

บทที่ 11

คุณกับลูกค้าของคุณ

You and Your Customer

ลูกค้าต้องการอะไรบ้างจากโรงแรม

ลูกค้าต้องการอะไรบ้างในการเลือกที่จะเข้าพักโรงแรม ปัจจัยที่สำคัญที่สุดก็คือ สถานที่ตั้งจะต้องอยู่ย่านใจกลางเมือง ที่มีการคมนาคมสะดวกในทุกด้าน สิ่งที่สำคัญนอกจากนั้นคือ พนักงานของโรงแรมจะต้องให้บริการดีและน่าพอใจ มีการระบายอากาศที่ดี และมีสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกในด้านต่าง ๆ เช่น อยู่ใกล้ศูนย์การค้าที่ทำการไปรษณีย์ ธนาคาร และสถานที่นำสนใจต่าง ๆ

การมีอาหารดีไว้บริการก็เป็นสิ่งดึงดูดใจที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้โรงแรมได้รับการเลือก หรือโรงแรมอาจกำหนดวิธีดึงดูดใจอย่างอื่นขึ้นก็ได้ โรงแรมจำเป็นต้องมีความสะดวกสบาย มีบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง และอัตราค่าห้องพักที่พอสมควร ห้องพักต้องสะอาด และต้องดูแลรักษาให้มีสภาพดีเยี่ยมอยู่ตลอดเวลา

ในห้องอาหารโดยทั่วไปแล้วลูกค้าต้องการอาหารที่ดีและมีคุณภาพหลายอย่างให้เลือก การบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีบรรยากาศที่รื่นรมย์ และราคายุติธรรม อย่างไรก็ตาม สำหรับลูกค้าบางคนราคาอาจจะไม่ใช่เป็นสิ่งสำคัญมากนัก

ลูกค้าของคุณ Your customer

ลูกค้าของคุณอาจจะเป็นแขก เป็นลูกค้า เป็นผู้มาอุดหนุน หรืออาจเป็นลูกค้าแบบธรรมดาทั่วไป แต่อย่างไรก็ดี เขาเหล่านั้นแท้จริงแล้วเป็นบุคคลสำคัญมากที่สุด V.I.P (Very Important Persons) เพราะถ้าปราศจากพวกเขาแล้ว โรงแรมหรือกิจการด้านอาหารก็ไม่สามารถดำเนินธุรกิจไปได้

โดยแท้จริงแล้ว น้อยคนนักที่จะเข้าใจคุณค่าของบุคคลสำคัญเหล่านี้ ผลกำไรเป็นจำนวนมากที่ลดลงและที่สูญเสียบ้ไปตลอดเวลา เนื่องจากบริการที่เลว ความหะสิ่ง หยาดกาย ความไม่สุภาพอ่อนน้อม การขาดมารยาท และการแสดงอาการปฏิกิริยาทำที่ไม่ดีของพนักงานที่ติดต่อกับ

ลูกค้า หากพนักงานเหล่านี้เข้าใจความหมายของคำว่าลูกค้าได้เร็วเท่าไร ก็จะเป็นผลดีต่อทุก ๆ ฝ่ายมากขึ้นทั้งในด้านของฝ่ายบริหารในลักษณะของธุรกิจ ต่อพนักงานบริการในรูปลักษณะของเงินรางวัลที่จะได้รับ และในแง่ของการประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของโรงแรมด้วย

ลูกค้ามีความสำคัญกับธุรกิจอย่างไร

1. ลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในวงการธุรกิจ
2. ลูกค้าไม่ทำให้งานของเราหยุดชะงัก
3. ลูกค้าคือผู้ซึ่งเราต้องให้การบริการ
4. ลูกค้าคือบุคคลที่จะนำธุรกิจมาให้
5. ลูกค้าจะไม่ขึ้นอยู่กับธุรกิจ แต่ธุรกิจจะขึ้นอยู่กับลูกค้า
6. ลูกค้าไม่ใช่คนภายนอกสำหรับธุรกิจ ลูกค้าเป็นส่วนสำคัญของธุรกิจ
7. ลูกค้าไม่ใช่ตัวเลขหรือสถิติที่จดบันทึกไว้เท่านั้น ลูกค้าเป็นมนุษย์คนหนึ่งที่มีความต้องการโดยธรรมชาติ มีความรู้สึก มีอารมณ์ และมีอคติ
8. ลูกค้าไม่ใช่บุคคลที่ควรโต้แย้ง หรือทะเลาะด้วย
9. ลูกค้าควรเป็นฝ่ายที่ถูกต้องเสมอในการโต้แย้ง
10. ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ เพราะเขาเป็นคนจ่ายเงิน แล้วทำไมเราจึงยอมเสียลูกค้าไป บางครั้งคุณรู้สึกว่าคุณเป็นฝ่ายถูกในการโต้แย้งแต่มันคุ้มค่าหรือไม่อย่างแน่นอน เพราะเมื่อไรก็ตามที่คุณชนะในการโต้แย้งคุณจะสูญเสียลูกค้า ลูกค้าเปรียบเสมือนโลหิตที่หล่อเลี้ยงวงการธุรกิจให้ดำรงอยู่ มันเป็นหน้าที่ของพนักงานบริการที่จะต้องรับผิดชอบทั้งทางด้านกำไร และด้านธุรกิจ ดังคติพจน์ที่ว่า “ลูกค้าเป็นบุคคลที่มีคุณค่ายิ่งสำหรับธุรกิจ”

คุณควรจะปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไร

เพื่อที่จะปฏิบัติต่อลูกค้าให้ได้รับผลดีคุณจะต้องเข้าใจความต้องการพื้นฐาน และความต้องการขั้นสูงขึ้นไป (Basic and secondary Needs) ดังนี้

ความหิว (Hunger)

ความกระหาย (Thirst)

การพักผ่อน (Rest)

