

รายงานทักษะเฉพาะทาง (i)
เอกสารแนวทางสำหรับการทดสอบเพื่อประเมินทักษะ
ในอุตสาหกรรมบริการอาหาร
"การบริการลูกค้า"

ฉบับที่ 1 (ฉบับแก้ไข 15 เมษายน 2021)

ฉบับแปลเฉพาะกาล (ภาษาไทย)

สมาคมการบริการอาหารของญี่ปุ่น

<บทนำสำหรับฉบับแปล>

“เอกสารแนวทางการทดสอบเพื่อประเมินทักษะในอุตสาหกรรมบริการอาหาร”

เหล่านี้จะให้ความรู้และแนะนำทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการทำงานในภาคส่วนร้านอาหารภายใต้ข้อกำหนดของ

“แรงงานทักษะเฉพาะทาง (i)” นอกจากนี้

คำศัพท์ภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ในเอกสารต้นฉบับยังประกอบด้วยข้อกำหนดพื้นฐานเพื่อให้สามารถทำงานในร้านอาหารในญี่ปุ่นได้

การทดสอบและประเมินทักษะมีความจำเป็นต่อการได้รับสถานภาพการพำนักของแรงงานทักษะเฉพาะทาง (i) โดยประกอบไปด้วย 3 หัวข้อด้วยกัน

เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมสุขอนามัย

“การควบคุมสุขอนามัย”

เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การเตรียมอาหารเป็นหลัก

“การเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม”

เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานบริการลูกค้าเป็นหลัก

“การบริการลูกค้า”

เอกสารแนวทางเหล่านี้ประกอบด้วย 3 หัวข้อนี้

เอกสารนี้จะให้ความรู้เกี่ยวกับ “การบริการลูกค้า”

ซึ่งเนื้อหาหลักจะเกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าที่จำเป็นสำหรับการทำงานในอุตสาหกรรมบริการอาหาร

เอกสารนี้จะให้ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับงานต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม

เนื้อหาบางส่วนอาจแตกต่างจากกฎที่บังคับใช้ในสถานที่ทำงานจริงของคุณแม้ว่าจะยึดหลักการเดียวกันก็ตาม

ทั้งนี้เนื่องจากวิธีการนำไปใช้ปฏิบัติจริงนั้นอาจแตกต่างกันไปโดยขึ้นอยู่กับสถานที่ทำงานของคุณ ในกรณีเช่นนี้

คุณควรตรวจสอบกฎที่บังคับใช้ในสถานที่ทำงานของคุณ

สารบัญ

I. ความรู้เกี่ยวกับการบริการลูกค้า

1. การบริการลูกค้า
2. การปฏิบัติงานพื้นฐานในการบริการลูกค้า
3. มารยาทในการรับประทานอาหาร
4. การดูแลลูกค้าที่ต้องการความช่วยเหลือ
5. การรอรับลูกค้า (รอบริการ) อย่างเหมาะสม
6. ค่าศัพท์พื้นฐานการให้บริการลูกค้าและวิธีการใช้งาน

II. ความรู้เกี่ยวกับอาหาร

1. การแพ้อาหาร
2. การใช้งานแอลกอฮอล์
3. สารอาหาร
4. รสชาติ
5. ความหลากหลายของอาหาร

III. ความรู้ในการจัดการร้านอาหาร

1. การเตรียมตัวสำหรับวันทำงานและหน้าที่ตอนสิ้นสุดวัน
2. งานทำความสะอาด (ภายนอกครัว)
3. ความรู้ในการชำระเงินโดยใช้เงินสดและไม่ใช้เงินสด

IV. ความรู้ในการจัดการข้อร้องเรียน

1. การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
2. การจัดการสถานการณ์ที่มีสิ่งแปลกปลอมในอาหาร

V. ความรู้ในการจัดการภาวะฉุกเฉิน

1. การจัดการเมื่อมีผู้ป่วย
2. การจัดการกรณีภัยพิบัติทางธรรมชาติ

I. ความรู้เกี่ยวกับการบริการลูกค้า

1. การบริการลูกค้า

(1) ลักษณะการบริการลูกค้า

(ลักษณะการบริการลูกค้าในญี่ปุ่น

- "*omotenashi-no-kokoro* (จิตวิญญาณของการต้อนรับและการบริการ)" และวิธีการแสดงออก)

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างของลักษณะการบริการลูกค้าในญี่ปุ่น

เมื่อนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาญี่ปุ่น สิ่งที่ทำให้พวกเขารู้สึกประหลาดใจมากที่สุดคืออะไร?

พวกเขามักกล่าวว่า:

- ผู้คนทำความสะอาดและเก็บของเรียบร้อยอยู่เสมอไม่ว่าคุณจะไปไหน ทุกแห่งมีความสะอาดและไม่มีขยะเลย
- คนญี่ปุ่นน่ารักมาก ใจดี และสุภาพ

คนญี่ปุ่นได้บ่มเพาะคุณลักษณะเหล่านี้ในวัฒนธรรมญี่ปุ่นมาเป็นเวลานาน พวกเขาแสดงออกด้วยคำว่า "*omotenashi*" ซึ่งคำว่า *omotenashi* หมายถึง "การต้อนรับผู้มาเยือน" โดยคำว่า "*omotenashi*" นี้เป็นคุณลักษณะของการบริการลูกค้าในญี่ปุ่นและยังถูกใช้เป็นหนึ่งในการจัดงานโตเกียวโอลิมปิกด้วย

อุตสาหกรรมบริการอาหาร (เช่น ร้านอาหาร เป็นต้น) เป็นธุรกิจการต้อนรับประเภทหนึ่งเช่นเดียวกับโรงแรม รีสอร์ท และสปา ดังนั้น จึงเป็นเรื่องสำคัญที่อุตสาหกรรมนี้ต้องมี *omotenashi-no-kokoro* ในการบริการลูกค้าในร้านอาหาร เพื่อให้เรามอบ *omotenashi* (การต้อนรับ) แก่ลูกค้าได้

