

หน่วยที่ 2

เทคนิคการให้บริการ

หัวข้อเรื่อง

- 2.1 เทคนิคการให้บริการโดยพนักงาน
- 2.2 การให้บริการโดยการสนทนา
- 2.3 การสร้างความประทับใจในงานบริการ
- 2.4 เทคนิคการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายเทคนิคการให้บริการโดยพนักงานได้
2. อธิบายวิธีการให้บริการโดยการสนทนาได้
3. อธิบายวิธีการสร้างความประทับใจในงานบริการได้
4. สาธิตการบริการอาหารและเครื่องดื่มได้

สาระสำคัญ

การให้บริการที่ดีนั้นเป็นส่วนของผู้ปฏิบัติงาน ต้องทราบถึงเทคนิคของการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยพนักงาน การให้บริการโดยการสนทนา และการสร้างความประทับใจในงานบริการเบื้องต้นคือการต้อนรับ การสำรวจความต้องการ การให้ความช่วยเหลือ และการประเมินผล สำหรับองค์กรจำเป็นต้องสร้างนักบริการที่เป็นมืออาชีพ นอกจากนี้ที่สำคัญคือต้องสร้างความประทับใจในการให้บริการ

เทคนิคการให้บริการ

การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลักแบบพบหน้า เภชิญหน้ามีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการเพื่อผู้มัดใจผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ผู้ให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กร จึงจำเป็นต้องใช้เทคนิคการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ และให้การบริการตรงใจมากที่สุด ในที่นี้จะกล่าวถึงการให้บริการโดยพนักงาน การให้บริการโดยการสนทนา และการให้บริการโดยการสร้างความประทับใจ

2.1 การให้บริการโดยพนักงาน

2.1.1 การต้อนรับคือการรับรองและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อด้วย ความเป็นมิตรและให้ความเอาใจใส่ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกสะดวกสบายและพึงพอใจเป็นงานที่จะต้องปฏิบัติไปพร้อมกับการให้บริการซึ่งจะมีแผนกงานด้านประชาสัมพันธ์ (Public Relation Department) มีหน้าที่ให้การต้อนรับหรือพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ให้การต้อนรับและให้บริการแก่ผู้มาติดต่อในเรื่องต่างๆ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความประทับใจ อันจะส่งผลไปสู่ภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทางที่ดี

- 1) จัดสถานที่ให้เหมาะสม
- 2) ให้ความเอาใจใส่ต่อผู้มาติดต่อ
- 3) เตรียมการล่วงหน้าสำหรับผู้มาติดต่อ ควรเตรียมเอกสารให้พร้อม
- 4) ต้อนรับผู้มาติดต่อที่นัดหมายไว้ล่วงหน้า ควรเอ่ยชื่อได้อย่างถูกต้อง
- 5) สนทนากับผู้มาติดต่อ ควรสนทนาในเรื่องต่างๆ ไป
- 6) แนะนำ
- 7) รักษาเวลานัดหมาย
- 8) แสดงความเป็นมิตรเสมอในการต้อนรับผู้มาติดต่อที่มีนัดหมายไว้ล่วงหน้า



ภาพที่ 2.1 แสดงการการต้อนรับโดยพนักงาน
ที่มา : โรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์

2.1.2 การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการ และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ

2.1.3 การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดนมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

2.1.4 การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



ภาพที่ 2.2 เครื่องมือประเมินผลการให้บริการ

ที่มา : P&P Electronics Technology Company Limited

2.2 การให้บริการโดยการสนทนา

เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการต่างๆ ดังนี้

2.2.1 สร้างความคุ้นเคย ผู้ให้บริการเกิดความสนใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตาทิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ (คะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (คะ) กรุณารอสักครู่ครับ (คะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรบกวนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

2.2.2 การฟัง ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาควรสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะๆ พร้อมแสดงกิริยาตอบรับ เช่น การพยักหนารับทราบ หรือยิ้มให้ เป็นต้น