ที่พัก (Shelter)

ความต้องการรองลงไปได้แก่

- ความต้องการให้คนอื่นยอมรับตนเอง (Secondary Needs, recognition, Acceptance by others)
 - ความต้องการทางด้านสังคม ติดต่อกับผู้อื่น อยากให้คนอื่นรัก เลียนแบบผู้อื่น (Social Wants)
 - ความต้องการทางด้านร่างกาย ความสะดวกสบาย (Play relaxation)
 - การเล่น, และการผ่อนคลายความตึงเครียด
 - ความอยากรู้ อยากเห็น, ความปรารถนาในการแสวงหาประสบการณ์ใหม่ ๆ
 - สนับสนุนให้เกิดการสร้าง, ความพอใจในสิ่งที่สวยงาม ความปลอดภัย Sefty
 - พละนามัยทางกาย และสุขภาพทางจิตใจ ทรัพย์สินสมบัติหรือสิ่งเกี่ยวกับเงินตรา
- ความต้องการเหล่านี้สามารถจัดเป็นได้ 4 กลุ่ม คือ
- ความต้องการทางกาย
 - ทางจิตใจ
 - ทางสังคม และการเอาใจใส่ปฏิบัติ

ความต้องการของลูกค้าอาจแสดงออกได้ในหลาย ๆ ด้านด้วยกันคือ

1. ทางกาย (Physically) ลูกค้าต้องการความปลอดภัยและความสะดวกสบายในด้านที่พักอาศัย ความพึงพอใจในด้านอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งบริการที่ประทับใจ
2. ทางจิตใจ (Psychologically) ลูกค้ามีความต้องการที่จะซื้อ คุณสามารถทำการกระตุ้นความต้องการนั้นได้โดยตรงด้วยการโฆษณาสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมายในโรงแรมของคุณ และในห้องอาหารเพื่อเป็นสิ่งที่เรียกร้องความสนใจจากลูกค้าได้
3. ทางสังคม (Socially) ลูกค้าต้องการบรรยากาศที่น่าพอใจสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจและความบันเทิงรื่นรมย์
4. ทางด้านการปฏิบัติ (Practically) ลูกค้าต้องการความสะดวกสบายสำหรับการท่องเที่ยวคุณอาจจะต้องทำให้ลูกค้าพอใจซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญ สำหรับธุรกิจและในที่สุดย่อมมีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกความเห็นและการเสนอและของลูกค้านั้น

จิตวิทยาลูกค้า (Customer Psychology)

นอกจากความรู้เรื่องความต้องการทางพื้นฐานของมนุษย์แล้วคุณจะต้องเข้าใจจิตวิทยาของลูกค้าเป็นอย่างดีอีกด้วย ลูกค้าจำนวนมากไม่สนใจกับราคาแต่ก็ชอบต่อรองราคาหรือขอให้ได้

ต่อรอง ลูกค้าชอบที่จะมีความรู้สึกว่าได้รับมากกว่าเงินที่เขาต้องเสียไป คู่ค้ากับเงินที่ต้องจ่ายไป ยิ่งไปกว่านั้นการมาพักเป็นระยะเวลาสั้น ๆ จะทำให้ลูกค้ารู้สึกเมื่อต่อสิ่งที่ทำเป็นกิจวัตรของ โรงแรม ถ้าโรงแรมสามารถอำนวยความสะดวกสบายที่ทันสมัย และเป็นเรื่องรสนิยมและ บรรยากาศที่เหมาะสมกับการสังสรรค์ของลูกค้าก็จะทำให้มีลูกค้าอย่างแน่นอน ถ้าหากว่าลูกค้า ต้องหัวเสียไม่ว่าโดยสถานการณ์ใด หรือเพราะความไม่สุภาพของพนักงานแล้วย่อมทำให้เกิด อารมณ์ไม่ดี ซึ่งจะทำให้เป็นผลเสียแก่ธุรกิจได้

ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติเพื่อความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับบุคคลที่เป็นลูกค้า

พยายามทักทายกับลูกค้าทุกคนก่อนด้วยความพอใจอย่างรือร้อที่จะให้ลูกค้าเข้ามาทักทาย หรือพูดกับคุณก่อน การพูดครั้งแรกของคุณ พยายามปฏิบัติต่อลูกค้าของคุณด้วยความจริงใจ คุณควรที่จะฟังลูกค้าของคุณด้วยความเอาใจใส่ และปล่อยให้ลูกค้าพูดในสิ่งที่เขาพยายามจะพูดให้ เสร็จก่อนที่คุณจะพูดถึงสิ่งอื่น อย่าขัดจังหวะการพูดของลูกค้าคุณควรพูดเสมอว่า “คุณจะถูกกรณ” ไม่ใช่พูดว่า “คุณต้อง” ซึ่งเป็นลักษณะคำสั่งและจะต้องไม่ลืมใช้คำว่า “กรณา” หรือพยายามที่จะ จดจำชื่อ และที่อยู่ของลูกค้าด้วยความสุภาพ ตัวอย่างเช่น สวัสดีครับ คุณ วิลเลียม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ จะทำให้เขารู้สึกพอใจในการที่เราทักทายการต้อนรับ หากคุณไม่รู้จักชื่อของเขา คุณควรจะ จะเรียกว่า คุณผู้ชาย (Sir) หรือ คุณผู้หญิง (Ma'am) ไม่ควรเรียกเฮย์....“Eh”....

