

# หน่วยที่ ๕

เทคนิคการ

ให้บริการ

# หัวข้อเรื่อง



๕.๑

เทคนิคการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

๕.๒

เทคนิคการให้บริการงานโรงแรม

๕.๓

เทคนิคการบริการของสปา

๕.๔

เทคนิคการบริการแบบเหนือความคาดหวัง

๕.๕

เทคนิคการสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ



๕.๑ เทคนิคการ

ให้บริการอาหารและ

เครื่องดื่ม



การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มเป็นภารกิจที่ผู้ให้บริการต้องเข้าใจรูปแบบการบริการว่าควรปฏิบัติ หรือเตรียมตัวอย่างไร ทั้งในแบบก่อนบริการ ขณะบริการ และหลังการบริการ โดยรูปแบบการบริการยังมีความเกี่ยวข้องกับ เรื่องวัฒนธรรม วิถีชีวิต และมารยาทในการกินการดื่มของแต่ละท้องถิ่น



### ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ ได้แก่

๑. การต้อนรับลูกค้า
๒. การแนะนำรายการอาหาร
๓. การเสิร์ฟอาหาร
๔. การบริการเมื่อเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว
๕. การบริการเมื่อลูกค้าทานอาหารเกือบหมด
๖. การบริการเมื่อลูกค้าต้องการชำระเงิน
๗. การส่งลูกค้า

## ๕.๑.๑ การต้อนรับลูกค้า




๑. การทักทาย เมื่อลูกค้ากำลังเดินจะ  
เข้ามาที่ร้าน เมื่อถึงหน้าประตูพนักงานบริการ  
จะต้องต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมกล่าวทักทาย  
และเชิญลูกค้าเข้าในร้าน  
“สวัสดี ค่ะ/ ครับ”  
“ยินดีต้อนรับค่ะ/ครับ”  
“เชิญด้านในค่ะ/ครับ”



๒. การเชิญมานั่งยังโต๊ะอาหาร ควรยิ้มต้อนรับด้วย  
ไมตรีจิต สอบถามการจองโต๊ะ หรือถ้าไม่ได้จองโต๊ะ  
ก็มองหาที่นั่งที่เหมาะสมกับจำนวนลูกค้า แต่หากโต๊ะ  
อาหารไม่เพียงพอจะต้องเชิญลูกค้าให้นั่งหรือยืนรอในจุดที่ทาง  
ร้านจัดเตรียมไว้ให้ และรับบัตรคิวเพื่อรอ  
“สวัสดีค่ะ/ครับ ได้จองโต๊ะไว้ล่วงหน้ารีเปล่าค่ะ/ครับ”  
“ถ้าไม่ได้จองไว้ ขอโทษค่ะ/ครับ ไม่ทราบก็ที่คะ/ครับ”  
“กรุณาเชิญที่นั่งทางนี้คะ/ครับ”



๓. การนำลูกค้ามานั่งที่โต๊ะ ระหว่างที่พาลูกค้าไปนั่งที่โต๊ะ  
ควรสังเกตว่า ลูกค้ามีเด็ก คนแก่คนพิการที่ต้องการความช่วยเหลือมา  
ด้วยหรือไม่ ถ้ามีควรจัดที่นั่งที่เหมาะสม เพื่อความสะดวกในการดูแล  
และคอยระมัดระวัง หรืออาจสอบถามลูกค้าว่าต้องการที่นั่งพิเศษ เช่น  
ริมแม่น้ำ ริมหน้าต่าง หรือที่คนพลุกพล่าน  
“สวัสดีค่ะ/ครับ ได้จองโต๊ะไว้ล่วงหน้ารีเปล่าค่ะ/ครับ”  
“ถ้าไม่ได้จองไว้ ขอโทษค่ะ/ครับ ไม่ทราบก็ที่คะ/ครับ”  
“กรุณาเชิญที่นั่งทางนี้คะ/ครับ”  
“กรุณาเชิญทางนี้คะ/ครับ”  
“สะดวกรับเก้าอี้เสริม เด็ก ด้วยไหมคะ/ครับ”



