

บทที่ 12

สิ่งที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด

What Customers Appreciate Most

เพื่อที่จะรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อลูกค้า พนักงานบริการควรจะต้องรับลูกค้าทุก ๆ คนด้วยรอยยิ้มที่เป็นมิตรเสมอ ขณะที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการในห้องอาหาร ให้การต้อนรับที่สุภาพด้วยการทักทายอย่างอ่อนโยน เช่น “สวัสดีครับ” ต้องการโต๊ะสำหรับ 4 ท่านใช่ไหมครับ? ลูกค้าส่วนใหญ่มักจะชอบบรรยากาศที่ชวนเพลิดเพลินใจและสภาพแวดล้อมภายในห้องอาหารที่สดชื่นลูกค้าจะเพลิดเพลินกับอาหารที่ถูกปาก เครื่องดื่มที่ถูกใจและการบริการที่ดี เขาจะให้ความสนใจกับความชำนาญและเอาใจใส่ของพนักงานบริการ Waiter ในการให้บริการ เขาจะประทับใจในอาหารมื้อนั้น ๆ และแน่นอนที่สุด บริการ Waiter or Waitress ที่ได้เรียนรู้และเข้าใจความต้องการของลูกค้าย่อมดีกว่าพนักงานบริการที่ชอบโต้แย้ง

ลูกค้าชอบพนักงานบริการ Waitress ที่เอาอกเอาใจและรู้ใจอย่างไรก็ตาม การสนทนาของบริการ Waitress ในคราวที่ไม่จำเป็นก็อาจไม่เป็นผลดีเช่นกัน อุปนิสัยการพูดจา การให้บริการอย่างเป็นกันเองย่อมทำให้ลูกค้าหรือแขก จะมีความพอใจอย่างมาก การใช้น้ำเสียงที่ชวนฟังและการพูดที่ชัดเจนชัดคำ ของผู้ให้บริการย่อมเป็นสิ่งปรารถนาของลูกค้าเสมอ

พร้อมที่จะให้การบริการที่ดีเสมอ

พนักงานที่ให้บริการต้องเป็นผู้ที่ตื่นตัวฉลาดและต้องมีไหวพริบ มีเชาวน์ดี เช่นสามารถทราบความรู้สึกของลูกค้าว่ามีเวลาน้อยหรือกำลังรีบเร่งก็ควรจะต้องให้การบริการที่รวดเร็วเป็นพิเศษ หรือถ้าลูกค้ามาเพียงคนเดียวก็อาจชวนพูดคุยบ้างเล็กน้อยด้วยความสุภาพและเป็นกันเองก็จะช่วยให้เขารู้สึกเพลิดเพลินและพอใจกับอาหารมื้อนั้นมากยิ่งขึ้น พนักงานบริการที่ดีควรจะแนะนำ อธิบายหรือเสนอแนะอาหารบางอย่างที่เหมาะสมให้กับแขกที่มา

ทันทีที่ลูกค้าเข้ามานั่งในร้าน เราควรนำน้ำเย็นมาบริการทันที ควรถามลูกค้าว่าจะดื่มอะไรก่อนทานอาหารหรือไม่ แล้วจึงเอาเมนูอาหารที่สะอาดและมีรายการอาหารให้ลูกค้าเลือก รอสัก

2-3 นาที เพื่อให้ลูกค้าเลือกสั่งอาหาร ถ้าปรากฏว่าอาหารที่มีในรายการอาหาร ซึ่งลูกค้าสั่งนั้นหมด ควรจะช่วยเหลือลูกค้าโดยการให้ข้อเสนอแนะแก่ลูกค้าโดยควรนำอาหารมาบริการให้ทันทีถ้าหากลูกค้ารีบแต่ไม่ควรไปเร่งลูกค้า เราควรยื่นให้ส่งงานและพูดคุยกับเขา แต่ถ้าจำเป็นต้องก้มโค้ง ก็มาพอประมาณไม่ซัดลูกค้าจนเกินไป ในกลุ่มลูกค้าที่มาทานอาหารเย็นเริ่มแรกด้วยเจ้าภาพช่วยเหลือหญิงซึ่งจะเป็นผู้สั่งอาหารก่อนและถ้าไม่มีเจ้าภาพคนไหนคนใดโดยเฉพาะก็ให้เริ่มที่แขกที่พร้อมเรียบร้อยที่จะสั่งอาหารแล้วมากที่สุดเป็นอันดับแรกเป็นสำคัญถัดไป

โดยทั่วไปแล้วควรจะมีการจัดระเบียบของการสั่งอาหารเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความสับสนหรือการนำอาหารมาบริการลูกค้าไม่ถูกต้องตามที่ต้องการในกรณีที่มาสองคน ควรจะให้สุภาพบุรุษสั่งก่อน เว้นแต่เขาจะแสดงว่าจะให้เกียรติผู้หญิงสั่งก่อนหรือพยายามที่จะสั่งตามตัวอย่างที่ปรากฏในรายละเอียด แบบเรียบ ๆ ควรเอาใจใส่ตั้งใจฟังลูกค้าและไม่พยายามขัดคอลูกค้าและเมื่อมีข้อสงสัย กับคำสั่งของลูกค้าก็ควรถามซ้ำให้แน่ใจเพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นในการนำเอาอาหารที่ไม่ต้องการมาบริการและหากเป็นไปได้ก็ควรจะพูดทวนให้ลูกค้าได้ทราบอีกทีหนึ่งเท่ากับเป็นการกล่าวเน้นว่ามีเท่านั้นะทำนองนี้ เป็นต้น สำหรับอาหารมือเข้าควรถามลูกค้าว่าต้องการจะดื่มกาแฟก่อนไหมครับ ถ้าลูกค้าไม่รู้จะสั่งอะไรดี เราควรให้คำแนะนำแก่ลูกค้า เช่น

- ดื่มมาร์ตินี่ก่อนอาหารกลางวันซักหน่อยจะดีไหมครับ?
- ดื่ม โรเซ่ ซักขวดก่อนอาหารจะดีไหมครับ?
- รับประทานคอกเทลกึ่งพร้อมกับอาหารพิเศษจะดีไหมครับ?
- คุณต้องการทดลองรับประทานอาหารพิเศษประจำวันของเราไหมครับ
- ถ้าสังเกตเห็นว่าผู้หญิงต้องการลดความอ้วนคุณก็สามารถจะอธิบายและแนะนำอาหารที่มีแคลอรีต่ำให้ก็ได้เช่น
- การเสนอแนะให้รับประทานผลไม้สดแทนขนมพาย เค้ก ไอศกรีม และของหวาน
- ผักและสลัดแทนมันฝรั่ง ดังนั้น เป็นต้น

การบริการอาหารแก่ลูกค้า Service Food to Customers

อย่าเอาอาหารที่ตักจากจานบริการให้ลูกค้า อย่าใช้นิ้วหยิบเป็นอันขาด อาหารที่เปียกชื้น ใช้ส้อมช้อนหยิบ เมื่อเปลี่ยนจาน ต้องเปลี่ยนช้อนใหม่ด้วย หากไม่แล้วอาจทำให้รสอาหารเสียไป เช่นเดียวกับกับช้อนตักไอศกรีม จะต้องให้สะอาด มิฉะนั้นจะทำให้เสียรสชาติและสีมันได้

การนำอาหารมาบริการแก่แขก จะต้องนำเข้าทางซ้ายของแขก ส่วนเครื่องดื่มทางขวา เป็นระเบียบปฏิบัติตามปรกติที่จะต้องบริการสุภาพสตรีก่อน แล้วก็ผู้สูงอายุ ก่อนผู้มีอายุน้อย

สำหรับเด็กเล็กก็จำเป็นต้องให้บริการก่อนผู้ใหญ่ ถ้ามีแขกผู้มีเกียรติ Guest of Honour ก็ต้องให้บริการก่อน แขกผู้มีเกียรติไม่ว่าหญิงหรือชายจะนั่งอยู่ข้างขวาของเจ้าภาพ การบริการอาหารจะต้องเป็นไปตามระเบียบเป็นทางเดียว จานที่ใช้แล้วเลื่อนออกทางขวาของแขก จาน ชาม ถ้วย แก้ว ส้อม ช้อนต้องเอาเข้ามาวาง โดยเข้าทางขวาของแขก อย่าเอาจานวางที่เบื่อนแล้วมาวางตรงที่หน้าแขก อย่าได้เถียงกับแขกแม้แต่ว่าเขาทำไม่ถูกต้อง ควรยิ้มแล้วจัดการเปลี่ยนเสียให้ถูกต้อง แขกจะพอใจเพราะท่านมีความอดทน และจะให้รางวัล Tip เมื่อรู้ตัวว่าเขาทำผิด

การช่วยโฆษณาอาหาร Helping to Advertise Food

ถ้าลูกค้ายังไม่ได้ตัดสินใจว่าจะสั่งอะไร บริกรชายหรือหญิงอาจจะเสนออาหารพิเศษบางชนิด การเสนอแนะจะทำให้แขกพอใจ และเป็นกรช่วยเหลือแขก เช่นถามว่า “ท่านเคยทดลองรับประทานไก่ภูเขาไฟของเราหรือยังครับ?” ท่านควรอธิบายให้ทราบว่า อาหารลักษณะเช่นนี้เขาทำอย่างไร ในกรณีที่เขาไม่เคยรู้จักมาก่อน บางทีบริกรอาจแนะนำอาหารที่แขกโต๊ะข้าง ๆ สั่งมาก่อน บริกรควรใช้คำถามแบบแบ่งบวก เช่นถามว่า “ท่านชอบรับประทานพีช เมล่อน หรือขนมพายแอปเปิล?” อย่างไรก็ตามว่า “ท่านต้องการของหวานใหม่ครับ?”

หน้าที่ของพนักงานบริกรชายและหญิง Side Duties of Waiter & Waitress

ขณะที่บริกรชายและหญิงไม่ได้ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าที่จะมารับประทานอาหาร พนักงานแต่ละคนมีหน้าที่ที่จะต้องคอยตรวจตราดูแลทำหน้าที่อื่น ๆ ที่ให้เรียบร้อยอยู่เสมอต่อไปนี้คือ

ขวดใส่เกลือและพริกไทย Salt & Pepper Shakers

ขวดเหล่านี้ควรจะนำมาล้างทำความสะอาดสัปดาห์ละครั้ง และเติมให้เต็มขวดอยู่เสมอ ปากขวดต้องสะอาดอยู่เสมอ

โถใส่น้ำตาล Sugar Bowls

ควรล้างทุก ๆ อาทิตย์ หมั่นเช็ดทำความสะอาดทุก ๆ วัน และควรเติมให้เต็มอยู่เสมอ สำหรับขวดใส่เกลือและโถใส่น้ำตาลปรกติทั้งเกลือและน้ำตาลมักจะเกาะติดที่รู ฉะนั้นหากจะนำฝาขวดนำไปแช่น้ำร้อนสักพักแล้วเช็ดให้แห้งจะทำให้ใช้คล่องตัวขึ้น

ตู้เครื่องใช้ในห้องอาหารและที่จัดเตรียมได้บริการไว้มีอยู่พร้อมกับความต้องการ

สิ่งที่พนักงานบริกรชายและหญิงควรจัดเตรียมมาไว้บริการให้พร้อมอยู่เสมอได้แก่

1. น้ำจิ้ม, ซอส และเครื่องปรุงรส ซอสพริกและซอสมะเขือเทศ น้ำจิ้มที่มีรสเครื่องเทศจัดเผ็ดร้อน (ใช้จิ้มเนื้อ, เบ็ด, ไก่) มัสตาดและน้ำจิ้มค็อกเทล

2. ช้อน ส้อมและมีด เช่น (มีดหั่นสเต็ก, มีดหั่นปลา), ช้อน เช่น (ช้อนแกง Bouillon Spoons ช้อนกลาง Service Spoon ช้อนชา ช้อนของหวาน) และส้อม
3. ถ้วยแก้ว ได้แก่ แก้วน้ำและแก้วไวน์
4. ภาชนะใส่ของ เช่น ถาด ที่เชียบูหรี จานใส่เนย โถใส่น้ำตาล ขวดใส่เกลือและพริกไทย และเหยือกน้ำ
5. ของจุกจิกอื่น ๆ เป็นต้นว่า ไม้จิ้มฟัน ไม้ขีด ที่เปิดขวด ที่เปิดจุกขวดเหล้า ที่แกะเปลือกกุ้ง
6. ผ้าปูโต๊ะ ผ้ากันเปื้อน ผ้าเช็ดหรือกระดาษสำหรับรองจานและแก้ว

พนักงานบริการชายหรือหญิงที่ว่างจากการบริการลูกค้า ควรจะจัดโต๊ะที่รับประทานอาหาร Doilies แล้วให้เรียบร้อยพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า เก็บงานที่ใช้แล้ว มีดที่เปื้อนและอุปกรณ์เครื่องใช้อื่น ๆ ที่ไม่จำเป็นออกเสียและจัดการที่วางของตู้ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่ตลอดเวลา

การเก็บของบนโต๊ะขณะที่ลูกค้ายังนั่งอยู่

หลังจากที่การรับประทานอาหารเสร็จเรียบร้อยแล้ว การเก็บอุปกรณ์เครื่องใช้ เช่น จาน ถ้วยและแก้ว ควรเก็บออกทางด้านขวาของลูกค้า โดยเฉพาะควรปฏิบัติกับลูกค้าที่เป็นหญิงก่อนเสมอ จานใบใหญ่ที่เปราะเปื้อนควรเก็บออกก่อน และควรเก็บงานที่สกปรกเมื่ออาหารหมดแล้ว จานขนมปังและเนย จานสลัด ควรเก็บที่หลังจากได้เก็บงานอย่างอื่นหมดแล้ว ถ้าผ้าปูโต๊ะเปื้อนควรใช้ผ้าเช็ดมือที่สะอาดปิดบังไว้ ถ้าหากที่รองจานเปื้อนควรนำมาเปลี่ยนใหม่ ภาชนะที่เปราะเปื้อนควรวางบนถาด เก็บมาจากโต๊ะ ควรเก็บรวบรวมวางไว้บนงานที่เก็บซ่อนไว้ แต่ถ้าจะให้ดีควรเก็บผ้าเหล่านั้นแยกไว้ต่างหาก การยกถาดจะต้องวางถาดลงบนกลางฝ่ามือ ให้น้ำหนักของถาดอยู่ตรงกลางฝ่ามือพอดี

ในการถือถาดถ้าเป็นไปได้ไม่ควรกางข้อศอก หลังจะต้องไม่โก่งงอ เมื่อยกถาดขึ้นควรกดหรือย่อเฉพาะเข่า ยกถาดขึ้นสูงระดับไหล่และเดินตัวตรงอย่างสง่าผ่าเผย และเมื่อจะวางถาดลงต้องระมัดระวัง เพื่อมิให้เกิดของแตกหักเสียหาย

เคาน์เตอร์ Clearing Counter

เคาน์เตอร์จะต้องเก็บทำความสะอาดให้เรียบร้อยอยู่เสมอ บนเคาน์เตอร์จะต้องไม่มีภาชนะที่ใส่เครื่องปรุงหรือสิ่งของวางไว้ อาหารที่ไม่ต้องการควรเก็บแยกไว้ ภาชนะที่ใช้แล้วเช่นเครื่องเงิน เครื่องเคลือบ แก้วน้ำ จะต้องไม่วางทิ้งเอาไว้บนเคาน์เตอร์ ควรจะเก็บให้เรียบร้อย

โต๊ะอาหารจะต้องได้รับการทำความสะอาดอยู่เสมอ ก่อนที่จะให้บริการของหวานแก่แขกในชุดต่อไป, ถ้ามีเศษของตกเช่นเศษขนมปังก็จะต้องเก็บกวาดใส่จานเล็ก ๆ ไว้ และอย่าให้

เศษตกบนพื้นห้อง กาแฟ ชา น้ำตาล และครีม จะต้องยกมาเสิร์ฟพร้อมกับของหวาน แก้วน้ำจะต้องอยู่บนโต๊ะ และจะต้องคอยเติมน้ำให้แขกให้เต็มแก้วเสมอ และจะต้องไม่เก็บแก้วน้ำออกจนกว่าแขกจะออกไปจากร้าน ที่เชี่ยนบูหรี่ถ้ามีรอยเปื้อนจะต้องนำออกไปและนำอันใหม่มาแทน