2.2.3 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่



ภาพที่ 2.3 การสนทนา

เทคนิคและวิธีการดังกล่าวข้างต้น เป็นการให้บริการสำหรับลูกค้าหรือผู้มารับบริการโดยทั่วไป แต่ในความเป็นจริงของการบริการนั้น ผู้ให้บริการจะพบลูกค้าหรือผู้มารับบริการในหลายรูปแบบ เช่น ลูกค้าที่เจอปัญหา จู้จู้ขึ้น บางคนแสดงททวาทองอำนาจ บางคนมาพร้อมกับอารมณ์เสีย ซึ่งผู้ให้บริการ จะปฏิเสธการให้บริการแก่ผู้มารับบริการดังกล่าวไม่ได้เพราะการปฏิเสธการให้บริการกับผู้มารับบริการ เหล่านี้ย่อมหมายถึงความเสียหายและภาพลักษณ์ที่ไม่ดีจะเกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ และหน่วยงานหรือ องค์กรได้วิธีให้บริการกับลูกค้าเหล่านี้ด้วยการใช้ศาสตร์ทางจิตวิทยาซึ่งวาดวยกระบวนการให้การช่วยเหลือแก่ผู้ที่ประสบปัญหาต่างๆ ให้พ้นจากปัญหาได้โดยใช่เทคนิคของการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีการ รับฟัง และการเอื้ออำนวยให้ผู้มีปัญหามีความสามารถเข้าใจในสภาพปัญหาของตนเอง ตลอดจนหาหนทาง เพื่อแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง รวมทั้งใช้ความเข้าใจในการมาขอรับบริการโดยสะดวกรวดเร็วเป็นกันเอง สุภาพ อ่อนน้อม และการให้บริการอย่างเต็มที่เพื่อใ้บรรลุเป้าหมายในการมาขอใช้บริการ

2.3 การให้บริการโดยการสร้างความประทับใจ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความ เอาใจใส่พูดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความ ประทับใจให้มาใช้บริการอีกนั่นคือ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ นอกเหนือจากนี้ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเรา ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ในการให้บริการ เพราะจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ ของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

2.3.1 มีไมตรีจิต ให้บริการที่ดีกับสิ่งเล็กๆ น้อยๆ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจ ที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

2.3.2 ยิ้ม เป็นการทักทายบุคคล จะทำให้รู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่ทักทาย สามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการ



ภาพที่ 2.4 การยิ้ม

2.3.3 ใช้ถ้อยคำพูดที่วิเศษ “ขอบคุณคะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษคะ” “มีอะไรให้ช่วยไหมคะ”

2.3.4 ให้ความช่วยเหลือที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจจะต้องเรียนรู้รูปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถารูว่า ผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่ มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น

2.3.5 การพูดขยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพรมที่จะให้ความช่วยเหลือ ควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาที่ไม่แน่ใจว่าจะทำได้

2.3.6 พนักงานทุกคนมีอัยาศัยที่ดี ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะตองติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

2.3.7 ให้การช่วยเหลือผู้รับบริการ แมว่าจะสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น ซึ่งอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ ไม่ควรปดความช่วยเหลือให้พันตัวเองควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อม และดำเนินการนั้น

2.3.8 มีอัยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานทุกคนจะทำงานรวมกันได้ดีถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยสวนรวมมีอัยาศัยไมตรีต่อกัน ไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

2.4 เทคนิคการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพอยู่จากตัวของพนักงานแต่ละคน ต้องอาศัยทัศนคติที่ดี การบริการที่แสดงออกถึงความพร้อมของการบริการ มีความสุภาพ อ่อนโยน มีไมตรีจิตที่ดี เพื่อจะสามารถชนะใจลูกค้าที่มาใช้บริการ การบริการสามารถกระทำได้ดีตั้งแต่ลูกค้าก้าวเข้ามาแยงร้าน จนกระทั่งลูกค้าเดินออกจากร้านซึ่งพนักงานบริการทุกคนสามารถปฏิบัติได้ การให้บริการที่ดีจะเป็นเสมือนเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับภัตตาคารหรือร้านอาหาร เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการในโอกาสต่อไปซึ่งจำเป็นมีการเตรียมความพร้อมก่อนบริการดังนี้

