

หน่วยที่ 6

แนวปฏิบัติการให้บริการ

หัวข้อเรื่อง

- 6.1 แนวปฏิบัติการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
 - 6.1.1 แบบบริการที่โต๊ะโดยใช้พนักงาน
 - 6.1.2 แบบบริการตนเอง
 - 6.1.3 ขั้นตอนและวิธีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 6.2 แนวปฏิบัติการให้บริการนักท่องเที่ยว
 - 6.2.1 การให้บริการนักท่องเที่ยวก่อนรับทัวร์
 - 6.2.2 การให้บริการนักท่องเที่ยวขณะทำทัวร์
 - 6.2.3 การให้บริการนักท่องเที่ยวหลังจบทัวร์

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สาธิตการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแบบบริการที่โต๊ะโดยใช้พนักงานได้
2. สาธิตการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแบบบริการตนเองได้
3. ปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มได้
4. ปฏิบัติการให้บริการนักท่องเที่ยวก่อนรับทัวร์ได้
5. ปฏิบัติการให้บริการนักท่องเที่ยวขณะทำทัวร์ได้
6. ปฏิบัติการให้บริการนักท่องเที่ยวหลังจบทัวร์ได้

สาระสำคัญ

การให้บริการเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงาน สำหรับหน่วยงานทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ผู้รับบริการจะเลือกแหล่งที่ให้บริการที่ดีที่สุดเสมอ ดังนั้นแนวปฏิบัติการจึงเป็นแนวทางในการฝึกปฏิบัติซึ่งในที่นี้ประกอบด้วย แนวปฏิบัติการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม และแนวปฏิบัติการนักท่องเที่ยว

แนวปฏิบัติการให้บริการ

แนวปฏิบัติการให้บริการ เป็นการเตรียมการสำหรับผู้ให้บริการในการปฏิบัติเบื้องต้น ในที่นี้จะกล่าวถึงแนวปฏิบัติให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม และแนวปฏิบัติให้บริการนักท่องเที่ยว

6.1 แนวปฏิบัติให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มเป็นภารกิจที่ต้องใช้ทั้งคน เครื่องมือ สัญลักษณ์ หลายอย่างร่วมกัน ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจำเป็นต้องเข้าใจรูปแบบการบริการว่าควรปฏิบัติ เตรียมตัวอย่างไรก่อน ขณะ และหลังการบริการ รูปแบบการบริการยังต้องมีความเกี่ยวข้องกันกับเรื่องวัฒนธรรม วิถีชีวิต และมารยาทในการกินการดื่ม ของคนในแต่ละท้องถิ่นอีกด้วย ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึงแนวปฏิบัติให้บริการที่ได้รับการยอมรับ 2 แบบได้แก่แบบบริการที่โต๊ะโดยใช้พนักงานบริการและแบบบริการตนเอง

6.1.1 แบบบริการที่โต๊ะโดยใช้พนักงาน พนักงานเสิร์ฟเป็นบุคคลสำคัญในการดำเนินการบริการอาหารและเครื่องดื่มต่อผู้รับประทานที่โต๊ะอาหาร ตั้งแต่เริ่มจนสิ้นสุด พอสรุปสไตล์ได้ดังนี้

1) สไตล์ฝรั่งเศส เป็นการบริการแบบเป็นทางการ มีระเบียบแบบแผน มีความสวยงาม และเป็นบริการที่หรูหราและสิ้นเปลืองพนักงานบริการจะต้องเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมและฝึกฝนมาเป็นอย่างดี จะต้องใช้พนักงานเสิร์ฟเป็นจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับผู้มาใช้บริการ



ภาพที่ 6.1 การบริการอาหารแบบฝรั่งเศส

ที่มา : <https://blog.eduzones.com/inter>

แนวปฏิบัติการให้บริการ

- (1) ประดับและจัดอาหารที่จะเสิร์ฟให้ลูกค้าใส่จานบนที่อุ่นอาหารต่อหน้าลูกค้า หรือรถเข็นที่พักอาหารที่เรียกว่าเกริดอง (Gueridon) ก่อนจะนำไปเสิร์ฟ
- (2) เสิร์ฟอาหารเข้าทางด้านขวามือของลูกค้าด้วยมือขวา เสิร์ฟโดยใช้มือขวา ยกเว้นขนมปัง เนย และสลัดเสิร์ฟทางด้านซ้ายมือของลูกค้า เริ่มบริการที่สุภาพสตรีก่อน
- (3) บริการคนที่นั่งถัดไปทางด้านขวาของคนแรก วนไปทางขวาไปเรื่อยๆ จนหมดโต๊ะ (ทวนเข็มนาฬิกา)
- (4) เก็บจานทางด้านขวามือของลูกค้า

2) สไตลล์อังกฤษ การบริการแบบนี้ไม่ค่อยเป็นที่นิยมในปัจจุบัน จะใช้เฉพาะการจัดเลี้ยงในโอกาสพิเศษที่จัดขึ้นโดยเฉพาะ เจ้าภาพจะเป็นผู้ตักแบ่งอาหารใส่จานให้แขกแต่ละคนโดยพนักงานบริการเป็นผู้นำไปเสิร์ฟ ซึ่งการเข้าเสิร์ฟจะใช้วิธีเดียวกับการบริการแบบฝรั่งเศส



ภาพที่ 6.2 การเสิร์ฟแบบอังกฤษ

แนวปฏิบัติการให้บริการ

(1) ตักอาหาร และผักลงในจานให้เรียบร้อยเสียก่อน แล้วจึงนำจานนั้นไปบริการบางครั้งตักแต่เนื้อ ส่วนผัก มันฝรั่ง และซอส นำไปบริการต่างหาก

