการ ซึ่งจะมีการช่วยให้พนักงานบริการได้ปฏิบัติหน้าที่ทุกบริเวณ ในการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบแต่ละบริเวณขึ้นอยู่กับจำนวนที่นั่งความถี่ของลูกค้าที่มานั่งที่โต๊ะ

ประสบการณ์ของพนักงานระยะห่างจากครัว บาร์นำจำนวนพนักงานที่มีอยู่ในช่วงนั้น

นอกจากนี้ การประชุมแถวควรมีการตอบข้อสงสัยและปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น แจ้งข้อมูลต่างๆ ทั้งจากภายในบริษัทฯ และข่าวสารจากภายนอกที่พนักงานควรทราบ เช่น รายการโปรโมชั่นที่จัดขึ้นในช่วงเวลาต่างๆ รายการอาหารที่เพิ่มเติมหรือตัดออกจากเมนู และพนักงานแต่ละคนจะต้องสำรวจอุปกรณ์ต่างๆ ตามบริเวณของตนเองอีกครั้งว่ามีเพียงพอต่อการให้บริการ

ประเภทของการบริการ

การบริการอาหารแบบตะวันตกนั้น ได้มีการแบ่งเป็นประเภทใหญ่ๆ ของการบริการได้ 2 ประเภท โดยยึดถือลักษณะของการบริการเป็นหลัก คือ

1. การบริการอาหารโดยใช้บริการ (Table Service)

หมายถึง การบริการอาหารให้กับผู้มาใช้บริการถึงโต๊ะ และการสั่งอาหารจะสั่งอาหารกับพนักงานบริการ หลังจากอาหารเสร็จพนักงานบริการจะเป็นผู้นำมาเสิร์ฟให้ที่โต๊ะ การบริการลักษณะนี้ได้รับความนิยมอย่างมาก โดยเฉพาะลูกค้าที่มีเวลามากในการรับประทานอาหาร นอกจากนี้การให้บริการอาหารลักษณะนี้ได้มีการแบ่งย่อยออกเป็นแบบต่างๆ ได้อีกดังนี้ คือ

1.1 การบริการแบบฝรั่งเศส (French Service)

การบริการแบบนี้จะเป็นการบริการแบบเป็นทางการ มีระเบียบแบบแผน มีความสวยงามและเป็นการบริการที่หรูหราและสิ้นเปลืองมาก สำหรับพนักงานบริการนั้นจะต้องเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมและฝึกฝนมาเป็นอย่างดี ในการบริการแบบนี้จะต้องใช้พนักงานเสิร์ฟเป็นจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับผู้มาใช้บริการ การบริการอาหารแบบฝรั่งเศสมีวิธีการเสิร์ฟ คือ อาหารที่จะเสิร์ฟให้ลูกค้านั้นจะต้องนำมาปรุงแต่งและจัดใส่จานต่อหน้าลูกค้า โดยนำอาหารมาปรุงแต่งหรือจัดใส่จานบนที่อุ่นอาหาร หรือรถเข็นที่พกอาหาร ที่เรียกว่าเกริดอง (Gueridon) ก่อนจะนำไปเสิร์ฟและการเสิร์ฟนั้นพนักงานบริการจะเสิร์ฟอาหารเข้าทางด้านขวามือของลูกค้าด้วย

การพัฒนาบุคลิกภาพพนักงานบริการที่มอบอาหารและเครื่องดื่ม และเทคนิคการให้บริการ “service Mind” (ทัศนคติ)

มือขวา ดังนั้นอาหารทุกชนิดจะเสิร์ฟโดยใช้มือขวา ยกเว้นขนมปัง เนย และสลัดที่เสิร์ฟทางด้านซ้ายมือของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับประทานเสร็จแล้วพนักงานบริการจะเก็บจานทางด้านขวามือของลูกค้า ซึ่งการบริการแบบฝรั่งเศสนี้เป็นการบริการที่นิยมมาก ตามห้องอาหาร หรือภัตตาคารที่ต้องการมาตรฐานระดับสูงเท่านั้น เพราะลูกค้า 1 โต๊ะใช้พนักงานบริการในการให้บริการมากกว่า 1 คน

1.2 การบริการแบบรัสเซีย (Russian Service)

เป็นการบริการที่ดัดแปลงมาจากการบริการแบบฝรั่งเศส ดังนั้นจึงมีลักษณะคล้ายแบบฝรั่งเศสมากแต่จะมีข้อแตกต่างที่จะใช้พนักงานบริการเพียงคนเดียว ดังนั้นพนักงานบริการจะต้องชำนาญมากสำหรับการเสิร์ฟแบบนี้ จะมีการเตรียมและการประกอบอาหารที่ทำเสร็จมาจากครัวเรียบร้อยแล้ว หลังจากที่ได้รับคำสั่ง (Order) จากลูกค้า ซึ่งอาหารจะถูกจัดใส่ถาดให้พนักงานบริการนำมาวางที่โต๊ะพักอาหาร และพนักงานบริการจะนำจานไปวางตรงหน้าลูกค้า โดยเข้าทางด้านขวามือโดยหมุนไปรอบๆ ตามเข็มนาฬิกา จากนั้นจึงจะเสิร์ฟอาหาร โดยใช้มือซ้ายถือถาดอาหารมาแสดงต่อหน้าลูกค้าก่อน แล้วทำการเสิร์ฟทางซ้ายมือลูกค้า การบริการแบบรัสเซียนิยมใช้งานพระราชพิธี รัฐพิธีต่างๆ และในภัตตาคารที่มีการบริการที่มีมาตรฐานสูง

1.3 การบริการแบบอังกฤษ (English Service)

การบริการแบบนี้ไม่ค่อยเป็นที่นิยมในปัจจุบัน จะใช้เฉพาะการจัดเลี้ยงในโอกาสพิเศษที่จัดขึ้นโดยเฉพาะมีความเป็นส่วนตัว และมีห้องรับประทานอาหารของตนเองแยกเป็นสัดส่วน เช่นงานเลี้ยงภายในครอบครัว หรือในหมู่เพื่อนสนิท สำหรับวิธีการเสิร์ฟการบริการแบบนี้อาหารอาจมีการปรุงและประกอบมาจากครัวและจัดใส่ภาชนะมาเรียบร้อยแล้ว จากนั้นพนักงานบริการจะนำไปวางที่โต๊ะพักอาหารที่จัดไว้ ต่อจากนั้นเจ้าภาพจะเป็นผู้ตักแบ่งอาหารใส่จานให้แขกแต่ละคนโดย พนักงานบริการเป็นผู้นำไปเสิร์ฟ ซึ่งการเข้าเสิร์ฟจะใช้วิธีเดียวกับการบริการแบบฝรั่งเศส

1.4 การบริการแบบอเมริกัน (American Service)

เป็นการรวบรวมเอาวิธีการบริการหลายๆ แบบเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อความง่ายและสะดวก รวดเร็ว มีลักษณะเป็นทางการน้อยกว่าการบริการในรูปแบบอื่นๆ แต่นิยมใช้มากที่สุดตามห้องอาหาร และภัตตาคารโดยทั่วไป แต่การบริการแบบนี้จะมีลักษณะแตกต่างไปจากการบริการแบบอื่นๆ คือ อาหารที่จะนำมาเสิร์ฟจะถูกปรุงและประกอบเรียบร้อยแล้ว และจะถูกจัดใส่จานเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละคน พนักงานบริการสามารถนำไปเสิร์ฟให้ลูกค้าแต่ละคนได้ทันที จึงใช้เวลาในการบริการน้อย แต่ถึงอย่างไรยกเว้นสลัด ขนมปัง และเนยพนักงานบริการจะต้องนำมาตักแบ่งใส่จานของลูกค้าที่โต๊ะ สำหรับวิธีการเสิร์ฟจะนำอาหารเข้าทางซ้ายมือของลูกค้าโดยใช้

มือซ้ายเสิร์ฟ การเสิร์ฟจะเริ่มจากลูกค้าคนแรกทางด้านขวามือของเจ้าภาพ (ยกเว้นเด็ก คนแก่ และสุภาพสตรี) ส่วนการเก็บจานจะเข้าทางด้านขวามือของลูกค้า

1.5 การบริการแบบโต๊ะจีน (Chinese Style)

เป็นรูปแบบการบริการแบบหนึ่งซึ่งไม่มีพิธีรีตองมากนัก และเป็นรูปแบบการบริการของชาวเอเชีย โดยอาหารจะถูกประกอบ ปู และจัดตกแต่งใส่ภาชนะมาจากฝ่ายครัว พนักงานจะนำมาเสิร์ฟโดยนำมาวางที่กลางโต๊ะ เพื่อให้ลูกค้าแต่ละคนตักอาหารด้วยตนเองที่ละอย่าง ตามลำดับอาหารที่สั่งไว้เป็นชุด เมื่ออาหารอย่างใดหมด พนักงานบริการก็จะนำภาชนะเก่าเก็บไปและนำอาหารจานใหม่มาเสิร์ฟจนกระทั่งครบชุดของอาหารที่สั่งไว้ โดยปกติอาหารโต๊ะจีนจะมี 8-12 อย่าง/ชุด ไม่จำกัดรายการอาหารที่เลือก หรือทางภัตตาคารจะจัดอาหารเป็นชุดให้เลือกรับประทานไว้แล้ว

2. การบริการอาหารโดยให้ลูกค้าบริการตนเอง (Self Service)

หมายถึง การบริการอาหารโดยจัดอาหารทุกชนิดอย่างสวยงาม ไว้ที่บริเวณมุมใดมุมหนึ่งของสถานที่แห่งนั้น พร้อมกับจัดเตรียมภาชนะและอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการรับประทานอาหาร เช่น จาน , ช้อน , ส้อม , ถ้วยน้ำจิ้ม เมื่อถึงเวลารับประทานอาหารลูกค้าจะเป็นผู้มาหยิบเครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหาร และตักอาหารตามความพอใจของตนเองส่วนพนักงานบริการจะเป็นผู้เสิร์ฟเครื่องดื่ม เก็บจานที่สกปรกออกจากโต๊ะลูกค้า ซึ่งการบริการแบบนี้ส่วนมากจะใช้นางงานเลี้ยงต่างๆ ซึ่งเราจะรู้จักและเรียกกันโดยทั่วไปว่าการบริการอาหารแบบบุฟเฟ่ต์(Buffet) ซึ่งการบริการอาหารแบบนี้นิยมมากที่สุดในประเทศแถบสแกนดิเนเวีย ในการบริการอาหารตามที่กล่าวมาจะเป็นการบริการตามแบบตะวันตก แต่ในปัจจุบัน นอกจากจะมีการบริการแบบตะวันตกตามภัตตาคารหรือโรงแรมชั้นหนึ่งแล้ว ยังมีการให้บริการอีกรูปแบบหนึ่งที่นิยมมากตามงานเลี้ยง ตามภัตตาคารหรือโรงแรมคือการบริการแบบโต๊ะจีน

ปัจจัยที่กำหนดรูปแบบของการบริการ

รูปแบบของการบริการจะเป็นแบบใดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะและรูปแบบการบริการที่เป็นรูปแบบเฉพาะของภัตตาคาร หรือห้องอาหารนั้น ว่าได้มีการกำหนดรูปแบบของการบริการแบบใด จะเป็นการบริการที่เป็นลักษณะตายตัวหรือไม่ ซึ่งบางภัตตาคารได้จัดให้มีการบริการเพียงรูปแบบเดียวเท่านั้น ไม่มีการให้บริการรูปแบบอื่น

2. ลักษณะของอาหารในเมนู รายการอาหารในเมนู จะเป็นสิ่งกำหนดลักษณะและรูปแบบการบริการ ซึ่งหากลูกค้าได้มีการส่งรายการสุกี้ หรือชาบู จะมีการกำหนดอาหารแต่ละชนิดพร้อมการบริการไว้แล้ว ถ้าหากลูกค้าส่งรายการอาหารที่เป็นอาหารจานเดียว จะมีการทำสำเร็จและเสิร์ฟให้ลูกค้าเฉพาะแต่ละคน แยกเป็นจานๆ