ในกรณีที่แขกทำอาหารหกเปื้อนผ้าปูโต๊ะในขณะที่กำลังนั่งรับประทานอาหารโดยไม่ตั้งใจ ควรจะช่วยเหลือแขกด้วยกริยาที่เต็มใจและพอใจเพื่อไม่ให้แขกรู้สึกอาย ควรพูดจากับแขกด้วยความสุภาพ เพื่อให้แขกสบายใจ และไม่อึดอัดใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เช่นไม่เป็นไรหรอกครับ เหตุการณ์ทำนองนี้อาจเกิดขึ้นได้โดยไม่ตั้งใจ อย่างกังวลใจไปเลย และนำผ้าปูมาเปลี่ยนให้ใหม่ เมื่อจะเปลี่ยนผ้าให้ใหม่ให้เปลี่ยนผ้าทีละครึ่ง โดยยกภาชนะถ้วยชามให้อยู่บนโต๊ะผ้าลินินอีกครั้งที่เหลือแล้วค่อย ๆ จัดแจงเปลี่ยนผ้าทั้งผืน

การเก็บภาชนะเครื่องเงิน เครื่องเคลือบ และเครื่องแก้วหลังจากลูกค้าออกจากร้านไปแล้ว
Removing Silverware, Chinaware, and Glassware After Customer has left

แน่นอนที่เตี้ยวมันเป็นการง่ายมากที่จะเก็บทำความสะอาดโต๊ะหลังจากที่ลูกค้าได้ออกจากร้านไปแล้ว ซึ่งมีหลายวิธี วิธีหนึ่งที่จะเก็บโยกย้ายภาชนะต่าง ๆ เช่นภาชนะเครื่องเงิน คือต้องเก็บรวบรวมไว้ในถาดด้านหนึ่ง อีกด้านสำหรับเก็บแก้วน้ำ โดยเก็บจานใหญ่ก่อนแล้วเก็บจานเล็กถัดไปตามลำดับชั้นกันไว้กลางถาด จากนั้นก็เก็บถ้วยกาแฟและจานรองไว้ด้านในของถาด ถ้วยกาแฟให้เอาด้านที่มีหูถือเอาออกด้านนอกเพื่อป้องกันอุบัติเหตุและแตกเสียหาย โดยไม่จำเป็นในกรณีที่ใส่ของใส่ถาดมากเกินไป พึงจำไว้ว่าไม่ควรเก็บรวบรวมภาชนะที่มีขนาดใหญ่และมีน้ำหนักมากกว่าวางทับไว้บนภาชนะที่มีขนาดเล็กกว่า

การให้บริการอาหารเช้า Serving Breakfast

เมื่อแขกเข้ามานั่งควรจะให้บริการน้ำเย็นแก่แขก แล้วส่งรายการอาหารให้ ถ้าหากครั้งแรกแขกขอกาแฟก็ควรหากาแฟให้ก่อนอื่นที่จะนำอาหารตามสั่งมาให้ เพราะว่าแขกบางคนจะมีความสุขจนกว่าจะได้กินกาแฟ มีศาสตราจารย์คนหนึ่งซึ่งฉันรู้จักและอยู่ด้วยระหว่างเทศกาลขอบคุณพระเจ้า เธอบอกว่าจะไม่คุยกับฉัน จนกว่าเธอจะได้ทานกาแฟในตอนเช้าเสียก่อนมิฉะนั้นเธอจะมีอารมณ์ที่ไม่แจ่มใส กาแฟควรเสิร์ฟตอนร้อน ซึ่งไม่ยกถ้วยเมื่อเสิร์ฟกาแฟ ควรถามแขกว่าแขกต้องการกาแฟดำ หรือกาแฟผสมกับครีมและน้ำตาล

อาหารเช้าควรเสิร์ฟในตอนเช้าเท่านั้น ผลไม้ น้ำผลไม้ควรจะนำมาเสิร์ฟโดยแช่เย็น ควรเสิร์ฟอาหารร้อนโดยใช้จานร้อนโดยใช้จานเย็นเสมอ จานที่เปราะเปื้อนจากการให้บริการอาหารชุดแรกควรเก็บให้เรียบร้อยก่อนอาหารชุดต่อไป เมื่อแขกสั่งขนมปังปิ้ง Toast ควรถามแขกว่าชอบขนมปังปิ้งหรือขนมปังทาเนย ขนมปังปิ้งควรจะห่อในผ้า เพื่อจะช่วยให้กรอบและร้อนอยู่

เสมอ อาหารพวกซีเรียล Cereals ควรจะเก็บไว้ในกล่องที่ที่แช่ได้เทลงในถ้วยของคุณเรียบร้อยแล้ว
เมื่อแช่เสร็จแล้วควรถามแขกว่าต้องการให้ลวกที่นาคี และจำไว้เสมอว่าแก้วน้ำจะต้องเติมให้
เต็มอยู่เสมอ ที่เขี่ยบุหรี่ Ashtray ควรจะสะอาดตลอดเวลา นอกจากนั้นควรพยายามลดเสียงอึกกระทึก
ที่ไม่จำเป็นในตอนเช้าให้น้อยที่สุด

การให้บริการอาหารกลางวัน

ระหว่างเวลาอาหารกลางวันแขกส่วนมากมักจะรีบร้อน ผู้คนส่วนมากมักจะใช้เวลาอาหาร
กลางวันเพียง 1 ชั่วโมงเท่านั้น หลังจากนั้นเขาจะต้องรีบกลับไปทำงาน ดังนั้นการเสิร์ฟอาหารมื้อ
กลางวันจึงเร็ว ควรทำด้วยความโดยไม่ให้เสียเวลาแขก รับประทานอาหารตามปกติ
และจะไม่เสิร์ฟขนมปังกลม และเนยถ้าหากแขกไม่ได้สั่ง ถ้าแขกสั่งซูป ซ้อนซูปจะวางบนโต๊ะเป็น
อันดับแรก ขนมปังควรใช้เสิร์ฟกับซูป ถ้าหากแขกสั่ง ซูปปลา ซูปหอย สตูดหอยนางรมหรือ
ค็อกเทลกุ้ง และอย่าลืมว่าจะต้องเสิร์ฟ Oysterettes ซึ่งหมายถึง ขนมปังชิ้นเล็ก ๆ กลม ๆ ด้วย เมื่อมีการ
เสิร์ฟควรนึกถึงตำแหน่งของอาหารประเภทเนื้อสด ซึ่งเป็นความประทับใจของแขก และถ้าจำเป็น
ขนมปัง เนย ต้องมีให้เต็มพร้อมเสมอ ซึ่งก่อนจะเสิร์ฟของหวาน บนโต๊ะต้องมีของว่างอยู่
ยกเว้นกาแฟ น้ำตาล และครีม รวมเครื่องตกแต่งบนโต๊ะ และถ้าของหวานต้องการงานใส่ต่างหาก
จะต้องจัดเตรียมวางสิ่งเหล่านั้นไว้บนโต๊ะก่อนโดยจัดให้อยู่ทางขวามือของแขกก่อนที่จะบริการด้วย
ของหวาน กาแฟ หรือชาต้องเต็มเสมอเมื่อจำเป็นควรจัดให้มีช้อนหลอดเป็นพิเศษสำหรับบิลล์เช็ด
ผ้าเย็น กาแฟ ไอศกรีมปาร์แฟร์ หรือไอศกรีมโซดา

อาหารเช้า (Breakfast)

ทั่ว ๆ ไปอาหารเช้าแบ่งออกเป็น 2 ชนิด อาหารเช้าธรรมดาที่เสิร์ฟตาม Menu หรือ
ตามอาหารเช้าที่โรงแรมจัดไว้ คือ

CONTINENTAL BREAKFAST

Fruti Juice or Fresh Fruits
Coffee or Tea
Rolls toast Croissants
Butter
Jam Marma - Lade Hone

AMERICAN BREAKFAST

Fruite Juice or Fresh Fruits
Coffee of Tea
Rolls Toast Croisoants

Butter
jam Marmalade Honey
Cereals Rice Krispies Carn Flahe
Eggs Boiled, Fried Poached Seramble with Ham or Bacon

การบริการแขกทั่วไป

เมื่อลูกค้าเข้ามาในห้องอาหารสิ่งแรกที่เราควรทำคือเข้าไปทักทายเขาและนำเขาไปนั่ง และในทันใดเราควรที่จะบริการเทน้ำดื่มใส่แก้วให้แขกทันที เสนอรายการอาหารแก่แขก แล้วถามแขกว่าต้องการจะรับเครื่องดื่มอะไรอีกหรือไม่ เสิร์ฟอาหารตามที่แขกสั่ง แล้วตามด้วยอาหารหลัก เสิร์ฟอาหารทางด้านซ้ายมือของแขกและเสิร์ฟเครื่องดื่มทางด้านขวามือ จากนั้นใช้แล้วให้ยกออกจากด้านขวามือ ขณะที่เสิร์ฟอาหารพยายามเอ้อมมือไปให้ถึงข้างหน้าแขก และในเมื่อเสิร์ฟและให้บริการในระหว่างกลางของ 2 ที่นั่ง ควรที่จะยืนอยู่ ณ จุดเดียว ซึ่งจะต้องให้การบริการเสิร์ฟลูกค้าคนที่นั่งอยู่ไกลก่อนอื่น แขกที่นั่งรออยู่พยายามอย่าให้แขนยื่นไปข้างหน้าแขก ควรยืนในที่ ๆ เหมาะสมเพื่อพนักงานเสิร์ฟควรจะใช้มือขวาในการเสิร์ฟให้กับแขกผู้ที่นั่งอยู่ทางด้านซ้ายของที่นั่งทั้ง 2 ที่นั่ง และใช้มือซ้ายเสิร์ฟให้กับแขกที่นั่งอยู่ทางขวามือพนักงานต้องมั่นใจว่ากันจานและถาดจะต้องสะอาดอยู่เสมอ

ในขณะที่เสิร์ฟให้ใช้ความระมัดระวังในการถือภาชนะเครื่องเงินหรือเครื่องเคลือบพยายามอย่าทำหลุดมือ และพยายามให้เกิดเสียงน้อยที่สุดในช่วงเสิร์ฟและบริการ

การป้องกันอุบัติเหตุ Preventing Accident

อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในห้องอาหารมักทำให้ลูกค้า และไม่พอใจเพราะฉะนั้นต้องดูแลเอาใจใส่เพื่อป้องกันมิให้เกิดขึ้น บริการที่ถือถาดหนัก ๆ หรือน้ำควรต้องคอยดูทางให้ดี คนที่ให้บริการในด้านนี้ควรจะได้รับฝึกฝนให้เดินได้อย่างดีและชำนาญในที่แคบ ๆ และควรจะได้เรียนรู้การถือถาดให้นำหนักสมดุลกัน ลูกค้าบางคนก็คิดขวางบริการทำให้เกิดอุบัติเหตุได้จึงควรระมัดระวังเหตุการณ์ที่ไม่นึกฝันซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ เพราะฉะนั้นการป้องกันไว้ก่อนจึงเป็นการดีกว่าเพื่อให้แน่ใจว่าการให้บริการในห้องอาหาร เป็นไปโดยราบรื่น

แก้วน้ำที่ต้องคอยเติมให้เต็มอยู่เสมอ ควรจะเทน้ำลงในแก้วโดยไม่ต้องหยิบแก้วขึ้นมาจากโต๊ะ ส่วนกาแฟก็เช่นกันควรเติมให้เต็มอยู่เสมอ ควรใช้จานรอง Underliners เมื่อเสิร์ฟ ชูป ของหวาน น้ำผลไม้ หรือซีเรียล เมื่อเสิร์ฟสลัดพร้อมกับผัก entree ควรจะวางไว้ทางด้านซ้ายของอาหารหลักอื่น ๆ Main Dish ถ้าสลัดถูกเสิร์ฟแยกแต่ละจาน ควรเสิร์ฟไว้ที่ตรงกลางโต๊ะเมื่อเสิร์ฟผักแต่ละจาน ผักที่เสิร์ฟจะวางไว้เหนือจานของ Main Course ไป ทางขวาเล็กน้อย

ถ้ากาชาหรือกากาแฟตั้งอยู่บนโต๊ะ ควรจะตั้งไว้ทางด้านขวาของถ้วยและจานรองกาแฟ ชาถุง Tea bags สามารถที่จะเสิร์ฟในถ้วยชาได้เลย บางครั้งอาจใส่ชาถุงลงไปในการหรือวางไว้บนจานรอง ส่วนครีม น้ำเชื่อม มะนาว ควรจะวางไว้เหนือถ้วยชา ควรใช้จานรองเหยือก น้ำเชื่อม Syrup Pitcher ถ้าลูกค้ายั้งนม แก้วนมควรจะวางไว้ทางด้านล่างของแก้วน้ำ ส่วนเนยแข็งหรือมะนาว ควรจะเสิร์ฟกับช่อมที่สะอาดเสมอปราศจากรอยนิ้วมือ ต้องแน่ใจว่าผ้าเช็ดมือต้องสะอาด โดยที่ไม่เคยถูกใช้เช็ดหน้ามาก่อน และไม่ควรถูใส่ไว้ในกระเป๋า

เมื่อพนักงานเสิร์ฟไม่ได้เสิร์ฟอาหารเขาก็ควรจะคอยดูแลเติมน้ำ กาแฟ ขนมปัง เนย ให้กับแขก พนักงานเสิร์ฟที่ดีควรจะสำรวจดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า เพื่อให้ทราบว่าลูกค้ายังมีความต้องการอะไรอีก พนักงานควรจะรู้ว่าเมื่อลูกค้าทานอาหารเสร็จแล้วย่อมพร้อมที่จะจ่ายเงินดังนั้นจึงไม่ต้องคอยจนกระทั่งให้ลูกค้าเรียกเก็บเงินซึ่งเป็นวิธีการที่ไม่ดี ก่อนที่พนักงานเสิร์ฟจะเก็บเงินลูกค้า ควรจะถามลูกค้าก่อนว่าต้องการจะสั่งอะไรอีกหรือเปล่า ถ้าลูกค้าไม่ต้องการอะไรอีกแล้ว พนักงานเสิร์ฟควรจะกล่าวคำขอบคุณที่ลูกค้ามาใช้บริการ พร้อมทั้งให้บิลล์เก็บเงินที่วางอยู่บนถาดหรือจานเล็ก ๆ ถ้าเจ้าภาพ ต้องการใบเสร็จ ใบเสร็จควรจะวางไว้ทางด้านขวามือหรือวางไว้ตรงกลางโต๊ะ แต่ถ้าลูกค้ามาทานอาหารกัน 2 คน ควรให้ใบเสร็จกับผู้ชาย วันแต่ทั้ง 2 คนจะขอใบเสร็จแยกกันคนละใบ พนักงานเสิร์ฟไม่ควรจะขอค่า Tips จากลูกค้า ค่า Tips นี้ควรให้โดยความสมัครใจ และความพอใจของลูกค้าซึ่งขึ้นอยู่กับบริการที่ได้รับ การเร่งรีบ การวิ่ง การเดินสวนไปมาหรือการเดินตัดกันบนทางเดิน Back Tracing or criss - crossing the path ของเพื่อนร่วมงาน Co-Worker หรือแขกที่มาใช้บริการอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นได้ ต้องจำไว้ว่าเมื่อนำอาหารไปเสิร์ฟให้แขกนั้นจะต้องวางถาดลงอย่างระมัดระวัง ย่อเข่าเล็กน้อย ไม่ใช่หันหลังให้ เพื่อที่จะป้องกันไม่ให้อาหารหกและเกิดอุบัติเหตุที่ไม่จำเป็นถาดจะต้องไม่ใส่ของจนมากเกินไป