<ปัจจัยสำคัญในการส่งมอบ *omotenashi-no-kokoro*>

เป็นเรื่องสำคัญที่เราจะยึดมั่นรูปแบบของการปฏิบัติ (ที่เรียกว่า "รูปแบบ") เมื่อเรากำลังมอบ *omotenashi-no-kokoro* เราสามารถมอบ *omotenashi-no-kokoro* ได้ในหลากหลายรูปแบบ สิ่งที่เป็นรากฐานภายใต้รูปแบบทั้งหมดนั้นคือรูปแบบพื้นฐาน ("*kata*") ซึ่งคุณควรจดจำรวมถึงฝึกปฏิบัติเพื่อให้คุณสามารถแสดงออกถึง *kata* นี้ได้อย่างถูกต้อง

(A) โปรดจำไว้ว่า *kata* ถูกใช้เพื่อแสดงออกถึง *omotenashi-no-kokoro*

(B) ฝึกปฏิบัติเพื่อให้คุณสามารถแสดงออก *kata* ได้อย่างถูกต้อง

(2) ความพึงพอใจของลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction: CS) หมายถึง การทำให้ลูกค้าพึงพอใจหรือมีความสุข
เราจำเป็นต้องคำนึงถึงหัวใจของการบริการลูกค้าอยู่เสมอในระหว่างการทำงาน

<ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ>

การที่ลูกค้าจะ “พึงพอใจ” หรือ “ไม่พึงพอใจ”

กับร้านอาหารขึ้นอยู่กับความแตกต่างของความคาดหวังกับประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับจริง “ความคาดหวัง”
ของลูกค้า นั่นคือระดับของสินค้าหรือบริการที่พวกเขาคาดว่าจะได้รับในร้านอาหารหนึ่ง ๆ
โดยความคาดหวังเหล่านั้นจะได้รับผลกระทบจากสิ่งต่อไปนี้:

- (A) ประสบการณ์ของลูกค้า
- (B) ข้อมูลของลูกค้า
- (C) บรรยากาศในร้านอาหาร
- (D) ราคา ฯลฯ

ดังนั้น เราควรให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า
โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ลูกค้า

<ลูกค้าประจำ>

“ลูกค้าประจำ” หมายถึง ลูกค้าที่กลับมาใช้บริการร้านอาหารเดิมอยู่เป็นประจำ
หากลูกค้าพึงพอใจในบริการของร้านอาหาร พวกเขาจะต้องการกลับมาใช้บริการอีก
ลูกค้าประเภทนี้มีความสำคัญต่อร้านอาหารมาก

<ภาพของความพึงพอใจของลูกค้า>

ความคาดหวัง < ประสบการณ์ ... “พึงพอใจ” (ความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นจะกลายเป็น “ความประทับใจ”)
ความคาดหวัง = ประสบการณ์ ... “ปกติ”
ความคาดหวัง > ประสบการณ์ ... “ไม่พึงพอใจ” (ความไม่พึงพอใจที่เพิ่มขึ้นจะกลายเป็น “การร้องเรียน”)

ลูกค้าที่พึงพอใจต้องการจะได้รับการเช่นเดิมอีกและจะกลับมาใช้บริการร้านอาหารอีกครั้ง



ลูกค้าที่กลับมาใช้บริการร้านอาหารซ้ำบ่อย ๆ = “ลูกค้าประจำ” (ลูกค้าคนสำคัญมาก)

(3) ปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า (QSCA)

ลูกค้าจ่ายเงินเพื่อแลกกับสิ่งที่ร้านอาหารมอบให้ (นั่นคือ "คุณค่า") ดังนั้น หาก "คุณค่า" ที่มอบให้ไม่ตรงกับ "ราคา" ที่จ่ายไป ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ สำหรับ "คุณค่า" ที่ลูกค้าต้องการจากร้านอาหารประกอบด้วย 4 องค์ประกอบด้วยกัน โดยทั้ง 4 องค์ประกอบนี้เรียกว่า "QSCA" เป็นคำย่อภาษาอังกฤษจากคำว่า Quality (คุณภาพ) Service (บริการ) Cleanliness (ความสะอาด) และ Atmosphere (บรรยากาศ)

(A) คุณภาพของอาหาร (Q: Quality ... รสชาติของอาหาร)

คุณค่าที่ร้านอาหารมอบให้ลูกค้า นั่นคือ "รสชาติของอาหาร" โดยที่ "รสชาติ" นี้ไม่เพียงเป็นเรื่องของรสชาติของอาหารเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงองค์ประกอบสำคัญอื่น ๆ เช่น ความสดใหม่ของวัตถุดิบ หน้าตาภายนอกของอาหาร คุณภาพหลัก ๆ ของเมนูอาหารประกอบด้วย:

- ความสม่ำเสมอของรสชาติ ปริมาณ และการจัดเรียงอาหาร (ซึ่งควรเหมือนกันในทุกครั้ง)
 - การเสิร์ฟอาหารตามอุณหภูมิเหมาะสม (อาหารร้อนควรเสิร์ฟในขณะที่ร้อน อาหารเย็นควรเสิร์ฟในขณะที่เย็น)
 - ความรวดเร็วในการบริการ
- (โดยเฉพาะในร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดและช่วงเวลาพักเที่ยงเมื่อมีลูกค้าเป็นจำนวนมาก)

(B) บริการ (S: Service ... การบริการลูกค้าที่ดี)

การจดจำทุกแง่มุมของบริการที่คุณจะมอบให้แก่ลูกค้าถือเป็นสิ่งสำคัญเพื่อที่คุณจะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง โดยทั่วไปจะมีกฎที่ได้กำหนดไว้และมีคู่มือเกี่ยวกับวิธีการให้บริการในร้านอาหารของคุณ ดังนั้น คุณควรศึกษาและคู่มือเหล่านี้เพื่อความเข้าใจอย่างถ่องแท้

