

## การนำเสนอสินค้าและเทคนิคแรงจูงใจเพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้า

### 3. การสร้างแรงจูงใจและความจงรักภักดีต่อผลิตภัณฑ์การบริการ

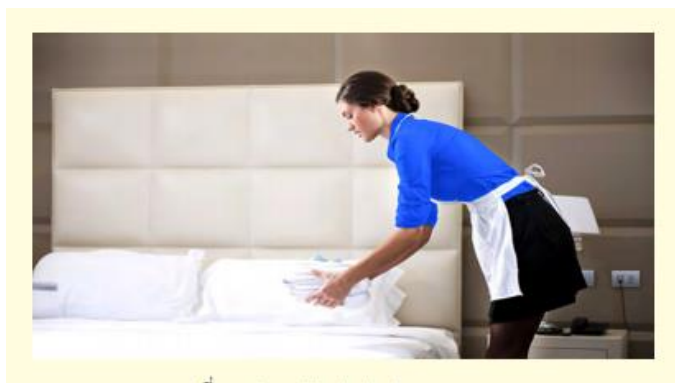
เทคนิคการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ

- 1 เทคนิคการพัฒนาบริการใหม่
- 2 เทคนิคการสร้างความประทับใจในงานโรงแรม : การสร้างความประหลาดใจ ( WOW GUEST )
- 3 เทคนิคการบริการในห้องอาหาร
- 4 เทคนิคการบริการแบบเหนือความคาดหวัง

#### ตัวอย่างการสร้างกลยุทธ์“WOW” ของโรงแรม

ปัจจุบันมีบริการที่โรงแรมจัดขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังหรือกลยุทธ์ “WOW” เรียกว่า Turndown Service ตามความหมายของบริการนี้หมายถึง การจัดเตียงแบบกลางวันและแบบกลางคืนให้กับลูกค้าที่มาพัก ซึ่งจะมีความแตกต่างกัน คือ

- กลางวัน การจัดห้องต้องเปิดผ้าม่านให้แสงอ่อน ๆ จากข้างนอกส่องเข้ามา ถ้าเป็นม่าน 2 ชั้น มักจะเปิดม่านทึบ เหลือแต่ผ้าม่านบาง ๆ ไว้วางรีโมทไว้ข้างทีวีการจัดวางหมอนบนเตียงอย่างเป็นระเบียบ ผ้าห่มดัดตั้ง สวยงาม แต่ไม่เหมาะที่จะนอน



บริการ Turndown Service จากทางโรงแรม

- กลางคืน ผ้าม่านรูปปิดสนิท วางรีโมทไว้บนเตียง น้ำดื่มวางอยู่ตรงหัวเตียง มีรองเท้าแตะวางไว้ที่ข้างเตียง เตียงที่เตียงเมื่อกลางวันจะถูกดึงออกมาจัดใหม่โดยให้ชายผ้าคลุมเปิดอยู่เพื่อให้ง่ายกับเราในการนอน

#### สิ่งที่เหนือความคาดหมายของลูกค้า

โรงแรมหลายแห่งโดยเฉพาะโรงแรมระดับสี่ดาวขึ้นไป มักจะมีบริการพิเศษที่สร้างความประทับใจแบบเหนือความคาดหมาย ดังนี้

1. Turndown Service ซึ่งเป็นบริการเปิดผ้าปูเตียงให้แขกสามารถเข้านอนสะดวกขึ้น เนื่องจากการปูเตียงตามมาตรฐานของโรงแรม ผ้าจะถูกดึงตึงถึงตึงมากที่สุด ทำให้ยากที่จะดึงผ้าออกและนำตัวเข้าไปนอน โรงแรมบางแห่งจะนำผ้าคลุมเตียงออกแล้วพับมุ้งผ้าห่ม (มุ้งซ่าย) เป็นการเพิ่ม “การบริการแบบส่วนตัว - (Personal Touch)” ให้ลูกค้าประทับใจในการเข้านอนได้ผ้าห่มได้อย่างสะดวกขึ้น

2. Good Night Card ทางโรงแรมจะจัดของขวัญเล็ก ๆ น้อย ๆ มาวางไว้ให้ลูกค้าที่เตียงในช่วงที่มาจัดเตียง Turndown Service ตอนค่ำ เช่น ตะกร้าผลไม้กล่องช็อคโกแลต พร้อมการ์ดยินดีต้อนรับที่มีลายเซ็นต์ของผู้จัดการ เพื่อเป็นการส่งแขกเข้านอนด้วยความประทับใจ และแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจของโรงแรม

3. โรงแรมระดับ5ดาวอาจจัดชุดนอนที่ปักชื่อลูกค้าไว้นำมาวางบนเตียง บางโรงแรมมีนิตานพื้นเมืองวางไว้ให้อ่านก่อนนอน และบางโรงแรมจะมีผ้าขนหนูประดิษฐ์พับเป็นรูปสัตว์ต่าง ๆ หรือรูปหัวใจวางไว้ให้ลูกค้าเห็นความน่ารักและความเอาใจใส่ของโรงแรมก่อนนอน



Turndown Service จัดดอกกุหลาบรูปหัวใจให้ลูกค้าที่เป็นคู่รัก

### แนวปฏิบัติการให้บริการ

แนวปฏิบัติการให้บริการ เป็นการเตรียมการสำหรับผู้ให้บริการในการปฏิบัติเบื้องต้น ในที่นี้จะกล่าวถึงแนวปฏิบัติให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม และแนวปฏิบัติให้บริการนักท่องเที่ยว

#### 1 แนวปฏิบัติให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มเป็นภารกิจที่ต้องใช้ทั้งคน เครื่องมือ สัญลักษณ์ หลายอย่างร่วมกัน ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจำเป็นต้องเข้าใจรูปแบบการบริการว่าควรปฏิบัติ เตรียมตัวอย่างไรก่อน ขณะ และหลังการบริการ รูปแบบการบริการยังต้องมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องวัฒนธรรม วิถีชีวิต และมารยาทในการกินการดื่มของคนในแต่ละท้องถิ่นอีกด้วย ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึงแนวปฏิบัติให้บริการที่ได้รับการยอมรับ 2 แบบได้แก่แบบบริการที่โต๊ะโดยใช้พนักงานบริการและแบบบริการตนเอง

1.1 แบบบริการที่โต๊ะโดยใช้พนักงาน พนักงานเสิร์ฟเป็นบุคคลสำคัญในการดำเนินการบริการอาหารและเครื่องดื่มต่อผู้รับประทานที่โต๊ะอาหาร ตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุด พอสรุปสไตล์ได้ดังนี้