การให้บริการแขกถึงห้องพัก Performing room service

พนักงานชายที่บริการเสิร์ฟอาหารถึง Room Service Waiter ห้องพักเป็นประชาสัมพันธ์โดยอาศัยการเดินทางของโรงแรม บริการควรจะแต่งกายอย่างดีสวมเครื่องแบบที่สะอาดและสง่างาม ซึ่งตามปกติเขาจะเอาไปส่งอาหารจากเสียมบริการห้องพัก เขาจะต้องเตรียมถาดพร้อมผ้าลินินปูโต๊ะ ผ้าเช็ดปาก ที่เชียบูหรี ชุดเครื่องเงิน น้ำตาล ครีม มะนาว เหยือกน้ำแข็งและเครื่องปรุงอาหารประจำโต๊ะ เขาต้องใส่อาหารร้อนในภาชนะที่อบไอร้อนแล้ว เขาต้องคอยเทน้ำร้อนลงในกาแฟหรือกาชาเพื่อทำให้ภาชนะร้อนก่อนที่จะรินกาแฟหรือชา ขนมปังปังควรจะห่อด้วยผ้ากันเปื้อนที่สะอาดเพื่อที่จะช่วยเก็บให้ขนมปังอุ่นและกรอบอยู่เสมอ เมื่อปฏิบัติงานให้บริการห้องพักต้องจำไว้เสมอว่าควรจะต้องเคาะประตูห้องแขกที่มาพักและบอกให้ทราบว่าจะมาให้บริการ ก่อนที่จะเข้า

ไปซึ่งจำเป็นจะต้องกล่าวคำว่า “อรุณสวัสดิ์” หรือ สวัสดิ์ ด้วยความร่าเริงก่อนที่จะเข้าไปข้างใน พนักงานบริการฯ ควรที่จะถามแขกที่มาพักว่าเขาต้องการให้อาหารวางไว้ที่ไหน แล้วเขาถึงจะจัดอาหารตามวิธีที่ถูกต้องเหมือนดังเช่นที่เขาเสิร์ฟบนโต๊ะในห้องอาหารเย็น ตามปกติ ใบเสร็จรับเงิน Bill จะต้องส่งให้แขกเซ็นก่อนที่จะนำกลับมาและก่อนที่จะออกจากห้องควรกล่าวขอบคุณแขกอย่างสุภาพและถามว่ายังต้องการอะไรอีกไหมพนักงานบริการนี้จะต้องปฏิบัติงานชำนาญและเป็นกันเอง แต่ต้องไม่ทำตัวสนิทสนมคุ้นเคยกับลูกค้าหรือแขกเกินไปเพราะจะทำให้แขกดูถูกได้

พนักงานที่ขาดการฝึกหัด Untrained Personnel

พนักงานที่ขาดการฝึกหัดจากโรงแรมหรือร้านอาหารจะถูกเฟ่งเล็งทันที มักจะแสดงให้เห็นในรูปลักษณะของการทำงานที่ใช้ไม่ได้ ขาดความรับผิดชอบ ขาดความสนใจ ขาดงานอยู่เสมอ ละเลยหน้าที่ของตนเองที่ทำอยู่ประจำ ขาดการเตรียมพร้อมและความเอาใจใส่ต่อหน้าที่ของตน ให้บริการที่แยและไม่สม่ำเสมอ เฉื่อยชาและอัตราการเกิดอุบัติเหตุมีเพิ่มมากขึ้น ในยวณชุมชนเขาอาจจะเป็นสาเหตุให้เกิดความไม่พอใจและก่อให้เกิดข้อขัดแย้งระหว่างผู้บริหารและพนักงาน

พนักงานที่ขาดการฝึกหัดเป็นผลทำให้แขกที่มาพักไม่พอใจ ทำให้ผู้บริหารโกรธเคืองและทำให้พนักงานคนอื่น ๆ ท้อแท้ ซึ่งทำให้เสียภาพพจน์แก่คนทั่วไป เสียลูกค้า ผลกำไรตกต่ำ ผลผลิตตกต่ำ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูงขึ้น

เมื่อลูกค้ามาลองความสำเร็จหรือลองความสุขเนื่องในวาระโอกาสอื่นใดควรแนะนำแชมเปญหรือไวน์ควบคู่ไปกับอาหารและเสนอรายการเครื่องดื่มสำหรับสุขภาพสตรีด้วย เช่น Redlong-Stemmed rose เมื่อพนักงานบริกรรู้สึกว่าคุณลูกค้าอาจมีปัญหาเรื่องงบประมาณก็ควรแนะนำรายการอาหารที่ลูกค้าจะสามารถสั่งรับประทานพอควรในราคาไม่แพงนัก ถ้าลูกค้าต้องการลดความอ้วน พนักงานบริกร Waiter ต้องมีความรู้ที่สามารถช่วยแนะนำลูกค้าในเรื่องอาหารที่ไขมันความร้อนสูงแทนได้

กล่าวโดยสรุปความสัมพันธ์ภาพอันดีและมิตรไมตรีต่อลูกค้านั้นอาจเกิดขึ้นได้ ถ้าผู้ให้บริการสุภาพอ่อนโยนมีความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ร่าเริงให้ความเป็นกันเองและคอยช่วยเหลือ

ทำไมจึงมีผู้มาใช้บริการห้องอาหารของท่านมากขึ้น

บางครั้งท่านเคยหยุดคิดชั่วขณะหรือไม่ว่าทำไมจึงมีผู้มาใช้บริการห้องอาหารของท่าน

- เพราะว่าเขาเหล่านั้นถูกบังคับให้เข้ามาใช้บริการหรือ
- เพราะว่าเขาไม่มีที่ที่จะรับประทานอาหารอีกแล้วใช่หรือไม่
- เพราะว่าไม่มีห้องอาหารที่อื่นในเมืองนี้อีกแล้ว
- หรือว่ามีเหตุผลพิเศษอื่นใด

ปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่น่าพอใจของแผนกบริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม

ทุกวันนี้เราอาศัยอยู่ในสังคมที่มีการแข่งขัน และก้าวร้าว ภัตตาคารและโรงแรมเกิดขึ้นมา รวบรวมดอกเห็ดที่บ้านสะพรั่งเกือบทุกซอกทุกซอย ทำให้มีคนจึงนิยมเข้าไปพบปะสังสรรค์อยู่ในสถานที่เช่นนั้นมากกว่าที่อื่น ๑

1. สถานที่โอ้อ่าเหมาะสำหรับจัดงานเลี้ยง
2. เป็นศูนย์กลางและสะดวก
3. การให้บริการที่เพียบพร้อมและบุคลากรที่เพียงพอ
4. เครื่องมือ และอุปกรณ์การจัดดำเนินการครบครัน
5. อาหารอร่อยและราคาเหมาะสม
6. การเตรียมการที่เราไม่ต้องดำเนินการเอง
7. การเตรียมการตั้งแต่ต้นจนจบมีผู้ประสานงานอย่างได้ผล

นั่นดี พนักงานควรเป็นผู้มีความซื่อสัตย์จริงใจ และทำตัวให้เป็นที่น่าพอใจแก่ผู้ใช้บริการ และเพื่อนร่วมงาน

การต้อนรับที่อบอุ่น A Warm Wellcome

ลูกค้าไม่ว่าจะมีเชื้อชาติ ผิวใดก็ตาม ควรจะให้การต้อนรับที่อบอุ่นด้วยการยิ้มทักทายอย่าง ฉันทมิตรทันทีที่ลูกค้าหรือแขกก้าวเข้ามาให้บริการ ไม่ว่าลูกค้าท่านนั้นจะเป็นลูกค้าประจำหรือแปลกหน้ามาก็ตามเขาควรได้รับการปฏิบัติต้อนรับอย่างอบอุ่นและเอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกัน

พนักงานผู้ให้บริการไม่ควรทำให้แขกเกิดความอึดอัดหรือเก้อเขิน ตัวอย่างเช่น ถ้าลูกค้าเข้ามาโดยลำพัง พนักงานควรทักทายแขกอย่างฉันทมิตร เช่น “สวัสดีค่ะ” แต่ไม่ควรใช้คำถามว่า “คุณมาคนเดียวเท่านั้นหรือคะ?” หรือ “คุณมาลำพังหรือ?” ผู้บริการควรนำแขกท่านนั้นไปยังเก้าอี้ซึ่งอยู่ใกล้ฝาผนังจะเป็นการดี เพื่อที่เขาสามารถนั่งมองสิ่งต่าง ๆ ที่ผ่านไปมาเบื้องหน้า และไม่ต้องตกเป็นเป้าสายตาในขณะที่เขากำลังรับประทานอาหารคนเดียว บ่อยครั้งที่พนักงานสามารถช่วยแขกด้วยการเก็บหมวก เสื้อโค้ท หรือของอื่น ๆ ของแขก

การนำลูกค้าไปยังที่นั่ง Seating Customers

บริการผู้ได้รับการฝึกมาอย่างดี จะทราบแน่ชัดเลยว่าควรพาลูกค้าไปนั่งที่ใดโดยปราศจากการลังเลหรือเกิดความไม่แน่ใจ บริการควรนำรายการอาหารมาเสนอที่โต๊ะแขก พร้อมกับกล่าวว่า “นี่คือรายการอาหาร” สิ่งสำคัญมากสำหรับพนักงานผู้ให้บริการคือ ไม่ควรนำแขกสุภาพสตรีไปนั่งยังที่ซึ่งหันหน้าเข้าหาฝาผนังที่ว่างเปล่าเพราะนั่นมิใช่การกระทำที่ถูกต้องตามสุขจิตวิทยา

เขาควรนำแขกไปยังเก้าอี้ที่สุภาพสตรีสามารถแลเห็นภาพผู้คนภายในห้องอาหารได้ถนัดตา และที่สำคัญคือควรเป็นด้านที่หันหน้าไปทางเดิน ทั้งนี้เนื่องจากผู้หญิงส่วนมากโดยทั่วไปชอบสำรวจ สังเกตดูแฟชั่นผู้คนที่แต่งกายต่าง ๆ กันพร้อม ๆ กับการรับประทานอาหารไปด้วย

เมื่อแขกได้ที่นั่งแล้ว Where Customers are Seated

ทันทีที่แขกนั่งเรียบร้อยแล้วบริกรควรบริการน้ำเย็นให้ดื่มก่อน จากนั้นจึงเสนอรายการอาหาร ในกรณีที่ลูกค้าเป็นคู่สามีภรรยา บริกรควรยื่นเมนูให้ฝ่ายสุภาพสตรีก่อน หากลูกค้ามากันเป็นกลุ่ม บริกรควรยื่นเมนูให้แขกผู้มีเกียรติ (แขกเกียรติยศ) ซึ่งมักจะนั่งอยู่ด้านขวามือของเจ้าภาพ ตามปกติเราจะไม่นำรายการอาหารให้แขกที่เป็นเด็กเว้นแต่จะมีรายการอาหารแยกเป็นพิเศษ หรือจัดไว้ให้โดยเฉพาะสำหรับเด็กหรือบิดามารดาของเด็กอนุญาตให้เด็กสามารถสั่งรายการอาหารได้เอง

การปฏิบัติเมื่อลูกค้า, แยกกลับ As Customer leave

พนักงานที่ให้บริการควรกล่าวคำพูดที่น่าฟังกับลูกค้าที่กำลังกลับเช่น “ราตรีสวัสดิ์ กรุณากลับมาใช้บริการจากเราใหม่ในคราวหน้านะคะ”

“ดิฉันหวังว่าท่านคงเพลิดเพลินกับอาหารค่ำมื้อนี้นะคะ”

“สวัสดิ์ค่ะ ยินดีที่ท่านมารับประทานอาหารที่ห้องอาหารของเรา”

ผู้ให้บริการควรที่จะช่วยเมื่อลูกค้ากลับ เช่นส่งหมวก ผ้าพันคอ เสื้อคลุม ห่อของ ฯลฯ และคอยดูแลเอาใจใส่ในเรื่องของอุบัติเหตุ ปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นรวมทั้งข้อร้องเรียนที่อาจมีขึ้นให้เรียบร้อยก่อนที่ลูกค้าจะออกไป

การทำงานเป็นกลุ่มและความร่วมมือ Teamwork, Co-operation

กลุ่มบุคคลที่ทำงานด้านบริการ ควรตระหนักว่าเขาไม่สามารถอยู่โดยลำพังคนเดียวได้เขาที่จะต้องได้รับความร่วมมือจากสมาชิกในกลุ่มที่ทำงานร่วมกัน ถ้าบริกร (ผู้ให้บริการ) คนใดคนหนึ่ง ไม่ทำงานตามหน้าที่ของตนอย่างเรียบร้อยถูกต้องย่อมกระทบกระเทือนพนักงานอาหารทั้งหมด ผู้ทำงานด้านบริการจึงต้องตระหนักถึงเรื่องสัมพันธ์ภาพและการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ผลตามมาก็คือรางวัลพิเศษเป็นการตอบแทนที่จะได้รับจากลูกค้าจากที่ารู้จักทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นอย่างดี และวิธีที่การทำงานร่วมกันนั้นดังนี้

- ควรยื่นมือเข้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเสมอ
- รับประทานอาหารจากเพื่อนร่วมงานด้วยความยินดีและเต็มใจ
- ให้ใบสั่งอาหารด้วยลักษณะท่าทางเต็มใจ

- ปฏิบัติกับผู้ร่วมงานเหมือนอย่างที่เรต้องการให้เขาปฏิบัติต่อเรา
- รอจนกว่าจะถึงคิวของตนเอง
- ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการเก็บงานที่สกปรกเปรอะเปื้อน
- ช่วยกันรักษาสถานที่ให้สะอาด น่าดู เป็นที่ประทับใจ
- หลีกเลี่ยงการวิจารณ์ และการโต้เถียงทะเลาะโดยไม่จำเป็นหรือการกล่าวพาดพิงถึงผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ
- พึงจำไว้เสมอว่า จะต้องสุภาพ อ่อนโยน มีความเป็นมิตร ราเริงต่อสมาชิกผู้ร่วมงานทุกคน และเห็นอกเห็นใจเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น
- ต้องพยายามติดต่อผู้ร่วมงานชาติอื่นซึ่งนับถือศาสนา มีวัฒนธรรม สีมืดต่างกันออกไป
- อย่าพยายามประจบผู้จัดการ
- อย่าตั้งกลุ่มหรือเป็นผู้นำทางการเมืองในสถานที่ทำงาน
- ช่วยเหลือพนักงานใหม่ให้คุ้นเคยเข้าใจกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายของโรงแรม
- เป็นคนเปิดเผย ใจกว้างและยอมรับทั้งใจเสนอแนะความคิดเห็นของผู้อื่น
- เป็นคนซื่อตรงไม่ให้ผู้อื่นมาตำหนิได้
- ไม่ปล่อยให้ปัญหาส่วนตัวเข้ามาพัวพันกับหน้าที่การงาน
- มีความสดชื่น ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่เสมอ

ถ้ากลุ่มผู้ทำงานด้านบริการทั้งหลายสามารถทำหน้าที่ของเขาเป็นอย่างดี เข้าใจถึงความสำคัญของความร่วมมือกัน เพราะไม่มีใครสามารถจะอยู่ได้โดยลำพังแล้ว ธุรกิจโรงแรมย่อมสามารถดำเนินไปโดยราบรื่นและให้ประโยชน์แก่ส่วนรวมในที่สุด

ถ้าผู้ให้บริการทุกคนรู้จักหน้าที่และเข้าใจในเรื่อง

- ก. ถึงความจำเป็นที่ต้องร่วมมือกัน
- ข. ไม่มีใครสามารถทำงานเพียงลำพังคนเดียว แล้วธุรกิจโรงแรมจะประสบความสำเร็จได้ในที่สุด

การประเมินผลตนเอง Self Appraisal

สิ่งที่ควรทำ Do

1. จัดเตรียมเครื่องใช้บนโต๊ะให้พร้อมสำหรับที่จะบริการ
2. เปลี่ยนชุดเครื่องเงินที่ชำรุด สกปรกเปรอะเปื้อน

3. จัดให้มีที่เขี่ยบุหรี่สะอาดและปราศจากเถ้าบุหรี่อยู่เสมอ
4. ตรวจสอบจุดใส่เกลือและพริกไทย
5. ตรวจสอบน้ำตาลในโถไม่ให้พร่องมีเพียงพอกับความต้องการอยู่เสมอ

สิ่งที่ไม่ควรทำ Don't

1. ไม่ควรปล่อยให้ลูกค้าต้องขอภาชนะเครื่องเงินที่คุณลืมจัดให้
2. การใช้ภาชนะกระเบื้องและแก้วที่ชำรุด แตกร้าวหรือบิ่น
3. การใช้ผ้าคลุมโต๊ะผ้าเช็ดปากที่ขาดเป็นรูโหว่หรือมีคราบเปื้อนรอยสกปรก

