

# ปัญหาของลูกค้า ✈️ และปัญหาของ ทางโรงแรม

หน่วยที่

7



1.

# ปัญหาของลูกค้าโรงแรม

1

ปัญหาด้านอารมณ์ของลูกค้า

**วิธีการแก้ไขปัญหา** ลูกค้าเจ้าอารมณ์ ลูกค้าอารมณ์ไม่ดี เอาแต่ใจ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา พนักงานโรงแรมต้องควบคุมสติ ควบคุมอารมณ์ไม่ให้ใจร้อนไปตามลูกค้า ต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม อ่อนน้อม รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจโดยไม่ขัดจังหวะ ซึ่งหากพนักงานตั้งใจฟังก็จะทำให้ลูกค้าสงบลง และลดความหงุดหงิดลงได้ เมื่อลูกค้าได้พูดเรื่องที่เขาอยากพูดแล้ว แต่ไม่คล้อยตาม ควรจดบันทึกปัญหาของลูกค้า หากเป็นเรื่องที่โรงแรมควรนำไปปรับปรุง



2

## ลูกค้าที่ชอบบ่นลาม

**วิธีการแก้ไขปัญหา** บริการตามปกติโดยสุภาพ ระมัดระวังตัวตลอดเวลา หลีกเลี่ยงการสนทนาอย่างต่อเนื่องยืดยาว ไม่ได้ตอบสนองทบทวนอย่างเป็นกันเองกับลูกค้า

3

## การร้องเรียนของลูกค้า

**วิธีการแก้ไขปัญหา** พนักงานต้องตั้งใจฟังข้อร้องเรียนจากลูกค้า และจดบันทึกข้อร้องเรียนที่ลูกค้าร้องขอ ถ้าได้ฟังเหตุการณ์ที่ลูกค้าร้องเรียนมาเป็นความจริง ต้องขอโทษอย่างจริงใจและประสานงาน เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน แต่ถ้าลูกค้าเสียความรู้สึกไปแล้ว ก็ต้องมีของสมนาคุณปลอบใจ บัตรเข้าพักผ่อนลดพิเศษ เพื่อรักษาฐานลูกค้าและเรียกความรู้สึกลูกค้ากลับมา แต่ในกรณีการร้องเรียนเป็นเรื่องไม่จริงและมีเจตนาทำให้ชื่อเสียงของโรงแรมเสื่อมเสีย ให้แจ้งลูกค้าเรื่องการดำเนินคดีตามกฎหมาย



4

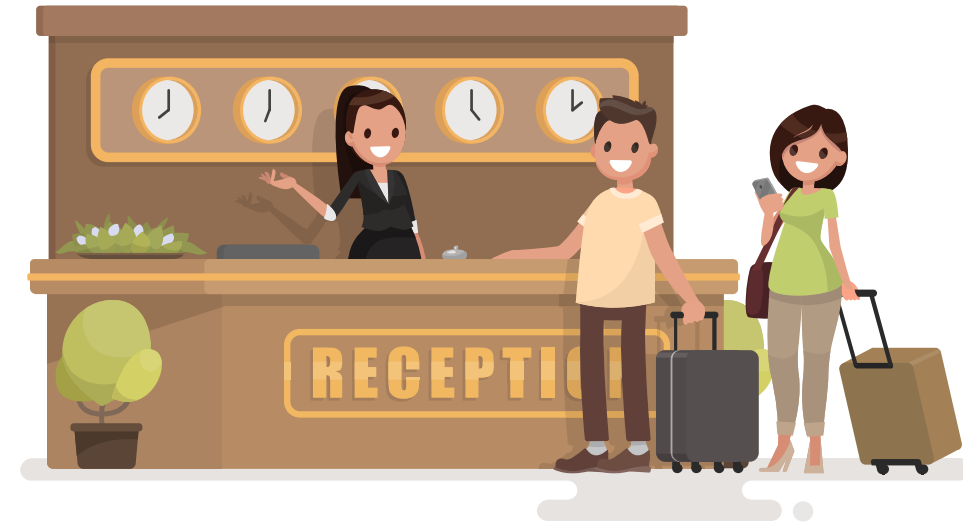
ลูกค้าไม่ให้บัตรประจำตัวประชาชนหรือพาสปอร์ตเมื่อต้องเช็คอิน

**วิธีการแก้ไขปัญหา** อธิบายนโยบายการเข้าพัก กฎระเบียบเรื่องของการความปลอดภัย ที่จำเป็นต้องยืนยันตัวตนเพื่อป้องกันการแอบอ้าง หากไม่สามารถให้บัตรประชาชนหรือพาสปอร์ต ก็ไม่สามารถเข้าพักได้