<การยิ้มและสบตา>

สิ่งนี้หมายถึงการเพิ่มรอยยิ้มบนใบหน้าและสบตากับลูกค้า คุณควรคำนึงถึงความสำคัญของการยิ้มและสบตากับลูกค้าอยู่เสมอในขณะที่ให้บริการลูกค้า คุณควรใช้น้ำเสียงที่เป็นมิตรและมีความกระตือรือร้น

(C) ความสะอาด (C: Cleanliness ... ความสะอาดของร้านอาหารและพนักงาน)

ความสะอาด หมายถึง การทำความสะอาด ความเป็นระเบียบ และการจัดแจงสิ่งของต่าง ๆ ให้เรียบร้อย สิ่งโดยตรงข้ามกับความสะอาดคือ "ความสกปรก"

<ตัวอย่างของร้านอาหารที่ให้ความรู้สึกสะอาด>

- ทุกอย่างในร้านอาหารถูกทำความสะอาดเป็นอย่างดี
- ทุกอย่างในร้านอาหารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- พนักงานทุกคนแต่งตัวดีและเรียบร้อย เป็นต้น

ความสะอาดเป็นสิ่งสำคัญมากในร้านอาหาร ไม่ว่าอาหารในร้านจะอร่อยแค่ไหน หากร้านอาหารสกปรกหรือมีกลิ่นเหม็น ลูกค้าก็จะไม่ไปรับประทาน ยิ่งไปกว่านั้น ร้านอาหารที่สกปรกอาจเป็นแหล่งแพร่เชื้อแบคทีเรียซึ่งเป็นอันตรายต่อมนุษย์ได้

(D) บรรยากาศ (A: Atmosphere ... บรรยากาศที่ดีภายในและภายนอกร้านอาหาร)

ลูกค้าจะเลือกร้านอาหารตามวัตถุประสงค์ของพวกเขา เราเรียกหลักเกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินใจนี้ว่า "บรรยากาศ" โดยบรรยากาศถูกกำหนดขึ้นทั้งใน "เชิงรูปธรรม" เช่น ลักษณะภายนอกของร้านอาหารและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และใน "เชิงนามธรรม" ซึ่งรวมไปถึง การบริการลูกค้า เป็นต้น องค์ประกอบพื้นฐานของบรรยากาศคือ "ความรู้สึกสบาย"

<บรรยากาศ>

- เชิงรูปธรรม : ลักษณะภายนอกร้านอาหาร สิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งภายใน เป็นต้น
- เชิงนามธรรม : อาหาร การบริการลูกค้า ทัศนคติของพนักงาน เป็นต้น

<ตัวอย่างของสิ่งที่ส่งผลต่อ "ความรู้สึกสบาย">

- การควบคุมอุณหภูมิภายในร้านอาหาร
- ดนตรีที่เล่นและแสงไฟ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นไปตามช่วงเวลาของวันและบรรยากาศของร้านอาหาร

2. การปฏิบัติงานพื้นฐานในการบริการลูกค้า

(1) การกล่าวทักทาย

การกล่าวทักทายเป็นการสื่อสารอย่างแรกระหว่างบุคคล เราควรกล่าวทักทายลูกค้าอย่างกระตือรือร้น ร่าเริง แม้ว่าคุณกำลังรู้สึกแย่หรือมีเรื่องต้องกังวลก็ตาม

<ตัวอย่างของการกล่าวทักทายที่ดี>

- การสบตากับลูกค้าด้วยความเป็นมิตรและกล่าวทักทายด้วยเสียงดังชัดเจนและจริงใจ สิ่งนี้เรียกว่า “การยิ้มและสบตา”
- การมีความกระตือรือร้นและเป็นฝ่ายกล่าวทักทายลูกค้าก่อน

(2) การยิ้ม

การยิ้มเป็นการแสดงออกถึงความร่าเริงและสนุกสนาน การสื่อสารกับผู้อื่นนั้นมีความสำคัญมาก ผู้เชี่ยวชาญในการบริการลูกค้าจะพยายามยิ้มอยู่เสมอในขณะดูแลลูกค้า หากคุณให้บริการลูกค้าด้วยรอยยิ้ม สิ่งนี้จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าและช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้วย

<3 สิ่งที่ต้องคำนึงถึงเมื่อยิ้ม> (ตา ปาก และความรู้สึก)

- การยิ้มและสบตา

การยิ้มอย่างสดใสและสบตากับลูกค้า คุณสามารถถ่ายทอดความรู้สึกของคุณด้วยสายตาที่เป็นมิตรได้

- การยกมุมปากขึ้นทั้งสองข้าง

การยกมุมปากขึ้นทั้งสองข้างจะช่วยสื่อความร่าเริงและสนุกสนานได้

- การลดระดับหางตาจะแสดงถึงความรู้สึกกระตือรือร้น เบิกบาน และเป็นมิตร

การลดระดับหางตาของคุณจะช่วยสื่อความรู้สึกเป็นมิตรและใจดีได้มากกว่า



ตา



ปาก



ความรู้สึก

(3) เครื่องแต่งกายและรูปลักษณ์ภายนอก

คุณควรใส่ใจกับสิ่งต่อไปนี้เพื่อให้มีรูปลักษณ์ภายนอกที่เรียบร้อย เหมาะสม และสะอาด
เรื่องพื้นฐานคือต้องสะอาด เรียบร้อย และเรียบง่าย

