

หน่วยที่ 8

จรรยาบรรณและเจตคติที่ดี ของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม



สาระการเรียนรู้

1. จรรยาบรรณของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. ปรัชญาการทำงานของพนักงานบริการ
3. เจตคติที่ดีในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
4. ขั้นตอนและมารยาทในการรับประทานอาหารตะวันตก

จรรยาบรรณของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

จรรยาบรรณ เป็นหลักธรรมในการประกอบอาชีพต่าง ๆ รวมทั้งอาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีความประพฤติดีและศรัทธาในวิชาชีพของตน เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ลูกค้าและเพื่อนร่วมอาชีพในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ส่งผลให้เกิดการยอมรับจากลูกค้าที่มาใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม สามารถทำให้อุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่มดำรงอยู่ได้และเจริญก้าวหน้ามากขึ้น จรรยาบรรณมีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันไปตามอาชีพ ผู้ที่ต้องการประสบความสำเร็จในอาชีพบริการอาหารและเครื่องดื่มจึงควรศึกษาจรรยาบรรณในวิชาชีพ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามขั้นตอนนี้ดีและถูกต้อง

ความหมายของจรรยาบรรณ

จรรยาบรรณ (Ethics) หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบวิชาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและสร้างเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546)

จรรยาบรรณ (Ethics) หมายถึง จริยวิชาชีพ หรือจรรยาวิชาชีพ หรือจริยธรรมวิชาชีพ ซึ่งครอบคลุมในทุกเรื่องทุกประการ ที่เป็นข้อควรปฏิบัติสำหรับกลุ่มวิชาชีพ (พระราชวรานู. 2541)

จรรยาบรรณวิชาชีพ หมายถึง มาตรฐานของคุณค่าแห่งความดีงามของการกระทำหนึ่ง ๆ หรือพฤติกรรมโดยรวมของผู้ประกอบวิชาชีพใดวิชาชีพหนึ่ง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2549)

โดยสรุป จรรยาบรรณเป็นข้อควรประพฤติที่ดีงามสำหรับสมาชิกในวิชาชีพนั้น ๆ ข้อควรประพฤตินี้ถ้าฝ่าฝืนจะเกิดโทษ จรรยาบรรณวิชาชีพจึงเป็นมาตรฐานความประพฤติและวิจรรณญาณทางศีลธรรมและวิชาชีพที่เป็นกฎเกณฑ์หรือแบบแผนของความประพฤติ สำหรับยึดถือเป็นแนวปฏิบัติของผู้ประกอบวิชาชีพหนึ่ง หลักปฏิบัติดังกล่าวอาศัยหลักธรรมและความถูกต้อง ส่วนใหญ่กำหนดโดยสมาคมวิชาชีพนั้น ๆ

ปรัชญาการทำงานของพนักงานบริการ

ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นธุรกิจบริการอย่างหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในสังคม กล่าวคือ เป็นสถานที่ที่ให้บริการลูกค้าในการอำนวยความสะดวกสบายเกี่ยวกับการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าวัตถุประสงค์หลักของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มคือ “การให้บริการ” ต่อลูกค้าทุกคน การบริการอาหารและเครื่องดื่มต่าง ๆ จึงมีการกำหนดปรัชญาหรือแนวทางการดำเนินงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มทุกคน โดยมุ่งหวังให้พนักงานทุกคนเข้าใจและประพฤติปฏิบัติ เพื่อให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกันคือ การมุ่งสู่การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ ปัจจุบันยังไม่มีสถาบันใดที่กำหนดจรรยาบรรณของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มขึ้นมาเพื่อเป็นแนวประพฤติปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มโดยตรง มีแต่เพียงกำหนดจริยธรรมหรือสิ่งที่มุ่งหวังให้พนักงานของตนยึดถือปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยอาจใช้ชื่อเรียกแตกต่างกันไป เช่น ปรัชญาการทำงาน ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงาน แนวทางการประพฤติของพนักงาน วิธีการทำงานอย่างมีคุณค่า เป็นต้น

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีการอบรมพนักงานของคนในรูปแบบใด โดยห้องอาหารบางแห่งอาจมีการกำหนดจริยธรรมดังกล่าวขึ้นมาเป็นลายลักษณ์อักษร แล้วจัดพิมพ์เผยแพร่ให้พนักงานรับทราบทั่วกัน บางแห่งอาจไม่มีการกำหนดขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ใช้วิธีการจัดฝึกอบรมโดยวิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือการถ่ายทอดจากหัวหน้าไปสู่พนักงานระดับล่างตามลำดับ โดยพนักงานจึงควรมีจรรยาบรรณต่อลูกค้าดังนี้

1. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ขยันหมั่นเพียร และระเบียบวินัยในการทำงาน
2. มีความรับผิดชอบและรักษาทรัพย์สินของกิจการ ด้วยการใช้ทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดูแลรักษาไม่ให้อุญหายและไม่นำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว
3. ประพฤติและปฏิบัติตนให้อยู่ในศีลธรรม ไม่ปฏิบัติตนให้มีผลกระทบต่อนายจ้าง
4. ประพฤติและปฏิบัติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ไม่ขัดผลประโยชน์ของนายจ้างด้วยการกระทำตนเป็นคู่แข่งชั้นในเชิงธุรกิจ ซึ่งมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบและเสียเปรียบในเชิงธุรกิจกับคู่แข่งชั้น
5. มีความจงรักภักดีเต็มใจทำงานให้นายจ้างอย่างเต็มความสามารถ

จรรยาบรรณต่อการทำงานอย่างมีคุณค่าของพนักงานบริการ

จรรยาบรรณต่อการทำงานอย่างมีคุณค่าของพนักงานบริการ ซึ่งสามารถสรุปหลักการปฏิบัติงานที่สำคัญได้ดังนี้

1. สร้างความประทับใจครั้งแรกต่อลูกค้าทุกคน
2. เสนอความช่วยเหลือก่อนที่ลูกค้าจะร้องขอ
3. ให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าตามที่ต้องการโดยรวดเร็ว
4. ปฏิบัติหน้าที่ต่อลูกค้าที่มาพักและผู้มาติดต่อธุรกิจด้วยความเต็มใจ
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ดีในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
6. เมื่อมีโอกาสพยายามปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มากกว่าปกติ
7. ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มากกว่าปกติ
8. ไม่แสดงความขัดแย้งหรือตอบปฏิเสธลูกค้า ควรจะแก้ปัญหาโดยการเสนอทางเลือกอื่นให้แก่ลูกค้า
9. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยรอยยิ้มและสายตาสื่อภาพ อ่อนโยน ต่อลูกค้าเสมอ
10. ควรเรียกลูกค้าโดยการขานชื่อของลูกค้า
11. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความภาคภูมิใจ
12. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความไม่ประมาท เพื่อหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุ
13. ดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ด้วยความระมัดระวัง
14. ดูแลรักษาสถานที่ทำงานให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ

กฎระเบียบทั่วไปสำหรับพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

กฎระเบียบทั่วไปสำหรับพนักงานบริการอาหารเครื่องดื่มที่ต้องปฏิบัติตามมีดังนี้

1. ควรทำงานตรงต่อเวลา และทำตามหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่เสมอ
2. ไม่ควรขาดงานโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
3. หากไม่สามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม ควรแจ้ง

ต่อหัวหน้าแผนกล่วงหน้าเท่าที่จะทำได้ เพื่อหน่วยงานจะได้เตรียมหาพนักงานมาทำงานแทน

4. แต่งตัวให้เหมาะสม ใส่เสื้อผ้าที่สะอาด และเครื่องแบบที่ถูกต้อง
5. ห้ามสวมเครื่องแบบออกนอกห้องอาหารก่อนได้รับอนุญาต
6. หลีกเลี่ยงการพูดโทรศัพท์ในขณะที่ทำงาน
7. ไม่เข้าไปในบริเวณที่มีลูกค้าพลุกพล่านหรือคอยรับใช้ทำหน้าที่อื่นใด นอกจากหัวหน้า

จะอนุญาตเท่านั้น

8. ไม่อนุญาตให้ญาติพี่น้องหรือเพื่อนของพนักงานมาคอยพนักงานในบริเวณห้องอาหาร
9. ห้ามจับกลุ่มพูดคุย พูดจาซุบซิบ หรือนินทาระหว่างการทำงาน
10. ยืนทำงานอย่างสุภาพประจำหน่วยของตน และเตรียมพร้อมเสมอที่จะให้บริการแก่ลูกค้า หรือคอยช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่กำลังยุ่งอยู่กับการทำงาน
11. ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ และอุทิศเวลาให้กับการทำงาน
12. ห้ามเลิกงานก่อนเวลา
13. ควรหลีกเลี่ยงการสนทนาเกี่ยวกับศาสนา การเมือง หรือวิพากษ์วิจารณ์สถานที่ทำงาน
14. สร้างสรรค์ภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ห้องอาหาร
15. ระมัดระวังความปลอดภัย และควรรายงานอุบัติเหตุทุกครั้งทันทีที่เกิดขึ้น
16. พนักงานต้องรักษาทรัพย์สิน ความปลอดภัยของลูกค้าและสถานประกอบการ
17. ห้ามสูบบุหรี่ในห้องอาหาร ห้องครัว หรือพื้นที่ที่ไม่ให้สูบบุหรี่
18. ไม่เคี้ยวหมากฝรั่งหรืออาหารในระหว่างการทำงาน
19. พนักงานต้องรักษามาตรฐานการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้ตรงตามมาตรฐานสากล

ข้อควรระวังสำหรับพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ข้อควรระวังสำหรับพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มมีดังนี้

1. ห้ามเรียกชื่อลูกค้าผิดเด็ดขาด หากไม่มั่นใจชื่อลูกค้า ควรกล่าวทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ” และยกมือไหว้ตามปกติเท่านั้น
2. อย่ากล่าวทักทายเป็นภาษาต่างประเทศแล้วถามด้วยการไหว้แบบไทย เพราะเป็นการขัดกันทางวัฒนธรรม ถ้าจะยกมือไหว้ก็ควรกล่าวทักทายแบบไทย แต่ถ้าจะกล่าวทักทายเป็นภาษาต่างประเทศก็ควรถามด้วยการจับมือตามวัฒนธรรมตะวันตก
3. ไม่เอาใจใส่ลูกค้าหรือไม่ทักทายลูกค้า ให้ลูกค้าเดินหาโต๊ะเอง หรือแกล้งทำเป็นไม่เห็นลูกค้า แสดงท่าทางกลัวหรือหลบเลี่ยงลูกค้าชาวต่างชาติ
4. โบกมือหรือทำท่าล้อเลียนลูกค้า แสดงความเป็นกันเองกับลูกค้ามากเกินไป ถือว่าเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสม เพราะพนักงานไม่ควรทำตัวเสมอลูกค้า
5. ทักทายลูกค้าด้วยเสียงแผ่วเบาเกินไป อาจทำให้ลูกค้าไม่ได้ยิน หรือตะโกนทักทายจากระยะไกล อาจทำให้ลูกค้าตกใจ บางครั้งอาจเป็นการตะโกนข้ามศีรษะลูกค้าท่านอื่น ซึ่งเป็นมารยาทที่ไม่เหมาะสม
6. การใช้คำภาษาอังกฤษที่แสดงถึงการยกคนเสมอกับลูกค้า เช่น Hi, Hello, How are you? หรือ Good Morning Mr. เจช ๆ โดยไม่ถามด้วยชื่อลูกค้า ซึ่งอาจเกิดจากการจำชื่อลูกค้าไม่ได้



เจตคติที่ดีในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม



เจตคติที่ดีในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานบริการที่จะต้องปฏิบัติตนด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะต้องแสดงแก่ลูกค้าในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจและประทับใจในการบริการอาหารและเครื่องดื่มด้วยเหตุนี้โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานบริการจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจ มีมารยาทที่ดี และรักษาระบบนิยามปฏิบัติต่อลูกค้าในการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้ถูกต้องตามมาตรฐานสากล

สิ่งสำคัญที่จำเป็นต้องทราบสำหรับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

1. เวลา (Timing) โดยทั่วไปอาหารค่ำจะเริ่มเข้านั่งโต๊ะระหว่างเวลา 20.00-21.00 น. บัตรเชิญจะระบุเวลาที่ลูกค้าจะมาถึงงานราวครึ่งชั่วโมงล่วงหน้า เช่น ระบุว่าเวลา 20.00 น. สำหรับการเลี้ยงจะเริ่มเข้านั่งโต๊ะเวลา 20.30 น. แต่บางงานอาจจะระบุว่า 20.00 น. จนถึง 21.00 น. ซึ่งมีความหมายเหมือนกันคือ ให้ลูกค้าไปถึงงานเวลา 20.00 น. เพื่อการเข้านั่งโต๊ะเวลา 20.30 น. ลูกค้าอาจมาช้ากว่าเวลานั้นได้ราว 15-20 นาที แต่ถ้าระบุเวลาเริ่มเข้านั่งโต๊ะไว้ชัดเจนแล้วลูกค้าควรมาถึงงานอย่างช้าที่สุด 10 นาทีก่อนเวลานั่งโต๊ะ ดังนั้น พนักงานบริการจะต้องเตรียมความพร้อมของห้องอาหารให้เรียบร้อย พร้อมเสมอสำหรับการให้บริการอย่างครบครัน

2. จำนวนลูกค้า (Number of Guests) ขึ้นอยู่กับความประสงค์ของเจ้าภาพและขนาดของสถานที่ที่จัดงาน ดังนั้น พนักงานจะต้องเตรียมจัดโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ไว้ให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า

มารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานเสิร์ฟในการปฏิบัติงาน

มารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานเสิร์ฟในการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. ร่างกายต้องสะอาด หน้าตา เนื้อตัว มือ หู นิ้ว คอ และส่วนต่าง ๆ ของร่างกายอย่าให้เห็นร่องรอยของความสกปรก
2. ผู้ชายไม่ควรไว้หนวดเครา แม้จะเป็นการไว้หนวดเคราอย่างเรียบ ๆ ก็ตาม
3. ไม่ใช้น้ำหอมกลิ่นแรงหรือฉุนจัดในขณะปฏิบัติหน้าที่
4. เวลาจามหรือไอ ห้ามไอจามรดหน้าลูกค้า ให้หันไปทางอื่นให้ห่างจากลูกค้ามากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ และให้ใช้มือป้องปากหากใช้ผ้าเช็ดหน้าปิดปากไม่ทัน
5. ห้ามอ่านหนังสือ หนังสือพิมพ์ แมกกาซีน หรือสิ่งอื่นใดขณะปฏิบัติหน้าที่ หรือแม้จะไม่มีลูกค้าก็ตาม
6. ขณะยืนอยู่ต่อหน้าลูกค้าเพื่อคอยฟังคำสั่งหรือบริการ ห้ามหายใจเสียงดังหรือแรงให้พยายามเลี่ยงหน้าไปทางอื่นให้ห่างจากตัวลูกค้า

7. ห้ามแสดงท่าทางอึดโรย เบื่อหน่าย หรือแสดงอาการไม่พอใจลูกค้า แม้ว่าจะไม่ตั้งใจที่จะกระทำเช่นนั้น
8. ขณะเดินคู่ไปกับลูกค้า ไม่ควรเดินนำหน้า ให้เดินข้างเคียงแต่ก่อนไปทางหลังของลูกค้าเล็กน้อย
9. เวลาจะหันหลังกลับจากลูกค้า (เมื่อได้รับคำสั่งแล้ว) ให้ค่อย ๆ หมุนตัว ด้วยสันเท้า เพื่อป้องกันการกระทบกับลูกค้าผู้อื่นที่สวนทางมา
10. เวลาจับมิดให้จับที่ค้ำม ซ้อนซ้อนจับที่กลางสัน ถ้วยแก้วจับที่กลางแก้ว ถ้าเป็นแก้วมีขาให้จับที่ขาแก้ว
11. อย่าใช้นิ้วล้างหรือคืบถ้วยแก้ว ถ้วยชา ถ้วยกาแฟ ให้ยกใส่ถาดที่จัดรองไว้
12. ห้ามหยิบฉวยหรือถือสิทธิ์เอาสิ่งของของลูกค้า แม้ว่าจะเป็นสิ่งของที่คิดว่าลูกค้าไม่ต้องการแล้วก็ตาม เว้นแต่ลูกค้าจะออกปากอนุญาต
13. ไม่ยืนรอคอยทิปจากลูกค้า
14. เมื่อลูกค้าให้ทิป ให้กล่าวคำขอบคุณ
15. เมื่อลูกค้ากล่าวคำขบใจแทนให้ทิป ให้ตอบรับว่า “ยินดีต้อนรับ”
16. อย่าเกียงงอนกัน
17. ต้องเช็ดฟิงเมื่อหัวหน้าสอนงานและดักเตือนเสมอ

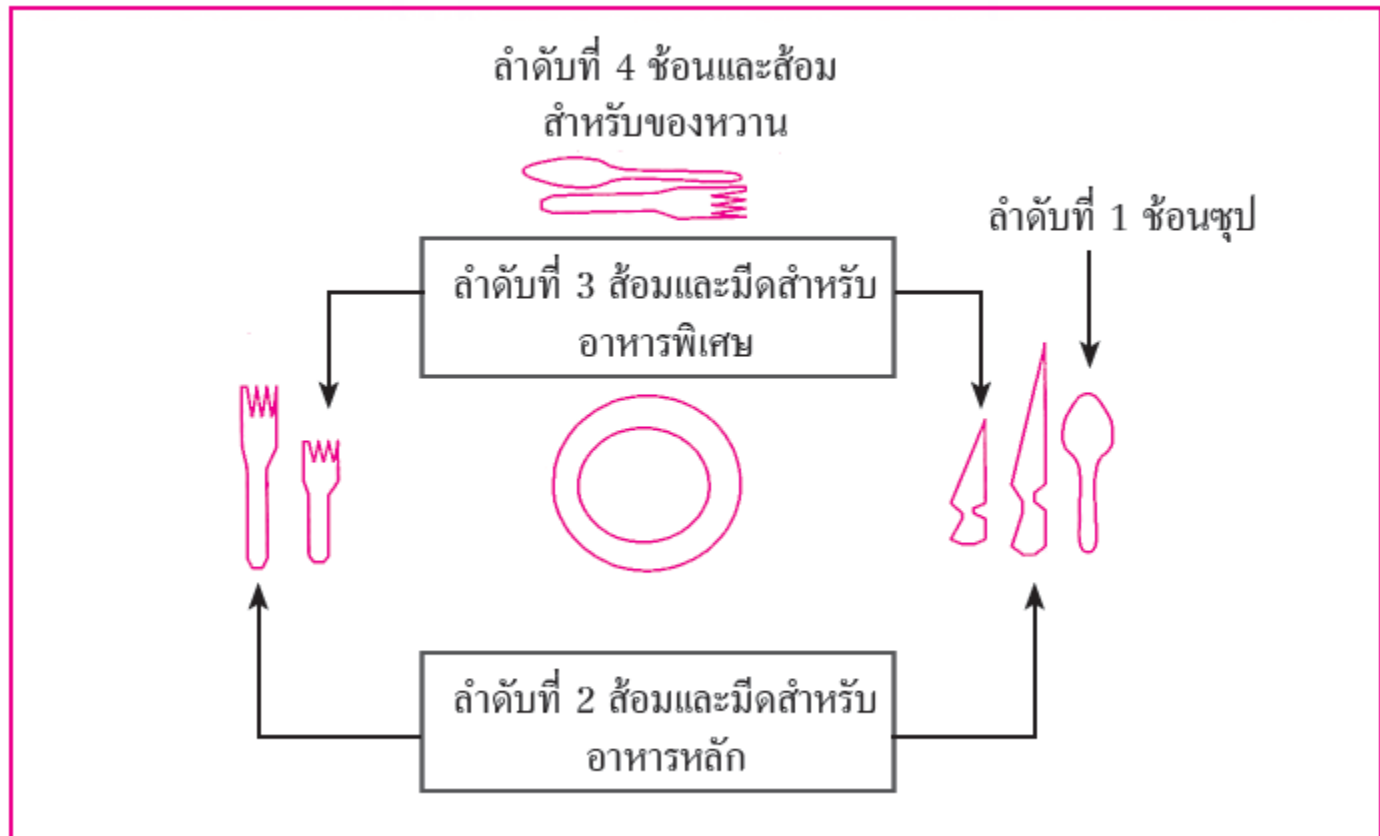
มารยาทสำหรับการใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหาร

อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหารตะวันตก ส่วนใหญ่นิยมใช้ส้อมและมีดเป็นหลัก ซึ่งทำมาจากเครื่องเงิน (Silverware or Flatware) เพราะเดิมจะทำจากเงิน (Sterling) เครื่องเงินหรือช้อนส้อมมีดจะจัดวางตามลำดับการใช้งานคือ ตามรายการอาหารที่จะเสิร์ฟ ถ้าอาหารมีหลายรายการ เครื่องเงินช้อนมีดจำนวนมากจนอาจมองดูแล้วน่าสับสน แต่โดยหลักการแล้วจะมีมีดไม่เกิน 3 เล่ม และส้อมไม่เกิน 3 คัน ไม่ว่าจะป็นงานที่เป็นทางการระดับใดก็ตาม ซึ่งถ้าจำเป็นต้องใช้มากกว่านั้น พนักงานบริการจะนำมาเพิ่มเติมตามความจำเป็นพร้อมทั้งอาหารนั้น ๆ ซึ่งจะต้องทำความสะอาดเครื่องเงินให้เป็นเงางามอยู่เสมอ ไม่มีรอยด่างดำเป็นอันขาด

ในกรณีที่ลูกค้าต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ถูกต้อง พนักงานบริการจะต้องสามารถอธิบายหลักการใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหารตะวันตกดังนี้

1. เลือกใช้จากด้านนอกสุดของจานเข้าหาด้านใน (ทั้งซ้ายและขวา) นั่นคือสิ่งแรกที่ลูกค้าต้องใช้คือ ช้อนคันนอสุดจากด้านขวา หรือส้อมคันนอสุดจากด้านซ้ายร่วมกับมีดเล่มนอสุดจากด้านขวา
2. มีดและช้อนจะอยู่ด้านขวาของจานและส้อมจะอยู่ด้านซ้าย ช้อนส้อมสำหรับของหวานจะวางถัดไปทางด้านบนของจาน ซึ่งจะใช้เป็นอันดับท้ายสุด

ลำดับขั้นตอนการใช้อุปกรณ์ในการรับประทานอาหาร



วิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหาร

วิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหารมี 2 แบบ ดังนี้

1. แบบอเมริกัน ชาวอเมริกันจะถือส้อมในมือซ้าย โดยคว้าส้อมจิ้มจับอาหารให้หนึ่งเพื่อใช้มีดในมือขวาตัด เมื่อตัดอาหารเป็นคำหลายๆ คำแล้ว จะวางมีดด้านขวาหรือด้านบนของจาน โดยหันคมมีดเข้ามาข้างใน (จะไม่วางบนโต๊ะโดยเด็ดขาด) และเปลี่ยนมาถือส้อมด้วยมือขวาให้ปลายส้อมหงายขึ้น จับด้ามส้อมด้วยนิ้วหัวแม่มือและนิ้วชี้ นิ้วกลางในลักษณะจับดินสอเพื่อจิ้มอาหารเข้าปาก การจับส้อมในการหันอาหารจะจับคว่ำในอุ้งมือซ้าย โดยนิ้วชี้จะพาดกดไปตามก้านส้อม (ด้านหลัง) ส่วนมีดนั้นจะจับในอุ้งมือขวาและนิ้วชี้พาดไปตามด้ามมีด นิ้วชี้จะไม่แตะบนต้นมีด

2. แบบยุโรป วิธีการรับประทานอาหารจะคล้ายกัน แตกต่างกันที่ไม่มีการสลับส้อมมาถือมือขวา การนำอาหารเข้าปากจะใช้ส้อมในมือซ้ายเท่านั้น ธรรมเนียมเดิมจะต้องใช้ส้อมคว่ำนำอาหารเข้าปาก หรือใช้มีดช่วยปาดอาหารให้ขึ้นไปอยู่บนส้อม ทั้งนี้แบบยุโรปได้รับการยอมรับว่าสุภาพกว่าและควรใช้เป็นหลัก

ขั้นตอนและมารยาทในการบริการอาหารตะวันตก

ขั้นตอนและมารยาทในการบริการอาหารตะวันตกแบบอเมริกัน

ขั้นตอนและมารยาทในการบริการอาหารตะวันตกแบบอเมริกันที่ถูกต้อง จะเริ่มต้นตั้งแต่ขนมปัง-เนย ชุป อาหารหลัก และของหวานดังนี้

1. การเสิร์ฟขนมปังและเนย (Bread and Butter) งานขนมปังจะอยู่ด้านซ้ายของผู้นั่ง และบนจานจะมีมีดเนยรูปทรงแบบปลาชมนใช้สำหรับตัดเนยในจานเพื่อทาขนมปังแต่ละชิ้นก่อนรับประทาน พนักงานบริการจะเสิร์ฟขนมปังเป็นรายบุคคลโดยเข้าเสิร์ฟทางด้านซ้ายของลูกค้ำหรืออาจวางตะกร้าขนมปังบนโต๊ะ (ถ้ามีขนมปังให้เลือก เช่น ขนมปังก้อนกลม ขนมปังฝรั่งเศส ครั้วของ เป็นต้น) ซึ่งพนักงานบริการจะดึงวางบนจานขนมปังของลูกค้ำ ถ้าเป็นตะกร้าขนมปังให้ใช้ที่คีบหรือมือหยิบขนมปังที่ต้องการวางบนจานขนมปังของลูกค้ำ ฟิงหลักเฉียงการบีบหรือคล้าขนมปังในตะกร้า (เพื่อตรวจสอบความนุ่มหรือแข็ง) การตัดเนยจากเนยจานกลาง (นอกจากในกรณีที่ลูกค้ำเลือกขนมปังกระเทียม (Garlic Bread) ซึ่งทาเนยและกระเทียมพร้อมแล้ว) ลูกค้ำจะต้องตัดเนยจากเนยจานกลาง โดยทั่วไปเนยจานกลางจะจัดเป็นเนยก้อน ๆ รูปสี่เหลี่ยม เปลือกหอย เป็นต้น และมีมีดเนยกลางอยู่ ลูกค้ำจะใช้มีดเนยกลางตัดเนยมาวางบนจานขนมปังของลูกค้ำก่อน หลังจากนั้นจึงจะใช้มีดเนยตนเองทาเนยบนขนมปัง อย่าตัดเนยจากจานเนยกลางมาทาขนมปังโดยตรง

มารยาทในการรับประทานขนมปังกับเนยคือ ฉีกขนมปังเป็นชิ้นพอดีคำก่อนและจึงทาเนยก่อนรับประทาน อย่ารับประทานโดยการกัดขนมปังนั้น โดยทั่วไปไม่ควรนำขนมปังมาจุ่มน้ำเกรวี่หรือน้ำซอสในจานอาหารหลัก (Entrée) แต่ในบางประเทศ เช่น อิตาลี การนำขนมปังมาจุ่มซอสถือว่าเป็นการให้เกียรติ แสดงความอร่อยจนหยดสุดท้ายของน้ำซอส (พ่อครัวอาจออกมาถอดลูกค้ำขอบคุณในการให้เกียรติอย่างสูง)

2. การเสิร์ฟซุป (Soup) พนักงานบริการจะเข้าทางด้านขวามือของลูกค้าเพื่อเสิร์ฟซุป (ซุปขันหรือซุปโต) เมื่อลูกค้ารับประทานซุปเรียบร้อยแล้ว จะต้องวางช้อนไว้ในจานรองถ้วยซุป เพื่อให้พนักงานบริการทราบว่าลูกค้ารับประทานซุปเสร็จแล้ว