3. เวลาที่ใช้ในการรับประทานอาหาร หากเป็นอาหารมือเช้าหรือมือกลางวัน จะเป็นการใช้เวลาในการรับประทานอาหารไม่มากนัก รูปแบบการบริการจะรวดเร็วเพื่อให้ทันเวลา ซึ่งส่วนใหญ่จะไม่เกิน 1 ชั่วโมง แต่หากเป็นอาหารเย็นหรือค่ำจะใช้เวลารับประทานนานขึ้น เพราะลูกค้าไม่เร่งรีบไปทำงาน การบริการจะต้องมีพิธีรีตองมากยิ่งขึ้น

4. เวลาที่ใช้ในการประกอบอาหาร หากเป็นอาหารมือเช้า หรือมือกลางวัน จะมีการประกอบอาหารที่รวดเร็วกว่ามือเย็น แต่หากรายการอาหารใดใช้เวลาานจะมีการแจ้งให้กับลูกค้าได้ทราบล่วงหน้า และดูแลให้บริการลูกค้าด้านอื่นก่อน เช่นการเสิร์ฟเครื่องดื่ม

5. จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการในภัตตาคาร หากเป็นรูปแบบการบริการที่หรูหรา และมีพิธีรีตองมากใช้เวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละโต๊ะนาน ภัตตาคารนั้นจะต้องมีห้องไม่กว้างนัก เพื่อให้การบริการเป็นไปได้อย่างใกล้ชิด แต่หากรูปแบบการให้บริการไม่มีพิธีรีตอง จำนวนลูกค้ามีปริมาณมาก มีโต๊ะไว้ให้บริการจำนวนมากเท่าใด การบริการก็จะไม่หุ้รหามากขึ้นเท่านั้น เพราะการดูแลของพนักงานเสิร์ฟอาจไม่ทั่วถึง ในกรณีที่มียูกค้ามาใช้บริการเต็มทุกโต๊ะ

6. ราคาอาหาร ราคาอาหารที่กำหนดไว้ในเมนู จะเป็นสิ่งบ่งชี้ลักษณะการบริการ เพราะหากอาหารมีราคาแพงมากๆ เครื่องมือ เครื่องใช้ การให้บริการ คุณภาพ มาตรฐานย่อมสูงกว่าราคาที่มีราคาต่ำลง ซึ่งเมื่อราคาอาหารต่ำลงราคาที่กำหนดก็จะต่ำลงเช่นกัน

7. ทำเลที่ตั้งของภัตตาคาร ภัตตาคารบางแห่งอยู่ในชั้นที่สูง มีวิวทัศน์ที่สวยงาม ลูกค้าเข้าใช้บริการได้สะดวกมักจะมีราคาอาหารแพง กว่าภัตตาคารที่มีวิวทัศน์ที่ไม่สวย การมาใช้บริการลำบาก หากทางเข้ายาก

8. ความต้องการของลูกค้า ลูกค้าที่มาใช้บริการในภัตตาคารบางคนต้องการ การให้บริการที่ดีกว่าลูกค้าทั่วไป โดยทำการจองห้อง VIP ไว้เพื่อให้มีพนักงานบริการไวคอยบริการตลอดเวลา ซึ่งอาจจะโทรมาจองล่วงหน้าเพื่อให้จัดเตรียมพนักงานบริการหรือมาใช้บริการห้องVIPทันทีก็ได้ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีการบอกค่าบริการเพิ่มขึ้นจากค่าอาหารและเครื่องดื่ม

การจัดประเภทของร้านอาหาร (Classifying Restaurants)

ร้านอาหารมี 7 แบบ แบ่งตามลักษณะหรือรูปแบบของการให้บริการดังต่อไปนี้

ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด (Fast Food) เน้นที่ความรวดเร็ว มีรูปแบบตั้งแต่รถเข็นขายของริมถนนราคาถูกจนถึงร้านที่เป็นเซกขนาดใหญ่เช่น Mc Donald's, KFC และ Pizza Hut

ร้านอาหารบรรยากาศสบายๆ บริการอย่างรวดเร็ว (Fast Casual Dining) มีเคาน์เตอร์ที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่มีบริการที่โต๊ะแบบเต็มรูปแบบ เช่น ชำระเงินที่เคาน์เตอร์ขาออก มีอาหารที่ปรุงสดมากกว่าจากการแช่แข็ง ราคาสูงกว่าแบบแรกเล็กน้อย ตัวอย่างของร้านคือ Sizzler, Hippopotamus Restaurant, และ Hard Rock Cafe ร้านแบบคาเฟ่ (Cafes) จำหน่ายเครื่องดื่มร้อนเช่น ชา กาแฟ หรือ ช็อกโกแลตเป็นหลัก อาจมีอาหารว่าง เช่น ซุป แซนวิช ขนมอบและขนมหวานที่เสิร์ฟเคียงกับเครื่องดื่ม เช่น เค้กหรือคุกกี้ไว้บริการด้วย มีราคาปานกลาง เช่น Greyhound Cafe, Starbucks, และ Dunkin Donuts

ผับ (Pubs) จำหน่ายเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์เป็นหลัก อาจมีเคาน์เตอร์ให้สั่งอาหาร จำหน่ายอาหารแบบง่ายๆ เช่น แฮมเบอร์เกอร์ แซตึก ปลาและมันฝรั่งทอด มีราคาปานกลาง

ร้านอาหารเต็มรูปแบบในบรรยากาศสบายๆ (Casual Dining) มีบริการเสิร์ฟอาหารและเก็บเงินที่โต๊ะ มีเมนูอาหารและเครื่องดื่ม ราคาปานกลาง เช่น MK Suki, S & P Restaurants, และ 13 Coins

บุฟเฟต์ (Buffet) บริการตัวเอง ทานได้ไม่จำกัด ราคาตั้งแต่ปานกลางจนถึงสูง เช่น Oishi, Sukishi และ Hot Pot

ร้านอาหารหรู (Fine Dining) มีบริการเต็มรูปแบบในบรรยากาศหรู พนักงานมีทักษะในการแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม และวิธีการเสิร์ฟตามหลักสากล มีไวน์ราคาแพงให้เลือก บางร้านกำหนดให้ลูกค้าต้องแต่งตัวสุภาพตามข้อกำหนด ร้านอาหารประเภทนี้จะไม่มีเซก และต้องจองโต๊ะล่วงหน้า เช่น Le Normandie Restaurant ที่ Mandarin Oriental Hotel, Mezzaluna ที่ Lebu Hotel, และ Celadon ที่โรงแรมสุโขทัย

ร้านอาหารที่มีหลายสาขา สาขาแต่ละแห่งอาจถูกจัดอยู่ข้ามประเภทกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของทำเลและรูปแบบร้าน เช่น McDonald's ในส่วนของเคาน์เตอร์กาแฟอาจถูกจัดเป็นแบบคาเฟ่ในส่วนที่จำหน่ายกาแฟและขนมอบ เป็นต้น

การบริการแตกต่างจากการผลิตสินค้าอย่างไร

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ (2548. หน้า 25 – 26) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการ การบริการมีคุณลักษณะที่แตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณะหรือเลือกคุณภาพได้

การพัฒนาบุคลิกภาพของบริการหรืออาหารและเครื่องดื่ม และเทคนิคการให้บริการ “service Mind” (ผู้มีความเป็นเลิศ)

2. สิ่งที่ยึดจับไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ในครั้งก่อน

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคล หรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภคและการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการ นั้น ๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขาย แล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนด มาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการ ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของ ตนเอง ทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish ability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความ สูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความ ต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความ เป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ประเภทของธุรกิจบริการ

ธุรกิจบริการมี 4 ประเภท

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548. หน้า 33) ได้กล่าวถึง ธุรกิจบริการสามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท ดังนี้

1) การบริการต่อร่างกายลูกค้า (People Processing Service) เป็นบริการที่มีการผูกเนื้อต้องตัวลูกค้า เช่น ตัดผม ตัดเล็บ นวดแผนโบราณ กายภาพบำบัด หรือไม่ก็เป็นบริการทางกายภาพ เช่น บริการขนส่งมวลชน โดยการเคลื่อนย้ายตัวลูกค้าไปที่จุดหมายปลายทาง ซึ่งลูกค้าต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดเวลา จนกว่าบริการ จะสิ้นสุดลง

2) การบริการต่อจิตใจลูกค้า (Mental Stimulus Processing Service) เป็นการให้บริการต่อจิตใจ อารมณ์หรือความรู้สึกของลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงเรียน วัด โบสถ์ ร้านอาหารโอเอซิส ซึ่งลูกค้าเป็นต้องอยู่ใน

การพัฒนาบุคลิกภาพของบริการหรืออาหารและเครื่องดื่ม และเทคนิคการให้บริการ “service Mind” (ผู้มีความเป็นเลิศ)

สถานที่ใดสถานที่หนึ่ง ที่เฉพาะเจาะจงในการให้บริการนั้น เช่น โรงละคร โรงภาพยนตร์ หรืออาจจะอยู่ในสถานที่ที่ไกลออกไป แต่ลูกค้ากับผู้ให้บริการสามารถติดต่อกันได้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบโทรคมนาคม เช่น บริการสืบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต บริการเรียนทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บริการระบบโทรศัพท์ไร้สาย เป็นต้น

3) การบริการต่อสิ่งของของลูกค้า (Procession Processing Service) เป็นการซื้อบริการให้กับสิ่งของเรา เช่น บริการซักอบรีด พาสต์แว็กซ์ไปหาสัตว์แพทย์ นำรถไปซ่อม เป็นต้น ดังนั้น บริการในกลุ่มนี้ลูกค้าไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการในระหว่างที่เกิดการให้บริการก็ได้

4) การบริการต่อสารสนเทศของลูกค้า (Information Processing Service) เป็นบริการที่ทำต่อสิ่งของที่ไม่มีตัวตน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลสารสนเทศของลูกค้า บริการประเภทนี้ ได้แก่ ที่ปรึกษาทางธุรกิจ บริการวิจัยการตลาด เป็นต้น

มาตรฐานการบริการลูกค้า

การให้การบริการลูกค้าจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีวิธีการในการให้บริการที่ถูกต้องโดยเฉพาะร้านอาหารที่มีการกระจายสาขาออกไป เพื่อให้ทุกสาขามีแนวทางหรือมาตรฐานในการบริการลูกค้าเหมือนกัน

ขั้นตอนการบริการลูกค้า

1. ทักทายลูกค้า
2. แนะนำรายการอาหาร
3. เสิร์ฟอาหาร
4. เมื่อเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว
5. เมื่อลูกค้าทานอาหารเกือบหมด
6. เมื่อลูกค้าต้องการเช็คบิล
7. ส่งลูกค้า
1. ทักทายลูกค้า

การทักทายลูกค้าสามารถแยกเป็นลำดับขั้นตอนต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. การต้อนรับ

การต้อนรับและทักทายลูกค้า ถือเป็นก้าวแรกเมื่อลูกค้าเข้ามาในร้านอาหารซึ่งอาจสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นครั้งแรก ซึ่งเมื่อลูกค้าเข้ามายังร้านอาหารแสดงว่าลูกค้ามีความประสงค์จะรับประทานอาหาร ซึ่งบางครั้งก็ได้เป็นความประสงค์เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ลูกค้าอาจต้องการความรวดเร็ว ต้องการความสงบร่วมด้วย เราจะต้องพยายามอ่านความประสงค์แอบแฝงเหล่านี้ของลูกค้าให้ออก และจัดหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคน ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจ การต้อนรับเป็นการสร้างความรู้สึกรอบอุ่น ปลอดภัย ไว้วางใจ เมื่อลูกค้าเข้ามายังร้าน พนักงานบริการตำแหน่ง Horstress จะต้องต้อนรับและเชิญมานั่งยังโต๊ะอาหาร และพนักงานบริการคนอื่นจะต้องกล่าวต้อนรับและยิ้มต้อนรับด้วยไมตรีจิต ในการต้อนรับหากโต๊ะอาหารไม่เพียงพอต่อการบริการพนักงานบริการจะต้องเชิญลูกค้าให้นั่งหรือยืนคอยในที่ๆ เหมาะสม และสอบถามความประสงค์หรือความพอใจในพื้นที่ส่วนไหน พนักงานจะต้องสอบถามจำนวนลูกค้า (จำนวนที่นั่ง) เพื่อที่จะสามารถจัดหาสถานที่ได้เหมาะสม