(2) เข้าทางด้านซ้ายถือจานอาหารด้วยมือซ้าย พนักงานจะตักอาหารจากจานบริการลงที่จานของแขก ซึ่งงานบริการจะต้องอยู่เหนือจานของแขกไม่ต่ำกว่า 5 เซนติเมตรตักด้วยเครื่องมือที่เรียกว่า “service gear” ซึ่งก็คือ การใช้ช้อนส้อมบริการนั่นเอง หรืออาจจะมีมีดเข้าร่วมด้วย

(3) เดินบริการลักษณะทวนเข็มนาฬิกา

3) สไตลล์รัสเซีย เป็นการบริการที่ตัดแปลงมาจากการบริการแบบฝรั่งเศส จะใช้พนักงานบริการเพียงคนเดียว ดังนั้นพนักงานจะต้องมีทักษะในเชิงงานครัว เช่น การหั่น การแล่เนื้อ ให้ออกมาสวยงามน่ารับประทาน

แนวปฏิบัติการให้บริการ

(1) ผู้ให้บริการนำอาหารมาแสดงให้แขกได้ชมทางด้านขวาต้องนำอาหารมาทั้งชิ้นใหญ่ๆ หรือทั้งตัว เช่น ปลา หรือนก ออกมาให้ผู้รับประทานดูเสียก่อน

(2) จากนั้นจึงนำอาหารกลับมาที่รถเตรียมการบริการ (sideboard or trolley) เพื่อตัด และตกแต่งอาหารให้งดงามเป็นพิเศษ

(3) เข้าบริการ จะเข้าทางด้านขวาแล้วตักแจกให้กับผู้รับบริการทุกๆ คน

4) สไตลล์อเมริกัน เป็นการรวบรวมวิธีการบริการหลายๆ แบบเพื่อสะดวก รวดเร็ว อาหารที่จะนำมาเสิร์ฟจะถูกปรุงและประกอบเรียบร้อยแล้ว จัดใส่จานเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละคน พนักงานบริการสามารถนำไปเสิร์ฟให้ลูกค้าแต่ละคนได้ที่ ยกเว้นสลัด ขนมปัง และเนยจะต้องนำมาตักแบ่งใส่จานของลูกค้าที่โต๊ะ

แนวปฏิบัติการให้บริการ

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



ภาพที่ 6.3 การบริการอาหารแบบอเมริกัน

ที่มา <http://besthqimages.mobi/american-service-in-restaurant-photograph/>

6.1.2 แบบบริการตนเองเป็นการบริการที่เน้นให้ผู้มารับประทานได้เกิดความสะดวก ทำให้ผู้มารับประทานรู้สึกผ่อนคลายมากกว่าแบบบริการที่โต๊ะ การบริการรูปแบบนี้จะต้องวางแผนการจัดวางเครื่องดื่มต่างๆ สามารถเข้าใช้บริการได้อย่างสะดวกไม่เกิดความสับสน ปัจจุบัน มีดังนี้

1) แบบคาเฟ่เทอเรีย (cafeteria service) การบริการลักษณะนี้จะมีโต๊ะรับค่าชำระค่าอาหารและเครื่องดื่ม ผู้รับบริการต้องเดินไปจัดการเรื่องค่าใช้จ่ายอาหารและเครื่องดื่มด้วยตนเอง

แนวปฏิบัติการให้บริการ

- (1) จัดเตรียมภาชนะอุปกรณ์ต่างๆ อาหารและเครื่องดื่มเป็นหมวดหมู่
- (2) ผู้ใช้บริการจะรับถาดและมา เลือกอาหารและเครื่องดื่มตามที่ต้องการด้วยตนเอง โดยมีพนักงานบริการเป็นผู้ตักให้
- (3) เมื่อรับประทานเรียบร้อยแล้วนำกลับไปยังส่วนรับภาชนะเพื่อให้พนักงานดำเนินการล้างต่อ



ภาพที่ 6.4 การบริการอาหารตนเองแบบคาเฟ่เทอเรีย

2) แบบบุฟเฟต์ (buffet service) ลักษณะของการบริการนี้เน้นให้บริการตนเอง โดยภาชนะ อุปกรณ์ อาหารและเครื่องดื่มได้รับการจัดวาง ตกแต่งอย่างสวยงาม เตรียมพร้อมให้บริการ พนักงานจะอำนวยความสะดวกในการบริการเครื่องดื่มบ้าง และเก็บภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้แล้ว



ภาพที่ 6.5 การบริการอาหารตนเองแบบบุฟเฟต์

ที่มา : https://en.wikipedia.org/wiki/Buffet#/media/File:Buffet_breakfast

6.1.3 ขั้นตอนและวิธีการให้บริการ

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

1) การต้อนรับลูกค้าเป็นการสร้างความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย ว่างใจ

(1) การทักทาย เมื่อลูกค้าอยู่หน้าประตู พนักงานบริการจะต้องต้อนรับ ทักทายด้วยรอยยิ้ม กล่าวสวัสดีพร้อมยกมือไหว้และเชิญลูกค้าเข้าในร้าน

"ยินดีต้อนรับค่ะ/ครับ"

"เชิญด้านในค่ะ/ครับ"

(2) การเชิญมานั่งยังโต๊ะอาหาร และพนักงานบริการจะต้องกล่าวต้อนรับ และยิ้มต้อนรับด้วยไมตรีจิต หากโต๊ะอาหารไม่เพียงพอจะต้องเชิญลูกค้าให้ที่นั่งหรือยืนคอยในที่เหมาะสม และสอบถามความประสงค์พื้นที่ส่วนไหน จำนวนลูกค้า เพื่อที่จะจัดหาสถานที่ที่เหมาะสม

"ขอโทษค่ะ/ครับ ไม่ทราบก็ที่ค่ะ/ครับ"

