

ลำดับการบริการ

1. ต้อนรับลูกค้าอย่างอบอุ่น ด้วยรอยยิ้มที่อบอุ่นและเป็นกันเอง

- ลูกค้าทุกคนควรได้รับการต้อนรับตั้งแต่ทางเข้า นับเวลา 30 วินาทีแรก เราควรทำให้ความประทับใจแรกที่เจอดิดตรึงใจไปตลอด
- เรามี “นโยบาย ห้ามให้ลูกค้ารอ” ในกรณีมีคิวเยอะ หรือมีลูกค้าล้นหลาม ควรมีพนักงาน 2 คนอยู่หน้าร้านเพื่อต้อนรับลูกค้า
- นำลูกค้าไปที่โต๊ะอาหาร
- จดจำลูกค้าประจำ และเรียกลูกค้าด้วยชื่อของลูกค้า (คุณ....)
- ทำให้ลูกค้าที่จองโต๊ะล่วงหน้ารู้สึกว่าการจองของเราดีดังตารอให้เขา
- พนักงานที่อยู่หน้าบ้านควรที่จะยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ (ร่าเริง)
- พนักงานควรมีความคุ้นเคยกับรูปแบบการจัดร้านในบริเวณห้องอาหาร
- นำเสนอเมนูให้ลูกค้า

ข้อควรจำ:

- ✓ ควรนำลูกค้าไปนั่งที่โต๊ะที่เหมาะสม ไม่ควรปล่อยให้ลูกค้าหาที่นั่งเองเด็ดขาด
- ✓ นำลูกค้าไปยังโต๊ะที่สะอาดและเตรียมไว้อย่างดีแล้วเสมอ
- ✓ จัดเตรียมเก้าอี้สูงสำหรับเด็ก
- ✓ งานซัอนส้อมที่เกินจากจำนวนลูกค้า ควรเก็บออกหลังจากที่เสนอเมนูให้ลูกค้าแล้ว

2. รับออเดอร์เครื่องดื่มจากลูกค้าก่อนเป็นอย่างแรก จากนั้น รับออเดอร์อาหาร

- แนะนำเครื่องดื่มในขณะที่ลูกค้ากำลังเลือกอาหาร
- ขอรับออเดอร์จากลูกค้าอย่างสุภาพ
- ช่วยลูกค้าในการเลือก แต่ต้องมีความละเอียดอ่อนและสังเกตความต้องการของลูกค้า
- แนะนำเมนูต่าง ๆ อย่างพอเหมาะพอควร ไม่ยัดเยียด
- เริ่มจากสุภาพสตรีและเด็กก่อนเสมอ โดยให้ความสำคัญกับสตรีผู้สูงอายุก่อนเสมอ
- ให้ดูรูปภาพของอาหารประกอบการอธิบายในกรณีที่จำเป็น
- อย่าลืมที่จะแนะนำเมนูอื่น ๆ ที่อยู่ในไลน์บุฟเฟต์
- อย่าลืมแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับโปร โมชั่นที่เรามีอยู่ในช่วงนั้น
- จดออเดอร์และทวนออเดอร์อีกครั้ง ขอบคุณลูกค้าก่อนเดินออกจากโต๊ะอาหาร
- ถามลูกค้าว่าเคยมาทานที่ร้านหรือยัง หากยังไม่เคยมาทานให้แนะนำวิธีทำพิซซ่า และชี้แจงให้ลูกค้าทราบว่าอุปกรณ์และวัตถุดิบอยู่ตรงไหนบ้าง
- บันทึกออเดอร์อย่างแม่นยำถูกต้องในระบบ Lavu

ข้อควรจำ:

- ✓ เช็คว่าลูกค้ามีแพ้อาหารประเภทไหนบ้าง
- ✓ รู้จักสินค้าที่ร้านมีอยู่เป็นอย่างดี
- ✓ ฟังอย่างตั้งใจ พุดจาชัดเจนและสุภาพอ่อน โยน ออกเสียงอย่างถูกต้อง
- ✓ แจ้งลูกค้าทันทีในกรณีที่สินค้าบางรายการหมด และเสนอทางเลือกอื่น ๆ
- ✓ โขว์ภาพอาหารประกอบการอธิบาย ในกรณีจำเป็น
- ✓ อย่าลืมแนะนำเมนูอื่น ๆ ที่อยู่ในไลน์บุฟเฟต์
- ✓ ควรที่จะแนะนำรายการอาหารอย่างเหมาะสม ไม่ยัดเยียดให้กับลูกค้า

3. การเสิร์ฟเครื่องดื่ม

- เสิร์ฟเครื่องดื่มก่อน (ยกเว้นกรณีลูกค้าขอให้เสิร์ฟทีหลัง)
- เสิร์ฟเครื่องดื่มภายใน 1 นาที หลังจากเตรียมเครื่องดื่มเสร็จ และเสิร์ฟเครื่องดื่มให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสม
- กาแฟ ต้องเสิร์ฟภายใน 30 วินาทีหลังจากที่ชงเสร็จ
- การเสิร์ฟเครื่องดื่ม
 - เสิร์ฟเครื่องดื่มจากด้านขวาของลูกค้า (หรือด้านที่สะดวก)
 - ในการรินน้ำรีฟิล ให้รินจากเหยือกน้ำ
 - ใช้แก้วที่สะอาดและแห้งทุกครั้ง
 - เสิร์ฟผู้สูงอายุก่อน จากนั้นสุภาพสตรี และเด็กตามลำดับ
 - เครื่องดื่มทุกอย่าง แม้จะเสิร์ฟแค่เพียง 1 หรือ 2 แก้วก็ตาม ควรที่จะเสิร์ฟบนถาด ห้ามเสิร์ฟด้วยมือเปล่าเด็ดขาด
 - เสิร์ฟน้ำขวดที่แช่เย็นเสมอ
 - เสิร์ฟเบียร์ที่แช่เย็นทุกครั้ง ไม่เสิร์ฟเบียร์ที่ไม่มีฟอง
 - จับแก้วที่ฐานแก้ว และจับแก้วไวน์ที่ก้านแก้ว
 - เปิดขวดไวน์ต่อหน้าลูกค้า และให้เตรียมที่เปิดขวดไวน์ให้พร้อมอยู่เสมอ
 - ห้ามเอื้อมมือผ่านหน้าลูกค้าเพื่อเสิร์ฟลูกค้าท่านอื่นเด็ดขาด
 - อย่ายกแก้วขึ้นในขณะที่รินน้ำให้ลูกค้า ยกเว้นกรณีที่เอื้อมไปถึงแก้วได้ลำบาก
 - เมื่อไวน์ในแก้วของลูกค้าใกล้จะหมด ให้ดูเวลาที่เหมาะสมหรือถามลูกค้า ก่อนที่จะขอรินไวน์แก้วต่อไปให้ลูกค้า

ข้อควรจำ:

- ✓ เครื่องดื่มที่เป็นกระป๋องควรเปิดต่อหน้าลูกค้า
- ✓ ถามลูกค้าว่าต้องการให้เราเปิดกระป๋องให้หรือไม่

4. การเสิร์ฟอาหาร

- เช็คและเตรียมเครื่องปรุงให้พร้อม และจัดโต๊ะตามจำนวนลูกค้า
- ตรวจสอบคุณภาพของอาหารทุกครั้ง
- ขออนุญาตลูกค้าก่อนเสมอ เมื่อต้องการเก็บงานที่ใช้แล้วออกจากโต๊ะ
- ภาชนะร้อนส้อมที่ลูกค้าขอเพิ่มเติม ให้ใส่มาบนถาดพร้อมกับผ้าเช็ดปาก ห้ามถือมามือเปล่า
- ทำงานอย่างรวดเร็ว แต่ให้หลีกเลี่ยงเสียงรบกวนที่เกิดจากความไม่ระวังในการถือจานชามและอุปกรณ์ต่าง ๆ
- เอาใจใส่และพร้อมเสมอในการเก็บงาน