1.1 การนำลูกค้ามานั่งที่โต๊ะ

เมื่อทราบว่า จะนำลูกค้ามานั่งที่โต๊ะใดแล้วต้องเชิญลูกค้าด้วยท่าทางและอาการยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล นำลูกค้ามาที่โต๊ะพร้อมกับถือเมนูรายการอาหารไปเสนอต่อลูกค้า

ในการต้อนรับและนำลูกค้ามานั่งที่โต๊ะ สิ่งที่พนักงานบริการจะต้องคำนึงถึงเสมอคือ

- 1.1.1 ลูกค้าที่มาเป็นคู่ชอบนั่งตามโต๊ะที่ลับตา ยกเว้นลูกค้าแจ้งความประสงค์อย่างอื่น
- 1.1.2 ลูกค้าที่แต่งกายหรูหรา ชอบนั่งตามโต๊ะที่เด่นต่อสายตาผู้อื่น
- 1.1.3 ลูกค้าที่มีอะไรไม่ปกติ ต้องรีบนำเข้าโต๊ะโดยเร็ว และเป็นที่ลับตา
- 1.1.4 ลูกค้าที่มีอายุหรือพิการ จะต้องนำเข้าโต๊ะที่ใกล้ที่สุด
- 1.1.5 ลูกค้าที่มาคนเดียวมักชอบนั่งบริเวณหน้าต่าง หรือโต๊ะที่สามารถมองเห็นผู้อื่นทั่วห้อง

1.2 การเชิญนั่ง

ให้เชิญผู้สูงอายุ และคนพิการนั่งก่อน สุภาพสตรีก่อนสุภาพบุรุษ ตามมารยาทสังคมการนั่งเก้าอี้จะเข้านั่งทางด้านขวาของเก้าอี้ ฉะนั้นในการขยับเก้าอี้ควรเปิดทางเข้าทางด้านขวามือไว้ให้

ขั้นตอนการบริการ

เมื่อลูกค้าอยู่หน้าประตู ทักทายด้วยรอยยิ้ม กล่าวสวัสดี พร้อมยกมือไหว้ "ระเบียงทองยินดีต้อนรับคะ/ครับ"

เชิญลูกค้าเข้าในร้าน "เชิญด้านในคะ/ครับ"

เมื่อลูกค้าเข้าร้าน "ขอโทษคะ/ครับ ไม่ทราบกี่โต๊ะ/ครับ"

ขณะลูกค้าเดินลูกค้าไปที่โต๊ะ เดินนำหน้า นำทาง "กรุณาเชิญทางนี้คะ/ครับ"

เลื่อนเก้าอี้ให้ลูกค้า เชิญลูกค้านั่งโดยการพายมือ "เชิญคะ/ครับ"

เสนอแนะนำรายการอาหาร

ในการเสนอแนะนำอาหารสามารถแยกเป็นลำดับขั้น ได้ดังนี้

1. การแนะนำรายการอาหาร

เป็นการนำรายการอาหารมาให้แก่ลูกค้าที่เข้ามารับประทานอาหาร ซึ่งอาจจะเป็นการแนะนำโดยผ่านกระดานรองจาน หรือเมนู ซึ่งเมนูจะต้องสะอาด มีรายการอาหาร และราคาปัจจุบันแสดงอย่างชัดเจน ขณะที่ลูกค้าอ่านรายการอาหารเพื่อดัดสินใจ ควรอยู่ที่โต๊ะขณะนั้นเพื่อตอบคำถาม และอธิบายสิ่งต่างๆ ให้ทราบ พนักงานควรจะพูดหรือฟังภาษาอังกฤษได้บ้าง พนักงานบริการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มตามรายการอาหารของร้าน อาทิ เครื่องปรุงที่ใช้ประกอบด้วยอะไรบ้าง ระยะเวลาที่ใช้ในการปรุง

พนักงานบริการควรจะขอคำสั่งเครื่องดื่มก่อน และไปจัดหามาให้ลูกค้าก่อนจึงจะกลับมาเสนอแนะนำอาหาร และรับOrder อาหาร

2. การรับคำสั่งอาหาร (Order)

หลังจากที่มีการเสิร์ฟเครื่องดื่มและให้เวลาลูกค้าพอสมควรแล้ว จึงขออนุญาตลูกค้าเพื่อรับคำสั่งอาหาร ควรรับคำสั่งอาหารจากลูกค้าสตรีก่อนเสมอ การสั่งอาหารของลูกค้าแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน ดังนั้น พนักงานบริการจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ บางครั้งลูกค้าสั่งรายการอาหารที่ไม่มีในวันนั้น จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที รวมถึงรายการอาหารชนิดใดที่มีระยะเวลาในการปรุงนาน

3. การจดคำสั่งรายการอาหาร

การจดคำสั่งอาหาร พนักงานบริการไม่ควรจดลงในสมุดสั่งอาหารทันที ควรจดลงในด้านหลังของหน้าสมุดก่อน เพื่อป้องกันความผิดพลาด และมีการเปลี่ยนแปลงรายการอาหารที่อาจเกิดขึ้นได้ จากนั้นจึงจดลงในหน้าสมุดสั่งอาหาร การจดลงในหน้าสมุดสั่งอาหารจะต้อง จดอย่างถูกต้อง ชัดเจน ซึ่งพนักงานตำแหน่งเชกเกอร์ และพนักงานบาร์น้ำสามารถอ่านได้เข้าใจและรู้รายละเอียด หากลูกค้าต้องการสั่งเพิ่มเติมจากที่เมนูกำหนดเช่น รายการอาหารปลาทอด ลูกค้าขอเปลี่ยนมันฝรั่งอบเป็นเฟรนฟรายจะต้องมีการระบุอย่างชัดเจน การจัดใบคำสั่งอาหารจะต้องมีการลงรายละเอียดของหัวใจใบคำสั่งอาหารให้ครบถ้วน คือ ระบุพนักงานเสิร์ฟ โต๊ะที่ จำนวนลูกค้า วัน/เดือน/ปี และระบุชื่อรายการคำสั่งอาหารเป็นอักษรภาษาอังกฤษตัวพิมพ์ใหญ่ทุกครั้ง ทำการแยกใบคำสั่งอาหารเพื่อส่งให้แคชเชียร์ (ใบคำสั่งอาหารตัวจริง) ครั้วผัด ครั้วอบ ครั้วนึ่ง และบาร์น้ำให้ถูกต้อง

การรับคำสั่งอาหาร พนักงานบริการที่รับคำสั่งอาหารจะต้องตั้งใจฟังและจับประเด็นให้ถูกต้องว่าลูกค้าสั่งอาหารชนิดใด หรือว่าเป็นเพียงการปรึกษากันเท่านั้น

4. ทบทวนคำสั่งอาหาร

เมื่อรับคำสั่งอาหารเรียบร้อยแล้วจะต้องมีการทวนรายการอาหารเพื่อป้องกันความผิดพลาด การทวนจะต้องแจ้งอย่างชัดเจนถึงรายการอาหารที่สั่ง จำนวน และรายละเอียดอื่นๆ ที่มีการเพิ่มเติม หากไม่แน่ใจตรงไหนให้รับสอบถามลูกค้าทันที ด้วยกิริยาและวาจาที่สุภาพ ซึ่งการฟังรายการใดที่ผิดๆ ไม่แน่ชัด อาจทำให้ลูกค้าได้รับอาหารที่ไม่ตรงตามที่ต้องการ ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่พอใจ และต้องแก้ไขปัดเกิดความยุ่งยาก

ขั้นตอนการเสนอแนะนำรายการอาหาร

กล่าวขอโทษ พร้อมยื่นเมนูรายการอาหาร "ขอโทษค่ะ/ครับ เมนูค่ะ/ครับ"

รอสักครู่ รับและเชียร์รายการเครื่องดื่ม "รับเครื่องดื่มอะไรดีคะ/ครับ"

กล่าวทวนรายการเครื่องดื่ม "ขอทวนคำสั่งเครื่องดื่มค่ะ/ครับ เครื่องดื่มที่สั่งมี.....ค่ะ/ครับ"

กล่าวขอบคุณและจัดเครื่องดื่มให้ลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ"

นำเครื่องดื่มให้ลูกค้า "ขอโทษค่ะ/ครับ โคลกใส่น้ำแข็งค่ะ/ครับ" เวลาเสิร์ฟ เข้าทางขวาเสมอ ยกเว้นสถานที่คับแคบ ไม่อำนวยการเสิร์ฟทางขวา

ขอรับคำสั่งรายการอาหาร "ขอโทษค่ะ/ครับ รับรายการอาหารใดบ้างคะ/ครับ"

หากมีรายการ Promotion แจ้งให้ลูกค้าทราบ "วันนี้มีรายการ Promotion เป็น.....นะคะ ไม่ทราบว่าจะรับไหมคะ"

การพัฒนาบุคลิกภาพพนักงานบริการห้องอาหารและเครื่องดื่ม และเทคนิคการให้บริการ "service Mind" (สู่ความเป็นเลิศ)

รับคำสั่งรายการอาหารพร้อมทั้งขอทวนคำสั่งราย การอาหาร "ขอทวนรายการอาหารที่สั่งค่ะ/ครับ"
กล่าวขอบคุณ พร้อมถอนตัว "ขอบคุณค่ะ/ครับ กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ"

การเสิร์ฟเครื่องดื่มต้องใช้ภาชนะสำหรับเสิร์ฟเครื่องดื่มเท่านั้น (ภาชนะไม้ ภาชนะสแตนเลส ภาชนะขาว) หากมี
กระดาษรองแก้วจะต้องหันด้านที่มีโลโก้ ให้สามารถอ่านอักษรได้สะดวก และถูกต้อง และตรงกับลูกค้าแต่ละคน
เครื่องดื่มที่เป็นขวดต้องรินใส่แก้วให้ลูกค้า

เสิร์ฟอาหาร

การเสิร์ฟหมายถึงการนำอาหารที่สั่งไปยังโต๊ะลูกค้าและคอยให้ความช่วยเหลือตามที่ลูกค้าต้องการ
ตลอดระยะเวลาที่ลูกค้ารับประทานอาหารอยู่ รวมถึงการนำอาหารมาให้ลูกค้าด้วยกิริยาท่าทางที่คล่องแคล่วมี
ประสิทธิภาพ นอกจากนี้รวมถึงการจัดการและเตรียมพร้อมที่จะจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น และ
ท้ายสุดของการเสิร์ฟคือ การจัดการเกี่ยวกับการชำระเงิน

การเสิร์ฟอาหารที่ดี

พนักงานเสิร์ฟจะต้องไม่ใช่มือจับต้องอาหาร รวมถึงเครื่องใช้ส่วนตัวอื่นๆ มิให้สัมผัสอาหาร
ก่อนการเสิร์ฟอาหาร เมื่อพนักงานเสิร์ฟรับอาหารมา จะต้องสำรวจดูความเรียบร้อยและความสะอาดของอาหาร
โดยห้ามมิให้มีเศษผง หรือวัตถุอื่นแปลกปลอมเจือปนมากับอาหาร อาหารที่จะนำไปเสิร์ฟถูกต้องครบถ้วน จึงจะ
นำไปเสิร์ฟให้ลูกค้าด้วยท่าทางที่สุภาพ เรียบร้อย และมีหลักที่สำคัญในการเสิร์ฟอาหาร กล่าวคือ

1. เสิร์ฟอาหารด้วยมิตรภาพ พนักงานบริการทุกคนจะต้องบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีกิริยา
มารยาทเรียบร้อย ต้อนรับและให้บริการลูกค้าด้วยไมตรีจิต สนใจเอาใจใส่ลูกค้า

2. เสิร์ฟอาหารให้ทันเวลา เวลาเป็นสิ่งสำคัญ มากในการบริการ ซึ่งส่วนใหญ่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ
มักจะกำลังหิว และต้องการอาหารอย่างรวดเร็ว อาหารที่เสิร์ฟขณะที่คนกำลังหิวจะมีค่ามากกว่าอาหารที่เลยเวลา
มาแล้ว ลูกค้าที่หิวจะพอใจกับอาหารที่มาโดยเร็ว และจะไม่พอใจกับการรอคอยเป็นระยะเวลานาน