(3) การนำลูกค้ามานั่งที่โต๊ะ เชิญลูกค้าด้วยท่าทางและอาการยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล ขณะลูกค้าเดินลูกค้าไปที่โต๊ะ ข้อควรคำนึงถึงโต๊ะที่นั่ง ลูกค้าที่มาเป็นคู่ชอบนั่งตามโต๊ะที่ลับตา ยกเว้นลูกค้าแจ้งความประสงค์อย่างอื่น ลูกค้าที่แต่งกายหรูหรา ชอบนั่งตามโต๊ะที่เด่นต่อสายตาผู้อื่น ลูกค้าที่มีอายุหรือพิการ จะต้องนำเข้าไปโต๊ะที่ใกล้ที่สุด ลูกค้าที่มาคนเดียวมักชอบนั่งบริเวณหน้าต่าง หรือโต๊ะที่สามารถมองเห็นผู้อื่นทั่วห้อง

เดินนำหน้า "กรุณาเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ"

(4) การเชิญนั่ง ให้เชิญผู้สูงอายุ คนพิการ และสุขภาพสตรีก่อนการนั่งเก้าอี้ ส่วนใหญ่จะเข้านั่งทางด้านขวาของเก้าอี้ การขยับเก้าอี้ควรเปิดทางเข้าทางด้านขวามือ

เชิญลูกค้านั่งโดยการพายมือ "เชิญค่ะ/ครับ"

2) การแนะนำรายการอาหาร

(1) การนำรายการอาหารมอบให้แก่ลูกค้าซึ่งอาจจะเป็นการแนะนำโดยผ่านกระดานรองจาน หรือเมนู ซึ่งเมนูจะต้องสะอาด มีรายการอาหาร และราคาปัจจุบันแสดงอย่างชัดเจน ขณะที่ลูกค้าอ่านรายการอาหารเพื่อตัดสินใจ ควรอยู่ที่โต๊ะขณะนั้นเพื่อตอบคำถาม และอธิบายสิ่งต่างๆ ให้ทราบ พนักงานบริการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มตามรายการอาหารของร้าน พนักงานบริการควรจะขอคำสั่งเครื่องดื่มก่อนและไปจัดหามาให้ลูกค้าก่อนจึงจะกลับมาเสนอแนะนำอาหาร และรับ Order อาหาร

"ขอโทษค่ะ/ครับ เมนูค่ะ/ครับ"

"รับเครื่องดื่มอะไรดีค่ะ/ครับ"

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

"ขอบคุณค่ะ/ครับ กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ"

"ขอโทษค่ะ/ครับ โฉกใส่น้ำแข็งค่ะ/ครับ"

"ขอโทษค่ะ/ครับรับรายการอาหารใดบ้างค่ะ/ครับ"

"วันนี้มีรายการ Promotion เป็น.....นะคะ ไม่ทราบว่ามารับไหมคะ"

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

(2) การจดคำสั่งรายการอาหารจะต้องตั้งใจฟังและจับประเด็นให้ถูกต้องว่าลูกค้าสั่งอาหารชนิดใด พนักงานบริการไม่ควรจดลงในสมุดสั่งอาหารทันที ควรจดลงในด้านหลังของสมุดก่อน เพื่อป้องกันความผิดพลาด และมีการเปลี่ยนแปลงรายการอาหาร จากนั้นจึงจดลงในหน้าสมุดสั่งอาหาร จะต้องจดอย่างถูกต้อง ชัดเจน หากลูกค้าสั่งเพิ่มเติมจากที่เมนูกำหนดลูกค้าขอเปลี่ยนรายการ จะต้องมีการระบุอย่างชัดเจน ใบคำสั่งอาหารจะต้องมีการลงรายละเอียดให้ครบถ้วน ระบุพนักงานเสิร์ฟ โต๊ะที่ จำนวนลูกค้า วัน/เดือน/ปี ระบุชื่อรายการคำสั่งอาหาร หากเป็นอักษรภาษาอังกฤษให้เขียนตัวพิมพ์ใหญ่ทุกครั้ง ทำการแยกใบคำสั่งอาหารส่งให้แคชเชียร์ คราว ให้ถูกต้อง

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

"ขอทบทวนรายการอาหารที่สั่งค่ะ/ครับ"

3) การเสิร์ฟอาหารการเสิร์ฟ หมายถึง การนำอาหารที่ส่งไปยังโต๊ะลูกค้าและคอยให้ความช่วยเหลือตามที่ลูกค้าต้องการ ตลอดระยะเวลาที่ลูกค้ารับประทานอาหารอยู่ รวมถึงการนำอาหารมาให้ลูกค้าด้วยกิริยาท่าทางที่คล่องแคล่วมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้รวมถึงการจัดการและเตรียมพร้อมที่จะจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น และท้ายสุดของการเสิร์ฟคือ การจัดการเกี่ยวกับการชำระเงินการเสิร์ฟอาหารที่ดี พนักงานเสิร์ฟจะต้องไม่ใช้มือจับต้องอาหาร รวมถึงเครื่องใช้

ส่วนตัวอื่นๆ มิให้สัมผัสอาหารก่อนการเสิร์ฟอาหาร เมื่อพนักงานเสิร์ฟปรับอาหารมา จะต้องสำรวจดู ความเรียบร้อยและความสะอาดของอาหารโดยห้ามมิให้มีเศษผง หรือวัตถุอื่นแปลกปลอมเจือปนมา กับอาหาร อาหารที่จะนำไปเสิร์ฟถูกต้องครบถ้วน จึงจะนำไปเสิร์ฟให้ลูกค้าด้วยท่าทางที่สุภาพ เรียบร้อย และมีหลักที่สำคัญในการเสิร์ฟอาหาร กล่าวคือ

(1) เสิร์ฟอาหารด้วยมิตรภาพ พนักงานบริการจะต้องบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี กิริยามารยาทเรียบร้อย ต้อนรับและให้บริการลูกค้าด้วยไมตรีจิต สนใจเอาใจใส่ลูกค้า

กล่าวขอโทษ "ขอโทษค่ะ/ครับ"

