



มาตรฐานขั้นต่ำการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
MINIMUM STANDARDS FOR FOOD AND BEVERAGE

ลำดับการบริการ SEQUENCE OF SERVICE

การใช้โทรศัพท์

1. ณ. Counter ต้อนรับหน้า ห้องอาหารต้องมีพนักงานที่ได้รับการอบรมอย่างดี ประจำตลอดเวลาที่เปิดให้บริการ
2. รับสายเมื่อมีเสียงเรียกภายในไม่เกิน 3 ครั้ง
3. สร้างความประทับใจให้แขกผ่านการโต้ตอบทางโทรศัพท์อย่างสุภาพและกระตือรือร้น เนื่องจากเป็นจุดแรกที่แขกสัมผัสกับโรงแรม
4. หากมีเหตุจำเป็นต้องรอเกินกว่าเสียงเรียก 3 ครั้ง เมื่อรับสาย ต้องขออภัยที่ให้แขกรอโดยกล่าว “Good morning, ระบุชื่อห้องอาหาร Somsri’s speaking, sorry to keep you waiting. How may I help you?”
5. กล่าวทักทายแขกด้วยการระบุชื่อห้องอาหาร และชื่อผู้รับสายให้ชัดเจน
6. หากต้องพักสายและให้แขกถือสายคอยให้ขออนุญาต โดยกล่าว “May I put you on hold or ask Mr. Smith to call you back?” หรือแจ้งให้วางสายแล้วจะโทรกลับ. และระบุเวลาที่จะโทรกลับให้แขกทราบ “May I take your name and number please, and will ask Mr. Smith to return your call?”
7. ทวนรายละเอียดที่แขกให้มา และเมื่อถึงเวลาที่สัญญาไว้ แม้จะไม่สามารถติดต่อผู้ที่ระบุให้โทรกลับได้ เราต้องโทรแจ้งแขกเมื่อถึงเวลาที่สัญญาไว้
8. กรณีรับสายที่พักไว้ต้องกล่าวขอบคุณที่คอยสาย “Thank you for holding Madam / Sir...”



9. การใช้ถ้อยคำระหว่างการสนทนา

- แสดงความสุภาพเป็นกันเองแต่อย่าตีสนิทมากเกินไป (Over-familiarize)
- ใช้คำที่เฉพาะเจาะจง ง่ายๆ อย่าใช้ประโยคยาวๆ
- ห้ามส่งเสียงอุทาน
- น้ำเสียงอบอุ่น กระตือรือร้น และ เป็นมิตร

10. กล่าวขอบคุณเมื่อจบการสนทนา “Thanks for calling, goodbye.” และรอให้ลูกค้าวางสายก่อน

11. การวางตัวระหว่างใช้โทรศัพท์

- นั่งตัวตรง , ยิ้ม
- สมาธิอยู่ที่การใช้โทรศัพท์ แม้กำลังทำงานอื่นอยู่ให้หยุดทำทันที
- ห้ามรับประทาน หรือดื่มระหว่างพูดโทรศัพท์
- ห้ามอ่านหนังสือระหว่างพูดโทรศัพท์
- แแนบโทรศัพท์ติดอยู่ระหว่าง ปาก และ หูฟัง
- พูดช้าๆ และชัดเจนทุกคำ
- หากฟังไม่ชัดให้ขอร้องลูกค้าให้พูดซ้ำ ห้ามเดาหรือทักท้วงตัวเอง
“Excuse me sir/madam please repeat again.”

การต้อนรับแขก greeting the Guests

1. มาถึง Outlet ก่อนเวลาเปิดบริการ 15 นาที Receptionist ต้องตรวจการสำรองที่นั่งประจำวันเพื่อจัดเตรียมสิ่งที่จำเป็นก่อนเปิดบริการ โดยตรวจ Surname, initials and size of the party.
2. ชักซ้อมการต้อนรับหน้าทางเข้าทุกครั้ง
3. พนักงานต้องแต่งกายถูกต้องครบถ้วนตาม Uniform Manual และมีป้ายชื่อเสมอ
4. เมื่อแขกมาถึง กล่าวต้อนรับอย่างมีชีวิตชีวา ยิ้ม และสบตาแขก
 - “Good afternoon Madam/Sir (or) Mr. Smith. Welcome to ชื่อ ห้องอาหาร.”. (เอ่ยชื่อแขกเสมอ)
 - “Have you made a reservation, Madam/Sir?”.