1) สไตล์ฝรั่งเศส เป็นการบริการแบบเป็นทางการ มีระเบียบแบบแผน มีความสวยงามและเป็นการบริการที่หรูหราและสิ้นเปลืองพนักงานบริการจะต้องเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมและฝึกฝนมาเป็นอย่างดีจะต้องใช้พนักงานเสิร์ฟเป็นจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับผู้มาใช้บริการ

### แนวปฏิบัติการให้บริการ

- (1) ประดับและจัดอาหารที่จะเสิร์ฟให้ลูกค้าใส่จานบนที่อุ่นอาหารต่อหน้าลูกค้า หรือรถเข็นที่พกอาหารที่เรียกว่าเกริดอง (Gueridon) ก่อนจะนำไปเสิร์ฟ

- (2) เสิร์ฟอาหารเข้าทางด้านขวามือของลูกค้าด้วยมือขวา เสิร์ฟโดยใช้มือขวา ยกเว้นขนมปังเนย และสลัดเสิร์ฟทางด้านซ้ายมือของลูกค้า เริ่มบริการที่สุภาพสตรีก่อน
- (3) บริการคนที่นั่งถัดไปทางด้านขวาของคนแรก วนไปทางขวาไปเรื่อยๆจนหมดโต๊ะ (ทวนเข็มนาฬิกา)
- (4) เก็บจานทางด้านขวามือของลูกค้า

**2) สไตลอังกฤษ** การบริการแบบนี้ไม่ค่อยเป็นที่นิยมในปัจจุบัน จะใช้เฉพาะการจัดเลี้ยงในโอกาสพิเศษที่จัดขึ้นโดยเฉพาะ เจ้าภาพจะเป็นผู้ตักแบ่งอาหารใส่จานให้แขกแต่ละคนโดยพนักงานบริการเป็นผู้นำไปเสิร์ฟ ซึ่งการเข้าเสิร์ฟจะใช้วิธีเดียวกับการบริการแบบฝรั่งเศส

#### แนวปฏิบัติการให้บริการ

- (1) ตักอาหาร และผักลงในจานให้เรียบร้อยเสียก่อน แล้วจึงนำจานนั้นไปบริการบางครั้งตักแต่น้ำมัน ส่วนผัก มันฝรั่ง และซอส นำไปบริการต่างหาก
- (2) เข้าทางด้านซ้ายถือจานอาหารด้วยมือซ้าย พนักงานจะตักอาหารจากจานบริการลงที่จานของแขก ซึ่งจานบริการจะต้องอยู่เหนือจานของแขกไม่ต่ำกว่า 5 เซนติเมตรตักด้วยเครื่องมือที่เรียกว่า “service gear” ซึ่งก็คือ การใช้ช้อนส้อมบริการนั่นเอง หรืออาจจะมามีดเข้าร่วมด้วย
- (3) เดินบริการลักษณะทวนเข็มนาฬิกา

**3) สไตลรัสเซีย** เป็นการบริการที่ดัดแปลงมาจากการบริการแบบฝรั่งเศส จะใช้พนักงานบริการเพียงคนเดียว ดังนั้นพนักงานจะต้องมีทักษะในเชิงงานครัว เช่น การหั่น การแกะเนื้อให้ออกมาสวยงามน่ารับประทาน

#### แนวปฏิบัติการให้บริการ

- (1) ผู้ให้บริการนำอาหารมาแสดงให้แขกได้ชมทางด้านขวาต้องนำอาหารมาตั้งขึ้นใหญ่ๆ หรือตั้งตัว เช่น ปลา หรืออก ออกมาให้ผู้รับประทานดูเสียก่อน
- (2) จากนั้นจึงนำอาหารกลับมาที่รถเตรียมการบริการ (sideboard or trolley) เพื่อตัดและตกแต่งอาหารให้งดงามเป็นพิเศษ
- (3) เข้าบริการ จะเข้าทางด้านขวาแล้วตักแจกให้กับผู้รับบริการทุกๆ คน

**4) สไตลอเมริกัน** เป็นการรวบรวมวิธีการบริการหลายๆ แบบเพื่อสะดวก รวดเร็ว อาหารที่จะนำมาเสิร์ฟจะถูกปรุงและประกอบเรียบร้อยแล้ว จัดใส่จานเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละคนพนักงานบริการสามารถนำไปเสิร์ฟให้ลูกค้าแต่ละคนได้ทันที ยกเว้นสลัด ขนมปัง และเนยจะต้องนำมาตักแบ่งใส่จานของลูกค้าที่โต๊ะ

## แนวปฏิบัติการให้บริการ

- (1) ให้เข้าบริการทางขวาของแขก ทั้งอาหารและเครื่องดื่ม บริการด้วยมือขวาเป็นหลัก การถอนจานอาหารและแก้วเครื่องดื่ม ให้ถอนออกทางด้านขวาเช่นกัน ยกเว้นขนมปังและเนยให้ถอนซ้าย
- (2) ให้บริการคนที่สองที่นั่งด้านขวาของท่านแรก และบริการคนที่นั่งด้านขวาต่อไปเรื่อยๆ จนครบ

**2. แบบบริการตนเอง** เป็นการบริการที่เน้นให้ผู้มารับประทานได้เกิดความสะดวก ทำให้ผู้มารับประทานรู้สึกผ่อนคลายมากกว่าแบบบริการที่โต๊ะ การบริการรูปแบบนี้จะต้องวางแผนการจัดวางเครื่องตั้งต่างๆ สามารถเข้าใช้บริการได้อย่างสะดวกไม่เกิดความสับสน ปัจจุบัน มีดังนี้

**1) แบบคาเฟ่เทอเรีย (cafeteria service)** การบริการลักษณะนี้จะมีโต๊ะรับค่าชำระค่าอาหารและเครื่องดื่ม ผู้รับบริการต้องเดินไปจัดการเรื่องค่าใช้จ่ายอาหารและเครื่องดื่มด้วยตนเอง

## แนวปฏิบัติการให้บริการ

- (1) จัดเตรียมภาชนะอุปกรณ์ต่างๆ อาหารและเครื่องดื่มเป็นหมวดหมู่
- (2) ผู้ใช้บริการจะรับถาดและมา เลือกอาหารและเครื่องดื่มตามที่ต้องการด้วยตนเอง โดยมีพนักงานบริการเป็นผู้ตักให้
- (3) เมื่อรับประทานเรียบร้อยแล้ว ากกลับไปยังส่วนรับภาชนะเพื่อให้พนักงานดำเนินการล้างต่อ

**2) แบบบุฟเฟต์ (buffet service)** ลักษณะของการบริการนี้เน้นให้บริการตนเอง โดยภาชนะอุปกรณ์ อาหารและเครื่องดื่มได้รับการจัดวาง ตกแต่งอย่างสวยงาม เตรียมพร้อมให้บริการ พนักงานจะอำนวยความสะดวกในการบริการเครื่องดื่มบ้าง และเก็บภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้แล้ว

