

वर्गीकृत दक्ष कामदार ( i )  
खाद्य सेवा उद्योगको लागि सीप मुल्यांकन  
परीक्षाको लागि अध्ययन मामगी  
“ग्राहक सेवा”

संस्करण १ (२०७८ वैशाख २ संशोधन)

अन्तरिम अनुवाद (नेपाली)

जापान फूडसर्भिस एसोसिएसन

## < अनुवादित संस्करणको परिचय >

यी "खाद्य सेवा उद्योगको सीप मुल्यांकन परीक्षाको लागि अध्ययन सामग्री (Study Materials for Skills Assessment Test For Food Service Industry)" ले वर्गीकृत दक्ष कामदार ( i ) को आवश्यकताहरू अन्तर्गत रेस्टुरेन्टमा काम गर्न आवश्यक आधारभूत ज्ञान तथा सीपहरूको परिचय दिन्छन्। यस बाहेक, मूल सामग्रीहरूमा प्रयोग गरिएका जापानी शब्दावली जापानमा रेस्टुरेन्ट क्षेत्रमा काम गर्न सक्षम हुनको लागि एक आधारभूत आवश्यकता हो।

वर्गीकृत दक्ष कामदार ( i ) को लागि आवासको स्थिति प्राप्त गर्न आवश्यक सीप मुल्यांकन परीक्षामा तीन विषयहरू पर्दछन्।

सरसफाई नियन्त्रण सम्बन्धी विषयहरू

“सरसफाई नियन्त्रणहरू”

तयारी कार्यहरूसँग मुख्य रूपमा सम्बन्धित विषयहरू

“खाना तथा पेय पदार्थको तयारी”

ग्राहक सेवा संचालनहरूसँग मुख्य रूपमा सम्बन्धित विषयहरू

“ग्राहक सेवा”

अध्ययन सामग्रीहरू यसैगरी यी तीन विषयहरूले बनेका हुन्छन्।

यो सामग्रीले “ग्राहक सेवा” को परिचय दिन्छ जुन खाद्य सेवा उद्योगमा काम गर्न आवश्यक मानिएको मुख्य रूपमा ग्राहक सेवासँग सम्बन्धित छ। यस सामग्रीले कार्यहरूको लागि आवश्यक आधारभूत ज्ञान, आदिको परिचय दिन्छ; यद्यपि, केही विषयवस्तु तपाईंले काम गर्ने वास्तविक स्थानमा लागूहुने नियम, आदिभन्दा फरक हुनसक्छन्। यो किन हो भन्ने जब आधारभूत अवधारणाहरू उही हुन्, त्यो कार्य गर्ने तरिका तपाईंले कार्य गर्ने स्थानको आधारमा फरक हुनसक्छ। यस अवस्थामा, कृपया तपाईंको कार्यस्थलमा लागूहुने नियमहरूको पालना गर्नुहोस्।

## विषय-सूची

### I . ग्राहक सेवाहरूको ज्ञान

1. ग्राहक सेवाहरू
2. आधारभूत ग्राहक सेवा संचालनहरू
3. खाना खाने समयको शिष्टाचार
4. सहयोग आवश्यक हुने ग्राहकहरूसँग व्यवहार गर्ने
5. उपयुक्त पर्खाइ (पस्किने)
6. आधारभूत ग्राहक सेवा शब्दावली र तिनीहरूलाई कसरी प्रयोग गर्ने

### II . खानाहरूको ज्ञान

1. खानाबाट हुने एलर्जी
2. मादक पदार्थ सम्हाल्ने
3. पोषण
4. स्वादहरू
5. खाना विविधीकरण

### III . रेस्टुरेन्ट व्यवस्थापनको ज्ञान

1. कार्य गर्ने दिन तथा दिनको अन्त्यको कार्यहरू
2. सफाई कार्यहरू (भान्सा बाहिर)
3. नगद तथा नगद विहिन भुक्तानीहरूको ज्ञान

### IV . गुनासोहरू व्यवस्थापन सम्बन्धी ज्ञान

1. ग्राहकको गुनासोहरू व्यवस्थापन गर्ने
2. बाहिरी वस्तुले दूषण भएको अवस्था व्यवस्थापन गर्ने

### V . आपतकालीन प्रतिक्रियाहरूको ज्ञान

1. यदि कोही बिरामी छ भने प्रतिक्रिया दिने
2. प्राकृतिक प्रकोपको घटनामा प्रतिक्रिया दिने

I . ग्राहक सेवाहरुको ज्ञान

## 1. ग्राहक सेवाहरु

(1) ग्राहक सेवाको विशेषताहरु

(जापानमा ग्राहक सेवाको विशेषताहरु

- "omotenashi-no-kokoro (अतिथ्यको भावना)" र यो कसरी व्यक्त गरिन्छ-

जापानमा ग्राहक सेवाको विशेषताहरुको केही उदाहरणहरु तल छन्।

जब विदेशी पर्यटकहरु जापान आउँछन्, उनीहरुले कुन कुरालाई सबै भन्दा आश्चर्यजनक मान्दछन्?

तपाईं उनीहरुले प्रायः भनेको सुन्नुहुन्छ:

- तपाईं जहाँ जानुभए पनि मानिसहरु सधैं सफा गरिरहेका हुन्छन् – सबैतिर सफा र स्वच्छ छ।
- जापानी मानिसहरु अत्यन्तै राम्रा, दयालु र विनम्र हुन्छन्।

जापानीहरुले एक लामो इतिहासदेखि आफ्नो संस्कृतिमा यी विशेषताहरु विकसित गरेका छन्। र तिनीहरुलाई जापानी शब्द "ओमोटेनाशी" मा प्रकट गरिन्छ। ओमोटेनाशी भनेको "आतिथ्य सत्कार" हो। जापानमा ग्राहक सेवाको विशेषता रहेको यो ओमोटेनाशीलाई पनि टोकियो ओलम्पिकको लागि बोलपत्रको एक प्रमुख शब्दको रूपमा प्रयोग गरियो।

खाना सेवा उद्योग (रेस्टुरेन्ट आदि..) एक प्रकारको आतिथ्य सत्कार व्यवसाय हो; जस्तै: होटलहरु, यात्रु जहाजहरु, र थीम पार्कहरु आदि। परिणाम स्वरूप, ग्राहक सेवा रेस्टुरेन्ट आदिमा ओमोटेनाशी-नो-कोकोरो (omotenashi-no-kokoro) हुन महत्वपूर्ण हुन्छ किनभने यसले हामीलाई ओमोटेनाशी प्रदान गर्न दिन्छ।

< ओमोटेनाशी-नो-कोकोरो व्यक्त गर्नका लागि प्रमुख कारकहरु >

ओमोटेनाशी-नो-कोकोरो व्यक्त गर्दा व्यवहारको स्थापित ढाँचा ("प्रारूप" भनिन्छ) पालना गर्न महत्वपूर्ण हुन्छ। जबकी ओमोटेनाशी-नो-कोकोरो प्रकट गर्ने धेरै प्रारूपहरु छन्, सबैमा अन्तर्निहित एक आधारभूत प्रारूप (kata) छ, जुन तपाईंले सम्झनु पर्छ। र तपाईंले अभ्यास गर्नुहुन्छ भन्ने सुनिश्चित गर्नुहोस्, ताकी तपाईंले यो kata राम्ररी व्यक्त गर्न सक्नुहुन्छ।

(A) ओमोटेनाशी-नो-कोकोरो व्यक्त गर्न प्रयोग गरिने kata सम्झनुहोस्

(B) अभ्यास गर्नुहोस् ताकी तपाईंले kata व्यक्त गर्न सक्नुहुन्छ

## (2) ग्राहक सन्तुष्टि

ग्राहक सन्तुष्टि (CS) भनेको ग्राहकलाई खुशी बनाउनु हो।

हाम्रो काम गर्दा हामीले सधैं ग्राहक सेवालाई ध्यानमा राख्न महत्वपूर्ण छ।

### < सन्तुष्टि तथा असन्तुष्टि >

ग्राहकहरू रेस्टुरेन्टसँग “सन्तुष्ट” छन् वा “असन्तुष्ट” छन् भन्ने कुरा उनीहरूको अपेक्षा र उनीहरूले वास्तवमा पाउने सेवाको अनुभव बीच भिन्नतामा भर पर्नेछ। एउटा ग्राहकको “अपेक्षा” भनेको उनीहरूले निश्चित रेस्टुरेन्टमा पाउनलाई अनुमान गर्ने सामग्री तथा सेवाको स्तर हो। र यी अपेक्षाहरूलाई निम्न कुराले प्रभावित हुन्छन्:

- (A) ग्राहकको अनुभव
- (B) ग्राहकको जानकारी
- (C) रेस्टुरेन्टको वातावरण
- (D) मूल्य आदि..

यसलाई ध्यानमा राख्दै, ग्राहकलाई सन्तुष्ट तथा प्रभावित पार्ने उद्देश्यका साथ ग्राहकको अपेक्षाहरू पूरा गर्ने सेवाहरू हामीले प्रदान गर्न आवश्यक हुन्छ।

### <दोहोरिने ग्राहकहरू>

“दोहोरिने ग्राहकहरू” ती व्यक्ति हुन् जो रेस्टुरेन्टमा बारम्बार आउँछन्। यदि कुनै ग्राहक रेस्टुरेन्टमा सेवाबाट सन्तुष्ट छ भने उनीहरू अर्को पटक पुनः रेस्टुरेन्ट प्रयोग गर्न चाहन्छन्। यस प्रकारको ग्राहक रेस्टुरेन्टको लागि महत्वपूर्ण हुन्छ।

### <ग्राहक सन्तुष्टिको छवि>

- |                 |  |
|-----------------|--|
| अपेक्षा < अनुभव | ... “सन्तुष्टि” (सन्तुष्टि एक “प्रभाव” बन्न जान्छ)   |
| अपेक्षा = अनुभव | ... “सामान्य”  |
| अपेक्षा > अनुभव | ... “असन्तुष्टि” (असन्तुष्टि एक “गुनासो” बन्न जान्छ) |

सन्तुष्ट ग्राहक पुनः उही सेवा प्राप्त गर्न चाहनेछन् र रेस्टुरेन्टमा फर्केर आउनेछन्।



रेस्टुरेन्टमा फर्केर आइराख्ने ग्राहकहरू = “दोहोरिने ग्राहकहरू” (धेरै महत्वपूर्ण ग्राहकहरू)

### (3) ग्राहकको सन्तुष्टि निर्धारण गर्ने कारकहरू (QSCA)

रेस्टुरेन्टले प्रदान गर्ने कुराहरूको लागि ग्राहकले भुक्तान गर्दछ (अर्थात्, “मूल्य”)। परिणाम स्वरूप, यदि प्रदान गरिएको मूल्य र भुक्तान गरिएको “शुल्क” बीच बेमेल छ भने ग्राहक असन्तुष्ट हुनेछ। ग्राहकले अनुरोध गर्ने रेस्टुरेन्टको “मूल्य” मा मुख्यतः 4 तत्वहरू हुन्छन्। यी 4 तत्वहरूलाई QSCA भनिन्छ – अंग्रेजी शब्दहरू क्वालिटी, सर्भिस, क्लिनलिनेस र एटमोस्फेयरको संक्षिप्त रूप।

#### (A) खानाको गुणस्तर (क्यू: क्वालिटी(गुणस्तर) ... खानाको स्वाद)

रेस्टुरेन्टले आफ्नो ग्राहकहरूलाई प्रदान गर्ने मूल्य भनेको “खानाको स्वाद हो”। यो “स्वाद” परिकारहरूको फलेवरको विषय मात्र होइन, यसले सामग्रीहरूको ताजापान तथा परिकारहरूको आकर्षण दृश्य जस्ता महत्वपूर्ण तत्वहरू पनि समावेश गर्दछ। र परिकारहरूको मुख्य गुणहरू निम्न प्रकार छन्:

- स्वाद, मात्रा र पस्किने व्यवस्थापनको एकरूपता (जुन हर बखत उही हुनुपर्दछ)
- उचित तापक्रममा पस्किने (तातो खानालाई तातो पस्किनु पर्दछ; र चिसो खानालाई चिसो पस्किनु पर्दछ)
- सेवाको गति (विशेषगरी फास्ट फूड रेस्टुरेन्टहरूमा र यो व्यस्त हुँदा खाना खाने समयमा)

#### (B) सेवा (एस: सर्भिस(सेवा) ... राम्रो ग्राहक सेवा)

तपाईंले ग्राहकहरूलाई प्रदान गर्न आवश्यक सेवाका सबै पक्षहरू सम्झन महत्वपूर्ण हुन्छ, ताकी तपाईंले ती सही तरिकाले पूरा गर्न सक्नुहुन्छ। तपाईंको रेस्टुरेन्टमा सेवा विधिमा सामान्यतया स्थापित नियम तथा हाते पुस्तिका आदि हुन्छन् – सैले निश्चित गर्नुहोस् कि तपाईंले यी राम्ररी अध्ययन गर्नुभयो।

<मुस्क्राउने तथा आँखाको सम्पर्क बनाउने>

यसको मतलब आफ्नो अन्हारमा मुस्कान ल्याउनु र ग्राहकसँग आँखाको सम्पर्क बनाउनु हो। ग्राहकहरूसँग व्यवहार गर्दा तपाईंले सधैं मुस्क्राउन तथा आँखाले सम्पर्क बनाउन आवश्यक हुन्छ भन्ने थाहा हुनुपर्दछ। तपाईंले एक मैत्रीपूर्ण, जोशिलो स्वर पनि प्रयोग गर्नुपर्दछ।

#### (C) सफाई (सि: क्लिनलिनेस(सफाई) ... रेस्टुरेन्टमा तथा कर्मचारी सफाई)

सफाई भनेको राम्ररी सफा, सुगंध र सु-व्यवस्थित हुनु हो। टिपोट गर्नुहोस् कि सफाईको विपरित “फोहोर” हो।