	สาระสำคัญที่ต้องจดจำ
ทรงผม	ควรจัดระเบียบทรงผมให้เรียบร้อย ระวังอย่าให้มีรังแค ทรงผมที่ยาวกว่าป้าควรมัดรวบไว้ด้านหลัง ผมด้านหน้าไม่ควรยาวจนปกปิดใบหน้า
ใบหน้า	ควรโกนหนวดเคราให้เรียบร้อยทุกวัน แปรงฟันให้สะอาด ระวังอย่าให้มีกลิ่นปาก การแต่งหน้าควรทำเท่าที่จำเป็น ควรหลีกเลี่ยงการใช้น้ำหอมที่กลิ่นแรง
เล็บมือ	ควรตัดเล็บมือให้สั้น ระวังสิ่งสกปรกตรงปลายนิ้วและเล็บมือ เล็บที่ผ่านการตกแต่งเสริมสวยมาอาจมีสิ่งแปลกปลอมปนเปื้อนลงไปในการได้ ดังนั้นไม่ควรทาเล็บหรือติดเล็บปลอม
เครื่องประดับ	กฎทั่วไปคือห้ามใส่เครื่องประดับ หลีกเลี่ยงการสวมใส่เครื่องประดับราคาแพงหรือนาฬิกาข้อมือที่ตกแต่งเป็นลวดลาย
ชุดเครื่องแบบ	ควรสวมใส่ชุดเครื่องแบบที่สะอาด ระวังเสื้อผ้าที่มีรอยสกปรกหรือยับ ควรติดกระดุมให้ครบทุกเม็ดและติดอย่างถูกต้อง
รองเท้า	ห้ามใส่รองเท้าเหยียบส้น ห้ามใส่รองเท้าแตะ

(4) ท่าทางและการเดิน

หลักการพื้นฐานคือหลังตรง ควรระวังสิ่งต่อไปนี้ในท่าทางและการเดินของคุณ

- (A) หลังควรตรงอยู่เสมอ (ไม่ยืงพิงเสาหรือกำแพง ให้ยืนตัวตรง)
- (B) สอดส่องลูกค้ายอยู่เสมอ (แต่ไม่ใช่จ้องมองลูกค้า)
- (C) กุมมือไว้ด้านหลังอยู่เสมอ (ไม่กอดอกหรือเอามือล้วงกระเป๋า)
- (D) ให้ลงน้ำหนักที่ขาและยึดเข้า
- (E) เมื่อโค้งคำนับ ขยับส้นเท้าทั้งสองแนบชิดติดกัน ฯลฯ

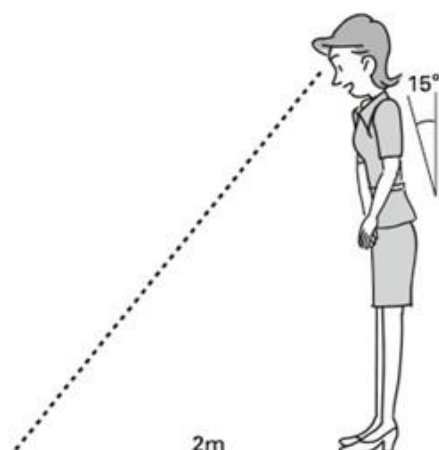
โปรดทราบว่า หากคุณพบเจอลูกค้าบริเวณทางเดิน ควรให้ลูกค้าเดินผ่านไปก่อนเสมอ แม้ว่าลูกค้ากำลังรีบอยู่ก็ตาม
กฎพื้นฐานคือให้ลูกค้าเดินไปก่อน ระวังอย่าเดินไปชนลูกค้าหากลูกค้ากำลังถือถาดอยู่ ฯลฯ

(5) การโค้งคำนับ

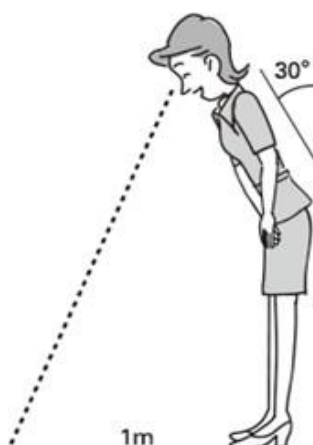
การโค้งคำนับมี 3 ประเภทโดยขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์
คุณควรความเข้าใจวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถโค้งคำนับได้อย่างถูกต้อง

<ประเภทการโค้งคำนับ>

ประเภท	มุมการโค้งคำนับ	วิธีการ	วัตถุประสงค์หลัก
โค้งคำนับเล็กน้อย (eshaku)	ประมาณ 15 องศา	ทำหลังตรงและก้มมองลงไปที่ด้านล่างห่างจากตัว ของคุณ 2 เมตร หลังจากหายใจเข้าจึงค่อย ๆ ยกตัวช่วงบนกลับขึ้นมา	ใช้เมื่อเดินผ่านผู้คนหรือ ขอให้อภัย
โค้งคำนับ แบบสุภาพ (keirei) (โค้งคำนับทั่วไป)	ประมาณ 30 องศา	ทำหลังตรงและก้มมองลงไปที่ด้านล่างห่างจากตัว ของคุณ 1 เมตร หลังจากหายใจเข้าจึงค่อย ๆ ยกตัวช่วงบนกลับขึ้นมา	ใช้เมื่อกล่าวทักทายลูกค้าหรือ ขอขอบคุณลูกค้าหลังจาก ชำระเงิน เป็นต้น
โค้งคำนับ แบบนอบน้อม (saikeirei)	ประมาณ 45 องศา	ทำหลังตรงและก้มมองตรงลงไปที่ด้านล่าง หลังจากหายใจเข้าจึงค่อย ๆ ยกตัวช่วงบนกลับขึ้นมา	ใช้เมื่อกล่าวลาลูกค้าหรือกล่าว ขอโทษ เป็นต้น



โค้งคำนับเล็กน้อย



โค้งคำนับแบบสุภาพ
(โค้งคำนับทั่วไป)



โค้งคำนับแบบนอบน้อม

* แหล่งที่มา: "การฝึกสอนการต้อนรับ" ของบริษัท Nikkei BP – จัดทำโดย Hitoshi Shimizu