3. การเสิร์ฟอาหารหลัก (Main Course) หลังจากพนักงานบริการเก็บจานสลัดเรียบร้อยแล้ว จะทำการเสิร์ฟอาหารหลัก ซึ่งการเสิร์ฟอาจเสิร์ฟเป็นจาน (Plate) ในการเสิร์ฟเป็นจานอาหารหลักจะเสิร์ฟเป็นรายบุคคล โดยพนักงานบริการจะยกและเสิร์ฟเข้าด้านซ้ายมือ ถ้าเป็นการเสิร์ฟปลา พนักงานบริการจะนำจานเปลอาหารให้เลือกรับประทานโดยเข้าทางด้านซ้าย ลูกค้าจะใช้ช้อนและส้อมใหญ่ในจานเปลนั้น นำอาหารจากจานเปลมาไว้ที่จานตนเอง โดยทั่วไปอาหารจะหันเป็นชิ้นมาเรียบร้อยแล้วในจานเปล แต่ถ้าไม่ได้หันก็สามารถใช้ช้อนใหญ่หันได้

ในกรณีที่อาหารหลักเป็นปลา พนักงานบริการจะต้องเตรียมมีดปลา ซึ่งมีปลายมน ไม่มีสันคมเหมาะแก่การเจาะแทงปลาและรับประทานปลา ซึ่งจะวางถัดจากมีดสลัดเข้ามา

เมื่อลูกค้ารับประทานอาหารจานหลักเรียบร้อยแล้ว ต้องรวบส้อมและมีดโดยหันคมมีดไปทางซ้าย ส้อมหงายขึ้น และวางเป็นแนวตั้งกึ่งกลางของจาน พนักงานบริการจะเก็บจานจากทางขวาของลูกค้า

4. การเสิร์ฟสลัด (Salad) พนักงานบริการจะเข้าทางด้านซ้ายมือของลูกค้า เพื่อเสิร์ฟสลัด โดยส่วนมากแล้วสลัดผักอาจมีเฉพาะผักหรือเนื้อ (ปู, ปลา, ไก่, กุ้ง หรือเนื้อ) ผสมเล็กน้อยราดด้วยน้ำสลัดใส (French Dressing) หรือสลัดน้ำข้น (Mayonnaise) จัดว่าเป็นอาหารเรียกน้ำย่อย เพื่อให้ลูกค้ารับประทานสลัดด้วยรสชาติที่อร่อย และทำให้มีความต้องการรับประทานอาหารมื้อหลักมากยิ่งขึ้น

5. การเสิร์ฟของหวาน (Dessert) พนักงานบริการจะเข้าทางด้านขวามือของลูกค้า เพื่อเสิร์ฟของหวาน เช่น ขนม เค้ก แยมโรต เป็นต้น

6. การเสิร์ฟชา-กาแฟ (Tea-Coffee) สำหรับการเสิร์ฟกาแฟ พนักงานบริการจะรินกาแฟให้ลูกค้า และลูกค้าจะเติมน้ำตาลเอง โดยกาแฟจะอยู่ในภาชนะเงินขัดมันทรงสูง (ถ้าเป็นชาจะอยู่ในภาชนะทรงป้อม)

ขั้นตอนและมารยาทในการบริการอาหารตะวันตกแบบยุโรป

ขั้นตอนและมารยาทในการบริการอาหารตะวันตกแบบยุโรปที่ถูกต้อง มีหลักการบริการอาหารคล้ายคลึงกับแบบอเมริกัน แต่มีความแตกต่างกันเล็กน้อยของการเสิร์ฟ โดยเริ่มต้นตั้งแต่ขนมปัง-เนย ชุป อาหารหลัก ของหวานส่วนกันดังนี้

1. การเสิร์ฟขนมปังและเนย (Bread and Butter) งานขนมปังจะอยู่ด้านซ้ายของผู้นั่ง บนจานจะมีมีดเนยรูปทรงแบบปลาชมน ใช้สำหรับตัดเนยในจานเพื่อทาขนมปังแต่ละชิ้นก่อนรับประทาน พนักงานบริการจะเสิร์ฟขนมปังเป็นรายบุคคลโดยเข้าเสิร์ฟทางด้านซ้ายของลูกค้า หรืออาจวางตะกร้าขนมปังบนโต๊ะ (ถ้ามีขนมปังให้เลือก เช่น ขนมปังก้อนกลม ขนมปังฝรั่งเศส ครั้วของ เป็นต้น)

2. การเสิร์ฟซุป (Soup) พนักงานบริการจะเข้าทางด้านขวามือของลูกค้าเพื่อเสิร์ฟซุป (ซุปข้นหรือซุปใส) เมื่อลูกค้ารับประทานซุปเรียบร้อยแล้ว จะต้องวางช้อนไว้ในจานรองถ้วยซุป เพื่อให้พนักงานบริการทราบว่าลูกค้ารับประทานซุปเสร็จแล้ว

3. การเสิร์ฟอาหารหลัก (Main Course) หลังจากพนักงานบริการเก็บจานสลัดเรียบร้อยแล้ว จะทำการเสิร์ฟอาหารหลักซึ่งการเสิร์ฟอาจเสิร์ฟเป็นจาน (Plate) ในการเสิร์ฟเป็นจานอาหารหลักจะเสิร์ฟเป็นรายบุคคล โดยพนักงานบริการจะยกและเสิร์ฟเข้าด้านขวามือ ถ้าเป็นการเสิร์ฟปลา พนักงานบริการจะนำจานเปิดอาหารให้เลือกรับประทานโดยเข้าทางด้านขวาของลูกค้าจะใช้ช้อนและส้อมใหญ่ในจานเปลนั้น นำอาหารจากจานเปลมาไว้ที่จานตนเอง โดยทั่วไปอาหารจะหันเป็นชิ้นมาเรียบร้อยแล้วในจานเปล แต่ถ้าไม่ได้หันก็สามารถใช้ช้อนใหญ่หันได้

ในกรณีที่อาหารหลักเป็นปลา พนักงานบริการจะต้องเตรียมมีดปลา ซึ่งเป็นมีดปลาชมนไม่มีสันคมเหมาะแก่การเลาะก้างปลาและรับประทานปลา ซึ่งจะวางถัดจากมีดสลัดเข้ามา

เมื่อลูกค้ารับประทานอาหารจานหลักเรียบร้อยแล้ว ต้องรวบส้อมและมีดโดยหันคมมีดไปทางซ้าย ส้อมหงายขึ้น และวางเป็นแนวตั้งกึ่งกลางของจาน พนักงานบริการจะเก็บจานจากทางขวาของลูกค้า

4. การเสิร์ฟสลัด (Salad) พนักงานบริการจะเข้าทางด้านซ้ายมือของลูกค้าเพื่อเสิร์ฟสลัด โดยส่วนมากแล้วสลัดผักอาจมีเฉพาะผักหรือเนื้อผสมเล็กน้อย ราดด้วยน้ำสลัดไซ (French Dressing) หรือสลัดน้ำข้น (Mayonnaise) จัดว่าเป็นอาหารเรียกน้ำย่อย เพื่อให้ลูกค้ารับประทานสลัดด้วยรสชาติที่อร่อยและทำให้มีความต้องการรับประทานอาหารมื้อหลักมากยิ่งขึ้น