การให้บริการ (Service)

สิ่งที่ควรทำ Do

1. ทักทายแขกด้วยความยินดีเมื่อเห็นเขา
2. ช่วยเหลือสภาพสตรีเมื่อจะนั่ง
3. ช่วยเหลือสภาพสตรีที่มีสัมภาระติดตัวมามาก
4. บริการลูกค้าด้วยอย่างถูกต้อง
5. บริการน้ำเย็นแก่ลูกค้าเป็นอย่างแรก
6. คอยเติมแก้วน้ำให้เต็ม
7. บริการเนยและขนมปังและนำมาเติมอีกเมื่อลูกค้าต้องการ
8. จัดจำคำสั่งของลูกค้าให้ได้
9. ตรวจสอบว่าคุณให้บริการน้ำตาลเม็ดกับซีเรียลให้กับลูกค้าใช่หรือไม่?
10. รู้ว่าข้อสและเครื่องปรุงชนิดไหนจะต้องเสิร์ฟกับอาหารที่ลูกค้าสั่ง
11. ใช้จานร้อนสำหรับอาหารร้อนและจานเย็นสำหรับอาหารชนิดเย็น
12. นำรายการอาหารมาให้ลูกค้าดูเมื่อลูกค้าสั่งของหวาน
13. รินกาแฟโดยที่ไม่ต้องยกถ้วยขึ้น
14. นำใบเสร็จคิดเงินเรียบร้อยแล้วมาให้
15. อย่าลืมขอบคุณลูกค้าและช่วยเหลือเมื่อลูกค้าจะกลับ
16. ออกไปส่งลูกค้าออกด้วยความสุขใจพร้อมกับกล่าวว่า “ลาก่อน” “หวังว่าคุณจะมาทานอาหารเย็นกับเราอีก” หรือ “หวังว่าจะพบกันอีก” ด้วยความจริงใจ

ข้อห้าม Don't

1. ยื่นแขนออกไปหน้าลูกค้าและถ้าต้องทำเช่นนั้นจงอย่าลืมกล่าวคำว่า “ขอภัยครับ”
2. เอานิ้วจุ่มลงในน้ำซूप
3. สัมผัสอาหารด้วยมือ
4. ทำให้จานหรือแก้วมีรอยนิ้วมือ
5. ทำให้อาหารหรือน้ำหกลงบนโต๊ะ
6. เคลื่อนหรือย้ายถ้วยชามอาหารก่อนที่ลูกค้าจะรับประทานเสร็จ
7. ทำกาแพหกลงในจานรองถ้วยในขณะที่นำไปเสิร์ฟให้ลูกค้า
8. ทวงถามลูกค้าเกี่ยวกับจำนวนเงินรางวัลที่จะให้เป็นพิเศษ
9. นับจำนวนเงินทิปในที่เปิดเผย
10. ทำให้พื้นสกปรกเลอะเทอะ

ข้อควรปฏิบัติ Do

1. รักษาเล็บมือให้สะอาด
2. แต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยและสง่า
3. ในขณะที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ควรดูแลรักษาเครื่องแบบให้สะอาดอยู่เสมอ
4. สำหรับบริการหญิงไม่ควรแต่งหน้ามากเกินไป
5. สำหรับบริการชายควรโกนหนวดให้เกลี้ยงเกลา

ข้อห้าม Don't

1. จีบปาก หรือแคะจมูกในที่ชุมชน
2. ไรทรงผมที่ไม่สุภาพ ใส่เสื้อผ้าหรือปล่อยให้ร่างกายมีกลิ่นที่ฟุ้งรังเกียจ

พฤติกรรมลักษณะทั่ว ๆ ไป

ข้อควรปฏิบัติ

1. ร่าเริง สุภาพอ่อนโยน และยิ้มแย้มอยู่เสมอ
2. ช่วยให้บริการแก่ลูกค้าเมื่อลูกค้าเรียกแม้มีใช้แผนกที่ตนเกี่ยวข้องก็ตาม
3. มีความว่องไว และเตรียมพร้อมเสมอในตำแหน่งหน้าที่ของตน
4. พนักงานตรงต่อเวลา

ข้อห้าม

1. ไม่ควรผลະจากหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ ในขณะที่งานยังไม่เสร็จ
2. ไม่ควรแสดงตนว่าคุ้นเคยกับลูกค้ายจนเกินไป
3. ไม่ควรมีปากเสียงกับลูกค้ำหรืออยู่ร่วมงาน
4. ไม่ควรจับกลุ่มคุยกันเพราะเป็นการรบกวนลูกค้ำในห้องอาหาร
5. ไม่ควรจัดจาน ช้อน ส้อม ฯลฯ ให้มีเสียงดัง
6. ที่วางสิ่งของที่อยู่ข้าง ๆ ไม่ได้รับการจัดให้เป็นระเบียบและปล่อยให้สกปรก

ลักษณะการเสิร์ฟ

ผู้ให้บริการควรจะต้องเสิร์ฟด้วยความระมัดระวัง และถูกต้องตามแบบที่มีมา เช่น แบบอเมริกา แบบฝรั่งเศส แบบรัสเซีย หรืออื่นใด การเข้าเสิร์ฟ ผู้เสิร์ฟจะต้องเข้าใกล้แขกให้มากที่สุดแต่อย่าชิดจนเกินไปและต้องตัวแขกไม่ว่า ภาษา หรือ แม้กระทั่ง แขน ขาของผู้บริการก็ตาม และ ถ้าหากเราไปถูกตัวเขาอย่างบังเอิญเราต้องกล่าว ขอภัยทันที

หน้าที่ของผู้ให้บริการ

หน้าที่สำหรับงานการให้บริการนั้นถือว่าเราจะต้องทำให้ดีที่สุด และ ถูกต้องแนบเนียนที่สุดในระหว่างการให้บริการนั้น พนักงานทุกคนจะต้องรีบทำงานทุกขั้นตอนให้เสร็จสิ้นลงไปให้เร็วที่สุด โดยไม่ต้องมีอะไรมาทำให้ขัดจังหวะในการเป็นอุปสรรคสำหรับขายการให้บริการได้ แต่สิ่งเหล่านี้พนักงานบริหารควรที่จะต้องจำให้ขึ้นใจก็คือ

1. การพูดคุย ห้ามกล่าวคำหยาบ
2. ห้ามจับกลุ่มคุยกัน
3. การสูบบุหรี่
4. การทราบเครื่องหมายแสดงให้ทราบว่าผู้รับประทาน ทานอิ่มแล้ว
5. การดื่มสุรา
6. การใช้เครื่องมือหยิบอาหาร
7. การหยิบแก้ว
8. การใช้ถุงมือ
9. การปิดทำความสะอาดในภาษาณะ

1. การกล่าวคำหยาบ

พนักงานทุกคนจะต้องหลีกเลี่ยงการกล่าวคำหยาบ หรือ คำต่าง ๆ ที่ไม่น่าฟัง ไม่เป็นมงคล ไม่ว่าจะเป็นช่วงก่อน หรือ หลังการปฏิบัติงานอยู่ก็ตาม หรือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาที่เรากำลังทำงานอยู่ หากจะพูดจากัน พนักงานทุกคนควรกล่าวคำสุภาพ และ เบา ๆ ให้มีมารยาทไม่ตะโกน ข้ามศีรษะแขก ระหว่างปฏิบัติงาน

2. ห้ามจับกลุ่มคุยกัน

การทำงานหากจะไต่งานจริง และได้มาตรฐานแล้วพนักงานจะต้องถูกห้ามจับกลุ่มคุยกัน เพราะการทำลักษณะนี้ จะทำให้แขกไม่ไว้วางใจไม่ทราบว่า ที่นั้นมีอะไร หรือ แขกอาจเข้าใจว่าพนักงานจับกลุ่มนินทาตนก็ได้ เนื่องจากแขกใช้ภาษาขณะในการรับประทานอาหารไม่เป็น หรือ เข้าสังคมไม่เป็นก็ได้ แต่ที่จริงแล้วไม่ใช่

3. การสูบบุหรี่

การสูบบุหรี่เป็นสิ่งที่ผิดมารยาทมากโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในระหว่างก่อน หรือในระหว่างการให้บริการแก่แขกอยู่ เพราะมีแขกจำนวนมากมีอาการแพ้บุหรี่ หรือ ควันด้วย และที่สำคัญอีกจุดหนึ่งก็คือ ทำให้บรรยากาศ และ อากาศภายในห้องไม่สดชื่นได้ การสูบบุหรี่ต่อหน้าแขก อาจทำให้แขกเข้าใจว่า เราไม่ให้เกียรติเขาเลยก็ได้ สรุปก็คือ ในระหว่างปฏิบัติงาน “ห้ามสูบบุหรี่เด็ดขาด”

4. เครื่องหมายแสดงให้เห็นว่าแขกรับประทานอาหารเรียบร้อยแล้ว

ลักษณะแสดงเครื่องหมายนี้พนักงานบริการทุกคนจะต้องทราบว่า อะไรเป็นลักษณะใด ตัวอย่างเช่น ชุบ หากแขกรับประทานอาหารเสร็จแขกก็จะวางเอาช้อนออกจากถ้วยชุปโดยนำออกมาวางไว้ข้าง ๆ ในจานรองถ้วยชุป นั่นแสดงว่าแขกทานเสร็จแล้ว และพร้อมที่จะเปลี่ยนอาหารชุดต่อไปได้ สำหรับอาหารประเภทที่ใช้ช้อน และ ส้อม เมื่อผู้รับประทานอาหารอิมแล้วตนเองก็หันปลายด้ามของช้อน หรือ ส้อม ตรงกับตัวผู้รับประทานอาหารเอง หรือ ผู้รับประทานอาหารได้รวม มีด ช้อน หรือ ส้อม เข้าด้วยกัน แล้วหันปลายด้ามไปทางหนึ่งทางใดก็แสดงว่าตนเองได้รับประทานอาหารเสร็จแล้วให้พนักงานเปลี่ยนอาหารชุดใหม่ได้เลย

5. การดื่มสุรา

เจ้าหน้าที่ หรือ พนักงานบริหารทุกระดับในโรงแรม จะมีกฎหมายห้ามดื่มสุราไม่ว่าเวลาใด แม้จะเป็นที่บ้านหลังเลิกงานแล้ว แต่ถ้าหากวันรุ่งเช้าเวลามาทำงานยังมีกลิ่นเหล้า และมีอาการมึนเมาอยู่ก็ไม่อนุญาตให้ปฏิบัติงานได้

6. การใช้เครื่องมือหยิบอาหาร

การหยิบอาหารก็ถือการใช้ภาชนะใส่อาหารที่ดี พนักงานบริการควรต้องทราบอย่างดีว่า ตนควรจะต้องใช้ภาชนะอันไหน และทำอย่างไร ทุกคนควรจะต้องมีการฝึกฝนอย่างคล่องตัวเสียก่อน ก่อนปล่อยให้ออกปฏิบัติงาน

7. การหยิบแก้ว

แก้วน้ำ, แก้วเบียร์, หรือ แก้วเหล้าอื่นใด พนักงานจะต้องรู้จักลักษณะการหยิบฉวยว่าตนควรหยิบอย่างไร วางอย่างไร เพราะแก้วเหล่านี้แต่ละชนิดมีอยู่หลายแบบ และลักษณะการหยิบหากแก้วเหล่านั้น ๆ มีฐานตั้ง พนักงานก็ควรที่จะหยิบจากฐานทันที หากเป็นแก้วน้ำเย็นให้หยิบจากก้นแก้ว และ อย่าลืมว่าลักษณะการหยิบแก้วแต่ละใบนั้น อย่าได้ให้เลยลงมามากจนถึงปากแก้ว เพราะอาจทำให้มีรอยนิ้วมือติดอยู่ซึ่งดูไม่สวยเลย

สำหรับการเก็บแก้วภายหลังจากการให้บริการแล้วพนักงานบริการจะต้องคอยสังเกตดูว่า แก้วนั้น ๆ สมควรจะเก็บได้หรือยัง กรณีนี้เป็นลักษณะที่แขนนำแก้วติดตัวไป ยืน หรือนั่งในที่ต่าง ๆ และ วางไว้ทั่วไป และการเก็บแก้วพนักงานจะต้องนำถาดออกกติกมือไปด้วย ไม่ใช่จะใช้มือเก็บรวบรวมมาทีเดียว 5-10 ใบ ไม่ได้ เพราะผิดกฎเกณฑ์ และ ไม่น่าดู อื่นๆ แม้จะมีถาดออกไปเก็บแก้วมากก็ตามพึงเข้าใจว่าควรจะต้องอย่าได้วางแก้วซ้อนกันเด็ดขาด อาจทำให้แก้วติดกัน และแตกได้

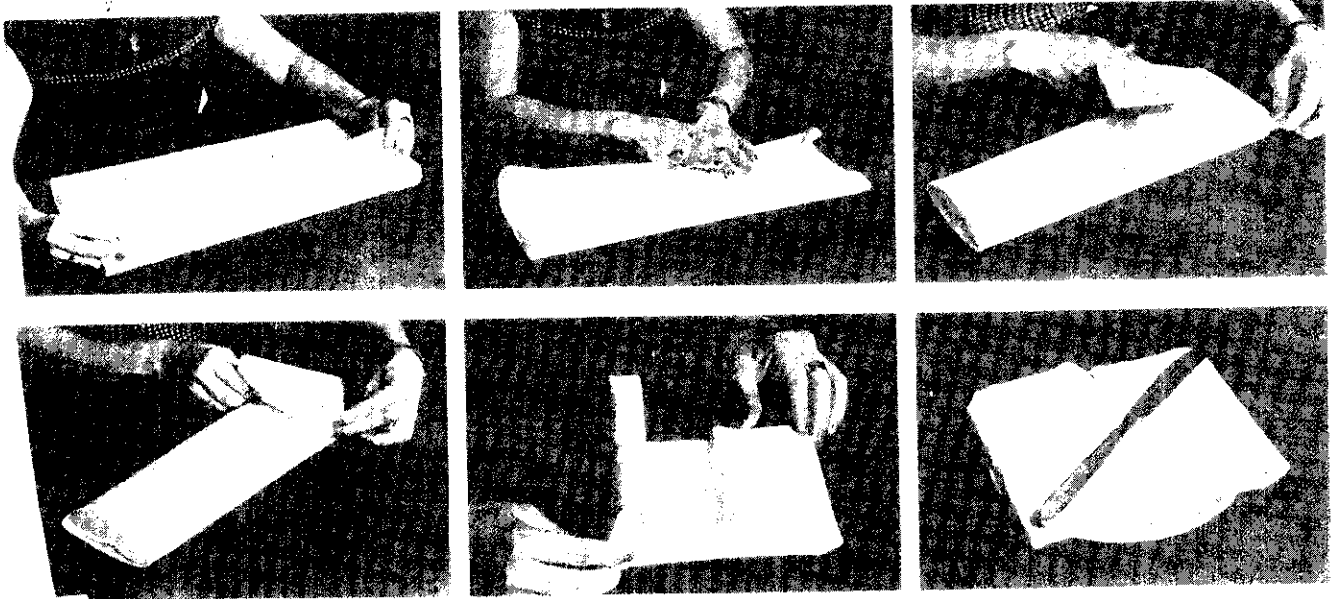
8. การใช้ถุงมือ

การสวมถุงมือในการให้บริการ เสริฟ ทุกครั้งจะต้องสำรวจให้ดีก่อนว่าถุงมือนั้น ๆ ขูดไหม, สะอาดไหม, หรือ มีกลิ่นอะไรบ้าง เพราะลักษณะงานเลี้ยง หรือ งานการจัดเลี้ยงต่าง ๆ ที่พิเศษพนักงานจะต้องฝึกตนเองให้คล่องแคล่วด้วยมิฉะนั้นอาจเกิดปัญหาได้

