

๕.๑.๖ การบริการเมื่อลูกค้าต้องการชำระเงิน

เมื่อลูกค้ามองหาพนักงานบริการ หรือแสดงความต้องการชำระเงินพนักงานบริการจะต้องเข้าไปพบลูกค้าทันที เพื่อสอบถามความต้องการให้แน่ชัดอีกครั้ง และดำเนินการไปแจ้งที่แคชเชียร์โดยแจ้งหมายเลขโต๊ะที่ต้องการชำระเงินให้ชัดเจน ซึ่งพนักงานบริการสามารถรับเงินโดยผ่านเงินสดหรือบัตรเครดิต (Credit Card) ในการชำระเงินและทอนเงินจะต้องใช้สมุดแฟ้มสำหรับชำระเงินทุกครั้ง

"ขอโทษค่ะ/ครับ ต้องการเช็คบิลใช่ไหมคะ/ครับ"

"ชำระเป็นเงินสดหรือบัตรเครดิตคะ/ครับ"

"กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ"

"ขอโทษค่ะ ทั้งหมด ๗๐๐ บาทค่ะ/ครับ"

"โปรดตรวจสอบรายการอาหารและราคาที่ต้องชำระทั้งหมดถูกต้องนะคะ/ครับ"

"รับมา ๑,๐๐๐ บาทค่ะ/ครับ"

"ขอโทษค่ะ เงินทอน ๕๐๐ บาทค่ะ/ครับ"

ถ้ารับเป็นบัตรเครดิต "รอสักครู่ค่ะ/ครับ"

"ขอบคุณค่ะ/ครับ โอกาสหน้าเชิญใหม่นะคะ/ครับ"



๕.๑.๗ การเก็บโต๊ะอาหาร

เมื่อลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จและชำระเงินเรียบร้อยแล้ว หากลูกค้ายังคงนั่งอยู่ที่โต๊ะและยังมีจานอาหารวางอยู่ ควรสอบถามลูกค้าอีกครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จสิ้นแล้วหรือยัง และขออนุญาตเก็บงานได้หรือไม่ หรืออาจทยอยเก็บบางส่วนออกจากโต๊ะไปก่อน จากนั้นจึงเก็บส่วนอื่น ๆ และหากมีเศษอาหารหกเลอะตามโต๊ะควรนำผ้ามาเช็ดทำความสะอาดให้เรียบร้อย

"ขอโทษค่ะ/ครับ ต้องการเช็กบิลใช่ไหมคะ/ครับ"

"ชำระเป็นเงินสดหรือบัตรเครดิตคะ/ครับ"

"กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ"

"ขอโทษค่ะ ทั้งหมด ๗๐๐ บาทค่ะ/ครับ"

"โปรดตรวจสอบรายการอาหารและราคาที่ต้องชำระทั้งหมดถูกต้องนะคะ/ครับ"

"รับมา ๑,๐๐๐ บาทค่ะ/ครับ"

"ขอโทษค่ะ เงินทอน ๕๐๐ บาทค่ะ/ครับ"

ถ้ารับเป็นบัตรเครดิต "รอสักครู่นะคะ/ครับ"

"ขอบคุณค่ะ/ครับ โอกาสหน้าเชิญใหม่นะคะ/ครับ"

การเก็บงานที่ถูกต้อง ควรนำถาดสำหรับยกเก็บงานมาด้วย เพื่อให้สะดวกและปลอดภัย ในขณะที่ทำงาน วิธีเก็บงานควรเก็บจากงานที่ไกลตัวที่สุด แล้วไล่ลำดับไปหางานที่ใกล้ตัวที่สุด โดยเลือกเก็บอุปกรณ์ที่มีขนาดใหญ่ไปหาอุปกรณ์ที่มีขนาดเล็ก พร้อมกับวางซ้อนกันอย่างเป็นระเบียบและรวดเร็ว

๕.๑.๘ การส่งลูกค้า

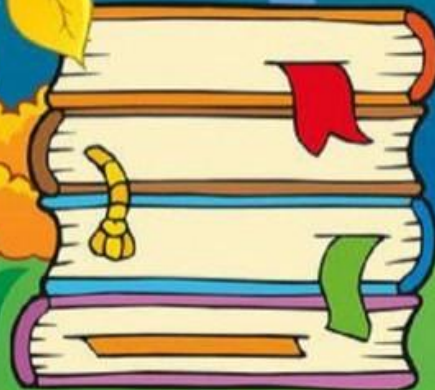
เมื่อเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว และลูกค้าลุกออกจากโต๊ะ ควรเดินเข้าไปขอบคุณลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นมิตร พร้อมกล่าวเชิญชวนว่า หากมีโอกาสหรือสะดวกก็เชิญมาใช้บริการได้อีก

“ขอบคุณมากค่ะ/ครับ”

“โอกาสหน้าเชิญใหม่ค่ะ/ครับ”



๕.๒ เทคนิคการ
ให้บริการงาน
โรงแรม





๕.๒.๑ จัดเตรียมพื้นที่ต้อนรับ

๑. จัดเตรียมพื้นที่ต้อนรับ เครื่องมือและโปรแกรมที่เกี่ยวข้องก่อนเริ่มทำงาน
๒. ตรวจสอบการจองให้พักให้ถูกต้อง
๓. จัดสรรห้องพักตามที่ลูกค้าจองให้ถูกต้อง
๔. จัดจํารายชื่อลูกค้าพิเศษ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการเป็นพิเศษ