5

ลูกค้าโรงแรมขอเช็คอินก่อนเวลา

**วิธีการแก้ไขปัญหา** ชี้แจงนโยบายให้ลูกค้าเข้าใจ ตามเวลาของโรงแรม เช็คอินเวลา 14.00 น. ซึ่งอาจจะให้ลูกค้า นั่งรอที่ล็อบบี้ก่อน มีเครื่องดื่ม ขนม ระหว่างรอ หรือแนะนำ ให้ลูกค้าฝากกระเป๋าไว้แล้วไปเดินเล่นเพื่อผ่อนคลาย หรือ ไปเล่นสระน้ำ หวดสปา ก่อนรอเช็คอิน



6

## ลูกค้าโรงแรมขอเช็คอินเอาต์เกินเวลา

**วิธีการแก้ไขปัญหา** ชี้แจงนโยบายให้ลูกค้าเข้าใจ ตามเวลาของโรงแรม เช็คอินเอาต์เวลา 12.00 น. ซึ่งถ้าลูกค้าขอเช็คอินเอาต์เกินเวลาหลายชั่วโมง ทางโรงแรมต้องอธิบายการขอคิดราคาสำหรับค่าห้องครึ่งวันหลังเวลา 18.00 น. ไปแล้วคิดเต็มวัน และต้องดำเนินการอย่างเด็ดขาดตามนโยบาย ถ้าหากมีเหตุจำเป็นแนะนำให้ลูกค้าฝากกระเป๋าเอาไว้ระหว่างรอเพื่อนหรือรถมารับ

7

## ลูกค้าจองห้องพักไว้แล้วแต่ต้องการให้เพื่อนมาเช็คอินแทน

**วิธีการแก้ไขปัญหา** การให้เพื่อนมาดำเนินการเช็คอินแทนขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละโรงแรมเพื่อความปลอดภัยและรักษาสิทธิ์ให้ลูกค้า ถ้าเกิดกรณีมีเหตุจำเป็นต้องมีการโทรแจ้งชื่อเพื่อนให้ทางโรงแรมได้ทราบก่อนที่จะเข้ามาเช็คอิน



8

ลูกค้าต้องการยกเลิกการจองห้องพักแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย

**วิธีการแก้ไขปัญหา** โรงแรมต้องชี้แจงนโยบายให้ลูกค้าทราบก่อนจองห้องพัก หากต้องการยกเลิกการจองให้ติดต่อฝ่ายสำรองห้องพักของโรงแรมอย่างน้อย 2 วัน ก่อนวันเช็คอิน ในกรณีที่จองผ่านหน้าเว็บไซต์ของโรงแรมและตามเงื่อนไขของโปรโมชั่นนั้น ๆ เท่านั้น

9

ลูกค้าต้องการเลื่อนการเข้าพัก

**วิธีการแก้ไขปัญหา** โรงแรมต้องชี้แจงนโยบายให้ลูกค้าทราบก่อนจองห้องพัก หากลูกค้าจองผ่านเว็บไซต์ของโรงแรม ลูกค้าสามารถเลื่อนวันเข้าพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมได้ ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดและเงื่อนไขของโปรโมชั่นที่ระบุในการจอง สำหรับการจองผ่านช่องทางอื่น ๆ ต้องยกเลิกผ่านช่องทางนั้นเท่านั้น



**วิธีการแก้ไขปัญหา** โรงแรมทั่วไปมีเวลาให้รับประทานอาหารเช้า ช่วง 08.00 น. - 10.00 น. ซึ่งเป็นระยะเวลาเพียง 2 ชั่วโมงเท่านั้น อาจจะไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า การรับประทานอาหารเช้าโรงแรม อาจจะมีการแบ่งรอบช่วงเช้า คือ การรับประทานอาหารเช้าที่ต้องลงเวลา เข้าวรับประทานเป็นรอบ เช่น รอบ 06.00 น. - 08.00 น., 08.00 น. - 10.00 น. และ 10.00 น. - 11.45 น. เพราะปกติลูกค้าจะลงมารับประทานอาหารเช้า ช่วง 08.00 น. - 09.00 โมง ถ้าไม่แบ่งเวลาห้องอาหารก็จะแน่นจนเกินไป ไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้าและลูกค้าจะทราบเวลาที่จอง เอาไว้และวางแผนการพักผ่อนเพื่อมารับประทานอาหารเช้า หรือโรงแรม บางแห่งอาจมีบริการให้ลูกค้าสั่งอาหารไปรับประทานในห้องได้ แต่ จะต้องสั่งล่วงหน้า 1 วัน และสั่งได้เฉพาะเมนู A la carte