9. การปิดผงในภาชนะที่เสริฟ

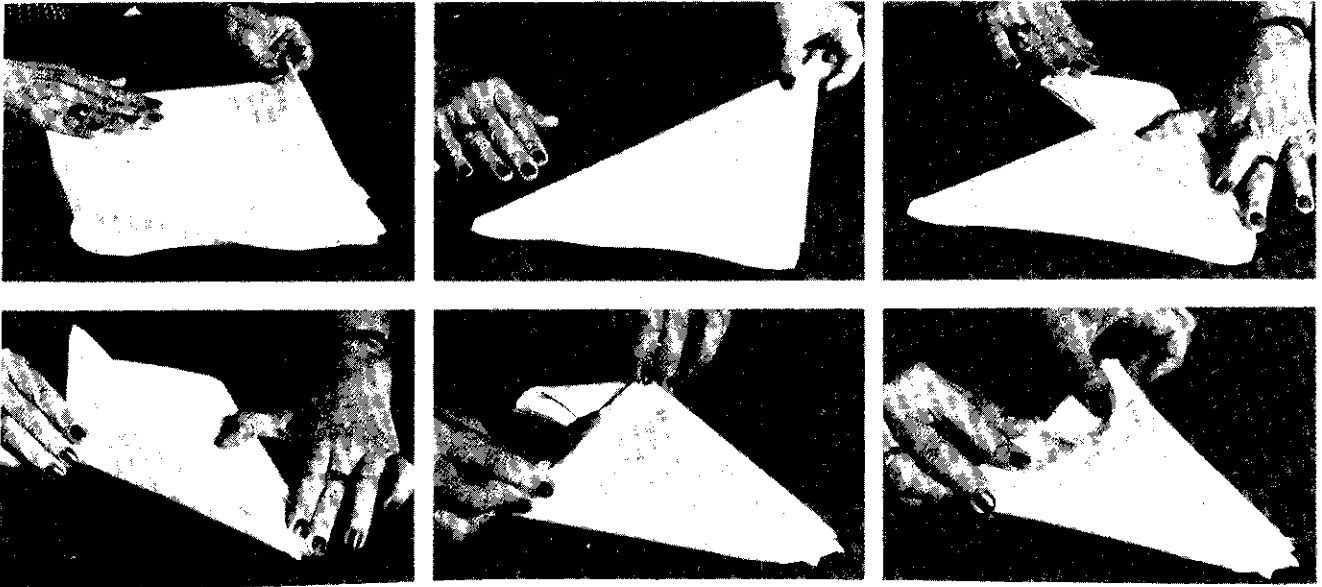
การปิดผง หรือ แผลง หรือ สิ่งใดก็ตามที่ติดอยู่ที่ภาชนะ ที่พร้อมจะเสริฟแก่แขก พนักงานจะต้องเข้าใจว่า ห้ามใช้มือปิด หรือ ใช้ลมปากเป่าไม่ได้เด็ดขาด หากผงนั้น ๆ ติดนำออกยากเราก็อาจจะนำเข้าไปในครัวจัดการให้เป็นที่เรียบร้อย เสียก่อนก่อนที่จะนำออกมาเสริฟเพราะการที่เรา นำอาหารออกมาแขกจะต้องจ้อง และ มองเห็นได้ง่าย

วิธีพับผ้ากันเปื้อนแบบต่าง ๆ Napkin Presentation



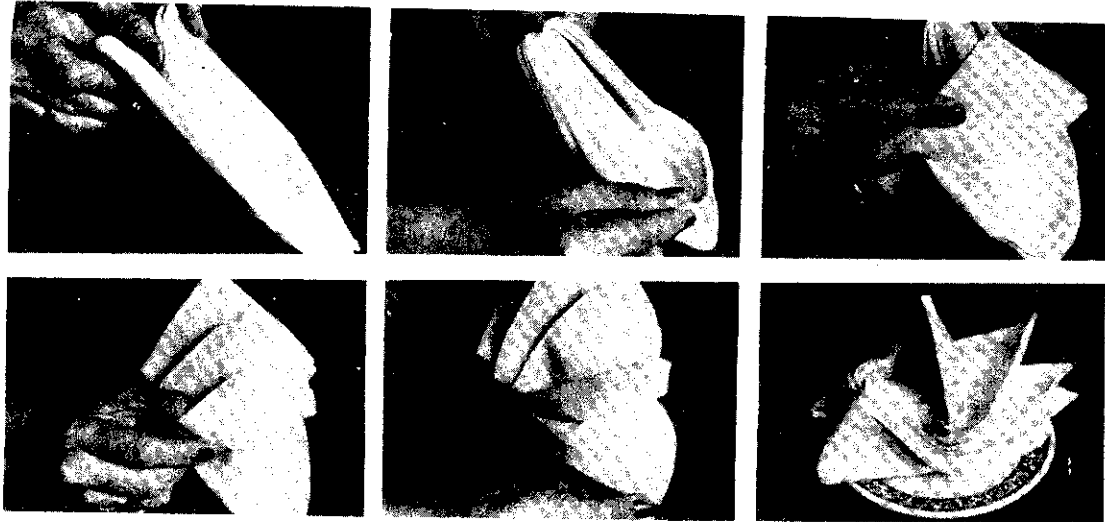
การแสดงการพับผ้าสี่เหลี่ยมสำหรับเช็ดปาก

1. นำขอบผ้าทั้ง 2 ด้านของผ้า พับเข้าหาจุดกึ่งกลางผ้า
2. คว่ำผ้าลง และ ทำเหมือนข้อ 1
3. พับขอบข้างหนึ่ง พับให้ไปหาจุดศูนย์กลางผ้า
4. พับขอบสั้น
5. ทำอย่างนี้อีกข้างหนึ่งให้เหมือนเดิม
6. วางมีดตะแยงมุมกับผ้าแล้ววางบนจาน

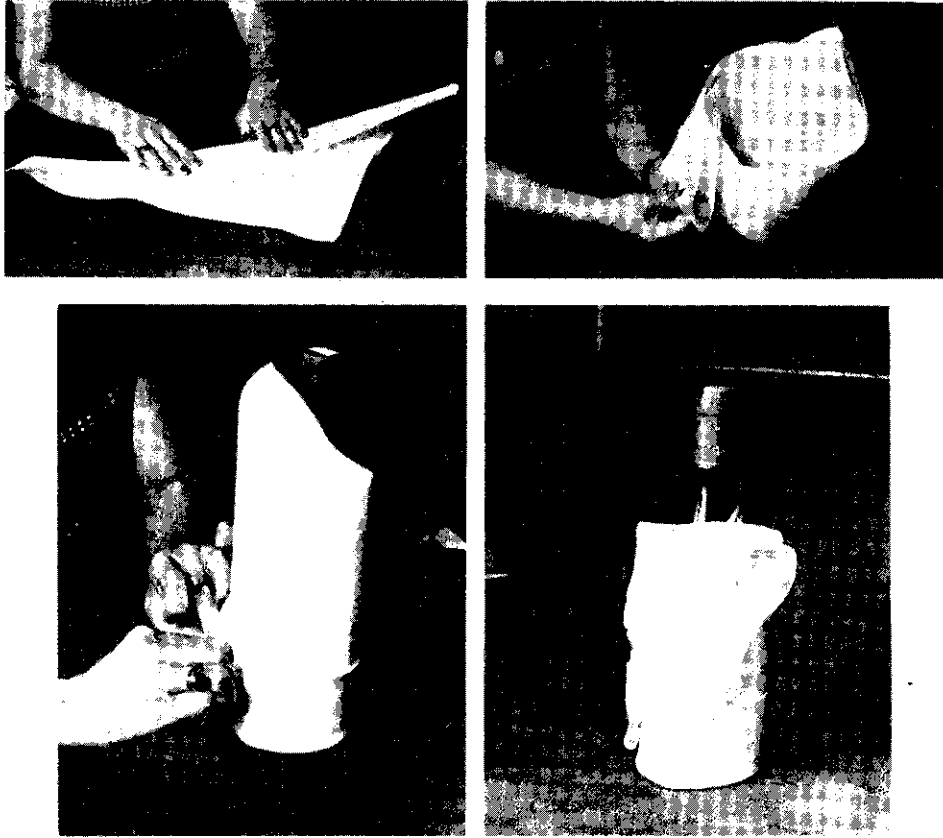


วิธีพับผ้า Napkin เป็นรูปเรือใบ
(Sailing Boat Napkin Presentod)

1. ชั้นแรกพับผ้า Napkin ซึ่งมีรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัสให้เหลือ 1 ส่วน 4
2. จากนั้นก็พับให้เป็นรูปสามเหลี่ยม
3. จากปลายยอดของสามเหลี่ยม, พับลงมาข้างล่างตรงไปยังจุดศูนย์กลาง
4. อีกข้างหนึ่งก็พับให้เหมือนกัน กับข้อ 3
5. พลิกผ้า Napkin ขึ้น และพับชายผ้าขึ้น
6. ชั้นนี้ชายผ้าทั้งสองที่โผล่ในข้อ 5 จะถูกพับขึ้นเรียบร้อย

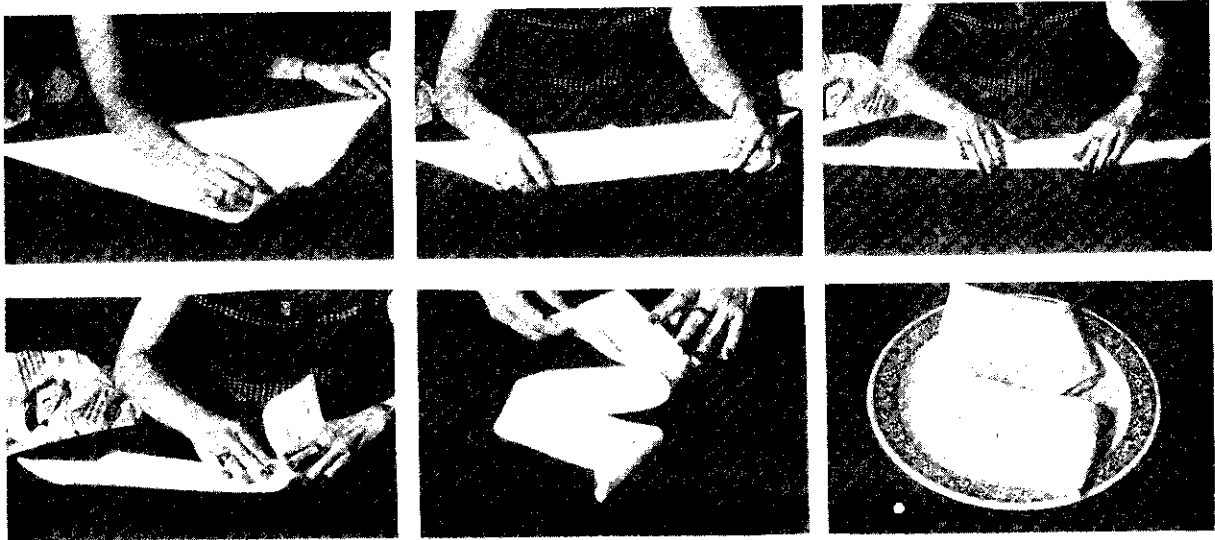


7. พับรอยจีบ (Crease) ตรงกลาง
8. นำริมผ้าปลายทั้งสองเข้าหากัน
9. ใช้นิ้วยึดจับริมผ้าทั้งสองไว้ดึงเอาส่วนที่เป็นใบเรือออกมา
10. ดึงใบเรือออกมาทีละใบ
11. ปฏิบัติวิธีเดียวกันนี้จนกระทั่งสำเร็จออกมาเป็นรูปเรือใบ
12. วางผ้า Napkin รูปเรือใบลงบนจานรอง (Sideplate)



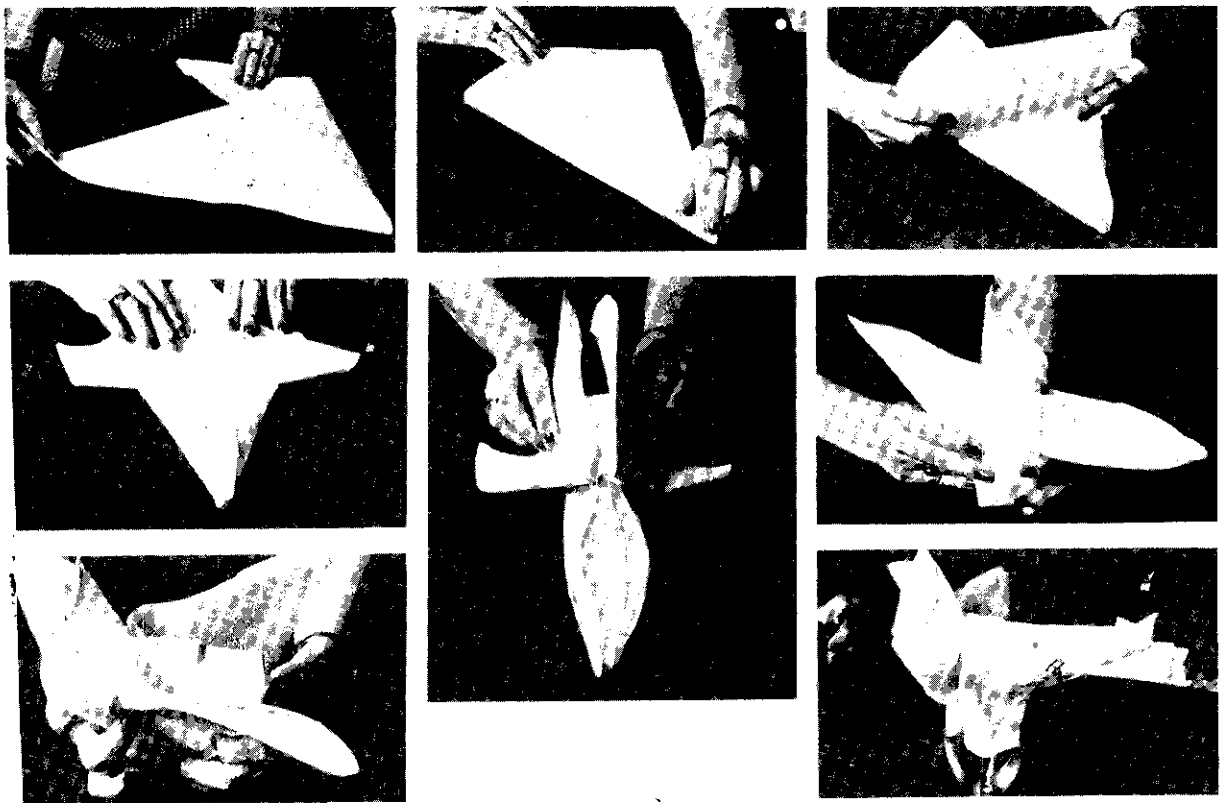
*พับผ้า Napkin เป็นรูปมงกุฎ
(Royal Crown, Napkin Presentation)*

1. พับผ้า Napkin ซึ่งมีลักษณะเป็นสี่เหลี่ยมจัตุรัสให้เป็นรูปสามเหลี่ยม, และจากฐานส่วนล่างของสามเหลี่ยมให้พับสูงขึ้นประมาณ 4 ซม.
2. ม้วนรอบผ้า Napkin จนกระทั่งปลายทั้งสองข้างมาบรรจบกัน
3. ห่อรอบขวดไวน์ให้แน่น, พับริมผ้า
4. พับยอดของผ้า Napkin ลงมาให้เรียบร้อย