ควรพิจารณาคำนึงถึงลูกค้าเป็นลักษณะที่จะต้องปลูกฝังให้มีขึ้นในขณะเดียวกัน ควรเป็นกันเอง ช่วยเหลือ สุภาพ มีไมตรี และมีใจกว้างขวาง หลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ ใด ๆ ในตัวลูกค้าของท่านสิ่งหนึ่งอันเป็นคุณสมบัติที่ดีต่อลูกค้า โดยยอมรับข้อเท็จจริงที่ว่าเขาก็มี อารมณ์ความรู้สึกและอาจได้รับความเจ็บปวดกระทบกระเทือนได้ง่ายเช่นเดียวกับที่คุณเป็นอย่างทำ ตัวเหมือนกับว่าลูกค้าของคุณมอบความไว้วางใจ ให้ความเตรียมพร้อมที่จะให้บริการที่พร้อมมูลอยู่ เสมอ คุณไม่ควรเป็นคนอ่อนไหวมากเกินไปและทำตัวเป็นคนเคร่งเครียดมีอารมณ์ขุ่นมัว

ธุรกิจโรงแรมสามารถประสบความสำเร็จได้อย่างไร

ความสำเร็จในอุตสาหกรรมโรงแรมและอาหารในปัจจุบันอาศัยหลักการที่สำคัญขั้น พื้นฐาน ดังนี้

1. การให้บริการที่ดี (Good Service) พนักงานบริการ (Waiters & Waitress) แม่บ้าน พนักงานที่ให้บริการส่วนหน้า (Front Office Department) เด็กรับใช้ (Bellhops) พนักงานคุมลิฟท์ (Elevator Operator) และเด็กยกกระเป๋าได้ (Porter) ที่ได้รับการฝึกอบรมมาแล้วเป็นอย่างดี สิ่งที่สำคัญมากที่สุดที่แสดงให้เห็นถึงการบริการที่ดีต่อลูกค้า

2. **อาหารดี (Good Food) ประเภทคุณภาพ และอาหารชนิดต่าง ๆ** รวมทั้งการกำหนดรายการอาหาร ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับอาหารของพนักงานในครัวด้วยการนำของหัวหน้าพ่อครัวที่ Excellent Chef de Cuisine ที่มีความสามารถ

3. **บรรยากาศที่ดี (Good Atmosphere)** ไม่ใช่หมายถึงความถึงความสะดวกสบายและการตกแต่งอย่างวิจิตรของห้องอาหาร ที่มีสีสัน บรรยากาศ สิ่งแวดล้อม และดนตรีเท่านั้น แต่ควรจะมีหลีกเลี่ยงเสียงที่ไม่จำเป็นที่เกิดขึ้นโดยพนักงานที่ให้บริการเองอีกด้วย

4. **การให้บริการที่สะอาด ความสะดวกสบายน่าพึงพอใจ และมารยาทที่สุภาพอ่อนโยน (good & Pleasants Cautions Service)**

ความสะดวกนั้นเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการทุกคนมีความปรารถนา และนอกจากนั้นแล้วมารยาทตลอดจนความสุภาพอ่อนน้อมของบริการก็จะเป็นอีกส่วนหนึ่งที่ใช้บริการใคร่อยากเห็นและสัมผัส ความเป็นกันเอง รวมถึงการแก้ไขปัญหาอย่างวิฉลาดและเน้นธรรมชาติ เหล่านี้จะเป็นสิ่งสิ่งที่ดีดึงดูดผู้มาใช้บริการมากขึ้น ผลที่องค์กรได้รับคือกำไรและความอยู่รอดของกิจการเพราะเสน่ห์ต่าง ๆ เล็ก ๆ น้อย เหล่านี้ ที่ประสมประสานกันอย่างกลมกลึง จะทำให้บุคคลผู้มาใช้บริการได้กล่าวถึงและประทับใจจนเวทนาแสนนาน

5. **พนักงานบริการที่มีประสิทธิภาพ ความชำนาญ (Efficient & Effectiveness)**

ความชำนาญการและประสิทธิภาพของคนจะทำให้งานนั้น ๆ ประสบผลในสิ่งที่หน่วยงานมีความต้องการสูง เพราะการเรียนรู้จากประสบการณ์และการฝึกอบรมนั้นจะทำให้รู้จักการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างแม่นยำและถูกต้อง การทำงานจะรวดเร็วประหยัดเวลา และได้ผลตอบแทนมากกว่า การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นทุกคนควรต้องรู้จักการแข่งขันเวลา รู้ประเภทและขั้นตอนของงาน รู้ความต้องการของแขกและการเตรียมการเพื่อองบริการนั้น ๆ ไว้ล่วงหน้า ซึ่งงานการจัดการมีความเชื่อว่าการเตรียมตัวล่วงหน้าที่ดีจะทำให้ผลทุกอย่างออกมาอย่างน่าพอใจ

6. **ทำเลที่ดี และสถานที่จอดรถสบาย (Well Parking & Good Location)**

ทำเลที่ดีสำหรับการสร้างโรงแรมนับว่าสำคัญเป็นที่สุดเพราะจะทำให้แขกหันมาให้ความสนใจหรือไม่ก็อยู่ ณ จุดนี้ ซึ่งทั้งนี้ก็แล้วแต่ว่าทางนโยบายจะเน้นอะไรเป็นเกณฑ์ ใกล้เคียงแหล่งช้อปปิ้งหรือใกล้สนามบิน ซึ่งจุด ณ ที่ทำการก่อสร้างของโรงแรมก็จะได้เล็งเห็นอนาคตของธุรกิจด้วยอย่างเดี๋ยวนี้อย่างดี ที่สำคัญที่สุดคือ สถานที่จอดรถ เพราะโรงแรมทุกแห่งจะต้องมีความสะดวกสบาย จะต้องมีส่วนที่เพียงพอสำหรับแขกภายในที่มาพัก และแขกภายนอกต่าง ๆ ที่มาติดต่องานด้วย ซึ่งมีเช่นนั้นแล้วอาจจะกระเทือนรายได้ของโรงแรมอย่างแน่นอน

7. ชื่อเสียงดี (Good Reputation)