2.4.1 สถานที่เป็นส่วนที่ลูกค้าสามารถรับรู้และสัมผัสได้ ด้วยการมองเห็นตลอดจนเป็นส่วนที่สร้างภาพลักษณ์ให้เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน ที่ผู้ให้บริการดำเนินงานดังนั้นความพร้อมของสถานที่จะต้องประกอบด้วยความปลอดภัยบรรยากาศความสะอาดของห้องอาหารห้องน้ำอุปกรณ์ที่ให้บริการต่างๆ จะต้องตรวจดูตั้งแต่ ผนังเพดานจนถึงพื้นห้องเครื่องประดับ โคมไฟประตู หน้าต่าง ม่าน ให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย ถ้าไม่เรียบร้อยจะต้องรีบซ่อมแซม และทำการแก้ไขทันที โดยเฉพาะพื้นห้องจะต้องสะอาด เพราะเป็นจุดที่มองเห็นได้ชัดเจน และแสดงออกถึงภาพลักษณ์ได้เป็นอย่างดี แสงสว่างหรือความสว่างของห้องอาหารจะต้องเหมาะสมไม่มีตสลับ หรือจ้ามกเกินไป มีการปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศได้เหมาะสม

2.4.2 บุคคล ได้แก่ พนักงานทุกๆ คนที่ปฏิบัติงานภายในร้าน ทั้งพนักงานฝ่ายครัวและพนักงานฝ่ายบริการ ก่อนการปฏิบัติงาน พนักงานจะต้องสำรวจความเรียบร้อยของตนเอง อันได้แก่

1) การแต่งกาย ถูกระเบียบ

(1) พนักงานที่ให้บริการจะต้องแต่งกายให้มีระเบียบ หรือสวมใส่เสื้อและกางเกงตามแบบที่บริษัทฯ ออกให้

(2) ผู้ให้บริการผู้หญิงที่มยาวจะต้องใช้กิ๊ฟเน็คคลุมผม ส่วนผู้ชายจะต้องสวมหมวกตลอดเวลาการปฏิบัติงาน

(3) ป้ายชื่อ ต้องพิมพ์ชื่อจริงโดยออกจากฝ่ายบุคคล ไม่มีลวดลายและแต่งเพิ่มเติม ไม่ชำรุด ขาด เปื้อน หรือมีสีซีดจาง สะอาด ไม่มีกลิ่น ผู้บริการฝ่ายครัวจะต้องสวมใส่ผ้ากันเปื้อน พนักงานฝ่ายบริการจะต้องนำชายเสื้อใส่ไว้ในกระโปรง หรือกางเกง

(4) รองเท้าและถุงเท้า พนักงานฝ่ายบริการจะต้องสวมรองเท้าสีดำ พื้นยาง ไม่มีส้น หรือรองเท้าน้ำแข็งสีดำ ถุงเท้าสีขาวไม่มีลวดลาย

2) เครื่องประดับ ให้ใส่เฉพาะ นาฬิกา แหวนต่างหูๆ ที่ดูเรียบง่าย

3) อนามัยบุคคลสุขอนามัยส่วนบุคคลเป็นส่วนประกอบของบุคลิกภาพที่ควรให้ความใส่ใจเป็นพิเศษ ด้านความสะอาด เป็นการบ่งบอกคุณภาพและความปลอดภัยของอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการดังนั้น จึงควรเอาใจใส่ต่อสิ่งต่างๆ ดังนี้

(1) ผม ผู้ชายต้องตัดผมสั้นเหนือหู ด้านหลังจะต้องไม่ยาวปรกต้นคอ จอนผมมีขนาดกว้างไม่เกิน 1 นิ้ว ไม่ยาวเกินติ่งหู (ผมทรงรองทรงสูง) ผู้หญิง ในกรณีที่ผมยาว จะต้องรวบให้เรียบร้อย และตัดก็ฟที่มีเนื้คลุมผม ไม่ให้ผมหลุดกระจาย และมีผมบังใบหน้า ผมจะต้องไม่โกรก ย่อม และเปลี่ยนสีผม

(2) ใบหน้า พนักงานหญิงจะต้องแต่งหน้าบ้างเล็กน้อย พอสวยงามมีใบหน้า ที่สดใส ร่าเริง

(3) มือและเล็บ พนักงานทุกคนต้องรักษามือให้สะอาด และตัดเล็บสั้นเสมอ ปลายนิ้ว และสะอาด ห้ามเคลือบเล็บหรือทาสีเล็บ หากมีบาดแผลจะต้องใช้พลาสติกปิดให้มิดชิด

