

## การจัดการและการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ

### 1. แนวปฏิบัติการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

#### 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 มีความสวยงาม และเป็นการบริการที่หรูหราและสิ้นเปลืองพนักงานบริการจะต้องเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมและฝึกฝนมาเป็นอย่างดี จะต้องใช้พนักงานเสิร์ฟเป็นจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับผู้มาใช้บริการ

#### แนวปฏิบัติการให้บริการ

- (1) ประดับและจัดอาหารที่จะเสิร์ฟให้ลูกค้าใส่จานบนที่อุ่นอาหารต่อหน้าลูกค้า หรือรถเข็นที่พักอาหารที่เรียกว่าเกริดอง (Gueridon) ก่อนจะนำไปเสิร์ฟ
- (2) เสิร์ฟอาหารเข้าทางด้านขวามือของลูกค้าด้วยมือขวา เสิร์ฟโดยใช้มือขวา ยกเว้นขนมปังเนย และสลัดเสิร์ฟทางด้านซ้ายมือของลูกค้า เริ่มบริการที่สุภาพสตรีก่อน
- (3) บริการคนที่นั่งถัดไปทางด้านขวาของคนแรก วนไปทางขวาไปเรื่อยๆจนหมดโต๊ะ (ทวนเข็มนาฬิกา)
- (4) เก็บจานทางด้านขวามือของลูกค้า

**2) สไตล์อังกฤษ** การบริการแบบนี้ไม่ค่อยเป็นที่นิยมในปัจจุบัน จะใช้เฉพาะการจัดเลี้ยงในโอกาสพิเศษที่จัดขึ้นโดยเฉพาะ เจ้าภาพจะเป็นผู้ตักแบ่งอาหารใส่จานให้แขกแต่ละคนโดยพนักงานบริการเป็นผู้นำไปเสิร์ฟ ซึ่งการเข้าเสิร์ฟจะใช้วิธีเดียวกับการบริการแบบฝรั่งเศส

#### แนวปฏิบัติการให้บริการ

- (1) ตักอาหาร และผักลงในจานให้เรียบร้อยเสียก่อน แล้วจึงนำจานนั้นไปบริการบางครั้งตักแต่เนื้อ ส่วนผัก มันฝรั่ง และซอส นำไปบริการต่างหาก
- (2) เข้าทางด้านซ้ายถือจานอาหารด้วยมือซ้าย พนักงานจะตักอาหารจากจานบริการลงที่จานของแขก ซึ่งงานบริการจะต้องอยู่เหนือจานของแขกไม่ต่ำกว่า 5 เซนติเมตรตักด้วยเครื่องมือที่เรียกว่า “service gear” ซึ่งก็คือ การใช้ช้อนส้อมบริการนั่นเอง หรืออาจจะมิมือเข้าร่วมด้วย
- (3) เดินบริการลักษณะทวนเข็มนาฬิกา

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

#### แนวปฏิบัติการให้บริการ

- (1) ผู้ให้บริการนำอาหารมาแสดงให้แขกได้ชมทางด้านขวาต้องนำอาหารมาทั้งชิ้นใหญ่ๆ หรือทั้งตัว เช่น ปลา หรือนก ออกมาให้ผู้รับประทานดูเสียก่อน
- (2) จากนั้นจึงนำอาหารกลับมาที่รถเตรียมการบริการ (sideboard or trolley) เพื่อตัด และตกแต่งอาหารให้งดงามเป็นพิเศษ
- (3) เข้าบริการ จะเข้าทางด้านขวาแล้วตักแจกให้กับผู้รับบริการทุกๆ คน

4) **สไตล์อเมริกัน** เป็นการรวบรวมวิธีการบริการหลายๆ แบบเพื่อสะดวก รวดเร็วอาหารที่จะนำมาเสิร์ฟจะถูกปรุงและประกอบเรียบร้อยแล้ว จัดใส่จานเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละคนพนักงานบริการสามารถนำไปเสิร์ฟให้ลูกค้าแต่ละคนได้ที่ ยกเว้นสลัด ขนมปัง และเนยจะต้องนำมาตักแบ่งใส่จานของลูกค้าที่โต๊ะ

#### แนวปฏิบัติการให้บริการ

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

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

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

#### แนวปฏิบัติการให้บริการ

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

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 และสอบถามความประสงค์พื้นที่ส่วนไหน จำนวนลูกค้า เพื่อที่จะจัดหาสถานที่ได้เหมาะสม "ขอโทษคะ/ครับ ไม่ทราบกี่ที่คะ/ครับ"

(3) การนำลูกค้ามานั่งที่โต๊ะ เชิญลูกค้าด้วยท่าทางและอาการยิ้มแย้มแจ่มใสนุ่มนวล ขณะลูกค้าเดินลูกค้าไปที่โต๊ะ ช้อควรคำนึงถึงโต๊ะที่นั่ง ลูกค้าที่มาเป็นคู่ชอบนั่งตามโต๊ะที่ลับตา ยกเว้นลูกค้าแจ้งความประสงค์อย่างอื่น ลูกค้าที่แต่งกายหรูหรา ชอบนั่งตามโต๊ะที่เด่นต่อสายตาผู้อื่น ลูกค้าที่มีอายุหรือพิการ จะต้องนำเข้าไปโต๊ะที่ใกล้ที่สุด ลูกค้าที่มาคนเดียวมักชอบนั่งบริเวณหน้าต่าง หรือโต๊ะที่สามารถมองเห็นผู้อื่นทั่วห้องเดินนำหน้า "กรุณาเชิญทางนี้คะ/ครับ"

(4) การเชิญนั่ง ให้เชิญผู้สูงอายุ คนพิการ และสภาพสตรีก่อนการนั่งเก้าอี้ส่วนใหญ่จะเข้านั่งทางด้านขวาของเก้าอี้ การขยับเก้าอี้ควรเปิดทางเข้าทางด้านขวามือ เชิญลูกค้านั่งโดยการพาดมือ "เชิญคะ/ครับ"