<ขั้นตอนการโค้งคำนับ>

ยืนอยู่ตรงหน้าลูกค้า ทำหลังตรง เก็บคางเข้าหาตัว (ไหล่ควรขนานกับพื้น) จากนั้นยิ้มและสบตา

- ให้น้อมลำตัวช่วงบนไปข้างหน้า พยายามทำให้ไหล่และหลังตรง
- ยกตัวช่วงบนกลับขึ้นมาอย่างช้า ๆ จากนั้นยิ้มและสบตา

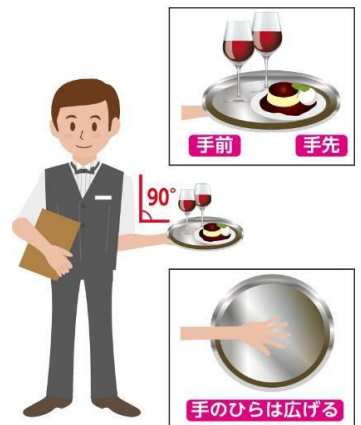
(6) อื่น ๆ

(A) วิธีการถือถาด

ควรหันตรงกลางของถาดด้วยฝ่ามือข้างที่ไม่ถนัดของคุณ กางนิ้วมือออกให้กว้างและงอข้อศอกเป็นมุมฉาก รักษาแขนให้มั่นคงและให้ระมัดระวังสิ่งต่อไปนี้:

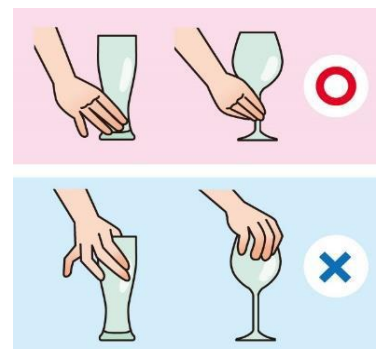
<สิ่งที่ควรจดจำ>

- เมื่อจะวางของบนถาดที่มีจานอยู่ ควรวางของบนถาดในด้านที่ใกล้ตัว เมื่อจะยกของออกจากถาด ควรยกออกจากถาดในด้านที่ใกล้ตัว
- วางของบนถาดในด้านที่ใกล้ตัวโดยเริ่มจากสิ่งของที่หนักที่สุด ไม่ควรวางสิ่งของที่สูงหรือไม่ค่อยได้สมดุลบนถาดด้านที่ใกล้ตัว
- ระมัดระวังไม่ให้ถาดชนลูกค้า เมื่อคุณเดินเข้ามาที่โต๊ะ พยายามให้มือข้างที่ถือถาดอยู่ไกลจากลูกค้าให้มากที่สุด
- เมื่อคุณเดินพร้อมกับถือถาดเปล่า ควรถือถาดด้วยมือข้างที่ไม่ถนัดไว้ใต้รักแร้ของคุณ



(B) วิธีการถือแก้วน้ำ

หยิบจับส่วนครึ่งล่างของแก้วน้ำโดยป้องกันไม่ให้มีลายนิ้วมือที่ขอบแก้ว ค่อย ๆ วางแก้วลงบนโต๊ะอย่างช้า ๆ และไม่ทำให้เกิดเสียงดัง



(C) วิธีการเสิร์ฟ (วิธีวางจานอาหาร)

วางนิ้วหัวแม่มือของคุณที่ขอบจานและใช้นิ้วมือที่เหลือถือที่ด้านใต้ของจาน หันนิ้วหัวแม่มือออกด้านนอกเพื่อไม่ให้มีลายนิ้วมือบนจาน ตรวจสอบการวางจานอาหารเพื่อให้มั่นใจว่าอาหารหันไปทางลูกค้า

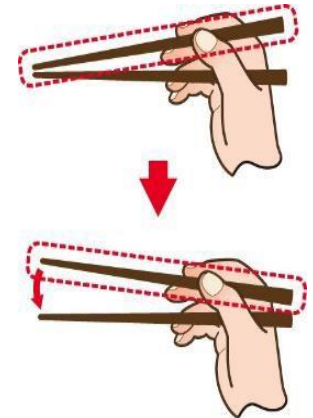
3. มารยาทในการรับประทานอาหาร

ลักษณะนิสัยของการรับประทานอาหารมีความแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศและภูมิภาค แต่ละแห่งก็มีการรับประทานอาหารที่แตกต่างกันด้วย มารยาทในการรับประทานอาหารหมายถึงวิธีการรับประทานอาหารอย่างถูกต้องของแต่ละพื้นที่ คุณอาจต้องเสิร์ฟอาหารจากประเทศหรือพื้นที่อื่น ๆ ด้วย ดังนั้น คุณควรทราบและทำความเข้าใจในเรื่องมารยาทการรับประทานอาหารที่แตกต่างกันด้วย

(1) มารยาทการรับประทานอาหารญี่ปุ่น

(A) วิธีการใช้ตะเกียบ

หากคุณเป็นคนถนัดขวา ให้จับตะเกียบที่ตรงกลางด้วยมือซ้ายและหยิบขึ้นมา จากนั้นยกมือขวาขึ้นมาเพื่อให้ถือตะเกียบได้อย่างเหมาะสม วิธีการใช้ตะเกียบที่ถูกต้องคือการเคลื่อนไหวเฉพาะตะเกียบแท่งบน ส่วนแท่งล่างให้ถืออยู่กับที่



(B) Ichijyusansai (มื้ออาหารที่ประกอบด้วยน้ำซุปรองถ้วย ข้าวเปล่า และเมนูข้างเคียง 3 อย่าง)