5. เมื่อตรวจสอบการจองแล้วให้ยืนยันให้แขกทราบ

- “A table under Mr. Curt Smith for 2 persons?”
- หากเป็นแขกที่ไม่ได้จองมา ให้ถามคำถามต่อไปนี้
 - “ A table for how many people, Madam / Sir? ”
 - “ May I have your name for our information? ”
 - “Would you prefer smoking or non-smoking area?”
- กรณีห้องอาหารเต็ม หรือไม่สามารถจัดหาที่ที่แขกต้องการ ต้องพยายามเสนอทางเลือกอื่นให้แขก เพื่อเป็นการทำ Cross Sale ให้ Outlet อื่น
- กรณีต้องจัดโต๊ะ รูปแบบใหม่ให้เข้ากับจำนวนแขกใน Group ให้พาแขกไปนั่งคอยบริเวณ cocktail Area เสนอรายการเครื่องดื่มระหว่างคอย พร้อมทั้งยื่น Menu ให้แขกวางแผนการสั่งอาหารระหว่างคอยการจัดโต๊ะ

หากพบปัญหาด้านการจองให้เรียก Captain, Supervisor, Asst. Manager or Manager. และกล่าว “Would you care to wait, Madam/Sir, I will ask the Headwaiter, Assistant Supervisor, Captain’s help.” ระหว่างให้แขกคอย ให้ถามแขก “Would you care to see the menu, Madam/Sir?”

การนำแขกไปที่โต๊ะ Seating the Guest

1. ต้องนำแขกไปที่โต๊ะทันที โดยมีพนักงานระดับรองลงมาที่ได้รับการอบรมแล้วประจำที่แทน
2. ใช้เส้นทางที่สั้นที่สุดในการนำแขกไปที่โต๊ะ โดยกล่าว
“Would you care to follow me, Madam/Sir (or) Mr. Smith?”
Or” This way please.” เดินนำหน้าแขกไม่เกิน 3 ก้าว.
3. การเลือกโต๊ะให้แขกในห้องอาหารควร จัดให้แขกนั่งต่อเนื่องกัน เพื่อให้ห้องอาหารไม่ดูโล่ง จนไม่น่าใช้บริการ (เว้นแต่แขกจะจงเลือกสถานที่)
4. เมื่อถึงโต๊ะ ดึงเก้าอี้ให้ผู้หญิงก่อน



5. กรณีเป็น Party Group ให้
 - จัดให้เจ้าภาพนั่งหัวโต๊ะ
 - เพื่อป้องกันเสียงดังรบกวนผู้อื่น ให้จัด Group ห่างจากแขกปกติ
 - ผู้สูงอายุ และ คนพิการให้นั่งใกล้ทางออก
 - คู่สมรสจัดให้นั่งที่มุมสงบและเป็นส่วนตัว
 - การตั้งเก้าอี้ให้แขกนั่งให้ยื่นหลังเก้าอี้ ให้ตั้งเก้าอี้สำหรับผู้หญิงก่อนเรียงลำดับอายุมากก่อน
 - ค่อยๆ เลื่อนเก้าอี้เข้าขณะแขกกำลังจะนั่ง
 - คลี่ Napkins ออกจากการพับ ค่อยๆ วางบนตักแขกโดยเข้าด้านซ้ายมือที่นั่งเรียบร้อยแล้ว
 - หากแขกกำลังสนทนาอย่ารบกวน ให้คอยจนพร้อมจึงวาง Napkins

นำเสนอเครื่องดื่ม Presenting Beverage

1. นำเสนอเครื่องดื่มแก่เจ้าภาพ โดยเริ่มที่. Aperitifs “Would you care for a glass of wine or cocktail, Madam/Sir?”
 - เสนอ Cocktails of the month. พร้อมกับ Drink list