## 2) การแนะนำรายการอาหาร

(1) การนำรายการอาหารมอบให้แก่ลูกค้าซึ่งอาจจะเป็นการแนะนำโดยผ่านกระดานรองจาน หรือเมนู ซึ่งเมนูจะต้องสะอาด มีรายการอาหาร และราคาปัจจุบันแสดงอย่างชัดเจนขณะที่ลูกค้าอ่านรายการอาหารเพื่อตัดสินใจ ควรอยู่ที่โต๊ะขณะนั้นเพื่อตอบคำถาม และอธิบายสิ่งต่างๆให้ทราบ พนักงานบริการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มตามรายการอาหารของร้าน พนักงานบริการควรจะขอคำสั่งเครื่องดื่มก่อนและไปจัดหามาให้ลูกค้าก่อนจึงจะกลับมาเสนอ

แนะนำอาหาร และรับ Order อาหาร

"ขอโทษคะ/ครับ เมนูคะ/ครับ"

"รับเครื่องดื่มอะไรดีคะ/ครับ"

"ขอทวนคำสั่งเครื่องดื่มคะ/ครับ เครื่องดื่มที่สั่งมี.....คะ/ครับ"

"ขอบคุณคะ/ครับ กรุณารอสักครู่คะ/ครับ"

"ขอโทษคะ/ครับ โฉกใส่ น้ำแข็งคะ/ครับ"

"ขอโทษคะ/ครับรับรายการอาหารได้บ้างคะ/ครับ"

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

(2) การรับคำสั่งอาหาร (Order) หลังจากที่มีการเสิร์ฟเครื่องดื่มและให้เวลาลูกค้าพอสมควรแล้ว จึงขออนุญาตลูกค้าเพื่อรับคำสั่งอาหาร ควรรับคำสั่งอาหารจากลูกค้าสตรีก่อนเสมอ การส่งอาหารของลูกค้าแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน ดังนั้น พนักงานบริการจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ บางครั้งลูกค้าสั่งรายการอาหารที่ไม่มีในวันนั้น จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที รวมถึงรายการอาหารชนิดใดที่มีระยะเวลาในการปรุงนาน

(3) การจดคำสั่งรายการอาหารจะต้องตั้งใจฟังและจับประเด็นให้ถูกต้องว่าลูกค้าสั่งอาหารชนิดใด พนักงานบริการไม่ควรจดลงในสมุดสั่งอาหารทันที ควรจดลงในด้านหลังของสมุดก่อน เพื่อป้องกันความผิดพลาด และมีการเปลี่ยนแปลงรายการอาหาร จากนั้นจึงจดลงในหน้าสมุดสั่งอาหาร จะต้องจดอย่างถูกต้อง ชัดเจน หากลูกค้าสั่งเพิ่มเติมจากที่เมนูกำหนดลูกค้าขอเปลี่ยนรายการ จะต้องมีการระบุอย่างชัดเจน ใบคำสั่งอาหารจะต้องมีการลงรายละเอียดให้ครบถ้วน ระบุพนักงานเสิร์ฟ โต๊ะที่ จำนวนลูกค้า วัน/เดือน/ปี ระบุชื่อรายการคำสั่งอาหาร หากเป็น **อักษรภาษาอังกฤษให้เขียนตัวพิมพ์ใหญ่ทุกครั้ง** ทำการแยกใบคำสั่งอาหารส่งให้แคชเชียร์ ครวให้

(4) ทบทวนคำสั่งอาหารเพื่อป้องกันความผิดพลาด การทวนจะต้องแจ้งอย่างชัดเจนถึงรายการอาหารที่สั่ง จำนวน และรายละเอียดอื่นๆ ที่มีการเพิ่มเติม หากไม่แน่ใจตรงไหนให้รีบสอบถามลูกค้าทันที ด้วยกิริยาและวาจาที่สุภาพ ซึ่งการฟังรายการที่ผิดไม่แน่ชัด อาจทำให้ลูกค้าได้รับอาหารที่ไม่ตรงตามที่ต้องการ เกิดความล่าช้าไม่พอใจ และต้องแก้ไขบิลเกิดความยุ่งยาก

"ขอทบทวนรายการอาหารที่สั่งค่ะ/ครับ"

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

(1) เสิร์ฟอาหารด้วยมิตรภาพ พนักงานบริการจะต้องบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี กิริยามารยาทเรียบร้อย 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 อาหารเย็นก็ควรเสิร์ฟเย็น เพราะหากอาหารร้อนหรือเย็นเสิร์ฟที่อุณหภูมิผิดไปรสชาติของอาหารก็จะหมดไป เช่น ผัดผักมวงโกเลี่ยน ควรเสิร์ฟขณะร้อนๆ ซึ่งจะได้รสชาติของอาหาร และความหอมของซอส เครื่องปรุงซึ่งลอยกรุ่นขึ้นมา ส่วนปลาดิบ ควรเสิร์ฟขณะเย็นเล็กน้อยเพราะจะช่วยเพิ่มรสชาติของเนื้อปลาได้ดี

(4) เสิร์ฟอาหารที่เหมาะสม เข้ากันได้ดี พนักงานบริการจะต้องรู้ว่าอาหารประเภทใด เสิร์ฟไปพร้อมหรือควบคู่ไปกับอะไรบ้าง เพื่อที่จะได้ไม่ผิดพลาด ทำให้เกิดความเข้าใจผิดและอาหารนั้นก็มีคุณค่าลดน้อยลงไป