ชื่อเสียงของโรงแรมนับว่าสำคัญอีกประการหนึ่ง เพราะแขกที่เดินทางมาใช้บริการ หากเราสามารถทำให้เขาเกิดความประทับใจแล้วเขาย่อมจะไม่หันไปใช้บริการที่อื่นอย่างแน่นอน เพราะเขาเกิดความประทับใจและตัดสินใจแล้วเขาก็จะเป็นลูกค้าของเรา เพราะด้วยเหตุนี้ องค์การที่จะประสบผลสำเร็จได้ดีก็ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลากรขององค์การนั้น ๆ โดยตรงที่เราจะร่วมมือกันอย่างไรที่จะมีนโยบายเป็นหนึ่งและเดินไปในทางอันเดียวกัน

การบริการที่ดีทั้ง 7 สิ่ง (7 G's Good Service) คอยเป็นเครื่องดึงดูด ซึ่งจูงใจลูกค้า และผู้คนที่เข้ามาในภัตตาคารของเราเพื่อจัดงานเลี้ยงฉลองวันเกิด งานหมั้น วันสำคัญหรือครบรอบเนื่องในโอกาสต่าง ๆ กัน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่วนหนึ่งอาจเป็นที่ให้ความบันเทิงสำหรับนักธุรกิจ และแขกชาวต่างชาติย่อมมีความต้องการรับประทานอาหารชาติของตน ต้องการเปลี่ยนบรรยากาศ ฯลฯ แต่ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตามพนักงานบริการควรจะทำบริการที่ดีทั้ง 7 อย่างไว้อยู่เสมอซึ่งจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

ถ้าหากลูกค้าสามารถสนองความต้องการความอยากของตนเองได้เขาจะรู้สึกว่าได้ใช้เงินให้เป็นประโยชน์คุ้มค่างับเวลาที่เสียไป ซึ่งไม่แต่เพียงมีประโยชน์ต่อโรงแรมในรูปของผลกำไรที่งดงามเท่านั้น แต่ยังทำให้พนักงานได้รับเงินรางวัล พิเศษมากขึ้นอีกด้วย และเมื่อลูกค้าพอใจก็ย่อมจะบอกเล่ากันต่อ ๆ ไป ก็ยิ่งจะทำให้ภัตตาคารและโรงแรมได้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น เป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับโรงแรมของเราไปด้วยดีทีเดียว พนักงานบริการสามารถช่วยสร้างชื่อเสียงภาพพจน์ในทางที่ดีได้เพราะบางครั้งลูกค้าอาจตัดสินใจจากบริการที่ได้รับและบุคลิกลักษณะของบริการ เช่นรูปร่างหน้าตาที่ควรมองและการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า วิธีการต้อนรับลูกค้า บริการที่ดีเยี่ยม ประกอบบริการมารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง และการเอาใจใส่ต่อแขก ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่สำคัญทั้งนั้น

พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดี การที่จะรู้ถึงความแตกต่างของบริการที่ดีและเลวได้ด้วยตนเองโดยไม่จำเป็นต้องได้รับการว่ากล่าว และสามารถบอกได้ว่าสิ่งนั้นเป็นการทำงานด้วยความตั้งใจสิ่งนี้เป็นการทำงานโดยขาดความสนใจเอาใจใส่

พนักงานที่เฉลียวฉลาดจะหยั่งรู้ถึงความต้องการของลูกค้า ที่สำคัญเหนือสิ่งอื่นใดก็คือเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงตัวเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีส่วนช่วยในการดึงดูดลูกค้ามาสู่ภัตตาคารและโรงแรมของท่านมากขึ้น

ลักษณะของงานที่ถูกต้องที่ควรจะต้องปลุกฝังให้กับพนักงานบริการ เพื่อให้สนุกกับการทำงานอย่างมีความเพลิดเพลิน และสามารถทำกำไรให้กับอุตสาหกรรมได้ พนักงานควรมีคติพจน์ประจำใจดังนี้คือ

- ไม่ควรคิดว่า - อุตสาหกรรมสามารถทำอะไรกับฉันได้บ้าง
- ควรคิดว่า - ฉันสามารถทำอะไรกับอุตสาหกรรมนั้นบ้าง
- ฉันสามารถทำอะไรให้ลูกค้าได้บ้าง

กฎทั่วไปสำหรับพนักงานบริการ

และระเบียบบางอย่างที่พนักงานบริการควรจดจำ

1. เขาควรทำงานตามหน้าที่ให้ทันเวลาเสมอ
2. เขาไม่ควรจะขาดงานโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
3. หากไม่สามารถทำงานตามที่ได้มอบหมายไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม เขาควรจะต้องบอกให้กับหัวหน้าแผนกทราบว่าเหตุผลเป็นการล่วงหน้าเท่าที่จะทำได้
4. พวกเขาควรแต่งตัวดี และใช้เสื้อผ้าที่สะอาดเครื่องแบบที่ถูกต้อง
5. พวกเขาจะไม่สวมเครื่องแบบออกนอกโรงแรมก่อนได้รับอนุญาต
6. จะต้องหลีกเลี่ยงการพูดโทรศัพท์ในขณะที่ทำงานอยู่
7. ในกรณีที่มีธุระเร่งด่วนเขาควรพูด หรือโทรศัพท์สาธารณะในขณะที่ไม่ได้ปฏิบัติงาน
8. พวกเขาไม่ควรมาในโรงแรม หรือแผนกที่ตนทำงานอยู่เมื่อออกจากผลการทำงานแล้ว หรือวันที่ตนเองหยุด
9. พวกเขาจะไม่เข้าไปในบริเวณที่มีแขกพลุกพล่าน หรือคอยรับใช้ทำหน้าที่อื่นใด นอกจากว่าเขาจะได้รับอนุญาตให้ทำเท่านั้น
10. ญาติพี่น้องหรือเพื่อนของพนักงานจะไม่แนะนำให้มาคอยพนักงานในบริเวณหรือสถานที่ที่ของโรงแรม
11. เมื่อพวกเขาไม่ได้อยู่ในระหว่างทำหน้าที่ จะต้องไม่จับกลุ่มพูดคุยหรือพูดจาซุบซิบกันหรือนินทาอะไรเขาควรยืนหรือนั่งประจำหน่วยของตนและเตรียมพร้อมเสมอที่จะให้บริการแก่ลูกค้าเหล่านั้นหรือมีเช่นนั้นก็ควรที่จะช่วยเพื่อนร่วมงานที่กำลังยุ่งอยู่กับงาน
12. พนักงานควรจะซื้อสัตย์ในทุกทาง พนักงานควรหลีกเลี่ยงฉวยโอกาสเอาเงินอาหารหรือเครื่องใช้ไม้สอยของโรงแรมไปซึ่งไม่ใช่สิ่งของของตนเอง
13. พนักงานไม่ควรใช้เวลาอันระหว่างการพักชั่วคราวหรือซักซ้าอยู่ในห้องเก็บของหรือห้องแต่งตัว