11

## ลูกค้าขโมยของในโรงแรม

**วิธีการแก้ไขปัญหา** ประกาศนโยบายแจ้งไว้ในห้องพัก และมีป้ายบอกราคาของแต่ละชั้นในห้องพักพนักงานแม่บ้าน ตรวจสอบแล้วพบว่าขารูดหรือหายไปตอนเช็กเอาต์ พนักงานโรงแรมจะต้องคิดค่าใช้จ่ายตามที่กำหนดไว้ และถ้าทางโรงแรมพบว่าลูกค้าขโมยไปลูกค้าจะมีความผิด และโรงแรมสามารถแจ้งดำเนินคดีได้ตามกฎหมาย ส่วนลูกค้าที่ต้องการขอซื้อสินค้าในห้องพักให้ติดต่อกับพนักงานโรงแรม

12

## ลูกค้าลืมของไว้ที่โรงแรม

**วิธีการแก้ไขปัญหา** เมื่อได้รับแจ้งจากลูกค้าว่าลืมของไว้ที่โรงแรม พนักงานต้องรีบแจ้งต่อหัวหน้างานทันที และประสานงานดำเนินการจัดเก็บ ส่งคืนให้ลูกค้าต่อไป

13

## ลูกค้าร้องขอสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และร้องขอให้ทำตามวัตถุประสงค์บางอย่างที่ทางโรงแรมไม่สามารถดำเนินการได้

**วิธีการแก้ไขปัญหา** เมื่อพนักงานต้องปฏิเสธคำร้องขอของลูกค้าในสิ่งที่โรงแรมไม่สามารถดำเนินการได้ ควรแสดงให้เห็นว่ามีความเข้าใจสิ่งที่ลูกค้าร้องขอ กล่าวขอโทษและปฏิเสธอย่างสุภาพและอธิบายเหตุผลที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้

14

## ลูกค้าทำกระเป๋าเดินทางหายที่โรงแรม

**วิธีการแก้ไขปัญหา** พนักงานต้องดำเนินการติดต่อหัวหน้าพนักงานขนกระเป๋า ตรวจสอบกระเป๋า และหมายเลขห้องพัก ตรวจสอบตามห้องที่หมายเลขคล้ายคลึงกัน แจ้งผู้จัดการห้องพักหรือตรวจสอบที่รถและเตือนให้ตรวจสอบกระเป๋าทุกครั้งที่มีการขนย้าย ส่วนกรณีที่ลูกค้าทำหายเอง พนักงานประสานงานให้ผู้จัดการห้องพักรวบ ให้ทีมรักษาความปลอดภัย ทีมแม่บ้านตรวจสอบตามจุดต่าง ๆ ของโรงแรม ถ้าหากพบเจอก็ต้องประสานงานดำเนินการจัดเก็บส่งคืนให้ลูกค้าต่อไป

15

## ลูกค้าทำของมีค่าหายที่โรงแรม

**วิธีการแก้ไขปัญหา** รับเรื่องจากลูกค้าและแจ้งผู้จัดการห้องพัก และตรวจสอบสถานที่ทุกจุดที่คาดว่าเป็นจุดที่หาย ตรวจสอบจากกล้องวงจรปิด ถ้าไม่พบให้แจ้งตำรวจท้องที่



16

ลูกค้ำประสบอุบัติเหตุได้รับบาดเจ็บมีแผล

**วิธีการแก้ไขปัญหา** ปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้ลูกค้ำที่บาดเจ็บ ถ้ามีอาการสาหัสให้รีบนำส่งโรงพยาบาล

17

ลูกค้ำป่วยเป็นไข้หวัด ปวดหัว ตัวร้อน อาการไม่รุนแรง

**วิธีการแก้ไขปัญหา** เตรียมยาสามัญบริการให้ลูกค้ำ สอบถามเบื้องต้นเกี่ยวกับประวัติการแพ้ยาให้รับประทานยาสามัญ พร้อมไถ่ถามแสดงความห่วงใยอย่างใกล้ชิด และแนะนำให้ดื่มน้ำมากๆ ทำร่างกายให้อบอุ่นตลอดเวลา ให้พักผ่อนมากเป็นพิเศษ ถ้าอาการยังไม่ดีขึ้นควรพาไปพบแพทย์