5. การเสิร์ฟของหวาน (Dessert) พนักงานบริการจะเข้าทางด้านขวามือของลูกค้าเพื่อเสิร์ฟของหวาน เช่น ขนมเค้ก แยมโรล เป็นต้น

6. การเสิร์ฟชา-กาแฟ (Tea-Coffee) สำหรับการเสิร์ฟกาแฟ พนักงานบริการจะรินกาแฟให้ลูกค้าโดยเข้าทางด้านขวามือ และลูกค้าจะเติมครีมและน้ำตาลเอง โดยกาแฟจะอยู่ในภาชนะเงินขัดมันทรงสูง (ถ้าเป็นชาจะอยู่ในภาชนะทรงป้อม)

ขั้นตอนและมารยาทในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

การต้อนรับลูกค้า

สิ่งแรกที่พนักงานบริการพึงปฏิบัติอย่างหนึ่งคือการต้อนรับที่อบอุ่นด้วยการยิ้ม ไม่ว่าลูกค้านั้นจะเป็นลูกค้าประจำหรือแปลกหน้าเข้ามาก็ตาม เขาควรได้รับการปฏิบัติอย่างอบอุ่นและเอาใจใส่เท่าเทียมกันไม่ว่าจะมีเชื้อชาติ ศาสนา ผิวพรรณเช่นใดก็ตาม ไม่ควรทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ เกิดอาการอึดอัดหรือเก้อเขิน

การปฏิบัติตนเมื่อลูกค้าเข้ามานั่งในห้องอาหาร

เมื่อลูกค้าเข้ามานั่งในห้องอาหาร พนักงานบริการควรยิ้มต้อนรับและกล่าวทักทายว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และต้องรินน้ำดื่มให้แก่ลูกค้า หลังจากนั้นพนักงานบริการควรนำรายการอาหารและเครื่องดื่มมานำเสนอให้แก่ลูกค้า การขึ้นรายการอาหารเป็นสิ่งสำคัญมาก ต้องขึ้นรายการอาหารด้วยความระมัดระวังและสุภาพ รอรับคำสั่งจากลูกค้า อาจแนะนำรายการอาหารหรือเครื่องดื่มเพิ่มเติม

ให้แก่ลูกค้าตามความเหมาะสม ถ้าลูกค้าเลือกรายการอาหารที่ต้องใช้เวลาอนานกว่า 30 นาที พนักงานจะต้องอธิบายและแจ้งระยะเวลาให้ลูกค้าทราบด้วย เพื่อป้องกันความไม่พึงพอใจของลูกค้ารวมทั้งทบทวนรายการอีกครั้งเพื่อป้องกันความผิดพลาด เมื่อลูกค้าเลือกรายการอาหารและเครื่องดื่มเรียบร้อยแล้ว จึงเสิร์ฟอาหารเรียกน้ำย่อยตามที่ลูกค้าสั่งและตามด้วยอาหารหลัก

การจัดที่นั่งให้แก่ลูกค้า

สำหรับการจัดที่นั่งให้แก่ลูกค้าสุภาพสตรี ควรนำไปยังพื้นที่ที่สามารถมองเห็นบรรยากาศภายนอกห้องอาหารหรือทางเดิน เพื่อให้เกิดบรรยากาศในการรับประทานอาหารที่ดี ไม่ควรจัดที่นั่งหันหน้าเข้าหาฝาผนังที่ว่างเปล่าโดยเด็ดขาด

ในกรณีที่ลูกค้าเข้ามาโดยลำพังเพียงคนเดียว พนักงานควรทักทายลูกค้าอย่างกัลยาณมิตร เช่น “สวัสดีค่ะ/ครับ” ไม่ควรใช้คำถามว่า “ท่านมาคนเดียวเท่านั้นหรือคะ/ครับ” หรือ “ท่านมาลำพังหรือคะ/ครับ” พนักงานบริการควรนำลูกค้าขึ้นไปยังเก้าอี้ที่อยู่ใกล้ฝาผนังจะได้มีความเป็นส่วนตัว เพื่อให้สามารถนั่งมองสิ่งต่าง ๆ ที่ผ่านไปมา และไม่ตกเป็นเป้าสายตาในขณะที่เขากำลังรับประทานคนเดียว ในขณะที่พนักงานควรอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าด้วยการเก็บหมวก เสื้อโค้ท หรือสิ่งของอื่น ๆ ของลูกค้า

การรับรายการอาหารจากลูกค้า

เมื่อพนักงานเสิร์ฟนำเมนูไปให้ลูกค้าแล้ว จะต้องให้เวลาลูกค้าเล็กน้อยสำหรับคริกครองก่อนสั่งอาหาร อย่าแสดงกิริยาอาการรีบเร่งหรือเร่งรัดต่อลูกค้า การคอยรับคำสั่งควรยืนอยู่ทางขวามือของลูกค้าในระยะใกล้เพียงพอที่จะได้ยินชัดเจน ตั้งใจฟังลูกค้าสั่งอย่าให้ขาดตกบกพร่อง อย่าใกล้จนหายใจรดลูกค้า จามใส่ลูกค้า หรือสัมผัสตัวของลูกค้า เป็นต้น

การทบทวนรายการอาหาร

พนักงานบริการควรทบทวนคำสั่งให้แน่นอนว่ารับคำสั่งจากลูกค้าถูกต้องหรือไม่ โดยซ้ำให้ลูกค้าทราบอีกครั้งหนึ่ง บางครั้งลูกค้าสั่งผิดหรือเปลี่ยนแปลงคำสั่ง จะต้องแก้ไขอย่างขိ้มขั้มและอ่อนน้อม พยายามใช้ความเฉลียวฉลาดและไหวพริบในการเจรจา โดยทำที่รับเสียดังเองว่าเป็นความผิดพลาดของเราเพื่อรักษาน้ำใจลูกค้า

การส่งรายการอาหารให้กับพนักงานครัว

พนักงานบริการควรถือปฏิบัติเกี่ยวกับบิลอย่างเคร่งครัดตามระเบียบ โดยมีใบสั่ง (Requisition) ของรายการอาหารเพื่อมอบให้แก่พนักงานครัวใช้เป็นหลักฐานทุกครั้ง

การปฏิบัติตนเมื่อเสิร์ฟอาหารให้แก่ลูกค้า

การปฏิบัติตนเมื่อเสิร์ฟอาหารให้แก่ลูกค้า พนักงานบริการจะต้องเข้าเสิร์ฟทางด้านซ้ายมือของลูกค้าและเสิร์ฟเครื่องดื่มทางด้านขวามือ พนักงานเสิร์ฟจะต้องใช้มือขวาในการเสิร์ฟให้กับลูกค้า ขณะที่เริ่มเสิร์ฟอาหารไม่ควรเอื้อมมือไปถึงหน้าลูกค้า ในกรณีที่การให้บริการลูกค้า 2 คน พนักงานควรจะยืนอยู่ ณ จุดเดิยซึ่งจะต้องเสิร์ฟอาหารให้แก่ลูกค้า อย่างยืนแขนไปทางหน้าลูกค้าควรยืนในที่ที่เหมาะสม ในระหว่างการปฏิบัติงานเสิร์ฟต้องใช้ความระมัดระวังในการถือภาชนะทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นเครื่องเงินหรือเครื่องเคลือบพยายามอย่าทำหลุดมือ และพยายามให้เกิดเสียงน้อยที่สุดในช่วงบริการเสิร์ฟอาหาร