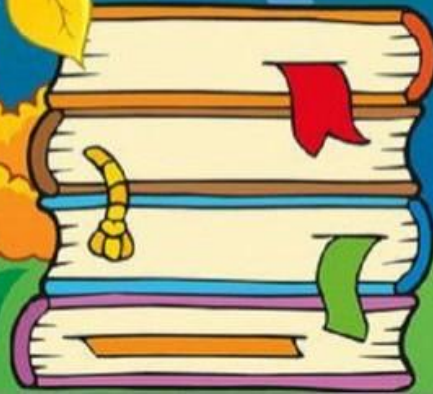
๕.๒.๒ การต้อนรับ

เป็นการรับรองและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อด้วยความเป็นมิตรและให้ความเอาใจใส่ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกสะดวกสบายและพึงพอใจ

เป็นงานที่จะต้องปฏิบัติไปพร้อมกับการให้บริการ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความประทับใจ อันจะส่งผลไปสู่ภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทางที่ดี ซึ่งได้แก่

๑. จัดสถานที่สะอาดเรียบร้อย
๒. พนักงานต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และดูแลเครื่องแต่งกาย บุคลิกภาพเหมาะสม
๓. ให้ความเอาใจใส่ต่อผู้มาติดต่อ
๔. เตรียมเอกสารให้พร้อมสำหรับผู้มาติดต่อ
๕. สามารถบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการขอติดต่อบุคคลภายในและสถานที่ต่าง ๆ ของโรงแรมได้ถูกต้อง
๖. ต้อนรับผู้มาติดต่อที่นัดหมายไว้ล่วงหน้า ควรเอ่ยชื่อได้อย่างถูกต้อง
๗. สนทนากับผู้มาติดต่อด้วยความเป็นมิตร
๘. รักษาเวลานัดหมาย
๙. แสดงความเป็นมิตรเสมอในการต้อนรับผู้มาติดต่อที่มีได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า

๕.๓ เทคนิคการ
บริการของสปา



กระทรวงสาธารณสุข ได้จัดทำคู่มือธุรกิจสปา ซึ่ง
ได้ ระบุกิจกรรมการบริการของธุรกิจสปา ดังนี้

A

กิจกรรมแรกเข้า

๑. สอบถามรายละเอียดของผู้รับบริการ ข้อมูลที่จำเป็นที่
จะต้องทราบจากผู้รับบริการประกอบด้วย
๒. การต้อนรับ (Greetings) โดยกล่าวต้อนรับ และมอบเครื่องดื่ม
และ/หรือผ้าเย็น
๓. สอบถามวัตถุประสงค์ของการรับบริการ (ประเภทการบริการที่
อยากได้รับ)
๔. สอบถามเวลานัดหมายที่ต้องการขอรับบริการ
๕. สอบถามความต้องการกิจกรรมอื่น ๆ ที่ทางสถานประกอบการ
เปิดให้บริการ
๖. การสอบถามถึงประวัติทางการแพทย์เพื่อป้องกันการ
แพ้สาร หรือการนวดบางประเภท

กิจกรรมระหว่างการให้บริการ

๑. เตรียมพร้อมอุปกรณ์กิจกรรมเกี่ยวข้องกับการนัดให้เรียบร้อย
๒. การตรวจสอบความสะอาดเรียบร้อยของบริเวณที่ให้บริการ
๓. อุปกรณ์สำหรับการนัดให้เหมาะสมตามแต่ละประเภท
๔. แนะนำเกี่ยวกับการเปลี่ยนเครื่องแต่งกายของผู้เข้ารับบริการ
๕. อธิบายถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการนัด
๖. สอบถามผู้เข้ารับบริการถึงความเจ็บหรือปวดในระหว่างการนัด
๗. พอหมดเวลาแนะนำผู้เข้ารับบริการเปลี่ยนชุด
๘. กล่าวคำขอบคุณ
๙. ทำความสะอาดบริเวณให้บริการ



C

กิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

๑. เตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่มหลังการให้บริการ
๒. ทำความสะอาดดูแลรักษาสถานที่
๓. ทำความสะอาดอุปกรณ์ และซักரிดเสื้อผ้า
๔. ตรวจสอบบำรุงรักษาสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้อยู่ในสภาพดี
๕. ประชุมทีมผู้ให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ขอรับบริการ



กิจกรรมหลังรับบริการ

๑. การกล่าวขอบคุณ โดยการสื่อสารให้ทราบทางวาจา สอบถามความต้องการในการนัดหมายครั้งต่อไป สอบถามความต้องการกิจกรรมที่อยากได้รับบริการอื่น ๆ เช่น การนัดประเภทอื่น โยคะ คำแนะนำด้านการบำรุงรักษาสุขภาพ

๒. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- สิ่งแวดล้อมและสถานที่
 - ความปลอดภัย
 - เครื่องมืออุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก
 - บุคลากร
- 
- 