การเสิร์ฟเครื่องดื่ม Service of Beverage

1. ต้องเสิร์ฟภายในไม่เกิน 3 นาที หลังจากที่ได้รับ Order. ยกเว้น Cocktail ที่ทำยากให้เสิร์ฟภายในเวลาไม่เกิน 5 นาที
2. การเสิร์ฟเครื่องดื่มทุกชนิดต้องใช้ ถาดเสิร์ฟ โดย
 - ถือถาดเสิร์ฟด้วยมือข้างเดียว
3. จัดวางแก้วและขวดในถาดให้สมดุล
4. เครื่องดื่มต้องเสิร์ฟให้แขกโดยเข้าทางด้านขวาของแขก ยกเว้นบางโต๊ะที่ด้านขวาของแขกติดกำแพง การถือแก้วเพื่อเสิร์ฟต้องใช้นิ้วจับที่ก้านแก้ว อย่างระมัดระวัง ก่อนเสิร์ฟต้องกล่าว “Excuse me, Madam/Sir (or) Mr. Smith.”



5. ต้องระบุชื่อเครื่องดื่มให้แขกทราบเมื่อวางแก้วบนโต๊ะ “Your Bloody Mary, Madam/Sir (or) Mr. Smith.”
6. ขวดเครื่องดื่มที่ต้องวางบนโต๊ะต้องหันฉลากไปด้านหน้าของแขก และวางขวดอยู่หลังแก้วไม่ให้บังแก้วของแขก เครื่องดื่มที่มีไม้คนเหล้า (Stirrer) ต้องคนให้แขก แล้วหยิบออก ยกเว้นเครื่องดื่มประเภทที่มีส่วนผสมหนัก (Heavy Density) เช่น Bloody Mary ก่อนเครื่องดื่มหมดให้ถามแขกว่าจะสั่งเพิ่มหรือไม่ ก่อนเก็บแก้วออก “Would you care for another Perrier, Madam?”
7. เก็บแก้วเก่าพร้อมอุปกรณ์ที่ใช้ ออก วางแก้วใหม่แทนที่ในตำแหน่งเดิม

การนำเสนอรายการอาหาร Presenting the Menu

1. เปิดเมนู (ที่สะอาด อยู่ในสภาพเรียบร้อย) “The menu, Madam/Sir (or) Mr. Smith.” ส่งให้สุภาพสตรีก่อน และเจ้าภาพเป็นคนสุดท้าย
2. เฉพาะในมื้อกลางวัน ส่ง Menu ให้แขกทันทีหลังจากรับ Order เครื่องดื่ม
3. ก่อนการส่งเมนูให้แขกเลือกสั่งอาหารต้องตรวจสอบรายการต่อไปนี้
 - Daily Special
 - Out of stock items
 - Menu is spotless and in good condition

การรับคำสั่งอาหาร Taking Order

1. แนะนำรายการอาหารพิเศษประจำวัน รวมทั้งรายการอาหารที่ไม่ได้มีใน Menu โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับ
 - Current promotions
 - Recommendations
 - รายการที่ของหมดหรือไม่มีขาย
 - กรณีแขกรีบหรือมีเวลาน้อยให้แนะนำอาหารที่ใช้เวลาปรุงไม่นาน
 - แจ้งหัวหน้างานทันที กรณีแขกต้องการอาหารพิเศษและต้องการเร่งให้เร็วเป็นพิเศษ



- การเขียนคำสั่งรายการอาหารให้เริ่มที่สุภาพสตรีก่อน เจ้าภาพเป็นคนสุดท้าย
 - จำรายละเอียดได้แม่นยำว่ารายการไหนเป็นของใคร เพราะการเสิร์ฟผิดเป็นการแสดงความไม่เป็นมืออาชีพ
 - ประโยคที่ต้องใช้ในการรับคำสั่งอาหาร:
 - “May I take your order, Madam/Sir (or) Mr. Smith?” or
 - “Are you ready to order, Madam/Sir (or) Mr. Smith?”หากแขกยังไม่พร้อมสั่งอาหาร:
 - “That’s fine, Madam/Sir (or) Mr. Smith, please take your time.” แล้วถอยออกห่างจากโต๊ะ รอสังเกตว่าแขกพร้อมสั่งอาหารเมื่อไร
 - แจ้งแขกหากต้องการอะไรเพิ่มเติม
 - “Would you care for any further recommendations or assistance?”
2. รายการในเมนูที่พนักงานต้องรู้รายละเอียดเพื่ออธิบายลูกค้า เกี่ยวกับ
- Be prepared to explain:
 - Menu prices
 - Service charge
 - Preparation time and method
 - ในการแนะนำรายการอาหารไม่ต้องแจ้งราคาให้ลูกค้าทราบ
 - อย่าแนะนำรายการอาหารเกิน 3 อย่าง เพราะแขกจะจำไม่ได้ และเสียเวลานาน
 - อย่าเร่งเร้าหรือยัดเยียดชนิดของอาหารที่แนะนำ