๔. การเชิญนั่ง ให้เชิญผู้สูงอายุ คนพิการ และ  
สุขภาพสตรีก่อน การนั่งเก้าอี้ส่วนใหญ่จะเข้านั่ง  
ทางด้านขวาของเก้าอี้ การขยับเก้าอี้ควรเปิด  
ทางเข้าทางด้านขวามือเชิญลูกค่านั่งโดยการผาย  
มือ พร้อมกับ  
พูด "เชิญค่ะ/ครับ"



## ๕.๑.๒ การแนะนำรายการอาหาร

๑. การนำรายการอาหารมอบให้แก่ลูกค้า ซึ่งอาจจะเป็นการแนะนำโดยผ่านเมนูอาหาร เมนู เครื่องดื่ม เมนูโปรโมชั่นที่แสดงไว้บนโต๊ะอาหาร ซึ่งเมนูส่วนใหญ่ควรมีรูปภาพประกอบเพื่อสร้างความสนใจให้กับลูกค้า และแสดงราคาปัจจุบันที่ชัดเจน

๒. การรับคำสั่งอาหาร (Order) หลังจากลูกค้าเลือกดูเมนูตามเวลาพอสมควร จึงขออนุญาตลูกค้าเพื่อรับคำสั่งอาหาร หรือลูกค้ายังตัดสินใจไม่ได้ให้พนักงานบริการแนะนำเมนูพิเศษ หรือเมนูที่ทำโปรโมชั่น

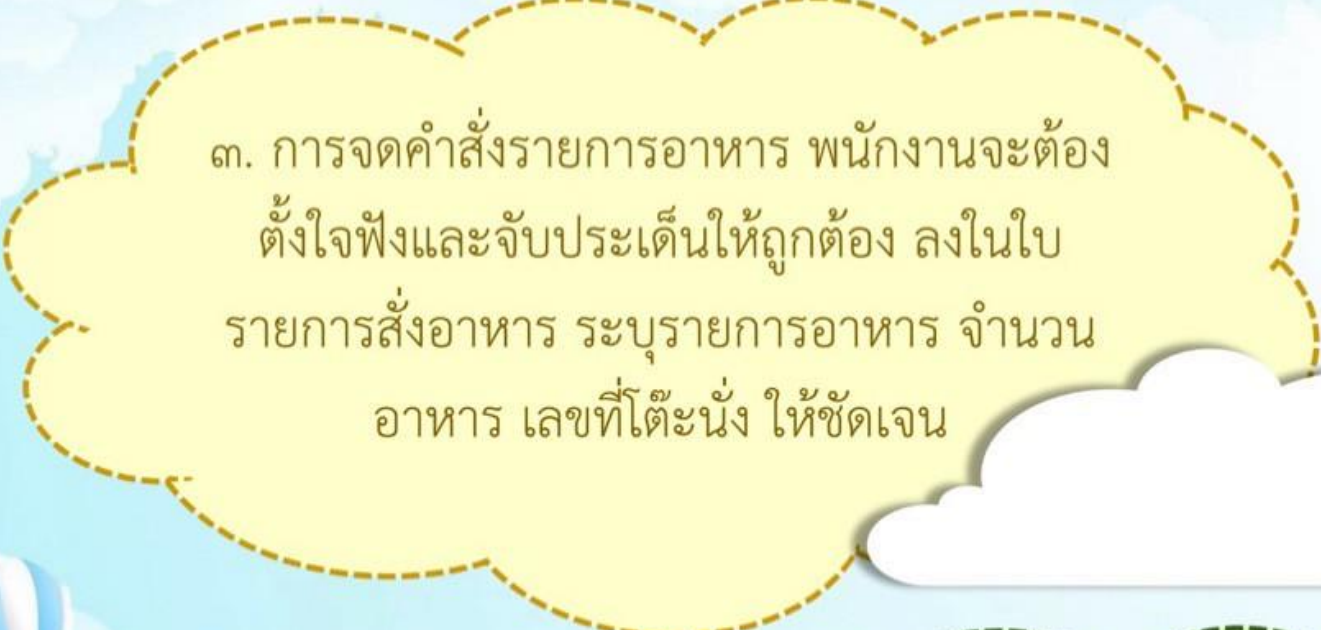
" เชิญรับเมนูค่ะ/ครับ"

" เลือกรายการอาหารได้ตามสะดวกค่ะ/ครับ"