(5) ใช้ภาชนะและอุปกรณ์ที่เหมาะสม การเลือกใช้ภาชนะและอุปกรณ์ให้ถูกต้องและเหมาะสมมีความสำคัญต่อการเสิร์ฟอาหารเป็นอย่างมาก ในบางครั้งพนักงานบริการพบว่าฝ่ายครัวจัดอาหารใส่ภาชนะไม่ถูกต้อง จะต้องสอบถามและแจ้งต่อพนักงานบริการตำแหน่งเชกเกอร์ทันที เพื่อหาทางแก้ไข

**4) การบริการเมื่อเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว** หลังจากที่เสิร์ฟอาหารครบถ้วน พนักงานบริการจะต้องคอยให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่ลูกค้าอยู่ตลอดเวลา โดยคอยสังเกตความต้องการของลูกค้าว่าต้องการสิ่งใดเพิ่มเติมจากรายการอาหารที่สั่ง เช่นลูกค้าต้องการงานแบ่งเพิ่มขึ้นลูกค้าต้องการสั่งอาหารเพิ่มเติม รวมถึงคอยบริการด้านอื่นๆ เช่นน้ำดื่ม โกล์หมดจะต้องรินเพิ่มเติม ในการยื่นเพื่อคอยให้บริการลูกค้าพนักงานบริการต้องยืนห่างจากโต๊ะพอสมควร ในตำแหน่งที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่ในขณะเดียวกันจะต้องให้ความเป็นส่วนตัวต่อลูกค้าทุกครั้ง

พนักงานเข้าบริการ "ขอโทษค่ะ/ครับ" ทุกครั้ง

เมื่อถอนตัวออกมา "ขอบคุณมากค่ะ/ครับ" ทุกครั้ง

เยี่ยมเยียน/บริการลูกค้า "ขอโทษค่ะ/ครับทุกอย่างเรียบร้อยแล้วค่ะ/ครับ"

ดูแลและเติมเครื่องดื่ม "ขอโทษค่ะ/ครับ เติมน้ำเพิ่มไหมคะ"

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

**5) การบริการเมื่อลูกค้าทานอาหารเกือบจะหมด** เมื่อลูกค้าทานอาหารได้สักระยะสังเกตว่าลูกค้ามีอาหารบางส่วนที่รับประทานเรียบร้อยแล้ว พนักงานบริการต้องรีบเก็บจานอาหารนั้นออกมาจากโต๊ะลูกค้า เพื่อให้บนโต๊ะเหลือเพียงจานอาหารและสิ่งที่เป็นที่จำเป็นเท่านั้น การเข้าไปเก็บจานพนักงานบริการต้องสังเกตจังหวะและทยอยเก็บจาน ซึ่งจะต้องไม่ไปรบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้าในกรณีที่ลูกค้ารับประทานอาหารใกล้อิ่ม หรือเรียบร้อยแล้วทั้งหมดจากรายการอาหารที่สั่ง พนักงานบริการต้องเข้าไปสอบถามความต้องการของลูกค้าว่าต้องการรับอาหารอย่างอื่นเพิ่มหรือไม่ ในการเข้าไปถามพนักงานบริการจะต้องใช้คำถามโดยเจาะจง หรือให้แคบลง ควรเป็นรายการอาหารประเภทของหวานหากใช้คำถามที่กว้างไปจะทำให้ลูกค้านี้กรายการอาหารไม่ได้ ทำให้ทั้งรายการอาหารในที่สุด พร้อมกับสอบถามถึงรสชาติอาหารและขอเสนอแนะจากลูกค้า

สอบถามรสชาติ "ขอโทษค่ะ/ครับ รสชาติอาหารเป็นอย่างไรบ้างคะ/ครับ "

ถอนตัวออกจากลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ"

สังเกตจังหวะเก็บจาน "ขอโทษค่ะ/ครับ ขอเก็บจานอาหารค่ะ/ครับ"

เชียร์ของหวาน หรือกาแฟ"ขอโทษค่ะ/ครับ จะรับ.....เพิ่มไหมคะ/ครับ"  
ถอนตัวออกจากลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ"

**6) การบริการเมื่อลูกค้าต้องการเช็คบิลในการเช็คบิลเก็บเงิน** เมื่อลูกค้าแสดงความต้องการเช็คบิล พนักงานบริการจะต้องเข้าไปพบลูกค้า เพื่อสอบถามความต้องการให้แน่ชัดอีกครั้งพร้อมสอบถามการใช้บัตรคูปองส่วนลดจากนั้น พนักงานบริการจะต้องมาแจ้งที่แคชเชียร์โดยแจ้งหมายเลขโต๊ะที่ต้องการเช็คบิลให้ชัดเจน จากนั้นแคชเชียร์จะดำเนินการเช็คบิล เพื่อใช้สำหรับเก็บเงินและให้ลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้องควบคู่กับใบจดคำสั่งรายการอาหาร พนักงานบริการนำใบเช็คบิลให้ลูกค้าเพื่อตรวจสอบพร้อมแจ้งจำนวนค่าอาหาร หากมีรายการใดผิดพลาดพนักงานบริการจะต้องขอโทษและแก้ไขทันทีการรับเงิน พนักงานบริการสามารถรับเงินโดยผ่านเงินสดหรือบัตรเครดิต (Credit Card) การเช็คบิลและทอนเงินจะต้องใช้สมุดเพิ่มเช็คบิลเสมอ

"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) การเก็บโต๊ะเมื่อลูกค้ารับประทานเสร็จสิ้นแล้วจะต้องเก็บจานอาหารออกจากโต๊ะให้เรียบร้อย** การเก็บจานออกจากโต๊ะจะต้องสังเกตว่าลูกค้ารับประทานเสร็จเรียบร้อยแล้ว มีการวางเครื่องมือ (ช้อน ตะเกียบ) นานพอสมควร โดยที่ลูกค้าไม่ได้รับประทานอาหารติดต่อกัน หากลูกค้ายังคงนั่งอยู่ที่โต๊ะจะต้องสอบถามอีกครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้ารับประทานเสร็จสิ้นแล้วหรือมีจานอาหารบางส่วนที่มีการรับประทานเรียบร้อยแล้ว