การเสิร์ฟขนมปังและเนย Service of Bread and Butter

1. ต้องเสิร์ฟ Bread & Butter ให้แขกทุกคนทันทีหลังรับ Order เสร็จ ก่อนเสิร์ฟ appetizer เสมอ.
2. ต้องเสิร์ฟ Bread & Butter ใน Bread Basket เสมอ
3. Bread ต้องใหม่ สด
4. Butter ต้องไม่แข็งเกินไป ต้องนำออกจากตู้แช่ ให้อยู่ในอุณหภูมิปกติก่อนเสิร์ฟ
5. เตรียม Margarine พร้อมเสมอสำหรับแขกที่ไม่ทาน Butter
6. เติมน้ำ Bread and butter ทันทีที่พร้อมโดยอัตโนมัติและเก็บออกทันทีเมื่อจะเสิร์ฟของหวาน
7. การเก็บ หรือ วาง มีด, ช้อน, ซ้อม ใหม่ทุกครั้งต้องวางที่ละชั้น โดยเข้าด้านขวาของแขกเสมอ

การเสิร์ฟไวน์ Service of Wine

1. แขกทุกคนต้องการไวน์ที่อยู่ในสภาพดีและเสิร์ฟอย่างมืออาชีพและระมัดระวัง
2. รายการที่ต้องตรวจสอบก่อนการเสิร์ฟไวน์:
 - ยี่ห้อ ปี ของไวน์ตรงตามที่แขกสั่ง.
 - ชนิดขององุ่น (vintage) ตรงตามที่แขกสั่ง.
 - อุณหภูมิถูกต้อง.
 - ฉลากอยู่ในสภาพสมบูรณ์
 - ขวดไม่มีคราบฝุ่น
 - ถูขวดไวน์อย่างระมัดระวัง ห้ามเขย่า
 - นำขวดไวน์ให้แขกตรวจก่อนเปิด

“Your Chateau Margaux 1983, Madam/Sir (or) Mr. Smith.”

 - ไวน์ขาวต้องใส่ในถังแช่ไวน์ที่ใส่น้ำแข็งและน้ำปริมาณเท่ากัน ปิดด้านบนด้วยผ้าที่สะอาด
 - ไวน์แดงต้องห่อหุ้มด้วยผ้าและใส่ในตะกร้าไวน์ หากเหลือครึ่งขวดแล้วให้วางบน Coaster บนโต๊ะ



- ในการเปิดขวด ต้องตัดตะกั่วหุ้มด้วยใบมีดของที่เปิดไวน์ออกให้หมดเพื่อเวลารินจะได้ไม่สัมผัสกับไวน์
- ค่อยๆ ดึงจุกคอ르크 ไม่ให้เกิดเสียงดัง และทำความสะอาดปากขวดหลังเปิด

3. รินไวน์เพื่อให้แขกชิมก่อนเสิร์ฟโดยถามเจ้าภาพ

“Would you care to try the wine, Madam/Sir (or) Mr. Smith?”

ถ้าคำตอบ “yes”, รินไวน์ขนาด 1 นิ้วเสิร์ฟทางด้านขวาของแขกด้วยมือขวา และค่อยๆ แสดงฉลากขวดให้แขกพิจารณาตลอดเวลาที่คอย เมื่อแขกยืนยัน จึงเสิร์ฟสุภาพสตรีก่อน-เจ้าภาพทีหลัง (Ladies first-Host last)

- หากมีปัญหาจากการชิมไวน์ให้รายงาน Supervisors/Captains
- ต้องหันฉลากไวน์เข้าหาแขกตลอดเวลาที่รินไวน์และหุ้มด้วย
- ปริมาณการเสิร์ฟต่อครั้ง ไวน์แดง 50% ของแก้ว ไวน์ขาว 70% ของแก้ว
- ก่อนการนำขวดไวน์เปล่าออกจากโต๊ะต้องแสดงขวดเปล่าให้แขกตรวจ (ห้ามคว่ำขวดในถังแช่ไวน์),
- การดื่มเศษไวน์หรือแชมเปญเหลือติดขวดให้แบ่งเท่าๆกันระหว่างแขกกับเจ้าภาพพร้อมถามแขก

“Would you care for another bottle, Madam/Sir (or) Mr. Smith?”.