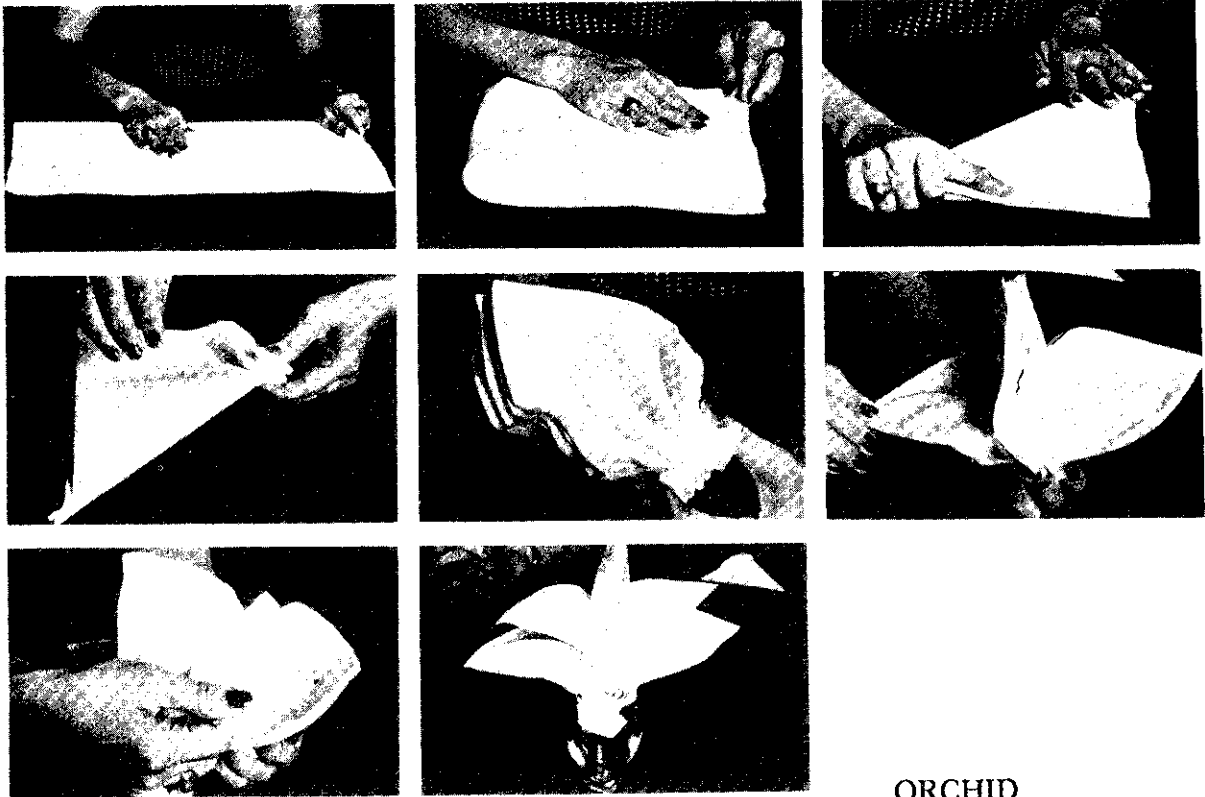
การพับผ้าเช็ดปากเป็นรูปงู
(Snake Napkin Presentation)

1. ครั้งแรกพับผ้าเช็ดปากรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัสให้เป็นรูปสามเหลี่ยมก่อน
2. พับยอดบนของสามเหลี่ยมลงมาด้านล่าง
3. พับทบลงอีกครั้งหนึ่งลงมาถึงด้านล่าง
4. แล้วพับปลายทั้งสองด้านของผ้าให้หันไปคนละทางเป็นรูปตัว “Z”
5. พับริมขอบปลายผ้าให้เรียบร้อย
6. นำผ้าเช็ดปากที่พับเรียบร้อยแล้วจัดวางบนจาน



การพับผ้าเช็ดมือเป็นรูปไก่
(Rooster Napkin Presentation)

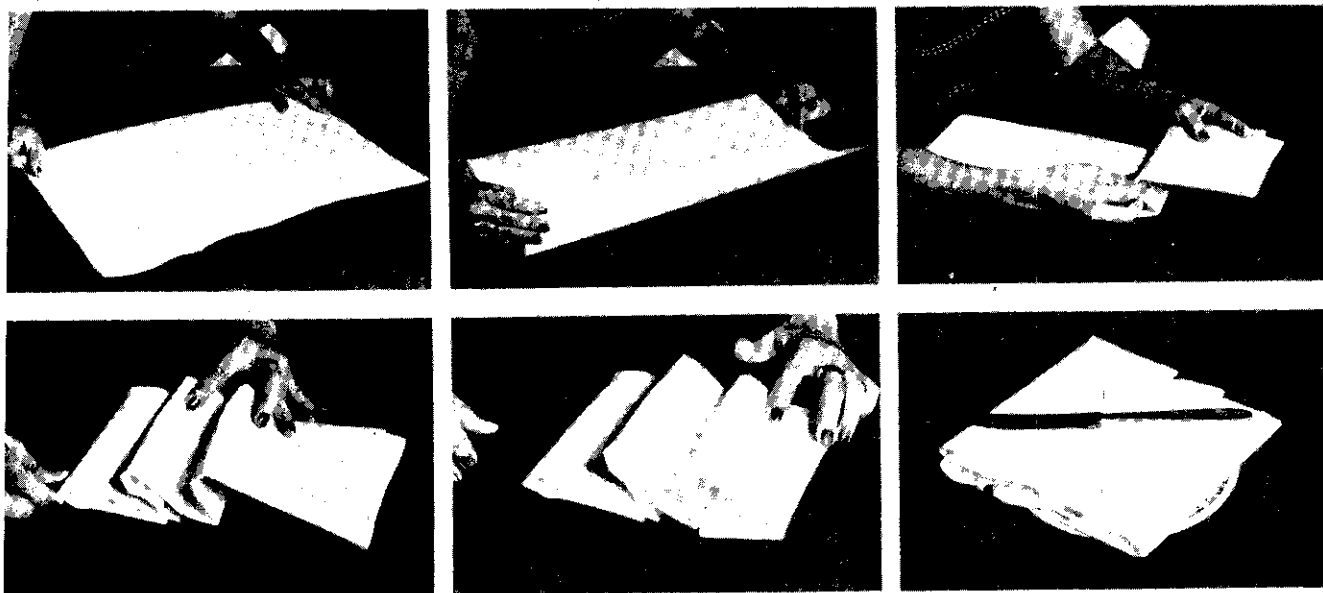
1. พับผ้าเช็ดมือซึ่งเป็นรูปสามเหลี่ยมทั้ง 2 ข้างลงมาด้านล่าง
2. ทั้ง 2 ข้างพับมาพับกันที่จุดศูนย์กลางพอดี
3. จากฐานส่วนล่างขึ้นข้างบนประมาณ 1 ส่วน 4
4. แล้วพับชายขึ้นด้านบน
5. พับจีบที่จุดศูนย์กลางเข้าหากัน
6. จับที่ตรงกลางให้แน่นแล้วกางปีกออก
7. ทำอีกด้านหนึ่งให้ตั้งขึ้น
8. งอส่วนปลายเล็กน้อยเพื่อทำเป็นจงอยปาก และนำไก่นี้ไปวางบนแก้วน้ำ



ORCHID

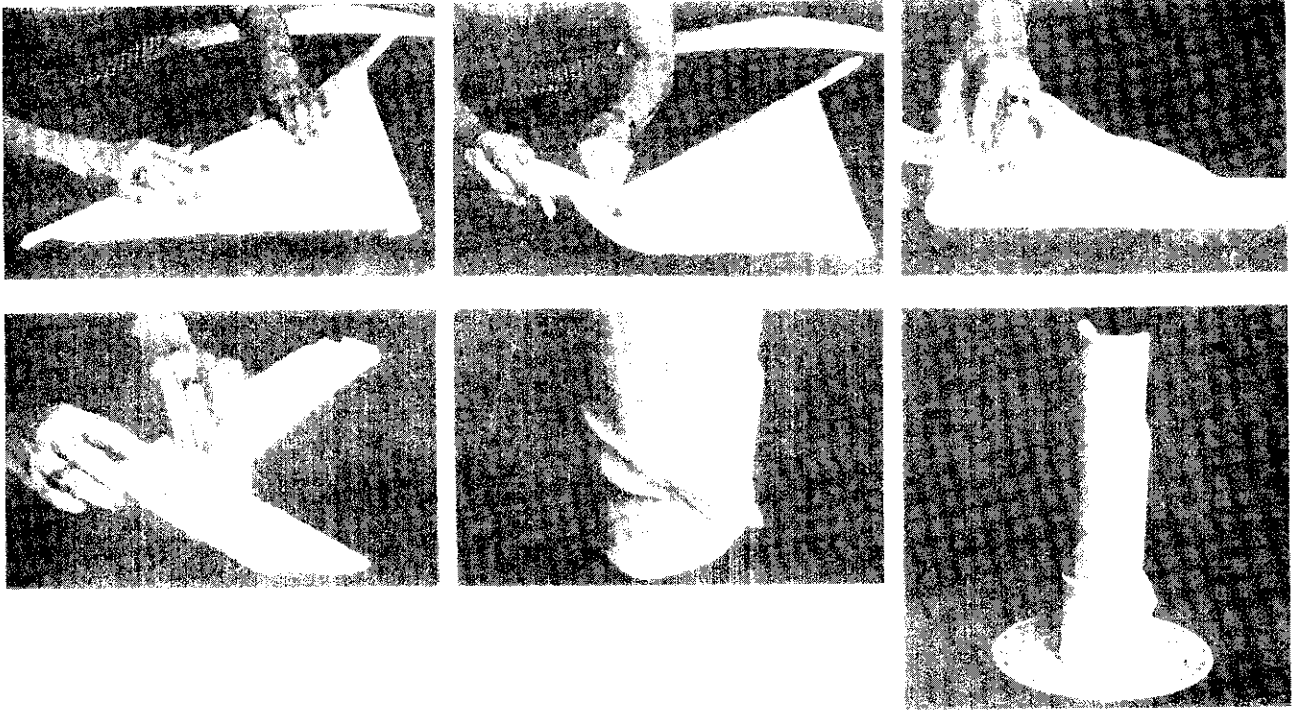
การพับผ้าเช็ดมือเป็นรูปดอกกล้วยไม้
(Orchid Napkin Presentation)

1. ผ้าเช็ดมือสี่เหลี่ยมจัตุรัสพับครึ่ง
2. พับอีกครั้งให้เป็นสี่ส่วน
3. พับให้เป็นรูปสามเหลี่ยม
4. เริ่มต้นพับจากมุมเล็กไปเรื่อย ๆ จากหน้าถึงหลังจนกระทั่งมาถึงปลายอีกด้านหนึ่ง
5. จับให้แน่นรวมกันที่จุดศูนย์กลาง
6. ดึงชายผ้าลงข้างล่าง
7. ดึงชายผ้าอีกข้างลงข้างล่าง (มี 4 ชายด้วยกัน)
8. ดอกกล้วยไม้นี้จะวางไว้ในแก้วน้ำ



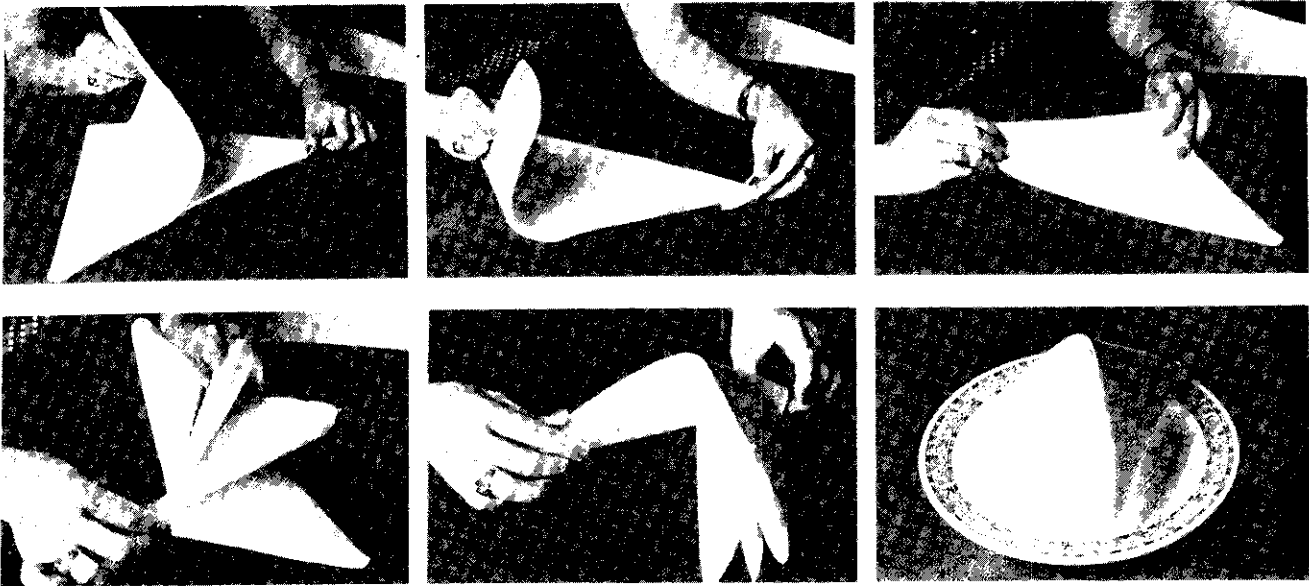
STAIRCASE

1. Begin with a square or rectangular napkin and fold over one-third of it.
2. Bring the other one-third from the other end.
3. Make a big fold as shown in the photograph.
4. Make three folds in exactly the same manner.
5. Fold the raw edge to the back so that there are only three neat folds shown.
6. A knife is then placed diagonally across the napkin.



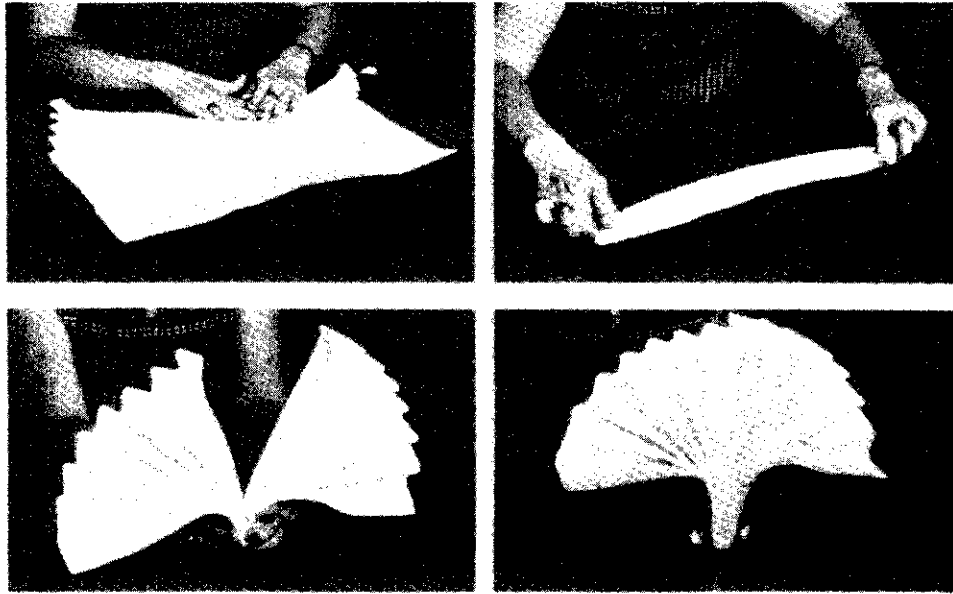
CANDLESTAND

1. From the base of a triangular napkin, fold about 4 cm upwards.
2. Reverse the napkin.
3. Roll across till the other end.
4. Tuck the pointed end into the fold.
5. Make sure that the tuck is properly inserted.
6. Tuck in the top of the napkin, or leave it open if desired.