(4) กลิ่นตัว พนักงานทุกคนจะต้องดูแลรักษาร่างกายให้สะอาดอยู่เสมอไม่มี กลิ่นตัวรบกวน และเป็นที่ยึดใจของผู้ร่วมงาน และลูกค้า

(5) กลิ่นปาก พนักงานทุกคนจะต้องรักษาช่องปากให้สะอาด ไม่ให้มีกลิ่นปาก รบกวนผู้อื่น โดยใช้สารกำจัดกลิ่นปากพอประมาณ รวมถึงช่องปาก ฟัน จะต้องขาวสะอาด ไม่มีคราบ สกปรก

4) บุคลิกลักษณะพนักงานบริการทุกๆ คน จะต้องมีความบุคลิกลักษณะที่ดี โดยการทำให้เป็นคนแข็งแรง สะอาด ประณีต หมดจด แจ่มใส มีท่าทางที่ดีละมุนละม่อม อ่อนน้อม มีความมั่นใจ ขณะเข้าไปหาลูกค้า พูดจาชัดถ้อยชัดคำ เข้าใจง่าย ไม่ตะกุกตะกัก

(1) การยืน พนักงานบริการจะต้องยืนในท่าทางที่สง่างาม ไหล่ตั้งตรงผิ่ผาย ตัวตรง ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

(2) การเดิน พนักงานบริการจะต้องก้าวเท้าเดินอย่างมั่นใจ มีจุดหมาย เป้าหมายในการเดินทางไป ไม่เดินไปอย่างร่อนลอย ต้องก้าวเท้าเดินอย่างรวดเร็ว ว่องไวเพื่อให้ทันต่อ ความต้องการของลูกค้า และจะต้องเดินอย่างสง่างาม เดินตัวตรงไม่ห่อไหล่ ท่าทางมั่นใจ

5) ตรวจสอบตนเองก่อนบริการพนักงานบริการควรตรวจสอบ การปรากฏตัว และความเรียบร้อยของตนเอง โดยการส่องกระจกตรวจดูความเรียบร้อย ตั้งแต่ศีรษะจรดเท้าก่อนที่จะไป ปฏิบัติงานทุกครั้ง

2.4.3 วัสดุ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดหาวัสดุ เครื่องมือ และอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับประเภทของอาหาร มี ปริมาณเพียงพอ ในพื้นที่บริการต้องมีตู้สำหรับจัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อเมื่อเปิดการบริการจะ

สามารถหยิบใช้ได้สะดวก จะต้องมีการจัดวางอุปกรณ์ เครื่องใช้ จัดใส่ตู้หรือที่เก็บอุปกรณ์จัดเรียงไว้
อย่างเป็นระเบียบ แยกอย่างชัดเจน ได้แก่

1) ชุดเครื่องปรุง ประกอบด้วย ซอสโซยุ พริกไทย พริกญี่ปุ่นสีแดง (ชิจิมิ) พริกญี่ปุ่น
สีเขียว (ซันโจ) เกลือ ไม้จิ้มฟัน

2) กระดาษรองจาน จะวางปูตรงกับเก้าอี้ที่ลูกค้านั่ง

3) ตะเกียบ วางทับอยู่ในตำแหน่งด้านล่างของกระดาษรองจาน

4) โต๊ะและเก้าอี้จะต้องสะอาด ไม่มีคราบสกปรกจับ และอยู่ในลักษณะสมบูรณ์
แข็งแรง ไม่โยกเยก หรือมีรอยชำรุด

2.4.4 จิตใจการบริการเป็นความพร้อมทางจิตใจ รักที่จะให้บริการแก่ผู้อื่น และมีความสุขเมื่อ
เห็นผู้อื่นได้รับความพึงพอใจจากการบริการของตนเอง ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าการบริการ
ที่ดีจะต้องมีความรับผิดชอบ ความผิดพลาดหรือบกพร่องในหน้าที่และการบริการ จะมีผลต่อผู้มาใช้
บริการ และจะเป็นการทำลายชื่อเสียงของตนเองและองค์กรในที่สุด



แบบฝึกหัดหน่วยที่ 2

เรื่อง เทคนิคการให้บริการ
วิชา ศิลปะการให้บริการ

ใช้ประกอบแผนการจัดการเรียนรู้ที่ 2
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

คำสั่ง จงแสดงความรู้ต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงสรุปหัวข้อเทคนิคการให้บริการ



2. จงแสดงความรู้วิธีการให้การต้อนรับและให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเกิดความประทับใจ

.....
.....
.....
.....
.....