3. เสิร์ฟอาหารตามอุณหภูมิของอาหาร อาหารร้อนก็ควรเสิร์ฟขณะที่อุณหภูมิร้อน อาหารเย็นก็ควรเสิร์ฟ
เย็น เพราะหากอาหารร้อนหรือเย็นเสิร์ฟที่อุณหภูมิผิดไปรสชาติของอาหารก็จะหมดไป เช่น ผัดผักมอโกเลียน
ควรเสิร์ฟขณะร้อนๆ ซึ่งจะได้รสชาติของอาหาร และความหอมของซอสเครื่องปรุงซึ่งลอยกรุ่นขึ้นมา ส่วนปลาดิบ
ควรเสิร์ฟขณะเย็นเล็กน้อยเพราะจะช่วยเพิ่มรสชาติของเนื้อปลาได้ดี

การพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานบริการให้มีความเป็นมืออาชีพ และเทคนิคการให้บริการ "service Mind" (ทัศนคติเป็นเลิศ)

4. เสิร์ฟอาหารที่เหมาะสม เข้ากันได้ดี พนักงานบริการจะต้องรู้ว่าอาหารประเภทใด เสิร์ฟไปพร้อมหรือควบคู่ไปกับอะไรบ้าง เพื่อที่จะได้ไม่ผิดพลาด ทำให้เกิดความเข้าใจผิดและอาหารนั้นมีคุณค่าลดน้อยลงไป

5. ใช้ภาชนะและอุปกรณ์ที่เหมาะสม การเลือกใช้ภาชนะและอุปกรณ์ให้ถูกต้องและเหมาะสมมีความสำคัญต่อการเสิร์ฟอาหารเป็นอย่างมาก ในบางครั้งพนักงานบริการพบว่าฝ่ายครัวจัดอาหารใส่ภาชนะไม่ถูกต้อง จะต้องสอบถามและแจ้งต่อพนักงานบริการตำแหน่งเชกเกอร์ทันที เพื่อหาทางแก้ไข

ขั้นตอนการเสิร์ฟอาหาร

กล่าวขอโทษ "ขอโทษค่ะ/ครับ"

แจ้งชื่อรายการอาหาร "อาหารที่สั่งได้แล้วค่ะ/ครับค่ะ/ครับ"

ถอนตัวออกจากลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ"

เมื่อเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว

หลังจากที่เสิร์ฟอาหารครบถ้วนแล้ว พนักงานบริการจะต้องคอยให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่ลูกค้าอยู่ตลอดเวลา โดยคอยสังเกตความต้องการของลูกค้าว่าต้องการสิ่งใดเพิ่มเติมจากรายการอาหารที่สั่ง เช่นลูกค้าต้องการงานแบ่งเพิ่มขึ้น ลูกค้าต้องการสั่งอาหารเพิ่มเติม รวมถึงคอยบริการด้านอื่นๆ เช่นน้ำดื่ม ไกล่หมตจะต้องรินเพิ่มเติม ในการยืนเพื่อคอยให้บริการลูกค้าพนักงานบริการต้องยืนห่างจากโต๊ะพอประมาณ ในตำแหน่งที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่ในขณะเดียวกันจะต้องให้ความเป็นส่วนตัวต่อลูกค้า

ทุกครั้งที่พนักงานบริการเข้าไปหาลูกค้าเพื่อบริการ จะต้องกล่าวเตือนให้ลูกค้ารู้ตัวก่อน โดยกล่าวว่า “ขอโทษค่ะ/ครับ” ทุกครั้ง และเมื่อต้องการถอนตัวออกมาจะต้องกล่าว “ขอบคุณมากค่ะ/ครับ” ทุกครั้งเช่นกัน การเสิร์ฟอาหารจะต้องใช้ถาดสำหรับเสิร์ฟอาหาร เท่านั้น

ขั้นตอนหลังจากเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว

เยี่ยมเยียน / บริการลูกค้า "ขอโทษค่ะ/ครับ ทุกอย่างเรียบร้อยแล้วค่ะ/ครับ"

ดูและและเติมเครื่องดื่ม "ขอโทษค่ะ/ครับ เติมน้ำเพิ่มไหมคะ"

เชียร์อาหารเพิ่มเติม (ระบุรายการอาหาร) "ขอโทษค่ะ/ครับ จะรับ.....เพิ่มเติมไหมคะ/ ครับ"

เมื่อลูกค้าทานอาหารเกือบจะหมด

เมื่อลูกค้าทานอาหารได้สักระยะ สังเกตว่าลูกค้ามีอาหารบางส่วนที่รับประทานเรียบร้อยแล้ว พนักงานบริการต้องรีบเก็บจานอาหารนั้นออกมาจากโต๊ะลูกค้า เพื่อให้บนโต๊ะเหลือเพียงจานอาหารและสิ่งที่จำเป็นเท่านั้น การเข้าไปเก็บจานพนักงานบริการต้องสังเกตจังหวะและทยอยเก็บจาน ซึ่งจะต้องไม่ไปรบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้ารับประทานอาหารใกล้อิ่ม หรือเรียบร้อยแล้วหมดจากรายการอาหารที่สั่ง พนักงานบริการต้องเข้าไปสอบถามความต้องการของลูกค้าว่าต้องการรับอาหารอย่างอื่นเพิ่มหรือไม่ ในการเข้าไปถาม พนักงานบริการจะต้องใช้คำถามโดยเจาะจง หรือให้แคบลง ควรเป็นรายการอาหารประเภทของหวาน หากใช้คำถามที่กว้างไปจะทำให้ลูกค้าไม่รู้รายการอาหารไม่ได้ ทำให้งดรายการอาหารในที่สุด พร้อมกับสอบถามถึงรสชาติอาหารและข้อเสนอแนะจากลูกค้า

ขั้นตอนเมื่อลูกค้าทานอาหารเกือบจะหมด

สอบถามถึงรสชาติอาหาร/รับข้อเสนอแนะจากลูกค้า "ขอโทษค่ะ/ครับ รสชาติอาหารเป็นอย่างไรบ้างคะ/ครับ "

ถอนตัวออกจากลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ"

สังเกตจังหวะและทยอยเก็บจาน "ขอโทษค่ะ/ครับ ขอเก็บจานอาหารค่ะ/ครับ"

เชียร์ของหวาน ไอศกรีมหรือกาแฟ(ระบุรายการ) "ขอโทษค่ะ/ครับ จะรับ.....เพิ่มเติมไหมคะ/ครับ" หรือ "ขอโทษค่ะ/ครับ จะรับไอศกรีมเย็นๆ เพิ่มไหมคะ มีรสชาติเขียวและวนิลาค่ะ"

ถอนตัวออกจากลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ"

เมื่อลูกค้าต้องการเช็คบิล

เมื่อลูกค้าแสดงความต้องการเช็คบิล หมายความว่าลูกค้าต้องการเสร็จสิ้นการรับประทานอาหารในครั้ง นี้แล้วในการเช็คบิลเก็บเงิน เมื่อลูกค้าแสดงความต้องการเช็คบิล พนักงานบริการจะต้องเข้าไปพบลูกค้า เพื่อสอบถามความต้องการให้แน่ชัดอีกครั้ง พร้อมสอบถามการใช้บัตรคูปองส่วนลดจากนั้น พนักงานบริการจะต้องมาแจ้งที่แคชเชียร์โดยแจ้งหมายเลขโต๊ะที่ต้องการเช็คบิลให้ชัดเจน จากนั้นแคชเชียร์จะดำเนินการเช็คบิล เพื่อใช้สำหรับเก็บเงินและให้ลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้องควบคู่กับใบจดคำสั่งรายการอาหาร พนักงานบริการนำใบ

เช็คบิลให้ลูกค้าเพื่อตรวจสอบพร้อมแจ้งจำนวนค่าอาหาร หากมีรายการใดผิดพลาดพนักงานบริการจะต้องของโทษและแก้ไขทันที

การรับเงิน

พนักงานบริการสามารถรับเงินโดยผ่านเงินสดหรือบัตรเครดิต (Credit Card) การเช็คบิลและทอนเงินจะต้องใช้สมุดแฟ้มเช็คบิลเสมอ

ขั้นตอนเมื่อลูกค้าต้องการเช็คบิล

เมื่อลูกค้าขอเช็คบิล "ขอโทษค่ะ/ครับ ต้องการเช็คบิลใช่ไหมคะ/ครับ ไม่ทราบมีบัตรส่วนลด ไหมคะ/ครับ"... "กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ"...แจ้งยอดเงิน "ขอโทษค่ะ ทั้งหมด 500 บาทค่ะ/ครับ"...รับเงินจากลูกค้า แจ้งจำนวนเงินที่รับมา "รับมา 1,000 บาทค่ะ/ครับ"...ทอนเงินให้ลูกค้า "ขอโทษค่ะ เงินทอน 500 บาทค่ะ/ครับ"...เลื่อนเก้าอี้ให้ลูกค้าออก "ขอบคุณค่ะ/ครับ โอกาสหน้าเชิญใหม่นะคะ/ครับ"

การเก็บโต๊ะ

เมื่อลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จสิ้นแล้วจะต้องเก็บจานอาหารออกจากโต๊ะให้เรียบร้อย การเก็บจานออกจากโต๊ะจะต้องสังเกตว่าลูกค้ารับประทานเสร็จเรียบร้อยแล้ว มีการวางเครื่องมือ(ช้อน ตะเกียบ) นานพอสมควร โดยที่ลูกค้าไม่ได้รับประทานอาหารติดต่อกัน หากลูกค้ายังคงนั่งอยู่ที่โต๊ะจะต้องสอบถามอีกครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จสิ้นแล้ว หรือมีจานอาหารบางส่วนที่มีการรับประทานเรียบร้อยแล้ว

วิธีการเก็บจานที่ถูกต้อง จะต้องใช้ถาดสำหรับยกเก็บจาน(ถาดสี่เหลี่ยม) เท่านั้น เก็บจากใกล้ตัวไปหาไกลตัว โดยเก็บอุปกรณ์ที่มีขนาดใหญ่ไปหาอุปกรณ์ที่มีขนาดเล็ก วางซ้อนกันอย่างเป็นระเบียบและรวดเร็ว ในกรณีที่มีขยะห้ามมิให้นำขยะใส่ในภาชนะอาหาร ใช้ผ้าสะอาดเปียกหมาดๆ เช็ดทำความสะอาด หลังจากนั้นนำกระดาษรองจาน และตะเกียบมาวางให้เรียบร้อย เพื่อพร้อมในการบริการลูกค้าต่อไป

ส่งลูกค้า

เมื่อเช็คบิลเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว ลูกค้าเริ่มขยับตัวพนักงานบริการต้องให้ความช่วยเหลือทันทีเท่าที่จะสามารถทำได้และเห็นสมควร เช่นช่วยยกเก้าอี้ สังเกตดูว่าลูกค้าลืมสิ่งของหรือไม่ กล่าวขอบคุณและชักชวนให้ลูกค้ากลับมาอีก ด้วยท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยท่าทางที่เต็มใจ

การพัฒนาบุคลิกภาพพนักงานบริการห้องอาหารและเครื่องดื่ม และเทคนิคการให้บริการ "service Mind" (สู่ความเป็นเลิศ)

ขั้นตอนการส่งลูกค้า

- เดินนำหน้าลูกค้าไปยังประตู (กรณีที่สามารถกล่าวขอบคุณลูกค้า พร้อมยกมือไหว้ ขอขอบคุณมากค่ะ/ครับ โอกาสหน้าเชิญใหม่ค่ะ/ครับ)