< सफाईको भावना भएको रेस्टुरेन्टको उदाहरणहरू >

- रेस्टुरेन्ट भित्र सबै कुरा राम्ररी सफा गरिएको छ।
- रेस्टुरेन्ट भित्र सबै कुरा सफा र सु-व्यवस्थित छ।
- सबै कर्मचारीहरू भौतिक उपस्थितिका साथ राम्ररी पोशाक लगाएका छन्।

रेस्टुरेन्टमा सफाई धेरै महत्वपूर्ण हुन्छ। रेस्टुरेन्टमा खाना जतिसुकै स्वादिष्ट किन न होस्, यदि यो फोहोर वा

नराम्रो गन्ध छ भने त्यहाँ कुनै पनि ग्राहक खान जाने छैन। यस बाहेक, एक फोहोर रेस्टुरेन्टले ब्याक्टेरिया आदि फैलाउन प्रोत्साहित गर्न सक्छ जुन मानवलाई हानिकारक हुन्छ।

(D) वातावरण (ए: एटमोसफेयर(वातावरण) ... रेस्टुरेन्ट भित्र र बाहिरबाट राम्रो वातावरण)

ग्राहकहरूले आफ्नो प्रयोजन अनुसार रेस्टुरेन्ट छनौट गर्नेछन्। यो निर्णय लिन उनीहरूले प्रयोग गर्ने मापदण्डलाई “वातावरण” भनिन्छ। यो वातावरणलाई रेस्टुरेन्टको बाहिरी आवरण तथा यसको सुविधाहरू जस्ता “कडा पक्ष” र ग्राहक सेवा आदि भएको “नरम पक्ष” दुवैले निर्धारण गर्दछन्। र वातावरणको मूल अवयव “सुविधा” हो।

<वातावरण>

• कडा पक्ष : रेस्टुरेन्टको बाहिरी आवरण, सुविधा, तथा भित्री देखावट आदि।

• नरम पक्ष : खाना, ग्राहक सेवा, कर्मचारीको मनोवृत्ति आदि।

<“सुविधा” मा असर पार्ने कुराहरूको उदाहरणहरू>

• रेस्टुरेन्ट भित्रको तापक्रम नियन्त्रण

• समय अनुसार तथा रेस्टुरेन्टको वातावरण आदिमा पृष्ठभूमि संगीत तथा बत्ति आदि राख्ने



## 2. आधारभूत ग्राहक सेवा संचालनहरू

### (1) अभिवादन

अभिवादन मानिसहरू बीचको पहिलो संचार हो। तपाईं नराम्रो महसुस गरिरहनु भएको वा कोही बारे चिन्तित हुनुहुन्छ भने, पनि एक उज्ज्वल, हँसिलो अभिवादन दिन निश्चित हुनुहोस्।

<राम्रो अभिवादनको उदाहरणहरू>

- अर्को व्यक्तिको आँखाहरूमा दयालु तरिकाले हेर्ने र जोरले, हार्दिक अभिवादन दिने। यसलाई “मुस्कुराउनु तथा आँखाको सम्पर्क बनाउनु” भनिन्छ।
- सक्रिय तथा सबै भन्दा अभिवादन गर्न पहिले हुन्।

### (2) मुस्कुराउनु

मुस्कुराउनु भनेको एक मुस्कान तथा हाँसोका साथ हर्ष तथा मनोरंजन ब्याक्त गर्नु हो। कसैसँग संचार स्थापित गर्न अत्यन्तै महत्वपूर्ण हुन्छ। ग्राहक सेवा व्यवसायीहरूले ग्राहकहरूसँग व्यवहार गर्दा मुस्कुराउनको लागि एक सचेत प्रयास गर्छन्। ग्राहकहरूसँग व्यवहार गर्दा यदि तपाईं मुस्कुराउनु भयो भने, यसले उनीहरूलाई एउटा राम्रो छाप दिन्छ र उनीहरूको सन्तुष्टिको स्तर सुधार गर्छ।

< मुस्कान बनाउँदा ध्यान दिनुपर्ने ३ कुरा > (आँखा, मुख तथा भावना)

- मुस्कुराउनु तथा आँखाको सम्पर्क बनाउनु

एक उज्ज्वल मुस्कान तथा आँखाको सम्पर्क ग्राहकको हेराइ मिलन बारे हो। र तपाईंले दयालु आँखाहरूले भावना प्रकट गर्न सक्नुहुन्छ।

- आफ्नो मुखको दुवै छेउ उठाउने

यदि तपाईंले आफ्नो मुखको दुवै छेउ उठाउनु भयो भने यसले आनन्द तथा रमाइलो महसुस गराउँछ।

- रमाइलो तथा दयालुपनको आफ्नो उत्साहपूर्ण भावना देखाउन आफ्नो आँखाको कुनाहरू तल गर्ने

यदि तपाईंले आफ्नो आँखाको कुना तल गर्नुभयो भने यसले दयाको भावना राम्ररी व्यक्त गर्दछ



आँखा



मुख



भावना

### (3) पहिरन तथा भौतिक रूपरङ्ग

तपाईंले पोशाक तथा उचित, सफा शारीरिक उपस्थितिको सन्दर्भमा निम्न कुराहरु ध्यान दिनु पर्दछ। स्वच्छ, सफा तथा भद्र आधारभूतमा समावेश हुन्छ।

|         | टिपोट गर्नुपर्ने प्रमुख कुराहरु   |
|---------|---|
| कपाल    | तपाईंको कपाल राम्ररी मिलाइएको छ भन्ने सुनिश्चित गर्नुहोस् र चायाँ नहोस् भनेर सतर्क रहनुहोस्। काँधको लम्बाई भन्दा लामो कपाललाई पछाडि बाँध्नुपर्छ। कुनै पनि अगाडिको लामो कपालले तपाईंको अनुहार अस्पष्ट बनाउँदैन भन्ने सुनिश्चित गर्नुहोस्।  |
| अनुहार  | दाही प्रत्येक दिन खौरिनु पर्दछ। दाँतहरु राम्ररी सफा गर्नुपर्दछ र श्वासको दुर्गन्धबाट नहोस् भन्ने सुनिश्चित गर्नुहोस्। मेक-अप थोरै लगाउनु पर्दछ। र कडा परफ्युम नलगाउनुहोस्।  |
| नङहरु   | नङहरु काटेर छोटो गर्नुपर्छ। तपाईंको औंलाको बीचमा र तपाईंको नङहरुमा कुनै पनि फोहोर नभएको सुनिश्चित गर्नुहोस्। म्यनीक्योर गरिएका नङहरुले खानालाई बाहिरी वस्तुले दूषण गर्ने जोखिम निम्त्याउँछ, त्यसैले नङ पालिस वा नक्कली नङहरु नलगाउनुहोस्। |
| गहना    | एक सामान्य नियमको रूपमा, गहना नलगाउनुहोस् र महँगो सामानहरु तथा सजावटको घडीहरु नलगाउनुहोस्।  |
| पोशाक   | तपाईंले सफा पोशाक लगाउनु पर्दछ। र फोहोर भएको तथा खुम्चिएको लुगा नहोस् भनेर विचार गर्नुहोस्। सबै टाँकहरु राम्ररी लगाइएको हुनुपर्छ।   |
| जुताहरु | आफ्नो जुताको पछाडिको भाग नघिसार्नुहोस्। चप्पलहरु नलगाउनुहोस्।   |

### (4) मुद्रा र चाल

मूलभूत कुरा सिधा ढाड हुनुपर्दछ भन्ने हो। आफ्नो मुद्रा तथा चालमा निम्नलिखित कुरामा ध्यान दिनुहोस्।

- (A) तपाईंको ढाड सिधा हुनुपर्दछ। (स्तम्भ वा भित्ताहरुमा अडेस नलाग्नुहोस् - सिधा उभिनुहोस्)
- (B) सधैं ग्राहकहरुमा नजर राख्नुहोस् (तर उनीहरुलाई एकोहोरो नहेर्नुहोस्)
- (C) आफ्नो हातहरु सधैं आफ्नो अगाडि राख्नुहोस् (आफ्नो पाखुराहरु नमोड्नुहोस् र आफ्नो हातहरु आफ्नो खल्तीमा राख्नुहोस्)
- (D) आफ्नो तौल आफ्नो खुट्टामा लिनुहोस् र आफ्नो घुँडा तन्काउनुहोस्
- (E) झुकदा आफ्नो कुर्कुच्या सँगै राख्नुहोस् आदि।

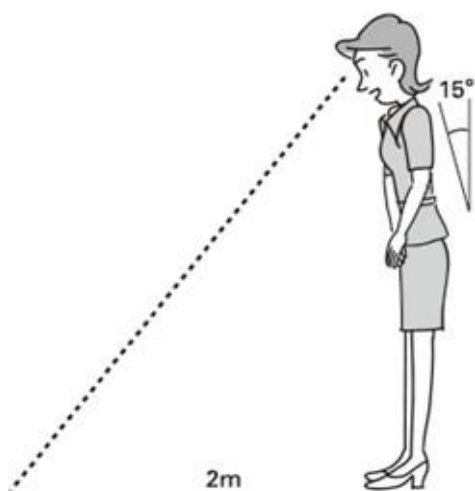
टिपोट गर्नुहोस् कि, यदि तपाईं गल्लिमा कुनै ग्राहकलाई भेट्नु भयो भने, सदैव उनलाई पहिले जान दिनुहोस्। तपाईं हतारमा हुनुभए पनि ग्राहकलाई सही तरिकाले जान दिनु एक आधारभूत नियम हो। यदि तपाईं ट्रे आदि बोक्नुभएको छ भने, कुनै ग्राहकहरुसँग नठोक्किन ध्यान दिनुहोस्।

## (5) झुकनु

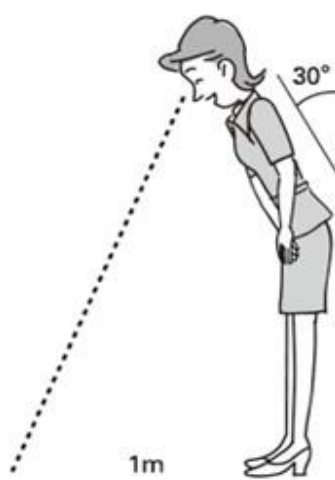
तपाईंको उद्देश्यको आधारमा झुकाई ३ प्रकारका हुन्छन्। तपाईं सम्बन्धित उद्देश्यहरू बुझ्नुहुन्छ भन्ने सुनिश्चित गर्नुहोस् र सही क्रममा झुकनुहोस्।

< झुकनेको प्रकार >

| प्रकार  | झुकने कोण      | विधि  | प्रमुख उद्देश्य (हरू)   |
|---|----------------|---|---|
| हल्का झुकाई<br>( <i>eshaku</i> )                        | लगभग १५ डिग्री | आफ्नो ढाड सिधा पार्नुहोस् र आफ्नो अगाडि २ मिटर तल हेर्नुहोस्। र श्वास लिइसकेपछि, हल्का आफ्नो माथिल्लो शरीरको ढाड माथि उठाउनुहोस्। | कसैलाई पास गर्दा, वा ग्राहकहरूलाई पर्खिन भन्दा प्रयोग गरिन्छ                          |
| एक विनम्र झुकाई ( <i>keirei</i> )<br>(एक सामान्य झुकाई) | लगभग ३० डिग्री | आफ्नो ढाड सिधा पार्नुहोस् र आफ्नो अगाडि २ मिटर तल हेर्नुहोस्। र श्वास लिइसकेपछि, हल्का आफ्नो माथिल्लो शरीरको ढाड माथि उठाउनुहोस्। | ग्राहकहरूलाई अभिवादन गर्दा, वा उनीहरूले बिल भुक्तान गरेकोमा उनीहरूलाई धन्यवाद दिन आदि |
| एक सम्मानित झुकाई ( <i>saikirei</i> )                   | लगभग ४५ डिग्री | आफ्नो ढाड सिधा पार्नुहोस् र सिधै तल हेर्नुहोस्। र श्वास लिइसकेपछि, हल्का आफ्नो माथिल्लो शरीरको ढाड माथि उठाउनुहोस्।               | ग्राहकहरूलाई विदाई गर्दा, वा माफी माग्दा आदि  |



सिधा झुकाई



विनम्र झुकाई  
(सामान्य झुकाई)



सम्मानित झुकाई

\* स्रोत: हितोशी शिमिजुद्वारा लिखित- निक्केई बीपी कम्पनीको "हस्पिटालिटी कोचिड"

## <झुक्ने प्रक्रिया>

आफ्नो ढाड सिधा तथा आफ्नो चिउँडो सिकुडाएर (तपाईंको काँध सतहको समानान्तर हुनुपर्दछ) ग्राहकको अगाडि उभिनुहोस्। त्यसपछि मुस्कुराउनुहोस् र आँखाको सम्पर्क बनाउनुहोस्।

- आफ्नो घाँटी तथा ढाड सिधा राख्दै, आफ्नो माथिल्लो शरीर अगाडि मोड्नुहोस्।
- आफ्नो माथिल्लो शरीरलाई विस्तारै उठाउनुहोस्, त्यसपछि मुस्कुराउनुहोस् र आँखाको सम्पर्क बनाउनुहोस्।

## (6) अन्य

### (A) ट्रेहरू कसरी बोक्ने

आफ्नो देब्रे हातको हत्केलाले ट्रेको केन्द्रमा सहारा दिनुहोस्। आफ्नो औँलाहरूलाई फराकिलो गरी फैलाउनुहोस् र दाहिने कोणमा आफ्नो कुहिनो मोड्नुहोस्। एक सुरक्षित पकड कायम राख्नको लागि आफ्नो पाखुराहरू कसेर समात्नुहोस्। साथै निम्न बुदाहरू पनि ध्यान दिनुहोस्:

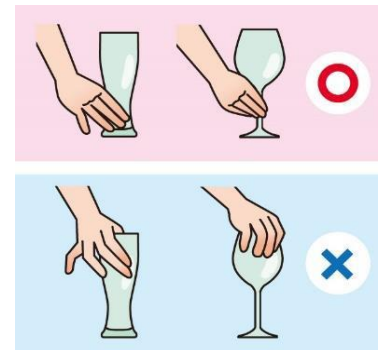
#### <टिपोट गर्नुपर्ने बुदाहरू>

- ट्रेमा परिकारहरू राख्दा यो काम नजिकबाट गर्नुहोस्। उतार्ने बेला यो काम टाढाबाट गर्नुहोस्।
- सबै भन्दा भारी सामग्रीबाट सुरु गरेर नजिकबाट राख्नुहोस्। कुनै पनि अग्लो वा राम्रोसँग सन्तुलन नभएको कुरालाई छेउपट्टिमा राख्नुहुँदैन।
- कुनै पनि ग्राहकलाई ट्रेले ठोक्किदैन भनेर ध्यान दिनुहोस्। तपाईं टेबलको नजिक पुग्नु भएपछि ट्रे भएको हात ग्राहकबाट सम्भव भएसम्म टाढा राख्ने प्रयास गर्नुहोस्।
- खाली ट्रे लिएर हिंडा यसलाई आफ्नो गैर-प्रमुख हातले आफ्नो काखी मुनि अड्याउनुहोस्।



### (B) गिलासहरू कसरी बोक्ने

विटमा कुनै पनि औँलाको छाप हुन नदिन गिलासको तल्लो भागमा समात्नुहोस्। गिलासलाई टेबलमा विस्तारै राख्नुहोस्, ताकी आवाज नआओस्।



### (C) कसरी पस्किने (खाना कसरी पकाउने)

प्लेटको किनारामा आफ्नो औँठा राख्नुहोस् र आफ्नो अन्य औँलाहरूले प्लेटको तल्लो भाग समात्नुहोस्। औँलाको छाप प्लेटमा टाँस्नबाट रोक्नको लागि आफ्नो औँठालाई बाहिरतिर फर्काउनुहोस्। खाना ग्राहकको तर्फ तर्सिएको छ भन्ने सुनिश्चित गर्न परिकारहरू राखिएको स्थान जाँच्नुहोस्।

### 3. खाना खाने समयमा शिष्टाचार

प्रत्येक देश र क्षेत्रको फरक खाने बानीहरू हुन्छन्; प्रत्येकको आफ्नै शिष्टाचार तथा व्यवहार हुन्छ। शिष्टाचार भन्नाले निश्चित क्षेत्रमा खाना खाने सही विधि/तरिका हो। तपाईं पनि विभिन्न देश र क्षेत्रबाट खाना पस्किरहनु भएको हुनसक्छ, त्यसैले तपाईंले विभिन्न व्यवहारहरू तथा शिष्टाचारको बुझाई प्राप्त गर्नुपर्दछ।

#### (1) जापानी खानाको शिष्टाचार

##### (A) चपस्टिक कसरी प्रयोग गर्ने

यदि तपाईं दाहिने-हात प्रयोग गर्नुहुन्छ भने, तिनीहरूलाई उठाउन आफ्नो देब्रे हातले चपस्टिकहरूको मध्य भागमा समात्नुहोस्। त्यसपछि, एउटा राम्रो पकडको लागि तलबाट आफ्नो दाहिने हात ल्याउनुहोस्। चपस्टिकहरू प्रयोग गर्ने सही तरिका भनेको तल्लोवालालाई स्थिर राखिरहेको बेला माथिवाला मात्रै चलाउनु हो।

##### (B) Ichijyusansai (एक सूप, भात र तीन परिकारहरू भएको खाना)

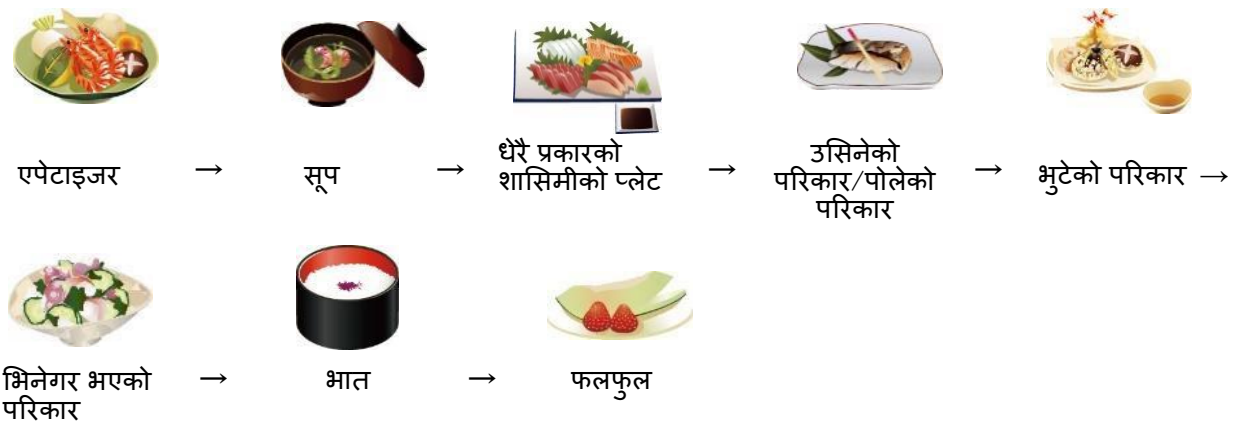
Ichijyusansai जापानी खानाको आधारभूत अवयव हो। यो भात, सूप, तीन परिकार र अचारले बनेको हुन्छ।

भातलाई देब्रे, सूपलाई दाहिने र अचारलाई मध्य भागमा राखिन्छ; यस बाहेक, मुख्य खाना पछाडि दाहिनेमा राखिन्छ, पूरक छेउको खाना पछाडि देब्रेमा हुन्छ, र भिनेगर भएको परिकार वा ड्रेसिङ सहितको तरकारी मध्य भागमा हुन्छ।



\*स्रोत: कृषि, वन तथा मत्स्य मन्त्रालयद्वारा “घरमा जापानी खाना” (“Japanese Meals at Home”)

(C) औपचारिक भोज परिकारहरूको लागि आधारभूत पस्किने क्रम (kaiseki-ryouri)

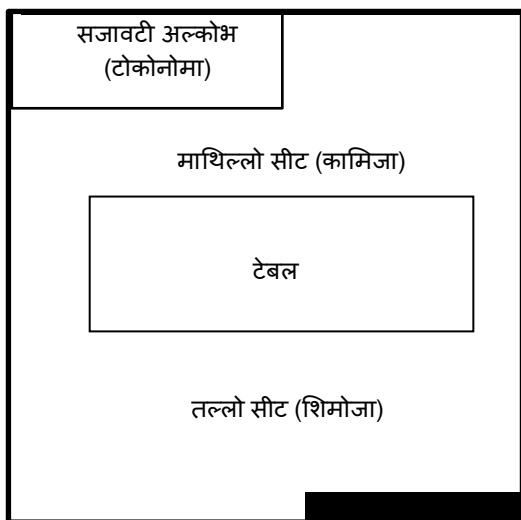


(D) खाना खाने कोठामा बस्ने क्रम

जब कुनै जापानी खाना जापानी शैलीको कोठामा खाइन्छ, तपाईं बस्ने क्रम बारे ख्याल गर्न आवश्यक हुन्छ। जापानी रितिरिवाजमा माथिल्लो सीट (कामिजा) र तल्लो सीट (शिमोजा) हुन्छ।

त्यस ठाउँमा माथिल्लो सीट सबै भन्दा सुरक्षित, सबै भन्दा आरामदायी स्थान हुन्छ। त्यहाँ समूहमा सबै भन्दा उच्च स्थान भएको सबै भन्दा वरिष्ठ व्यक्ति बस्दछ। तल्लो सीट विपरित हुन्छ; यो अतिथिहरूलाई अभिवादन गर्ने स्थान हो, वा सबै भन्दा तल्लो श्रेणी तथा स्थानको व्यक्ति बस्दछ।

< माथिल्लो तथा तल्लो सीटको एउटा उदाहरण >



प्रवेशद्वार

\* टोकोनोमा (Tokonoma)

यो एक कलाको ट्क्राले सजाइएको स्थान हो (झन्डिरहेको स्क्रोल वा भेसको ढाँचामा)। रेस्टुरेन्ट आदिमा जापानी शैलीको कोठाहरूमा टोकनोमालाई प्रायः प्रवेशद्वारबाट टाढा राखिन्छ।

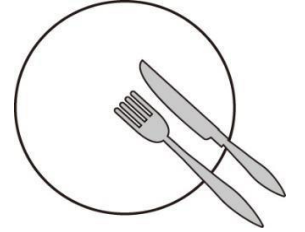
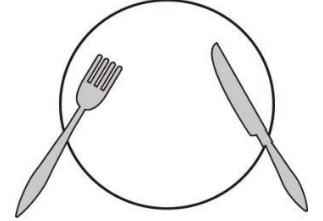
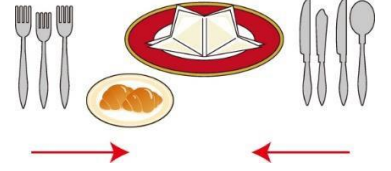
(E) जापानी खाना कसरी खाइन्छ

जापानमा, तपाईंले खानहरू खान आफ्नो हातमा भातको कचौरा, रंग लगाइएको कचौरा वा सानो प्लेट लिनुहोस्। यो ठूलो थालमा परिकारहरू पस्किने र त्यसपछि लिने र सानो प्लेटबाट खाने परम्परागत शिष्टाचार हो।

## (2) पश्चिमी खानाको लागि शिष्टाचार

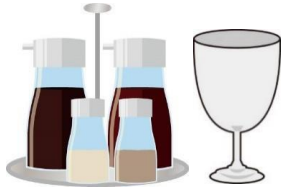
### (A) चक्कु तथा फोर्कको प्रयोग

- चक्कु र फोर्कहरू बाहिर निकाल्दा धारलाई भित्रतिर केन्द्रित गर्दै चक्कुलाई दाहिने भागमा राख्नुपर्छ। फोर्कलाई देब्रे भागमा राखिने गरिन्छ।
- यदि खानामा सूप छ भने चक्कुको दाहिनेतिर सूप चम्चा राख्नु पर्दछ।
- यदि बहु-परिकार खानामा धेरै चक्कु तथा फोर्कहरू छन् भने, तिनीहरूलाई बाहिरबाट भित्र तर्फ पंक्तिबद्ध गर्नुपर्दछ, त्यस क्रममा जसमा तिनीहरूको प्रयोग गरिनु पर्दछ।
- जब कुनै चक्कु तथा फोर्कलाई ८:२० मा घडीको हातहरू जस्तै राखिन्छ भने यसको मतलब खाना चलिरहेको छ।
- जब चक्कु तथा फोर्क दुवैलाई पंक्तिबद्ध गरिन्छ र तेर्सो राखिन्छ भने, यसको मतलब खाना सकिएको छ भन्ने हुन्छ।
- यदि कुनै ग्राहकले खाना खाने समयमा चक्कु वा फोर्क खसाल्छ भने, यसलाई तुरुन्त बदल्न पर्दछ। ग्राहकलाई यो उठाउन नदिनुहोस।



### (B) टेबलवेयरका नामहरू

- सिल्भर : यसले चक्कु तथा फोर्कलाई जनाउँदछ।
- कास्टर सेट : यो टेबल आदिमा राखिएको मसलाहरूको सेट हो।
- गोब्लेट : पानीको लागि गिलास - विशेषगरी उच्च श्रेणीको रेस्टुरेन्टहरूमा प्रयोग गरिने



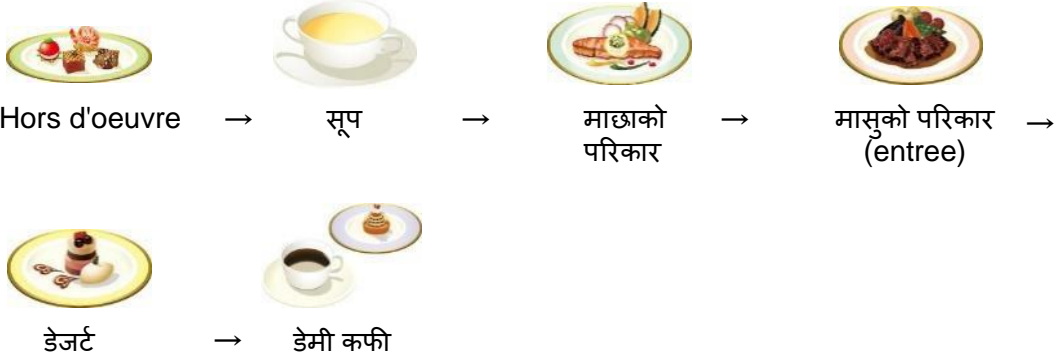
### (C) पश्चिमी खाना कसरी पस्किइन्छ र खाइन्छ

- सामान्यतया खाना देब्रेबाट पस्किइन्छ। र पेय पदार्थहरू दाहिनेबाट पस्किइन्छन्।
- उच्च श्रेणीको रेस्टुरेन्टहरूमा अन्य ग्राहकहरू भन्दा पहिले महिलाहरूलाई पस्किइन्छ र त्यसपछि बृद्धहरूलाई पस्किइन्छ।
- केही डेजर्टहरूको अपवाद बाहेक खाना देब्रेबाट खाइन्छन्। कुनै पनि बाँकी रहेको खाना प्लेटको अगाडिबाट सार्नु पर्दछ।
- न्यापकिनलाई अगाडि क्रिज सहित प्रयोग गर्नुपर्दछ। यदि कसैले खाना खाइरहेको बेला टेबल छोड्छ भने उसले न्यापकिनलाई हल्का मोडिनेछ र त्यसपछि यसलाई कुर्सिमा छोडिनेछ। जब खाना सकिन्छ, न्यापकिनलाई हल्का मोडिनेछ र त्यसपछि टेबलको देब्रेतिर राखिनेछ।