- เวลาเปิดแชมเปญต้องเอียงขวด 45 องศา, ปากขวดอย่าชี้ไปที่แขก และเวลาเปิดต้องมีผ้าหุ้มบริเวณจุก cork เพื่อความปลอดภัย และเปิดอย่างระมัดระวัง เว้นแต่แขกต้องการให้เกิดเสียงเวลาเปิด



การเสิร์ฟอาหาร Service of Plated Food

1. อาหารที่แขกสั่งต้องเสิร์ฟใหญ่ถูกต้อง ทั้ง ชนิด โต๊ะ และเสิร์ฟให้ตรงกับแขกแต่ละคน โดยการบอกชื่ออาหารก่อนวางบนโต๊ะ
2. การจัดส่งอาหารจากครัวมายังห้องอาหาร
 - ก่อนนำอาหารมาจากครัวต้องตรวจสอบดังนี้
 - รายการอาหารที่จัดทำถูกต้องตาม Order
 - จานต้องร้อน
 - มีอุปกรณ์ประกอบครบถ้วน
 - อาหารสำหรับโต๊ะเดียวกันต้องเสิร์ฟพร้อมกัน
 - ต้องใช้ Cover สำหรับอาหารร้อนทุกชนิด
 - ต้องมั่นใจว่าอาหารแต่ละอย่างเป็นของแขกคนไหนโดยการทวนจาก Order
3. อาหารที่เสิร์ฟต้องมีอุณหภูมิถูกต้อง และมีเครื่องเคียง เครื่องปรุงครบบนโต๊ะ
4. ถือจานด้วยมือเดียว ครั้งละไม่เกิน 3 จาน
5. นิ้วห้ามสัมผัสผิวด้านบนของจานขณะเสิร์ฟ
6. มั่นใจว่าช้อน ช้อน มีด ตั้งอยู่บนโต๊ะครบถ้วนก่อนเสิร์ฟอาหาร
7. จานและที่เชียบูหรีต้องสะอาด
8. ที่เชียบูหรีที่มีก้นบูหรีต้องเปลี่ยนทันที โดยการครอบด้วยที่เชียบูหรีใหม่ขณะยกออก
9. ก่อนเสิร์ฟหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ทุกครั้งต้องกล่าว "Excuse me, Madam/Sir (or) Mr. Smith."
10. น้ำจิ้ม ซอสหรือเครื่องปรุงอื่น (Condiments) ต้องเสิร์ฟโดยวางด้านซ้ายของแขก.
11. ก่อนวางอาหารต้องบอกชื่ออาหาร "Your Fillet Mignon, Madam/Sir (or) Mr. Smith."
12. Main Course ต้องวางใกล้แขกที่สุด
13. น้ำจิ้ม ซอสหรือเครื่องปรุงอื่น (Condiments) ต้องวางทันทีที่เสิร์ฟอาหารชุดนั้นๆ



14. อาจถามแขกก่อนว่าต้องการเครื่องปรุงหรือไม่ “Would you care for Béarnaise sauce, Madam/Sir (or) Mr. Smith?”.
15. อาหารทุกรายการต้องเสิร์ฟภายใน 10 นาทีที่สั่ง หรือภายใน 10 นาทีที่มีการเคลียร์จานอาหารรายการก่อนหน้า
 - หลังจากวางจานบนโต๊ะต้องกล่าว: “Enjoy your appetizer, lunch, dinner, etc.”.
 - อ่ยารอให้แขกถามต้องแจ้งรายการอาหารที่จะเสิร์ฟต่อไป
 - หากมีปัญหาระหว่างการเสิร์ฟต้องรายงาน supervisor/headwaiters ทันที

