

หน่วยที่ 7

การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

หัวข้อเรื่อง

- 7.1 การแก้ไขปัญหาการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 7.2 การแก้ไขปัญหาการให้บริการท่องเที่ยว

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. แก้ปัญหาการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มได้
2. แก้ปัญหาการให้บริการท่องเที่ยวได้

สาระสำคัญ

ปัญหามักเกิดขึ้นได้เสมอ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องสร้างความเข้าใจให้กับผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ตั้งแต่การต้อนรับลูกค้า การแนะนำรายการอาหาร การเสิร์ฟอาหารจนกระทั่งลูกค้าเช็คบิล และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าการให้บริการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้น คือ การเจ็บป่วย กระเป๋าเดินทางหรือของหาย ของมีค่าหาย ยานพาหนะ ห้างพัก อาชญากรรม ลูกทัวร์ไม่พอใจ วิธีปฏิบัติ ต่างๆ จึงเป็นแนวทางเตรียมไว้สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

7.1 การแก้ปัญหาการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

7.1.1 การต้อนรับลูกค้า

1) ลูกค้ามาก่อนเวลาเปิดห้องอาหาร

แจ้งและปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยท่าทางที่สุภาพถึงเวลาเปิดร้าน

2) ลูกค้าที่มาใกล้เวลาปิดร้าน

ปฏิบัติกับลูกค้าด้วยกิริยาท่าทางปกติ ไม่เร่งรีบ

3) ลูกค้าที่มีเด็กมาด้วย

จัดเก้าอี้ทรงสูงสำหรับเด็กให้กับเด็ก
เก็บอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่หน้าเด็กออกให้หมด
นำน้ำมาเสิร์ฟให้เด็กก่อนโดยใช้แก้วเด็ก
แจ้งต่อผู้ปกครองถึงอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้

4) ลูกค้าพิการ

พยายามให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่
ไม่มากจนเกินไปทำให้เป็นเป้าสายตาของลูกค้าท่านอื่น

5) ลูกค้านำสัตว์เลี้ยงเข้ามาด้วย

แจ้งลูกค้าไม่อนุญาตให้นำสัตว์เลี้ยงเข้ามาด้วยท่าทางที่สุภาพ

7.1.2 การแนะนำรายการอาหาร

1) ลูกค้าลังเลใจในการเลือกอาหาร

อดกลั้นไม่แสดงความเบื่อหน่ายและเร่งลูกค้า
พยายามชี้แจงและแนะนำอาหาร

2) ลูกค้าอารมณ์ไม่ดี

ต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เรียบร้อย
รับฟังคำตำหนิต่างๆ แต่ไม่คัดค้าน

3) ลูกค้ามาโดดเดี่ยว

ให้บริการอย่างรวดเร็ว
ไม่ควรถามลูกค้าว่ามีคนเดียวหรือ

4) ลูกค้ารีบร้อน/เร่งรีบ

แนะนำรายการอาหารที่ปรุงด้วยความรวดเร็วไม่เสียเวลาปรุงนาน
บอกเวลาปรุงของรายการอาหารที่ลูกค้าเลือกโดยประมาณ
บริการอย่างดีที่สุด

5) ลูกค้าที่ลวนลาม/เป็นกันเอง

บริการตามปกติโดยสุภาพ
หลีกเลี่ยงที่จะสนทนาอย่างต่อเนื่องยืดยาว
ไม่ได้ตอบสนองอย่างเป็นกันเองกับลูกค้า

7.1.3 การเสิร์ฟอาหาร

1) อาหารหรือเครื่องดื่ม

ต้องนำมาเช็คทำความสะอาดทันที
สอบถามลูกค้าว่าต้องการย้ายโต๊ะหรือไม่
หากเลอะเสื้อผ้าลูกค้าจะต้องรีบกล่าวขอโทษ
นำผ้าสะอาดชุบน้ำหมาดๆ มาเช็ดให้ทันที
กรณีรุนแรงไม่สามารถแก้ไขได้ต้องแจ้งต่อผู้จัดการร้าน