14. พนักงานไม่ควรเลิกงานก่อนเวลา
15. พนักงานไม่ควรเป็นคนที่บดความรับผิดชอบของตนเอง หรือถ่วงเวลาทำงาน
16. พนักงานควรซื่อสัตย์ต่อทางโรงแรม
17. พนักงานควรหลีกเลี่ยงคำวิพากษ์วิจารณ์ สถานที่ทำงานของตนเอง การบริหาร และเพื่อนร่วมงาน
18. พนักงานควรช่วยสร้างสรรค์ภาพพจน์ที่ดีให้แก่โรงแรม
19. พนักงานควรระมัดระวังความปลอดภัยและควรรายงานอุบัติเหตุทั้งหมดทันทีที่เกิดขึ้น
20. พนักงานต้องรักษาสິงของต่าง ๆ ที่คนพบเห็นโดยเฉพาะอย่างยิ่งของที่แขกทำหาย หรือลืมทิ้งไว้ และนำไปมอบให้กับแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งคืนหรือตามหาเจ้าของต่อไป
21. พนักงานไม่ควรสูบบุหรี่ในห้องอาหาร ห้องครัว หรือในพื้นที่ที่ห้ามไม่ให้สูบบุหรี่
22. พนักงานต้องไม่เคี้ยวหมากฝรั่งหรือแทะอาหาร (Chew gum or nibble food) ในระหว่างการทำงาน
23. พนักงานต้องช่วยกันรักษาโรงแรมให้สะอาดอยู่เสมอ

ความประพฤติของพนักงานที่ดี

พนักงานของโรงแรมฝ่ายบริการควรมีความร่วมมือกันและมีสติรอบคอบ พนักงานควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับระดับบริหาร กับลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน พนักงานควรมีความซื่อสัตย์ ความปลอดภัย ความมีประสิทธิภาพ และความสำเร็จของโรงแรมเพื่อดำรงไว้ซึ่งผลประโยชน์ในด้านความมั่นคงในการทำงานของตนเอง (Job Security) และผลประโยชน์ของโรงแรมและลูกค้าที่จะได้รับ

การให้บริการด้วยรอยยิ้ม

เคล็ดลับของความสำเร็จอยู่ที่การมีบุคลิกดี สุขภาพและมีอุปนิสัยสามัญสำนึกที่ดี เขาควรมีความพยายามสร้างความเป็นมิตร (ไม่ใช่การให้ความคุ้นเคยหรือสนิทสนม) กับแขกทุกคน การมีน้ำใจดีโดยปราศจากการเสแสร้ง ตลอดจนให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าและเพื่อนร่วมงานนั้น พนักงานควรเป็นผู้มีความซื่อสัตย์จริงใจ และทำตัวให้เป็นที่พอใจแก่ผู้ใช้บริการ และเพื่อนร่วมงาน

ความซื่อสัตย์เป็นนโยบายที่ดีที่สุด แต่การมีอุปนิสัยดี สุภาพอ่อนน้อมและรอยยิ้มที่ปรากฏก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันเลย ซึ่งจะให้ประโยชน์ในประเด็นต่าง ๆ ที่สำคัญดังต่อไปนี้

- การยืมนั้นไม่ต้องลงทุนอะไรเลย แต่ให้ผลตอบแทนมหาศาล
- การยืมเพิ่มพูนความสุข แก่ผู้ที่ได้รับโดยไม่ทำให้ความสุขของผู้ให้ลดน้อยลง
- ไม่มีใครเลยที่จะยิ่งใหญ่ได้ตลอดไป โดยปราศจากการยืม
- ไม่มีใครจะร่ำรวยเกินกว่าที่เขาจะสร้างความร่ำรวยนั้นให้เพิ่มขึ้นอีกไม่ได้ด้วยการยืม
- ไม่มีใครจะจนเกินกว่าที่เขาจะมอบรอยยิ้มให้ผู้อื่นไม่ได้
- การยืมเพิ่มค่าแห่งความนิยมแก่ธุรกิจทั้งหลายในปัจจุบันและอนาคต
- การยืมช่วยบรรเทาความเหน็ดเหนื่อยและความว้าเหว่ของนักท่องเที่ยวและความอ่อนเพลียของนักธุรกิจ
- การยืมช่วยนำความร่ำรวยมาสู่ผู้ร่วมงาน
- การยืมคือการสร้างกำลังใจให้แก่ผู้บริหาร
- การยืมคือวิธีแก้ปัญหามาตรึมตามธรรมชาติที่ดีที่สุด

ประเด็นต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปเป็นความคิดที่ดีอันหนึ่งในการที่คนเราจะได้เรียนรู้จักการให้รอยยิ้ม และอยู่ด้วยรอยยิ้มทั้งในและนอกเวลาทำงาน

ยืมนั้นไม่สามารถที่จะยืม ชื้อหรือขอ

ไม่ให้ใครเก็บไว้ ก็ไร้ค่า

สุขหรือทุกข์ ไม่ว่าจะเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้า

ยืมให้เขาเถิด แล้วจะพาเราสุขใจ

วิธีพัฒนาบุคลิกภาพให้เป็นที่ประทับใจ ทำอย่างไรจะพัฒนาบุคลิกภาพของท่านให้ดีเด่น?