วิธีการเก็บจานที่ถูกต้อง จะต้องใช้ถาดสำหรับยกเก็บจานเท่านั้น เก็บจากใกล้ตัวไปหาไกลตัว โดยเก็บอุปกรณ์ที่มีขนาดใหญ่ไปหาอุปกรณ์ที่มีขนาดเล็ก วางซ้อนกันอย่างเป็นระเบียบและรวดเร็ว ในกรณีที่มีขยะห้ามมิให้นำขยะใส่ในภาชนะอาหาร ใช้ผ้าสะอาดเปียกหมาดๆเช็ดทำความสะอาด หลังจากนั้นนำกระดาษรองจาน และตะเกียบมาวางให้เรียบร้อย เพื่อพร้อมในการบริการลูกค้าต่อไป

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

"ขอบคุณมากค่ะ/ครับ โอกาสหน้าเชิญใหม่นะคะ/ครับ"

## 2. การปฏิบัติการให้บริการนักท่องเที่ยว

การให้บริการนักท่องเที่ยวในที่นี้จะกล่าวถึงแนวปฏิบัติการต่อนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของบริษัท

**1. ข้อควรปฏิบัติก่อนเดินทาง** พนักงานบริการหรือหัวหน้าทัวร์ต้องศึกษาข้อมูลรายการท่องเที่ยว ข้อมูลสภาพลักษณะของผู้ให้บริการ และจัดเตรียมสิ่งของจำเป็น ดังนี้

# 1.1 เตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ (Forms) ที่ใช้ในรายการท่องเที่ยวครั้งนี้

จากเชียงใหม่บินมา วันที่ 8 ต.ค. 2559 จำนวน 23 ท่าน										
NO	PKA, First name - Last name	Date of birth	Passport No.	Sex	Expire	จำนวน	ชำระส่วนเกินคิด หน้าแล้ว 46,000บาท ภายในวันที่ 10 ต.ค. 59	ตั๋วเครื่องบิน ผู้โดยสาร	ตั๋วเครื่องบิน พนักงาน	หมายเหตุ
<b>หมายเหตุก่อนจองจะเข้าไปไม่เกิน 13.00 น.ต่อ วันที่ 3 ต.ค. 59</b>										
1	นางสาวณิชาภัท วัฒนสินธุ	30-03-1992	A43622744	F	25-Sep-15	24-Sep-20	5000		/	ผู้โดยสาร
2	นางสาวอุษฎฐ์ สุวัฒนสินธุ์	29-06-92	A4434803	F	30-Jun-15	29-Jun-20	5000		/	ผู้โดยสาร
3	นาง สนิดา สุวรรณสินธุ์	1-Feb-67	A4145150	F	30-Oct-14	19-Oct-19	5000		/	
4	นาง สนิดา สุวรรณสินธุ์	31-Feb-74	A4489495	F	23-Sep-13	23-Sep-20	5000		/	
5	นางสาวณิชาภัท สุวัฒนสินธุ์	18-Sep-69	A4834727	F	25-Apr-18	24-Apr-21	5000		/	
6	นางสาว สนิดา สุวัฒนสินธุ์	12-Jun-71	A4429942	F	29-Nov-14	24-Nov-19	5000		/	
7	นางสาวอุษฎฐ์ สุวัฒนสินธุ์	18-Jun-79	07210390	F	9-Apr-12	8-Apr-18	5000		/	
8	นาง สนิดา สุวัฒนสินธุ์	18-06-68	072199142	F	23-Jun-12	22-Jun-20	5000		/	
9	นางสาว สนิดา สุวัฒนสินธุ์	11-Jul-77	PA74918	F	31-Dec-12	30-Dec-17	5000		/	
10	นางสาวอุษฎฐ์ สุวัฒนสินธุ์	1-Nov-85	A4959207	F	23-Aug-18	22-Aug-21	5000		/	

- กำหนดการของทัวร์เป็นข้อมูลเกี่ยวกับเวลากิจกรรมและสถานที่ที่จะไป ซึ่งผู้รับบริการจะต้องได้รับเหมือนกันทุกคน

**วันที่ 22 พ.ย. 59** **กรุงเทพฯ - เชียงใหม่สองวัน** **เที่ยวบินและรถเช่ากรุ๊ป น. ส่วนบินสองวัน**

15.00 น. - คณะครู และนักเรียน พร้อมผู้ปกครองจากเชียงใหม่  
 17.30 น. - เดินทางสู่เชียงใหม่โดยเครื่องบิน โดยมีพิธีส่งท้ายที่ท่าอากาศยานเชียงใหม่  
 18.55 น. - เดินทางถึงเชียงใหม่โดยเครื่องบิน (เช็คอิน-นำกระเป๋าขึ้นเครื่อง)  
**หมายเหตุ** เที่ยวบินสองวันเชียงใหม่

22.00 น. - เข้าพักที่โรงแรมเชียงใหม่แกรนด์วิว (1)  
 พิธีต้อนรับและรับประทานอาหารค่ำที่โรงแรมเชียงใหม่แกรนด์วิว (2) **หมายเหตุ** สำหรับนักเรียนที่จองตั๋วเครื่องบินจากเชียงใหม่ กรุณาแจ้งชื่อและนามสกุลกับสายการบินก่อนขึ้นเครื่องอย่างน้อย 1 เดือนก่อนขึ้นเครื่อง และนำบัตรโดยสารขึ้นเครื่องในวันขึ้นเครื่อง (ใช้ชื่อจริง)  
 22.30 น. - พิธีรับประทานอาหารค่ำที่โรงแรมเชียงใหม่แกรนด์วิว (3) **หมายเหตุ** สำหรับนักเรียนที่จองตั๋วเครื่องบินจากเชียงใหม่ กรุณาแจ้งชื่อและนามสกุลกับสายการบินก่อนขึ้นเครื่องอย่างน้อย 1 เดือนก่อนขึ้นเครื่อง