(2) เสิร์ฟอาหารให้ทันเวลา เวลาเป็นสิ่งสำคัญ มากในการบริการ ซึ่งส่วนใหญ่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมักจะกำลังหิว และต้องการอาหารอย่างรวดเร็ว อาหารที่เสิร์ฟขณะที่คนกำลังหิวจะมีค่ามากกว่าอาหารที่เลยเวลามาแล้ว ลูกค้าที่หิวจะพอใจกับอาหารที่มาโดยเร็ว และจะไม่พอใจกับการรอคอยเป็นระยะเวลาานาน

แจ้งชื่อรายการอาหาร "อาหารที่สั่งได้แล้วค่ะ/ครับค่ะ/ครับ"

ถอนตัวออกจากลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ"

(3) เสิร์ฟอาหารตามอุณหภูมิของอาหาร อาหารร้อนก็ควรเสิร์ฟขณะที่อุณหภูมิร้อน อาหารเย็นก็ควรเสิร์ฟเย็น เพราะหากอาหารร้อนหรือเย็นเสิร์ฟที่อุณหภูมิผิดไปรสชาติของอาหารก็จะหมดไป เช่น ผัดผักมกโกเลี่ยน ควรเสิร์ฟขณะร้อนๆ ซึ่งจะได้รสชาติของอาหาร และความหอมของซอสเครื่องปรุงซึ่งลอยกรุ่นขึ้นมา ส่วนปลาดิบ ควรเสิร์ฟขณะเย็นเล็กน้อยเพราะจะช่วยเพิ่มรสชาติของเนื้อปลาได้ดี

(4) เสิร์ฟอาหารที่เหมาะสม เข้ากันได้ดี พนักงานบริการจะต้องรู้ว่าอาหารประเภทใด เสิร์ฟไปพร้อมหรือควบคู่ไปกับอะไรบ้าง เพื่อที่จะได้ไม่ผิดพลาด ทำให้เกิดความเข้าใจผิด และอาหารนั้นมีคุณค่าลดน้อยลงไป

(5) ใช้ภาชนะและอุปกรณ์ที่เหมาะสม การเลือกใช้ภาชนะและอุปกรณ์ให้ถูกต้องและเหมาะสมมีความสำคัญต่อการเสิร์ฟอาหารเป็นอย่างมาก ในบางครั้งพนักงานบริการพบว่าฝ่ายครัวจัดอาหารใส่ภาชนะไม่ถูกต้อง จะต้องสอบถามและแจ้งต่อพนักงานบริการตำแหน่งเชกเกอร์ทันที เพื่อหาทางแก้ไข

4) การบริการเมื่อเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว หลังจากที่เสิร์ฟอาหารครบถ้วน พนักงานบริการจะต้องคอยให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่ลูกค้าอยู่ตลอดเวลา โดยคอยสังเกตความต้องการของลูกค้าว่าต้องการสิ่งใดเพิ่มเติมจากรายการอาหารที่สั่ง เช่นลูกค้าต้องการจานแบ่งเพิ่มขึ้น ลูกค้าต้องการสั่งอาหารเพิ่มเติม รวมถึงคอยบริการด้านอื่นๆ เช่นน้ำดื่ม ไก่หมดจะต้องรินเพิ่มเติม ยื่นเพื่อคอยให้บริการลูกค้าพนักงานบริการต้องยืนห่างจากโต๊ะพอสมควร ในตำแหน่งที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่ในขณะที่เดียวกันจะต้องให้ความเป็นส่วนตัวต่อลูกค้า

ทุกครั้งพนักงานเข้าบริการ "ขอโทษค่ะ/ครับ" ทุกครั้ง

เมื่อถอนตัวออกมา "ขอบคุณมากค่ะ/ครับ" ทุกครั้ง

เยี่ยมเยียน/บริการลูกค้า "ขอโทษค่ะ/ครับทุกอย่างเรียบร้อยไหมคะ/ครับ"

ดูแลและเติมเครื่องดื่ม "ขอโทษค่ะ/ครับ เติมน้ำเพิ่มไหมคะ"

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

5) การบริการเมื่อลูกค้าทานอาหารเกือบจะหมด เมื่อลูกค้าทานอาหารได้สักระยะ สังเกตว่าลูกค้ามีอาหารบางส่วนที่รับประทานเรียบร้อยแล้ว พนักงานบริการต้องรีบเก็บจานอาหารนั้น ออกจากโต๊ะลูกค้า เพื่อให้บนโต๊ะเหลือเพียงจานอาหารและสิ่งที่จำเป็นเท่านั้น การเข้าไปเก็บจาน พนักงานบริการต้องสังเกตจังหวะและทยอยเก็บจาน ซึ่งจะต้องไม่ไปรบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้ารับประทานอาหารใกล้อิ่ม หรือเรียบร้อยแล้วทั้งหมดจากรายการอาหารที่สั่ง พนักงานบริการ ต้องเข้าไปสอบถามความต้องการของลูกค้าว่าต้องการรับประทานอาหารอย่างอื่นเพิ่มหรือไม่ ในการเข้าไปถาม พนักงานบริการจะต้องใช้คำถามโดยเจาะจง หรือให้แคบลง ควรเป็นรายการอาหารประเภทของหวาน หากใช้คำถามที่กว้างไปจะทำให้ลูกค้านี้กรรายการอาหารไม่ได้ ทำให้งดรายการอาหารในที่สุด พร้อม กับสอบถามถึงรสชาติอาหารและข้อเสนอแนะจากลูกค้า