## 3. ขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ได้แก่

- 1) การต้อนรับลูกค้า
- 2) การแนะนำรายการอาหาร
- 3) การเสิร์ฟอาหาร
- 4) การบริการเมื่อเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว
- 5) การบริการเมื่อลูกค้าทานอาหารเกือบหมด
- 6) การบริการเมื่อลูกค้าต้องการเช็คบิล
- 7) การส่งลูกค้า

### 1) การต้อนรับลูกค้าเป็นการสร้างความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย ไว้วางใจ

(1) การทักทาย เมื่อลูกค้าอยู่หน้าประตูพนักงานบริการจะต้องต้อนรับทักทายด้วยรอยยิ้ม กล่าว  
"สวัสดีพร้อมยกมือไหว้และเชิญลูกค้าเข้าในร้าน" ยินดีต้อนรับคะ/ครับ"  
"เชิญด้านในคะ/ครับ"

(2) การเชิญมานั่งยังโต๊ะอาหาร และพนักงานบริการจะต้องกล่าวต้อนรับและยิ้มต้อนรับด้วยไมตรีจิต หากโต๊ะอาหารไม่เพียงพอจะต้องเชิญลูกค้าให้นั่งหรือยืนคอยในที่ๆเหมาะสม และสอบถามความประสงค์พื้นที่ส่วนไหนจำนวนลูกค้า เพื่อที่จะจัดหาสถานที่ได้เหมาะสม "ขอโทษคะ/ครับ ไม่ทราบกี่ที่คะ/ครับ"

(3) การนำลูกค้านั่งที่โต๊ะ เชิญลูกค้าด้วยท่าทางและอาการยิ้มแย้มแจ่มใสนุ่มนวล ขณะลูกค้าเดินลูกค้าไปที่โต๊ะ ข้อควรคำนึงถึงโต๊ะที่นั่ง ลูกค้าที่มาเป็นคู่ชอบนั่งตามโต๊ะที่ลับตา ยกเว้นลูกค้าแจ้งความประสงค์อย่างอื่น ลูกค้าที่แต่งกายหรูหรา ชอบนั่งตามโต๊ะที่เด่นต่อสายตาผู้อื่น ลูกค้าที่มีอายุหรือพิการ จะต้องนำเข้าไปโต๊ะที่ใกล้ที่สุด ลูกค้าที่มาคนเดียวมักชอบนั่งบริเวณหน้าต่าง หรือโต๊ะที่สามารถมองเห็นผู้อื่นทั่วห้องเดินนำหน้า "กรุณาเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ"

(4) การเชิญนั่ง ให้เชิญผู้สูงอายุ คนพิการ และสภาพสตรีก่อนการนั่งเก้าอี้ส่วนใหญ่จะเข้านั่งทางด้านขวาของเก้าอี้ การขยับเก้าอี้ควรเปิดทางเข้าทางด้านขวามือ เชิญลูกค้านั่งโดยการผายมือ "เชิญค่ะ/ครับ"

## 2) การแนะนำรายการอาหาร

(1) การนำรายการอาหารมอบคุณให้แก่ลูกค้าซึ่งอาจจะเป็นการแนะนำโดยผ่านกระดานรองจาน หรือเมนู ซึ่งเมนูจะต้องสะอาด มีรายการอาหาร และราคาปัจจุบันแสดงอย่างชัดเจนขณะที่ลูกค้าอ่านรายการอาหารเพื่อตัดสินใจ ควรอยู่ที่โต๊ะขณะนั้นเพื่อตอบคำถาม และอธิบายสิ่งต่างๆ ให้ทราบ พนักงานบริการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับอาหาร และเครื่องดื่มตามรายการอาหารของร้าน พนักงานบริการควรจะขอคำสั่งเครื่องดื่มก่อนและไปจัดมาให้ลูกค้า ก่อนจึงจะกลับมาเสนอแนะนำอาหาร และรับ Order อาหาร

"ขอโทษค่ะ/ครับ เมนูค่ะ/ครับ"

"รับเครื่องดื่มอะไรดีค่ะ/ครับ"

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

"ขอบคุณค่ะ/ครับ กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ"

"ขอโทษค่ะ/ครับ โฉกใส่น้ำแข็งค่ะ/ครับ"

"ขอโทษค่ะ/ครับรับรายการอาหารได้บ้างค่ะ/ครับ"

"วันนี้มีรายการ Promotion เป็น.....นะคะ ไม่ทราบว่ารับไหมคะ"

(2) การรับคำสั่งอาหาร (Order) หลังจากที่มีการเสิร์ฟเครื่องดื่มและให้เวลาลูกค้าพอสมควรแล้ว จึงขออนุญาตลูกค้าเพื่อรับคำสั่งอาหาร ควรรับคำสั่งอาหารจากลูกค้าสตรีก่อนเสมอ การสั่งอาหารของลูกค้าแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน ดังนั้น พนักงานบริการจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอบางครั้งลูกค้าสั่งรายการอาหารที่ไม่มีในวันนั้น จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที รวมถึงรายการอาหารชนิดใดที่มีระยะเวลาในการปรุงนาน

(3) การจดคำสั่งรายการอาหารจะต้องตั้งใจฟังและจับประเด็นให้ถูกต้องว่าลูกค้าสั่งอาหารชนิดใด พนักงานบริการไม่ควรจดลงในสมุดสั่งอาหารทันที ควรจดลงในด้านหลังของสมุดก่อน เพื่อป้องกันความผิดพลาด และมีการเปลี่ยนแปลงรายการอาหาร จากนั้นจึงจดลงในหน้าสมุดสั่งอาหารจะต้องจดอย่างถูกต้อง ชัดเจน หากลูกค้าสั่งเพิ่มเติมจากที่เมนูกำหนดลูกค้าขอเปลี่ยนรายการ จะต้องมีการระบุอย่างชัดเจน **ใบคำสั่งอาหารจะต้องมีการลงรายละเอียดให้ครบถ้วนระบุพนักงานเสิร์ฟ โต๊ะที่ จำนวนลูกค้า วัน/เดือน/ปี ระบุชื่อรายการคำสั่งอาหาร หากเป็นอักษรภาษาอังกฤษให้เขียนตัวพิมพ์ใหญ่ทุกครั้ง** ทำการแยกใบคำสั่งอาหารส่งให้แก่แคชเชียร์ คราวนี้ให้ถูกต้อง