ขั้นตอนการเคลียร์จาน Plate Clearing Procedure

1. ต้องเคลียร์จานภายใน 2 นาทีที่แขกทานเสร็จ
2. ระหว่างเคลียร์จานอาจสอบถามความพึงพอใจของแขก “Is the garoupa to your satisfaction, Madam/Sir (or) Mr. Smith?”
 - หากไม่มั่นใจว่าแขกทานเสร็จหรือไม่ให้ถาม
“Have you finished with your meal, Madam/Sir (or) Mr. Smith?”
 - หากแขกรีบร้อน ซ่อม มีด 45 องศาจับจานแสดงว่าแขกทานเสร็จแล้ว
 - การเคลียร์จานต้องตามลำดับสุภาพสตรีก่อน เจ้าภาพสุดท้าย Ladies first-Host last.
 - เคลียร์จานก่อน ตามด้วย ซ้อน ซ่อม มีด แล้วจึงวางจานใหม่ และซ้อน ซ่อม มีดใหม่
 - เคลียร์จานโดยเข้าทางด้านขวาของแขก ด้วยมือขวา
 - เคลียร์เศษอาหารโดยรวมไว้ที่จานเดียวขณะกำลังเคลียร์จานแต่ละจาน และทำโดยหันออกจากแขก
 - เก็บซ้อน ซ่อม มีด ของจานถัดไป วางบนจานเดิมที่เคลียร์แล้ว ก่อนเคลียร์เศษอาหารของจานถัดไปเสร็จ จึงวางจานที่ 2 ซ้อนด้านบน



- เมื่อเคลียร์งานสุดท้ายเสร็จให้เก็บ แก้ว พริกไทย และจานที่ไม่ใช้ออกให้หมดโดยใช้ถาดเสิร์ฟ
- เช็ดทำความสะอาดโต๊ะ

ขั้นตอนการเคลียร์แก้ว Glass Clearing Procedure

1. แก้วที่ว่าง (ใช้แล้ว)ต้องเก็บออกจากโต๊ะทันที
2. - ใช้ถาดเสิร์ฟในการเคลียร์แก้วเสมอ
 - หากเหลือเครื่องดื่มน้อยกว่า 1/3 ให้ถามแขกว่าจะสั่งเครื่องดื่ม (ระบุชื่อเครื่องดื่มเสมอ) ใหม่: "Would you care for another Perrier water, Madam/Sir (or) Mr. Smith?"
(Captain must be consulted before offering replacement drinks)
 - เคลียร์แก้วออกทางด้านขวาของแขก ด้วยมือขวา.
 - การเคลียร์แก้วให้เรียงลำดับ สุภาพสตรีก่อน เจ้าภาพสุดท้าย- Ladies first- Host last.
 - หากแขกเริ่มสั่ง wine ขณะที่ aperitif ยังเหลือบนโต๊ะ ต้องถามแขก "Are you finished with your Martini, Madam/Sir (or) Mr. Smith?"
 - ถ้าใช้ให้เคลียร์แก้วออกทันที
 - ระวังอย่าให้มีน้ำหยดบนโต๊ะขณะเคลียร์แก้ว
 - อย่าใส่แก้วบนถาดเสิร์ฟ มากเกินไป



การเสิร์ฟ ชา กาแฟ Service of Tea and Coffee

1. ทุกครั้งที่มีการสั่ง ชา กาแฟ ต้องสอบถามเพิ่มเติม:

“Would you care for English or Herbal tea, Madam/Sir (or) Mr. Smith?”

“Would you care for a cappuccino or decaffeinated coffee, Madam/Sir (or) Mr. Smith?”

- ชาต้องเตรียมให้ครบถ้วนทั้งแบบซอง หรือแบบชาจีน
- เสิร์ฟชา กาแฟด้วยภาชนะที่สะอาด พร้อม chips and cracks.
- White sugar, low calorie sweetener and milk ต้องเสิร์ฟพร้อมชาเสมอ
- เตรียมน้ำผึ้งไว้พร้อมเสมอหากมีการร้องขอ
- เสิร์ฟมะนาวในจานขนมปังพร้อมการเสิร์ฟชา
- ต้องใส่ Cocoa ด้านบนของ Cappuccino เสมอ
- Brown sugar, low calorie sweetener and cream (or milk) ต้องเสิร์ฟพร้อมกาแฟ
- Iced tea ต้องเสิร์ฟด้วยน้ำเชื่อม (sugar syrup) แยกต่างหากเสมอ โดยวางไว้ด้านข้างแก้วชา พร้อมช้อนชาและมะนาว.
- ต้องเสิร์ฟ Petit fours ก่อน tea and coffee เสมอ
- ถ้ามองแขกอย่างน้อย 1 ครั้งว่าต้องการเติม ชา กาแฟเพิ่ม เมื่อพบว่าแขกดื่มหมดแล้ว
- หากเสิร์ฟเป็น Pot ต้องรินให้แขกก่อนเสิร์ฟ