5. เดินสำรวจลูกค้า แนะนำกาแฟ หรือไวน์

- เอาใจใส่ ใส่ใจ แต่ไม่ก้าวก่ายล่วงล้ำ
- เดินตรวจเช็คลูกค้า
- มีไหวพริบ และรู้ว่าเวลาไหนควรเข้าไปเก็บงานที่ใช้แล้วหรือเศษขยะบนโต๊ะ
- ให้เวลาลูกค้าได้ชิมและอิมพอร์ตกับอาหารสักพักหนึ่ง ก่อนที่เราจะเข้าถามว่าลูกค้าได้รับออเดอร์ครบไหม หรือต้องการอะไรเพิ่มเติม
- ลูกค้าไม่ควรต้องยกมือเรียก
- มีสติ คอยสอดส่อง และเช็คจุดบอดของร้าน
- มีความใส่ใจและพร้อมอยู่เสมอ ให้เราอ่านสัญญาณของลูกค้า ถ้าลูกค้าแสดงออกถึงสัญญาณว่าลูกค้าต้องการบางสิ่งบางอย่าง ให้เป็นคนเริ่มเข้าไปหาและถาม
- เสนอกาแฟก่อนที่จะเก็บงานอาหารบนโต๊ะ
- ขออนุญาต ก่อนที่จะเก็บงาน
- เมื่อทุกคนบนโต๊ะทานอาหารในงานตัวเองเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้เก็บงานที่ใช้แล้วออก ทั้งหมด

- เก็บงานจากทางด้านขวา หรือด้านที่สะดวก
- อย่าถือแก้วน้ำหลายใบ(จากปากแก้ว)ในเวลาเดียวกันขณะเก็บโต๊ะ เพื่อหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุหรือการทำความแตก
- ลูกค้าควรได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ ทำให้ช่วงเวลานี้เป็นที่จดจำ เอาชนะใจลูกค้า

6. การเช็คบิลและการรับเงิน

- เมื่อลูกค้าแสดงสัญญาณในการเรียกเช็คบิล ให้เราเข้าไปหาที่โต๊ะและยืนยันคำขอเรียกเช็คบิล
- ตรวจสอบเช็คบิลให้แน่ใจว่ารายการต่าง ๆ ถูกต้อง ก่อนมอบให้ลูกค้าที่โต๊ะ
- ใช้บิลโฟลเดอร์ทุกครั้ง
- ขออนุญาตก่อนมอบบิล
- ถามอย่างสุภาพว่าลูกค้าต้องการจ่ายเงินสดหรือบัตรเครดิต
- เมื่อมีการดำเนินการจ่ายเงินผ่านบัตรให้นำเครื่องรูดบัตรมาที่โต๊ะของลูกค้า
- มอบใบเสร็จรับเงิน/เงินทอน และขอบคุณลูกค้า

7. ขอบคุณลูกค้าเมื่อลูกค้าออกจากร้าน และเชิญชวนลูกค้าให้กลับมาอีกครั้ง

- เดินมากับลูกค้าจนถึงประตู เช้าให้แน่ใจว่าไม่มีอะไรลืมทิ้งไว้
- ขอบคุณลูกค้าเมื่อลูกค้าออกจากร้าน และเชิญชวนลูกค้าให้กลับมาอีกครั้ง
- เก็บโต๊ะ และจัดโต๊ะใหม่
- หลีกเลี่ยงเสียงกระทบของจาน,แก้ว ในขณะที่เก็บโต๊ะ
- จัดเตรียมโต๊ะสำหรับลูกค้าคนต่อไป