การแก้ปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้า

1. เมื่อลูกค้าบอกว่า อาหารที่ได้รับรสชาติไม่ดี เสีย

การแก้ไข

- กล่าวขอโทษลูกค้า
 - นำอาหารจานนั้นไปคืนฝ่ายครัว และให้ฝ่ายครัวได้สำรวจหรือทดสอบอาหาร จานนั้น
 - ยื่นเมนูให้ลูกค้า และสอบถามว่าต้องการอาหารชนิดเดิมหรือไม่ หรือจะเปลี่ยนเป็นอาหารอย่างอื่นแทน
 - นำอาหารไปให้ลูกค้า และกล่าวขอโทษที่ผิดพลาด และเกิดความล่าช้า
 - ฝ่ายบริการจัดการกับรายการอาหารนั้นว่าจะคิดเงินอย่างไร หรือตัดออกจากรายการอาหารที่สั่ง แล้วแต่กรณี
2. ลูกค้ามาก่อนเวลาเปิดห้องอาหาร
 - พนักงานบริการจะต้องแจ้งและปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยท่าทางที่สุภาพถึงเวลาเปิดร้าน
 3. ลูกค้าที่มาใกล้เวลาปิดร้าน
 - ให้ปฏิบัติกับลูกค้าด้วยกิริยาท่าทางปกติ ไม่ปฏิบัติอย่างเร่งรีบ
 4. ลูกค้าลังเลใจในการเลือกอาหาร
 - พนักงานบริการจะต้องอดกลั้นไม่แสดงความเบื่อหน่ายและเร่งลูกค้า พยายามชี้แจงและแนะนำอาหาร
 5. ลูกค้าอารมณ์ไม่ดี
 - พยายามต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เรียบร้อย รับฟังคำตำหนิต่างๆ แต่ไม่คล้อยตาม
 6. ลูกค้าเอะอะวุ่นวาย
 - หลีกเลี่ยงการโต้เถียงวิพากษ์วิจารณ์ ปฏิบัติตนให้เรียบร้อยอย่าให้ลูกค้าโกรธ
 7. ลูกค้ามาโดดเดี่ยว
 - ให้บริการอย่างรวดเร็ว และไม่สอบถามลูกค้าว่ามาคนเดียวหรือ

8. ลูกค้ายามีเด็กมาด้วย

- จัดเก้าอี้ทรงสูงสำหรับเด็กให้กับเด็ก เก็บอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่หน้าเด็กออกให้หมด นำน้ำมาเสิร์ฟให้เด็กก่อนโดยใช้แก้วเด็ก และพยายามแจ้งต่อผู้ปกครองถึงอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ถ้าเด็กวิ่งเล่นในในห้องอาหาร

9. ลูกค้าพิการ

- พยายามให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ แต่ไม่มากจนเกินไปทำให้เป็นเป้าสายตาของลูกค้านานอื่น

10. ลูกค้านำสัตว์เลี้ยงเข้ามาด้วย

- พยายามแจ้งลูกค้าว่าทางร้านของเราไม่อนุญาตให้นำสัตว์เลี้ยงเข้ามาด้วยทำทางที่สุภาพ

11. ลูกค้าลืมของ

- เมื่อลูกค้าลืมของจะต้องรีบแจ้งต่อ SUPERVISOR ทันทีเพื่อจะดำเนินการต่อไปในการจัดเก็บ เมื่อลูกค้ามาทวงถามหาสิ่งของที่ลืมจะได้แจ้งลูกค้าได้ถูกต้อง

12. ลูกค้าที่ลวนลาม / เป็นกันเอง

- บริการตามปกติ โดยสุภาพหลีกเลี่ยงที่จะสนทนาอย่างต่อเนื่องยืดยาว ไม่ได้ตอบสนองอย่างเป็นกันเองกับลูกค้า

13. ลูกค้ารีบร้อน / เร่งรีบ

- พยายามแนะนำรายการอาหารที่ปรุงด้วยความรวดเร็วไม่เสียเวลาปรุงนาน พร้อมทั้งบอกกำหนด เวลาปรุงของรายการอาหารที่ลูกค้าเลือกโดยประมาณและบริการอย่างดีที่สุด

14. อาหารหรือเครื่องดื่มหก

- หากอาหารหรือเครื่องดื่มหกบนโต๊ะจะต้องนำมาเช็ดทำความสะอาดทันที หรือสอบถามลูกค้าว่าต้องการย้ายโต๊ะหรือไม่ ในกรณีที่มีความสกปรกมาก ในกรณีที่อาหารหรือเครื่องดื่มหกเลอะเสื้อผ้าลูกค้าจะต้องรีบกล่าวขอโทษ และนำผ้าสะอาดชุบน้ำหมาดๆ มาเช็ดให้ทันที ถ้าในกรณีรุนแรงไม่สามารถแก้ไขได้ต้องแจ้งต่อผู้จัดการร้าน

15. ลูกค้าชมเชย

- เมื่อลูกค้ากล่าวชมเชยทั้งโดยตรงจะต้องกล่าวขอบคุณต่อหน้าลูกค้าอย่างนอบน้อม หรือเพิกเฉยได้ยินจะต้องนำคำชมเชยเหล่านั้นแจ้งต่อพนักงานให้ทราบทันที เช่นเรื่องรสชาติอาหารให้นำคำชมเชยเหล่านั้นแจ้งต่อฝ่ายครัว

16. การดำเนินเกี่ยวกับการบริการ

- ซึ่งจะต้องป้องกันวิธีการที่ถูกตำหนิ ซึ่งจะต้องบริการให้ดีที่สุด หรือบางครั้งเกิดการฉุกฉลุนที่ไม่สามารถแก้ไขได้ทันที จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพนักงานบริการที่จะใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหา โดยทั่วไปพนักงานแก้ไขปัญหโดย แนะนำตัวเอง ฟังอย่างตั้งใจ จดและเก็บรายละเอียดของปัญหา คิดหาวิธีแก้ไขปัญหากล่าวขอโทษ ดำเนินการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง ขอขอบคุณลูกค้าที่ให้คำแนะนำ ให้สัญญาว่าจะนำข้อแนะนำไปปรับปรุง

17. เมื่อต้องปฏิเสธคำร้องขอของลูกค้า

- ในกรณีที่ไม่สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้า พนักงานควรแสดงให้เห็นว่ามีความเข้าใจสิ่งที่ลูกค้าร้องขอ และได้ใช้เวลาไตร่ตรองอย่างรอบคอบแล้ว จึงกล่าวขอโทษและปฏิเสธอย่างสุภาพ พร้อมกับอธิบายถึงเหตุผลที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้

18. เมื่อไม่สามารถตอบปฏิเสธหรือตอบรับคำร้องขอของลูกค้าได้ในขณะนั้น

- ควรกล่าวขอโทษที่ไม่สามารถช่วยเหลือได้ทันที พร้อมทั้งแจ้งเหตุผล เช่น "เรื่องนี้เกี่ยวข้องกับนโยบายทางการตลาด กระผมขออนุญาตปรึกษาหัวหน้าก่อน เพื่อให้ลูกค้าได้ประโยชน์อย่างเต็มที่" ไม่ควรตอบว่าตัวเองไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ และควรแจ้งวันเวลาที่จะให้ลูกค้าได้รับทราบถึงผลของการตัดสินใจดังกล่าว

การแต่งหน้า

พนักงานบริการ จะต้องดูแลใบหน้าให้สะอาด สดใส และสวยงาม การดูแลใบหน้าให้สะอาดสามารถจะกระทำได้โดยพยายามรักษาใบหน้าให้สะอาด หมั่นล้างหน้าและทำความสะอาดใบหน้าอยู่เสมอ อย่าปล่อยให้ใบหน้าสกปรกมีสิวกุพองเป็นจำนวนมาก การดูแลใบหน้าให้สดใส ร่าเริง จะต้องพยายามดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพใจให้มีความสุขอยู่เสมอ ไม่เครียด หรือ ไม่นำเรื่องที่มาสบายใจต่างๆ มาคิดขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ พยายามยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่ตลอดเวลา การแต่งหน้าเป็นการกระทำเพื่อให้ใบหน้ามีความสดใสและสวยงามมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะต้องประกอบด้วยเครื่องสำอางต่างๆ และการใช้เครื่องสำอางที่ถูกต้อง และสวยงาม การแต่งหน้าให้สวยงามจะต้องประกอบด้วยเครื่องสำอางต่างๆ หลายลักษณะและหลายรูปแบบแต่เราสามารถจะแต่งหน้าของเราให้สวยงามได้ด้วยอุปกรณ์เพียงไม่กี่ชิ้นเท่าที่จำเป็น ได้แก่

1. ลิปสติก
2. แป้งตลับ

3. อายแชโด (ที่ทาตา)
4. ดินสอเขียนคิ้ว
5. ดินสอเขียนขอบตา
6. ที่ปิดแก้ม

ส่วนอุปกรณ์อื่นๆ เช่นครีมรองพื้น ครีมบำรุง เราสามารถใช้ประกอบในการแต่งหน้าเพื่อให้ใบหน้าสวยงามมากยิ่งขึ้นได้

วิธีการแต่งหน้า

เช็ดทำความสะอาดใบหน้าให้สะอาด

การเช็ดทำความสะอาดใบหน้า สามารถเช็ดทำความสะอาดใบหน้าได้โดยการใช้โฟมล้างหน้า , สบู่ หรือใช้ครีมทำความสะอาดใบหน้าเช็ดเครื่องสำอางได้

1.1 การใช้ครีมทำความสะอาดจะต้องใช้ครีมลูบให้ทั่วใบหน้า โดยแต่ละครีมวางให้ทั่วใบหน้าก่อนโดยเริ่มจากบริเวณส่วนแก้ม คาง หน้าผากและทุกส่วนของใบหน้าจากนั้นจึงลูบครีมให้ทั่วใบหน้า และเช็ดออกด้วยสำลีชุบน้ำเปล่า เมื่อเช็ดทำความสะอาดเรียบร้อยแล้ว จะต้องล้างหน้าให้สะอาดอีกครั้งด้วยน้ำเปล่าเพื่อให้ใบหน้าที่มีความสะอาดมากยิ่งขึ้น

1.2 ในกรณีที่เมื่อทำความสะอาดใบหน้าเรียบร้อยแล้ว และต้องการจะใช้ครีมบำรุงผิวน้ำก็สามารถใช้ได้ในขั้นตอนนี้

1.3 ในกรณีที่บางคนต้องการใช้ครีมรองพื้นก็สามารถทาครีมรองพื้น โดยทาในขั้นตอนนี้ได้เลย แต่การใช้ครีมรองพื้นจะเหมาะสำหรับคนที่ไม่มีเวลาในการแต่งเติมแต่ง สำหรับพนักงานบริการในร้านไม่ควรใช้เพราะมีเวลาเพียงพอที่จะแต่งเติมเพิ่มเติมเมื่อใบหน้าที่แต่งไว้จางลง และครีมรองพื้นหากแต่งเติมไปบางครั้งเมื่อทำงานไปเรื่อยๆ เหงื่อออกหรือทิ้งไว้สักครู่ครีมรองพื้นจะลอยทำให้ไม่สวยได้ หากพนักงานคนใดต้องการใช้ครีมรองพื้นก็สามารถใช้ได้โดยลำดับแรกวิธีการใช้ครีมรองพื้นจะต้องใช้ครีมรองพื้นให้เหมาะกับสีผิวหน้าของแต่ละคน และวิธีการลงหรือทาครีมรองพื้นจะต้องถูกต้อง กล่าวคือ ลงครีมรองพื้นให้ทั่วใบหน้าก่อนโดยเริ่มจากส่วนแก้ม โหนกแก้ม ให้มากกว่าส่วนอื่นๆ และลงที่คางเล็กน้อย ที่หน้าผากน้อยที่สุด จากนั้นเกลี่ยให้ทั่วใบหน้า อาจจะใช้ฟองน้ำเกลี่ยโดยเกลี่ยส่วนที่แก้มก่อนและใบหน้าให้ทั่วจากนั้นจึงเกลี่ยส่วนหน้าผาก การทาครีมรองพื้นเมื่อทาเรียบร้อยแล้วเมื่อใช้มือลูบใบหน้าเนื้อครีมจะต้องซึมลงใบหน้าไม่ติดมือขึ้นมาใช้แป้งตลับ เพื่อลงแป้งให้ทั่วใบหน้า การใช้แป้งตลับลงจะมีวิธีการใช้แป้งตลับด้วยกัน 2 วิธีคือ การใช้แป้งตลับแบบแห้ง และการใช้แป้งตลับแบบชุบน้ำ ซึ่งการใช้ทั้ง 2 แบบจะมีลักษณะที่แตกต่างกันคือ

1. การใช้แปรงตลับแบบแห้งจะเป็นการใช้ฟัฟฟองน้ำหรือฟัฟที่เป็นผ้าแตะที่แปรงตลับจากนั้นนำมาลงที่ใบหน้าได้เลย
2. การใช้แปรงตลับแบบชุบน้ำ จะเป็นการนำฟัฟฟองน้ำไปชุบน้ำและบีบให้แห้งจากนั้นนำฟัฟฟองน้ำที่ได้แตะที่แปรงตลับจากนั้นนำมาลงที่ใบหน้า