18

ลูกค้ำเมาอาละวาดเสียงดังในโรงแรม

**วิธีการแก้ไขปัญหา** แจ้งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย นำลูกค้ำไปพักผ่อนสงบ ให้รู้สึกหายจากอาการเมา หาน้ำมาให้ดื่ม และพาลูกค้ำเข้าห้องพัก

## 2.

# ปัญหาการดำเนินการของโรงแรม

### 1 ปัญหาการจองห้องพักผิดพลาด

**วิธีการแก้ไขปัญหา** กล่าวขอโทษลูกค้า และดำเนินการประสานงานการจองห้องพักให้รวดเร็วที่สุดตามที่ลูกค้าได้ดำเนินการจองไว้

### 2 ห้องพักรมมีปัญหา อุปกรณ์ชำรุด กลิ่นเหม็นอับ เครื่องปรับอากาศไม่เย็น

**วิธีการแก้ไขปัญหา** ต้องตรวจสอบสภาพห้องเป็นไปตามข้อตกลงหรือไม่ ต้องติดต่อเคาน์เตอร์โรงแรมเพื่อขอเปลี่ยนห้อง ถ้าจำเป็นให้แม่บ้านหรือช่างซ่อมในโรงแรมมาแก้ไขให้ได้มากที่สุด ในวันถัดไปต้องจัดห้องที่ดีที่สุดให้เป็นการชดเชย

3

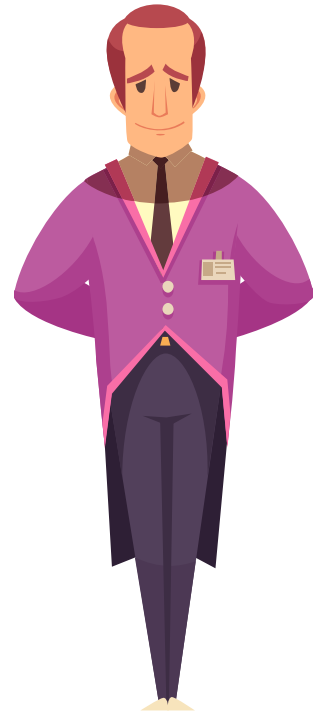
### พนักงานไม่เพียงพอ

**วิธีการแก้ไขปัญหา** ช่วงไฮซีซั่น (High Season) ลูกค้าจะมากเป็นพิเศษ หากพบว่าพนักงานไม่เพียงพอต่อลูกค้า หัวหน้าควรจะพิจารณารับคนเพิ่ม หาพนักงานพาร์ทไทม์เสริม หรือวางแผนเรื่องห้องพักว่าทางโรงแรมจะสามารถรับบริการลูกค้าได้ประมาณกี่ท่าน

4

### พนักงานไม่สุภาพ

**วิธีการแก้ไขปัญหา** งานโรงแรมเป็นงานบริการ ซึ่งการบริการต้องอาศัยความสุภาพอ่อนน้อม เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่จะผ่านการอบรมมาเรียบร้อยแล้ว แต่ถ้ายังพบปัญหาพนักงานไม่สุภาพ หัวหน้างานควรเรียกพนักงานมาสอบถาม และตักเตือนด้วยวาจาเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้กับลูกค้าท่านได้อีก แต่ถ้าไม่ปรับปรุงตัวก็ต้องตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรและขั้นสูงสุดคือไล่ออกเพื่อไม่ให้กระทบกับงานบริการส่วนอื่น ๆ และชื่อเสียงของโรงแรม



5

## ระบบไฟฟ้ามีปัญหา

**วิธีการแก้ไขปัญหา** ถ้าทางโรงแรมระบบไฟฟ้ามีปัญหา ไฟดับบ่อย ทางโรงแรมควรติดตั้งเครื่องสำรองไฟ และทีมงานช่างควรตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรวจสอบระบบไฟฉุกเฉินว่าใช้ได้ทุกดวง ในกรณีที่ไฟดับช่วงกลางคืน เตรียมไฟฉายหรือเทียนเพื่อให้แสงสว่างกับพนักงานและลูกค้า ต้องเตรียมไฟสำรองรองรับเหตุฉุกเฉินและระบบภายในที่ป้องกันปัญหาเรื่องไฟฟ้า