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 เมื่อลูกค้าแสดงความ ต้องการเช็คบิล พนักงานบริการจะต้องเข้าไปพบลูกค้า เพื่อสอบถามความต้องการให้แน่ชัดอีกครั้ง พร้อมสอบถามการใช้บัตรคุ้มครองส่วนลดจากนั้น พนักงานบริการจะต้องมาแจ้งที่แคชเชียร์โดยแจ้ง หมายเลขโต๊ะที่ต้องการเช็คบิลให้ชัดเจน จากนั้นแคชเชียร์จะดำเนินการเช็คบิล เพื่อใช้สำหรับเก็บเงิน และให้ลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้องควบคู่กับใบจดคำสั่งรายการอาหาร พนักงานบริการนำไปเช็ค บิลให้ลูกค้าเพื่อตรวจสอบพร้อมแจ้งจำนวนค่าอาหาร หากมีรายการใดผิดพลาดพนักงานบริการ จะต้องขอโทษและแก้ไขทันทีการรับเงิน พนักงานบริการสามารถรับเงินโดยผ่านเงินสดหรือบัตร เครดิต (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) การเก็บโต๊ะเมื่อลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จสิ้นแล้วจะต้องเก็บจานอาหารออก จากโต๊ะให้เรียบร้อย การเก็บจานออกจากโต๊ะจะต้องสังเกตว่าลูกค้ารับประทานเสร็จเรียบร้อยแล้ว มี การวางเครื่องมือ (ช้อน ตะเกียบ) นานพอสมควร โดยที่ลูกค้าไม่ได้รับประทานอาหารติดต่อกัน หาก ลูกค้ายังคงนั่งอยู่ที่โต๊ะจะต้องสอบถามอีกครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จสิ้นแล้ว หรือมีจานอาหารบางส่วนที่มีการรับประทานเรียบร้อยแล้ว

วิธีการเก็บจานที่ถูกต้อง จะต้องใช้ถาดสำหรับยกเก็บจานเท่านั้น เก็บจาก ไกลตัวไปหาไกลตัว โดยเก็บอุปกรณ์ที่มีขนาดใหญ่ไปหาอุปกรณ์ที่มีขนาดเล็ก วางซ้อนกันอย่างเป็น

ระเบียบและรวดเร็ว ในกรณีที่มีขยะห้ามมิให้นำขยะใส่ในภาชนะอาหาร ใช้ผ้าสะอาดเปียกหมาดๆ เช็ดทำความสะอาด หลังจากนั้นนำกระดาษรองจาน และตะเกียบมาวางให้เรียบร้อย เพื่อพร้อมในการบริการลูกค้าต่อไป

8) การส่งลูกค้าเมื่อเช็คบิลเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว ลูกค้าเริ่มขยับตัวพนักงานบริการ ต้องให้ความช่วยเหลือทันทีเท่าที่จะสามารถทำได้และเห็นสมควร เช่นขยับเก้าอี้ สังเกตดูว่าลูกค้าลืมสิ่งของหรือไม่ กล่าวขอบคุณและชักชวนให้ลูกค้ากลับมาอีก ด้วยท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม แจ่มใสด้วยท่าทางที่เต็มใจ

“ขอบคุณมากคะ/ครับ โอกาสหน้าเชิญใหม่คะ/ครับ”

6.2 แนวปฏิบัติให้บริการนักท่องเที่ยว

การให้บริการนักท่องเที่ยวในที่นี่จะกล่าวถึงแนวปฏิบัติให้บริการนักท่องเที่ยวก่อนรับทัวร์ ขณะทำทัวร์ และหลังจบทัวร์

6.2.1 ก่อนรับทัวร์ต้องเตรียมการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลรายการทัวร์ ข้อมูลภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และจัดเตรียมสิ่งของที่จำเป็น ออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1) เตรียมแบบฟอร์มต่างๆ (Forms)

(1) กำหนดการของทัวร์ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับเวลากิจกรรมและสถานที่ๆ จะไป ผู้รับบริการจะต้องได้รับเหมือนกัน

(2) ใบงาน (tour order) คล้ายๆ กับกำหนดการทัวร์ แต่มีความละเอียดมากกว่า ระบุผู้บริการทำอะไร ที่ไหน อย่างไร

(3) รายชื่อลูกค้า (guest list) เป็นข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับลูกค้าชื่อ สัญชาติ วัน เดือน ปีเกิด อาชีพ คนที่แพ้อาหารทะเล คนที่ทานอาหารเจ เป็นต้น

(4) รายชื่อลูกค้าสำหรับเข้าพักโรงแรม ใบรายชื่อในการเข้าพักโรงแรมซึ่งไม่ควรเป็นแบบเดียวกันกับ Guest list

(5) ข้อมูลสถานที่และบริษัทที่ต้องติดต่อ (list of contacts) เป็นแบบฟอร์มที่สำคัญมากโดยเฉพาะหมายเลขโทรศัพท์และชื่อบุคคลที่เราติดต่อได้ การประสานงานจะง่ายและรวดเร็ว นอกจากนั้นหมายเลขโทรศัพท์กรณีฉุกเฉิน เช่น เลขโทรศัพท์สำนักงานท่องเที่ยวท้องถิ่นหรือรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของบริษัทรถเช่าที่ได้มาตรฐานระหว่างเส้นทางที่ไป เพื่อติดต่อได้ในกรณีรถเสีย

(6) บันทึกรายงานแบบเดือนความจำเป็นกรณีที่ต้องนำเที่ยวหลาย ๆ วัน การลงบันทึกเดือนความจำเป็นเรื่องงานไม่ควรไปลงรวมกับสมุดบันทึกเรื่องส่วนตัว

(7) แบบบันทึกงานแต่ละวัน เป็นแบบบันทึกประจำวันควรทำทุกวัน ไม่ควรทำตอนจบทัวร์ทีเดียวเพราะจะทำให้เราลืมข้อละเอียดปลีกย่อยได้

(8) แบบบันทึกค่าใช้จ่าย (expenses sheets) เป็นแบบบันทึกที่สำคัญสำหรับการควบคุมค่าใช้จ่าย บันทึกเมื่อมีเวลาพอ

(9) ซองรวบรวมใบเสร็จ (large envelop) ซองขนาดใหญ่ควรเตรียมคู่กับแบบบันทึกค่าใช้จ่าย สำหรับเก็บรวบรวมใบเสร็จ หางตัวต่างๆ

(10) แบบกรอกรายชื่อทัวร์เพิ่มเติม (optional tour list) สำหรับกรอกชื่อผู้รับบริการที่สนใจซื้อพิเศษ