2) ลูกค้ายะอะวุ่นวาย

หลีกเลี่ยงการโต้เถียงวิพากษ์วิจารณ์ ปฏิบัติตนอย่าให้ลูกค้าโกรธ

7.1.4 เมื่อเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว

เมื่อลูกค้าบอกว่า อาหารที่ได้รับรสชาติไม่ดี เสีย

กล่าวขอโทษลูกค้า
นำอาหารจานนั้นไปคืนฝ่ายครัว
ให้ฝ่ายครัวได้สำรวจหรือทดสอบอาหาร จานนั้น
ยื่นเมนูให้ลูกค้าและสอบถามว่าต้องการอาหารชนิดเดิมหรือไม่

หรือเปลี่ยนเป็นอาหารอย่างอื่นแทน นำอาหารไปให้ลูกค้า
กล่าวขอโทษที่ผิดพลาด และเกิดความล่าช้า
ฝ่ายบริการจัดการคิดเงินหรือตัดออกจากรายการแล้วแต่กรณี

7.1.5 เมื่อลูกค้าเช็คบิล

1) ลูกค้าชมเชย

ต้องกล่าวขอบคุณต่อหน้าลูกค้าอย่างนอบน้อม
นำคำชมเชยเหล่านั้นแจ้งต่อพนักงานฝ่ายครัวให้ทราบทันที

2) การตำหนิเกี่ยวกับการบริการ

กล่าวขอโทษ
ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง
ขอบคุณลูกค้าที่ให้คำแนะนำ
ให้สัญญาว่าจะนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง

3) เมื่อต้องปฏิเสธคำร้องขอของลูกค้า

ควรแสดงให้เห็นว่ามีความเข้าใจสิ่งที่ลูกค้าร้องขอ
กล่าวขอโทษและปฏิเสธอย่างสุภาพ
อธิบายเหตุผลที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้

4) เมื่อไม่สามารถตอบปฏิเสธคำร้องขอของลูกค้า

ควรกล่าวขอโทษที่ไม่สามารถช่วยเหลือได้ทันที
แจ้งเหตุผล เช่น กระผมขออนุญาตปรึกษาหัวหน้าก่อน

แจ้งวันเวลาที่จะให้ลูกค้าได้รับทราบถึงผลของการตัดสินใจ

7.1.6 เมื่อเก็บโต๊ะ

ลูกค้าลืมของ

ต้องรีบแจ้งต่อ SUPERVISOR ทันที
ดำเนินการจัดเก็บ คืนให้ลูกค้าต่อไป

7.2 การแก้ปัญหาการให้บริการนักท่องเที่ยว

7.2.1 ปัญหาเกี่ยวกับการเจ็บป่วย

1) อาหารเป็นพิษเกิดจากอาหารไม่สะอาด มีอาการท้องร่วงหรืออาเจียน

ให้รีบประทานยาหากอาการรุนแรงต้องส่งแพทย์

แนะนำให้ดื่มน้ำสะอาด

ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมาตรฐานของร้านอาหารและอาหารต่าง ๆ

เตือนนักท่องเที่ยวรับประทานอาหารที่ปรุงเสร็จใหม่

หรือทานอาหารที่มีการบรรจุหีบห่อมิดชิด

ควรหลีกเลี่ยงการรับประทานอาหารดิบ

อาหารที่ไม่มีฝาปิดมิดชิดหรือปรุงไม่สะอาด

2) ป่วยเป็นไข้หวัด

ดูแลใกล้ชิดแสดงความห่วงใยอย่างใกล้ชิด

ถามาแพ้ยอะไรหรือไม่ ให้ทานยา

แนะนำให้ดื่มน้ำมาก ๆ ทำร่างกายให้อบอุ่นตลอดเวลา
ให้พักผ่อนมากเป็นพิเศษ ถ้าอาการยังไม่ดีขึ้นควรพาไปพบแพทย์
อย่าปล่อยให้เย็นมากเพราะอาจจะติดต่อนักท่องเที่ยวคนอื่น
แนะนำนักท่องเที่ยวให้ใส่เสื้อผ้าอบอุ่น เมื่อข้างนอกมีอากาศหนาว
ระวังไม่ให้เชื้อไข้ไปติดต่อนักท่องเที่ยวอื่น