\*ग्राहकहरूलाई रेखदेख गर्ने व्यक्तिले ग्राहकहरू भएको स्थान, खाना कसरी अगाडि बढ्दैछ र न्यापकिनहरूलाई कहाँ छोडिन्छ भन्ने बताउन सक्छ।

(D) फ्रेन्च खानाको लागि आधारभूत पस्किने क्रम



(3) चिनिया खानाको लागि शिष्टाचार

(A) राउण्ड टेबलहरूमा बस्ने क्रम

- प्रवेश/निकासद्वारबाट टाढा अर्को सीट “माथिल्लो सीट” हो।
- प्रवेश/निकासबाट सबै भन्दा नजिक “तल्लो सीट” हो। र यो त्यो स्थान हो जहाँ होस्ट पक्षको (त्यस दिन अतिथ्य प्रदान गर्ने पक्ष) बस्दछन्।

(B) चिनियाँ खाना कसरी खाइन्छ

- खाना खाइने भाँडालाई प्रत्येक छुट्टाछुट्टै परिकारको लागि परिवर्तन गर्नुपर्दछ, ताकी फ्लेवर सँगै मिश्रण हुँदैन।
- ग्राहकहरूले घुम्ने टेबलबाट खाना लिनको लागि उठ्नु हुँदैन।
- ग्राहकहरूले ठूलो प्लेटबाट आफूलाई चाहिएको जति मात्रै लिनु पर्दछ। सामान्यतया, उनीहरूले अन्य व्यक्तिहरूको खाना पस्किन आवश्यक हुँदैन।
- सामान्यतया, घुम्ने टेबल घडीको दिशामा (दाहिने तर्फ) घुम्नु पर्दछ।
- बटुको र प्लेटहरू उठाइदैनन्, बरु खाना खाइसकेपछि टेबलमा छोडिन्छन्।
- मानिसहरूले आफ्नो चपस्टिक वा गिलासहरू घुम्ने टेबलमा राख्नु हुँदैन।

(C) अन्य

सबै खाना लिनु हुँदैन- लगभग  $1/3$  -  $1/4$  ठूलो प्लेटको मध्य भागमा छोडिनु पर्छ।

चिनियाँ खानामा, ठूलो प्लेटहरूमा राखिएको खाना समूहको सबैद्वारा बाडिन्छ र खाइन्छ। र चिनियाँहरूले आफ्नो खानाको माध्यद्वारा एक गहिरो मानवीय सम्बन्धहरू बनाउने प्रयास गर्दछन्। परिणाम स्वरूप, ग्राहकहरूले शान्त वातावरणमा आफ्नो खानाको आनन्द लिन सक्छन्।



## 4. मद्दत चाहने ग्राहकहरूसँग व्यवहार गर्ने

यदि तल वर्णन गरिएका मद्दतको प्रकार आवश्यक भएका तपाईंकोमा आउने ग्राहकहरू छन् भने तपाईंले प्रयास गर्न र उनीहरूलाई मद्दत गर्न महत्वपूर्ण हुन्छ। यद्यपि, कति मद्दत चाहिन्छ भन्ने तपाईंले अनुमानहरू गर्न आवश्यक छैन।

### (1) बच्चा भएका ग्राहकहरू

बालबालिकाहरूको व्यवहार अनुमान गर्न कठिन हुन्छ। परिणाम स्वरूप, बच्चाको मनसाय खराब नभए पनि उसले रेस्टुरेन्टमा केही कुराहरू तोड्न सक्छ। वा अन्य ग्राहकहरूलाई विचलित गर्न सक्छ। त्यसैले, बच्चाहरू भएका ग्राहकहरूलाई त्यस्तो स्थानमा बसाएर सहायता गर्नु महत्वपूर्ण हुन्छ, जहाँ अन्य ग्राहकहरू आदि विचलित हुनेछैनन्।



### (2) वृद्ध ग्राहकहरू

कोही वृद्ध ग्राहकहरूले सामान विसिन सक्छन्; अचानक अस्वस्थ हुनसक्छन्; वा कुरोहरू गलत बुझ्न सक्छन् आदि। यदि कुनै वृद्ध मान्छे रेस्टुरेन्टमा एकलै आउँछ भने, घर जाने बेला उनले कुनै कुरो विसर्का छैनन् भन्ने जाँच्नुहुन्छ भन्ने सुनिश्चित गर्नुहोस्। साथै बिल आदिबाट बाँकी पैसा फर्काउँदा, ठूलो स्वरले पैसा गन्ने जस्ता कदमहरू अपनाउनुहोस्।

वृद्ध ग्राहकहरूले साना अक्षरहरू नदेख्न पनि सक्छन्, त्यसैले ठूलो अक्षरमा लेखिएका मेनु आदि तयार गर्नुहोस्।

### (3) व्हील चेयर प्रयोगकर्ता

#### (A) व्हील चेयरको प्रकार

व्हील चेयरमा सहायक (धकालिने) व्हील चेयर र स्वचालित व्हील चेयर हुन्छन्। सहायक व्हील चेयरलाई एउटा हेरचाह गर्नेद्वारा धकालिनेछ, त्यसैले रेस्टुरेन्ट कर्मचारीबाट कुनै मद्दतको आवश्यकता हुँदैन।

अर्को तर्फ, यदि भुइँमा चरणहरू छन् र एलिभेटर प्रयोग गर्ने विकल्प आदि छैन भने रेस्टुरेन्ट कर्मचारीहरूले स्वचालित व्हील चेयरका साथ मद्दत गर्नुपर्ने हुनसक्छ।



#### (B) व्हील चेयर प्रयोगकर्ताहरूलाई सीट देखाउने

व्हील चेयर प्रयोगकर्ताहरूलाई उनीहरूको सीट देखाउँदा, यदि टेबलको उचाईसँग कुनै समस्या छैन भने व्हील चेयरलाई टेबलसम्म पुर्याउन सकिन्छ। साथै, व्हील चेयर प्रयोगकर्तासँग कुरा गर्न तपाईंले तल झुकनुपर्छ, ताकी तपाईं एक सामान दृष्टिमा हुनुहुन्छ र एक अर्काको अभिव्यक्ति देख्न सक्नुहुन्छ।

(4) सहयोगी कुकुर भएको ग्राहक

(A) “सहयोगी कुकुर” भनेको के हो?

“सहयोगी कुकुर” दृष्टिविहीनको लागि कुकुर, सेवा गर्ने कुकुर तथा नसुन्नेको लागि कुकुरहरूको लागि सामूहिक नाम हो। राज्यद्वारा वर्गीकृत निगमहरूद्वारा राम्ररी प्रशिक्षित तथा प्रमाणित कुकुरहरू मात्र “सहयोगी कुकुर” हुनसक्छन्। यस बाहेक सहयोगी कुकुरहरूलाई सफा राखिन्छ र रेबीज आदि विरुद्ध नियमित खोपहरू प्राप्त गर्दछन्।



(B) सहयोगी कुकुरहरूलाई स्वीकार गर्ने कर्तव्य

जापानी कानून अन्तर्गत आम मानिसहरूको लागि खोलिएको रेस्टुरेन्टहरू आफ्नो मालिकहरूसँग आउने सहयोगी कुकुरलाई स्वीकार गर्न बाध्य हुन्छन्।



(C) सहयोगी कुकुर पहिचान गर्ने

दृष्टिविहीनको लागि कुकुरहरूले सेतो वा पहेंलो हार्नेस लगाउँछन्, तर सेवा गर्ने कुकुर वा नसुन्नेको लागि कुकुरहरूसँग एउटा आइडी नम्बर र एउटा लेबल हुनेछ, जसले उनीहरूको हार्नेसमा सहयोगी कुकुरको प्रकार वर्णन गर्दछ। थप रूपमा, प्रयोगकर्ताहरूले आफूसँग अनिवार्य एक अनुमति पत्र बोक्नु पर्दछ।



उदाहरणको लागि, यदि कुकुर राम्ररी नियन्त्रणमा छैन भने, तपाईंलाई त्यो कुकुर सहयोगी कुकुर हो कि होइन भन्ने जाँचन आवश्यक भएमा तपाईंले प्रयोगकर्तालाई अनुमति-पत्र प्रस्तुत गर्न भन्न सक्नुहुन्छ।

(5) विचार गर्न आवश्यक ग्राहकको चिन्ह (उदाहरण)



ほじょけん  
補助犬マーク

(सहयोगी कुकुरको चिन्ह)



みみ  
耳マーク

(कानको चिन्ह)



オストメイトマーク

(ओस्टोमेट चिन्ह)



ハート・プラスマーク

(हृदय प्लस चिन्ह)



ヘルプマーク

(सहयोग चिन्ह)



マタニティマーク

(मातृत्व चिन्ह)

## 5. उपयुक्त प्रतिका (पस्किने)

### (1) खाना सिघ पस्किने

खाना बनाइसकेपछि ग्राहकहरूलाई यो खानको लागि तुरुन्तै पस्किनु पर्दछ भन्ने महत्वपूर्ण छ। खाना पकाउने बित्तिकै सबै भन्दा स्वादिष्ट हुन्छ भन्ने होइन, तर यदि यसलाई १० डिग्री सेल्सियस-६० डिग्री सेल्सियसको तापक्रम (“खतरा क्षेत्र”) मा छोडिन्छ भने यसमा ब्याक्टेरिया विकसित हुनेछन् जुन मानिसहरूको लागि हानिकारक हुन्छ।

सामान्य नियमको रूपमा, ग्राहकहरूले खाना बनाइएको दुई घण्टा भित्र खानु पर्दछ।

### (2) बाँकी रहेको खाना घर लाने

कहिलेकाही ग्राहकहरूले खानालाई फोहोरमा जान नदिन र “व्यर्थ” हुनबाट रोक्न बाँकी रहेको खाना घर लग्न चाहन सक्छन्। खाना खेर नफाल्नु महत्वपूर्ण हुन्छ। अर्को तर्फ, यदि खाना लामो समयसम्म तापक्रम “खतरा क्षेत्र” को लागि हुन्छ भने, यसले ब्याक्टेरिया वृद्धि गर्न सक्छ जुन मानिसहरूको लागि हानिकारक हुन्छ। र यदि त्यसपछि यो खाइयो भने यसले खाद्य विषाक्तता निम्त्याउन सक्छ।

त्यसैले, रेस्टुरेन्टहरूको आफ्नो बाँकी रहेको खाना घर लग्न चाहने ग्राहकहरूसँग व्यवहार गर्नको लागि निश्चित नीति तथा नियमहरू हुनेछन्। र तपाईंले ग्राहकहरूलाई यी नियमहरू पालना गर्नको लागि भन्न आवश्यक छ। यदि स्वच्छता सम्बन्धी कुनै समस्या छ भने खानालाई घर लग्न सकिदैन भनेर उनीहरूलाई भन्न महत्वपूर्ण हुन्छ।

### (3) टेक-आउट

“टेक-आउट” को मतलब रेस्टुरेन्टमा बनाइएको खाना जुन ग्राहकले भित्र खानुको सट्टा लिएर जान्छ भन्ने हो।

टेक-आउट बारे महत्वपूर्ण बुँदाहरू निम्न प्रकार छन्:

(A) टेक-आउट परिकारहरूको तापक्रम कसरी नियन्त्रण गर्नुपर्दछ।

उदाहरण, १० डिग्री सेल्सियस वा कममा राखिएको

(B) टेक-आउट परिकार कति बेलासम्म खाइसक्नुपर्छ?