หากลูกค้าสองท่านเป็นคู่สามีภรรยา พนักงานควรยื่นรายการอาหารให้ฝ่ายสุภาพสตรีก่อน ถ้าลูกค้ามากันเป็นกลุ่ม พนักงานควรยื่นรายการอาหารให้ลูกค้าอาวุโสซึ่งมักจะนั่งอยู่ด้านขวามือของเจ้าภาพ โดยปกติพนักงานบริการจะไม่ยื่นรายการอาหารให้ลูกค้าที่เป็นเด็ก นอกจากบิคามารดาของเด็กอนุญาตให้เด็กสั่งรายการอาหารได้เอง

การรักษาจังหวะในการบริการ

พนักงานจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาและจดจำว่าอาหารรายการใดเสียเวลาปรุงนานเท่าไร ทั้งนี้มีใช้เพียงประโยชน์ในการชี้แจงลูกค้าเท่านั้น แต่ยังช่วยรักษาช่วงจังหวะในการเสิร์ฟให้ราบรื่น ลูกค้าจะไม่เสียเวลารอคอยระหว่างรายการอาหารที่หนึ่งกับรายการอาหารที่สอง โดยพนักงานบริการจะคาดคะเนเวลาเข้ารับอาหารที่ปรุงเสร็จจากครัวเข้าเสิร์ฟลูกค้าในจังหวะที่พอเหมาะ ทั้งนี้ต้องประสานงานและความร่วมมืออย่างดีกับฝ่ายครัวเป็นอย่างมาก

การทำความสะดวกโต๊ะอาหาร

หลังจากรับประทานอาหารอาจจะมีเศษอาหารตกหล่นลงบนโต๊ะอาหาร ดังนั้น ควรใช้ผ้าพับเป็นรูปแปรงปัดกวาดให้เรียบร้อยเสียก่อน ทั้งนี้ต้องทำความนุ่มนวลแสดงถึงการให้บริการสะดวกแก่ลูกค้าและความเรียบร้อย เพื่อบริการสิ่งอื่นต่อไป

การส่งใบเสร็จรับเงิน

- การนำใบเสร็จรับเงิน ต้องรอให้ลูกค้าเรียกให้เก็บเงินก่อนเสมอจึงจะนำใบเสร็จรับเงินมาเสนอ
- ก่อนอื่นควรตรวจใบเสร็จรับเงินและยอดเงินให้ถูกต้องเรียบร้อย แล้วนำไปใส่ถาดเล็กหรือสมุดเก็บใบเสร็จรับเงิน ขึ้นให้ลูกค้าดูภาพบุรุษหรือเจ้าภาพ โดยเข้าทางซ้ายมือของลูกค้า
- เมื่อรับเงินแล้วอย่าลืมกล่าวคำว่า “ขอบคุณ” ต่อลูกค้า พร้อมทั้งพยายามแสดงความรู้สึกด้วยอาการยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการแสดงว่ารู้สึกกระตือรือร้นที่ได้รับใช้
- อย่าแสดงอาการอยากได้เงินทิปหรือเร่งรัดลูกค้าให้ลูกค้าไปเป็นอันขาด ควรเชื้อเชิญให้ลูกค้ามาใหม่และคอยช่วยเหลือเมื่อลูกค้าจะลุกจากที่นั่ง

การรับเงินทิป (Tips)

- ถ้าลูกค้าวางเงินทิปให้บนโต๊ะหรือในถาดต่อหน้าโดยตรง ให้ยิ้มขอบคุณและกล่าวคำขอบคุณอย่างนอบน้อม
- อย่าแสดงอาการให้ลูกค้าเห็นว่าอยากได้เงินเกินไป หรือแสดงอาการไม่พอใจเมื่อลูกค้าให้ทิปจำนวนน้อยกว่าที่หวังเป็นอันขาด

ลูกค้าจะให้เงินทิปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความพอใจในความถูกต้อง ความรวดเร็ว และบริการที่นอบน้อมอย่างสุจริตใจจากพนักงานบริการ หน้าที่ของพนักงานบริการคือบริการลูกค้าอย่างดีที่สุดกับลูกค้าทุกคนเสมอกัน

การปฏิบัติตนเมื่อลูกค้าลุกออกจากโต๊ะ

เมื่อลูกค้าออกจากโต๊ะอาหารไปแล้ว พึงเก็บเครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้แล้ว ส่งทำความสะอาด โดยด่วน และจัดเตรียมโต๊ะอาหารให้พร้อมที่จะบริการแก่ลูกค้าชุดต่อไปในทันที

การขอบคุณลูกค้า

พนักงานบริการจะต้องกล่าวคำว่า “ขอบคุณ” และ “ขอเชิญกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป”

การปฏิบัติตนเมื่อลูกค้ากล่าวคำชม

ลูกค้าที่ได้รับความพอใจและความประทับใจในการบริการอาหารและเครื่องดื่มของพนักงาน และกล่าวคำชม พนักงานควรกล่าวคำขอบคุณต่อลูกค้าอย่างสุภาพ

การปฏิบัติตนเมื่อลูกค้ากล่าวคำตำหนิ

ลูกค้าแต่ละคนมีความแตกต่างกันในด้านกายภาพและจิตใจ พนักงานบริการจึงมีสติ
ต้นปรัชญญาและสมาธิ ต้องควบคุมอารมณ์ของตนเองให้มั่นคงอยู่เสมอในการปฏิบัติงานบริการ
อาหารและเครื่องดื่ม พนักงานที่ดีจะต้องมีความอดทน อดกลั้น รับฟังคำตำหนิอย่างตั้งใจด้วย
ใบหน้าที่ยิ้มแย้ม ไม่ได้คอบหรือปฏิเสธ หรือแสดงอาการเพิกเฉยต่อลูกค้า ควรกล่าวคำขอโทษ
ด้วยคำพูดที่สุภาพ และรีบแจ้งหรือรายงานให้หัวหน้าทราบทันทีเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่าง
รวดเร็ว

การปฏิบัติตนเมื่อสิ่งของของลูกค้านำมาชำรุดเสียหาย

กรณีสิ่งของลูกค้าชำรุดหรือเสียหายในห้องอาหาร ให้พนักงานบริการแจ้งผู้จัดการทันที

การปฏิบัติตนเมื่อลูกค้ามาก่อนเวลาเปิดทำการ

ให้พนักงานปฏิบัติตอบด้วยท่าทางอันสุภาพนุ่มนวล และอธิบายให้ทราบว่า จะเปิดทำการ
เวลาใด