3) ป่วยกะทันหัน เป็นลม ไมเกรน ทอนซิลอักเสบ ไซ้ติงอักเสบหรือโรคประจำตัว

การนำส่งโรงพยาบาลถ้าอาการไม่ดีขึ้นอยู่โรงพยาบาล
หากยังไม่สามารถไปต่อที่อื่นได้ แนะนำให้ญาติหรือเพื่อนที่มาด้วยเผื่อ
หากอาการดีขึ้นผู้ป่วยและญาติอาจจะตามไปสมทบยังสถานที่ท่องเที่ยว
หากจำเป็นต้องรักษาตัวต่อนักท่องเที่ยวจะต้องหยุดการท่องเที่ยว
ติดต่อเรื่องยานพาหนะ เดินทางกลับหลังจากแพทย์อนุญาต
ต้องแนะนำให้นักท่องเที่ยวนำยาติดตัวตลอดเวลา
บัตรเขียนข้อความการปฏิบัติกับผู้ป่วยใส่ไว้ในกระเป๋าเสื้อหรือในจุดอื่น
สอบถามอาการนักท่องเที่ยวในภาพรวมที่เริ่มมีอาการจะได้ดูแลใกล้ชิด

4) อุบัติเหตุได้รับบาดเจ็บมีแผล หกล้มขาแพลง ขาหัก แขนหัก

ทำการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้คนเจ็บก่อน
นำส่งโรงพยาบาล
รายงานให้บริษัทเพื่อขอคำแนะนำ
เตือนนักท่องเที่ยวให้ระมัดระวัง

7.2.2 ปัญหานักท่องเที่ยวเสียชีวิต

1) กรณีชาวไทยเสียชีวิตภายในประเทศ

แจ้งตำรวจท้องที่

ติดต่อญาติของนักท่องเที่ยวที่เสียชีวิต จัดการเรื่องศพ
รายงานให้บริษัททราบ

2) กรณีชาวไทยเสียชีวิตในต่างประเทศ

แจ้งตำรวจท้องถิ่นเพื่อชันสูตรศพ

แจ้งสถานทูต หรือกงสุลในประเทศนั้น

ติดต่อไปยังบ้านผู้ตายเพื่อขอคำปรึกษาเรื่องนำศพกลับ

หรือจัดการเผาซึ่งครอบครัวผู้ตายเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย

รายงานให้บริษัททราบ

หากติดต่อครอบครัวผู้เสียชีวิตไม่ได้

ให้บริษัทจัดการติดต่อครอบครัว

ในขณะที่ผู้นำเที่ยวอาจจัดการเกี่ยวกับผู้เสียชีวิต

ให้คนขับรถหรือผู้ช่วยทำหน้าที่นำเที่ยวแทน

3) กรณีชาวต่างประเทศเสียชีวิต

ให้ปฏิบัติเหมือนกับคนไทยเสียชีวิตในต่างประเทศ

ให้บริษัทติดต่อบริษัทตัวแทนต่างประเทศ

แจ้งให้ญาติทราบเกี่ยวกับการจัดงานศพ

4) กรณีเสียชีวิตบนเครื่องบิน

แจ้งพนักงานบนเครื่อง
ใช้ผ้าคลุมศพไว้ โดยไม่เคลื่อนย้ายศพ
กัปตันติดต่อสนามบินเพื่อจัดการขอนำศพลง
จัดการนำศพลงหลังจากผู้โดยสารลงหมดแล้ว

4) กรณีเสียชีวิตบนเรือ

จัดการนำศพขึ้นที่ท่าเรือที่ใกล้ที่สุด
ติดต่อเครื่องบินนำศพกลับบ้าน
หรือนำศพแช่เย็นไว้แล้วเดินทางต่อจนเรือถึงจุดหมายปลายทาง

7.2.3 ปัญหากระเป๋าเดินทางหาย

1) กรณีกระเป๋าเดินทางหายที่สนามบิน

(1) แจ้งสายการบินติดตาม
เตรียมเอกสารพาสปอร์ต
เที่ยวบินและจุดหมายปลายทาง
รายละเอียดสิ่งของในกระเป๋า
ลักษณะกระเป๋าให้ละเอียด
ขอเงินค่าชดเชยกรณีหากระเป๋าไม่เจอ
รายละเอียดในการเดินทาง การเข้าพัก

(2) พานักท่องเที่ยวไปซื้อของใช้จำเป็น
เก็บบิลมาเพื่อรับเงินกับสายการบิน
มีป้ายชื่อของบริษัทที่มีลักษณะแปลก
สีสันสะดุดตาและมีตัวอักษรตัวโต
มีริบบิ้นสีสดใสมุกให้เห็นเด่นชัดติดให้คงทนไม่หลุดง่าย
เขียนเที่ยวบินจุดหมายปลายทางด้วยอักษรที่เห็นได้ง่าย

2) กรณีกระเป๋าเดินทางหายที่โรงแรม

ติดต่อหัวหน้าพนักงานขนกระเป๋า
ตรวจกระเป๋าและหมายเลขห้องพัก
ตรวจสอบตามห้องที่หมายเลขคล้ายคลึงกัน
แจ้งผู้จัดการห้องพัก หรือ Bell Boy
ตรวจสอบห้องแขกคนอื่นกรณีอาจส่งผิด
ตรวจสอบที่รถ และตรวจสอบที่สายการบิน
เตือนให้ตรวจสอบกระเป๋าทุกครั้งที่มีการขนย้าย
ตรวจสอบจำนวนทุกครั้งที่ขนย้ายกระเป๋าเดินทาง

7.2.4 ปัญหาของมีค่าหาย

1) หนังสือเดินทางหาย

ตรวจสอบสถานที่ที่ผ่านมาที่คาดว่าเป็นจุดที่หาย
แจ้งตำรวจท้องที่
นำใบแจ้งความไปที่สถานทูตออกเอกสารเดินทางแทนฉบับที่สูญหาย
ข้อมูลรายละเอียดหนังสือเดินทาง
เลขที่หนังสือเดินทาง วันที่ สถานที่ออก
รูปภาพ สำเนาบัตรประชาชน
อาจติดต่อหาที่พักสำหรับเดินทางตามไปสมทบภายหลัง
เตือนให้ระมัดระวังดูแลรักษาหนังสือเดินทางอยู่เสมอ
ควรทำสำเนาโดยแยกเก็บไว้ที่อื่น

2) บัตรโดยสารเครื่องบินหาย

แจ้งหมายเลขแก่สายการบิน
แจ้งให้บริษัททราบ

จดหมายเลขบัตรโดยสารเครื่องบิน

3) ตัวแลกเงินเพื่อการเดินทาง

ติดต่อไปยังธนาคารที่เกี่ยวข้องเพื่ออายัดและออกให้ใหม่
เตรียมใบเสร็จหรือเลขที่เช็ค

4) บัตรเครดิต

แจ้งธนาคารที่เกี่ยวข้องที่ใกล้ที่สุดเพื่ออายัด
แนะนำให้เก็บติดตัวตลอดเวลา และควรจดเลขที่บัตรไว้

5) ใบสัญญาการชำระเงิน

ติดต่อบริษัทให้ส่ง Voucher ฉบับสำเนา
หรือขอให้ออกใบแทนให้
แนะนำให้เก็บอย่างดี ติดตัวตลอดเวลา

6) เงินสด

นักท่องเที่ยวอาจขอยืมจากเพื่อน หรือญาติที่มาด้วยกัน
ให้ยืมเงินจากบริษัท หรือสำรองเงินส่วนตัวไปก่อน
ไม่ควรเก็บเงินไว้ที่เดียวทั้งหมด ควรแบ่งเก็บไว้ที่อื่น

7) นักท่องเที่ยวหลงทางหรือหาย

รออยู่ในบริเวณที่จุดที่คุ้นเคยหรือจุดที่แนะนำให้คอย
รีบออกค้นหาในบริเวณใกล้เคียง
แจ้งให้เจ้าหน้าที่ของสถานที่ท่องเที่ยวนั้นทราบ
โทรสอบถามที่โรงแรมที่พักล่าสุด

แจ้งตำรวจท้องที่หรือตำรวจท่องเที่ยวเป็นอันดับสุดท้าย
พยายามให้นักท่องเที่ยวเดินทางเป็นกลุ่ม
ควรถือสิ่งของที่เป็นสัญลักษณ์ให้เด่นชัด
ผู้ให้บริการเดินนำหน้าและหัวหน้าทัวร์เป็นคนเดินสุดท้าย
แจกสัญลักษณ์ประจำกลุ่ม
แนะนำให้ทุกคนหยิบนามบัตรของโรงแรมติดตัวไป
ใช้วิธีนัดแนะจุดนัดพบหากเกิดพัดหลง

7.2.5 ปัญหาเกี่ยวกับยานพาหนะ

1) เครื่องบินล่าช้า (Flight Delay)

ต้องพยายามให้นักท่องเที่ยวอยู่รวมกลุ่มกัน
เมื่อถึงเวลาอาหารจะต้องให้คู่มืออาหารและเครื่องดื่ม
ถ้าเครื่องล่าช้าเกิน 3 ชั่วโมง สายการบินจะรับผิดชอบจัดอาหาร
ถ้าเกิน 8 ชั่วโมง ต้องจัดที่พักชั่วคราวให้
รายงานให้บริษัททราบ เพื่อติดต่อไปยังผู้ประกอบการต่างๆ
ปรับเปลี่ยนรายการนำเที่ยวให้เหมาะสม

2) รถโค้ช

(1) เครื่องยนต์เสีย หรือยางแตก

ต้องมีสติไม่ตื่นตระหนก

ชี้แจงให้ทราบว่าเป็นเรื่องธรรมดาและสามารถแก้ไขได้

ประเมินผลกระทบจากสถานการณ์โดยสอบถามพนักงานขับรถ

ถ้ามีผลกระทบก็ต้องให้บริษัทติดต่อรถใกล้เคียงมารับช่วงต่อ

อาจพาไปดูสิ่งที่น่าสนใจใกล้เคียงก่อนเป็นการฆ่าเวลา

อาจเปิดวิดีโอให้ความบันเทิงบนรถ
โทรศัพท์แจ้งผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องนัดแนะเวลาใหม่
การติดต่อรถควรเลือกรถใหม่ สภาพดี
ช่วยตรวจสอบรถทุกครั้งที่มีการแวะพักระหว่างทาง

(2) รถไค้ช แอร์ไม่เย็น หรือแอร์เสีย

เมื่อถึงตัวเมืองใช้เวลาว่างในการตรวจแอร์รถ
โทรศัพท์ติดต่อไปที่บริษัทเพื่อเปลี่ยนรถ
ควรเลือกรถสภาพดี และตรวจสอบรถและแอร์ก่อนออกเดินทาง

(3) เกิดอุบัติเหตุ รถชนกับรถคันอื่น รถถูกชนท้าย หรือรถคว่ำ

กรณีไม่มีผู้ได้รับบาดเจ็บ
ติดต่อบริษัทเล่าเหตุการณ์และขอคำแนะนำ
จัดการหาเช่ารถคันใหม่
กรณีอุบัติเหตุเกิดในเมืองและรถยังอยู่ในสภาพดี
ให้นักท่องเที่ยวเดินดูของบริเวณนั้น
เจรจาความกันแล้วจึงออกเดินทางต่อ

กรณีสภาพรถเสียหาย

ให้บริษัทรถเดิมจัดการรถใหม่ให้

ขอคำปรึกษาขอความช่วยเหลือจากบริษัทนำเที่ยว

กรณีมีผู้ได้รับบาดเจ็บ

ต้องนำส่งโรงพยาบาลก่อน

แจ้งตำรวจท่องเที่ยวหรือตำรวจท้องที่

โทรศัพท์แจ้งไปยังบริษัทเพื่อขอคำปรึกษา

ดูแลคนเจ็บอยู่โรงพยาบาล

หากคนเจ็บต้องการกลับบ้านต้องจัดการให้

หากได้รับบาดเจ็บสาหัส ติดต่อญาติผู้ป่วยรับทราบ

เตือนคนขับทุกครั้งที่เห็นว่าขับเร็ว

ถ้าขับรถนานประมาณ 2-3 ชั่วโมงควรมีการพักรถ

ชวนพูดคุยบ้างเพื่อให้เขามีสติตลอดเวลา

ไม่ส่งเสริมสนับสนุนให้คนขับดื่มเหล้าหรือเบียร์ ยาทุกประเภท

ไม่ชักชวนให้เขาเที่ยวเตร่หลังเวลางาน

(4) ปัญหารถหลงทาง

ต้องอย่าให้นักท่องเที่ยวรู้ว่กำลังหลงทาง

ปรึกษากันก่อนกับคนขับรถ ถ้าไม่ได้ผลอย่าดันทุรังไป
ควรแวะทำธุระระหว่างทาง
รีบไปถามทางอย่างรวดเร็ว
ควรศึกษาเส้นทางมาอย่างดี
ทำความเข้าใจกับคนขับรถ
ควรรหาข้อมูลจากผู้รู้เสียก่อน

(5) ปัญหาการล่าช้าในการเดินทาง

ปรึกษาร้านอาหารกับคนขับรถตลอดเวลา
ขอความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวให้รักษาเวลา
จัดการโปรแกรมให้ครบโดยอาจย่นระยะเวลาแวะชมในบางจุด
ย้ำเรื่องเวลากับนักท่องเที่ยวอยู่เสมอ
มีจิตวิทยาในการตักเตือน
ชี้แจงให้เห็นถึงผลเสียถ้าเกิดการล่าช้า

7.2.6 ปัญหาเกี่ยวกับห้องพัก

1) ไม่ได้ห้องพัก

ติดต่อหาโรงแรมใหม่
ให้โรงแรมติดต่อที่อื่นให้และควรเป็นโรงแรมในระดับเดียวกัน
ติดต่อปรึกษาบริษัท
กล่าวขอโทษนักท่องเที่ยว ให้เหตุผลความจำเป็น
ก่อนเดินทางควรติดต่อสอบถามโรงแรมก่อน
โทรศัพท์เพื่อยืนยันอีกครั้ง
ควรมีรายชื่อโรงแรมพร้อมเบอร์โทรสำรองไว้กรณีเกิดปัญหา

2) ห้องพักไม่ดี มีกลิ่นเหม็นอับ อุปกรณ์ นักท่องเที่ยวไม่พอใจ

ต้องเช็คสภาพห้องเป็นไปตามข้อตกลงหรือไม่
ต้องติดต่อเคาน์เตอร์โรงแรมเพื่อขอเปลี่ยนห้อง
ถ้าจำเป็นให้แม่บ้านหรือช่างซ่อมในโรงแรมมาแก้ไขให้มากที่สุด
เมื่อเข้าพักโรงแรมอื่นในวันถัดไปต้องจัดห้องที่ดีที่สุดให้เป็นการชดเชย

รายงานบริษัทเพื่อจะได้ขอเงินชดเชยในส่วนที่เสียหายคืน
บริษัทควรเลือกติดต่อโรงแรมที่อยู่ในสภาพปานกลางถึงสภาพใหม่
ย้ำเตือนเรื่องข้อตกลงและการบริการและขอคำยืนยันจากโรงแรม

3) ไฟไหม้โรงแรม

ให้ใช้บันไดหนีไฟ ไม่ใช่ลิฟต์
โทรศัพท์บอกช่างล่าง
หาทางออกโดยเปิดหน้าต่างใช้ผ้าปูที่นอนโอบไปมา
ใช้ผ้าเปียกปิดจมูก พยายามหาทางออก
พยายามช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเท่าที่จะทำได้
เตรียมน้ำหรือทำตัวให้เปียกน้ำ
กรณีต้องติดอยู่ภายในห้องให้คลานต่ำเนื่องจากมีอากาศมากกว่า
ให้ใช้เครื่องดับเพลิงที่มีอยู่
โทรแจ้ง 199 หรือสถานีดับเพลิง สถานีตำรวจใกล้เคียงทันที
ควรมีเอกสารแนะนำข้อปฏิบัติในขณะที่เกิดไฟไหม้
ย้ำเตือนเรื่องการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า
การสูบบุหรี่ในห้องพัก

7.2.7 ปัญหาเกี่ยวกับอาชญากรรม

ขอความช่วยเหลือจากคนรอบข้าง
รีบแจ้งความกับตำรวจท้องที่ เหตุการณ์และลักษณะสิ่งของที่ถูกรังแก
แจ้งชื่อที่อยู่เบอร์โทรศัพท์แก่ทางเจ้าหน้าที่
ควรเตือนนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับอาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ
เตือนเวลานอนต้องปิดล็อกประตูอย่างดี
ควรรักษาของมีค่าฝากเก็บไว้ในตู้เซฟในห้องพัก
ระวังของมีค่าและหนังสือเดินทางซึ่งควรมีที่เก็บแยกจากกระเป๋าเงิน
ระวังกระเป๋าสะพายเวลานั่งควรวางไว้บนตักตลอดเวลา
ไม่ควรแขวนกระเป๋าที่เก้าอี้
ไม่ควรเดินเข้าไปตามตรอกซอยเปลี่ยวที่ไม่ค่อยมีคนเดิน

7.2.8 ปัญหาลูกทัวร์ไม่พอใจ

กล่าวขอโทษ

รับฟังนักท่องเที่ยวอย่างตั้งใจ
ตอบสนองนักท่องเที่ยวโดยการเสนอตัวที่จะช่วยแก้ปัญหาให้
ลงมือแก้ไขปัญหาดิตตามผล
ศึกษาพื้นฐานประวัติความเป็นมาของนักท่องเที่ยวแต่ละคน
การบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

แบบทดสอบหน่วยที่ 7

เรื่อง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
วิชา ศิลปะการให้บริการ

ใช้ประกอบแผนการจัดการเรียนรู้ที่ 8
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย X ลงในช่องของกระดาษคำตอบ

- การต้อนรับลูกค้าในกรณีที่ได้กมาด้วยควรปฏิบัติอย่างไร
 - นำน้ำมาเสิร์ฟให้เด็กก่อน
 - ปฏิบัติกับลูกค้าด้วยความเร่งรีบ
 - เก็บอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่หน้าเด็กออก
 - แจ้งต่อลูกค้าถึงความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น
- หากลูกค้าลวนลามแก้ปัญหาอย่างไร
 - ควรถามลูกค้าว่ามาคนเดียวหรือ
 - หลีกเลี่ยงที่จะสนทนาต่อเนื่องยืดยาว
 - พยายามชี้แจงและแนะนำอาหาร
 - ไม่แสดงความเบื่อหน่ายและเร่งลูกค้า
- หากอาหารหรือเครื่องดื่มหกขณะเสิร์ฟจะมีวิธีแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างไร
 - ตักเตือนลูกค้าให้ระวัง

2. นำผ้ามาเช็ดทำความสะอาด
3. แจ้งต่อผู้จัดการร้านให้ทราบก่อน
4. สอบถามลูกค้าทันทีว่าต้องการย้ายโต๊ะหรือไม่
4. ลูกค้าบอกว่า“อาหารที่ได้รับรสชาติไม่ดีเสีย” จะแก้ปัญหาอย่างไร
 1. นำอาหารนั้นคืนฝ่ายครัว
 2. กล่าวขอโทษที่เกิดความล่าช้า
 3. ให้ฝ่ายบริการจัดการคิดเงิน
 4. ไม่ต้องดำเนินการใดๆเลย
5. เมื่อลูกค้าเช็คบิลและขอลดราคาควรปฏิบัติอย่างไร
 1. แจ้งต่อพนักงานฝ่ายครัวให้ทราบทันที
 2. ให้สัญญาว่าจะนำไปลดให้ครั้งหน้า
 3. กล่าวขอโทษและปฏิเสธอย่างสุภาพ
 4. กล่าวขอโทษที่ไม่สามารถลดราคา
6. หากนักท่องเที่ยวเจ็บป่วยจากอาหารเป็นพิษมีอาการท้องร่วงหรืออาเจียนเบื้องต้นต้องทำอะไร
 1. ต้องส่งแพทย์โดยด่วน
 2. ให้รับประทานยาที่เตรียมมาก่อน
 3. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับร้านอาหารและอาหารต่าง ๆ
 4. เตือนนักท่องเที่ยวรับประทานอาหารที่ปรุงเสร็จใหม่
7. หากนักท่องเที่ยวป่วยเป็นไข้หวัดในกลุ่ม ข้อใดเป็นการแก้ปัญหาที่ไม่ถูกต้อง
 1. ถามแพ้ยาระไรหรือไม่ ให้ทานยา
 2. ไม่ปล่อยให้ติดต่อนักท่องเที่ยวคนอื่น
 3. ไม่ต้องดูแลมากเพราะเป็นหวัดเล็กน้อย
 4. แนะนำให้ดื่มน้ำมาก ๆ ทำร่างกายให้อบอุ่นตลอดเวลา
8. นักท่องเที่ยวป่วยกะทันหันเป็นโรคประจำตัวจะแก้ปัญหาอย่างไรเป็นอันดับแรก
 1. นำส่งโรงพยาบาล
 2. แนะนำให้ญาติหรือเพื่อนที่มาด้วยเฝ้าดู
 3. นักท่องเที่ยวจะต้องหยุดการท่องเที่ยว
 4. สอบถามอาการนักท่องเที่ยว
10. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อนักท่องเที่ยวเกิดอุบัติเหตุได้รับบาดเจ็บมีแผลจะต้องดำเนินการอย่างไร
 1. นำส่งโรงพยาบาลทันที
 2. ทำการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
 3. เตือนนักท่องเที่ยวให้ระมัดระวัง
 4. รายงานให้บริษัทเพื่อขอคำแนะนำทันที
11. นายสมควร อายุสั้น เสียชีวิตในจังหวัดภูเก็ต จะต้องดำเนินการอย่างไร
 1. แจ้งตำรวจท้องที่

2. แจ้งสถานทูต หรือกงสุล
 3. ติดต่อญาตินายสมควร อายุสั้นก่อน
 4. จัดการเรื่องศพนายสมควร อายุสั้นเลย
12. การดำเนินการแจ้งสายการบินติดตามกระเป๋าเดินทางหายที่สนามบินข้อใดที่ไม่ถูกต้อง
1. เตรียมเอกสารพาสปอร์ต
 2. เที่ยวบินและจุดหมายปลายทาง
 3. รายละเอียดสิ่งของในกระเป๋า
 4. ลักษณะเจ้าของกระเป๋าเดินทาง
13. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้ากรณีนักท่องเที่ยวหลงทางหรือหายข้อใดไม่ถูกต้อง
1. รออยู่ในบริเวณจุดที่แนะนำให้คอย
 2. รีบออกค้นหาในบริเวณใกล้เคียง
 3. แจ้งความกับตำรวจท้องที่ทันที
 4. โทรสอบถามที่โรงแรมที่พักล่าสุด
14. ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องบินล่าช้าจะต้องดำเนินการอย่างไร
1. รายงานบริษัททราบ
 2. ยืนยันรายการนำเที่ยวเหมือนเดิม
 3. ให้นักท่องเที่ยวแยกพักผ่อนตามสบาย
 4. เมื่อถึงเวลาอาหารให้นักท่องเที่ยวหากินเอง
15. ปัญหาลูกค้าไม่พอใจผู้ให้บริการต้องทำอย่างไร ที่แก้ปัญหาได้ตรงและเร็วที่สุด
1. ให้ตอบแบบสอบถาม
 2. รับฟังอย่างตั้งใจ
 3. ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ
 4. ศึกษาประวัตินักท่องเที่ยวแต่ละคน