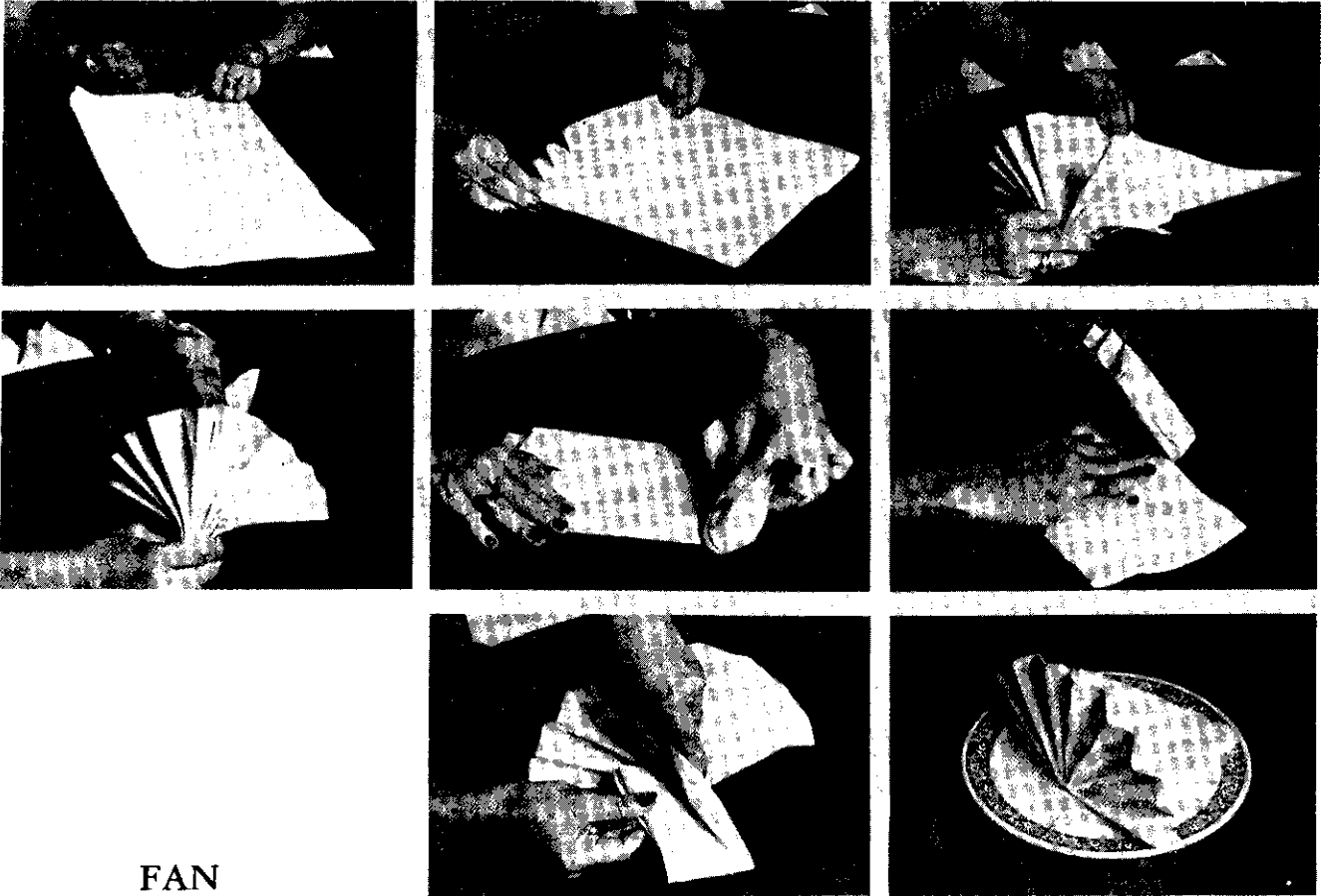
SIMPLE HUT

1. Fold a square napkin into a triangle, and fold into a smaller triangle.
2. Fold that over again.
3. A yet smaller triangle results.
4. Divide that into half.
5. Place the napkin with open edges facing downwards.
6. Then it can be placed on the side-plate.



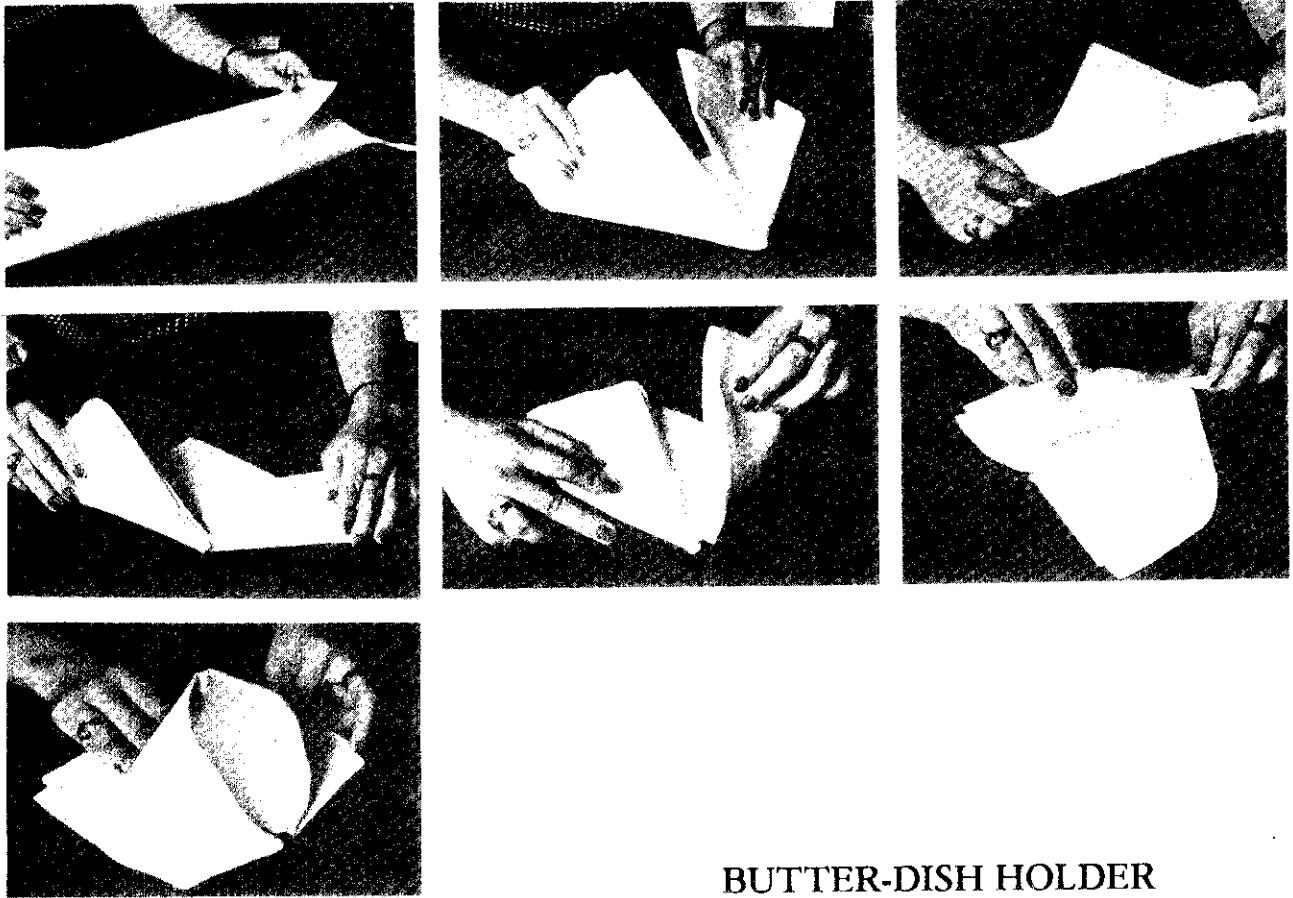
ORIENTAL FAN

1. Using a square napkin, make small folds on either side of the napkin.
2. Do this till the napkin is completely folded.
3. Bring the folds up to join in the middle.
4. The fan will thus sit prettily in a glass.



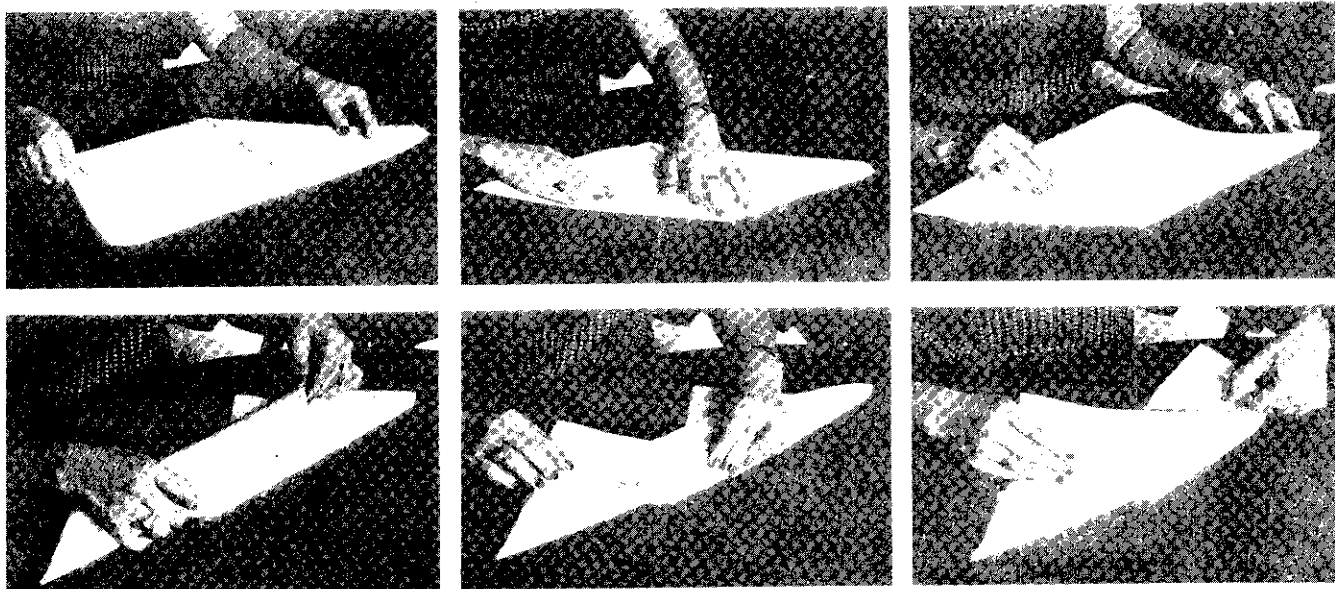
FAN

1. Having divided a square napkin into half, start making small folds.
2. Continue to do this alternating on both sides till the centre is reached.
3. From the unfolded side, bring the folds together.
4. The folds meet at the centre to become a fan.
5. Press the sides of the napkin down.
6. Make a big fold downwards.
7. Flatten the corner which is jutting out.
8. The fan is thus duly propped up on the plate.



BUTTER-DISH HOLDER

1. Form a rectangle from a square napkin by folding one-third from top and bottom.
2. From both ends, fold downwards to meet at the centre.
3. Flip over, and bring the flaps to the back.
4. From the base of the triangle, bring one side upwards to the top.
5. *Do the same for the other side.*
6. Turn the napkin over, and a pocket can be seen.
7. The butter dish can slip into this pocket quite easily.

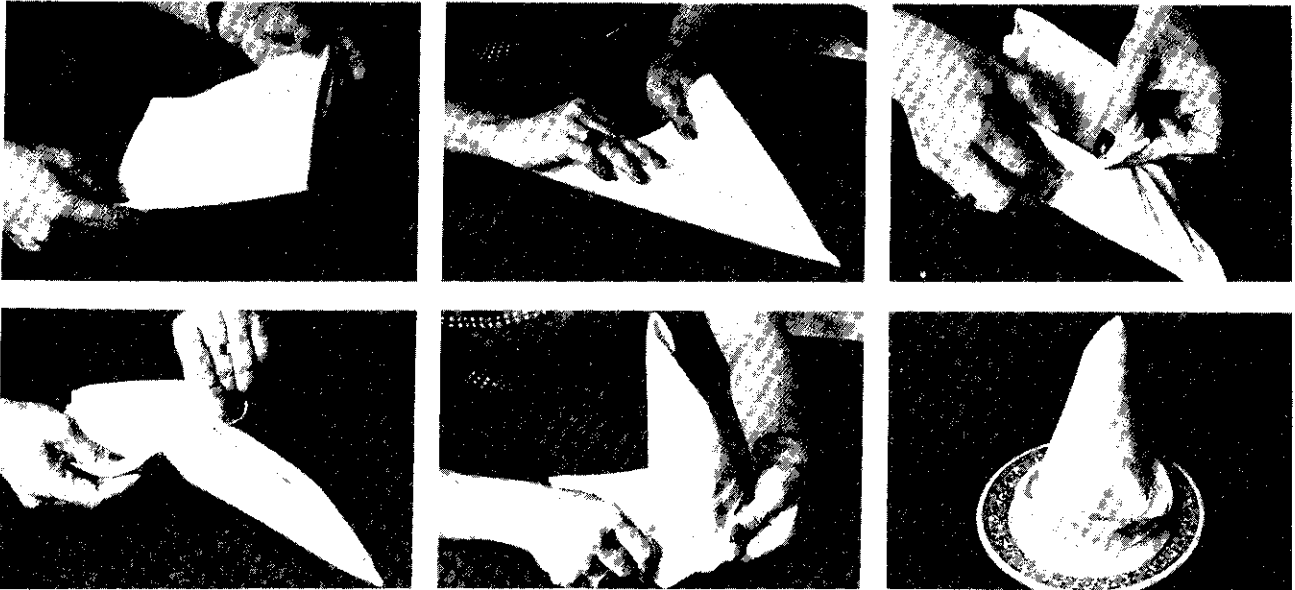


ARCHBISHOP'S HAT

1. First fold a square napkin into half.
2. Then fold one corner upward.
3. Do the same with the other corner, but turn downward instead. This forms a parallelogram.
4. Using the longer side of the parallelogram as the base, divide it into half.
5. You should then get the shape of two triangles.
6. Tuck one corner of the triangle into the other.

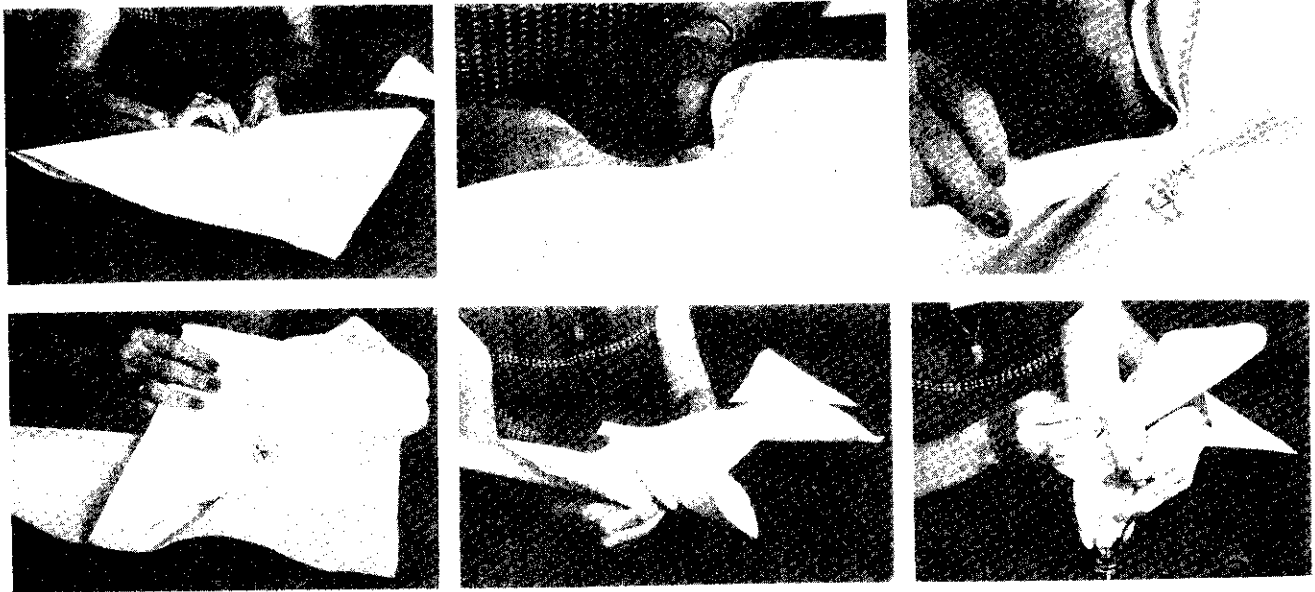


7. The triangle is thus halved.
8. Turn the napkin over to the other side.
9. Tuck the other corner into the halved triangle.
10. You should obtain this shape.
11. Push up the napkin from below to round out the hat.
12. The napkin, having been completely folded, now graces the table.