การปฏิบัติตนเมื่อลูกค้ามาใกล้เวลาปิดทำการ

พนักงานบริการควรให้การต้อนรับและให้บริการเป็นอย่างดี โดยขออย่าแสดงให้รู้สึกว่
ปฏิบัติอย่างเร่งรีบ

การปฏิบัติตนเมื่อลูกค้ารีบร้อน

พนักงานบริการพยายามให้คำแนะนำการเลือกอาหารรายการที่ไม่ต้องเสียเวลาปรุงนาน ๆ พร้อมทั้งบอกกำหนดเวลาปรุงอาหารรายการที่ลูกค้าเลือก โดยประมาณเวลาให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าและให้บริการอย่างดีที่สุด

การปฏิบัติตนเมื่อลูกค้าลังเลใจ

พนักงานบริการควรใช้ความอดกลั้น อย่าแสดงที่ทำเร่งลูกค้า พยายามชี้แจงแนะนำในการเลือกอาหารให้ลูกค้าเข้าใจ

การปฏิบัติตนเมื่อลูกค้าฉุนเฉียวหรือมีท่าที่เป็นกันเอง

พนักงานบริการควรมีสภาพและวางท่าทีให้ละมุนละม่อม หลีกเลี้ยงที่จะสนทนาปราศรัยกันอย่างขี้นาย พยายามยืนอยู่ในระยะห่างและอย่าตอบโต้สนทนาหรือล้อเลียนเป็นกันเองกับลูกค้าเป็นอันขาด

การปฏิบัติตนเมื่อลูกค้าอารมณ์เสีย

พนักงานบริการควรให้การต้อนรับอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส รับฟังคำคำหนืออย่างสุภาพ เรียบร้อย อย่าพูดสนับสนุนลูกค้า พยายามเอาใจใส่ดูแลลูกค้าเป็นพิเศษ อาหารอร่อยการบริการอย่างดี อาจช่วยให้ลูกค้าแจ่มใสขึ้นได้บ้าง

การปฏิบัติตนเมื่อลูกค้าอะอะไววาย

พนักงานบริการต้องอดกลั้น การโต้เถียงจะเป็นชนวนให้เกิดการทะเลาะ ให้พูดด้วยความสุภาพเรียบร้อยเบา ๆ อย่าขี้วุ่นให้ลูกค้าเกิดโทสะ และควรหลีกเลี่ยงไม่สนับสนุนการวิพากษ์วิจารณ์ของลูกค้า

การปฏิบัติตนเมื่อลูกค้ามาสุรา

พนักงานบริการควรปฏิบัติตนด้วยความสุภาพ นุ่มนวล พูดเสียงค่อย ๆ และพยายามให้การช่วยเหลือเท่าที่สามารถจะทำได้ และรีบเสิร์ฟให้เร็วกว่าปกติ ถ้าลูกค้าอาละวาดวุ่นวายรบกวนผู้อื่นมาก รีบแจ้งให้ผู้จัดการห้องอาหารทราบโดยเร็ว

การปฏิบัติตนเมื่อลูกค้ามาคนเดียวหรือเพียงลำพัง

พนักงานบริการเมื่อเห็นลูกค้าเข้ามาคนเดียว อย่าถามขี้ว่ามาคนเดียวหรือกี่คน ควรให้การต้อนรับเช่นปกติ นำไปนั่งที่โต๊ะซึ่งลูกค้าสามารถมองเห็นเหตุการณ์ในห้องได้ทั่วถึง พยายามให้การเอาใจใส่ในการบริการเป็นอย่างดี และพยายามเสิร์ฟให้เร็วกว่าปกติ

การปฏิบัติตนเมื่อลูกค้านำสัตว์เลี้ยงมาด้วย

พนักงานบริการต้องคอยดูแลโดยห้ามลูกค้านำสัตว์เลี้ยงเข้ามาในห้องอาหาร หากปรากฏกรณีเช่นนี้ให้แจ้งกฎระเบียบให้ลูกค้าทราบด้วยความสุภาพนุ่มนวล

การปฏิบัติตนเมื่อลูกค้าลืมสิ่งของ

พนักงานบริการเมื่อพบสิ่งของที่ลูกค้าลืมทิ้งไว้ ให้นำสิ่งของนั้นส่งหัวหน้าห้องอาหาร เพื่อมอบให้พนักงานเก็บของเพื่อฝากฝ่ายแม่บ้านตามระเบียบของโรงแรมทันที เมื่อลูกค้ากลับมา ทวงถามถึงสิ่งของที่ลืม ควรรีบอำนวยความสะดวกแจ้งให้ลูกค้าติดต่อกับพนักงานผู้เกี่ยวข้อง

การปฏิบัติตนเมื่อลูกค้าออกจากห้องอาหาร

พนักงานบริการควรกล่าวคำพูดสุภาพ แสดงความอ่อนน้อมเมื่อลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จแล้วจะเดินออกจากห้องอาหาร เช่น “ขอบคุณค่ะ เชิญกลับมาใช้บริการใหม่ค่ะ”

พนักงานบริการควรช่วยเหลือลูกค้าเมื่อลูกค้ากลับ เช่น ส่งห่มวก ผ้าพันคอ เสื้อคลุมไหล่ สิ่งของสัมภาระ เป็นต้น และคอยดูแลเอาใจใส่ในเรื่องของอุบัติเหตุหรือปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งคำร้องเรียนที่อาจมีขึ้นให้เรียบร้อยก่อนที่ลูกค้าจะออกไป



การกล่าวขอบคุณลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

การปฏิบัติงานเป็นกลุ่มและการให้ความร่วมมือต่อกัน (Teamwork and Co-operation)

กลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านบริการ ควรตระหนักว่าเราไม่สามารถอยู่โดยลำพังคนเดียวได้ จะต้องได้รับความร่วมมือจากสมาชิกในกลุ่มที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ถ้าพนักงาน (ผู้ให้บริการ) คนใดคนหนึ่งไม่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนอย่างเรียบร้อยถูกต้อง ย่อมกระทบกระเทือนถึงพนักงานทั้งหมด ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการจึงต้องตระหนักถึงเรื่องสัมพันธภาพและการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ผลที่ตามมาคือรางวัลพิเศษเป็นการตอบแทนที่จะได้รับจากลูกค้าจากการที่รู้จักปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นเป็นอย่างดี ซึ่งวิธีการปฏิบัติงานร่วมกันนั้นมีดังนี้

- ควรยื่นมือเข้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเสมอ
- รับใบสั่งอาหารจากเพื่อนร่วมงานด้วยความยินดีและเต็มใจ
- ให้ใบสั่งอาหารด้วยลักษณะท่าทางเต็มใจ
- ปฏิบัติกับผู้ร่วมงานเหมือนอย่างที่ว่าพนักงานบริการต้องการให้เขาปฏิบัติต่อพนักงานบริการ
- รอจนกว่าจะถึงคิวของตัวเอง
- ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการเก็บจานที่สกปรก
- ช่วยกันรักษาสถานที่ให้สะอาด น่าดู เป็นที่ประทับใจ
- หลีกเลี่ยงการวิจารณ์และการโต้เถียงทะเลาะโดยไม่จำเป็น หรือการกล่าวพาดพิงถึงผู้ร่วมงานคนอื่น