6

## สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีปัญหา

**วิธีการแก้ไขปัญหา** หากพบปัญหาอินเทอร์เน็ตช้า สะดุด หลุดบ่อย ค้าง ความเร็วไม่ถึงเต็มสปีด ขึ้นไฟสีแดง หรือไม่เสถียร เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและแก้ไข ต้องตรวจสอบปัญหาเบื้องต้นที่ตัวรับสัญญาณตัวอุปกรณ์ หรือสาเหตุอื่น ๆ ถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ให้แจ้งผู้ดูแลระบบ และบริษัทผู้ให้บริการเครือข่าย

7

## ไฟไหม้โรงแรม

**วิธีการแก้ไขปัญหา** ให้ใช้เครื่องดับเพลิงที่มีอยู่ โทรศัพทแจ้งเตือน 199 หรือสถานีดับเพลิง และให้สัญญาณลูกค้าในการหาทางออก ให้ใช้บันไดหนีไฟ ไม่ใช่ลิฟต์ ใช้ผ้าเปียกปิดจมูก กรณีต้องติดอยู่ภายในห้องให้คลานต่ำออกมา เนื่องจากมีอากาศมากกว่า

8

## เสียงรบกวนจากสิ่งแวดล้อมรอบข้าง

**วิธีการแก้ไขปัญหา** ปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้คือเสียงรอบข้างที่พัก เช่น การก่อสร้าง ร้านอาหาร งานเทศกาล กิจกรรมเทศกาล ซึ่งพนักงานต้องขอโทษลูกค้าสำหรับเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ เสียงที่รบกวนการพักผ่อนของลูกค้า และประสานงานการย้ายห้องพัก ถ้าสามารถทำได้ เพื่อไม่ให้ได้ยินเสียงที่ดังเกินไป ถ้าเหตุการณ์เสียงดังเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ควรปรับปรุงห้องพัก ประตูหน้าต่างที่สามารถเก็บเสียงรอบข้างที่เข้ามาในห้องพักได้

9

## ความล่าช้าในกระบวนการตรวจสอบห้องพักหลังลูกค้าเช็คอินเอาต์

**วิธีการแก้ไขปัญหา** ช่วงที่ลูกค้ามากเป็นพิเศษอาจจะมีการเช็คอินเอาต์พร้อมกัน และห้องที่รอเช็คอินหลายห้อง ทำให้แม่บ้านทำความสะอาดไม่ทัน พนักงานจะต้องวางแผนร่วมกันกับแม่บ้านให้เป็นไปด้วยความราบรื่นและรวดเร็ว ถ้าลูกค้าต้องล่าช้าจากเช็คอินพนักงานอาจจะให้บัตรกำนัลเข้าฟิตเนสเล่นสวอน้ำ หรือบัตรรับประทานอาหารระหว่างรอเข้าพัก หรืออาจจะให้สามารถเช็คอินดีเลย์ไปจากเดิมได้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจกับข้อแลกเปลี่ยน

10

## สถานการณ์โรคระบาด

**วิธีการแก้ไขปัญหา** วางแผนรับมือสถานการณ์ ปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยทุกจุดของโรงแรมมีการพ่นยาฆ่าเชื้อโรคตลอดเวลา เข้มงวดในการป้องกันและดูแลรักษาความสะอาดของพนักงานและลูกค้า สร้างให้ลูกค้ามั่นใจและเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยจากเชื้อโรค

### 3.

## ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับ

### 1 ปัญหาลูกค้าต้องการส่วนลดจากราคาห้องพักปกติ

**วิธีการแก้ไขปัญหา** พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจเหตุผล หลักเกณฑ์ และนโยบายในการให้ส่วนลดของโรงแรม ควรให้ส่วนลดแก่ลูกค้ามากที่สุดเท่าที่จะทำได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดภายใต้นโยบายของโรงแรมและตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ตนได้รับผิดชอบ

### 2 ปัญหาการไม่สามารถหาห้องพักที่ลูกค้าต้องการได้

**วิธีการแก้ไขปัญหา** หากมีโรงแรมที่เป็นเครือข่ายหรือพันธมิตรกันอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน มีการให้บริการจัดอยู่ในระดับเดียวกันก็สามารถแนะนำ หรือช่วยลูกค้าติดต่อเพื่อเข้าพักในโรงแรมอื่นได้