บุคลิกภาพเป็นพื้นฐานของความสำเร็จ เป็นปัจจัยสำคัญของความมีเสน่ห์ และเป็น การโฆษณาทางอ้อมสำหรับอุตสาหกรรมการให้บริการ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ที่พนักงานทุกคนจะต้องพัฒนาบุคลิกภาพของตนให้เป็นที่พอใจและประทับใจของผู้อื่น

การมีน้ำใจดีโดยปราศจากการเสแสร้ง ตลอดจนให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าและแก่เพื่อนร่วมงาน เป็นอย่างดี พนักงานควรเป็นผู้มีความซื่อสัตย์จริงใจ และทำตัวให้เป็นที่พอใจแก่ผู้บริหาร แยก และเพื่อนร่วมงาน

ความซื่อสัตย์เป็นนโยบายที่ดีที่สุด แต่การมีอุปนิสัยดี สุภาพอ่อนน้อมและรอยยิ้มที่ปรากฏ ก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันเลย ซึ่งจะให้ประโยชน์ในประเด็นต่าง ๆ ที่สำคัญดังต่อไปนี้

อยู่เสมอหรือเปล่า? ท่านมีมารยาทหรือท่าทางที่ไม่น่าดู หรือกริยาซ้ำซาก ที่ทำจนติดเป็นนิสัย หรือเปล่า?

การแสดงออก

ท่านมีสัมเสียงที่กังวลน่าฟัง ไม่ดังหรือเบาจนเกินไปหรือเปล่า? ท่านถือเป็นเรื่องสำคัญหรือเปล่าที่จะเพิ่มพูนความรู้และคำศัพท์ต่าง ๆ ให้ตัวเอง? ท่านหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาตลาดและการพูดที่เร็วไปหรือซ้ำไป? ท่านแสดงความสนใจควบคู่ไปกับการแสดงออกด้วยวาจาหรือเปล่า?

สติปัญญา

ท่านพยายามที่จะขจัดความเชื่อมงายในเรื่องของโชคลางหรือเปล่า? ท่านพยายามปรับปรุงความจำของท่านให้ดีขึ้นหรือเปล่า? ท่านเป็นคนช่างสังเกต มีความเอาใจใส่ในหน้าที่การงาน มีความเป็นผู้ใหญ่ รู้ใจผู้อื่น และมีความซื่อตรงอย่างมีสติปัญญาหรือเปล่า?

อารมณ์

ท่านเป็นคนใจเย็น รู้จักสงบสติอารมณ์ และควบคุมโทสะได้หรือไม่? ท่านพยายามปลูกอารมณ์ขัน และบังคับใจไม่ให้อ่อนไหวง่าย ได้หรือไม่? ท่านเป็นคนใจเร็ว ทำอะไรไม่รอบคอบ หุนหันพลันแล่นโดยไม่คิดถึงผลที่จะตามมาภายหลังหรือเปล่า? ท่านฝึกตัวท่านให้เป็นคนมีวินัย และหลีกเลี่ยงการสงสารตัวเองหรือเปล่า?

ความสนใจ

ท่านเปิดหูเปิดตาหาความรู้ใส่ตัวอยู่เสมอ ด้วยการอ่านหนังสือและวารสารต่าง ๆ เท่าที่จะทำได้หรือเปล่า? ท่านเข้าสัมมนาหรือรับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นบ้างหรือเปล่า? ท่านพยายามขยายความรู้รอบตัวของท่านให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้นในเรื่องที่เกี่ยวกับ ดนตรี วิทยาศาสตร์ และปรัชญา บ้างหรือเปล่า?

การปรับตัวให้เข้ากับสังคม

ท่านเป็นคนอดทนหรือเปล่า? ท่านละเว้นจากการแสดงโอ้อวดหรือเปล่า? ท่านยกชื่อเสียงและความดีความชอบให้แก่ผู้อื่นอยู่บ่อย ๆ แทนที่จะรับมาเป็นของตัวเองหรือเปล่า? ท่านมีความเห็นอกเห็นใจเพื่อนมนุษย์และทำอะไรคิดถึงผู้อื่นหรือเปล่า? ท่านเคยฟังมากกว่าพูดบ้างไหม? ท่านพยายามช่วยเหลือผู้อื่นอย่างสุดความสามารถหรือเปล่า? ท่านเป็นคนเห็นแก่ตัวหรือเปล่า?

คุณต้องการได้รับการเลื่อนขั้นใหม่?

- คุณมักจะตำหนิผู้อื่นอย่างยุติธรรมหรือเปล่า?
- คุณชอบวุ่นวายหาเรื่องตลอดเวลาไหม?
- คุณมักตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับก่อนลงมือปฏิบัติหรือเปล่า?
- คุณมักจะกังวลโดยไม่จำเป็นไหม?
- คุณสามารถควบคุมพนักงานฝึกหัด trainee ของคุณหรือเปล่า?
- คุณสามารถวิเคราะห์งานสักชิ้นหนึ่งออกไหม?
- คุณสามารถทำให้ลูกจ้างคนใหม่มีความรู้สึกคล้ายกับอยู่ที่บ้านของตนเองได้ไหม?
- คุณสามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของคุณมีความเชื่อมั่นในตัวเองหรือเปล่า?
- คุณมีสามัญสำนึกถึงความปลอดภัยไหม?
- คุณมีแผนการล่วงหน้าในการทำงานหรือเปล่า?