---

**วันที่ 23 พ.ย. 59** **เชียงใหม่ - เชียงใหม่สองวัน** **เที่ยวบินและรถเช่ากรุ๊ป น. ส่วนบินสองวัน**

08.00 น. - เดินทางสู่เชียงใหม่โดยเครื่องบิน (เช็คอิน-นำกระเป๋าขึ้นเครื่อง)  
 09.00 น. - เดินทางถึงเชียงใหม่โดยเครื่องบิน (เช็คอิน-นำกระเป๋าขึ้นเครื่อง)  
**หมายเหตุ** เที่ยวบินสองวันเชียงใหม่

11.00 น. - พิธีต้อนรับและรับประทานอาหารค่ำที่โรงแรมเชียงใหม่แกรนด์วิว (4)  
 พิธีต้อนรับและรับประทานอาหารค่ำที่โรงแรมเชียงใหม่แกรนด์วิว (5) **หมายเหตุ** สำหรับนักเรียนที่จองตั๋วเครื่องบินจากเชียงใหม่ กรุณาแจ้งชื่อและนามสกุลกับสายการบินก่อนขึ้นเครื่องอย่างน้อย 1 เดือนก่อนขึ้นเครื่อง

13.00 น. - พิธีรับประทานอาหารค่ำที่โรงแรมเชียงใหม่แกรนด์วิว (6)  
**หมายเหตุ** สำหรับนักเรียนที่จองตั๋วเครื่องบินจากเชียงใหม่ กรุณาแจ้งชื่อและนามสกุลกับสายการบินก่อนขึ้นเครื่องอย่างน้อย 1 เดือนก่อนขึ้นเครื่อง

15.00 น. - พิธีรับประทานอาหารค่ำที่โรงแรมเชียงใหม่แกรนด์วิว (7)  
**หมายเหตุ** สำหรับนักเรียนที่จองตั๋วเครื่องบินจากเชียงใหม่ กรุณาแจ้งชื่อและนามสกุลกับสายการบินก่อนขึ้นเครื่องอย่างน้อย 1 เดือนก่อนขึ้นเครื่อง

17.00 น. - พิธีรับประทานอาหารค่ำที่โรงแรมเชียงใหม่แกรนด์วิว (8)  
**หมายเหตุ** สำหรับนักเรียนที่จองตั๋วเครื่องบินจากเชียงใหม่ กรุณาแจ้งชื่อและนามสกุลกับสายการบินก่อนขึ้นเครื่องอย่างน้อย 1 เดือนก่อนขึ้นเครื่อง

19.00 น. - พิธีรับประทานอาหารค่ำที่โรงแรมเชียงใหม่แกรนด์วิว (9)  
**หมายเหตุ** สำหรับนักเรียนที่จองตั๋วเครื่องบินจากเชียงใหม่ กรุณาแจ้งชื่อและนามสกุลกับสายการบินก่อนขึ้นเครื่องอย่างน้อย 1 เดือนก่อนขึ้นเครื่อง

21.00 น. - พิธีรับประทานอาหารค่ำที่โรงแรมเชียงใหม่แกรนด์วิว (10)  
**หมายเหตุ** สำหรับนักเรียนที่จองตั๋วเครื่องบินจากเชียงใหม่ กรุณาแจ้งชื่อและนามสกุลกับสายการบินก่อนขึ้นเครื่องอย่างน้อย 1 เดือนก่อนขึ้นเครื่อง

## กำหนดการของโปรแกรมทัวร์แบบฟอร์มใบนัดหมายกับลูกค้า

- ใบงาน (Tour Order) เอกสารกำหนดการท่องเที่ยว ที่มีรายละเอียดว่า ผู้รับบริการจะไปทำอะไร ที่ไหนอย่างไร

- รายชื่อลูกค้า (Guest List) ที่ร่วมในคณะทัวร์นี้ประกอบด้วย ชื่อ สกุล สัญชาติ วัน เดือน ปีเกิด อาชีพ คนที่แพ้อาหารทะเล คนที่ทานอาหารเจ เป็นต้น

ว.จ.บ.ร.๑๖๒

NO	ชื่อลูกค้า - Last name	Date of Birth	Passport No.	Issue	Expiry	Religion	Food Allergy	Special Diet	Remarks	Age
1	นางสาวสุวิมล อธิปัตตา Ms. Ms. SUWIMOL ATHIPATTA	17-Nov-1958	99022184	25-Nov-13	27-Nov-14	Buddhist				56
2	นางสาวสุวิมล อธิปัตตา Ms. Ms. SUWIMOL ATHIPATTA	17-Nov-1958	99022184	25-Nov-13	27-Nov-14	Buddhist				56
3	นายสุวิมล อธิปัตตา Mr. SUWIMOL ATHIPATTA	17-Sep-1962	99022184	25-Nov-13	27-Nov-14	Buddhist				54
4	นายสุวิมล อธิปัตตา Mr. SUWIMOL ATHIPATTA	17-Sep-1962	99022184	25-Nov-13	27-Nov-14	Buddhist				54
5	นายสุวิมล อธิปัตตา Mr. SUWIMOL ATHIPATTA	17-Sep-1962	99022184	25-Nov-13	27-Nov-14	Buddhist				54
6	นายสุวิมล อธิปัตตา Mr. SUWIMOL ATHIPATTA	17-Sep-1962	99022184	25-Nov-13	27-Nov-14	Buddhist				54
7	นายสุวิมล อธิปัตตา Mr. SUWIMOL ATHIPATTA	17-Sep-1962	99022184	25-Nov-13	27-Nov-14	Buddhist				54
8	นายสุวิมล อธิปัตตา Mr. SUWIMOL ATHIPATTA	17-Sep-1962	99022184	25-Nov-13	27-Nov-14	Buddhist				54
9	นายสุวิมล อธิปัตตา Mr. SUWIMOL ATHIPATTA	17-Sep-1962	99022184	25-Nov-13	27-Nov-14	Buddhist				54
10	นายสุวิมล อธิปัตตา Mr. SUWIMOL ATHIPATTA	17-Sep-1962	99022184	25-Nov-13	27-Nov-14	Buddhist				54

แบบฟอร์มรายชื่อลูกค้า

- ใบรายชื่อลูกค้าในการเข้าพักโรงแรม (Room List) ระบุว่าใครพักกับใคร ห้องไหนต้องการเตียงเสริม  
- ข้อมูลสถานที่และบริษัทที่ต้องติดต่อ (List of Contacts) เป็นแบบฟอร์มที่สำคัญมากโดยเฉพาะหมายเลขโทรศัพท์และชื่อบุคคลที่ติดต่อประสานงาน ตามสถานที่และจุดท่องเที่ยวต่าง ๆ รวมทั้งโรงแรมที่พักและร้านอาหารแต่ละแห่งที่จะแวะไปท่องเที่ยวหรือรับบริการจุดต่อไป เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานก่อนไปถึง หมายเลขโทรศัพท์กรณีฉุกเฉิน เช่น เลขโทรศัพท์สำนักงานท่องเที่ยวท้องถิ่น หรือรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของบริษัทรถเช่ามาตรฐานระหว่างเส้นทางที่ไป เพื่อติดต่อกรณีรถเสีย

ใบนัดหมายการเดินทาง

### นิกโก้-โดเกียว-ฟูจิ-คาวากุจิโกะ 6วัน3คืน

(เดินทางวันที่ 1-6 พฤศจิกายน 2559)

วันออกทัวร์ที่ 1 พฤศจิกายน 2559 สมาชิกพร้อมกัน ณ สนามบินสุวรรณภูมิ ชั้น 4 บริเวณเคาน์เตอร์ D (ใกล้ประตูทางเข้าหมายเลข 2) เวลา 20.00 น. (สงวนขุมที่นั่ง)




**โปรดสังเกตป้าย "WANG EDUCATION TOUR"**

เจ้าหน้าที่นำคณะทัวร์ชื่อ พุทธจักร ชาติชัย (ญี่ปุ่น)  
เบอร์ติดต่อ 089-813-2298 (ไทย) (+81) 817014572343 (ญี่ปุ่น)

เจ้าหน้าที่ส่งทัวร์

คุณแปง

TEL : 086-004-8435

เบอร์ฉุกเฉิน

คุณบาท

TEL : 084-091-2251

คุณหอม

TEL : 087-931-8919

รายละเอียดเที่ยวบิน

### By Thai Airways International (TG)

DAY	DATE	ROUTING	FLIGHT NO	DEP TIME	ARR DATE	ARR TIME
TUE	1 NOV 16	BKK-NRT	TG 640	22:30	2 NOV 16	06:15
SUN	6 NOV 16	HND-BKK	TG 661	00:20	06 NOV 16	05:25

กำหนดการของทัวร์



- บันทึกความจำ เป็นแบบเตือนความจำ ในกรณีที่ต้องนำ เทียบหลาย ๆ วัน การลงบันทึกเตือนความจำ ในเรื่องงานไม่ควรไปลงรวมกับสมุดบันทึกเรื่องส่วนตัว

- แบบบันทึกงานแต่ละวัน เป็นแบบบันทึกประจำวันควรทำ ทุกวัน ไม่ควรทำตอนท้อหรือเหนื่อยเพียงครั้งเดียว เพราะจะทำให้เราลืมนรายละเอียดปลีกย่อยได้

- แบบบันทึกค่าใช้จ่าย (Expenses Sheets) เป็นแบบบันทึกที่สำคัญสำหรับการควบคุมค่าใช้จ่าย บันทึกเมื่อมีเวลาพอ

- ซองรวบรวมใบเสร็จ (Large Envelop) ควรใช้ซองขนาดใหญ่ เตรียมคู่กับแบบบันทึกค่าใช้จ่าย สำหรับเก็บรวบรวมใบเสร็จ หางตัวเข้าชมสถานที่ต่าง ๆ

- แบบกรอกรายชื่อทัวร์เพิ่มเติม (Optional Tour List) สำหรับกรอกชื่อผู้รับบริการที่สนใจซื้อรายการท่องเที่ยวพิเศษ เช่น ต้องการไปคูโรว์ ต้องการหมอนวด หรือเข้ารับบริการสปาเพิ่มจากรายการปกติ

### 1.2 เตรียมเงิน ใบโอนเงิน เอกสารการจ่ายเงิน และเสบียงต่าง ๆ

- เงินสด (Cash) เป็นเงินที่บริษัทฯ มอบให้หรือโอนให้หัวหน้าทัวร์หรือไกด์สำ รองไว้เป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามรายการท่องเที่ยวหรือใช้จ่ายในกรณีฉุกเฉิน (Guide Pocket Unforeseen) เช่น จ่ายให้ร้านอาหารที่จองไว้หรือกรณีฉุกเฉินที่ลูกค้าเด็กได้รับประทานอาหารเหนือไม่เป็น ต้องสั่งไข่เจียวเพิ่มให้เป็นต้น

- เช็คเดินทาง (Traveler's Cheque) เป็นการใช้จ่ายแทนเงินจำนวนมากสำหรับการเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ

- ใบสำคัญการรับบริการ (Voucher) เป็นคูปองแทนการจ่ายเงินสำหรับการเข้าใช้บริการในสถานที่ ๆ บริษัทมีสัญญาอยู่กับ

- สำเนาหนังสือยืนยันการจอง (Copies of Confirmation) ในกรณีการจองตกหล่น ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการยืนยันได้

### 1.3. เตรียมสิ่งสำคัญอื่น ๆ (Miscellaneous Items)

- นิตยสารหรือเอกสารข้อมูลเพื่อค้นหา (Reference Materials) ไว้สำหรับช่วยเหลือในกรณีลืมนข้อมูล

- เอกสาร แผ่นพับ (Handouts) หรือเอกสารเกี่ยวกับแผนที่ แผนที่ต่าง ๆ ไว้สำหรับแจกผู้รับบริการตอนไปยังสถานที่นั้น ๆ โดยเฉพาะโบราณสถานต่าง ๆ

- ป้ายชื่อ ริบบิ้นสี (Tags/Ribbons) สำหรับทำ เครื่องหมายกระเป๋าทั้งหมด เพื่อให้เห็นว่าเป็นของทัวร์กรุ๊ปนี้ โดยเฉพาะการเดินทางโดยเครื่องบิน สัญลักษณ์สีเดียวกันจะทำให้กระเป๋าไม่หลุดหลงไปที่อื่น



ริบบิ้นและป้ายชื่อติดกระเป๋าลูกค้า

- ชุดปฐมพยาบาล (First-Aid Kits) เท่าที่จำเป็น เพื่อเกิดเหตุมีผู้ป่วยฉุกเฉินระหว่างเดินทาง
- อุปกรณ์การเล่นเกมส์ใช้สร้างความบันเทิงกรณีเดินทางบนรถนาน
- วิดีโอความรู้ข้อมูล เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวหรือสินค้าพื้นเมืองเด่น ๆ ก่อนไปถึงจุดท่องเที่ยว
- อื่น ๆ เช่น การ์ดอวยพร Birthday Cards/Happy Anniversary เมื่อพบว่าผู้เดินทางในกลุ่มทัวร์ครบรอบวันเกิดในระหว่างเดินทาง จะช่วยสร้างความประทับใจได้อย่างมาก

## 2. ข้อควรปฏิบัติในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว

2.1 การนัดหมายเดินทาง เช่น นัดพบที่สนามบิน หรือที่บริษัทฯ นัดรับลูกค้าต่างจังหวัดที่สนามบิน

- ตรวจสอบเวลาเครื่องบินมาถึง ถ้าเครื่องบินดีเลย์ (Delay) หรือมาช้ากว่าเวลาที่กำหนด ผู้ให้บริการหรือหัวหน้าทัวร์ต้องติดต่อแจ้งโรงแรม หรือสถานที่อื่น ๆ ที่เป็นจุดเดินทางต่อไปตามรายการให้ทราบล่วงหน้าว่ากรุ๊ปนี้จะเดินทางไปเช้า ตรวจสอบทางเข้าของผู้โดยสาร หรือจุดนัดหมายกับรถ
- ทักทายลูกค้าทัวร์เบื้องต้น ช่วยเหลือเรื่องการนำกระเป๋าขึ้นรถ กรณีที่เป็นนักท่องเที่ยวกรุ๊ปใหญ่ ต้องให้ลูกทัวร์ตรวจสอบกระเป๋าของตนก่อนขึ้นรถว่านำ มาจากสนามบินครบหรือไม่
- หัวหน้าทัวร์เริ่มสนทนากับลูกค้าทัวร์เมื่อรถเคลื่อนออกจากจุดแรก ด้วยการกล่าวต้อนรับอย่างเป็นทางการ แนะนำตัวเองและทีมงานที่จะอยู่ให้บริการตลอดถึงวันจบรายการหรือถึงเมื่อใดชี้แจงเรื่องโปรแกรมระยะเวลาที่จะเดินทางไปถึงที่หมาย เช่น โรงแรม และสถานที่ต่อไป เป็นต้น



หัวหน้าทัวร์เริ่มสนทนาและอธิบายการเดินทางให้ลูกค้า

ข้อมูลที่บรรยายบนรถขึ้นอยู่กับเวลาที่มีในระหว่างเดินทาง เวลาที่ใช้ในการรับทัวร์ขึ้นรถ ถ้าลูกค้าทัวร์ไม่มีสมาธิหรือมีความเหนื่อยอ่อน หัวหน้าทัวร์จึงต้องเลือกพูดเท่าที่จำเป็น เช่น บอกจุดเดินทางต่อไปการนัดหมายเวลา และช่วงเวลาในการเดินทาง เป็นต้น

## 2.2 การรับทัวร์จากโรงแรม กำหนดเวลานัดพบที่โรงแรม

- หัวหน้าทัวร์ต้องไปก่อนเวลานัด ตรวจสอบความพร้อมของรถและพนักงานขับรถประสานงานติดต่อสถานที่ที่จะเดินทางต่อไป และไกด์หรือผู้บรรยายให้มาพร้อมกัน

- จัดจำนวนกระเป๋าของลูกทัวร์ว่ามีทั้งหมดเท่าไร จัดแจงเรื่องลำ เสียงกระเป๋าขึ้นรถติดต่อกับ แคนเซียร์ของโรงแรมเพื่อเช็กเอาต์และเช่า ราค่าใช้จ่าย คีนกัญแจ

- เมื่อถึงเวลาออกเดินทาง เชิญลูกทัวร์ขึ้นรถ นับจำนวนลูกทัวร์ให้ครบ รอเวลาประมาณ 5 - 10 นาทีให้ลูกทัวร์ปรับที่นั่ง จัดของวางเข้าที่เสียก่อนจึงเริ่มพูดเปิดทัวร์กล่าวทักทายอย่างเป็นทางการ แสดงความขอบคุณที่ได้เลือกมาเที่ยวและใช้บริการ แนะนำตัวเองให้ทุกคนได้ยินและขอให้จำชื่อหัวหน้าทัวร์ไกด์และผู้ช่วย อธิบายรายการทัวร์พร้อมทั้งแจ้งเรื่องเวลาต่าง ๆ

### 2.3 การบรรยายทัวร์ (Giving Commentary)

- แจ้งให้เตรียมตัวล่วงหน้า ให้ลูกทัวร์ทราบว่าจะต่อไปเป็นที่ไหน ส่วนใหญ่ไม่นิยมให้ข้อมูลเป็นระยะทาง แต่ควรให้ข้อมูลเป็นระยะเวลา

- นำลูกทัวร์เดินชม (Walk the Tour) ดูความเหมาะสมว่าบางจุดควรจะได้เดินและอธิบายมากน้อย บางจุดควรเวลาน้อยหน่อย เพื่อให้ลูกทัวร์มีแรงไปเดินได้ตลอดวัน การหยุดบรรยายควรเลือกจุดที่มีร่มเงา และสามารถมองเห็นได้ทั่วถึง

- นำ ชมสถานที่ที่อธิบายประวัติความสำคัญ และสิ่งที่น่ารู้ความเข้มข้นของข้อมูลและการบรรยาย มีประสิทธิภาพเพียงใดดูจากความสนใจของลูกทัวร์แต่ไม่ควรละเลยประเด็นที่สำคัญ ๆ

- ดูแลตรวจสอบจำนวนนักท่องเที่ยว ให้ครบและให้ไปพร้อมกันอยู่เสมอทุกจุด

- รักษากฎของเวลาอย่างเคร่งครัด ควรระบุเวลาที่นัดหมายอย่างชัดเจน อย่าลืมนำลูกทัวร์เปลี่ยนนาฬิกาเป็นเวลาในท้องถิ่น หากเป็นการเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ

2.4. การให้บริการเรื่องการเดินทาง กรณีที่การท่องเที่ยวนั้นต้องใช้พาหนะที่แตกต่างกันเช่น นั่งรถ ต่อเรือ ต่อเครื่องบิน ผู้ให้บริการต้องจัดการเรื่องการขนกระเป๋าและสัมภาระต่าง ๆ บางกรณีเป็นการเดินทางด้วยพาหนะอื่นไปค้างจุดนี้เพียงคืนเดียว และเป็นจุดที่เดินทางลำบาก หัวหน้าทัวร์อาจแนะนำ ให้ลูกทัวร์จัดเสื้อผ้าไปเพียงชุดเดียวและของใช้เท่าที่จำเป็น ที่เหลือฝากไว้ในรถ ต้องดูแลอำนวยความสะดวกในเรื่องการจัดที่พัก การเข้าพักและการออกจากโรงแรม การจัดหาอาหาร และอำนวยความสะดวกในเรื่องการซื้อสินค้า การช้อปปิ้งที่ไม่มีรูปแบบที่แน่นอนตายตัว

2.5 การตอบคำถามนักท่องเที่ยว หัวหน้าทัวร์ต้องมีความอดทน ตอบคำถามอย่างชัดเจน สมเหตุสมผล และควรอ้างอิงที่มาที่ไป หากไม่รู้ไม่ควรตอบ และต้องขอบคุณยกย่องผู้ที่ตั้งคำถาม

2.6 การแก้ไขปัญหา ให้พิจารณาที่จุดเกิดเหตุของปัญหา หาแนวทางการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด ผู้ให้บริการต้องมีความหนักแน่นสูง สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ได้

### 2.7 หน้าที่อื่น ๆ ของหัวหน้าทัวร์และไกด์

- สร้างบรรยากาศที่ดีสนุกสนาน บรรยากาศที่เหมาะสมในการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว โดยดูให้สัมพันธ์กับเวลา อารมณ์อายุและภูมิหลังของกลุ่มลูกทัวร์ด้วย

- คำนึงถึงความปลอดภัยและการระมัดระวังอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในการท่องเที่ยวควรเตือนถึงอันตรายที่เคยเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ดูแลเรื่องการพาข้ามถนน การพาเดินในที่แออัดที่อาจมีโจรกรรม เตือนความจำ ทุกครั้งที่อาจเกิดอันตรายในจุดใหม่ บอกข้อห้ามและข้อแนะนำ ในการเข้าชมสถานที่หรือมารยาททางสังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ควรปฏิบัติ

- ช่วยเหลือลูกค้าที่ขึ้น - ลงพาหนะต่าง ๆ ติดต่อนัดหมายกับสถานที่ ๆ จะพาลูกทัวร์ไปถึงล่วงหน้า เพื่อให้ความสะดวกรวดเร็วกับลูกค้าเมื่อไปถึงสถานที่นั้น

- กล่าวขอบคุณ แสดงความขอบคุณที่ลูกค้าให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

- นัดหมายเรื่องเวลาของวันต่อไป และการแต่งตัวที่เหมาะสมกับอากาศและสถานที่

### 3. ข้อควรปฏิบัติหลังจบทัวร์

3.1 เขียนรายงานและเคลียร์ค่าใช้จ่ายเมื่อเสร็จจากทัวร์ในแต่ละชุด ไม่ควรปล่อยให้เวลานานเกินไปกว่าจะเข้าไปเขียนรายงานกับบริษัทที่จ้าง อาจทำให้ลืมรายละเอียดปลีกย่อย ส่วนมากบริษัทจะมีแบบฟอร์มของบริษัทที่มีรูปแบบเฉพาะสำหรับเขียนรายงานพร้อมค่าใช้จ่าย

3.2 ทำบันทึกลูกค้าที่ประทับใจ (Create Guest History) จัดทำแฟ้มข้อมูล ประวัติลูกค้าพิเศษ ลูกค้าที่มีแนวโน้มว่าจะกลับมาใช้บริการอีก ลูกค้าที่มีศักยภาพในการแนะนำคนอื่นให้มาซื้อทัวร์ในวันข้างหน้า ควรจัดส่งการ์ดอวยพร จดหมายหรือของชำร่วยให้ลูกค้าพิเศษหรือผู้ที่มีแนวโน้มจะเป็นลูกค้าในครั้งต่อไป