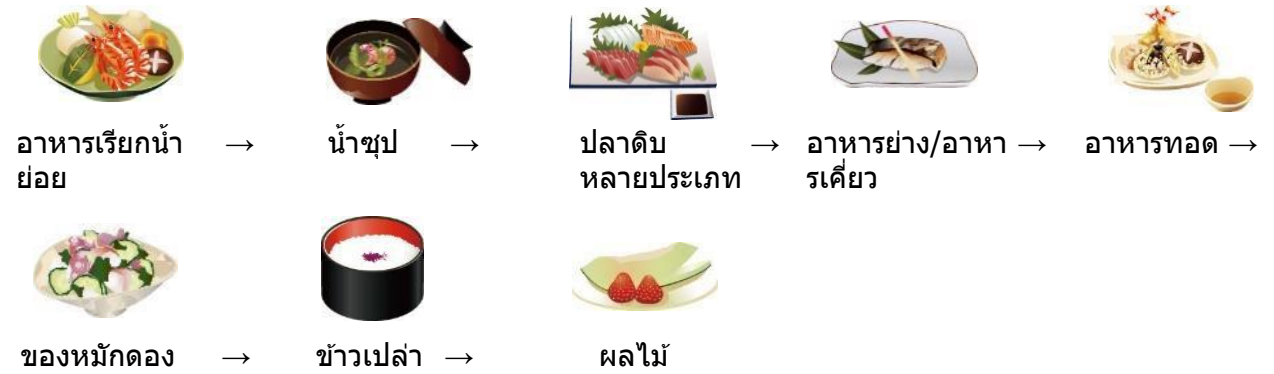
Ichijyusansai เป็นองค์ประกอบพื้นฐานของมื้ออาหารญี่ปุ่น มันประกอบด้วยข้าวเปล่า น้ำซุปรองถ้วย เมนูข้างเคียง 3 อย่าง และผักดอง

ข้าวเปล่าวางไว้ด้านซ้ายมือ น้ำซุปรองถ้วยวางไว้ด้านขวามือ และผักดองอยู่ตรงกลาง ส่วนเมนูข้างเคียงจานหลักวางไว้ด้านขวามือที่ด้านหลัง เมนูข้างเคียงจานเสริมวางไว้ด้านซ้ายมือที่ด้านหลัง และเมนูของหมักดองหรือผักที่มีน้ำสลัดวางไว้ตรงกลาง



* แหล่งที่มา: "มื้ออาหารญี่ปุ่นรับประทานที่บ้าน" โดยกระทรวงเกษตร ป่าไม้ และประมง

(C) ลำดับพื้นฐานในการเสิร์ฟเมนูอาหารแบบเป็นทางการ (kaiseki-ryouri)



(D) ลำดับการนั่งในห้องรับประทานอาหาร

คุณต้องระมัดระวังเกี่ยวกับลำดับการนั่งเมื่อรับประทานอาหารญี่ปุ่นในห้องอาหารสไตล์ญี่ปุ่น ในธรรมเนียมญี่ปุ่นมีที่นั่งระดับบน (*kamiza*) และที่นั่งระดับล่าง (*shimoza*)

ที่นั่งระดับบนถือเป็นตำแหน่งที่นั่งซึ่งปลอดภัยที่สุดและสะดวกสบายที่สุดในร้าน ผู้ที่อาวุโสที่สุดและมีตำแหน่งสูงสุดในกลุ่มมักนั่งตำแหน่งนี้ ส่วนที่นั่งระดับล่างนั้นอยู่ฝั่งตรงกันข้าม เป็นตำแหน่งที่นั่งของผู้ซึ่งมีหน้าที่กล่าวทักทายแขกหรือผู้ที่มีตำแหน่งต่ำที่สุด

< ตัวอย่างของที่นั่งระดับบนและที่นั่งระดับล่าง >



* *Tokonoma*

ที่ว่างซึ่งถูกตกแต่งด้วยชิ้นงานศิลปะ (เป็นม้วนกระดาษที่ใช้แขวนหรือแจกัน) สำหรับห้องสไตล์ญี่ปุ่นภายในร้านอาหาร *tokonoma* มักจะอยู่จุดที่ไกลจากทางเข้ามากที่สุด

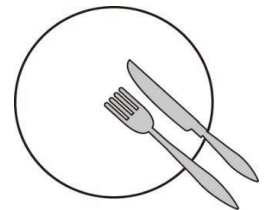
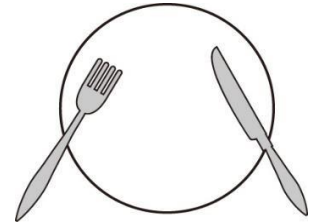
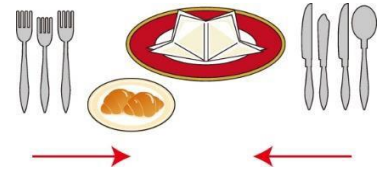
(E) วิธีรับประทานอาหารญี่ปุ่น

ในญี่ปุ่น คุณถือชามข้าว ชามเคลือบ หรือจานเล็ก ๆ ไว้ในมือเพื่อรับประทานอาหารที่อยู่ภายในนั้น เป็นมารยาทตามธรรมเนียมญี่ปุ่นที่จะเสิร์ฟอาหารในจานใหญ่แล้วจึงนำอาหารออกมาใส่ในจานเล็กเพื่อรับประทาน

(2) มารยาทในการรับประทานอาหารแบบตะวันตก

(A) ไข่มืดและส้อม

- เมื่อจัดวางมืดและส้อม
ควรวางมืดไว้ด้านขวามือโดยหันใบมืดเข้าด้านใน
ส่วนส้อมให้วางไว้ด้านซ้ายมือ
- หากมีอาหารมีน้ำซุปร่วมด้วย ควรวางช้อนตักน้ำซุปรี่ด้านขวามือของมืด
- หากมีมืดหลายเล่มและส้อมหลายคันสำหรับมื้ออาหารที่มีหลายเมนู
ควรวางเรียงจากด้านนอกเข้าสู่ด้านในตามลำดับที่จะใช้งาน
- หากวางมืดกับส้อมในตำแหน่งของเข็มนาฬิกา ณ เวลา 8:20
ลักษณะเช่นนี้มีความหมายว่ามื้ออาหารยังคงดำเนินต่อไป
- หากรวบทั้งมืดและส้อมไว้ด้วยกันและวางในแนวทแยง
ลักษณะเช่นนี้มีความหมายว่ารับประทานอาหารเสร็จแล้ว
- หากลูกค้าทำมืดหรือส้อมตกระหว่างรับประทานอาหาร
ต้องเปลี่ยนให้ใหม่ในทันที ไม่ควรให้ลูกค้ากลับมาหยิบมืดหรือส้อมที่หล่นนั้น