(4) ทบทวนคำสั่งอาหารเพื่อป้องกันความผิดพลาด การทวนจะต้องแจ้งอย่างชัดเจนถึงรายการอาหารที่สั่ง จำนวน และรายละเอียดอื่นๆ ที่มีการเพิ่มเติม หากไม่แน่ใจตรงไหนให้รับสอบถามลูกค้าทันที ด้วยกิริยาและวาทะที่สุภาพ ซึ่งการฟังรายการที่ผิดไม่แน่ชัด อาจทำให้ลูกค้าได้รับอาหารที่ไม่ตรงตามที่ต้องการ เกิดความล่าช้าไม่พอใจ และต้องแก้ไขบิลเกิดความยุ่งยาก

"ขอทบทวนรายการอาหารที่สั่งค่ะ/ครับ"

**3) การเสิร์ฟอาหารการเสิร์ฟ** หมายถึง การนำอาหารที่สั่งไปยังโต๊ะลูกค้าและคอยให้ความช่วยเหลือตามที่ลูกค้าต้องการ ตลอดระยะเวลาที่ลูกค้ารับประทานอาหารอยู่ รวมถึงการนำอาหารมาให้ลูกค้าด้วยกิริยาท่าทางที่คล่องแคล่วมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้รวมถึงการจัดการและเตรียมพร้อมที่จะจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น และท้ายสุดของการเสิร์ฟคือ การจัดการเกี่ยวกับการชำระเงินการเสิร์ฟอาหารที่ดี พนักงานเสิร์ฟจะต้องไม่ใช้มือจับต้องอาหาร รวมถึงเครื่องใช้ส่วนตัวอื่นๆ มิให้สัมผัสอาหารก่อนการเสิร์ฟอาหาร เมื่อพนักงานเสิร์ฟรับอาหารมา จะต้องสำรวจดูความเรียบร้อยและความสะอาดของอาหารโดยห้ามมิให้มีเศษผง หรือวัตถุอื่นแปลกปลอมเจือปนมากับอาหาร อาหารที่จะนำไปเสิร์ฟถูกต้องครบถ้วน จึงจะนำไปเสิร์ฟให้ลูกค้าด้วยท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย และมีหลักที่สำคัญในการเสิร์ฟอาหาร กล่าวคือ

(1) เสิร์ฟอาหารด้วยมิตรภาพ พนักงานบริการจะต้องบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี กิริยามารยาท เรียบร้อย ต้อนรับและให้บริการลูกค้าด้วยไมตรีจิต สนใจเอาใจใส่ลูกค้า

กล่าวขอโทษ "ขอโทษค่ะ/ ครับ"

(2) เสิร์ฟอาหารให้ทันเวลา เวลาเป็นสิ่งสำคัญ มากในการบริการ ซึ่งส่วนใหญ่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมักจะกำลังหิว และต้องการอาหารอย่างรวดเร็ว อาหารที่เสิร์ฟขณะที่คนกำลังหิวจะมีค่ามากกว่าอาหารที่เลยเวลามาแล้ว ลูกค้าที่หิวจะพอใจกับอาหารที่มาโดยเร็ว และจะไม่พอใจกับการรอคอยเป็นระยะเวลานาน

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

" ถอนตัวออกจากลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ"

(3) เสิร์ฟอาหารตามอุณหภูมิของอาหาร อาหารร้อนก็ควรเสิร์ฟขณะที่อุณหภูมิร้อน อาหารเย็นก็ ควรเสิร์ฟเย็น เพราะหากอาหารร้อนหรือเย็นเสิร์ฟที่อุณหภูมิผิดไปรสชาติของอาหารก็จะหมดไป เช่น ผัดผักมวงโกเลี่ยน ควรเสิร์ฟขณะร้อนๆ ซึ่งจะได้รสชาติของอาหาร และความหอมของซอสเครื่องปรุงซึ่งลอยกรุ่นขึ้นมา ส่วนปลาดิบ ควรเสิร์ฟขณะเย็นเล็กน้อยเพราะจะช่วยเพิ่มรสชาติของเนื้อปลาได้ดี

(4) เสิร์ฟอาหารที่เหมาะสม เข้ากันได้ดี พนักงานบริการจะต้องรู้ว่าอาหารประเภทใด เสิร์ฟไปพร้อมหรือควบคู่ไปกับอะไรบ้าง เพื่อที่จะได้ไม่ผิดพลาด ทำให้เกิดความเข้าใจผิดและอาหารนั้นมีคุณค่าลดน้อยลงไป

(5) ใช้ภาชนะและอุปกรณ์ที่เหมาะสม การเลือกใช้ภาชนะและอุปกรณ์ให้ถูกต้องและเหมาะสมมี ความสำคัญต่อการเสิร์ฟอาหารเป็นอย่างมาก ในบางครั้งพนักงานบริการพบว่าฝ่ายครัวจัดอาหารใส่ภาชนะไม่ถูกต้อง จะต้องสอบถามและแจ้งต่อพนักงานบริการตำแหน่งเชกเกอร์ทันที เพื่อหาทางแก้ไข

**4) การบริการเมื่อเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว** หลังจากเสิร์ฟอาหารครบถ้วน พนักงานบริการจะต้องคอยให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่ลูกค้าอยู่ตลอดเวลา โดยคอยสังเกตความต้องการของลูกค้าว่าต้องการสิ่งใดเพิ่มเติมจากรายการอาหารที่สั่ง เช่นลูกค้าต้องการงานแบ่งเพิ่มขึ้นลูกค้าต้องการสั่งอาหารเพิ่มเติม รวมถึงคอยบริการด้านอื่นๆ เช่นน้ำดื่ม ใกล้เคียงจะต้องรินเพิ่มเติม ในการยื่นเพื่อคอยให้บริการลูกค้าพนักงานบริการต้องยืนห่างจากโต๊ะพอสมควร ในตำแหน่งที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่ในขณะที่เดียวกันจะต้องให้ความเป็นส่วนตัวต่อลูกค้าทุกครั้ง

พนักงานเข้าบริการ "ขอโทษค่ะ/ครับ" ทุกครั้ง

เมื่อถอนตัวออกมา "ขอบคุณมากค่ะ/ครับ" ทุกครั้ง

เยี่ยมเยียน/บริการลูกค้า "ขอโทษค่ะ/ครับทุกอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อยไหมคะ/ครับ"

ดูแลและเติมเครื่องดื่ม "ขอโทษค่ะ/ครับ เติมน้ำเพิ่มไหมคะ"

เชียร์อาหารเพิ่มเติม "ขอโทษค่ะ/ครับ จะรับ.....เพิ่มเติมไหมคะ/ ครับ"