उदाहरण, ग्राहकहरूलाई ती XX घण्टा भित्र खाइसक्न भन्नुहोस्।

टेक-आउटको लागि ग्राहकलाई सही जानकारी दिन र उनीहरूलाई जानकारीको पालना गराउन महत्वपूर्ण हुन्छ। जबकी टेक-आउटले रेस्टुरेन्टको बिक्री वृद्धि गर्न सक्छ, यसलाई राम्ररी बिक्री नगरुन्जेलसम्म यसले ग्राहक खाद्य विषाक्तता निम्त्याउन सक्छ - , त्यसैले यसलाई सावधानीपूर्वक सम्भाल्न आवश्यक छ।

## 6. आधारभूत ग्राहक सेवाका शब्दहरू र तिनीहरूलाई कसरी प्रयोग गर्ने

### (1) आधारभूत ग्राहक सेवाका शब्दहरू

| शब्द   | अर्थ  |
|--|---|
| <i>Irasshaimase</i> (स्वागत छ)   | ग्राहक रेस्टुरेन्टमा आउँदा प्रयोग गरिने एक अभिवादन।   |
| <i>Arigato-gozaimasu</i><br>(धन्यवाद)<br><i>(Arigato-gozaimashita)</i>             | ग्राहकले रेस्टुरेन्ट छोड्दा प्रयोग गरिने एक अभिवादन। कुनै ग्राहकले रेस्टुरेन्टको कर्मचारीको एक सदस्यको लागि केही गरेको खण्डमा पनि यो शब्द प्रयोग गरिन्छ।  |
| <i>(Taihen –धेरै)</i><br><i>Omatase-shimashita</i><br>(पखिनु भएकोमा माफी चाहन्छौं) | तपाईंले ग्राहकलाई केही समयको लागि पर्खाउनु भएको खण्डमा प्रयोग गरिने शब्द।   |
| <i>Shitsurei-itashimasu</i> (माफ गर्नुहोस्)  | रेस्टुरेन्टको कर्मचारी ग्राहकको सीट पुग्दा र उनीहरू टाढा जाँदा प्रयोग गरिन्छ।   |
| <i>Kashikomarimashita</i><br>(बुझ्नुभयो)   | ग्राहकको अनुरोध वा इच्छा लिने बेला प्रयोग गरिन्छ।   |
| <i>Osoreirimasu</i> (लगाएकोमा माफ गर्नुहोस्)                                       | धन्यवादको एक शब्द, जुन कुनै ग्राहकले रेस्टुरेन्टको कर्मचारीको कुनै सदस्यको लागि केही गरेको खण्डमा प्रयोग गरिन्छ। साथै ग्राहकसँग माफी माग्न प्रयोग गरिन्छ। |
| <i>Moushiwake gozaimasen</i><br>(माफ गर्नुहोस्)                                    | ग्राहकसँग माफी माग्न प्रयोग गरिन्छ।   |

### (2) प्रायः गलत तरिकाले भनिने अभिव्यक्तिहरू

| गलत अभिव्यक्ति                                  | सही अभिव्यक्ति   |
|---|--|
| <i>Oryori wa iijō de yoroshikatta deshō ka</i>  | <i>Oryori wa iijō de yoroshii deshō ka</i><br>(अर्थात्, “के त्यतिनै हो जम्मा?”)              |
| <i>Omizu no hō wa ikutsu omochi shimashō ka</i> | <i>Omizu wa ikutsu omochi shimashō ka</i> (अर्थात्<br>“मैले कति गिलास पानी ल्याउनु पर्नेछ?”) |
| <i>Kochira ga reshīto ni narimasu</i>           | <i>Kochira ga reshīto de gozaimasu</i> (अर्थात्,<br>“तपाईंको बिल यहाँ छ।”)                   |
| <i>5,000 yen kara oazukari-shimasu</i>          | <i>५,००० yen oazukari-shimasu</i><br>(अर्थात्, “तपाईंले मलाई दिनुभएको ५,००० येन हो”)         |

(3) सावधान हुनुपर्ने अन्य वाक्यांशहरू

<ग्राहक सेवा अवस्थामामा गलत तरिकाले प्रयोग गर्न सजिलो हुने आधारभूत वाक्यांशहरू>

| दैनिक कुराकानीमा प्रयोग गरिने वाक्यांशहरू        | ग्राहक सेवा अवस्थामा प्रयोग गर्नको लागि सही वाक्यांश  |
|--|---|
| okyaku-san, otoko no hito, on'na no hito, roujin | okyaku-sama, dansei no kata, josei no kata, go nempai no kata<br>(अर्थ: “अतिथि”, “”मान्छे”, “महिला”, र एक “बृद्ध व्यक्ति”)          |
| kodomo-san, ojisan, obasan                       | oko-sama, go chūnen no kata<br>(अर्थ: “बच्चा/बालबालिका”, र एक “अधवैसे व्यक्ति” मा प्रयोग गरिने ठेगानाको एक स्वरूप)                  |
| issho no hito, tsukai no hito, yō no aru hito    | issho no kata, otsukai no kata, goyō no kata (अर्थ एक “साथ दिने व्यक्ति”, एक “काम गर्ने केटा/केटी”, र एक “व्यापारमा रहेको व्यक्ति”) |
| ohitori-san, okusan, dan'na-san ,                | ohitori-sama, oku-sama, dan'na-sama<br>(“व्यक्ति आफू स्वयम”, “श्रीमती” र “श्रीमान” को लागि प्रयोग गरिने ठेगानाको स्वरूप)            |
| boku, watashi, wareware                          | watakushi, watakushi-domo (अर्थ “म” र “हामी”)   |
| yōfuku, kutsu                                    | omeshimono, owakimono (अर्थ “पहिरन” र “जुता”)   |
| Hai, sō desu.                                    | Hai, sayō de gozaimasu (meaning “Yes that’s right”<br>अर्थ “हो त्यो सही हो”)  |
| Hai, sō desu, soushimasu.                        | Hai, sou sasete itadakimasu (अर्थ “हुन्छ, म त्यो गर्नेछु”)  |
| Hai, shittemasu                                  | Hai, zonjiagete orimasu<br>(अर्थ “हो, मलाई थाहा छ”)   |
| Nan'nin desu ka                                  | Nan meisama desu ka<br>(अर्थ “तपाईंहरू कति जना हुनुहुन्छ?”)   |
| Sumimasen, man'in nan desu                       | Moushiwake gozaimasen, manseki to natte orimasu (अर्थ “म माफी चाहन्छु, हामी पूर्ण छौं”)   |
| Dono seki ga ii desu ka                          | Dono seki ni nasaimasu ka (अर्थ “तपाईं कुन सीट चाहनुहुन्छ?”)  |

|  |  |
|--|--|
| Dore ga ii desu ka   | Dochira ni nasaimasu ka (अर्थ “तपाईं कुन मन पराउनु हुन्छ?”)  |
| Kimarimashita?   | Okimari de gozaimasu ka (meaning “Have you decided?” अर्थ “के तपाईंले निर्णय गर्नुभयो?”)   |
| Ikutsu ni shimasu ka   | Oikutsu ni nasaimasu ka (अर्थ “तपाईं कतिवटा चाहनुहुन्छ?”)  |
| Aiko ( a term for iced coffee used in restaurantsfor orders) desu ne | Aisu kōhī de gozaimasu ne (अर्थ “त्यसोभए त्यो बरफ भएको कफी हो, है?”)   |
| Ima, nain desu   | Moushiwake gozaimasen. Tadaima, kirasete orimasu. Kawari ni XX wa, ikaga desu ka (अर्थ “मलाई माफ गर्नुहोस् तर आज हामी त्यस बाहिर छौं। बरु, XX बारे के छ? ) |
| Wakaranain desu  | Wakarikanemasu ga (अर्थ “म निश्चित छैन/ मलाई थाहा छैन”)  |
| Wakarimashita  | Kashikomashita (अर्थ “मैले बुझें।”)  |
| Sumimasen, dare desu ka  | Shitsurei desu ga, dochira-sama desu ka (अर्थ “माफी चाहन्छु, तर उहाँ को हुनुहुन्छ?”)   |
| Tenchō wa inain desu ga  | Ainiku tenchō wa fuzai desu ga (meaning अर्थ “दुर्भाग्यवस रेस्टुरेन्ट प्रबन्धक बाहिर हुनुहुन्छ”)   |
| Tenchou ni itte okimasu  | Tenchou ni mōshi tsutaemasu (अर्थ “म रेस्टुरेन्ट प्रबन्धकलाई जानकारी गराउनेछु।”)   |
| Kocchi kara denwa shimasu  | Kochira kara denwa sasete itadakimasu (अर्थ “हामीले तपाईंलाई फोन गर्नेछौं”)  |
| Ima ikimasu  | Tadaima, oukagai shimasu (अर्थ “म अहिले तपाईंसँग हुनेछु।”)   |
| Mata kite kudasai  | Mata okoshi kudasaimase. Mata otachiyori negaimasu (अर्थ “कृपया फेरी आउनुहोस्”)  |

\*स्रोत: हितोशी शिमिजुद्वारा लिखित निक्केई बिपी कम्पनीको “हस्पिटालिटी कोचिड”।

#### (4) सिफारिस सेवा

सिफारिस सेवा भनेको ग्राहकहरूको लागि नयाँ खाना वा पेय पदार्थको सिफारिसहरू बनाउनु हो। सिफारिसहरूले रेस्टुरेन्टको बिक्रीहरू वृद्धि गर्दै ग्राहकहरूको अर्डर बढी बनाउन सक्छ। यस बाहेक, यदि तपाईंले सिफारिस गर्नुभएको केही कुरो कुनै ग्राहकले मन पराउँछ भने, उनी रेस्टुरेन्टसँग थप सन्तुष्ट भएको महसुस गर्नेछन्।

एक सफल सिफारिस सेवा प्रदान गर्नको लागि तपाईंसँग रेस्टुरेन्टको उत्पादनहरूको उचित बुझाई हुन आवश्यक छ। र ग्राहकहरूलाई सक्रिय रूपमा प्रोत्साहित गर्न महत्वपूर्ण छ।

< सिफारिसहरू प्रदान गर्ने तरिकाको उदाहरणहरू >

- आज हामीले सिफारिस गर्ने परिकारहरू XX हुन्।
- आजको सिफारिस गरिने खाजाका परिकारहरू XX हुन्।
- XX ब्राण्डको जापानी सेक यस परिकारसँग वास्तवमै मेल खान्छ। के तपाईं केही खान चाहनुहुन्छ?
- हाम्रो ताजा बेक गरिएको ब्रेड भर्खरै तयार भएको छ। के तपाईं केही खान चाहनुहुन्छ?
- के तपाईंलाई XX मन पर्छ? आज हामी तपाईंको लागि केही XX तयार पार्न सक्छौं, जुन आज बिहान ताजै बनाइयो के तपाईं केही खान चाहनुहुन्छ? आदि..

#### (5) टेलिफोन गर्ने तरिका

कुनै टेलिफोन कुराकानीमा, कुनै पनि व्यक्तिले अरुको अभिव्यक्ति वा आचरण देख्न सार्दैन। त्यसैले, ग्राहकहरूसँग प्रत्यक्ष व्यवहार गर्दा तपाईं थप सावधान हुन आवश्यक हुन्छ। विशेष रूपमा, फोनमा रेस्टुरेन्ट कर्मचारीको मनोवृत्तिले ग्राहकहरूले रेस्टुरेन्टलाई कसरी मुल्यांकन गर्छन् भन्ने कुरालाई प्रभावित पार्न सक्छ – त्यसैले सधैं विनम्र हुनुहोस्।

< टेलिफोन गर्ने तरिकाको उदाहरण >

| अवस्था                            | टेलिफोन गर्ने तरिका  |
|-----------------------------------|--|
| जब तपाईंले फोनमा जवाफ दिनुहुन्छ   | “यो XXX (रेस्टुरेन्टको नाम) हो। XXX (आफ्नो नाम) बोलिरहेको छु।” यदि टेलिफोन 3 पटक भन्दा बढी बज्यो भने “तपाईंलाई पर्खाएकोमा माफी चाहन्छु” भनेर सुरु गर्नुहोस्। |
| फोन गर्ने व्यक्तिको अनुरोध सुन्दा | उपयुक्त विस्मयादिबोधक बनाउँदा सुन्नुहोस्   |
| अर्को पक्षलाई प्रश्न सोध्दा       | “म माफी चाहन्छु, के तपाईंले मलाई XXXX बताउन सक्नुहुन्छ?”   |
| कसैलाई फोन हस्तान्तरण गर्दा       | “कृपया एक मिनेट पर्खिन सक्नुहुन्छ? म तपाईंलाई अहिले XX लाई दिदैछु।”  |

|               |  |
|---------------|--|
| फोन तल राख्दा | पहिले अर्को पक्षलाई फोन तल राख्नको लागि पखिनुहोस्। अर्को पक्षले फोन राखिसकेपछि, बिस्तारै राख्नुहोस्। |
|---------------|--|

यदि तपाईं ग्राहकको अनुरोध समाधान गर्न सकिरहनु भएको छैन भने (किनभने तपाईं विवरण बुझ्नुहुन्न, वा जवाफ दिन सकिरहनु भएको छैन आदि) ग्राहकलाई कारण बताउनुहोस्, त्यसपछि ग्राहकको सम्पर्क विवरण तथा उनीहरूको अनुरोधको प्रकृतिको टिपोट गर्नुहोस्। त्यसपछि, रेस्टुरेन्ट प्रबन्धक वा प्रभारीलाई समस्या समाधान गर्न दिनुहोस् (ग्राहकलाई पुनः फोन गर्नुहोस्)।



## II . खानाहरूको ज्ञान

## 1. खानाको एलर्जीहरू

### (1) खानाको एलर्जी भनेको के हो?

खानाको एलर्जी भनेको एलर्जीनयुक्त खाना खाइसकेपछि कुनै व्यक्ति एलर्जिक प्रतिक्रियाबाट ग्रस्त हुनु हो। विशिष्ट एलर्जिक प्रतिक्रियाहरूमा दाग देखिनु, वा वाकवाकी लाग्नु आदि हुन्छन्। यदि लक्षणहरू विशेषरूपमा गम्भीर छन् भने, व्यक्ति कठिन “बेचैनी झट्का” मा जान सक्छ र श्वास फेर्न कठिनाई, रक्त चापमा गिरावट वा चेतनाको कमी आदि हुन्छ। यदि तत्काल उपचार गरिएन भने यसले मृत्यु निम्त्याउन सक्छ।

जापानमा १-२% जनसंख्यामा खानाको एलर्जी हुन्छ भनिन्छ। युवा उमेरका समूहहरूलाई हेर्दा, लगभग १०% ले वृद्धि भएको; केहि १०% शिशुहरूमा केही प्रकारको एलर्जी भएको भनिन्छ।

### (2) एलर्जन लेबलिङ

खानाको एलर्जीहरूको लागि कुनै प्रभावकारी उपचारहरू छैनन्। त्यसैले संक्रमण भएकाहरूले ती एलर्जन भएका खानाहरू नखान अत्यन्तै महत्वपूर्ण छ, जसले एलर्जिक रियाक्सन निम्त्याउछ। त्यसकारण, कानुनले भन्छ कि कुनै पनि एलर्जी प्रतिक्रिया गर्न सक्ने एलर्जनहरू भएको सबै प्रशोधित खानाहरूलाई लेबल गर्न अनिवार्य छ।

यो अनिवार्य निर्णयको अधिनमा रहेका एलर्जन यस प्रकार छन्:

<प्रशोधित खाद्य पदार्थहरूको लागि अनिवार्य लेबलिङ>

|                           |             |  |
|---------------------------|-------------|--|
| वर्गीकृत कच्चा सामग्रीहरू | ८ परिकारहरू | अण्डा, दूध, गहुँ, कोदो, बदाम, झिंगा माछा, गंगटा, ओखर |
|---------------------------|-------------|--|

टिपोट गर्नुहोस् कि, रेस्टुरेन्टमा पस्किएका परिकारहरूमा रहेका एलर्जनहरूको सूची बनाउन कुनै कानुनी बाध्यता छैन। तैपनि खानाको एलर्जीहरूबाट ग्रस्त ग्राहकहरूको लागि यो जानकारी धेरै महत्वपूर्ण छ। त्यसकारण, तपाईंसँग परिकारहरूमा प्रयोग गरिने सामग्रीहरूको सही बुझाइ हुन र तपाईंले ग्राहकहरूबाट कुनै पनि प्रश्नको जवाफ दिन सक्न अत्यन्तै महत्वपूर्ण हुन्छ।

यद्यपि, यदि तपाईंले गलत जानकारी दिनुभयो भने यसले ग्राहकको लागि गम्भीर परिणाम निम्त्याउन सक्छ – त्यसैले यदि तपाईं कुनै प्रश्नको जवाफ दिन सक्नुभएन भने, आफ्नो सट्टामा तपाईंले रेस्टुरेन्ट प्रबन्धक, वा सो सरह कसैलाई जवाफ दिन दिनुपर्छ।

## 2. मदिरा सम्हाल्ने

(1) मदिराको विशिष्ट प्रकारहरू

(A) बनाइएको मदिरा

खमीरको किण्वन मार्फत उत्पादन गरिएको मदिरा

| मुख्य श्रेणी                           | मुख्य प्रकार                          | कच्चा सामग्री     |
|--|---------------------------------------|-------------------|
| वाइन                                   | रातो/सेतो वाइन<br>स्पार्कलिङ वाइन आदि | अंगुर             |
| माल्ट मिश्रण गरिएको<br>मादक पेय पदार्थ | बियर आदि                              | गहुँ आदि          |
| फलफुल आधारित<br>मादक पेय पदार्थ        | साइडर आदि                             | स्याउ, पीचहरू आदि |
| जापानी सेक                             | प्रशोधित सेक, बादलयुक्त सेक           | भात               |
| किण्वित चिनियाँ मादक<br>पेय पदार्थ     | शावशिङ वाइन                           | भात आदि           |

(B) डिस्टिल गरिएको मदिरा

तुलनात्मक रूपमा उच्च अल्कोहल सामग्री दिन थप डिस्टिल गरेर बनाइएको मदिरा।

| मुख्य वर्गहरू | मुख्य प्रकार                         | कच्चा सामग्रीहरू |
|---------------|--------------------------------------|------------------|
| ब्रान्डी      | कोग्नक आदि                           | अंगुर            |
| विस्की        | माल्ट विस्की<br>ब्लेन्डेड विस्की आदि | गहुँ आदि         |
| जिन           | जेनेभा, लन्डन जिन आदि                | गहुँ आदि         |
| शोचु          | सखरखण्ड शोचु, गहुँको शोचु            | आलु, गहुँ आदि    |

(II) अल्कोहल पस्किदा ध्यान दिनुपर्ने कुरा

(A) पुग्नुपर्ने उमेर मुनि कसैलाई पनि अल्कोहल पस्किन प्रतिबन्ध (२० वर्षको उमेर मुनि)

पुग्नुपर्ने उमेर मुनि (२० वर्ष मुनि) कसैलाई पनि अल्कोहल सेवन गर्न दिनु कानुनी अपराध हो। यदि तपाईं कुनै ग्राहक पुग्नुपर्ने उमेर मुनि छ कि छैन भन्नेमा सुनिश्चित हुनुहुन्न भने, तपाईंले उसको उमेर प्रमाणित गर्न आइडी जाँचन आवश्यक हुन्छ।

(B) कुनै गाडी चलाइरहेको जो कसैलाई पनि अल्कोहल पस्किन प्रतिबन्ध।

कुनै व्यक्ति जो कुनै गाडी आदि (कार, साइकल आदि) चलाइरहेको हुन्छ भन्ने तपाईं जान्नुहुन्छ, त्यस्तो व्यक्तिलाई अल्कोहल पस्किन कानुनी अपराध। यदि ग्राहकहरू समूहमा छन् भने निर्धारित चालक को हो भन्ने जाँचनुहोस्। यदि यो सम्हाल्न तपाईंलाई कठिन हुन्छ भने, आफ्नो सट्टा रेस्टुरेन्ट प्रबन्धक, वा उस्तै कसैलाई यो गर्न दिनुहोस्।

\*निर्धारित चालक

एक निर्धारित चालक त्यो व्यक्ति हो जसले साथीहरूलाई रेस्टुरेन्टसम्म पुर्याउँछ र शान्त बस्छ।



जापान ट्राफिक सेफ्टी एसोसिएसनले यस प्रकारको ब्याज जारी गर्दछ। यो ब्याज प्रयोग गर्नु भनेको निर्धारित चालकलाई पहिचान गर्ने एक तरिका हो।

### 3. पोषण

खानामा भएका केही पोषणहरू मानव जीवनको लागि आवश्यक हुन्छन्। यी तीन प्रकारका छन् – “प्रोटीन, फ्याट तथा कार्बोहाइड्रेट” –जसलाई ३ मुख्य पोषणहरू भनिन्छ। सँगै थप दुई “भिटामिन तथा खनिज” सहित तिनीहरूलाई ५ मुख्य पोषणहरू भनिन्छ।

स्वस्थ शरीर बनाउन, ५ मुख्य पोषण भएको सन्तुलित आहार खान महत्वपूर्ण छ।

<५ मुख्य पोषणहरू >

| पोषणको नाम     | शरीरमा मुख्य काम  | धेरै पोषणहरू भएका खानाहरू  |
|----------------|---|--|
| प्रोटीन        | शरीरको तन्तु निर्माण गर्दछ  | मासु, माछा, अण्डा, सोया उत्पादन आदि।                               |
| फ्याट          | शक्तिमा रूपान्तरण गर्छ  | नौनी, मार्जरीन, वनस्पति तेल, मासुको फ्याट आदि।                     |
| कार्बोहाइड्रेट | शक्तिमा रूपान्तरण गर्छ  | पकाइएको भात, ब्रेड, नुडल, आलु आदि।                                 |
| भिटामिन        | शरीरलाई राम्ररी काम गर्न मद्दत गर्दछ                                    | हरियो तथा पहेँलो तरकारी (विशेषगरी हरियो तरकारी), फलफुल, कलेजो आदि। |
| खनिज           | हड्डी तथा दाँत आदि बलियो बनाउँदछ र शरीरलाई राम्ररी काम गर्न मद्दत गर्दछ | समुद्री झार, गाईको दूध, दूधको उत्पादन आदि।                         |

### 4. स्वाद

स्वाद भनेको मानिसहरूले केही खाँदा उनीहरूले अनुभव गरेको फलेवर हो। अनुभव गरिएको स्वादको शक्ति व्यक्तिमा भर पर्छ। यो व्यक्तिको अवस्थाको आधारमा पनि फरक हुन्छ। त्यसैले, खाना पस्किदा उपभोक्ता कस्तो प्रकारको व्यक्ति हो र ऊ कस्तो प्रकारको अवस्थामा छ भन्ने अवलोकन गर्न महत्वपूर्ण हुन्छ।

| प्रकार       | विशिष्ट खाना                                 |
|--------------|--|
| गुलियो स्वाद | चिनी, चकलेट, केक, उमालेको बनहरू आदि          |
| नुनिलो स्वाद | नून, सोया सस, सोया पेस्ट आदि                 |
| अमिलो स्वाद  | भिनेगर, अचारको आलुबखडा, कागती, अंगुर दाख आदि |
| तितो स्वाद   | कफी, बियर, साग, घाउ मिर्चहरू आदि             |
| उमामी        | सुक्खा केल्व स्टक, सुक्खा बोनिटा स्टक आदि    |

## 5. खाद्य विविधिकरण

### (1) हलाल

हलालको मतलब इस्लाममा “अनुमति दिइएको” हो र इस्लामिक आस्था अन्तर्गत अनुमति दिइएका खानालाई जनाउँदछ। यसको विपरित, अनुमति नदिइएका चिजहरूलाई “हराम” भनिन्छ।

इस्लामिक आस्था संसारको ३ प्रमुख धर्महरू मध्ये एक हो र इस्लाममा विश्वास गर्ने संसारभरी लगभग १.६ बिलियन मुस्लिमहरू छन् भनिन्छ। जापानमा मुस्लिमहरूको बढ्दो संख्या सँगै तपाईंले उनीहरूको हलाल आवश्यकताहरू राम्ररी बुझ्न आवश्यक छ।

### (2) साकाहारी आदि

“साकाहारी” ले सामान्यतया त्यस्तो व्यक्तिलाई जनाउँदछ जसले मासु र माछा जस्ता जनावरको खाद्य उत्पादनहरू खाँदैन। त्यसपछि “भेगन” हुन्छन् जसले १००% बोटबिरुवाको खाना (र जसले अण्डा वा समग्रमा डेरी उत्पादनहरू जस्ता जनावर खाद्य उत्पादनहरू खाँदैनन्) खानेमा विश्वास गर्छन्। साकाहारी र भेगनहरूका उनीहरूको व्यक्तिगत विचार अनुसार विभिन्न खाद्य परहेजहरू हुन्छन्, त्यसैले ग्राहकहरूलाई पस्किदा उनीहरूको आवश्यकता पहिचान गर्न महत्वपूर्ण हुन्छ।

तपाईंलाई सम्हाल्न कठिन भएको खण्डमा बरु रेस्टुरेन्ट प्रबन्धक, वा उस्तै अरु कसैलाई यो गर्न दिनुहोस्।

### III. रेस्टुरेन्ट व्यवस्थापनको ज्ञान

## 1. कार्य गर्ने दिन तथा दिनको अन्त्यमा कार्यहरूको लागि तयारी

### (1) कार्य गर्ने दिनको लागि तयारी

ग्राहकहरूलाई राम्रो सेवा प्रदान गर्नको निम्ति, रेस्टुरेन्टलाई कार्य गर्नको लागि तयार गर्न महत्वपूर्ण हुन्छ। पसल खुल्नु अघि निम्न आवश्यक तयारीहरूका केही उदाहरणहरू हुन्। त्यहाँ गर्नुपर्ने धेरै कुराहरू हुन्छन्, त्यसैले तल पोइन्ट (२) मा सूचिकृत गरिएको “दिनको अन्त्यको कार्यहरू” का साथ संचालनहरूलाई प्रभावकारी रूपमा समन्वय गर्नुहोस्।

#### <कार्य गर्ने दिनहरूका लागि पूरा भएका तयारीहरूको उदाहरणहरू>

- पार्किङ स्थान, प्रवेशद्वार वरपरका क्षेत्र, र रेस्टुरेन्ट भित्र सबै सफा गरिएका छन्।
- शौचालयहरू सफा गरिएका छन् र ट्वाइलेट पेपर आदि जस्ता आपूर्तिहरू राम्ररी पुनः भरिएका छन्।
- व्यस्त समयसँग जुड्न पर्याप्त टेबलवेयर, फिक्स्चर, गिलास र बरफ आदि तयारी गरिएका छन्। र तिनीहरूलाई निर्धारित स्थानमा सफासँग राकिएकोछ।
- कास्टर सेटहरू (विभिन्न सिजनिङहरूको सेटहरू) राम्ररी पुनः भरिएका छन्। र निर्धारित स्थानहरूमा सेट गर्नुहोस्।
- टेबल र कुर्सिहरू आदि सेट गरिएका छन् र सही स्थानमा सफासँग पंक्तिबद्ध गरिएका छन्।
- यदि कुनै आरक्षणहरू गरिएका छन् भने खानाको विवरण सेफद्वारा जाँच गरिएको हुन्छन् र टेबल राखिएका हुन्छन्।
- क्यास रजिस्टरमा पर्याप्त परिवर्तन छ। र टिपोट गर्नको लागि प्रयोग गरिने सेल्स स्लीपहरू आदि पनि राम्ररी भरिएका छन्। ।
- आवश्यक कर्मचारीहरू ठाउँमा छन्, र प्रत्येकको भूमिका तोकिएको छ आदि।

### (2) दिनको अन्त्यमा कार्यहरू

सबै दिनको अन्त्यको कार्यहरू रेस्टुरेन्ट बन्द भइसकेपछि र सबै ग्राहकहरू गइसकेपछि हुन्छन्। सचेत रहनुहोस् कि बन्द गर्ने समयपछि पनि ग्राहकहरू छन् भने, यदि तपाईं उनीहरूको अगाडि दिनको अन्त्यको कार्य गर्नुहुन्छ भने यो बन्द गर्ने समय रहेको कारणले मात्रै पनि यसले उनीहरूलाई खराब प्रभाव पार्नेछ।

#### <दिनको अन्त्यको कार्यहरूको उदाहरणहरू>

##### रेस्टुरेन्ट भित्र सफा गर्ने

- शौचालय सफा गर्ने
- कास्टर सेटहरू सफा गर्ने र पुनः भर्ने
- टेबल र कुर्सिहरू आदिलाई उनीहरूको सही स्थानमा स्थापना गर्ने
- गणना गर्ने (क्यास रजिस्टरहरूमा जम्मा गणना गर्ने आदि)
- फोहोरको व्यवस्थापन गर्ने