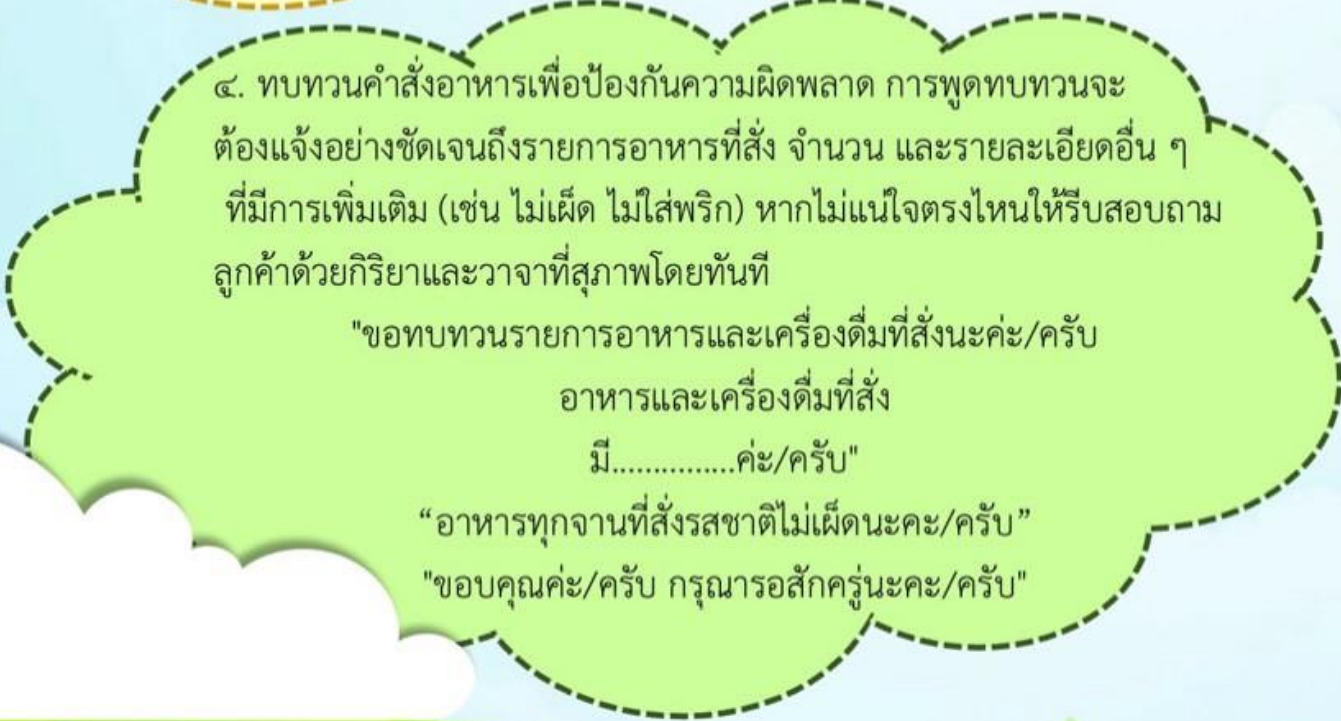
"รับอาหารและเครื่องดื่มอะไรดีคะ/ครับ"

"ร้านอาหารของเรามีเมนูพิเศษ.....มาแนะนำด้วยนะคะ/ครับ"

"ช่วงนี้ทางร้านอาหารของเรามีการทำโปรโมชั่นรายการ.....นะคะ/ครับ"



๓. การจดคำสั่งรายการอาหาร พนักงานจะต้อง  
ตั้งใจฟังและจับประเด็นให้ถูกต้อง ลงในใบ  
รายการสั่งอาหาร ระบุรายการอาหาร จำนวน  
อาหาร เลขที่โต๊ะนั่ง ให้ชัดเจน



๔. ทบทวนคำสั่งอาหารเพื่อป้องกันความผิดพลาด การพูดทบทวนจะ  
ต้องแจ้งอย่างชัดเจนถึงรายการอาหารที่สั่ง จำนวน และรายละเอียดอื่น ๆ  
ที่มีการเพิ่มเติม (เช่น ไม่เผ็ด ไม่ใส่พริก) หากไม่แน่ใจตรงไหนให้รีบสอบถาม  
ลูกค้าด้วยกิริยาและวาจาที่สุภาพโดยทันที