5) การบริการเมื่อลูกค้าทานอาหารเกือบจะหมด เมื่อลูกค้าทานอาหารได้สักระยะสังเกตเห็นว่าลูกค้ามีอาหารบางส่วนที่รับประทานเรียบร้อยแล้ว พนักงานบริการต้องรีบเก็บจานอาหารนั้นออกมาจากโต๊ะลูกค้า เพื่อให้บนโต๊ะเหลือเพียงจานอาหารและสิ่งที่เป็นเท่านั้น การเข้าไปเก็บจานพนักงานบริการต้องสังเกตจังหวะและทยอยเก็บจาน ซึ่งจะต้องไม่ไปรบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้าในกรณีที่ลูกค้ารับประทานอาหารใกล้อิ่ม หรือเรียบร้อยแล้วทั้งหมดจากรายการอาหารที่สั่ง พนักงานบริการต้องเข้าไปสอบถามความต้องการของลูกค้าว่าต้องการรับอาหารอย่างอื่นเพิ่มหรือไม่ ในการเข้าไปถามพนักงานบริการจะต้องใช้คำถามโดยเจาะจง หรือให้เคลม ควรเป็นรายการอาหารประเภทของหวานหากใช้คำถามที่กว้างไปจะทำให้ลูกค้านี้รายการอาหารไม่ได้ ทำให้งดรายการอาหารในที่สุด พร้อมกับสอบถามถึงรสชาติอาหารและข้อเสนอแนะจากลูกค้า

สอบถามรสชาติ "ขอโทษค่ะ/ครับ รสชาติอาหารเป็นอย่างไรบ้างคะ/ครับ "

ถอนตัวออกจากลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ"

สังเกตจังหวะเก็บจาน "ขอโทษค่ะ/ครับ ขอเก็บจานอาหารค่ะ/ครับ"

เชียร์ของหวาน หรือกาแฟ "ขอโทษค่ะ/ครับ จะรับ.....เพิ่มเติมไหมคะ/ครับ"

ถอนตัวออกจากลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ"

6) การบริการเมื่อลูกค้าต้องการเช็คบิลในการเช็คบิลเก็บเงิน เมื่อลูกค้าแสดงความต้องการเช็คบิล พนักงานบริการจะต้องเข้าไปพบลูกค้า เพื่อสอบถามความต้องการให้แน่ชัดอีกครั้งพร้อมสอบถามการใช้บัตรเครดิตส่วนลด จากนั้น พนักงานบริการจะต้องมาแจ้งที่แคชเชียร์โดยแจ้งหมายเลขโต๊ะที่ต้องการเช็คบิลให้ชัดเจน จากนั้น แคชเชียร์จะดำเนินการเช็คบิล เพื่อใช้สำหรับเก็บเงินและให้ลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้องควบคู่กับใบจดคำสั่งรายการอาหาร พนักงานบริการนำใบเช็คบิลให้ลูกค้าเพื่อตรวจสอบพร้อมแจ้งจำนวนค่าอาหาร หากมีรายการใดผิดพลาดพนักงานบริการ

จะต้องขอโทษและแก้ไขทันทีการรับเงิน พนักงานบริการสามารถรับเงินโดยผ่านเงินสดหรือบัตรเครดิต (Credit Card) การเช็คบิลและทอนเงินจะต้องใช้สมุดแฟ้มเช็คบิลเสมอ

"ขอโทษค่ะ/ครับ ต้องการเช็คบิลใช้ไหมคะ/ครับ"

"ไม่ทราบมีบัตรส่วนลด ไหมคะ/ครับ"...

"กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ"

"ขอโทษค่ะ ทั้งหมด 500 บาทค่ะ/ครับ"

"รับมา 1,000 บาทค่ะ/ครับ"

"ขอโทษค่ะ เงินทอน 500 บาทค่ะ/ครับ"

"ขอบคุณค่ะ/ครับ โอกาสหน้าเชิญใหม่นะคะ/ครับ"

7) การเก็บโต๊ะเมื่อลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จสิ้นแล้วจะต้องเก็บจานอาหารออกจากโต๊ะให้เรียบร้อย การเก็บจานออกจากโต๊ะจะต้องสังเกตเห็นว่าลูกค้ารับประทานเสร็จเรียบร้อยแล้ว มีการวางเครื่องมือ (ช้อน ตะเกียบ) นานพอสมควร โดยที่ลูกค้าไม่ได้รับประทานอาหารติดต่อกัน หากลูกค้ายังคงนั่งอยู่ที่โต๊ะจะต้องสอบถามอีกครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้ารับประทานเสร็จสิ้นแล้วหรือมีจานอาหารบางส่วนที่มีการรับประทานเรียบร้อยแล้ว

วิธีการเก็บงานที่ถูกต้อง จะต้องใช้ถาดสำหรับยกเก็บงานเท่านั้น เก็บจากใกล้ตัวไปหาไกลตัว โดยเก็บอุปกรณ์ที่มีขนาดใหญ่ไปหาอุปกรณ์ที่มีขนาดเล็ก วางซ้อนกันอย่างเป็นระเบียบและรวดเร็ว ในกรณีที่มีขยะห้ามมิให้นำขยะใส่ในภาชนะอาหาร ใช้ผ้าสะอาดเปียกหมาดๆ เช็ดทำความสะอาด หลังจากนั้นก็ให้นำกระดาษรองจาน และตะเกียบมาวางให้เรียบร้อย เพื่อพร้อมในการบริการลูกค้าต่อไป

**8) การส่งลูกค้าเมื่อเช็คบิลเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว** ลูกค้าเริ่มขยับตัวพนักงานบริการต้องให้ความช่วยเหลือทันทีเท่าที่จะสามารถทำได้และเห็นสมควร เช่นช่วยเก้าอี้ สังเกตดูว่าลูกค้าลืมสิ่งของหรือไม่ กล่าวขอบคุณและชักชวนให้ลูกค้ากลับมาอีก ด้วยท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยท่าทางที่เต็มใจ

“ขอบคุณมากคะ/ครับ โอกาสหน้าเชิญใหม่คะ/ครับ”

### เทคนิคการสังเกตเพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจ

เทคนิคในการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ คือ การสังเกต(Observation) เพื่อค้นหาข้อมูลของลูกค้า ด้วยหลักการที่จะ “ทำให้ลูกค้าพอใจและสนใจที่จะใช้บริการของเราต่อไป” กระบวนการสังเกตที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นเมื่อมีการบูรณาการข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดพฤติกรรมของลูกค้าว่า ควรจะแสดงออกต่อลูกค้าอย่างไรจึงจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด

การสังเกตเป็นการกระทำเชิงรุก (Proactive) โดยไม่ต้องรอให้ลูกค้าร้องขอรับบริการก่อนถือได้ว่าเป็นการแสดงออกที่เหนือความคาดหวัง ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีเสน่ห์ดึงดูดใจและสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าคิดถึงและอยากกลับมาใช้บริการของเราอีก

การสังเกตเป็นการเอาใจใส่ ผู้ที่จะทำหน้าที่ให้บริการต้องสร้างทัศนคติในทางบวกสำหรับงานอาชีพของตน ต้องใส่ความรักในงานบริการที่เรียกว่า “จิตบริการ” ให้เกิดขึ้นในตัวของเราเพื่อที่จะพัฒนาและปรับปรุงการบริการของตนเองก่อน และเมื่อผู้ให้บริการเป็นผู้มี “จิตบริการ” อย่างแท้จริงแล้วการที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจและอยากขอรับบริการจากเรามากขึ้นจะเป็นสิ่งที่ไม่ยากด้วยความเอาใจใส่ใจลูกค้าและการปฏิบัติงานบริการด้วยใจ

หลักการสังเกตลูกค้าเพื่อแสดงออกถึงบริการที่เหนือความคาดหวัง สามารถทำได้ด้วยการตั้งคำถามดังต่อไปนี้

1. สังเกต “ข้อมูลพื้นฐานของลูกค้า” มักเป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ลูกค้าชอบ เช่น ชอบทานอาหารไทยแบบไหน อาหารอะไรบ้าง ชอบสีอะไร ลูกค้าชอบกีฬาหรือนักร้องคนไหนบ้าง เรื่องเล็กน้อยเช่นนี้ผู้ให้บริการสามารถสังเกตหรือสอบถามจากลูกค้าได้ แต่ถ้าลูกค้าไม่ต้องการให้ข้อมูลเหล่านี้ก็ไม่จำเป็นต้องไปถาม เพราะลูกค้าอาจเกิดความรำคาญจนทำให้ต้องเสียลูกค้าไปในที่สุดก็ได้

2. สังเกต “กิจวัตรประจำวันของลูกค้าทำงานเป็นนิสัย” ซึ่งจะแตกต่างจากข้อมูลพื้นฐานของลูกค้า เพราะเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ กันจนอาจเรียกว่า “นิสัย” ก็ได้จนกลายเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นจากภายในจิตใจของลูกค้าที่แสดงออกมาภายนอกอยู่เสมอ ผู้ให้บริการสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นหัวข้อในการสนทนาในเรื่องที่ลูกค้าชอบหรือสนใจได้เป็นอย่างดี เช่น ลูกค้าจะจิบกาแฟก่อนรับประทานอาหาร ลูกค้าที่กล่าวขอบคุณพระเจ้าก่อนรับประทานอาหาร อาจเป็นผู้ที่เคร่งศาสนาหรือลูกค้าที่จะไปออกกำลังกายที่ยิมนาสติกหรือไปว่ายน้ำทุกวัน มักเป็นผู้ที่ดูแลสุขภาพ กิจวัตรประจำวันจึงเป็นการกระทำเป็นประจำที่กลายเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาภายนอกให้เห็น โดยไม่มีแนวโน้มจะเปลี่ยน

3. สังเกต “สีหน้าที่ลูกค้าแสดงออก” สีหน้าของคนเราสามารถบ่งบอกได้ถึงความรู้สึกหรือความต้องการของผู้พูดได้ โดยเฉพาะกับคนที่ไม่สามารถเก็บอารมณ์ได้ เขาจะแสดงออกมาทางสีหน้าที่แปรเปลี่ยนไปตาม



อารมณ์เช่น “โกรธ” ก็ทำหน้าที่บ่งชี้ ไม่พูดไม่จากับใคร หรือ “ชอบ ก็ยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าตาสดชื่น ฉายแววตาแห่งความสุข หรือ “เบื่อ” ก็ทำหน้าที่หมดอาลัยตายอยาก แววตาสลดหดหู่หรือ “พึงพอใจ” เมื่อลูกค้าได้รับบริการที่ดี และประทับใจ ก็จะมีสีหน้ายิ้มแย้ม ชื่นชม มีความสุขอย่างเห็นได้ชัด ความสามารถในการสังเกตสีหน้าที่แสดงออกมาจะทำให้ผู้ให้บริการสามารถปรับกลยุทธ์และวิธีการแสดงพฤติกรรมตอบกลับแก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม เช่น ขณะที่ผู้ให้บริการกำลังพูดอธิบายชี้แจงข้อมูลให้ลูกค้า แต่เห็นลูกค้าทำหน้าที่เบื่อ ๆ สายตาสลดหดหู่ เราก็ควรปรับเปลี่ยนวิธีการนำเสนอเสียใหม่ให้น่าสนใจ หรือเปลี่ยนเป็นการเสนอเรื่องที่เขาสนใจก่อนให้ข้อมูลอื่น ๆ ต่อไป ในภายหลัง

4. สังเกต “คำพูดที่ลูกค้าตอบกลับมา” คำพูดของลูกค้าจะแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเขามีความรู้สึก ความต้องการอะไรจากเรา เขามีความชอบหรือไม่ชอบอะไรบ้าง คำพูดของลูกค้าสามารถทำให้เราคาดเดาได้ว่าขณะนี้เขาอยู่ในสภาวะอารมณ์อย่างไร เช่น คำพูดที่ว่า “น่าเบื่อสุดๆเลย” หรือ “ทำไมพวกคุณทำงานกันแบบนี้” หรือ “ทำไมจัดโปรแกรมแน่นอย่างนี้นักินอาหารผิดเวลาแบบนี้หลายครั้ง โรคกระเพาะจะกำเริบแล้วนะ” ผู้ที่มีความสามารถในการสังเกตจะสามารถจับสีหน้าและคำพูดของลูกค้าได้ว่า ตอนนี้นักค้ากำลังรู้สึกอะไร มีอารมณ์แบบไหน วิธีนี้จะช่วยให้ผู้ให้บริการกลายเป็นคนมีเสน่ห์สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ทันทีและเข้ากับลูกค้าได้ทุกคน

5. สังเกต “ข้อมูลทางอ้อมที่เกิดขึ้น” เป็นข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่บังเอิญได้ยินมา หรือการขาดการติดต่อของลูกค้า อยู่ ๆ ลูกค้าเกิดหายไปไม่มีการตอบกลับด้วยวิธีการใด ๆ เลย และหากเราพบเจอสถานการณ์เช่นว่านี้ขอให้ตระหนักไว้เลยว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอาจจะเป็นสัญญาณเตือนภัยที่ไม่ธรรมดาซึ่งบ่งบอกได้ว่าเราอาจจะสูญเสียลูกค้าไป ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม จงอย่าปล่อยปละละเลยและไม่ควรนิ่งดูดาย สิ่งแรกที่ต้องตั้งข้อสังเกตก็คือ เพราะเหตุใดลูกค้าจึงไม่ติดต่อกลับมา การหาเหตุผลดังกล่าวนี้ไม่ยากเลย มีวิธีการหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการสอบถามจากลูกค้าตรง ๆ ถึงความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการ หรือการสอบถามจากบุคคลที่เกี่ยวข้องก็ย่อมทำได้

#### 4. ศิลปะและเทคนิคในการพูด

เป็นที่ยอมรับโดยทั่วกันว่า “ การพูด ” เป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิต สำหรับมนุษย์ทุกคน ทุกสมัย ไม่ว่าจะอดีต ปัจจุบันหรืออนาคต ไม่ว่าจะชนชาติใด ภาษาใด วัยใด การพูดเป็นทั้งศาสตร์คือ สิ่งที่สามารถศึกษาหาความรู้ได้ การพูดเป็นศิลปะ กล่าวคือ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

การพูดจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสังคมมนุษย์ และยังเป็นนักประชาสัมพันธ์ นักจัดรายการ นักการเมือง นักเทศน์ นักการทูต อาจารย์ วิทยากร ฯลฯ ยิ่งจะต้องใช้การพูดอย่างมีศิลปะหรือบางแห่งอาจเรียกว่ามี “ วาทศิลป์ ”

การพูดจึงเป็นได้ทั้งยาพิษและยาหอม หมายถึง เราสามารถใช้คำพูดไปในทางสร้างสรรค์หรือทำลายก็ได้ การรู้จักใช้คำพูดให้ถูกกาลเทศะ จึงเป็นสิ่งสำคัญในขณะเดียวกัน ในทางกลับกัน การพูดโดยไม่คิดก็ย่อมนำพาเราไปสู่ความหายนะหรือสร้างความตกต่ำให้ชีวิตเราได้เช่นกัน

การพูดเป็นกุญแจนำไปสู่ความสำเร็จ นักขาย นักการเมือง นักสอนศาสนา นักจัดรายการ วิทยากร บุคคลเหล่านี้ ต้องอาศัยการพูดและต้องมีการฝึกฝนการพูด จึงจะประสบความสำเร็จในอาชีพ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกพูดให้คนคล้อยตามหรือการใช้อารมณ์ขันในการสอดแทรกจึงเป็นสิ่งที่จะต้องเรียนรู้ พัฒนา จึงจะนำพาไปสู่ความสำเร็จในอาชีพได้

การจะพูดให้ได้ดีต้องมี “ อิทธิบาท 4 ” คือ ต้องมีฉันทะ คือมีความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะเป็นนักพูด วิริยะ คือ ความพากเพียรบากบั่นในการฝึกฝนการพูด จิตตะ คือ ต้องมีจิตใจจดจ่อต่อเป้าหมาย ไม่ทอดทิ้งเป้าหมาย วิมังสา คือ การใช้ปัญญาตรวจสอบทบทวนแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่ทำให้ดียิ่งขึ้น

การพูดที่มีส่วนผสมโดย มีวาทศิลป์ มีหลักการ มีเหตุผล มีตลกขบขัน มีตัวอย่าง มีการอ้างอิง มีไหวพริบปฏิภาณ มักเป็นที่ชื่นชอบของบุคคลโดยทั่วไป และทำให้คนมีความนิยมชื่นชอบในตัวผู้พูด

บุคคลที่พูดเก่งมีวาทศิลป์ที่ดี มีความเป็นอัจฉริยะในการพูด มักเป็นคนที่มีความทะเยนทะยาน มีความปรารถนาอย่างแรงกล้า มีพลังแห่งการเรียนรู้ที่สูง มีความทรงจำดี มีพลังสมาธิแน่นแน่ว กล้าตัดสินใจเผชิญหน้ากับสิ่งต่างๆ อีกทั้งยังมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์

อยากพูดให้ได้ดี ต้องหมั่นศึกษา วิเคราะห์การพูดของนักพูดชื่อดัง โดยอาจตามไปฟังนักพูดเรื่องนามนักพูดที่มีชื่อเสียง หรือยุคปัจจุบัน เป็นยุคสารสนเทศ เราสามารถตามดูนักพูดชื่อดังได้จากสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางอินเทอร์เน็ต Youtube หรืออาจซื้อ VCD DVD ของนักพูดมาศึกษาได้

การพูดที่ดี ต้องมีจุดมุ่งหมายปลายทางแห่งการพูด จุดมุ่งหมายในการพูดแบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ การพูดเพื่อบันเทิง การพูดให้ความรู้กับการพูดจูงใจ ผู้ที่ต้องการเป็นนักพูดควรต้องรู้ก่อนว่าจะนำพาผู้ฟังไปในจุดมุ่งหมายใด เช่น หากผู้ฟังต้องการฟัง การพูดแบบบันเทิง เราก็ต้องพูดในลักษณะทอล์คโชว์พูดให้สนุก พูดให้ตลกขบขัน ไม่ใช่พูดไปแล้วคนไม่หัวเราะเลย อย่างนี้ก็ประสบความสำเร็จยาก

บุคลิกภาพกับการพูด บุคลิกภาพมีความสำคัญมากในการพูดต่อหน้าที่ชุมชน บุคลิกภาพจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกประทับใจในตัวผู้พูด บุคลิกภาพในที่นี้รวมไปถึงบุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอก เช่น ภายใน นิสัยใจคอ อารมณ์ ความรู้สึก ความรอบรู้ ฯลฯ ภายนอก ได้แก่การแต่งกาย ทรงผม ท่าทาง การเคลื่อนไหว การยืน การนั่ง ฯลฯ

นักพูดที่เก่งมักใช้ภาษาได้ดี เช่น ใช้ภาษาที่มีความชัดเจน อีกทั้งมีการเลือกใช้ถ้อยคำที่หลากหลาย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องอาศัยการค้นคว้า ฝึกฝน อ่าน เรียนรู้ จนจัดเจนในเรื่องของภาษาศาสตร์ เมื่อศึกษาไปมากๆ ก็จะสามารถสร้างประโยคและวลีต่างๆ ได้ดั่งดามสละสลวยขึ้น เสน่ห์การใช้เสียงเป็นศิลปะอีกอย่างหนึ่งในการพูด ถ้อยคำเพียงแต่บอกความหมายแต่เสียงทำให้เกิดความห้วนหวนขึ้นในหัวใจ การพูดที่ดีต้องมีน้ำเสียงที่หลากหลาย โดยยึดหลักที่ว่า ต้องใช้เสียงให้เหมาะสมกับเนื้อเรื่องที่พูด ใช้ระดับเสียง ให้มี หนัก เบา เว้นระยะ ต่างๆ ให้เหมาะสมกับเนื้อเรื่องที่พูด

สรุปคือ ศิลปะการพูด เป็นเรื่องที่สามารถเรียนรู้ได้ ฝึกฝนได้ พัฒนาได้ ซึ่งการพูดแต่ละคนไม่เหมือนกัน ถึงแม้จะอ่านหนังสือเล่มเดียวกัน เรียนรู้จากอาจารย์ท่านเดียวกัน แต่สิ่งที่ทำให้การพูดพูดแล้วดูน่าฟัง คนฟังชื่นชอบ สิ่งนั้นก็คือ ศิลปะในการพูดหรือการนำศาสตร์ทางการพูดมาใช้ทำให้เกิดความแตกต่างกันนั่นเอง การพูดเป็นพฤติกรรมทางภาษาที่ควบคู่ไปกับการฟังเพื่อการสื่อความหมายระหว่างมนุษย์ เป็นการเปล่งเสียงออกมาเป็นภาษาเพื่อถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก หรือความต้องการของผู้พูดไปยังผู้ฟัง โดยใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง และอากัปกิริยา จนเป็นที่เข้าใจกันได้

การพูดที่ดี คือ การใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง รวมทั้งกิริยาอาการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามจรรยาบรรณ ประเพณีนิยมของสังคม เพื่อถ่ายทอดความคิด ความรู้ ความรู้สึก ความต้องการ ทศนคติ และ ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ให้ผู้ฟังได้รับรู้และก่อให้เกิดการตอบสนองตรงตามที่ต้องการ การพูดจึงเป็นการสื่อสารสองทาง คือ มีทั้งผู้พูดและผู้ฟัง การพูดเป็นทั้งศาสตร์และ

ศิลป์ “ศาสตร์” หมายถึง การพูดจะต้องมีหลักเกณฑ์และวิธีการต่างๆ ที่ใช้สอน ถ่ายทอด ปฏิบัติ ฝึกฝน เช่นเดียวกับหลักวิชาแขนงอื่นๆ ส่วน “ศิลป์” หมายถึง การพูดเป็นเรื่องของความสามารถพิเศษเฉพาะบุคคล นอกจากนี้การพูดยังจัดเป็นทักษะและวิชาชีพอีกประการหนึ่ง ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

- ที่ว่าเป็นศาสตร์ เพราะ เป็นวิชาที่มีหลักเกณฑ์ มีทฤษฎีให้เรียนรู้และถ่ายทอดกันได้ เช่น หลักเกณฑ์การออกเสียงจัดเป็นสัทศาสตร์ การแสดงกิริยาอาการจัดเป็นจรรยาศาสตร์ และการติดต่อสื่อสารจัดเป็นสังคมศาสตร์ เป็นต้น

- ที่ว่าเป็นศิลป์ เพราะ ต้องนำหลักเกณฑ์ไปปฏิบัติให้เกิดความไพเราะสวยงาม เป็นที่ประทับใจแก่ผู้ฟัง การศึกษาแต่หลักเกณฑ์หรือทฤษฎีเพียงอย่างเดียวจึงไม่ สามารถที่จะช่วยให้ผู้ศึกษาวิชาการพูดได้รับประโยชน์จากการพูดมากเท่าที่ควร จึงจำเป็นต้องนำไปปฏิบัติ โดยเพิ่มเทคนิคและกลวิธีต่างๆ ที่จะทำให้ผู้ฟังเกิดความพอใจ

- ที่ว่าเป็นทักษะ เพราะ การพูดต้องอาศัยการฝึกฝนให้เกิดความชำนาญจึงจะใช้ประโยชน์ได้ดี ยิ่งชำนาญมากเท่าใดก็ยิ่งพูดดีขึ้นเท่านั้น ถึงแม้ว่าจะเรียนรู้ทฤษฎีและมีศิลปะในการพูดเป็นทุนเดิมอยู่ก่อนแล้ว แต่ถ้าขาดการฝึกฝนก็จะเอาดีไม่ได้ ตรงกับสุภาษิตที่กล่าวว่า “สิบปากว่าไม่เท่าตาเห็น สิบตาเห็นไม่เท่ามือคลำ และสิบมือคลำไม่เท่าทำเอง”

- ที่ว่าเป็นวิชาชีพ เพราะทุกๆ อาชีพใช้ภาษาพูดเป็นสื่อในการติดต่อสื่อสาร ถ้าพูดดีเป็นศรีสง่าตนเอง ประกอบอาชีพใดๆ ก็มีแต่ความเจริญก้าวหน้า แต่ถ้าพูดไม่ดีจะมีแต่ความเสื่อมและเกิดอันตรายแก่ตนเองเช่นกัน ดังสุภาษิตที่กล่าวว่า “พูดดีเป็นศรีแก่ปาก”

ประเภทของการพูด แบ่งได้ 2 ประเภท คือ

#### 1. การพูดระหว่างบุคคล ได้แก่

หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส แสดงอาการยินดีที่ได้พบผู้ที่เราทักทาย

การทักทายปราศรัย ลักษณะการทักทายปราศรัยที่ดีดังนี้

กล่าวคำปฏิสันถารที่เป็นที่ยอมรับกันในสังคม เช่น สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ

แสดงกิริยาอาการประกอบคำปฏิสันถาร

ข้อความที่ใช้ประกอบการทักทายควรเป็นเรื่องที่ก่อให้เกิดความสบายใจ

การแนะนำตนเอง การแนะนำเป็นสิ่งจำเป็น และมีความในการดำเนินชีวิตประจำวัน บุคคลอาจแนะนำตนเองในหลายโอกาสด้วยกัน การแนะนำตนเองมีหลักปฏิบัติดังนี้คือ ต้องบอกชื่อ นามสกุล บอกรายละเอียดกับตัวเรา และบอกวัตถุประสงค์ในการแนะนำตัว

การสนทนา หมายถึง การพูดคุยกัน พูดจาเพื่อนสื่อสารแลกเปลี่ยน

ความรู้ ความคิด ความรู้สึก และประสบการณ์ การรับสารที่ง่ายที่สุด คือ การสนทนา

คุณสมบัติของการสนทนาที่ดี คือหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสใช้ถ้อยคำสำนวนภาษาที่ง่าย ๆ สุภาพ คำพูดและน้ำเสียงน่าฟัง เป็นกันเองกับคู่สนทนา

## 2. การพูดในกลุ่ม

การพูดในกลุ่มเป็นกิจกรรมที่สำคัญในสมัยปัจจุบัน ทั้งในชีวิตประจำวันและในการศึกษาเป็นเปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มได้ซักถาม แสดงความคิดเห็น หรือเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วมาเล่าให้ฟังกัน มีวิธีการดังต่อไปนี้

เล่าถึงเนื้อหาและประเด็นประเด็นสำคัญ ๆ ว่ามีอะไรบ้าง

ภาษาที่ใช้ควรเป็นภาษาที่ง่าย

น้ำเสียงชัดเจนน่าฟัง เน้นเสียงในตอนที่สำคัญ

ใช้กริยาท่าทางประกอบการเล่าเรื่องตามความเหมาะสม

ผู้เล่าเรื่องควรจำเรื่องได้เป็นอย่างดี

มีการสรุปข้อคิดในตอนท้าย