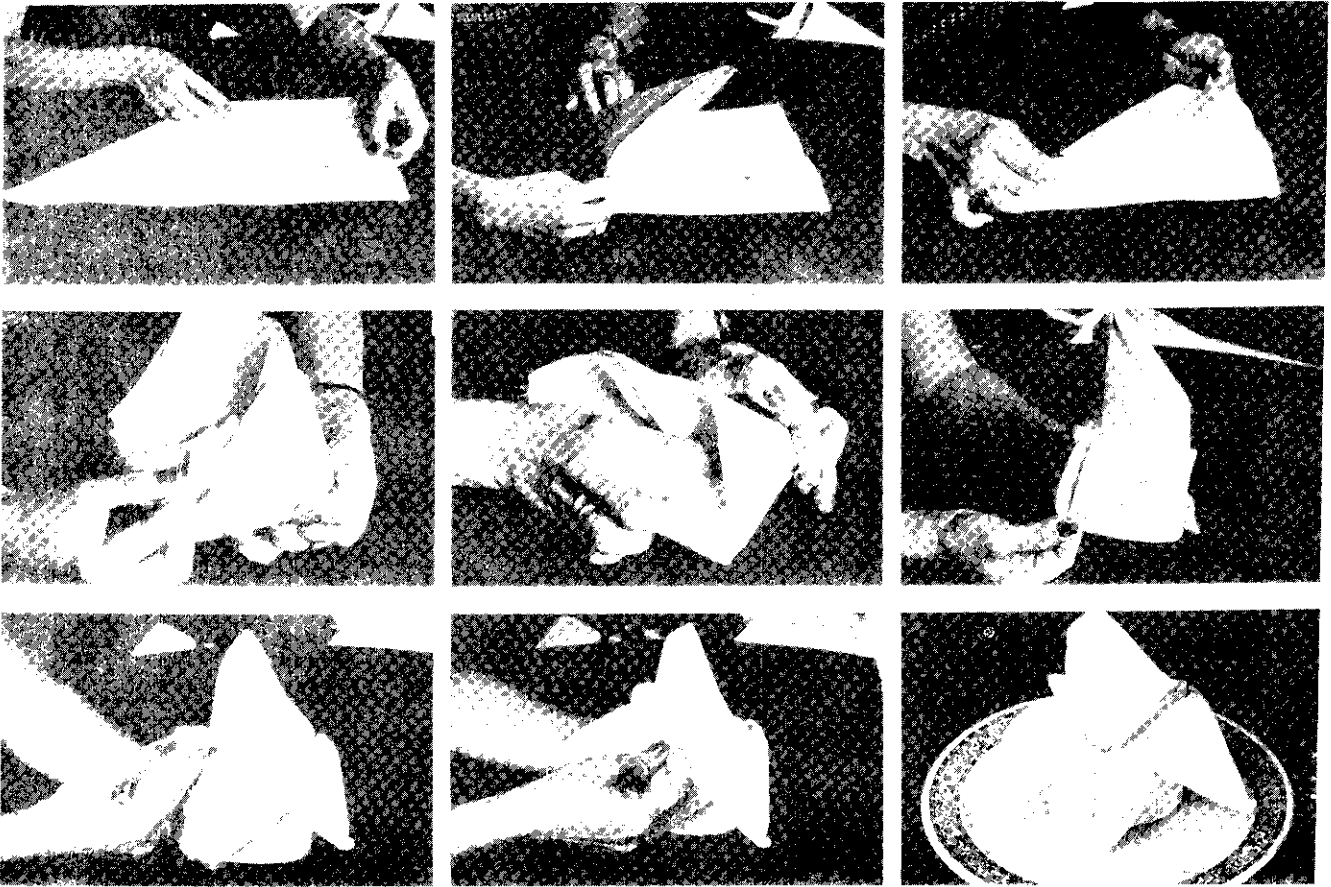
POINTED HAT

1. Fold a square napkin into a quarter.
2. Taking one corner, roll the napkin till it forms a cone.
3. Bring the two sides of the cone together.
4. From the bottom of the cone, make a reverse outward fold.
5. Once completed, tuck in the raw edges.
6. The completed napkin is then placed on a butter dish.



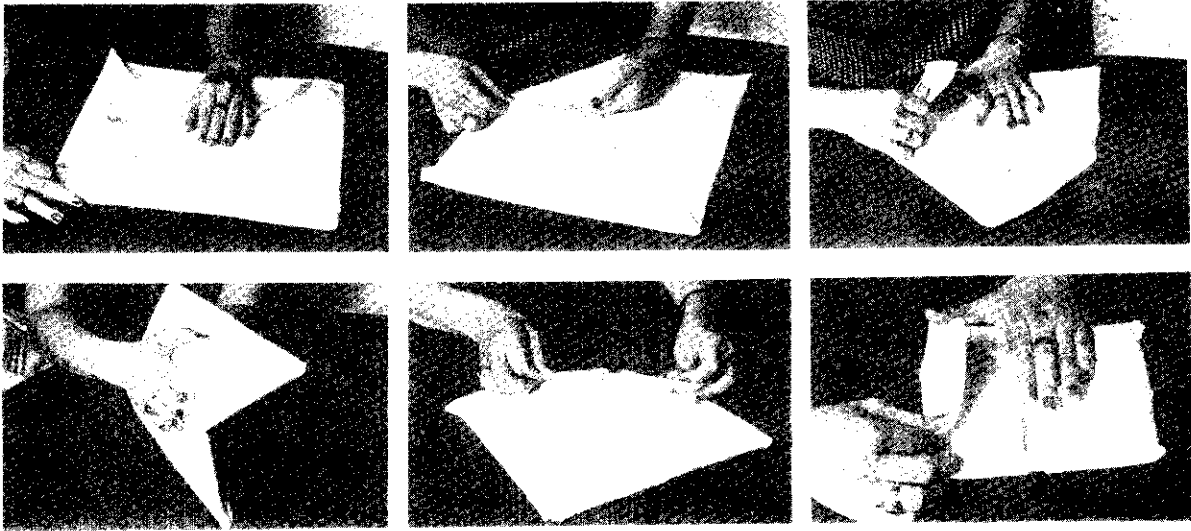
BIRD OF PARADISE

1. Begin with a square napkin divided into a triangle.
2. Pinch the middle of the napkin.
3. Continue to do this until finally two-thirds of the napkin has been covered.
4. Turn down the two top flaps to form wings.
5. Then make one end sit up to create the 'head', whilst the 'tail' can be left sticking out horizontally.



BANANA

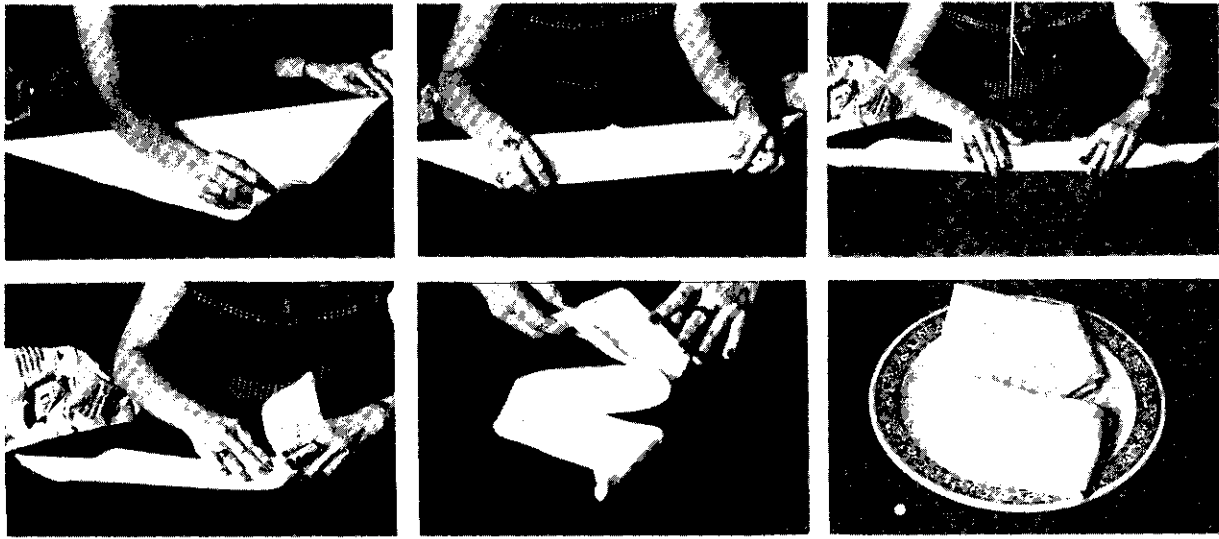
1. Fold a square napkin into a triangle, then fold one end towards the apex.
2. Repeat this procedure for the other end.
3. On the same side, fold upwards, leaving a 2-cm edge all round.
4. Fold round the two corners together to meet at the back.
5. Then tuck one point into the other fold.
6. Start 'peeling' the banana.
7. 'Peel' the other two flaps down.
8. Finally 'peel' the inner flap.
9. The banana can then be left standing on the dinner plate.



LOTUS

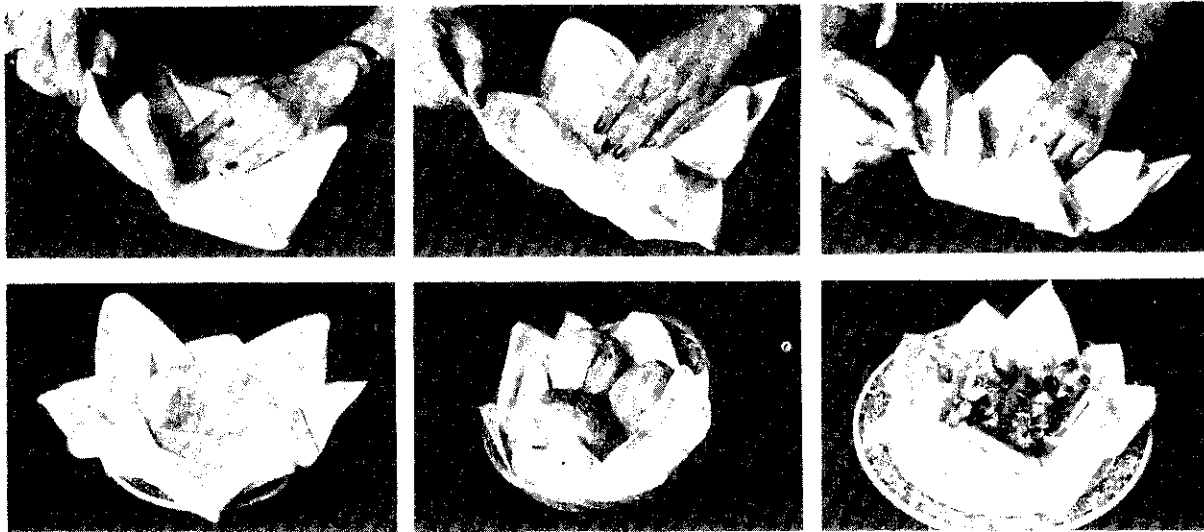
1. Fold all four corners of a square napkin towards the centre.
2. While on the same side, repeat the same procedure.
3. Complete this procedure.
4. Flip the napkin over.
5. Start with exactly the same procedure again.
6. Do this until all four corners point to the centre.

Napkin Presentation

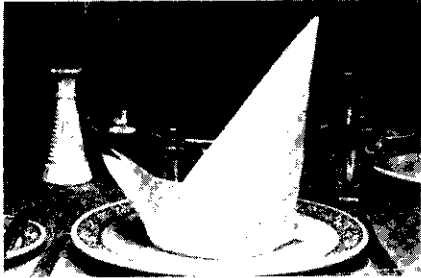


SNAKE

1. Fold a square napkin into a triangle first.
2. Then fold the top of the triangle downwards.
3. Fold yet another time towards the bottom.
4. Fold both ends of the strip in different directions to form a 'Z' shape.
5. Tuck in the edges properly.
6. Place the folded napkin on the plate.



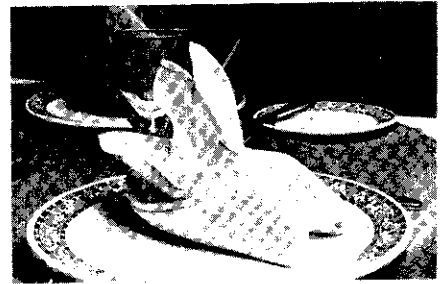
7. Placing fingers firmly in the centre, start to fold the four back flaps upwards.
8. Depress the centre while doing this so that the flaps curve gently upward.
9. Pull the small back flaps upward also.
10. The lotus can be used to hold a finger bowl.
11. Rolls of bread may be placed at its centre.
12. It may also be used for decorative purposes to hold flowers during banquets.



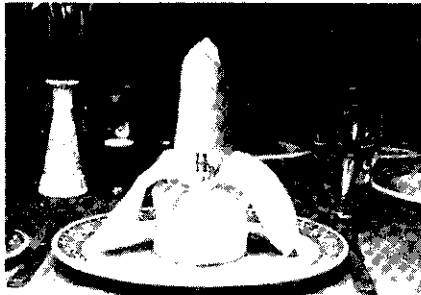
Witch's Hat



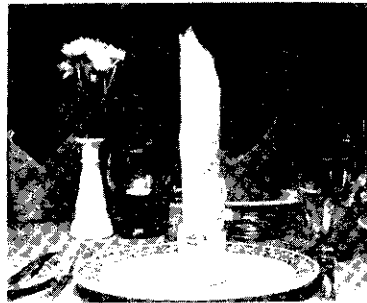
Bird of Paradise



Sailing Boat



Banana



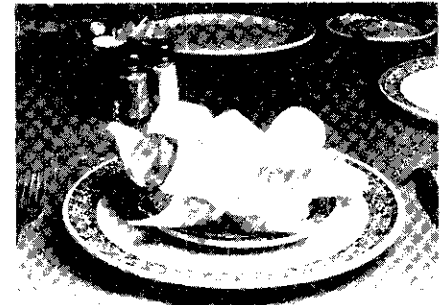
Candle



Bamboo



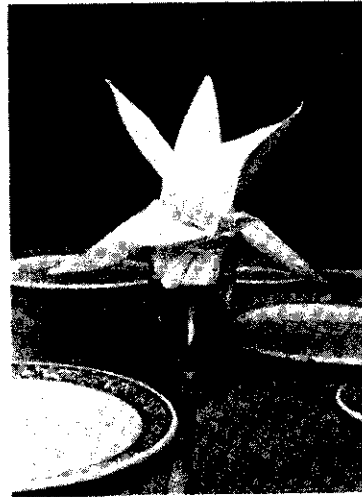
Horn



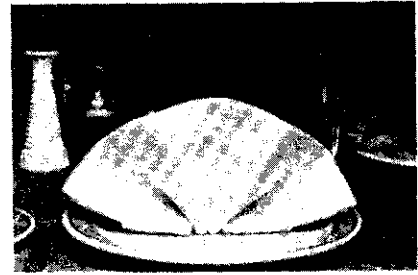
Lotus



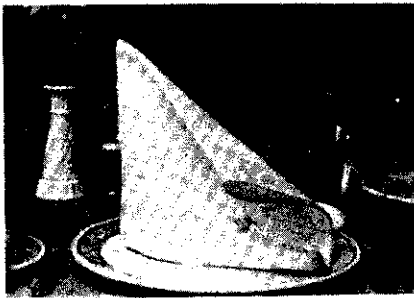
Oriental Fan



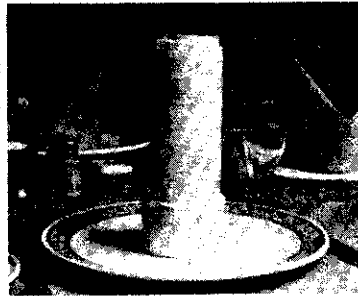
Orchid



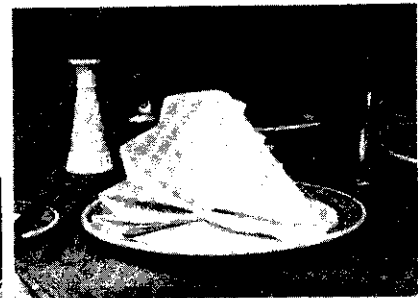
Oriental Fan (different variation)



Witch's Hat (different variation)



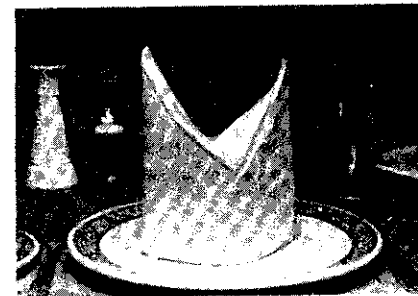
Candlestick



Oriental Fan (side view)



Staircase



Archbishop's Hat