3. จงแสดงความรู้เทคนิคการให้บริการในกรณีลูกค้าที่เจอปัญหา จู้จี้ขี้บ่น แสดงทหาวางอำนาจ อารมณ์เสีย

.....
.....
.....

4. ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการเป็นอย่างไร

.....
.....
.....

แบบทดสอบหน่วยที่ 2

เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการ
วิชา ศิลปะการให้บริการ

ใช้ประกอบแผนการจัดการเรียนรู้ที่ 3
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย X ลงในช่องของกระดาษคำตอบ

1. การต้อนรับอย่างไรที่เหมาะสมที่สุด
 1. จัดสถานที่ให้หรูหรา
 2. เตรียมเอกสารต่างๆไป
 3. เยี่ยมชื่อที่นัดหมายได้อย่างถูกต้อง
 4. ควรสนทนาเฉพาะเรื่องเท่านั้น
2. ข้อใดไม่จัดเป็นการให้บริการโดยพนักงาน
 1. การต้อนรับ
 2. ค้นหาความต้องการ
 3. เสนอความช่วยเหลือ
 4. การทดสอบผู้รับบริการ
3. การสนทนาขณะให้บริการควรหลีกเลี่ยงการปฏิบัติในข้อใด
 1. สร้างความпенกันเอง
 2. หลีกเลี่ยงคำตอบที่คลุมเคลือ
 3. การฟังอย่างตั้งใจ
 4. ทวนคำพูดของลูกค้าอย่างมั่นใจ
4. วิธีให้บริการกับลูกค้าที่เจอปัญหา แสดงทวาทานอำนาจ อารมณ์เสียวิธีใดเหมาะสมที่สุด
 1. สร้างสัมพันธภาพที่ดี
 2. ให้เขาใจในสภาพปัญหาด้วยตนเอง
 3. ใช้หลักความถูกต้องในการบริการ
 4. ค่อยๆ อำนวยความสะดวก
5. ผู้รับบริการมีความคาดหวังในสิ่งใดมากที่สุด
 1. การต้อนรับ
 2. ให้ความสนใจ
 3. พุดจาสุภาพไพเราะ
 4. ให้บริการตรงตามความต้องการ
6. การสร้างความประทับใจกับผู้รับบริการวิธีใดดีที่สุด
 1. ให้ความช่วยเหลือ
 2. ของที่ระลึก
 3. อาหารและที่พัก
 4. การทอ้งราตรี

7. สถานที่สำหรับให้บริการอาหารและเครื่องดื่มลักษณะใดเหมาะสมที่สุด
 1. การรักษาความปลอดภัย
 2. บรรยากาศสะอาด
 3. ความสว่างมีดสลัวๆ
 4. ปรับอุณหภูมิให้ต่ำสุด
8. พนักงานบริการแต่งกายแบบใดเหมาะสมที่สุด
 1. ใส่เครื่องประดับให้สวยงามเด่น
 2. แต่งกายให้มีระดับหรูหรา
 3. แต่งกายตามแบบฟอร์ม
 4. แต่งกายแบบสบายๆ
9. เทคนิคการให้บริการโดยการสนทนาข้อใดไม่ถูกต้อง
 1. ตั้งใจฟัง
 2. ทวนคำพูด
 3. จ้องตาเป็นระยะๆ
 4. การพยักหน้ารับทราบ
10. เทคนิคการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในการเตรียมวัสดุ เครื่องมือ และอุปกรณ์ข้อใดถูกต้อง
 1. ชุดเครื่องปรุงจัดใส่ตู้ให้มิดชิด
 2. เช็ดโต๊ะและเก้าอี้ให้สะอาดอยู่เสมอ ๆ
 3. กระจาดรองจานวางเยื้องกับเก้าอี้ที่ลูกค้านั่ง
 4. เช็ดตะเกียบและวางในตำแหน่งข้างกระจาดรองจาน