(11) แบบกรอกประกันภัยต่างๆ ในกรณีที่จำเป็น ผู้ให้บริการต้องรีบกรอกแบบฟอร์มประกันภัยแล้วต้องส่งโทรสาร Fax ให้กับบริษัทรับประกันทันที



ภาพที่ 6.6 กำหนดการของทัวร์

2) เตรียมเงินทองหรือเสบียงต่างๆ

(1) เงินสด (cash) แต่ละบริษัทอาจจะเรียกแตกต่างกันเช่น Guide Float, Guide pocket unforeseen เป็นต้น อย่างไรก็ตามก็คือเงินสด อาจจะส่งเป็นซองให้ หรือเข้าบัญชี

(2) เช็คเดินทาง (traveler's cheque) เป็นการใช้จ่ายเงินจำนวนมากไปต่างประเทศ เดิมนิยมใช้บัตรเครดิต แต่มีปัญหาเรื่องการจ่ายดอกเบี้ยปัจจุบัน จึงไม่ค่อยนิยม

(3) ใบสำคัญการรับบริการ (voucher) เป็นคู่มือแทนการจ่ายเงินสำหรับการเข้าใช้บริการในสถานที่ๆ บริษัทมีสัญญากันอยู่

(4) สำเนาหนังสือยืนยันการจอง (copies of Confirmation) ในกรณีการจอง ตกหล่น ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการยืนยันได้

3) เตรียมสิ่งสำคัญอื่นๆ (Miscellaneous items)

(1) นิตยสารหรือข้อมูลเพื่อค้นหา (reference materials) ไว้สำหรับช่วยเหลือในกรณีลืมข้อมูล

(2) เอกสารแจก แผ่นพับ (handouts) หรือเอกสารเกี่ยวกับแผนที่ แผนที่ แผนภูมิต่างๆ ไว้สำหรับแจกผู้รับบริการตอนไปยังสถานที่นั้นๆ โดยเฉพาะโบราณสถานต่างๆ

(3) ป้ายชื่อ ป้ายสีต่างๆ (tags/ribbons) ไว้สำหรับทำเครื่องหมายของกระเป๋าทั้งหมดในทัวร์ โดยเฉพาะการเดินทางๆ โดยทางอากาศ

(4) ชุดปฐมพยาบาล (First-Aid Kits) เท่าที่จำเป็น

(5) อุปกรณ์การเล่นเกมส์ กรณีเดินทางบนรถระยะเวลานาน

(6) Video/CDs เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวหรือสินค้าพื้นเมืองเด่นๆ เป็นต้น

(7) อื่นๆ เช่น การ์ดอวยพร Birthday cards / happy anniversary

สามารถสร้างความประทับใจได้อย่างมาก

6.2.2 ขณะทำทัวร์

1) การรับทัวร์จากสนามบินหรือสถานีอื่นๆในการรับทัวร์จากสนามบิน

(1) ตรวจสอบเวลาลงของเครื่องบิน ถ้าเครื่องบินลงช้าผู้บริการต้องติดต่อกับโรงแรม หรือที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องให้ทราบล่วงหน้า ตรวจสอบการเข้ารับอาคารจุดนัดหมายกับรถ

(2) ทักทายเบื้องต้น ช่วยเหลือเรื่องกระเป๋าขึ้นรถ ในกรณีถ้าเป็น group ใหญ่ ต้องให้ลูกทัวร์ตรวจสอบกระเป๋าก่อนขึ้นรถ

(3) การพูดคุยบนรถเริ่มต้นด้วยการกล่าวต้อนรับเป็นทางการ และแนะนำตัวเองและจะอยู่ตลอดถึงเมื่อใด ชี้แจงการใช้ระยะเวลาไปถึงที่หมาย เช่น โรงแรม และสถานที่อื่นๆ เป็นต้น

สำหรับข้อมูลในการบรรยายบนรถขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างเช่น ระยะเวลาในการพูด เวลาในการรับเข้าในช่วงนั้น สมาชิกหรือความเหนื่อยอ่อนของลูกทัวร์ต้องพิจารณา และเลือกเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เช่น การนัดหมายเวลา และอื่นๆ เป็นต้น



ภาพที่ 6.7 การรับทัวร์จากสนามบิน

2) การรับทัวร์จากโรงแรม

(1) ไปก่อนเวลาตรวจสอบความพร้อมรถและพนักงานขับรถประสานงานติดต่อกับเฉพาะหัวหน้าทัวร์

(2) บันทึกจำนวนกระเป๋า ติดต่อกับ Cashier ของโรงแรมเกี่ยวกับการชำระค่าใช้จ่าย คินกุญแจ

(3) เมื่อถึงเวลาออกเดินทางก็เชิญลูกทัวร์ขึ้นรถโดยต้อง identify bags ก่อนเสมอ เมื่อลูกทัวร์ขึ้นรถพร้อมกันเรียบร้อยก็ยังไม่สมควรจะรีบหยิบไมค์มาพูด ควรปล่อยเวลาสัก 5-10 นาทีให้เป็นช่วงของการปรับที่นั่ง

(4) กล่าวเปิดทัวร์กล่าวทักทายเป็นทางการ แสดงความขอบคุณที่ได้มาเที่ยวและใช้บริการ แนะนำตัวเองให้ทุกคนจะได้ยินและจำชื่อของเราได้พร้อมๆ กัน อธิบายรายการทัวร์พร้อมทั้งการแจ้งเรื่องเวลาต่างๆ



ภาพที่ 6.8 แสดงการกล่าวเปิดตัว

3) การบรรยายทัวร์ (Giving commentary)

(1) การบอกให้เตรียมตัวล่วงหน้า แจ้งให้ลูกทัวร์ทราบว่าต่อไปเป็นอะไร ไม่นิยมให้ข้อมูลเป็นระยะทาง เพราะ 72 กม.จะไม่ทราบว่าใช้ระยะเวลาเท่าไรควรบอกเป็นจำนวนเวลา

(2) นำลูกทัวร์เดินชม (walk the tour) ดูความเหมาะสม บางจุดก็อาจเดินมากหน่อย บางจุดก็พอประมาณ เพื่อเก็บแรงลูกทัวร์ไว้ให้ได้ตลอดวัน การบรรยายควรเลือกจุดที่มีร่มเงา และสามารถมองเห็นได้ทั่วถึง

(3) นำชมสถานที่ อธิบายประวัติ ความสำคัญ และสิ่งที่น่าสนใจต่างๆ ความเข้มข้นของข้อมูลดูจากความสนใจของลูกทัวร์ แต่ไม่ควรละเอียดประเด็นที่สำคัญๆ

(4) ดูแลตรวจสอบจำนวนนักท่องเที่ยวให้ครบ และให้พร้อมกันอยู่เสมอ

(5) รักษาคุณภาพของเวลาอย่างเคร่งครัด ควรระบุเวลาที่ชัดเจน



ภาพที่ 6.9 แสดงการบรรยายทัวร์

4) การให้บริการในเรื่องการเดินทาง ผู้ให้บริการจะมามีการทำงานที่แตกต่างกัน ในการบริการพาหนะ เรือ รถ ต่างๆ การจัดการเรื่องการขนกระเป๋า สัมภาระต่างๆ ดูแลอำนวยความสะดวกในเรื่องการจัดการที่พัก การเข้าพักและการออกโรงแรม ดูแลอำนวยความสะดวกในเรื่องการจัดอาหาร ดูแลอำนวยความสะดวกในเรื่องการซื้อสินค้า ไม่เป็นรูปแบบที่แน่นอนตายตัว

5) การตอบคำถามนักท่องเที่ยวต้องมีความอดทน การตอบคำถามต้องจัดเจน สมเหตุสมผล และควรอ้างอิงที่มาที่ไป หากไม่รู้ไม่ควรตอบ และต้องขอบคุณยกย่องผู้ที่ตั้งคำถาม

6) การแก้ไขปัญหาให้พิจารณาที่จุดเกิดเหตุของปัญหา และแนวทางในการแก้ที่ดีที่สุด ผู้ให้บริการต้องมีความหนักแน่นสูง สามารถควบคุมอารมณ์ของตัวเองได้

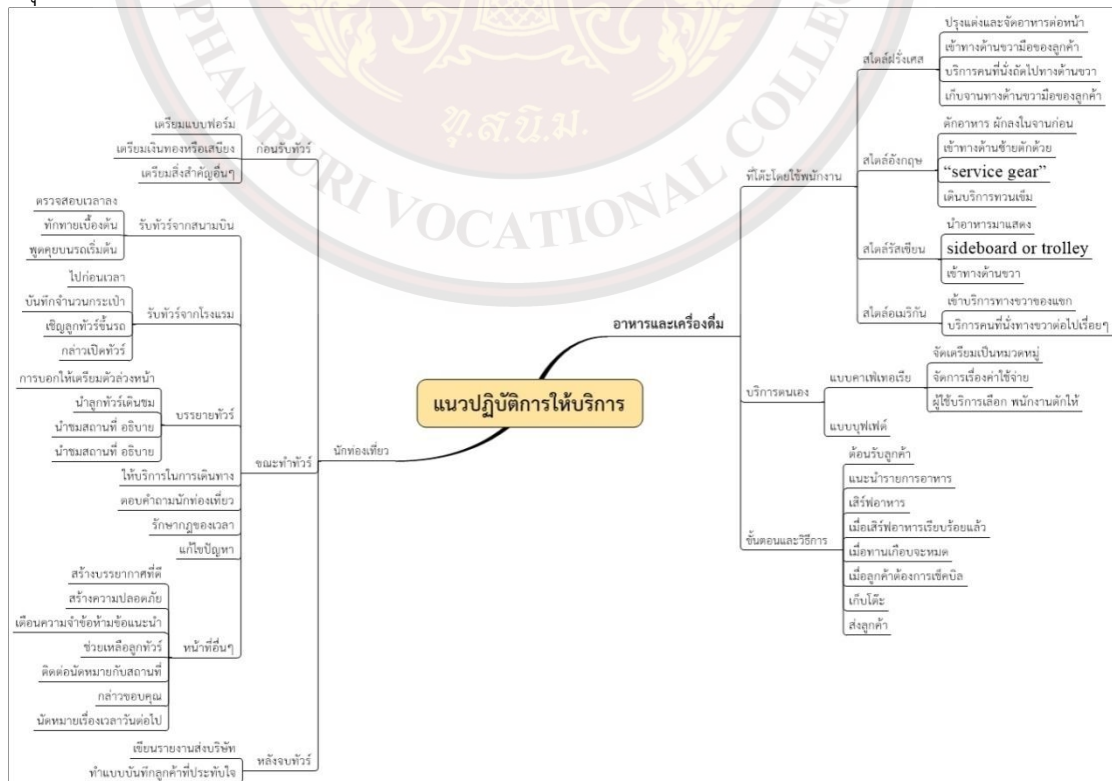
7) หน้าที่อื่นๆ

- (1) สร้างบรรยากาศที่ดี ความสนุกสนาน บรรยากาศที่ความเหมาะสมในการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว แต่ต้องดูให้เหมาะสมกับเวลา อารมณ์ อายุ และกลุ่มลูกค้าต่างๆ
- (2) สร้างความปลอดภัย การป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะเวลาพาข้ามถนนหนทางต่างๆ รวมถึงการพาเดินในที่แออัด
- (3) การเตือนความจำ ข้อห้าม และข้อแนะนำต่างๆ
- (4) ช่วยเหลือลูกค้า ชื่น-ลง พาหนะต่างๆ
- (5) ติดตามนัดหมายกับสถานที่ๆ พาลูกค้าไปจะต้องอยู่ตลอดเวลา
- (6) กล่าวขอบคุณ แสดงความขอบคุณที่ลูกค้าให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี
- (7) นัดหมายเรื่องเวลาของวันต่อไป และการแต่งตัวต่างๆ

6.2.3 หลังจบทัวร์

- 1) เขียนรายงานส่งบริษัทและเคลียร์ค่าใช้จ่ายเมื่อเสร็จจากทัวร์ในแต่ละชุด ไม่ควรปล่อยเวลาให้นานเกินไปที่จะเข้าไปเขียนรายงานกับบริษัทที่ว่าจ้าง มิฉะนั้นอาจทำให้ลืมข้อปลีกย่อย การเขียนรายงานพร้อมแจ้งค่าใช้จ่าย ส่วนมากบริษัทต่างๆ ก็จะมีแบบฟอร์มของบริษัทที่มีรูปแบบเฉพาะที่อาจจะพอล้ำๆ กันบ้าง แตกต่างกันไป
- 2) ทำแบบบันทึกลูกค้าที่ประทับใจ (create guest history) การจัดทำเพิ่มข้อมูลประวัติลูกค้าพิเศษ ลูกค้าที่มีแนวโน้มว่าจะกลับมาอีก ลูกค้าที่มีศักยภาพในการแนะนำคนหรือส่งทัวร์มาให้ในวันข้างหน้า ควรจัดส่งการ์ดอวยพร จดหมายหรือของขวัญ

สรุป



แบบทดสอบหน่วยที่ 6

เรื่อง พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ
วิชา ศิลปะการให้บริการ

ใช้ประกอบแผนการจัดการเรียนรู้ที่ 7
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

- การปรุงแต่งและจัดอาหารก่อนที่จะนำไปเสิร์ฟให้ลูกค้าใส่จานบนเกริดอง (Gueridon) เป็นสไตล์การเสิร์ฟตามข้อใด
 - สไตล์อังกฤษ
 - สไตล์อเมริกัน
 - สไตล์รัสเซีย
 - สไตล์ฝรั่งเศส
- “service gear” ข้อใดกล่าวถูกต้อง
 - รถเตรียมการบริการ
 - เครื่องมือตักอาหาร
 - อุปกรณ์สำหรับใส่อาหาร
 - เป็นชื่ออาหารชนิดหนึ่ง
- “sideboard or trolley” ข้อใดกล่าวถูกต้อง
 - รถเตรียมการบริการ
 - เครื่องมือตักอาหาร
 - อุปกรณ์สำหรับใส่อาหาร
 - เป็นชื่ออาหารชนิดหนึ่ง
- อาหารที่เสิร์ฟจะถูกปรุงเรียบร้อยจัดใส่จานเฉพาะลูกค้าแต่ละคน สามารถนำไปเสิร์ฟได้ทันที ยกเว้นสลัด ขนมปัง และเนย จะต้องนำมาตักใส่จานของลูกค้าที่โต๊ะ เป็นการให้บริการตามสไตล์ใด
 - สไตล์ฝรั่งเศส
 - สไตล์อังกฤษ
 - สไตล์อเมริกัน
 - สไตล์รัสเซีย
- ข้อใดไม่จัดเป็นการบริการตนเองแบบคาเฟ่เทอเรีย
 - ผู้รับบริการนั่งรอการจัดเก็บค่าใช้จ่ายอาหารและเครื่องดื่มที่โต๊ะ
 - ภาชนะอุปกรณ์ต่างๆ อาหารและเครื่องดื่มจัดเตรียมเป็นหมวดหมู่
 - ผู้ให้บริการรับถาดเลือกอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีพนักงานบริการเป็นผู้ตักให้
 - เมื่อรับประทานเรียบร้อยแล้วนำกลับไปยังส่วนรับภาชนะ

6. ข้อควรคำนึงของพนักงานบริการในการจัดโต๊ะที่นั่งให้ลูกค้าตามข้อใดไม่ถูกต้อง
 1. ลูกค้าที่มาเป็นคู่ชอบนั่งตามโต๊ะที่ลับตา
 2. ลูกค้าที่แต่งกายหรูหราชอบนั่งตามโต๊ะที่เด่นต่อสายตาผู้อื่น
 3. ลูกค้าที่มีอายุหรือพิการนำเข้าโต๊ะบริการเล็กๆ
 4. ลูกค้าที่มาคนเดียวมักชอบนั่งที่สามารถมองเห็นผู้อื่นทั่วห้อง
7. หลักสำคัญในการเสิร์ฟอาหารข้อใดกล่าวถูกต้องที่สุด
 1. เสิร์ฟอาหารแบบช้าๆ แต่มั่นใจ
 2. ใช้ภาชนะและอุปกรณ์ตามที่มีอยู่
 3. เสิร์ฟอาหารตามบทบาทและหน้าที่
 4. เสิร์ฟอาหารตามอนุภูมิภาคของอาหาร
8. guest list หมายถึง ข้อใด
 1. ใบงาน
 2. รายชื่อลูกค้า
 3. ข้อมูลสถานที่
 4. กำหนดการของทัวร์
9. การบรรยายทัวร์ข้อใดไม่ถูกต้อง
 1. อีก 30 กิโลเมตรเป็นสถานที่พัก
 2. เลือกจุดที่มีร่มเงาสามารถมองเห็นได้ทั่วถึง
 4. ดูแลตรวจสอบจำนวนนักท่องเที่ยว
 5. ระบุเวลาที่ชัดเจน
10. หน้าที่อื่นๆ ของผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวข้อใดถูกต้อง
 1. สร้างบรรยากาศที่ดี สนุกสนาน ให้นานที่สุด
 2. ไม่รบกวนให้นักท่องเที่ยวเดินในที่แออัดตามสบาย
 3. เตือนความจำ ข้อห้าม และข้อแนะนำต่างๆ
 5. ติดต่อนัดหมายกับสถานที่ๆ พาลูกค้าทัวร์ไปเมื่อไปถึง