## 2. सफाई कार्य (भान्सा बाहिर)

### (1) सफाई गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुरा

रेस्टुरेन्ट सफाई गर्दा फोहोरको मात्रा क्षेत्रको आधारमा भारीरूपमा फरक पर्नेछ। उदाहरणको लागि, खाना सम्हालिने स्थानमा “सफा क्षेत्र” हुन्छन् र दूषित सामग्रीहरू सम्हालिने स्थानमा “फोहोर क्षेत्र” हुन्छन्। परिणाम स्वरूप, यो प्रयोग भइरहेको (दोश्रो दूषण तथा क्रस दूषण) विभिन्न क्षेत्रको लागि छुट्टाछुट्टै सफाई गर्ने उपकरण प्रयोग गर्न महत्वपूर्ण हुन्छ।

वास्तवमै खराब फोहोर हटाउन तपाईंले कडा डिटर्जेंट प्रयोग गर्न आवश्यक पनि हुनसक्छ। र तपाईंले यस प्रकारको डिटर्जेंट कसरी प्रयोग गर्नुहुन्छ भन्ने बारे तपाईं सावधान हुन आवश्यक हुन्छ।

### (2) सफाईका मूलभूत कुराहरू

#### (A) सफाई माथिदेखि तलसम्म गर्नु पर्दछ

धुलो र फोहोर माथिदेखि तल खस्छन्। सधैं उच्च बिन्दुबाट सफाई गर्न सुरु गर्नुहोस् र अन्तिममा भुइँ सफा गर्नुहोस्।



#### (B) सुक्खा फोहोरलाई नाभिजाउनुहोस्

भिजेको कपडाले सुक्खा फोहोरलाई एक पटकमा नपुछनुहोस्। फोहोर हटाउन केही समय लाग्न सक्छ।

#### (C) सामानहरू धुनु अघि भिजाउनुहोस्

“सामान धुनु अघि भिजाउने” जमेको मैललाई हटाउनको लागि यसलाई नरम बनाउने विधि हो। फोहोर सामग्रीहरूलाई एउटा कन्टेनरमा लगभग ४०

डिग्री सेल्सियस तताइएको डिटर्जेंट र पानीले भिजाउनु पर्दछ।

यदि तपाईंले भात खाने थाल (राइस प्लेट) लाई सफा गर्नु अघि न्यानो पानीले सिंकेमा भिजाउनु भयो भने यसले बाँकी रहेको भातलाई हटाउन सजिलो बनाउनेछ।



#### (D) फोहोर वस्तुले सफा नगर्नुहोस्

यदि तपाईंले माटो लागेको कपडाले फोहोर हटाउने प्रयास गर्नुहुन्छ भने यो सफा हुनेछैन। र कहिलेकाही कपडामा रहेको फोहोर सफा गरिएको सामानमा टाँसिने छ (दोश्रो दूषण गर्दैन)। र यो केवल कपडा होइन – फोहोर रहेको कुनै पनि सफा गर्ने वस्तुलाई प्रयोग गरिनु अघि पहिले सफा गर्नुपर्दछ।

### (3) सफाई बारे मुख्य बुँदाहरू

(A) यो नियमित रूपमा र राम्ररी गरिनु पर्दछ

देख्न नसकिने स्थानहरूलाई बेवास्ता नगर्नुहोस्। यदि तपाईंले एक पटक कतै बेवास्ता गर्नुभयो भने अर्को पटक सफा गर्न कठिन हुनेछ। र यसले गर्दा अन्य अवसरहरूमा सफाई छुट्नेछ। कहाँ, कहिले र कुन समयमा सफा गरिनु पर्दछ भन्ने निर्णय लिन साप्ताहिक सफाई तालिका आदिको लागि नियमहरू बनाउने एक राम्रो विचार हो।

(B) ग्राहकहरूले हेर्न सक्ने ठाउँमा सफा गर्नुहोस्

तपाईंले सफाई गर्ने बेला तपाईं आफै रेस्टुरेन्ट जाँदा तपाईंले देख्ने स्थानहरू बारे सोच्ने प्रयास गर्नुहोस्। र तपाईंले सफाई गरिसकेपछि विभिन्न सीटहरूमा बस्नु र यसलाई जाँच्नु महत्वपूर्ण हुन्छ।

र कुनै पनि फाटेको कार्पेट वा च्यातिएको वाल पेपर तुरुन्त मर्मत गरिएको छ भन्ने पनि सुनिश्चित गर्नुहोस्।

(C) नियमित रूपमा सफा गर्ने = सफाई

रेस्टुरेन्टमा “सबै कुरा सफाईसँगै सुरु हुन्छन् र अन्त्य हुन्छन्” भन्ने महसुस गर्न महत्वपूर्ण छ। सबै कुरो सधै सफा राखिन्छन् = सफाई हो भन्ने सुनिश्चित गर्ने। यसले खाद्य विषाक्तताबाट बचाउनको साथै ग्राहकहरूलाई एक सहज वातावरणमा आफ्नो खानाको आनन्द लिन दिन्छ। उदाहरणको लागि, नियमित रूपमा कूलर फिल्टर सफा गर्नाले खराब गन्ध रोक्न र उच्चतम तापक्रम कायम राख्न मद्दत गर्छ।

र ग्राहकहरूले प्रयोग गर्ने क्षेत्र मात्रै सफा नगर्नुहोस् – कर्मचारीले प्रयोग गर्ने विश्राम कक्ष तथा लकरहरू पनि नियमित रूपमा सफा गरिनु पर्दछ। साथसाथै कर्मचारीहरूको लागि सफाई नियन्त्रण आफै कायम गर्ने, यसले कार्य गर्ने वातावरण प्रदान गर्दछ जहाँ कर्मचारीले गर्वका साथ खुशीले काम गर्न सक्दछन्। र यो ग्राहकहरूलाई राम्रो सेवा दिनको लागि एक प्रेरक शक्ति बन्दछ।









### 3. नगद तथा नगद विहिन भुक्तानीको ज्ञान

जापानी रेस्टुरेन्टहरूमा ८% बिलहरू नगद (जापानी येन) भुक्तान गरिन्छन्। भुक्तानी (नगद बाहेक) को अन्य स्वरूपहरूलाई क्यासलेस भनिन्छ, र जापानमा यी अझै पनि लगभग २०% मात्रै प्रयोग गरिन्छन्। यद्यपि, नगद विहिन भुक्तानी गर्ने ग्राहकहरूको संख्या वर्ष वर्षमा बढिरहेको छ, र जापानमा विशेषरूपमा विदेशी आगन्तुकहरूले नगद विहिन भुक्तानीहरू गर्न चाहन्छन्।

त्यसैले तपाईंले देशमा प्रचलनमा रहेको जापानी येनको मूल्यवर्ग मात्रै सिक्न आवश्यकता नभएर तपाईंले विशिष्ट नगद विहिन भुक्तानीहरूसँग परिचित हुन पनि आवश्यक छ।

#### (1) नगद (जापानी येन)

< कागजी टिपोट >












| प्रकार           | अगाडि   | पछाडि  |
|------------------|---|--|
| १०,००० येन टिपोट |   |   |
| ५,००० येन टिपोट  |  |  |
| २,००० येन टिपोट  |  |  |
| १,००० येन टिपोट  |  |  |

\* यहाँ देखाइएका नोटहरू उदाहरण नमुनाहरू हुन्; परिणाम स्वरूप उनीहरूलाई रातोले लेखिएको र तिनीहरूमा दुई छड्के रातो रेखाहरू तानिएको “उदाहरण” सहित देखाइएका छन्।

\* तपाईंले रेस्टुरेन्टहरूमा २,००० येन नगद पाउने सम्भावना छैन, किनभने जापानमा यो टिपोट विरलै प्रयोग गरिन्छ।

\* स्रोत: बैंक अफ जापान वेबसाइट “हालसालै जारी गरिएका नोट तथा सिक्काहरू”

< सिक्का >

| प्रकार         | अगाडि   | पछाडि   |
|----------------|---|---|
| ५०० येन सिक्का |    |    |
| १०० येन सिक्का |    |    |
| ५० येन सिक्का  |  |  |
| १० येन सिक्का  |  |  |
| ५ येन सिक्का   |  |  |
| १ येन सिक्का   |  |  |

\* स्रोत: बैंक अफ जापान वेबसाइट “हालसालै जारी गरिएका नोट तथा सिक्काहरू”

(2) नगद विहिन भुक्तानीको विशिष्ट विधिहरू

नगद विहिन भुक्तानीहरू गर्न सुविधाजनक तथा सजिलो हुन्छन्, जुन कारणले तिनीहरूको संख्या प्रत्येक वर्ष बढिरहेका छन्। नगद विहिन भुक्तानीहरूले रेस्टुरेन्टहरूलाई थप प्रभावकारी रूपमा संचालन गर्न पनि मद्दत गर्छन्, किनभने तिनीहरूले नगद सतही गर्दा खर्चिने समयको बचत गर्दछन्, साथसाथै विक्रीबाट प्राप्त नगद व्यवस्थापन गर्दा खर्चिने समयको बचत गर्दछन्।

नगद विहिन भुक्तानीको विशिष्ट विधिहरू निम्न प्रकार छन्:

| प्रकार           | मुख्य ब्राण्ड                        | विशेषता  |
|------------------|--------------------------------------|--|
| क्रेडिट कार्ड    | भिसा, मास्टर कार्ड आदि               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• धेरै पसलहरूमा स्वीकार गरिने</li> <li>• पछि काटिने भुक्तानी विधि</li> </ul>  |
| डेबिट कार्ड      | निजी बैंकहरू                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• जब तपाईंले डेबिट कार्ड प्रयोग गर्नुहुन्छ, तपाईंको आफ्नै बैंकको खाताबाट तुरुन्त पैसा काटिन्छ।</li> </ul>   |
| इलेक्ट्रोनिक मनी | सुइका, नानाको, WAON, राकुटेन इडी आदि | <ul style="list-style-type: none"> <li>• प्रकारहरूमा दुवानीहरूको लागि र व्यापारको लागि रहेका सामेल छन् भाति</li> <li>• अग्रिम-भुक्तान गरिने विधि</li> </ul>  |
| QR कोड भुक्तानी  | लाइन पे, राकुटेन पे, ओरिगामी आदि     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ग्राहकहरूले आफ्नो स्मार्टफोनहरूमा QR कोडहरू देखाउँदछन् जुन भुक्तानी लिन स्टोरले स्क्यान गर्दछ। वैकल्पिक रूपमा स्टोरले QR कोड जारी गर्न सक्छ जुन भुक्तान गर्न ग्राहकहरूले स्मार्ट फोनले स्क्यान गर्दछ।</li> <li>• यो भुक्तानीको एक सहज सुविधाजनक विधि हो।</li> </ul> |

\* स्मार्ट फोनहरू एक प्रकारका सेल फोन हुन्।

देखाइएको अनुसार नगद विहिन भुक्तानीहरू धेरै प्रकारका छन्। र प्रत्येक सम्बन्धित विधि सम्हाल्न सक्षम हुनको लागि पसलले एक विशिष्ट टर्मिनल (स्क्यानर) खरीद गर्न र कार्ड जारीकर्तासँग सम्झौता सेटअप गर्न आवश्यक छ। तपाईंको रेस्टुरेन्टले कुन नगद विहिन भुक्तानी सम्हाल्छ भन्ने तपाईंले जाँच्नुहोस्।

IV. गुनासोहरू समाधान गर्ने ज्ञान

## 1. ग्राहकको गुनासोहरू समाधान गर्ने

### (1) गुनासोहरू सम्बन्धी आधारभूत विचारहरू

गुनासोहरू त्यति बेला हुन्छन् जब ग्राहकले अनुभव गरेको सानो असन्तुष्टि, कष्ट वा असन्तोष उसको सहनशीलताको सीमा पार गर्छ। र जब गुनासाहरू हुन्छन्, पहिलेदेखि नै असन्तुष्टि वा कष्टको सामान्य मामिलाहरू हुनसक्छन्। त्यसैले, कुनै पनि ग्राहकलाई के कुरोमा असन्तुष्टि भएको छ भन्ने सही बुझाई हुन र त्यस मामिलालाई समाधान गर्न महत्वपूर्ण हुन्छ।

### (2) कुनै गुनासो समाधान गर्दा विशिष्ट कार्यविधिहरू



\* श्रोत: हितोशी शिमिजुद्वारा लिखित- निक्केई कम्पनीको “हस्पिटालिटी कोचिड”।

## 2. बाहिरी वस्तुबाट दूषण भएको अवस्था सम्हाल्ने

(1) “बाहिरी वस्तु” भनेको के हो?