วิธีการใช้แปรงตลับ จะต้องใช้ฟัฟแตะที่แปรงตลับและนำมาลงที่ใบหน้าให้ทั่ว โดยการลงที่ใบหน้าจะต้องลงที่บริเวณแก้มก่อนจากนั้นจึงลงส่วนคางและหน้าผากและไม่ควรใช้แปรงมาก อาจเป็นแปรงที่เหลือจากส่วนอื่นๆ การลงที่หน้าผากครั้งสุดท้ายและน้อยที่สุดเพราะบริเวณส่วนหน้าผากจะไม่ดูตึงหรือกินแปรง ถ้าลงมากเกินไปจะทำให้หน้าผากมีสีเสียได้ ส่วนการที่ลงที่บริเวณแก้มให้มากเพราะบริเวณแก้มเป็นบริเวณที่ดูตึงหรือกินแปรงมาก การลงแปรงจะต้องลงเป็นลักษณะของการทาขึ้น และการลงจะต้องเกลี่ยแปรงให้ทั่วใบหน้า พยายามทาอย่างเบาเมื่อลงแปรงตลับเรียบร้อยแล้วเมื่อใช้มือสัมผัสแปรงจะต้องไม่ติดมือขึ้นมาและการลงแปรงโดยการใช้น้ำจะทำให้แปรงที่ติดบนใบหน้ามีความทนทานและติดได้ทนนานกว่าการใช้แปรงแบบแห้ง และทำให้มีลักษณะเรียบเป็นธรรมชาติมากยิ่งขึ้น

การเขียนขอบตา (ดินสอเขียนขอบตา)

การเขียนขอบตา สามารถใช้อุปกรณ์ในการเขียนขอบตาได้ 2 ชนิดคือ ที่เขียนขอบตาที่เป็นดินสอ และที่เขียนขอบตาที่เป็นแบบน้ำ แต่แนะนำว่าการใช้ที่เขียนขอบตาแบบดินสอจะสามารถใช้ได้สะดวก ง่ายกว่า ทนกว่า รวมถึงเมื่อใช้ไปแบบดินสอจะละลายน้ำได้ยากกว่าแบบน้ำ

การเขียนขอบตา จะประกอบด้วย 2 ส่วน คือขอบตาบนและขอบตาล่าง

1. การเขียนขอบตาบนจะต้องเขียนโดยเริ่มต้นการเขียนที่บริเวณของขนตา โดยเริ่มจากบริเวณตรงกลางขอบตาไล่ไปทางหางตา
 2. การเขียนขอบตาล่างจะต้องเขียนโดยเริ่มต้นการเขียนที่บริเวณตรงของขอบขนตาล่าง การเขียนจะต้องขีดยาวไปครั้งเดียว ไม่ค่อยๆ ขีดทะละนิดเพราะจะทำให้เจ็บตาและไม่สวยได้
- ในการเขียนขอบตานี้จะสามารถเขียนให้ขอบตาหนาหรือบางก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละคน แต่สำหรับพนักงานบริการในร้านไม่ควรเขียนขอบตาให้มีลักษณะหนาจนเกินไป เพราะจะทำให้ไม่สวยงาม สำหรับพนักงานบางคนที่มีตาชั้นเดียวหรือตาเล็กสามารถเขียนให้ดวงตาดูกว้างและโตขึ้นได้ โดยการเขียนขอบตา เริ่มการเขียนที่ขอบตาบนโดยเขียนที่บริเวณกลางส่วนกลางของขอบตาบนและเขียนให้สูงขึ้น แต่ไม่วาดไปถึงหางตา

หรือถึงด้านข้างทั้งสองของดวงตา จะเขียนให้สูงขึ้นเฉพาะส่วนกลางของเปลือกตาเท่านั้น เพื่อเมื่อเวลาสิ้นตา ขึ้นมาจะมองเห็นว่าดวงตามีลักษณะโตขึ้น

การทาเปลือกตา (อายแชโดว์)

การทาเปลือกตาให้สวยงามขึ้นอยู่กับการใช้สีของอายแชโดว์ซึ่งการเลือกใช้สีใดในการทานั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ คือ

1. ลักษณะของเสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย
2. ลักษณะของดวงตา
3. เวลาที่ต้องการ

สำหรับพนักงานบริการภายในร้าน ซึ่งจะต้องสวมเครื่องแบบพนักงานมีลักษณะเป็นสีฟ้า มีลายดอกไม้สีขาว ซึ่งการใช้สีโดยทั่วไปสีฟ้าจะเข้าได้กับสีชมพู หรือส้มอมชมพู จะทำให้ใบหน้ามีลักษณะสดใส และสว่างขึ้น การทาเปลือกตาโดยการใช้สีต่างๆ นั้นจะต้องเลือกใช้สีที่เมือทาแล้วดวงตามีลักษณะสดใส ไม่เข้มดู หรือไม่เหมาะสมกับใบหน้า และโอกาส หากเมือทาสีใดลงไปแล้วรู้สึกว่ามีลักษณะที่ไม่ตรงกับที่กล่าวมาจะต้องเปลี่ยนสีของอายแชโดว์ และหลักที่สำคัญของการทาเปลือกตาคือ เมือทาลงไปแล้วต้องดูสะอาดไม่เลอะเทอะ หน้าสว่าง

การเขียนคิ้ว

จะต้องเขียนคิ้วบางคนจะคิ้วจะมีลักษณะหนา บางคนจะมีคิวน้อย บาง ซึ่งสามารถทำการแก้ไขคิ้วให้สวยงามได้ด้วยโดยการเขียนคิ้ว และการกรรคิ้ว ในคนที่มีความคิ้วหนา หรือคนที่มีความคิ้วบางแต่ไม่สวยไม่เข้ารูปก็สามารถแก้ไขได้โดยวิธีการกรรคิ้ว หรือ ถอนคิ้ว ซึ่งการกรรคิ้วครั้งแรกนั้นควรให้ผู้ที่มีความชำนาญในการกรรคิ้วกรรให้เป็นครั้งแรก ต่อจากนั้นจึงกรรด้วยตนเองโดยการตามรอยที่กรรไปครั้งแรก หรือเมื่อครั้งแรกกรรคิ้วแล้วต่อไปเราอาจจะกระทำโดยการถอนคิ้ว โดยใช้ปากคีบดึงถอนคิ้วก็ได้ หรือหากต้องการกรรคิ้วด้วยตนเองสามารถกระทำได้ เมื่อกรรคิ้ว เรียบร้อยแล้วจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ดินสอเขียนคิ้ว (ควรเป็นสีน้ำตาลจะทำให้ดูเป็นธรรมชาติมากยิ่งขึ้น) เขียนคิ้วให้สวยงามโดยการเขียนจะต้องเขียนให้เสมอกันทั้ง 2 ข้าง การเขียนจะต้องเขียนตามรอยของช่องของขนตา ให้รอยดินสอไปตามร่องขนตา จะต้องเขียนด้วยน้ำหนักเบา แต่หากต้องการสีเข้มจึงขีดซ้ำ

การปิดแถม

การปิดแก้ม จะเป็นการใช้สีเพื่อให้ใบหน้าสดใสมากยิ่งขึ้น รวมถึงเป็นการปิดเพื่อปกปิดโหนกแก้ม หรือ ใบหน้าบางส่วนที่ใหญ่เกินไป ให้ลดน้อยลง การใช้สีเพื่อปิดแก้มจะต้องเลือกสีที่เข้ากับเครื่องแต่งกาย และมีความเหมาะสมกับอายุแซโดว์ที่ทาไปแล้ว (ที่เปลือกตา) ถ้าอายุแซโดว์ที่ออกมามีลักษณะเป็นสีชมพู หรือส้มอมชมพู สีที่ใช้ปิดแก้มก็ควรเป็นสีในโทนส้ม ส้มอมชมพู หรือสีส้ม ซึ่งการใช้ในสีโทนเดียวกันทั้งใบหน้าจะทำให้ใบหน้ามีลักษณะสดใสสว่าง และกลมกลืนกัน การปิดแก้มต้องใช้พู่กันสำหรับปิดแก้มเพื่อให้สีกระจายและเกลี่ยไล่สีให้ทั่ว บริเวณโหนกแก้มที่ปิดออกไปจะมีลักษณะไม่ไปกองหรือเกาะกันเป็นก้อน เป็นจ้ำ น้ำหนักของสีจะหนักที่บริเวณ โหนกแก้มและจะกระจายไปยังส่วนอื่นๆ ให้มีลักษณะบางลงมาบริเวณด้านข้างของแก้ม การเริ่มต้นปิดแก้ม จะต้องเริ่มต้นโดยการวางพู่กันปิดแก้มบริเวณโหนกแก้ม จากนั้นปิดไปมาระหว่างโหนกแก้มให้ทั่ว โดยสีจะต้องไล่ไปรอบๆ โหนกแก้มไล่ลงมาด้านแก้ม ด้านข้างของแก้ม การปิดจะต้องปิดด้วยน้ำหนักที่เบา มือ ไม่แรงมีน้ำหนัก ของมือที่สม่ำเสมอ

การจุ่มสีโดยการใช้พู่กันจุ่มสี จะต้องเป็นเพียงการนำพู่กันไปแตะที่สีเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ไม่ควรนำพู่กันไปแตะสี และถูพู่กันไปมาเพื่อให้สีติดขึ้นมา เพราะการนำพู่กันไปแตะที่สีเพียงเล็กน้อยสีก็จะติดขึ้นมาแล้วแต่หากต้องการ ให้สีที่ได้มีสีที่เข้มก็ควรใช้วิธีการแตะสีทีละน้อยแต่หลายๆ ครั้ง และการใช้พู่กันแตะและถูไปมาจะทำให้สีที่ติดมา นั้นมีปริมาณมากจนอาจฟุ้งกระจายได้ รวมถึงสีที่ติดพู่กันขึ้นมาจะมีปริมาณมากเมื่อนำไปแตะที่โหนกแก้มจะทำให้ สีที่ติดมีลักษณะหนาเกินไปซึ่งเมื่อปิดแก้มออกมาจะมีลักษณะหนาไม่สวยงาม ไม่เป็นธรรมชาติ และการเกลี่ยไล่สี จะไม่สวยงาม

การเสริมจมูก

ในกรณีที่พนักงานบางคนมีจมูกที่ไม่ค่อยโด่ง ซึ่งต้องการให้มีจมูกมองดูโด่งสวยงามมากยิ่งขึ้นสามารถ กระทำได้ โดยการใช้ดินสอเขียนคิ้ว วิธีการคือนำดินสอเขียนคิ้วสีน้ำตาลมาขีดถูบริเวณมุมซอกเล็บด้านข้างของ นิ้วชี้ให้เป็นเส้นสีน้ำตาลเข้มซึ่งการขีดเส้นนี้จะต้องไม่เลอะเทอะสกปรก แต่ให้มีสีติดอยู่พอประมาณ จากนั้นใช้นิ้ว ด้านที่มีสีติด โดยนำนิ้วนั้นไปประกบกับบริเวณซอกดวงตา (บริเวณด้านข้างจมูก) จากนั้นลากนิ้วให้ยาวลงมาจะ เกิดเป็นเส้นสีน้ำตาลขึ้น การลากเส้นจะต้องลากให้ตรงลงมาเพียงครั้งเดียวไม่ลากหลายครั้งเพราะจะทำให้สันจมูก ที่ได้ไม่สวยและไม่คม จะต้องทำการลากเส้นเสริมจมูกทั้งสองข้างให้เท่ากัน จากนั้นใช้ฟัพจากแป้งตลับเกลี่ยกลบ ให้มีลักษณะนิ่มนวลมากยิ่งขึ้นหรือถ้าเส้นที่ได้มีลักษณะเข้มเกินไปก็สามารถใช้ฟัพเกลี่ยให้บางลงได้

การทาริมฝีปาก (ลิปสติก)

การทาริมฝีปากเป็นการเพิ่มสีสันที่จำเป็นอย่างมากของใบหน้า เพราะเป็นส่วนที่แสดงความแจ่มใส คมชัดได้เป็นอย่างดี การทาริมฝีปากนั้นจะต้องเริ่มต้นด้วยการใช้ลิปสติกชนิดมันก่อนเพื่อเป็นการให้ความชุ่มชื้น

