

## บทที่ 13

### มารยาทของบริการ

พนักงานบริการจะต้องมีความเข้าใจในงาน และ การบริการว่าเป็นงานอย่างไร ตลอดจนต้องเข้าใจให้ถ่องแท้ในงาน คำว่า โรงแรมเป็นงานประเภทใด และนอกจากนั้นตนเองจะต้องหมั่นฝึกฝน และ รับการอบรมอย่างได้มาตรฐาน และใจจดจ่อ หากมีปัญหา หรือสิ่งใดที่ไม่เข้าใจจะต้องสอบถามทันทีกับผู้ที่ให้การฝึกอบรม งานประเภทนี้เป็นงานละเอียดซึ่งทุกคนจะต้องใช้ความแนบเนียน และ อุตสาหะ เพราะพนักงานทุกคนที่ให้บริการประเภทนี้ ตนเองจะต้องเข้าใกล้ชิดกับแขกอยู่ตลอดเวลา ฉะนั้นควรจะต้องเตรียมการอย่างไรกับสิ่งเหล่านี้

1. การแต่งตัว
2. ความสะอาดของร่างกาย
3. หน้าตาต้องยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ
4. การวางตัวรวมทั้งกิริยาท่าทาง
5. การหายใจ, การไอ, การจาม ในระหว่างให้บริการอยู่
6. การให้บริการ
7. อุปนิสัย

#### การแต่งตัว

ลักษณะการแต่งตัวของพนักงานบริการตนเองจะต้องใส่เสื้อผ้าที่สะอาดอยู่เสมอ สะอาดในที่นี้รวมทั้งกลิ่นสะอาดด้วย การแต่งตัวควรจะต้องมี Taste หรือ มีความแนบเนียน tact เพราะการที่คนเราจะแต่งกายทั้งสะอาด และ แนบเนียนนี้ตนเองควรจะต้องสำรวจตนเองอยู่เสมอ นับแต่ศีรษะลงไปจนถึงเท้าเอาเลยทีเดียว การตัดผม หวีผม การใส่น้ำมันใส่ผมสมควรที่จะใส่ให้พอเหมาะ และ กลิ่นน้ำมันใส่ผมอย่าฉุนจนเกินไป เสื้อผ้า เข็มขัดจะต้อง รีด และ ขัดให้ขึ้นเงาอยู่เสมอ (หากเป็นหัวโลหะ) กางเกงก็จะต้องซัก และ มีกลิ่นสะอาดตลอดเวลา การใส่ถุงเท้า ตลอดจน รองเท้านั้นต้องขัดให้มันอยู่เสมอหากรองเท้าขาดแล้ว ควรทิ้งทันที

## ความสะอาดของร่างกาย

ร่างกายทุกส่วนของผู้ให้บริการจะต้องสะอาดอยู่เสมอ สิ่งที่ต้องระวังให้มากก็มีกลิ่นปาก, ฟัน, นิ้วมือ, เล็บมือ, กลิ่นตัว ตลอดจนลมหายใจ ทุกคนควรจะต้องรู้จักตนเอง และสำรวจอยู่เสมอ สำหรับข้อนี้ผู้ที่ป็นนางงาน หัวหน้างานควรที่จะต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ และเลือกพนักงานผู้บริการด้วย โดยเฉพาะอย่างการให้บริการสำหรับแขก V.I.P. แล้วก็ต้องทำให้ดีที่สุด หากพนักงานคนใดยังไม่เรียบร้อย และไม่รู้จักตนเองพอก็สมควรที่จะสั่งพักงานได้ทันที ก็จะทำให้ปรับปรุงระดับมาตรฐานของกิจการได้มากทีเดียว น้ำหอมก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่ควรระมัดระวังเพราะหากใช้มากจนเกินไปก็อาจทำให้บางคนแพ้เอาได้ง่าย ๆ ด้วย

## การยิ้มและการมีอารมณ์แจ่มใสอยู่เสมอ

หากพนักงานมีอารมณ์ดี และจิตใจดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งการนอนอย่างเพียงพอต่อวัน จะช่วยได้มากซึ่งวันหนึ่งมนุษย์นอนพักผ่อนหลับนอนก็ควรจะประมาณ 6-7 ชั่วโมง ก็คงจะเป็นที่เพียงพอ การที่พนักงานมีอารมณ์แจ่มใส และยิ้มอยู่เสมอนี้ย่อมจะทำให้แขกชอบที่จะมารับบริการอยู่เสมอ และพอใจ การยิ้มแย้มอยู่เสมอทำให้สื่อแสดงถึงตัวบุคคลนั้น ๆ ว่า มีจิตใจดี, มีภูมิหลังที่ดี ใครพบเห็นก็อยากจะทำค้าสมาคม และทักทายด้วย ยิ่งทำงานอยู่กับกิจการแบบนี้ด้วยแล้วแขกพอใจมากที่ทุกคนแสดงความเป็นมิตรกับเขา