“बाहिरी वस्तु” भनेको खानामा नहुनुपर्ने केही हो। उदाहरणको लागि, कपाल, प्लास्टिकको टुक्रा, ढुङ्गा, वा किरा आदि। साथै, आजभोली ग्राहकहरूले मासु र माछाको हाड आदि, जस्ता खानाको केही भागलाई पनि बाहिरी वस्तुको रूपमा मान्न सक्छन् र तिनीहरू बारे गुनासो गर्न सक्छन्।

यदि ग्राहकले खानामा भएको कुनै कडा बाहिरी वस्तु खान्छ भने यसले उसको मुखमा चोट पुर्याउन सक्छ। यस बाहेक, यदि ग्राहकको शरीरमा कुनै स्वच्छरहित वस्तु जान्छ भने यसले खाद्य विषाक्तता गर्न सक्छ।

< बाहिरी वस्तुको प्रकारहरू >

(A) ठोस प्रकृतिको बाहिरि वस्तु

कडा बाहिरी वस्तु: : कडा प्लास्टिकको टुक्रा, सिसाको टुक्रा, धातुको टुक्रा र ढुङ्गा आदि

(B) नरम प्रकृतिको बाहिरी वस्तु

नरम बाहिरी वस्तु: : किरा, कपाल, भाइनलको टुक्रा, कागजको टुक्रा आदि



(2) बाहिरी वस्तुबाट दूषण भएको अवस्था सम्हाल्ने

< एक विशिष्ट उदाहरण >

खाना खाने बेलामा एक ग्राहकले उनीहरूले खानामा किरा भेटेका छन् भनेर गुनासो गर्छ।

कर्मचारीले बाहिरी वस्तु जाँच गर्छ र, यो बाहिरी वस्तु हो भन्ने पुष्टि गरिसकेपछि उनीहरूले माफी माग्छन् र “हामी माफी चाहन्छौं, हामी यसलाई तुरुन्त बदल्छौं” भन्दै खाना हटाउँछन्।

त्यसपछि ग्राहकको इच्छाको आधारमा खाना यात बदलिन्छ, वा बदलिदैन। र खानाको भुक्तान गरिनुपर्छ वा पर्देन भन्ने हेर्ने कर्मचारीले रेस्टुरेन्ट प्रबन्धकलाई छुट्टै सल्लाह गर्छ।

रेस्टुरेन्ट प्रबन्धकको लागि बाहिरी वस्तुले दूषण सम्बन्धी एउटा रिपोर्ट बनाउनु पर्दछ, र त्यसपछि कर्मचारीले पुनः माफी माग्नुको लागि प्रबन्धकसँग जानु पर्दछ।

बाहिरी वस्तु भएको खानालाई भान्सामा लैजानु पर्दछ र त्यसलाई जाँचन र दूषणको कारण अनुमान गर्न रेस्टुरेन्ट प्रबन्धक तथा मुख्य सेफलाई देखाउनु पर्दछ।

\* कृपया टिपोट गर्नुहोस् कि अवस्था कसरी सम्हाल्ने सम्बन्धी यो केवल एक उदाहरण हो। यदि तपाईंको रेस्टुरेन्टमा कसरी काम गर्ने बारे दिशानिर्देशनहरू छन् भने तपाईंले तिनीहरूको पालना गर्नुपर्दछ।



(3) बाहिरी वस्तु दूषण रोकने तरिका बारे सुझावहरू (भान्सा बाहिर)

(A) ढोका खुला नछोड्नुहोस्

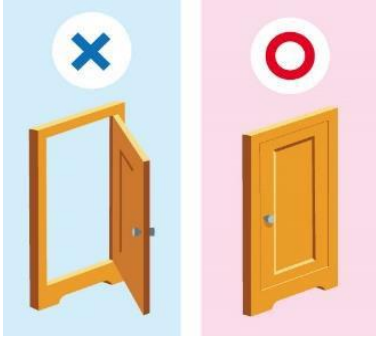
(B) सिधै भुइँमा खस्ने कुनै पनि फोहोरलाई उठाउनुहोस्

(C) यदि तपाईंले रेस्टुरेन्टमा कुनै किरा देख्नुभयो भने, तिनीहरूलाई तुरुन्त समात्नुहोस् र तिनीहरू त्यहाँ हुनुको कारण खोज्नुहोस्।

(D) एयर-कन्डिस्नर फिल्टरहरूलाई नियमित रूपमा सफा गर्नुहोस्।

(E) खाना नजिक क्लिप, स्टेप्लर वा पेन्सिलहरू प्रयोग नगर्नुहोस्।

(F) तपाईं राम्ररी तयार हुनुभएको छ भन्ने सुनिश्चित गर्नुहोस्।



(A)



(B)



(C)



(D)



(E)

V . आपतकालीन प्रतिक्रियाको ज्ञान

## 1. कोही बिरामी हुँदा प्रतिक्रिया दिने

कहिलेकाही ग्राहकहरू खाना खाने बेला अचानक बिरामी पर्छन् – यो रेस्टुरेन्टको कारण भए पनि नभए पनि। मामिलाको आधारमा ग्राहकको जीवन जोखिममा हुनसक्छ, त्यसैले तपाईंले शान्त हुन र उचित रूपमा प्रतिक्रिया दिन आवश्यक हुन्छ।

### (1) प्रतिक्रियाका उदाहरण तथा मूल विधिहरू

| लक्षणहरू   | मुख्य प्रतिक्रियाका विधिहरू   |
|--|---|
| <p>कुनै ग्राहक अस्वस्थ हुन्छ</p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• केही पानी प्रदान गर्नुहोस्, र तपाईंसँग कतै छ भने उनलाई आराम गर्नको लागि कतै शान्त स्थान देखाउनुहोस्</li> <li>• उस/उनीलाई शौचालय आदि देखाउनुहोस्।</li> </ul>  |
| <p>कुनै ग्राहक बान्ता गर्छ</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• यदि ग्राहक फोहोर छ भने केही पानी दिनुहोस् र एउटा सफा तौलिया प्रदान गर्नुहोस्।</li> <li>• बान्तामा भाइरस आदि हुनसक्छ, त्यसैले तपाईंले यसलाई विशेषगरी त्यस काम (एप्रोन, पन्जा, लुगा आदि) को लागि गियर प्रयोग गरेर सफा गर्नुहुन्छ भन्ने सुनिश्चित गर्नुहोस्, त्यसपछि अन्त्यमा कीटाणुरहित गर्नुहोस् आदि।</li> <li>* यदि ग्राहकले बान्ता गर्छ भने यो लागू हुँदैन किनभने उनी रक्सी पिएका छन्।</li> </ul> |
| <p>ग्राहकलाई खाना निल्न कठिन हुन्</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• यदि ग्राहकलाई खोकी लाग्छ भने उनीहरूलाई खोक्न दिनुहोस्</li> <li>• ग्राहकको ढाडमा, काँधको पताहरूको बीचमा ४-५ कडा, तिखो प्रहारहरू दिनुहोस्।</li> <li>• यदि तपाईं खाना हटाउन असमर्थ हुनुहुन्छ र ग्राहकले होस गुमाउँछ भने, तुरुन्त कुनै एम्बुलेन्सलाई फोन गर्नुहोस् आदि।</li> </ul>   |
| <p>ग्राहकमा कुनै एलर्जिक प्रतिक्रिया देखिन्छ (छाला रातो हुन्छ र पिती विकसित हुन्छ आदि)</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• केही पानी प्रदान गर्नुहोस्, र तपाईंसँग कतै छ भने उनलाई आराम गर्नको लागि कतै शान्त स्थान देखाउनुहोस्</li> <li>• विशेषगरी बालबालिकाहरूको लागि, उनीहरूलाई एकछिन पनि नछोड्नुहोस्।</li> <li>• यदि ग्राहकमा श्वास फेर्नमा कठिनाई जस्ता गम्भीर एलर्जिक प्रतिक्रिया देखिन्छ भने तुरुन्त कुनै एम्बुलेन्सलाई फोन गर्नुहोस्।</li> </ul>   |

## 2. प्राकृतिक प्रकोपको घटनामा प्रतिक्रिया दिने

जापान एउटा यस्तो देश हो जहाँ भूकम्प आदि जस्ता धेरै प्राकृतिक प्रकोपहरू आउँछन्। हालसालै टाइफून र बादल फाट्दा आदिको घटनाहरूमा भारी वर्षाको कारण धेरै बाढीहरू आएका छन्। यस बाहेक, रेस्टुरेन्टहरूले नाइगो आगोको राप प्रयोग गर्दछन्, त्यसैले त्यहाँ आगोको जोखिम पनि छ।

प्रकोपको घटनामा, तपाईंको पहिलो प्राथमिकता भनेको आफ्नो सुरक्षा सुनिश्चित गर्नु हो, तर त्यसो गरिसकेपछि आफ्नो ग्राहकहरूको सुरक्षा सुनिश्चित गर्नु महत्वपूर्ण हुन्छ।

### (1) भयानक भूकम्पको घटनामा

- (A) पहिले आफ्नो सुरक्षा सुनिश्चित गर्नुहोस्। खस्ने सामानबाट आफुलाई जोगाउन टेबल मुनि लुक्नुहोस्।
- (B) तपाईंले आफ्नो सुरक्षा सुनिश्चित गरिसकेपछि आफ्नो ग्राहकहरूलाई जाँच्नुहोस् र उनीहरूलाई टेबल मुनि आउन भन्नुहोस्।
- (C) जब भूकम्प रोकिन्छ, आफ्नो वरपरको अवस्था जाँच्नुहोस् र तपाईंले यो सुरक्षित छ भन्ने सुनिश्चित गरिसकेपछि ग्राहकहरूलाई बाहिर निकाल्नुहोस् (खाली गर्नको लागि रेस्टुरेन्टको पहिलेदेखि नै पूर्व-निर्धारित स्थान तथा विधि हुनेछन्)।
- (D) यदि रेस्टुरेन्ट सुनामीबाट नोक्सानी हुने जोखिममा छ भने, ग्राहकहरूलाई उच्च स्थान वा यस्तैमा बाहिर निकाल्नुहोस् (खाली गर्नको लागि रेस्टुरेन्टको पहिलेदेखि नै पूर्व-निर्धारित स्थान तथा विधि हुनेछन्)।



## (2) आगलागिको घटनामा

- (A) यदि तपाईंले आगो फेला पार्नुभयो भने, ग्राहकहरूलाई सतर्क बनाउन “फायर” भनेर चिच्याउनुहोस् (र आपतकालीन अलार्म आदि बजाउनहोस)
- (B) रेस्टुरेन्टद्वारा पूर्व-निर्धारित भूमिका अनुसार आगोसँग सामना गर्नुहोस् (उदाहरण, केही कर्मचारीले आगो निभाउने प्रयास गर्नेछन्, जबकी, अन्यले ग्राहकहरूलाई बाहिर निकाल्न मद्दत गर्नेछन् आदि)
- (C) आगो निभाउन प्रयास गर्नेहरूले छिट्टै अग्नि-नियन्त्रकहरू प्रयोग गर्नुपर्दछ। यद्यपि, यदि आगो रोक्न सकिएन (यदि यो छत आदिमा फैलियो भने) भने तपाईंले तुरुन्तै स्थानहरू खाली गर्नुपर्दछ।
- (D) ग्राहकहरूलाई खाली गर्ने जिम्मेवार व्यक्तिहरूले खाली गर्ने रुटको लागि निर्देशनहरू चिच्याउनु पर्दछ र ग्राहकहरूलाई सम्भव भएसम्म बाहिर ल्याउनु पर्छ।
- (E) एक पटक तपाईं भाग्नु भएपछि, तपाईं आगोको श्रोतमा कहिल्यै फर्किनु हुँदैन। र तपाईंले ग्राहकहरूलाई पनि रेस्टुरेन्ट भित्र नजान चेतावनी दिनु पर्दछ।



## < समापन >

रेस्टुरेन्ट कम्पनी, रेस्टुरेन्ट संघ तथा शैक्षिक पृष्ठभूमि भएका योगदानकर्ताहरू सबैले “ग्राहक सेवा” बारे यो सामग्री बनाउन सहयोग गरेकाछन्, जुन जापान फूडसर्भिस एसोसिएसनद्वारा एकत्र गरेको छ।

र पुनः एक पटक सामग्रीहरू निर्माण गर्न मद्दत गर्नुहुने सबैलाई हामी धन्यवाद दिन चाहन्छौं।

फाल्गुन/चैत्र २०७५

जापान फूडसर्भिस एसोसिएसन

## < ध्यान दिनुपर्ने कुरा >

### ■ प्रतिलिपि अधिकार

- “फूड सर्भिस इन्डस्ट्रीको सीप मुल्यांकनको लागि अध्ययन सामग्रीहरू” को लागि प्रतिलिपि अधिकार जापान फूडसर्भिस एसोसिएसन (यसपछि “संघ”) सँग सम्बन्धित छ।

यी सामग्रीहरूको प्रयोग गर्दा, कुनै पनि सामग्रीको प्रतिलिपि अधिकार कुनै तेश्रो पक्षलाई दिइएको पुष्टि गर्ने प्रयोगकर्ताको जिम्मेवारी हो। टिपोट गर्नुहोस् कि, यस्तो कुनै पनि सामग्री तेश्रो पक्षको अनुमतिबाट श्रोतमा उद्धृत गरिएका छन् वा अन्यथा उल्लेख गरिएका छन्, यो संकेत वा सुझाव (प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्ष) दिनको लागि कि त्यसमा तेश्रो पक्षले अधिकार राख्दछ।

### ■ लिंकहरू

- लिंक सेटअप गर्दा तपाईंलाई हाम्रो अनुमतिको आवश्यकता पर्दैन, तर कृपया स्पष्ट रूपमा बताउनुहोस् कि लिंक “जापान फूडसर्भिस एसोसिएसन” को हो।

### ■ स्रोतको साभार गर्दा

- यदि तपाईं यस सामग्रीको विषयवस्तु प्रयोग गर्दै हुनुहुन्छ भने, कृपया यसलाई एक श्रोतको रूपमा उद्धरण गर्नुहोस्।
- यदि तपाईंले यस सामग्रीको विषयवस्तु सम्पादन वा संशोधन गर्दै हुनुहुन्छ भने, कृपया तथ्यलाई श्रोतको रूपमा उद्धृत गर्नुका साथै (माथी वर्णन गरे अनुसार) स्वीकार गर्नुहोस्। यसको साथै, तपाईंले सम्पादन वा प्रशोधन गर्नु भएको कुनै पनि जानकारीलाई प्रकाशित गरिनु हुँदैन वा एसोसिएसनले सिर्जना गरेको जनाउने ढाँचामा प्रयोग गरिनु हुँदैन।

### ■ अस्वीकरण

- यस सामग्रीको विषयवस्तु लागू गर्ने समय (यस सामग्रीको विषयवस्तुमा आधारित कुनै पनि सम्पादन वा प्रशोधन गरिएको जानकारीको प्रयोग सहित) प्रयोगकर्ताद्वारा गरिएको कुनै पनि कार्यको लागि संघ जिम्मेवार हुनेछैन।
- सामग्रीको विषयवस्तुलाई बिना कुनै सूचना परिवर्तन गर्न, बदल्न वा हटाउन सकिनेछ।