การสร้างและรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดี

ถ้าคุณสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้ำของคุณแล้ว เขาเหล่านั้นจะรู้สึกอยากพักในโรงแรมของคุณเสมอ

จงพยายามเป็นบุคคลแรกที่ยิ้มต้อนรับลูกค้ำ โปรดจำไว้ว่า เราใช้กล้ามเนื้อเพียง 14 ส่วนในการยิ้มเท่านั้น แต่เราต้องใช้กล้ามเนื้อถึง 72 แห่ง สำหรับการทำหน้าที่นิ้วคิ้วขมวด เพราะฉะนั้นคุณจึงควรยิ้มหักท่ายด้วยความยินดีและเป็นกันเองกับลูกค้ำของคุณ อย่าพูดหักท่ายกับลูกค้ำราวกับว่าเสียไม่ได้ เพียงครั้งเดียวที่คุณได้มีโอกาสได้รู้จักชื่อลูกค้ำ จำไว้และใช้มันทันทีที่ต้องการเรียกหาเขา จะเป็นการสร้างความภูมิใจให้แก่เขา จงหัดพิจารณาความรู้สึกและทัศนคติของลูกค้ำปฏิบัติต่อลูกค้ำของคุณเสมือนเขาเป็นบุคคลสำคัญ พยายามฝึกตัวเองให้เคยชินกับการอ่อนน้อมกับลูกค้ำ เพื่อจะได้รับการตอบรับที่ดีจากลูกค้ำเช่นกัน

จงพยายามมองหน้าลูกค้ำ เมื่อคุณสนทนากับเขา การเบนสายตาไปที่อื่นจะทำให้เขาเกิดความรู้สึกไม่ไว้วางใจ พยายามชี้แนะในสิ่งที่ลูกค้ำพยายามพูดถึง อุทิศความตั้งใจทั้งหมดให้แก่ลูกค้ำเมื่อเขาสนทนากับคุณ อย่าได้สอดแทรกจนกว่าเขาจะพูดจบ อย่าผูกขาดการสนทนาแต่ผู้เดียว แต่ก็อย่าทิ่มถึงกับแค่ตอบว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” เท่านั้น ต้องทำให้เขารู้สึกว่าเราอยากพูดคุยกับเขา

ไม่ว่าคุณจะทำอะไร ต้องให้แน่นอน ชัดเจน อย่าขยายหรือตัดทอนจนทำให้สื่อความหมายผิด พยายามรักษาการพูดให้ชัดเจน ได้ความ การพูดเร็วเกินไปอาจทำให้เกิดการเข้าใจผิด

ซ้ำเกินไปก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายไม่น่าฟังหมดความอดทนได้ เช่นเดียวกันการพูดด้วยเสียงที่ดังเกินไปจะก่อให้เกิดความรำคาญ พยายามหาพูดด้วยน้ำเสียงที่เป็นกันเอง เช่น “อรุณสวัสดิ์ค่ะคุณแต้ว ดีใจที่ได้พบคุณอีก” ทำให้เกิดความพอใจมากกว่า “กลับมาอีกแล้วหรือ” ซึ่งเป็นวิธีการที่ใช้ไม่ได้เลย และเขาพร้อมเสมอที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า

การปฏิบัติเมื่อแขกแสดงความไม่พอใจ

ทุกครั้ง สำหรับการต้อนรับ และยอมรับความไม่พอใจ จากแขกด้วยอาการยิ้มแย้ม การกล่าวขอโทษสำหรับความไม่พอใจ การฟังอย่างตั้งใจ ไม่ได้โต้เถียง พยายามเข้าใจถึงความรู้สึกของแขก และถ้าหากว่าไม่สามารถจัดข้อข้องใจได้ก็ให้รายงานไปยังผู้รับผิดชอบเจ้าหน้าที่ในระดับสูงขึ้นไป แต่ถ้าทำได้ควรจัดการแก้ไขทันที

จำไว้ว่าในอุตสาหกรรมบริการ คุณอาจจะต้องยอมรับความไม่พอใจบ่อยครั้งจากแขกเกี่ยวกับความผิดพลาดของบุคคลแผนกอื่น ๆ จัวยอย่านำมาเป็นเรื่องส่วนตัวและพยายามป้องกันตัวเอง ธุรกิจโรงแรมเป็นองค์กรที่ใหญ่แห่งหนึ่งและทุก ๆ แผนกต่างก็มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกัน ทุกคนต่างก็เป็นตัวแทนของโรงแรมและพร้อมที่จะขอรับผิดชอบในนามของโรงแรม

การปฏิบัติเมื่อมีอุบัติเหตุ

บุคลากรของโรงแรมและแผนกอาหารจะต้องตระหนักสำนึกเรื่องความปลอดภัยเสมอ แต่ถ้ามีอุบัติเหตุเกิดขึ้นจำไว้ว่าจะต้องสงบสติอารมณ์และจะดำเนินการอย่างไรให้แน่ใจและดำเนินการถูกต้องอย่าทำให้เกิดความไม่พอใจของลูกค้า โดยการกล่าวว่า “คุณไม่ใช่คนแรกที่อุบัติเหตุเช่นนี้ได้เคยเกิดกับคุณ” และต้องไม่ได้โต้เถียงแทนที่จะมัวแต่วิเคราะห้สถานการณ์ ควรแจ้งให้ผู้จัดการทราบทันที ไม่ว่ากรณีใดก็ตามไม่ควรรับประกันในการร้องเรียนตามความต้องการของลูกค้า พยายามแจกจ่ายละเอียดของเหตุการณ์ เวลาที่เกิดอุบัติเหตุขึ้นที่อยู่และชื่อของลูกค้า ให้สังเกตว่าแขกมีสภาพอาการมีลมเมา หรือสายดาสันหรือไม