## การวางตัว และท่าทางกิริยา

การวางตัว และตลอดจนกิริยาท่าทางนี้สำคัญที่สุด ดังสุภาษิตที่ว่า “สำเนียงส่อภาษา กิริยาส่อสกุล” นั้นเป็นความจริงถูกต้อง และยังใช้ได้ทันสมัยอยู่เสมอ การแสดงตนอย่างสง่าต่อชุมชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระหว่างการให้บริการแก่แขก นั้นเป็นสิ่งแสดงให้เห็นถึงความเป็นคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง และจะทำอะไรเป็นคนที่พร้อมเผชิญเหตุการณ์ และพร้อมที่จะแก้สถานการณ์ได้อย่างรวดเร็วทำให้คนศรัทธา และพึงพอใจกับการบริการที่ได้รับ การเข้าหาแขก การยืนพูดกับแขก การส่งของผ่านหน้าแขก หรืออื่นใดตนเองในฐานะผู้ให้บริการ จะต้องรู้ความเหมาะสม และท่วงทีวาจาอย่างสุภาพด้วยจึงจะเป็นสิ่งที่เอาชนะใจแขกได้

## ลมหายใจ, การไอ, การจาม ในระหว่างการให้บริการ

ลมหายใจเป็นสิ่งที่สำคัญมากเพราะตนเองเป็นบุคคลที่จะต้องเป็นบุคคลที่สัมผัสกับแขกโดยตรง และแถมประชิดตัวแขกผู้มาใช้บริการ ฉะนั้นหากกลิ่นลมหายใจไม่ดี อาจจะเป็นเพราะเหตุผลอื่นใดก็ตาม ก็อาจจะทำให้แขกรำคาญ และไม่มาใช้บริการของเราอีกอาจเป็นไปได้ อาทิเช่น เป็นโรคปอด เป็นต้น ลมหายใจที่มีกลิ่นบูหรี หรือ ยาอื่นใดก็ตาม จะทำให้แขกทานอาหารไม่ลงได้

มารยาทการไอ การจามก็ตาม หากตนเองมีความรู้สึกว่าคุณเองไม่สบายเป็นอะไรก็ตามโดยเฉพาะอย่างยิ่งโรคหวัดก็อย่าได้มาทำงานเสียเลยดีกว่า หากมาทำงานแล้วปล่อยให้ น้ำมูก, น้ำตา หรือ ไอจามออกมาบ่อยครั้งจะทำให้เป็นสิ่งที่แขกกลัวที่อาจจะทำให้เป็นการแพร่เชื้อได้ เช่น ไวรัส เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทุกคนควรจะต้องรู้จักตนเองให้ดีกว่าตนเองควรทำอะไร เมื่อตนเองไม่สบายทางที่ดีควรนอนพักอยู่ที่บ้านไม่ควรมาทำงาน เป็นต้น หากเกิดเหตุลักษณะสุดวิสัยจะไอ หรือ จามทันทีที่ตัวผู้บริการจะต้องพยายามหุบปาก และกลืนสลับชั่วขณะในเวลาเดียวกันให้รีบส่ง ถาดให้ผู้อื่นปฏิบัติการณ์แทน หรือ รีบนำไปวางไว้ที่ใกล้ที่สุดรีบหลบออกไปให้ทำงานจัดเลี้ยง แล้วจึงไอ หรือ จาม แล้วจึงค่อยกลับมาทำงานต่อไป

## การให้บริการ

การให้บริการที่แขกพึงพอใจที่สุดคือ การที่พนักงานบริการรู้ว่าแขกคนนั้น ๆ เป็นคนเช่นไร และ ควรต้องให้การบริการอย่างรวดเร็ว และตั้งใจที่เขาต้องการตลอดจนห้ามแสดง กิริยาการทะเลาะกับแขกก็ดี การทำประชดกิติ พึงต้องหลีกเลี่ยงเพราะเราต้องเข้าใจว่ากิจการ ดำรงอยู่ได้ก็เพราะเขาผู้มาให้บริการใช้จ่ายแก่เรา ดังนั้น เราควรระลึกเสมอว่า “Customers is a king” ลูกค้า คือพระราชาเสมอ ดังนั้น หากจะให้การบริการเกิดผลที่ดีแล้ว ทุกคนจะต้องทำตนให้เข้ากับแขกให้ได้ดีที่สุด “How to get along with people” จะเป็นการดีที่สุด

## อุบัติเหตุ และ สิ่งไม่คาดคิด

เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการให้บริการอยู่นี้ อาทิเช่น การหกล้มการ ที่แขก หรือ เราไปชนแขกในระหว่างการให้บริการอยู่อาจทำให้แขกเลอะ หรือ ของเขาเสียหาย อาทิเช่น เอกสารเปียกน้ำซุบหมด ซึ่งลักษณะอย่างนี้ผู้ให้บริการจะแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้า อย่างไรดี และแถมยังลูกค้าค่าให้อีก แล้วจะทำอย่างไร ก่อนอื่นตนเองจะต้องขอโทษแขก และ บอกแขกทันทีว่าเป็นความผิดของเราเอง สำหรับเอกสารที่เปียกน้ำซุบนั้นหากเป็นไปได้เรา (ในฐานะ ผู้ให้บริการ) จะให้นำไปให้ Office จัดพิมพ์ให้ใหม่จะดีไหม หากแขกตกลงก็จะนำไปถ่ายซีล็ค หรือ พิมพ์ให้ใหม่ก็ได้ ในไม่ช้าหากเป็นความผิดของแขกเองที่มาชน เขาจะขอโทษ เราเอง และ ให้อภัยในที่สุด อย่าลืมว่าห้ามโต้เถียงลูกค้าไม่ว่ากรณีใด ๆ