แก้ปาก และเมื่อใช้สีทาปากจะทำให้มีลักษณะใสสวยงาม ก่อนการทาริมฝีปากนั้นจะต้องเริ่มต้นโดยการเลือกสีของลิปสติกที่ต้องการทา โดยเลือกสีให้เข้ากับใบหน้าโดยสังเกตจากสีของเปลือกตา สีของโหนกแก้มรวมไปถึงสีของเครื่องแต่งกาย แต่ที่สำคัญคือสังเกตสีของลักษณะของเครื่องสำอางบนใบหน้าที่แต่งเติมไป การทาริมฝีปากสามารถทำได้ด้วยกันได้ 2 ลักษณะใหญ่ๆ คือ

1. การทาริมฝีปากโดยการใช้ดินสอเขียนขอบปาก โดยใช้ดินสอเขียนขอบปากเขียนไปโดยรอบของขอบปากให้มีลักษณะที่สวยงาม จากนั้นจึงใช้พู่กันแต้มสีลิปสติกจากนั้นนำไปทาที่บริเวณปากโดยการแต้มให้ทั่วริมฝีปาก

2. การทาริมฝีปากโดยการใช้พู่กันทาปาก โดยเริ่มจากการนำพู่กันแต้มลิปสติกจากนั้นนำพู่กันไปวางที่ริมฝีปากโดยทาที่ริมฝีปากด้านล่างก่อน การทาจะต้องนำพู่กันที่แต้มสีเรียบร้อยแล้วแตะบริเวณตรงกึ่งกลางของปากด้านล่างจากนั้นจึงใช้พู่กันวาดออกไปทางด้านมุมปากทั้งสองข้าง ซึ่งจะต้องทาริมฝีปากจากกึ่งกลางของปากด้านล่างให้ทั่วทั้งสองด้าน (ทั่วปากด้านล่าง) จากนั้นจึงเริ่มทาปากด้านบนการทาปากด้านบนก็เช่นเดียวกันจะต้องเริ่มต้นการทาจากกึ่งกลางด้านบนของปากจากนั้นจึงวาดไปด้านข้างทั้งสองข้าง การทาริมฝีปากด้านล่างก่อน เนื่องจากริมฝีปากด้านล่างจะใช้ลิปสติกเป็นจำนวนมากกว่า ริมฝีปากด้านบนซึ่งริมฝีปากด้านบนบางครั้งใช้เพียงลิปสติกที่ติดอยู่ที่พู่กันก็มีปริมาณเพียงพอ

มารยาทในการรับประทานอาหารแบบสากล

เมื่อได้รับบัตรเชิญ

- มุ่งความสนใจไปที่ผู้ร่วมทานอาหารมากกว่าขั้นตอนการทานอาหารและการใช้อุปกรณ์ในการทานอาหาร
- เมื่อได้รับบัตรเชิญ ให้ดูว่าเจ้าภาพระบุให้ผู้รับเชิญแต่งตัวอย่างไร อาจมีการให้ผู้รับเชิญแต่งการแตกต่างจากผู้รับเชิญท่านอื่น ๆ ถ้ามีข้อสงสัยให้โทรถามหรือแต่งการสูงขึ้นอีกหนึ่งระดับ
- ให้ตอบกลับว่าไปได้หรือไม่เสมอ อย่าให้เจ้าภาพเดาเอาว่าผู้รับเชิญจะมาหรือไม่ เพราะเจ้าภาพต้องเตรียมที่นั่งอาหารและอุปกรณ์ในการทานอาหารให้เหมาะสมกับแขกที่มา ไม่ควรขอหรือถามว่าจะนำผู้อื่นติดตามไปด้วยได้หรือไม่
- ถ้ามีข้อจำกัดในการทานอาหารให้แจ้งเจ้าภาพล่วงหน้า เช่น ไม่ทานหมู ไม่ทานเนื้อ แพ้อาหารทะเล ต้องนั่งรถเข็น เป็นต้น

เมื่อมาถึงสถานที่จัดงาน

- ไม่ควรข้ามขั้นตอนการลงทะเบียน เพราะเจ้าภาพจะเตรียมป้ายชื่อและเลขโต๊ะให้

- ป้ายชื่อให้ติดหน้าอกข้างขวา เพราะเวลาจับมือทักทายกับผู้ร่วมงานท่านอื่น ๆ ก็จะเห็นชื่อซึ่งกันและกันอย่างสะดวก จะได้ทักทายด้วยชื่อได้
- เดินไปยังโต๊ะตามหมายเลขที่จัดไว้ให้ ถ้าไม่มีพนักงานนำไปที่โต๊ะ สุภาพบุรุษจะเดินนำหน้าสุภาพสตรี ในทางกลับกันถ้ามีพนักงานเดินนำไปที่โต๊ะให้สุภาพสตรีเดินนำสุภาพบุรุษ
- บางครั้งเจ้าภาพยังไม่ให้แขกเข้าพื้นที่โต๊ะอาหาร แต่ให้เข้าพื้นที่ทานค็อกเทลก่อน ผู้เป็นแขกควรเก็บเลขโต๊ะไว้ให้ดี เมื่อการทานค็อกเทลเสร็จสิ้นจะได้เดินไปประจำโต๊ะที่กำหนดไว้ให้อย่างถูกต้อง
- เมื่อเดินมาถึงโต๊ะอาหารอย่าเพิ่งรีบนั่ง ให้ทักทายแขกที่มาพร้อมโต๊ะให้มากตามสมควร โดยเฉพาะแขกที่นั่งใกล้ ๆ กัน รอจนมีจำนวนแขกพอประมาณ เช่น 4-5 ท่านแล้วค่อยชวนกันนั่งลง
- ถ้าเจ้าภาพระบุตำแหน่งที่นั่ง จะมีป้ายชื่อวางไว้บนจาน นำป้ายชื่อบนจานวางลงบนโต๊ะด้านบนของจาน ไม่ควรสลับเปลี่ยนป้ายชื่อหรือที่นั่ง ควรนั่งตามที่เจ้าภาพระบุไว้
- พูดคุยกับแขกร่วมโต๊ะทั้งด้านซ้ายและขวา ไม่ควรคุยเฉพาะกับแขกที่มาด้วยกันหรือสนิทสนมกันเป็นพิเศษ
- ในขณะที่หันหน้าเข้าหาโต๊ะ สุภาพบุรุษจะมองไปทางขวาแล้วดึงเก้าอี้ให้กับสุภาพสตรีที่กำลังเข้ามานั่ง สุภาพสตรีก็จะเข้าไปนั่งโดยเข้าทางด้านซ้ายของเก้าอี้ ทำเช่นเดียวกันกับสุภาพสตรีที่อยู่ทางซ้ายถ้าไม่มีผู้ใดช่วยเข้าอ้าให้นั่ง
- เวลานั้นให้ลำตัวห่างจากขอบโต๊ะประมาณสองฝ่ามือ
- เมื่อเข้าที่นั่งเรียบร้อยแล้ว อย่าวางของใช้ต่าง ๆ เช่น กระเป๋าถือ โทรศัพท์มือถือ ตลับยา ลงบนโต๊ะ ให้วางกระเป๋าไว้ใต้เก้าอี้
- อย่าทานยาต่าง ๆ ให้ผู้อื่นเห็น ควรทานมาก่อนหรือทานในที่ลับตาคน
- อย่าทาลิปสติก แต่งหน้า แคะฟัน รับหรือพูดคุยโทรศัพท์ เล่นมือถือ เสียบุพผิง อ่านหนังสือ บนโต๊ะอาหารไม่ว่าก่อนหรือหลังทานอาหาร
- อย่างนำอาหารใส่ถุงกลับบ้าน
- อย่าพูดในขณะที่กำลังเคี้ยวหรือมีอาหารอยู่ในปาก
- อย่าแบ่งอาหารของตัวเองให้กับผู้อื่น อย่าขอชิมอาหารจากจานของผู้อื่น
- อย่าวางเศษอาหาร ช้อนช้อมที่ใช้แล้ว หรือกำลังใช้อยู่บนโต๊ะอาหาร ให้วางไว้บนจานหรือจานรองเสมอ
- อย่าใช้กระดาษทิชชูทำการเช็ดทำความสะอาดช้อนช้อมหรือจานที่วางไว้บนโต๊ะ
- ไม่ทำมือเท้าแขวนบนโต๊ะ

การใช้อุปกรณ์ทานอาหารบนโต๊ะ

- ซ้อน ซ่อม มีด จะถูกจัดให้ใช้ตามลำดับจากตำแหน่งใกล้งานสู่ด้านในใกล้งาน โดยซ้อนหรือมีดจะวางไว้ทางขวา ซ่อมต่าง ๆ จะวางไว้ทางซ้าย ยกเว้นซ่อมทานซีฟูดคือกugelจะวางไว้ทับซ้อนบนซ้อนซูปและจะถูกวางไว้ใกล้สุดเพื่อให้ได้ถูกใช้งานก่อน ถัดเข้ามาทางด้านขวาของงานจะเป็นซ้อนซูป มีดปลา มีดสลัด มีดเนื้อหรืออาหารหลัก
- ซ้อน ซ่อม สำหรับทานของหวานวางไว้ด้านบนของงาน
- งานขนมปังและเนยจะถูกวางไว้ด้านซ้ายบนของงาน
- งานสลัดจะอยู่ใต้งานขนมปังแต่อยู่เหนือผ้าเช็ดปากและซ่อม
- แก้วน้ำจะวางไว้ตามลำดับการใช้เช่นกัน จากใกล้ตัวถึงไกลตัวดังนี้ แก้วกาแฟจะอยู่ขวาล่างสุด ตามด้วยแก้วไวน์ขาว แก้วไวน์แดง และแก้วน้ำ อาจมีแก้วแชมเปญวางไว้หลังแก้วไวน์ และอาจมีแก้วลิกเคียวหรือเหล้าหวานวางไว้ก่อนแก้วไวน์ขาว
- ผ้าเช็ดปากจะถูกวางไว้บนงานหรือข้างงาน ถ้าทานอาหารที่บ้านของเจ้าภาพให้หรือเจ้าภาพหยิบผ้าเช็ดปากก่อน ถ้าไปทานอาหารตามภัตตาคารหรือร้านอาหาร ให้หยิบผ้าเช็ดปากขึ้นปုပ်นตักได้ทันที
- ขึ้นอยู่กับขนาดของผ้าเช็ดปาก ถ้าผ้าเช็ดปากมีขนาดใหญ่ให้พับครึ่งแล้วหันด้านที่มีรอยต่อเข้าหาตัววางลงบนตัก ห้ามนำมาเสียบไว้กับอกเสื้อ ผ้าเช็ดปากมีหน้าที่เดียวคือมีไว้ให้เช็ดปาก ห้ามนำมาเช็ดหน้า เช็ดเหงื่อ หรือปิดฝุ่น
- ถ้ายังทานอาหารไม่เสร็จแต่ต้องลุกจากโต๊ะ ให้วางผ้าเช็ดปากไว้บนเก้าอี้ ถ้าทานเสร็จแล้วและอนุญาตให้เก็บโต๊ะได้ ก็ให้วางผ้าเช็ดปากไว้บนโต๊ะข้างซ้ายของงานอาหาร
- วรทราบว่าคุณงานเสริฟจะเข้ามาเสริฟหรือเก็บอาหารจากด้านใด เพื่อขยับตัวเปิดพื้นที่ให้ ถ้าคุยกันอยู่ให้หยุดคุยชั่วคราว อย่าให้พนักงานเสริฟรอเพราะการเสริฟแขกท่านอื่น ๆ จะล่าช้าไปด้วย สำหรับประเทศไทยพนักงานเสริฟจะเข้าเสริฟและเก็บงานจากด้านขวา นอกจากขนมปัง เนย สลัด และปลาอาหารที่ให้แขกตักเองก็จะเข้าทางด้านซ้าย
- ลำดับการเสริฟของรัสเซียจะวนไปทางขวาตามเข็มนาฬิกา ของอเมริกันจะวนไปทางขวามือของเจ้าภาพ
- เวลาจับแก้วไวน์ให้จับที่ก้านแก้วเพื่อรักษาอุณหภูมิของไวน์ จับแก้วน้ำให้จับที่ตัวแก้วติดกับก้านแก้วได้เพราะแก้วน้ำมีขนาดใหญ่มีน้ำหนักมาก
- ห้ามคว้าแก้วกาแฟหรือแก้วอื่น ๆ เนื่องจากไม่ต้องการรับเครื่องดื่มนั้น ให้ใช้มือแตะปิดเป็นสัญญาณว่าไม่ต้องการให้เสริฟแก้วนั้น ๆ
- ไม่วางซ้อนกาแฟไว้บนแก้วกาแฟในระหว่างทานกาแฟ วางซ้อนกาแฟไว้บนจานรองแก้วกาแฟ