การกล่าวว่า “ไม่” ให้ถูกกาลเทศะ

จำไว้ว่าในอุตสาหกรรมบริการ มันอาจจะเป็นไปไม่ได้ที่จะคอยให้การช่วยเหลือแขกตลอดเวลา มันเป็นการเหมาะสมทีเดียวที่จะตอบในลักษณะการปฏิเสธ แต่ต้องทำให้ถูกกาลเทศะ และเป็นที่น่าพอใจสำหรับแขก

สิ่งแรกที่ต้องทำคือ กล่าวออกมาเป็นคำพูดแสดงความรู้สึกเสียใจ เห็นอกเห็นใจลูกค้า “ผมคิดว่าสามารถจะช่วยให้คุณได้รับ แต่.....” อธิบายต่อไปว่าทำไมจึงไม่สามารถทำเช่นนั้นได้

และแนะนำวิธีทางเลือกต่าง ๆ หรือวิธีอื่น ๆ ที่คุณสามารถจะช่วยเหลือเขาได้ อย่าใช้คำว่า “เสียใจ โอกาสหน้าอาจจะโชคดีกว่านี้” หรือกล่าวถ้อยคำเยาะเย้ย

งานโรงแรมและอุตสาหกรรมโภชนาการ

แผนกต้อนรับเป็นส่วนแรกที่แขกจะต้องเข้ามาติดต่อกับโรงแรม ดังนั้นความประทับใจของแขกในแผนกนี้จึงเป็นเครื่องจัดหรือสิ่งตัดสินการบริการทั้งหมดของโรงแรม

สิ่งที่สามารถทำให้เกิดความประทับใจที่แปลกแตกต่างออกไป เช่น บรรยากาศที่อบอุ่น เป็นกันเอง ความมีอัธยาศัย การต้อนรับแขกเป็นอย่างดี ซึ่งรวมทั้งพนักงานที่ร่าเริง สุขภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีประสิทธิภาพและให้ความเป็นกันเองกับแขก

หัวหน้างานบริการ

หัวหน้างานต้องเป็นคนที่รักษากฎระเบียบทำตามนโยบายของโรงแรม พยายามตัดรายจ่าย เท่าที่จะทำได้ ยิ้มแย้ม สุขภาพ มีคุณสมบัติความเป็นผู้นำและมีความสามารถในการควบคุมดูแล ฝึกอบรมและควบคุมพนักงานในแผนกต่าง ๆ รวมทั้งมีเทคนิคในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานจะต้องเข้าใจลักษณะของคนและคอยกระตุ้นลูกน้องและสั่งการ ต้องรักษาระเบียบวินัยทั้งให้ได้รับความร่วมมือและการปฏิบัติตาม และจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งในฐานะเช่นนั้นเขาต้องเป็นคนที่ทำให้ถูกต้อง เคารพ ไว้วางใจ มั่นคงหนักแน่น มีเหตุผลยุติธรรม มีความรู้เกี่ยวกับการทำงานของแผนกอื่น ๆ เป็นอย่างดี

ความรับผิดชอบที่จำเป็น

- ฝึกอบรมพนักงาน และวางแผนจัดหน้าที่ตารางการทำงาน
- มีการแจกจ่ายและการกระจายงาน
- ตรวจสอบตราพนักงานทุกวันเพื่อให้แน่ใจว่าพวกเขาจะมีบุคลิกภาพที่ดีพร้อม
- ควบคุมดูแลแนะนำเกี่ยวกับเรื่องระเบียบวินัยแก่พนักงาน
- มีการเสนอแนะให้พนักงานที่ดีและพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพเลื่อนตำแหน่ง
- ทำบันทึกพนักงานที่ออกไปแล้ว บันทึกตารางการทำงาน และการเลื่อนตำแหน่ง
- หาทางขจัดข้อตำหนิติเตียน ของแขกผู้มาพัก ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบขั้นต้น
- ควบคุมการปิดประกาศเพื่อการประชาสัมพันธ์ในโรงแรม แฟ้มรับรองแขก และใกล้ลิฟท์
- ควบคุมดูแลในระหว่างมีเหตุฉุกเฉิน เช่น เมื่อเกิดไฟไหม้ ต้องช่วยดูแลความสะดวกในเรื่องการจราจร

ความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติ

1. ดูแลแขกที่มาพักอย่างใกล้ชิด
2. จัดการเกี่ยวกับหีบห่อ หรือกระเป๋าเดินทางของแขก
3. ตรวจสอบตราดูแลแขกที่มาพัก - ห้องพัก
4. ให้ความเป็นกันเองกับแขก
5. ช่วยทำให้แขกที่มาพัก รู้จักโรงแรมดีขึ้น เพื่อจะปฏิบัติตัวง่ายขึ้น
6. กระทำการค้นหาสิ่งที่จะทำให้แขกได้รับความสุขตามที่เขาต้องการ - ให้บริการที่
สุภาพ
7. แจ้งให้ผู้จัดการของโรงแรมได้ทราบเมื่อแขกที่มาพักมีปฏิกิริยาตอบโต้
8. ให้ความช่วยเหลือในการโยกย้ายห้องพัก
9. ให้การดูแลช่วยเหลือแขกในการแบกหามเคลื่อนย้ายสิ่งของ
10. เก็บรักษาสิ่งของในการเดินทางของแขกที่มาพักในที่เก็บ
11. ช่วยเหลือให้ความปลอดภัยในเรื่องการจัดหารถและเปิดประตูรถ
12. ช่วยเหลือวิ่งเต้น ชุกระที่แขกต้องการให้ช่วยเหลือ
13. บางครั้งจะต้องทำหน้าที่ ส่งจดหมาย โทรเลข บิล แก่แขก
14. ให้การช่วยเหลือเด็กรับใช้แขก
15. เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้นจะต้องรายงานต่อ กัปตัน โดยทันทีทันใด