การเรียกเก็บเงิน Presenting the Bill

1. ใส่ Longbill ใน Folder ที่สะอาด และอยู่ในสภาพดี เมื่อแขกเรียกเก็บเงิน อาจโดย วาจาหรือแสดงท่าทาง
2. หลังจากแขกเรียกเก็บเงินต้องส่งบิลใน Folder ไม่เกิน 2 นาที
 - บิลต้องจัดพิมพ์โดยระบบ POS และตรวจสอบเบื้องต้นโดย Supervisor
 - เปิด folder วางตรงหน้าแขกที่เรียกเก็บเงินพร้อมปากกา (Hotel Logo)
 - “Your bill, Madam/Sir (or) Mr. Smith.” และถอยออกมายืนห่างๆ
 - เมื่อแขกวางเงินหรือบัตรเครดิต ให้ปิด Folder และถอยออกมา ตรวจสอบเช็ค ความถูกต้องก่อนส่งให้ Cashier
 - เงินทอนทั้งหมดต้องอยู่ใน Folder ที่คืนแขก
 - หลังจากแขกวางเงินหรือบัตรเครดิต ต้องนำเงินทอนหรือสลิปบัตรเครดิตถึงแขก ไม่เกิน 3 นาที
 - การเรียงเงินทอนให้เรียงเหรียญไว้บนสุด ตามด้วยธนบัตรย่อย ส่วนธนบัตร ใหญ่อยู่ล่างสุด
 - กรณีแขกชำระด้วยบัตรเครดิต แยกลงชื่อในสลิปแล้วให้แยกส่วนของสำเนา Customer Slip ให้แขก พร้อม Long bill ต้นฉบับ
 - กรณีเป็นแขกห้อง ให้แขกกรอกชื่อ ด้วย Block Letter ,Room No.และ เห็นชื่อ ใน Long bill
 - กล่าว “Thank you very much, Madam/Sir (or) Mr.Smith. We hope to see you again.”.
 - ส่งคืน Long bill ให้ Cashier ทันที



อำลาแขก Farewell to the Guest

1. เมื่อแขกชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ให้ยื่นคอยเพื่อให้แขกลุกจากโต๊ะ
เมื่อแขกลุกขึ้น ต้องช่วยดึงเก้าอี้ เริ่มที่สุภาพสตรีก่อน เดินนำแขกไปที่ทางออก
หยุดคอยที่ประตู สบตา ยิ้ม และกล่าวลา
“Goodbye, Madam/Sir (or) Mr.Smith. We hope to see you again soon.”

การแต่งกายและอนามัยส่วนบุคคล Personnel Grooming and Hygiene

1. พนักงานบริการทุกคนต้องแต่งเครื่องแบบที่สะอาด ไม่ชำรุด และรัดอย่างดี
2. - ขนาดของเครื่องแบบพอดี
- อาบน้ำส้วมสม่ำเสมอ ใช้ยาระงับกลิ่นตัว ห้ามใช้น้ำหอมที่มีกลิ่นแรง
- ติดป้ายชื่อที่มีสภาพดี
- สวมรองเท้าหนังหุ้มส้น สีดำที่ขัดเงาอย่างดี
- สวมถุงเท้าสะอาดสีด้า
- รักษาอนามัยปาก อย่าให้มีกลิ่นปาก
3. พนักงานดูแลสุขอนามัยส่วนตัวอย่างดี
4. - พนักงานชายห้ามไว้หนวดเครา
- พนักงานหญิงรักษาความสะอาดผมอย่างดีหากมีผมยาวต้องรวบให้เรียบร้อย
- ห้ามทำสีผมฉูดฉาด ห้ามใช้เจลผมเปียก
- ตัดเล็บสั้นและรักษาความสะอาดอยู่เสมอ ห้ามทาเล็บด้วยสีฉูดฉาด และ
แต่งหน้าบางๆ
- ห้ามล้าง แคะ แกะ เกา หรือลูบผม ขณะบริการต่อหน้าแขก หรืออยู่ใน Public Area
- ไม่สวมเครื่องประดับมีค่าให้แขกเห็น