- อย่าใช้ช้อนเคาะบนแก้วเพื่อทำสัญญาณให้แขกต่าง ๆ หันมาสนใจในเมื่อจะเริ่มกล่าวสุนทรพจน์ในพิธีต่าง ให้ใช้การยื่นแล้วกล่าวสิ่งที่ต้องการพูดได้เลย
- ใช้มือฉีกขนมปังออกให้พอดีกับการทานหนึ่งคำ เมื่อฉีกขนมปังออกแล้วก็ใช้มีดป้ายเนยที่แบ่งมาไว้ในจานขนมปังทา แล้วใส่ปากทานทั้งคำโดยไม่กัดแทะขนมปังในมือ
- เนยถ้ามานในภาชนะรวม ก็ให้ใช้มีดขนมปังตัดแบ่งไว้ในจานขนมปัง แล้วส่งเนยที่เหลือไปให้ผู้ที่อยู่ทางขวา ตระกร้าหรือจานขนมปังก็เช่นเดียวกัน ใช้มือหยิบขึ้นหนึ่งชิ้นใส่จานขนมปังแล้วส่งที่เหลือให้กับผู้ที่อยู่ทางขวา ห้ามหันขนมปังออกเป็นสองส่วนแล้วทานเนยไว้ตรงกลาง
- เวลาให้ผู้ขอขวดเกลือให้ส่งขวดพริกไทไปพร้อมกันเสมอ ถ้าส่งผ่านมาถึงคนที่ไม่ได้ขอ ห้ามตัดหน้าใช้ก่อน เวลาส่งขวดเกลือและขวดพริกไทให้วางไว้บนโต๊ะใกล้ ๆ กับคนที่ร้องขอโดยไม่ต้องวางใส่มือ
- ถ้าตระกร้าขนมปังรวมหรืออาหารรวมอื่น ๆ เช่นน้ำสลัด วางอยู่หน้าใคร คนนั้นควรเริ่มการส่งต่อให้กับผู้ที่อยู่ทางขวามือ ถึงแม้ว่าตัวเองจะไม่ทานก็แล้วแต่ ทั้งนี้ยกเว้นขวดเกลือและพริกไทซึ่งควรรอให้ผู้ร้องขอก่อน
- อย่าโหมเกลือและพริกไทหรือเครื่องปรุงอื่น ๆ ลงบนอาหารโดยที่ยังไม่ได้ชิมอาหารนั้น
- ไม่ควรใส่ขนมปังลงในถ้วยชุป (ยกเว้น Crouton)
- เวลาตักชุปให้ตักออกจากตัวไปทาง 12 นาฬิกา โดยอาจปาดช้อนชุปลงขอบจานด้าน 12 นาฬิกาการก่อนยกขึ้นทาน เวลายกช้อนชุปขึ้นทานให้หันด้านข้างเข้าหาปากแล้วทานชุปจากด้านข้างช้อน ไม่ทานจากปลายหัวของช้อน เมื่อมีชุปเหลืออยู่กันข้ามให้ขยับข้ามโดยยกปลายชามด้าน 6 นาฬิกาขึ้นให้ชุปไปกองอยู่ด้าน 12 นาฬิกา แล้วค่อยใช้ช้อนตักทาน
- เวลาทานชุปให้ยกช้อนเข้าหาปาก ก้มหน้าได้เพียงเล็กน้อย แต่ห้ามก้มลงเข้าหาช้อนชุป ห้ามยกชามชุปขึ้นชิด
- การทานอาหารแบบอเมริกัน จะใช้มีดกับช้อมเพื่อตัดแบ่งอาหารให้พอดีคำ แต่จะวางมีดไว้ด้านบนของจานเพื่อใช้มือขวามาจับช้อมจิ้มอาหารเข้าปากแทน ถ้าเป็นแบบยุโรปก็就不用การวางมีด สามารถใช้มือซ้ายยกช้อมขึ้นจิ้มอาหารเข้าปากได้เลย ไม่ว่าจะเป็นแบบใดก็就不用หันอาหารทั้งหมดล่วงหน้า จะตัดแล้วทานในแต่ละคำ
- ให้วางช้อนช้อมหรือมีดในลักษณะไขว่กันหรือปลายชนกันด้านเดียวเป็นรูปตัววีกลับหัวไว้บนจานเพื่อให้พนักงานเสิร์ฟทราบว่ายังกานไม่เสร็จ อย่าเพิ่งเก็บจาน ถ้าทานจานนั้นเสร็จแล้วให้รวบช้อนช้อมหรือมีดไว้ด้วยกัน หันข้างหนึ่งไปที่ตำแหน่ง 10 นาฬิกา ปลายอีกข้างหนึ่งไว้ที่ 4 นาฬิกา เพื่อให้พนักงานเสิร์ฟทราบว่าทานจานนั้นเสร็จแล้ว
- ขนมปังสามารถทานร่วมกับอาหารหลักได้ ในประเทศอิตาลี ถ้าใช้ขนมปังกวาดซอสที่เหลืออยู่ในจานรับประทานจะถือว่าให้เกียรติเจ้าภาพมาก แสดงว่าอาหารอร่อย

- อาหารบางประเภทต้องใช้มือในการรับประทาน เช่น ข้าวโพดที่มาเป็นฝัก ปีกไก่ ซีโรงหมูบาบิคิว เป็นต้น อาจมีการนำขามน้ำล้างนิ้วมือมาให้ให้จุ่มมือล้างนิ้วมือที่ละข้างแล้วเช็ดกับผ้าเช็ดปากที่อยู่บนโต๊ะ
- งานของหวานมักทานพร้อมกับชาและกาแฟ ให้ย้ายชิ้นส่วนของหวานที่วางไว้ด้านบนของโต๊ะเหนือจานมาวางไว้ข้างจานเพื่อทานของหวาน เช่น เค้ก พาย บางคนถนัดใช้ช้อนอย่างเดียวตักของหวานทานก็ได้ ให้เริ่มส่งครีมและน้ำตาลถ้าวางอยู่ข้างหน้าไปยังคนทางขวาหรือคนที่ร้องขอ ห้ามตักตักของก่อนส่งถึงมือผู้ร้องขอให้ผู้ร้องขอตักเรียบร้อยแล้วค่อยส่งกลับมา อย่าวางถุงชาที่ชงแล้วลงบนโต๊ะ ให้วางไว้ข้างถ้วยบนจานรองถ้วยเสมอ
- การเติมไวน์แดงจะเติมแค่1ใน3ของแก้ว ไวน์ขาวเติมถึง1ใน2ของแก้ว ส่วนแชมเปญจะรินจนเกือบเต็มแก้ว จับขาแก้วเสมอเพื่อยกไวน์ขึ้นดื่ม
- ในการเชิญผู้ร่วมรับประทานอาหารให้กับแขกพิเศษ เจ้าภาพจะลุกขึ้นยืน แล้วกล่าวเชิญให้แขกทุกท่านลุกขึ้นยืน แขกพิเศษเช่นเจ้าบ่าวเจ้าสาว เจ้าของวันเกิด ไม่ต้องลุกขึ้นยืน เพียงแต่ยกแก้วขึ้น เมื่อเจ้าภาพกล่าวจบทุกคนก็ยกแก้วขึ้นดื่ม ยกเว้นแขกพิเศษให้ถือแก้วไว้ในมือเฉย ๆ เมื่อทุกคนนั่งลง แขกพิเศษก็จะลุกขึ้นกล่าวขอบคุณหรือกล่าวตอบ พร้อมยกแก้วขึ้น ทุกคนก็จะลุกขึ้นยืนพร้อมยกแก้วขึ้น แล้วรอบสองนี้ทุกคนก็จะดื่มพร้อมกัน
- ในอเมริกา การยกแก้วกาแฟ แก้วน้ำ แก้วผลไม้ขึ้นดื่มอวยพรไม่ถือว่าเป็นการเสียมารยาท แต่ในบางประเทศ แก้วที่ยกขึ้นดื่มต้องเป็นเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์เท่านั้น

ลำดับการออกอาหาร

- ขนมปัง
- ออเดิร์ฟ Hors-d oeuvre หรืออาหารเรียกน้ำย่อย Appetizer เช่น พวกรอกเทลเล็ก ๆ, Bruschetta, Artichoke and Spinach Dip, Stuffed Mushrooms, Fried Calamari, Four Cheese Garlic Bread, Shrimp Scampi
- ซุป Potage / Soup เช่น stews, porridges, chowders, carrot soup, consommé, cream of tomato
- สลัด (นี้เป็นแบบ อเมริกัน ถ้าเป็นยุโรปสลัดจะออกหลังอาหารจานหลัก)
- อาหารจานรอง (Entree) เป็นอาหารชิ้นเล็กๆ ทำจากอาหารทะเลประเภทปลาหรือกุ้ง หอยเชลล์ เสิร์ฟปริมาณน้อย และนิยมเสิร์ฟคู่กับเครื่องดื่มเรียกน้ำย่อย
- อาหารจานหลัก เช่น พาสต้า/ข้าว เนื้อ หรือ ปลา
- ซีส

- ขนมหั้ว
- ไอศกรีม
- ผลไม้และหรือแครกเกอร์
- ชา/กาแฟ

เอกสารอ้างอิง

“การมีจิตใจในการบริการที่ดี” (ออนไลน์), เข้าถึงข้อมูลเมื่อ 7 กรกฎาคม 2554.

จาก www.cdd.go.th/j4607181.htm

คริสโตเฟอร์เอช เลิฟล็อกและลอเรน ไรท การตลาดบริการ กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น

อินโดไชน่า, 2546

จิตตินันท์เดชะคุปต์. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ” เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ บริการเล่มที่

หน่วยที่ 1-7 นนทบุรีสาขาสหวิทยาการศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช , 2540

จินตนา บุญบงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : พอร์แทพพริ้นติ้ง , 2539 ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์ .

การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว . พิมพ์ครั้งที่ 4 . กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546
ฉัตยาพร เสมอใจ. การจัดการและการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น , 2547 ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล. นิตยสาร คณาวารณ ,
ธีรพล แซ่ตั้ง. การตลาดมุ่งสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2546.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส.เอเชียเพรส จำกัด, 2547 ชัยสมพล ชาวประเสริฐ.
การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : บริษัท ส.เอเชียเพรส จำกัด, 2549 ธวัชบุษ อุทยาน. ศิลปะการต้อนรับและการ
บริการ. เอกสารประกอบการบรรยาย สาขาวิชาการท่องเที่ยว. คณะ ศิลปะศาสตรมหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ธีรกิตินวรัตน์ ณ อยู่ชยา. การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย,
2547. ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 . พิมพ์ครั้งที่ 6 . กรุงเทพมหานคร :อักษรเจริญ
ทัศน์, 2539

วีระรัตน์กิจเลิศไพโรจน์ . การตลาดธุรกิจบริการ .กรุงเทพฯ ซีเอ็ด ยูเคชั่น , 2548 วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. คุณภาพ
ในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น), 2542.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. คุณภาพในงานบริการ 1. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น), 2543.

วัชรภรณ์สุริยาภิวัฒน์ .วิจัยธุรกิจยุคใหม่ .กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546 ศิริวรรณ เสรี
รัตน์และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ:ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541

สมิต สัชฌกร. ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2548

สุพรรณิ อินทร์แก้ว. การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง . พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพมหานคร : ธนเพส, 2549

สุนมา อยู่โพธิ์. ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544

เอนก สุวรรณบัณฑิต, ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาบริการ . กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์, 2548

ข้อมูลทาง อินเทอร์เน็ต

- (<http://servicearts.wordpress.com/การบริการ>)

- (www.cdd.go.th/j4607181.htm)

-