"ขอทบทวนรายการอาหารและเครื่องดื่มที่สั่งนะคะ/ครับ  
อาหารและเครื่องดื่มที่สั่ง  
มี.....ค่ะ/ครับ"

"อาหารทุกงานที่สั่งรสชาติไม่เผ็ดนะคะ/ครับ"

"ขอบคุณค่ะ/ครับ กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ"

๒๒

### ๕.๑.๓ การเสิร์ฟอาหาร

การเสิร์ฟอาหาร หมายถึง การบริการอาหารโดยให้บริการถึงโต๊ะลูกค้า และคอยให้ความช่วยเหลือตามที่ลูกค้าต้องการ ตลอดระยะเวลาที่ลูกค้ารับประทานอาหารอยู่ รวมถึงการนำอาหารมาให้ลูกค้าอย่างถูกต้องโดยทบทวนรายการอาหารที่เสิร์ฟ ด้วยกิริยาท่าทางที่คล่องแคล่ว มีประสิทธิภาพ

"ขอทบทวนรายการอาหารและเครื่องดื่มที่สั่งนะคะ/  
ครับ อาหารและเครื่องดื่มที่สั่ง  
มี.....ค่ะ/ครับ"

"อาหารทุกจานที่สั่งรสชาติไม่เผ็ดนะคะ/ครับ"

"ขอบคุณค่ะ/ครับ กรุณารอสักครู่นะคะ/ครับ"

"อาหารที่สั่งได้แล้วค่ะ/ครับ .....ค่ะ/ครับ"

"รายการอาหารที่สั่งมี.....ค่ะ/ครับ"

"ได้อาหารครบถ้วนแล้วใช่ไหมคะ/ครับ"

ถอนตัวออกจากลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ"



### ๕.๑.๔ การบริการเมื่อเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว

หลังจากที่เสิร์ฟอาหารครบถ้วน พนักงานบริการจะต้องคอยให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่ลูกค้าอยู่ตลอดเวลา โดยคอยสังเกตความต้องการของลูกค้าว่าต้องการสิ่งใดเพิ่มเติมจากรายการอาหารที่สั่งในการยืนยันเพื่อคอยให้บริการลูกค้าพนักงานบริการต้องยืนห่างจากโต๊ะพอสมควรในตำแหน่งที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่ในขณะเดียวกันจะต้องให้ความเป็นส่วนตัวต่อลูกค้าด้วย

บริการลูกค้า "ขอโทษค่ะ/ครับทุกอย่างเรียบร้อยแล้วค่ะ/ครับ  
ขาดเหลือหรือต้องการอะไรเพิ่มเติมไหมค่ะ/ครับ"

ดูแลระหว่างรับประทาน

"ขอโทษค่ะ/ครับ ต้องการน้ำดื่มหรือเพิ่มข้าวไหมค่ะ/ครับ"

เชียร์อาหารเพิ่มเติม "ขอโทษค่ะ/ครับ จะรับ.....เพิ่มเติมไหมค่ะ/ ครับ"



### ๕.๑.๕ การบริการเมื่อลูกค้าทานอาหารเกือบจะหมด

ให้สังเกตว่า เมื่อลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จเรียบร้อยแล้ว ต้องคอยเก็บจานออกมาจากโต๊ะเพื่อให้บนโต๊ะเหลือเฉพาะจานหรือถ้วยที่ยังมีอาหารและสิ่งที่เป็นที่จำเป็นเท่านั้น โดยอาจจะเข้าไปสอบถามความต้องการลูกค้าว่าต้องการสั่งอาหาร ขนม ไอศกรีม หรือเครื่องดื่มเพิ่มเติมหรือไม่ หรืออาจจะสอบถามถึงรสชาติอาหารและข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพิ่มเติมก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความสะดวกของลูกค้าแต่ละคน

ก่อนเก็บจาน "ขอโทษค่ะ/ครับ ขออนุญาตเก็บจานอาหารนะคะ/ครับ"  
เสนออาหารและของหวานเพิ่มเติม "ขอโทษค่ะ/ครับ จะรับ.....เพิ่มไหมคะ/ครับ"  
สอบถามรสชาติ "ขอโทษค่ะ/ครับ รสชาติอาหารเป็นอย่างไรบ้างคะ/ครับ "  
ถอนตัวออกจากลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ"