

ประเภทของการบริการ

การบริการอาหารแบบตะวันตกนั้น ได้มีการแบ่งเป็นประเภทใหญ่ๆ ของการบริการได้ 2 ประเภท โดยยึดถือลักษณะของการบริการเป็นหลัก คือ

1. การบริการอาหารโดยใช้บริการ (Table Service)

หมายถึง การบริการอาหารให้กับผู้มาใช้บริการถึงโต๊ะ และการสั่งอาหารจะสั่งอาหารกับพนักงานบริการ หลังจากอาหารเสร็จพนักงานบริการจะเป็นผู้นำมาเสิร์ฟให้ที่โต๊ะ การบริการลักษณะนี้ได้รับความนิยมอย่างมาก โดยเฉพาะลูกค้าที่มีเวลามากในการรับประทานอาหาร นอกจากนี้การให้บริการอาหารลักษณะนี้ได้มีการแบ่งย่อยออกเป็นแบบต่างๆ ได้อีกดังนี้ คือ

1.1 การบริการแบบฝรั่งเศส (French Service)

การบริการแบบนี้จะเป็นการบริการแบบเป็นทางการ มีระเบียบแบบแผน มีความสวยงามและเป็นการบริการที่หรูหราและสิ้นเปลืองมาก สำหรับพนักงานบริการนั้นจะต้องเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมและฝึกฝนมาเป็นอย่างดี ในการบริการแบบนี้จะต้องใช้พนักงานเสิร์ฟเป็นจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับผู้มาใช้บริการ การบริการอาหารแบบฝรั่งเศสนี้มีวิธีการเสิร์ฟ คือ อาหารที่จะเสิร์ฟให้ลูกค้านั้นจะต้องนำมาปรุงแต่งและจัดใส่จานต่อหน้าลูกค้า โดยนำอาหารมาปรุงแต่งหรือจัดใส่จานบนที่อุ่นอาหาร หรือรถเข็นที่พกอาหาร ที่เรียกว่าเกริดอง (Gueridon) ก่อนจะนำไปเสิร์ฟและการเสิร์ฟนั้นพนักงานบริการจะเสิร์ฟอาหารเข้าทางด้านขวามือของลูกค้าด้วยมือขวา ดังนั้นอาหารทุกชนิดจะเสิร์ฟโดยใช้มือขวา ยกเว้นขนมปัง เนย และสลัดที่เสิร์ฟทางด้านซ้ายมือของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จแล้วพนักงานบริการจะเก็บจานทางด้านขวามือของลูกค้า ซึ่งการบริการแบบฝรั่งเศสนี้เป็นการบริการที่นิยมมาก ตามห้องอาหาร หรือภัตตาคารที่ต้องการมาตรฐานระดับสูงเท่านั้น เพราะลูกค้า 1 โต๊ะใช้พนักงานบริการในการให้บริการมากกว่า 1 คน

1.2 การบริการแบบรัสเซีย (Russian Service)

เป็นการบริการที่ดัดแปลงมาจากการบริการแบบฝรั่งเศส ดังนั้นจึงมีลักษณะคล้ายแบบฝรั่งเศสมากแต่จะมีข้อแตกต่างที่จะใช้พนักงานบริการเพียงคนเดียว ดังนั้นพนักงานบริการจะต้องชำนาญมากสำหรับการเสิร์ฟแบบนี้ จะมีการเตรียมและการประกอบอาหารที่ทำเสร็จมาจากครัวเรียบร้อยแล้ว หลังจากที่ได้รับคำสั่ง (Order) จากลูกค้า ซึ่งอาหารจะถูกจัดใส่ถาดให้พนักงานบริการนำมาวางที่โต๊ะพักอาหาร และพนักงานบริการจะนำจานไปวางตรงหน้าลูกค้า โดยเข้าทางด้านขวามือโดยหมุนไปรอบๆ ตามเข็มนาฬิกา จากนั้นจึงจะเสิร์ฟอาหาร โดยใช้มือซ้ายถือถาดอาหารมาแสดงต่อหน้าลูกค้าก่อน แล้วทำการเสิร์ฟทางซ้ายมือลูกค้า การบริการแบบรัสเซียนิยมใช้งานพระราชพิธี รัฐพิธีต่างๆ และในภัตตาคารที่มีการบริการที่มีมาตรฐานสูง

1.3 การบริการแบบอังกฤษ (English Service)

การบริการแบบนี้ไม่ค่อยเป็นที่นิยมในปัจจุบัน จะใช้เฉพาะการจัดเลี้ยงในโอกาสพิเศษที่จัดขึ้นโดยเฉพาะ มีความเป็นส่วนตัว และมีห้องรับประทานอาหารของตนเองแยกเป็นสัดส่วน เช่นงานเลี้ยงภายในครอบครัว หรือในหมู่เพื่อนสนิท สำหรับวิธีการเสิร์ฟการบริการแบบนี้อาหารอาจมีการปรุงและประกอบมาจากครัวและจัดใส่ภาชนะมาเรียบร้อยแล้ว จากนั้นพนักงานบริการจะนำไปวางที่โต๊ะพักอาหารที่จัดไว้ ต่อจากนั้นเจ้าภาพจะเป็นผู้ตักแบ่งอาหารใส่จาน

ให้แขกแต่ละคนโดย พนักงานบริการเป็นผู้นำไปเสิร์ฟ ซึ่งการเข้าเสิร์ฟจะใช้วิธีเดียวกับการบริการแบบฝรั่งเศส

1.4 การบริการแบบอเมริกัน (American Service)

เป็นการรวบรวมเอาวิธีการบริการหลายๆ แบบเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อความง่ายและสะดวก รวดเร็ว มีลักษณะเป็นทางการน้อยกว่าการบริการในรูปแบบอื่นๆ แต่นิยมใช้มากที่สุดตามห้องอาหาร และภัตตาคารโดยทั่วไป แต่การบริการแบบนี้จะมีลักษณะแตกต่างไปจากการบริการแบบอื่นๆ คือ อาหารที่จะนำมาเสิร์ฟจะถูกปรุงและประกอบเรียบร้อยแล้ว และจะถูกจัดใส่จานเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละคน พนักงานบริการสามารถนำไปเสิร์ฟให้ลูกค้าแต่ละคนได้ทันที จึงใช้เวลาในการบริการน้อย แต่ถึงอย่างไรยกเว้นสลัด ขนมปัง และเนยพนักงานบริการจะต้องนำมาตักแบ่งใส่จานของลูกค้าที่โต๊ะ สำหรับวิธีการเสิร์ฟจะนำอาหารเข้าทางซ้ายมือของลูกค้าโดยใช้มือซ้ายเสิร์ฟ การเสิร์ฟจะเริ่มจากลูกค้าคนแรกทางด้านขวามือของเจ้าภาพ (ยกเว้นเด็ก คนแก่ และสุภาพสตรี) ส่วนการเก็บจานจะเข้าทางด้านขวามือของลูกค้า

1.5 การบริการแบบโต๊ะจีน (Chinese Style)

เป็นรูปแบบการบริการแบบหนึ่งซึ่งไม่มีพิธีรีตองมากนัก และเป็นรูปแบบการบริการของชาวเอเชีย โดยอาหารจะถูกประกอบ ปรุง และจัดตกแต่งใส่ภาชนะมาจากฝ่ายครัว พนักงานจะนำมาเสิร์ฟโดยนำมาวางที่กลางโต๊ะ เพื่อให้ลูกค้าแต่ละคนตักอาหารด้วยตนเองที่ละอย่าง ตามลำดับอาหารที่สั่งไว้เป็นชุด เมื่ออาหารอย่างใดหมด พนักงานบริการก็จะนำภาชนะเก่าเก็บไปและนำอาหารจานใหม่มาเสิร์ฟจนกระทั่งครบชุดของอาหารที่สั่งไว้ โดยปกติอาหารโต๊ะจีนจะมี 8-12 อย่าง/ชุด ไม่จำกัดรายการอาหารที่เลือก หรือทางภัตตาคารจะจัดอาหารเป็นชุดให้เลือกรับประทานไว้แล้ว

2. การบริการอาหารโดยให้ลูกค้าบริการตนเอง (Self Service)

หมายถึง การบริการอาหารโดยจัดอาหารทุกชนิดอย่างสวยงาม ไว้ที่บริเวณมุมใดมุมหนึ่งของสถานที่แห่งนั้น พร้อมกับจัดเตรียมภาชนะและอุปกรณ์เครื่องมือ การรับประทานอาหาร เช่น จาน , ช้อน , ส้อม , ถ้วยน้ำจิ้ม เมื่อถึงเวลารับประทานอาหารลูกค้าจะเป็นผู้มาหยิบเครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหาร และตักอาหารตามความพอใจของตนเองส่วนพนักงานบริการจะเป็นผู้เสิร์ฟเครื่องดื่ม เก็บจานที่สกปรกออกจากโต๊ะลูกค้า ซึ่งการบริการแบบนี้ส่วนมากจะใช้ในงานเลี้ยงต่างๆ ซึ่งเราจะรู้จักและเรียกกันโดยทั่วไปว่าการบริการอาหารแบบบุฟเฟ่ต์(Buffet) ซึ่งการบริการอาหารแบบนี้นิยมมากที่สุดในประเทศแถบสแกนดิเนเวีย ในการบริการอาหารตามที่กล่าวมาจะเป็นการบริการตามแบบตะวันตก แต่ในปัจจุบัน นอกจากจะมีการบริการแบบตะวันตกตามภัตตาคารหรือโรงแรมชั้นหนึ่งแล้ว ยังมีการให้บริการอีกรูปแบบหนึ่งที่นิยมมากตามงานเลี้ยง ตามภัตตาคารหรือโรงแรมคือการบริการแบบโต๊ะจีน

ปัจจัยที่กำหนดรูปแบบของการบริการ

รูปแบบของการบริการจะเป็นแบบใดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะและรูปแบบการบริการที่เป็นรูปแบบเฉพาะของภัตตาคาร หรือห้องอาหารนั้น ว่าได้มีการกำหนดรูปแบบของการบริการแบบใด จะเป็นการบริการที่เป็นลักษณะตายตัวหรือไม่ ซึ่งบางภัตตาคารได้จัดให้มีการบริการเพียงรูปแบบเดียวเท่านั้น ไม่มีการให้บริการรูปแบบอื่น

2. ลักษณะของอาหารในเมนู รายการอาหารในเมนู จะเป็นสิ่งกำหนดลักษณะและรูปแบบการบริการ ซึ่งหากลูกค้าได้มีการส่งรายการสุกี้ หรือชาบู จะมีการกำหนดอาหารแต่ละชนิดพร้อมการบริการไว้แล้ว ถ้าหากลูกค้าสั่งรายการอาหารที่เป็นอาหารจานเดียว จะมีการทำสำเร็จและเสิร์ฟให้ลูกค้าเฉพาะแต่ละคน แยกเป็นจานๆ
3. เวลาที่ใช้ในการรับประทานอาหาร หากเป็นอาหารมื้อเช้าหรือมื้อกลางวัน จะเป็นการใช้เวลาในการรับประทานอาหารไม่มากนัก รูปแบบการบริการจะรวดเร็วเพื่อให้ทันเวลา ซึ่งส่วนใหญ่จะไม่เกิน 1 ชั่วโมง แต่หากเป็นอาหารเย็นหรือค่ำจะใช้เวลารับประทานนานขึ้น เพราะลูกค้าไม่เร่งรีบไปทำงาน การบริการจะต้องมีพิธีรีตองมากยิ่งขึ้น
4. เวลาที่ใช้ในการประกอบอาหาร หากเป็นอาหารมื้อเช้า หรือมื้อกลางวัน จะมีการประกอบอาหารที่รวดเร็วกว่ามื้อเย็น แต่หากรายการอาหารใดใช้เวลาานจะมีการแจ้งให้กับลูกค้าได้ทราบล่วงหน้า และดูแลให้บริการลูกค้าด้านอื่นก่อน เช่นการเสิร์ฟเครื่องดื่ม
5. จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการในภัตตาคาร หากเป็นรูปแบบการบริการที่หรูหรา และมีพิธีรีตองมากใช้เวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละโต๊ะนาน ภัตตาคารนั้นจะต้องมีห้องไม่กว้างนัก เพื่อให้การบริการเป็นไปได้อย่างใกล้ชิด แต่หากรูปแบบการให้บริการไม่มีพิธีรีตอง จำนวนลูกค้ามีปริมาณมาก มีโต๊ะไว้ให้บริการจำนวนมากเท่าใด การบริการก็จะไม่หุรหามากขึ้นเท่านั้น เพราะการดูแลของพนักงานเสิร์ฟอาจไม่ทั่วถึง ในกรณีที่มียูกค้ามาใช้บริการเต็มทุกโต๊ะ
6. ราคาอาหาร ราคาอาหารที่กำหนดไว้ในเมนู จะเป็นสิ่งบ่งชี้ลักษณะการบริการ เพราะหากอาหารมีราคาแพงมากๆ เครื่องมือ เครื่องใช้ การให้บริการ คุณภาพ มาตรฐานย่อมสูงกว่าราคาที่มีราคาต่ำลง ซึ่งเมื่อราคาอาหารต่ำลงราคาที่กำหนดก็จะต่ำลงเช่นกัน
7. ทำเลที่ตั้งของภัตตาคาร ภัตตาคารบางแห่งอยู่ในชั้นที่สูง มีวิวทิวทัศน์ที่สวยงาม ลูกค้าเข้าใช้บริการได้สะดวกมักจะมีราคาอาหารแพง กว่าภัตตาคารที่มีวิวทิวทัศน์ที่ไม่สวย การมาใช้บริการลำบาก หากทางเข้ายาก
8. ความต้องการของลูกค้า ลูกค้าที่มาใช้บริการในภัตตาคารบางคนต้องการ การให้บริการที่ดีกว่าลูกค้าทั่วไป โดยทำการจองห้อง VIP ไว้เพื่อให้มีพนักงานบริการไว้คอยบริการตลอดเวลา ซึ่งอาจจะโทรมาจองล่วงหน้าเพื่อให้จัดเตรียมพนักงานบริการหรือมาใช้บริการห้องVIPทันทีก็ได้ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีการบอกค่าบริการเพิ่มขึ้นจากค่าอาหารและเครื่องดื่ม

การจัดประเภทของร้านอาหาร (Classifying Restaurants)

ร้านอาหารมี 7 แบบ แบ่งตามลักษณะหรือรูปแบบของการให้บริการดังต่อไปนี้

ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด (Fast Food) เน้นที่ความรวดเร็ว มีรูปแบบตั้งแต่รถเข็นขายของริมถนนราคาถูกจนถึงร้านที่เป็นขนาดใหญ่เช่น Mc Donald's, KFC และ Pizza Hut

ร้านอาหารบรรยากาศสบายๆ บริการอย่างรวดเร็ว (Fast Casual Dining) มีเคาน์เตอร์ที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่มีบริการที่โต๊ะแบบเต็มรูปแบบ เช่น ชำระเงินที่เคาน์เตอร์ขาออก มีอาหารที่ปรุงสดมากกว่าจากการแช่แข็ง ราคาสูงกว่าแบบแรกเล็กน้อย ตัวอย่างของร้านคือ Sizzler, Hippopotamus Restaurant, และ Hard Rock Café

ร้านแบบคาเฟ่ (Cafes) จำหน่ายเครื่องดื่มร้อนเช่น ชา กาแฟ หรือ ซ็อกโกแลตเป็นหลัก อาจมีอาหารว่าง เช่น ซุป แชนวิช ขนมอบและขนมหวานที่เสิร์ฟเคียงกับเครื่องดื่ม เช่น เค้กหรือคุกกี้ไว้บริการด้วย มีราคาปานกลาง เช่น

Greyhound Cafe', Starbucks, และ Dunkin Donuts

ผับ (Pubs) จำหน่ายเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์เป็นหลัก อาจมีเคาน์เตอร์ให้สั่งอาหาร จำหน่ายอาหารแบบง่ายๆ เช่น แฮมเบอร์เกอร์ สเต็ก ปลาและมันฝรั่งทอด มีราคาปานกลาง

ร้านอาหารเต็มรูปแบบในบรรยากาศสบายๆ (Casual Dining) มีบริการเสิร์ฟอาหารและเก็บเงินที่โต๊ะ มีเมนูอาหารและเครื่องดื่ม ราคาปานกลาง เช่น MK Suki, S & P Restaurants, และ 13 Coins

บุฟเฟต์ (Buffet) บริการตัวเอง ทานได้ไม่จำกัด ราคาตั้งแต่ปานกลางจนถึงสูง เช่น Oishi, Sukishi และ Hot Pot

ร้านอาหารหรู (Fine Dining) มีบริการเต็มรูปแบบในบรรยากาศหรู พนักงานมีทักษะในการแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม และวิธีการเสิร์ฟตามหลักสากล มีวันราคาแพงให้เลือก บางร้านกำหนดให้ลูกค้าต้องแต่งตัวสุภาพตามข้อกำหนด ร้านอาหารประเภทนี้จะไม่มีเซ่น และต้องจองโต๊ะล่วงหน้า เช่น Le Normandie Restaurant ที่ Mandarin Oriental Hotel, Mezzaluna ที่ Lebu Hotel, และ Celadon ที่โรงแรมสุโขทัย

ร้านอาหารที่มีหลายสาขา สาขาแต่ละแห่งอาจถูกจัดอยู่ข้ามประเภทกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของทำเลและรูปแบบร้าน เช่น McDonald's ในส่วนของเคาน์เตอร์กาแฟอาจถูกจัดเป็นแบบคาเฟ่ในส่วนที่จำหน่ายกาแฟและขนมอบ เป็นต้น

การบริการแตกต่างจากการผลิตสินค้าอย่างไร

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548. หน้า 25 – 26) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการ การบริการมีคุณลักษณะที่แตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณะหรือเลือกคุณภาพได้
2. สิ่งที่ยึดจับไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน
3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภคและการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้น ๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขาย แล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง
4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการ ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการ
5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perishability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของ เมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

ประเภทของธุรกิจบริการ

ธุรกิจบริการมี 4 ประเภท

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548. หน้า 33) ได้กล่าวถึง ธุรกิจบริการสามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท ดังนี้

1) การบริการต่อร่างกายลูกค้า (People Processing Service) เป็นบริการที่มีการผูกเนื้อต้องตัวลูกค้า เช่น ตัดผม ตัดเล็บ นวดแผนโบราณ กายภาพบำบัด หรือไม่ก็เป็นบริการทางกายภาพ เช่น บริการขนส่งมวลชน โดยการเคลื่อนย้ายตัวลูกค้าไปที่จุดหมายปลายทาง ซึ่งลูกค้าต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดเวลา จนกว่าบริการจะสิ้นสุดลง

2) การบริการต่อจิตใจลูกค้า (Mental Stimulus Processing Service) เป็นการให้บริการต่อจิตใจอารมณ์หรือความรู้สึกของลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงเรียน วัด โบสถ์ ร้านอาหารโอเกะ ซึ่งลูกค้าเป็นต้องอยู่ในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง ที่เฉพาะเจาะจงในการให้บริการนั้น เช่น โรงละคร โรงภาพยนตร์ หรืออาจจะอยู่ในสถานที่ที่ไกลออกไป แต่ลูกค้ากับผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกันได้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบโทรคมนาคม เช่น บริการสืบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต บริการเรียนทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บริการระบบโทรศัพท์ไร้สาย เป็นต้น

3) การบริการต่อสิ่งของของลูกค้า (Procession Processing Service) เป็นการซื้อบริการให้กับสิ่งของของเรา เช่น บริการซักอบรีด พาสต์แว็ลียงไปหาสัตวแพทย์ นำรถไปซ่อม เป็นต้น ดังนั้น บริการในกลุ่มนี้ลูกค้าไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการในระหว่างที่เกิดการให้บริการก็ได้

4) การบริการต่อสารสนเทศของลูกค้า (Information Processing Service) เป็นบริการที่ทำต่อสิ่งของที่ไม่มีตัวตน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลสารสนเทศของลูกค้า บริการประเภทนี้ ได้แก่ ที่ปรึกษาทางธุรกิจ บริการวิจัยการตลาด เป็นต้น

มาตรฐานการบริการลูกค้า

การให้บริการลูกค้าจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีวิธีการในการให้บริการที่ถูกต้องโดยเฉพาะร้านอาหารที่มีการกระจายสาขาออกไป เพื่อให้ทุกสาขามีแนวทางหรือมาตรฐานในการบริการลูกค้าเหมือนกัน

ขั้นตอนการบริการลูกค้า

1. ทักทายลูกค้า
2. แนะนำรายการอาหาร
3. เสิร์ฟอาหาร
4. เมื่อเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว

5. เมื่อลูกค้าทานอาหารเกือบหมด

6. เมื่อลูกค้าต้องการเช็คบิล

7. ส่งลูกค้า

1. ทักทายลูกค้า

การทักทายลูกค้าสามารถแยกเป็นลำดับขั้นตอนต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. การต้อนรับ

การต้อนรับและทักทายลูกค้า ถือเป็นก้าวแรกเมื่อลูกค้าเข้ามาในร้านอาหารซึ่งอาจสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นครั้งแรก ซึ่งเมื่อลูกค้าเข้ามาในร้านอาหารแสดงว่าลูกค้ามีความประสงค์จะรับประทานอาหารเช้า ซึ่งบางครั้งก็ได้เป็นความประสงค์เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ลูกค้าอาจต้องการความรวดเร็ว ต้องการความสงบร่วมด้วย เราจะต้องพยายามอ่านความประสงค์แอบแฝงเหล่านี้ของลูกค้าให้ออก และจัดหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคน ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจ การต้อนรับเป็นการสร้างความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย ไว้วางใจ เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน พนักงานบริการตำแหน่ง Hostess จะต้องต้อนรับและเชิญมานั่งยังโต๊ะอาหาร และพนักงานบริการคนอื่นจะต้องกล่าวต้อนรับและยิ้มต้อนรับด้วยไมตรีจิต ในการต้อนรับหากโต๊ะอาหารไม่เพียงพอต่อการบริการพนักงานบริการจะต้องเชิญลูกค้าให้นั่งหรือยืนคอยในที่ๆ เหมาะสม และสอบถามความประสงค์หรือความพอใจในพื้นที่ส่วนไหน พนักงานจะต้องสอบถามจำนวนลูกค้า(จำนวนที่นั่ง) เพื่อที่จะสามารถจัดหาสถานที่ได้เหมาะสม

1.1 การนำลูกค้ามานั่งที่โต๊ะ

เมื่อทราบว่า จะนำลูกค้ามานั่งที่โต๊ะใดแล้วต้องเชิญลูกค้าด้วยท่าทางและอาการยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล นำลูกค้ามาที่โต๊ะพร้อมกับถือเมนูรายการอาหารไปเสนอต่อลูกค้าในการต้อนรับและนำลูกค้ามานั่งที่โต๊ะ สิ่งที่พนักงานบริการจะต้องคำนึงถึงเสมอคือ

1.1.1 ลูกค้าที่มาเป็นคู่ชอบนั่งตามโต๊ะที่ลับตา ยกเว้นลูกค้าแจ้งความประสงค์อย่างอื่น

1.1.2 ลูกค้าที่แต่งกายหรูหรา ชอบนั่งตามโต๊ะที่เด่นต่อสายตาผู้อื่น

1.1.3 ลูกค้าที่มีอะไรไม่ปกติ ต้องรีบนำเข้าโต๊ะโดยเร็ว และเป็นทีลับตา

1.1.4 ลูกค้าที่มีอายุหรือพิการ จะต้องนำเข้าโต๊ะที่ใกล้ที่สุด

1.1.5 ลูกค้าที่มาคนเดียวมักชอบนั่งบริเวณหน้าต่าง หรือโต๊ะที่สามารถมองเห็นผู้อื่นทั่วห้อง

1.2 การเชิญนั่ง

ให้เชิญผู้สูงอายุ และคนพิการนั่งก่อน สุภาพสตรีก่อนสุภาพบุรุษ ตามมารยาทสังคมการนั่งเก้าอี้จะเข้านั่งทางด้านขวาของเก้าอี้ ฉะนั้นในการขยับเก้าอี้ควรเปิดทางเข้าทางด้านขวามือไว้ให้

ขั้นตอนการบริการ

เมื่อลูกค้าอยู่หน้าประตู ทักทายด้วยรอยยิ้ม กล่าวสวัสดิ์ พร้อมยกมือไหว้ "ระเบียงทองยินดีต้อนรับคะ/ครับ"
เชิญลูกค้าเข้าในร้าน "เชิญด้านในคะ/ครับ"

เมื่อลูกค้าเข้าร้าน "ขอโทษคะ/ครับ ไม่ทราบกี่ที่คะ/ครับ"

ขณะลูกค้าเดินลูกค้าไปที่โต๊ะ เดินนำหน้า นำทาง "กรุณาเชิญทางนี้คะ/ครับ"

เลื่อนเก้าอี้ให้ลูกค้า เชิญลูกค้านั่งโดยการผายมือ "เชิญคะ/ครับ"

เสนอแนะนำรายการอาหาร

ในการเสนอแนะนำอาหารสามารถแยกเป็นลำดับขั้น ได้ดังนี้

1. การแนะนำรายการอาหาร

เป็นการนำรายการอาหารมอบให้แก่ลูกค้าที่เข้ามารับประทานอาหารเช้า ซึ่งอาจจะเป็นการแนะนำโดยผ่าน กระจก
รองจาน หรือเมนู ซึ่งเมนูจะต้องสะอาด มีรายการอาหาร และราคาปัจจุบันแสดงอย่างชัดเจน ขณะที่ลูกค้าอ่าน
รายการอาหารเพื่อดัดสินใจ ควรอยู่ที่โต๊ะขณะนั้นเพื่อตอบคำถาม และอธิบายสิ่งต่างๆ ให้ทราบ พนักงานควรจะ
พูดหรือฟังภาษาอังกฤษได้บ้าง พนักงานบริการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มตามรายการอาหาร
ของร้าน อาทิ เครื่องปรุงที่ใช้ประกอบด้วยอะไรบ้าง ระยะเวลาที่ใช้ในการปรุงพนักงานบริการควรจะขอคำสั่ง
เครื่องดื่มก่อน และไปจัดหามาให้ลูกค้าก่อนจึงจะกลับมาเสนอแนะนำอาหาร และรับOrder อาหาร

2. การรับคำสั่งอาหาร (Order)

หลังจากที่มีการเสิร์ฟเครื่องดื่มและให้เวลาลูกค้าพอสมควรแล้ว จึงขออนุญาตลูกค้าเพื่อรับคำสั่งอาหาร ควรรับ
คำสั่งอาหารจากลูกค้าสตรีก่อนเสมอ การสั่งอาหารของลูกค้าแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน ดังนั้น พนักงานบริการ
จะต้องยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ บางครั้งลูกค้าสั่งรายการอาหารที่ไม่มีในวันนั้น จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที รวมถึง
รายการอาหารชนิดใดที่มีระยะเวลาในการปรุงนาน

3. การจดคำสั่งรายการอาหาร

การจดคำสั่งอาหาร พนักงานบริการไม่ควรจดลงในสมุดสั่งอาหารทันที ควรจดลงในด้านหลังของหน้าสมุดก่อน
เพื่อป้องกันความผิดพลาด และมีการเปลี่ยนแปลงรายการอาหารที่อาจเกิดขึ้นได้ จากนั้นจึงจดลงในหน้าสมุดสั่ง
อาหาร การจดลงในหน้าสมุดสั่งอาหารจะต้อง จดอย่างถูกต้อง ชัดเจน ซึ่งพนักงานตำแหน่งเชกเกอร์ และพนักงาน
บาร์น้ำสามารถอ่านได้เข้าใจและรู้รายละเอียด หากลูกค้าต้องการสั่งเพิ่มเติมจากที่เมนูกำหนดเช่นรายการอาหาร
ปลาทอด ลูกค้าขอเปลี่ยนมันฝรั่งอบเป็นเฟรนฟรายจะต้องมีการระบุอย่างชัดเจน การจัดใบคำสั่งอาหารจะต้องมี
การลงรายละเอียดของหัวใบคำสั่งอาหารให้ครบถ้วน คือ ระบุพนักงานเสิร์ฟ โต๊ะที่ จำนวนลูกค้า วัน/เดือน/ปี และ
ระบุชื่อรายการคำสั่งอาหารเป็นอักษรภาษาอังกฤษตัวพิมพ์ใหญ่ทุกครั้ง ทำการแยกใบคำสั่งอาหารเพื่อส่งให้
แคชเชียร์ (ใบคำสั่งอาหารตัวจริง) ครั้วผัด ครั้วอบ ครั้วนึ่ง และบาร์น้ำให้ถูกต้องการรับคำสั่งอาหาร พนักงาน
บริการที่รับคำสั่งอาหารจะต้องตั้งใจฟังและจับประเด็นให้ถูกต้องว่าลูกค้าสั่งอาหารชนิดใด หรือว่าเป็นเพียงการ
ปรึกษากันเท่านั้น

4. ทบทวนคำสั่งอาหาร

เมื่อรับคำสั่งอาหารเรียบร้อยแล้วจะต้องมีการขานทวนรายการอาหารเพื่อป้องกันความผิดพลาด การขานทวนจะต้องแจ้งอย่างชัดเจนถึงรายการอาหารที่สั่ง จำนวน และรายละเอียดอื่นๆ ที่มีการเพิ่มเติม หากไม่แน่ใจตรงไหนให้รีบสอบถามลูกค้าทันที ด้วยกิริยาและวาจาที่สุภาพ ซึ่งการฟังรายการใดที่ผิดๆ ไม่แน่ชัด อาจทำให้ลูกค้าได้รับอาหารที่ไม่ตรงตามที่ต้องการ ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่พอใจ และต้องแก้ไขบิลเกิดความยุ่งยาก

ขั้นตอนการเสนอแนะนำรายการอาหาร

กล่าวขอโทษ พร้อมยื่นเมนูรายการอาหาร "ขอโทษค่ะ/ครับ เมนูค่ะ/ครับ"

รอสักครู่ รับและเชียร์รายการเครื่องดื่ม "รับเครื่องดื่มอะไรดีค่ะ/ครับ"

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

กล่าวขอบคุณและจัดเครื่องดื่มให้ลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ"

นำเครื่องดื่มให้ลูกค้า "ขอโทษค่ะ/ครับ โฉกใส่ น้ำแข็งค่ะ/ครับ" เวลาเสิร์ฟ เข้าทางขวาเสมอ ยกเว้นสถานที่คับแคบ ไม่อำนวยการเสิร์ฟทางขวา

ขอรับคำสั่งรายการอาหาร "ขอโทษค่ะ/ครับ รับรายการอาหารใดบ้างค่ะ/ครับ"

หากมีรายการ Promotion แจ้งให้ลูกค้าทราบ "วันนี้มีรายการ Promotion เป็น.....นะค่ะ ไม่ทราบว่าจจะรับไหมคะ"

รับคำสั่งรายการอาหารพร้อมทั้งขอทวนคำสั่งรายการอาหาร "ขอทบทวนรายการอาหารที่สั่งค่ะ/ครับ"

กล่าวขอบคุณ พร้อมถอนตัว "ขอบคุณค่ะ/ครับ กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ"

การเสิร์ฟเครื่องดื่มต้องใช้ถาดสำหรับเสิร์ฟเครื่องดื่มเท่านั้น (ถาดไม้ ถาดแสตนเลส ถาดขาว) หากมีกระดาดรองแก้วจะต้องหันด้านที่มีโลโก้ ให้สามารถอ่านอักษรได้สะดวก และถูกต้อง และตรงกับลูกค้าแต่ละคน เครื่องดื่มที่เป็นขวดต้องรินใส่แก้วให้ลูกค้า

เสิร์ฟอาหาร

การเสิร์ฟหมายถึงการนำอาหารที่ส่งไปยังโต๊ะลูกค้าและคอยให้ความช่วยเหลือตามที่ลูกค้าต้องการ ตลอดระยะเวลาที่ลูกค้ารับประทานอาหารอยู่ รวมถึงการนำอาหารมาให้ลูกค้าด้วยกิริยาท่าทางที่คล่องแคล่วมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้รวมถึงการจัดการและเตรียมพร้อมที่จะจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น และท้ายสุดของการเสิร์ฟคือ การจัดการเกี่ยวกับการชำระเงิน

การเสิร์ฟอาหารที่ดี พนักงานเสิร์ฟจะต้องไม่ใช้มือจับต้องอาหาร รวมถึงเครื่องใช้ส่วนตัวอื่นๆ มิให้สัมผัสอาหารก่อนการเสิร์ฟอาหาร เมื่อพนักงานเสิร์ฟรับอาหารมา จะต้องสำรวจดูความเรียบร้อยและความสะอาดของอาหาร โดยห้ามมิให้มีเศษผง หรือวัตถุอื่นแปลกปลอมเจือปนมากับอาหาร อาหารที่จะนำไปเสิร์ฟถูกต้องครบถ้วน จึงจะนำไปเสิร์ฟให้ลูกค้าด้วยท่าทางที่สุภาพ เรียบร้อย และมีหลักที่สำคัญในการเสิร์ฟอาหาร กล่าวคือ

1. เสิร์ฟอาหารด้วยมิตรภาพ พนักงานบริการทุกคนจะต้องบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีกิริยา มารยาทเรียบร้อย ต้อนรับและให้บริการลูกค้าด้วยไมตรีจิต สนใจเอาใจใส่ลูกค้า

2. เสิร์ฟอาหารให้ทันเวลา เวลาเป็นสิ่งสำคัญ มากในการบริการ ซึ่งส่วนใหญ่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมักจะกำลังหิว และต้องการอาหารอย่างรวดเร็ว อาหารที่เสิร์ฟขณะที่คนกำลังหิวจะมีค่ามากกว่าอาหารที่เลยเวลามาแล้ว ลูกค้าที่

หิวจะพอใจกับอาหารที่มาโดยเร็ว และจะไม่พอใจกับการรอคอยเป็นระยะเวลานาน

3. เสิร์ฟอาหารตามอุณหภูมิของอาหาร อาหารร้อนก็ควรเสิร์ฟขณะที่ยังร้อน อาหารเย็นก็ควรเสิร์ฟเย็น เพราะหากอาหารร้อนหรือเย็นเสิร์ฟที่อุณหภูมิผิดไปรสชาติของอาหารก็จะหมดไป เช่น ผัดผักมวงโกเลียน ควรเสิร์ฟขณะร้อนๆ ซึ่งจะได้รับความอร่อย และความหอมของซอสเครื่องปรุงซึ่งลอยกรุ่นขึ้นมา ส่วนปลาดิบ ควรเสิร์ฟขณะเย็นเล็กน้อยเพราะจะช่วยเพิ่มรสชาติของเนื้อปลาได้ดี

4. เสิร์ฟอาหารที่เหมาะสม เข้ากันได้ดี พนักงานบริการจะต้องรู้ว่าอาหารประเภทใด เสิร์ฟไปพร้อมหรือควบคู่ไปกับอะไรบ้าง เพื่อที่จะได้ไม่ผิดพลาด ทำให้เกิดความเข้าใจผิดและอาหารนั้นก็มีคุณค่าลดลงไป

5. ใช้ภาชนะและอุปกรณ์ที่เหมาะสม การเลือกใช้ภาชนะและอุปกรณ์ให้ถูกต้องและเหมาะสมมีความสำคัญต่อการเสิร์ฟอาหารเป็นอย่างมาก ในบางครั้งพนักงานบริการพบว่าฝ่ายครัวจัดอาหารใส่ภาชนะไม่ถูกต้อง จะต้องสอบถามและแจ้งต่อพนักงานบริการตำแหน่งเชกเกอร์ทันที เพื่อหาทางแก้ไข

ขั้นตอนการเสิร์ฟอาหาร

กล่าวขอโทษ "ขอโทษค่ะ/ครับ"

แจ้งชื่อรายการอาหาร "อาหารที่สั่งได้แล้วค่ะ/ครับค่ะ/ครับ"

ถอนตัวออกจากลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ"

เมื่อเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว

หลังจากที่เสิร์ฟอาหารครบถ้วนแล้ว พนักงานบริการจะต้องคอยให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่ลูกค้าอยู่ตลอดเวลา โดยคอยสังเกตความต้องการของลูกค้าว่าต้องการสิ่งใดเพิ่มเติมจากรายการอาหารที่สั่ง เช่นลูกค้าต้องการจานแบ่งเพิ่มขึ้น ลูกค้าต้องการสั่งอาหารเพิ่มเติม รวมถึงคอยบริการด้านอื่นๆ เช่นน้ำดื่ม ใกล้เคียงจะต้องรินเพิ่มเติม ในการยืนเพื่อคอยให้บริการลูกค้าพนักงานบริการต้องยืนห่างจากโต๊ะพอสมควร ในตำแหน่งที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่ในขณะเดียวกันจะต้องให้ความเป็นส่วนตัวต่อลูกค้าทุกครั้งที่พนักงานบริการเข้าไปหาลูกค้าเพื่อบริการ จะต้องกล่าวเตือนให้ลูกค้ารู้ตัวก่อน โดยกล่าวว่า "ขอโทษค่ะ/ครับ" ทุกครั้ง และเมื่อต้องการถอนตัวออกมา จะต้องกล่าว "ขอบคุณมากค่ะ/ครับ" ทุกครั้งเช่นกัน การเสิร์ฟอาหารจะต้องใช้ถาดสำหรับเสิร์ฟอาหาร เท่านั้น ขั้นตอนหลังจากเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว

เยี่ยมเยียน / บริการลูกค้า "ขอโทษค่ะ/ครับ ทุกอย่างเรียบร้อยแล้วค่ะ/ครับ"

ดูและและเติมเครื่องดื่ม "ขอโทษค่ะ/ครับ เติมน้ำเพิ่มไหมคะ"

เชียร์อาหารเพิ่มเติม (ระบุรายการอาหาร) "ขอโทษค่ะ/ครับ จะรับ.....เพิ่มเติมไหมคะ/ ครับ"

เมื่อลูกค้าทานอาหารเกือบจะหมดเมื่อลูกค้าทานอาหารได้สักระยะ สังเกตว่าลูกค้ามีอาหารบางส่วนที่รับประทานเรียบร้อยแล้ว พนักงานบริการต้องรีบเก็บจานอาหารนั้นออกมาจากโต๊ะลูกค้า เพื่อให้บนโต๊ะเหลือเพียงจานอาหาร และสิ่งที่จำเป็นเท่านั้น การเข้าไปเก็บจานพนักงานบริการต้องสังเกตจังหวะและทยอยเก็บจาน ซึ่งจะต้องไม่ไปรบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้ารับประทานอาหารใกล้อิ่ม หรือเรียบร้อยแล้วทั้งหมดจากรายการอาหารที่สั่ง พนักงานบริการต้องเข้าไปสอบถามความต้องการของลูกค้าว่าต้องการรับประทานอาหารอื่นเพิ่มหรือไม่ ในการเข้าไปถามพนักงานบริการจะต้องใช้คำถามโดยเจาะจง หรือให้แคบลง ควรเป็นรายการอาหารประเภทของหวาน หากใช้คำถามที่กว้างไปจะทำให้ลูกค้าเลือกรายการอาหารไม่ได้ ทำให้งดรายการอาหารในที่สุด พร้อมกับ

สอบถามถึงรสชาติอาหารและข้อเสนอแนะจากลูกค้า

ขั้นตอนเมื่อลูกค้าทานอาหารเกือบจะหมดสอบถามถึงรสชาติอาหาร/รับข้อเสนอแนะจากลูกค้า "ขอโทษค่ะ/ครับ รสชาติอาหารเป็นอย่างไรบ้างคะ/ครับ "

ถอนตัวออกจากลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ"

สังเกตจังหวะและทยอยเก็บจาน "ขอโทษค่ะ/ครับ ขอเก็บจานอาหารค่ะ/ครับ"

เชียร์ของหวาน ไอศกรีมหรือกาแฟ(ระบุรายการ) "ขอโทษค่ะ/ครับ จะรับ.....เพิ่มไหมคะ/ครับ" หรือ "ขอโทษ ค่ะ/ครับ จะรับไอศกรีมเย็นๆ เพิ่มไหมคะ มีรสชาเขียวและวนิลาค่ะ"

ถอนตัวออกจากลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ"

เมื่อลูกค้าต้องการเช็คบิล

เมื่อลูกค้าแสดงความต้องการเช็คบิล หมายความว่าลูกค้าต้องการเสร็จสิ้นการรับประทานอาหารในครั้งแล้ว ใน การเช็คบิลเก็บเงิน เมื่อลูกค้าแสดงความต้องการเช็คบิล พนักงานบริการจะต้องเข้าไปพบลูกค้า เพื่อสอบถามความ ต้องการให้แน่ชัดอีกครั้ง พร้อมสอบถามการใช้บัตรคุ้มครองส่วนบุคคลจากนั้น พนักงานบริการจะต้องมาแจ้งที่แคชเชียร์ โดยแจ้งหมายเลขโต๊ะที่ต้องการเช็คบิลให้ชัดเจน จากนั้นแคชเชียร์จะดำเนินการเช็คบิล เพื่อใช้สำหรับเก็บเงินและ ให้ลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้องควบคู่กับใบจดคำสั่งรายการอาหาร พนักงานบริการนำใบเช็คบิลให้ลูกค้าเพื่อ ตรวจสอบพร้อมแจ้งจำนวนค่าอาหาร หากมีรายการใดผิดพลาดพนักงานบริการจะต้องขอโทษและแก้ไขทันทีการ รับเงิน พนักงานบริการสามารถรับเงินโดยผ่านเงินสดหรือบัตรเครดิต (Credit Card) การเช็คบิลและทอนเงิน

จะต้องใช้สมุดเพิ่มเช็คบิลเสมอ

ขั้นตอนเมื่อลูกค้าต้องการเช็คบิล

เมื่อลูกค้าขอเช็คบิล "ขอโทษค่ะ/ครับ ต้องการเช็คบิลใช้ไหมคะ/ครับ ไม่ทราบมีบัตรส่วนลด ไหมคะ/ครับ"...

"กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ"...แจ้งยอดเงิน "ขอโทษค่ะ ทั้งหมด 500 บาทค่ะ/ครับ"...รับเงินจากลูกค้า แจ้งจำนวนเงิน ที่รับมา "รับมา 1,000 บาทค่ะ/ครับ"...ทอนเงินให้ลูกค้า "ขอโทษค่ะ เงินทอน 500 บาทค่ะ/ครับ"...เลื่อนเก้าอี้ให้ ลูกค้าออก "ขอบคุณค่ะ/ครับ โอกาสหน้าเชิญใหม่นะคะ/ครับ"

การเก็บโต๊ะ

เมื่อลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จสิ้นแล้วจะต้องเก็บจานอาหารออกจากโต๊ะให้เรียบร้อย การเก็บจานออกจากโต๊ะ จะต้องสังเกตว่าลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จเรียบร้อยแล้ว มีการวางเครื่องมือ(ช้อน ตะเกียบ) นานพอสมควร โดยที่ ลูกค้าไม่ได้รับประทานอาหารติดต่อกัน หากลูกค้ายังคงนั่งอยู่ที่โต๊ะจะต้องสอบถามอีกครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้า รับประทานอาหารเสร็จสิ้นแล้ว หรือมีจานอาหารบางส่วนที่มีการรับประทานเรียบร้อยแล้ว

วิธีการเก็บจานที่ถูกต้อง จะต้องใช้ถาดสำหรับยกเก็บจาน(ถาดสี่ติ) เท่านั้น เก็บจากใกล้ตัวไปหาไกลตัว โดยเก็บ อุปกรณ์ที่มีขนาดใหญ่ไปหาอุปกรณ์ที่มีขนาดเล็ก วางซ้อนกันอย่างเป็นระเบียบและรวดเร็ว ในกรณีที่มีขยะห้ามมิ ให้นำขยะใส่ในภาชนะอาหาร ใช้ผ้าสะอาดเปียกหมาดๆ เช็ดทำความสะอาด หลังจากนั้นนำกระดาษรองจาน และ ตะเกียบมาวางให้เรียบร้อย เพื่อพร้อมในการบริการลูกค้าต่อไป

ส่งลูกค้า

เมื่อเช็คบิลเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว ลูกค้าเริ่มขยับตัวพนักงานบริการต้องให้ความช่วยเหลือทันทีเท่าที่จะสามารถทำได้และเห็นสมควร เช่นขยับเก้าอี้ สังเกตดูว่าลูกค้าลืมสิ่งของหรือไม่ กล่าวขอบคุณและชักชวนให้ลูกค้ากลับมาอีก ด้วยท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยท่าทางที่เต็มใจ

ขั้นตอนการส่งลูกค้า

- เดินนำหน้าลูกค้าไปยังประตู (กรณีที่สามารถกล่าวขอบคุณลูกค้า พร้อมยกมือไหว้ ขอขอบคุณมากคะ/ครับ โอกาสหน้าเชิญใหม่คะ/ครับ)

การแก้ปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้า

1. เมื่อลูกค้าบอกว่า อาหารที่ได้รับรสชาติไม่ดี เสียการแก้ไข

- กล่าวขอโทษลูกค้า

- นำอาหารจานนั้นไปคืนฝ่ายครัว และให้ฝ่ายครัวได้สำรวจหรือทดสอบอาหาร จานนั้น

- ยื่นเมนูให้ลูกค้า และสอบถามว่าต้องการอาหารชนิดเดิมหรือไม่ หรือจะเปลี่ยนเป็นอาหารอย่างอื่นแทน

- นำอาหารไปให้ลูกค้า และกล่าวขอโทษที่ผิดพลาด และเกิดความล่าช้า

- ฝ่ายบริการจัดการกับรายการอาหารนั้นว่าจะคิดเงินอย่างไร หรือตัดออกจากรายการอาหารที่สั่ง แล้วแต่กรณี

2. ลูกค้ามาก่อนเวลาเปิดห้องอาหาร

- พนักงานบริการจะต้องแจ้งและปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยท่าทางที่สุภาพถึงเวลาเปิดร้าน

3. ลูกค้าที่มาใกล้เวลาปิดร้าน

- ให้ปฏิบัติกับลูกค้าด้วยกิริยาท่าทางปกติ ไม่ปฏิบัติอย่างเร่งรีบ

4. ลูกค้าลังเลใจในการเลือกอาหาร

- พนักงานบริการจะต้องอดกลั้นไม่แสดงความเบื่อหน่ายและเร่งลูกค้า พยายามชี้แจงและแนะนำอาหาร

5. ลูกค้าอารมณ์ไม่ดี

- พยายามต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เรียบร้อย รับฟังคำตำหนิต่างๆ แต่ไม่คล้อยตาม

6. ลูกค้าอะอะวุ่นวาย

- หลีกเลี่ยงการโต้เถียงวิพากษ์วิจารณ์ ปฏิบัติตนให้เรียบร้อยอย่าให้ลูกค้าโกรธ

7. ลูกค้ามาโดดเดี่ยว

- ให้บริการอย่างรวดเร็ว และไม่สอบถามลูกค้าว่ามาคนเดียวหรือ

8. ลูกค้าที่มีเด็กมาด้วย

- จัดเก้าอี้ทรงสูงสำหรับเด็กให้กับเด็ก เก็บอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่หน้าเด็กออกให้หมด นำน้ำมาเสิร์ฟให้เด็กก่อนโดยใช้แก้วเด็ก และพยายามแจ้งต่อผู้ปกครองถึงอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ถ้าเด็กวิ่งเล่นในในห้องอาหาร

9. ลูกค้าพิการ

- พยายามให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ แต่ไม่มากจนเกินไปทำให้เป็นเป้าสายตาของลูกค้าท่านอื่น

10. ลูกค้านำสัตว์เลี้ยงเข้ามาด้วย

- พยายามแจ้งลูกค้าว่าทางร้านของเราไม่อนุญาตให้นำสัตว์เลี้ยงเข้ามาด้วยท่าทางที่สุภาพ

11. ลูกค้ายิ้มของ

- เมื่อลูกค้ายิ้มของจะต้องรีบแจ้งต่อ SUPERVISOR ทันทีเพื่อจะดำเนินการต่อไปในการจัดเก็บ เมื่อลูกค้ามาทวงถามหาสิ่งของที่ลืมจะได้แจ้งลูกค้าได้ถูกต้อง

12. ลูกค้าที่สวนลาม / เป็นกันเอง

- บริการตามปกติ โดยสุภาพหลีกเลี่ยงที่จะสนทนาอย่างต่อเนื่องยืดเยื้อ ไม่ได้ตอบสนองอย่างเป็นกันเองกับลูกค้า

13. ลูกค้ารีบร้อน / เร่งรีบ

- พยายามแนะนำรายการอาหารที่ปรุงด้วยความรวดเร็วไม่เสียเวลาปรุงนาน พร้อมทั้งบอกกำหนด เวลาปรุงของรายการอาหารที่ลูกค้าเลือกโดยประมาณและบริการอย่างดีที่สุด

14. อาหารหรือเครื่องดื่มหก

- หากอาหารหรือเครื่องดื่มหกบนโต๊ะจะต้องนำมาเช็ดทำความสะอาดทันที หรือสอบถามลูกค้าว่าต้องการย้ายโต๊ะหรือไม่ ในกรณีที่มีความสกปรกมาก ในกรณีที่อาหารหรือเครื่องดื่มหกเลอะเสื้อผ้าลูกค้าจะต้องรีบกล่าวขอโทษ และนำผ้าสะอาดชุบน้ำหมาดๆ มาเช็ดให้ทันที ถ้าในกรณีรุนแรงไม่สามารถแก้ไขได้ต้องแจ้งต่อผู้จัดการร้าน

15. ลูกค้าชมเชย

- เมื่อลูกค้ากล่าวชมเชยทั้งโดยตรงจะต้องกล่าวขอบคุณต่อหน้าลูกค้าอย่างนอบน้อม หรือเผชิญได้ยินจะต้องนำชมเชยเหล่านั้นแจ้งต่อพนักงานให้ทราบทันที เช่นเรื่องรสชาติอาหารให้นำคำชมเชยเหล่านั้นแจ้งต่อฝ่ายครัว

16. การดำเนินเกี่ยวกับการบริการ

- ซึ่งจะต้องป้องกันวิธีการที่ถูกดำเนิน ซึ่งจะต้องบริการให้ดีที่สุด หรือบางครั้งเกิดการฉุกฉลุนไม่สามารถแก้ไขได้ทันที จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพนักงานบริการที่จะใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหา โดยทั่วไปพนักงานแก้ไขปัญหาโดย แนะนำตัวเอง ฟังอย่างตั้งใจ จดและเก็บรายละเอียดของปัญหา คิดหาวิธีแก้ไขปัญหา กล่าวขอโทษ ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง ขอขอบคุณลูกค้าที่ให้คำแนะนำ ให้สัญญาว่าจะนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง

17. เมื่อต้องปฏิเสธคำร้องขอของลูกค้า

- ในกรณีที่ไม่สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้า พนักงานควรแสดงให้เห็นว่ามีความเข้าใจสิ่งที่ลูกค้าร้องขอ และได้ใช้เวลาไตร่ตรองอย่างรอบคอบแล้ว จึงกล่าวขอโทษและปฏิเสธอย่างสุภาพ พร้อมกับอธิบายถึงเหตุผลที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้

18. เมื่อไม่สามารถตอบปฏิเสธหรือตอบรับคำร้องขอของลูกค้าได้ในขณะนั้น

- ควรกล่าวขอโทษที่ไม่สามารถช่วยเหลือได้ทันที พร้อมทั้งแจ้งเหตุผล เช่น "เรื่องนี้เกี่ยวข้องกับนโยบายทางการตลาด กระผมขออนุญาตปรึกษาหัวหน้าก่อน เพื่อให้ลูกค้าได้ประโยชน์อย่างเต็มที่" ไม่ควรตอบว่าตัวเองไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ และควรแจ้งวันเวลาที่จะให้ลูกค้าได้รับทราบถึงผลของการตัดสินใจดังกล่าว