3

### การปฏิเสธลูกค้าที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า

**วิธีการแก้ไขปัญหา** กลุ่มหรือลูกค้าที่จองห้องพักล่วงหน้าไปซึ่งพบมากในช่วงที่เป็นฤดูกาลท่องเที่ยว พนักงานต้อนรับส่วนหน้าอาจเสนอห้องพักของโรงแรมใกล้เคียงที่อยู่ในเครือข่ายเดียวกันหรือเป็นพันธมิตรกัน ให้แก่ลูกค้าแทนได้ หรืออาจจองห้องพักของโรงแรมนอกเครือข่ายให้ แต่ขอรับค่าตอบแทนจากโรงแรมดังกล่าว เพื่อใช้ชดเชยค่าเสียหายประโยชน์ที่เกิดขึ้น

4

### ปัญหาการบันทึกการจองห้องพักผิดพลาด

**วิธีการแก้ไขปัญหา** เมื่อลูกค้าผู้จองห้องพักล่วงหน้าเดินทางมาถึงโรงแรมและติดต่อลงทะเบียนเข้าพักกับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า อาจทำให้การเตรียมห้องพักไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า การจัดเตรียมบริการอื่น ๆ นอกเหนือจากที่โรงแรมเตรียมไว้ให้บริการลูกค้าทั่วไปไม่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการไม่ได้จัดเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้าที่จองเข้ามา และการบันทึกชื่อของผู้จองเป็นผู้ที่จะเข้าพัก ซึ่งจะต้องอธิบายเหตุผลที่เกิดความผิดพลาด และจัดหาห้องพักที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้ได้

5

ปัญหาการขอเปลี่ยนห้องพักของลูกค้า

**วิธีการแก้ไขปัญหา** พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องตรวจสอบห้องพักที่ว่าง และเสนอห้องพักใหม่ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุดให้แทนห้องเดิม

6

ลูกค้าไม่เข้าพักตามวันที่เวลาที่จองห้องพัก

**วิธีการแก้ไขปัญหา** ถ้าลูกค้ายังไม่ได้ชำระเงินให้เรียกเก็บค่าเสียหายประโยชน์จากบริษัทเจ้าของบัตรเครดิตของลูกค้า หรือการเรียกเก็บค่ามัดจำในการจองห้องพัก (Deposit in Advance)

7

ปัญหาลูกค้าเข้าพักในห้องพักเดียวกันมากกว่าจำนวนที่โรงแรมกำหนดให้

**วิธีการแก้ไขปัญหา** ในกรณีนี้พนักงานแม่บ้านที่เข้าไปทำความสะอาดห้องพักต้องแจ้งไปยังพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเพื่อให้ทราบว่าจำนวนลูกค้าที่เข้าพักมากกว่าที่โรงแรมกำหนด และพนักงานต้อนรับส่วนหน้าต้องติดต่อลูกค้าเพื่อขอให้ลูกค้าปฏิบัติตามนโยบายของโรงแรมที่กำหนดไว้

8

## ปัญหาการจองห้องพักรับลูกค้าประเภทกลุ่มการประชุม

**วิธีการแก้ไขปัญหา** เมื่อเกิดปัญหาต้องประสานงานห้องประชุมให้เพียงพอกับความจุของผู้เข้าร่วมให้เร็วที่สุด และหาแนวทางป้องกันปัญหาในอนาคต ต้องทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการประชุมการยกเลิกการจัดการ เมื่อลูกค้าบางคนไม่มาเข้าร่วมประชุม และข้อมูลประวัติเกี่ยวกับการจองห้องพักของผู้จัดการประชุม และต้องทราบนโยบายเกี่ยวกับการจองห้องพักที่ต้องยึดถือปฏิบัติร่วมกับผู้ประสานงานในการจัดประชุม และที่สำคัญต้องชี้แจงให้ผู้จัดประชุมทราบความสำคัญในการจัดตารางการประชุมที่แน่นอน

9

## ปัญหาในการกำหนดห้องพักรับลูกค้าที่เข้าพักเป็นกลุ่มใหญ่

**วิธีการแก้ไขปัญหา** ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า และหัวหน้าฝ่ายรับจองห้องพักจะต้องร่วมกันตรวจสอบและแก้ปัญหาดังกล่าว โดยวางแผนต้นทุน วางแผนรายได้จากการเข้าพักของลูกค้าแต่ละประเภทให้สอดคล้องและสมดุลกัน

10

## ปัญหาการใช้ศัพท์เฉพาะในการปฏิบัติงานทำให้ลูกค้าเข้าใจผิด

**วิธีการแก้ไขปัญหา** เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหานี้พนักงานควรอธิบายให้ลูกค้าทราบ และเข้าใจถึงลักษณะเฉพาะของคำศัพท์ หรือเข้าใจผิดว่าถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าต้องการหรือไม่

# คำถามท้ายบท