การรับมือเมื่อแขกตำหนิ Handling Complaints

1. แขกจะตำหนิจากความไม่พึงพอใจของ Product และ การบริการ
2. แขกหวังจะได้รับคำอธิบายและขออภัย
3. ต้องรายงานให้ Restaurants Managers / Supervisors เมื่อมี Complaint เพื่อให้คำอธิบายถึงสาเหตุของปัญหา
 - ต้องแสดงความเต็มใจที่ได้รับฟัง และยินดีที่ได้ทราบปัญหา อย่าปล่อยให้แขกกลับไปอย่างอารมณ์เสีย
 - ตั้งใจฟังปัญหาของแขก
 - ทวนปัญหาที่ได้รับฟังเพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิด
 - แก้ปัญหา
 - หากเป็นปัญหาด้านการบริการ ต้องปรับปรุงพนักงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีนั้นๆ เพื่อไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำอีก
 - กล่าวขออภัยแขกหลังอธิบายสาเหตุ อาจใช้ดุลยพินิจที่จะ Compensate ให้แขกตามนโยบายที่ฝ่ายบริหารกำหนดให้
 - ถ้าเป็นปัญหาใหญ่มากให้ขอ ชื่อ ที่อยู่แขก เพื่อติดตามแก้ไข และรายงานให้แขกทราบผลต่อไป
 - พยายาม เอาใจเขา มาใส่ใจเรา ลืมความรู้สึก หรืออารมณ์ของเราเสีย อย่าแก้ตัว ให้กล่าวขออภัยเสมอ
4. ขอขอบคุณแขกทุกครั้งที่แจ้งปัญหาให้ทราบ เพื่อปรับปรุง



นิสัยส่วนบุคคลและทัศนคติของพนักงานบริการ

1. ความหลากหลายทางวัฒนธรรม

- 1.1 ห้ามใช้ แสลง ในการให้บริการ
- 1.2 มีอารมณ์ขันบ้างแต่อย่าทำตัวเป็นตัวตลก
- 1.3 ห้ามพูดคำหยาบ คำพวน

2. บุคลิกภาพ ท่าทีในการดูแลเอาใจใส่แขก

- 2.1 ยืนตัวตรงเสมอ ห้ามยืนพิงกำแพงหรือเฟอร์นิเจอร์
- 2.2 ยืนพูดกับแขกเสมอ มือไว้ด้านหน้าลำตัว
- 2.3 ห้ามเสยผม ล้วง แคะ แกะ เกา ขณะอยู่ที่สาธารณะ
- 2.4 ห้ามตะโกน ส่งเสียงดัง
- 2.5 อ่อนน้อมถ่อมตนใช้คำพูดเชิงบวกเสมอ เพื่อแสดงถึงการให้ความยอมรับนับถือแขก
- 2.6 สบตาแขก ยิ้มอย่างเป็นมิตรเสมอเมื่ออยู่ต่อหน้าแขก
- 2.7 ยิ้มทุกครั้ง που พูด แม้เป็นการพูดโทรศัพท์

3. ไหว้ เสมอเมื่อพบแขก หรืออำลาแขก

แนวทางควบคุมกุญแจประจำวัน

- 1. เป็นหน้าที่ของ Captain รอบเช้าที่จะเป็นผู้เบิกกุญแจห้องอาหาร จากหน่วยงานที่เก็บรักษา (Security Office หรือ Front Office)
- 2. ปลดล็อกประตูทุกบานทั้งด้านหน้าและหลังก่อนเปิดให้บริการเพื่อมั่นใจว่าการบริการลื่นไหล สะดวก
- 3. เก็บรักษากุญแจไว้ที่ Key Box ใน Outlet ตลอดเวลาที่เปิดบริการ
- 4. Captain รอบบ่ายจะเบิกกุญแจจาก Key Box
- 5. หลังปิดการให้บริการ Captain รอบบ่ายจะเป็นผู้ล็อกประตูทุกบาน ทั้งด้านหน้าและหลัง
- 6. ส่งมอบคืนกุญแจให้จากหน่วยงานที่เก็บรักษา (Security Office หรือ Front Office)