(B) ชื่อของอุปกรณ์สำหรับใช้บนโต๊ะ

- เครื่องเงิน : มืดและส้อมชนิดต่าง ๆ
- ชุดเครื่องปรุง : ชุดเครื่องปรุงที่วางไว้บนโต๊ะ เป็นต้น
- ถ้วยแก้ว : ถ้วยแก้วสำหรับเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่ใช้ในร้านอาหารหรือเป็นหลัก

(C) วิธีการเสิร์ฟและรับประทานอาหารแบบตะวันตก

- โดยทั่วไปอาหารถูกเสิร์ฟจากด้านซ้ายมือ ส่วนเครื่องดื่มถูกเสิร์ฟจากด้านขวามือ
- ในร้านอาหารหรือจะเสิร์ฟอาหารให้ผู้หญิงก่อน จากนั้นจึงเสิร์ฟให้ผู้สูงอายุ แล้วจึงเป็นลูกค้าคนอื่น ๆ
- การรับประทานอาหารจะเริ่มรับประทานอาหารจากด้านซ้ายมือ
ส่วนเศษอาหารที่เหลือควรนำมากองไว้รวมกันที่ด้านหน้าของจาน
ยกเว้นของหวานบางประเภท



- ควรใช้ผ้าเช็ดปากโดยให้รอยพับอยู่ด้านหน้า หากผู้รับประทานอาหารลุกออกจากโต๊ะในระหว่างมื้ออาหาร
คนที่ลุกจากโต๊ะจะพับผ้าเช็ดปากไว้แบบหลวม ๆ และวางไว้บนเก้าอี้ของตนเอง
แต่หากรับประทานอาหารเสร็จแล้ว คนที่ลุกจากโต๊ะจะพับผ้าเช็ดปากไว้แบบหลวม ๆ
และวางไว้บนโต๊ะทางด้านซ้ายมือ

*ผู้ที่เข้าไปดูลูกค้าสามารถทราบได้ว่าลูกค้ากำลังรับประทานอาหารไปถึงขั้นตอนไหนแล้วโดยสังเกตว่าการรับประทานอาหารกำลังดำเนินไปอย่างไรแล้ว รวมถึงสังเกตว่าลูกค้าวางผ้าเช็ดปากไว้ที่ใด

(D) ลำดับการเสิร์ฟอาหารฝรั่งเศส



(3) มารยาทในการรับประทานอาหารจีน

(A) ลำดับการจัดที่นั่งรอบโต๊ะ

- ตำแหน่งที่นั่งซึ่งอยู่ไกลจากทางเข้าออกมากที่สุดคือ “ที่นั่งระดับบน”
- ตำแหน่งที่นั่งซึ่งอยู่ใกล้กับทางเข้าออกมากที่สุดคือ “ที่นั่งระดับล่าง” และเป็นตำแหน่งที่นั่งของฝั่งเจ้าภาพ (ผู้ให้การต้อนรับในวันนั้น)

(B) วิธีการรับประทานอาหารจีน

- ควรเปลี่ยนจาน (จานแยกขนาดเล็ก) ที่ใช้รับประทานอาหารแต่ละอย่างเพื่อไม่ให้รสชาติอาหารนั้นปนกัน
- ลูกค้าย่อยอาหารขึ้นเพื่อตักอาหารบนโต๊ะหมุน
- ลูกค้าย่อยอาหารในปริมาณเท่าที่ตนเองต้องการจะรับประทานจากอาหารจานใหญ่ โดยทั่วไป ลูกค้าไม่จำเป็นต้องตักอาหารให้แก่ผู้อื่น
- โดยทั่วไป โต๊ะหมุนควรหมุนตามเข็มนาฬิกา (ไปทางขวา)
- ไม่ควรยกถ้วยและจานขึ้น แต่ควรวางไว้บนโต๊ะขณะรับประทานอาหาร
- ไม่ควรวางตะเกียบหรือแก้วน้ำของตนเองไว้บนโต๊ะหมุน

(C) อื่น ๆ

โปรดทราบ: ไม่ควรรับประทานอาหารให้หมดจาน ควรเหลืออาหารไว้ 1/3 - 1/4 ที่ตรงกลางของจานใหญ่

ในการรับประทานอาหารจีน อาหารที่จัดเรียงบนจานใหญ่จะถูกแบ่งให้รับประทานกันทุกคนในกลุ่ม ชาวจีนพยายามสร้างมนุษยสัมพันธ์อันลึกซึ้งผ่านการรับประทานอาหาร ดังนั้น ลูกค้าจึงสามารถเพลิดเพลินไปกับมื้ออาหารในบรรยากาศอันเจิบสลับได้

4. การดูแลลูกค้าที่ต้องการความช่วยเหลือ

หากคุณมีลูกค้าที่ต้องการความช่วยเหลือดังที่อธิบายด้านล่าง สิ่งสำคัญคือคุณต้องพยายามช่วยเหลือพวกเขา คุณไม่จำเป็นต้องคาดเดาลูกค้าต้องการความช่วยเหลือมากน้อยเพียงใด เนื่องจากความต้องการนี้จะแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล

(1) ลูกค้าที่มาพร้อมกับเด็ก

พฤติกรรมของเด็กมักยากที่จะคาดเดา ดังนั้น ถึงแม้เด็กไม่ได้มีเจตนาไม่ดี เด็กอาจทำสิ่งของในร้านอาหารแตกหรือรบกวนลูกค้าท่านอื่น จึงเป็นเรื่องสำคัญที่คุณจะต้องช่วยเหลือลูกค้าที่มาพร้อมกับเด็กโดยจัดที่นั่งในบริเวณที่จะไม่รบกวนลูกค้าท่านอื่น เป็นต้น



(2) ลูกค้าสูงอายุ

ลูกค้าสูงอายุบางคนอาจลืมบางสิ่งบางอย่าง อาจลืมนำพาสปอร์ต หรืออาจเข้าใจบางสิ่งผิดพลาดไป ฯลฯ หากผู้สูงอายุเข้ามาในร้านอาหารเพียงคนเดียว คุณควรตรวจสอบและคอยดูแลว่าลูกค้าคนนั้นจะไม่ลืมสิ่งของอะไรไว้ในร้านอาหาร รวมถึงคุณควรใช้เสียงที่ดังกว่าปกติขณะนับเงินเมื่อจะส่งเงินทอนคืนให้ลูกค้า ฯลฯ

ลูกค้าสูงอายุอาจไม่สามารถมองเห็นตัวหนังสือขนาดเล็กได้ ดังนั้น คุณควรจัดเตรียมเมนูอาหารที่มีตัวหนังสือขนาดใหญ่ไว้ด้วย

(3) ผู้ใช้รถวีลแชร์

(A) ประเภทของรถวีลแชร์

รถวีลแชร์ในที่นี่รวมไปถึงรถวีลแชร์ที่ต้องมีผู้อื่นช่วยเหลือ (ในการขึ้นรถ) และรถวีลแชร์ไฟฟ้า โดยปกติรถวีลแชร์แบบที่ต้องมีผู้อื่นช่วยเหลือจะมีผู้ดูแลที่ช่วยขึ้นอยู่แล้ว พนักงานในร้านจึงไม่จำเป็นต้องช่วยเหลือ

ในทางกลับกัน

พนักงานในร้านอาหารอาจต้องช่วยเหลือลูกค้าที่ใช้รถวีลแชร์ไฟฟ้าเมื่อมีชั้นบันไดหรือเมื่อไม่สามารถใช้งานลิฟต์โดยสารได้



(B) การพาลูกค้าไปยังโต๊ะอาหาร

เมื่อคุณพาลูกค้าไปยังโต๊ะอาหาร คุณสามารถขึ้นรถวีลแชร์เข้าไปที่โต๊ะได้หากไม่มีปัญหาเรื่องความสูงของโต๊ะ นอกจากนี้ คุณควรย่อตัวลงไปเพื่อพูดคุยกับลูกค้า เพื่อให้คุณและลูกค้าอยู่ในระดับสายตาเดียวกันและสามารถมองเห็นสีหน้าของกันและกันได้ชัดเจน

(4) ลูกค้าที่มาพร้อมกับสุนัขช่วยเหลือ

(A) “สุนัขช่วยเหลือ” คืออะไร?

“สุนัขช่วยเหลือ” เป็นชื่อที่ใช้เรียกสุนัขนำทางคนตาบอด สุนัขบริการ หรือสุนัขสำหรับช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาการได้ยิน มีเพียงแค่สุนัขที่ผ่านการฝึกอบรมและรับรองโดยหน่วยงานของรัฐเท่านั้นที่จะสามารถเป็น “สุนัขช่วยเหลือ” ได้ นอกจากนี้ สุนัขช่วยเหลือจะได้รับการทำความสะอาดและฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าอยู่เป็นประจำ



(B) ความรับผิดชอบที่ต้องรับสุนัขช่วยเหลือ

ภายใต้กฎหมายญี่ปุ่น
ร้านอาหารที่เปิดสำหรับสาธารณะจำเป็นต้องรับสุนัขช่วยเหลือที่มาพร้อมกับเจ้าของด้วย



(C) การระบุสุนัขช่วยเหลือ

สุนัขนำทางคนตาบอดจะมีสายจูงสีขาวหรือสีเหลือง
ขณะที่สุนัขบริการหรือสุนัขสำหรับช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาการได้ยินจะมีหมายเลขรหัส และฉลากติดเพื่ออธิบายประเภทของความช่วยเหลือไว้ที่สายจูง นอกจากนี้ ผู้ใช้งานสุนัขจำเป็นต้องพกใบอนุญาตของสุนัขช่วยเหลือติดตัวไปด้วย



คุณสามารถขอให้ลูกค้าแสดงใบอนุญาตได้ในกรณีที่คุณจำเป็นต้องตรวจสอบว่าเป็นสุนัขช่วยเหลือหรือไม่ เช่น หากสุนัขไม่อยู่ภายใต้การควบคุมที่ถูกต้อง เป็นต้น

(5) เครื่องหมายของลูกค้าที่คุณควรทราบ (ตัวอย่าง)



ほじょけん
補助犬マーク

(เครื่องหมายสุนัขช่วยเหลือ)



みみ
耳マーク

(เครื่องหมายหู)



オストメイトマーク

(เครื่องหมายผู้ทำ
ศัลยกรรมเจาะรูเปิด)



ハート・プラスマーク

(เครื่องหมายหัวใจบวก)



ヘルプマーク

(เครื่องหมาย
ความช่วยเหลือ)



マタニティマーク

(เครื่องหมายแม่และเด็ก)

5. การรับลูกค้า (รอบริการ) อย่างเหมาะสม

(1) ความพร้อมในการเสิร์ฟอาหาร

เป็นเรื่องสำคัญคือคุณควรเสิร์ฟอาหารให้ลูกค้ารับประทานทันทีหลังจากเตรียมอาหารเสร็จแล้ว การทำเช่นนี้ไม่เพียงแต่ลูกค้าจะได้รับประทานอาหารในขณะที่มีรสชาติที่ดีที่สุดเท่านั้น แต่หากเราทิ้งอาหารไว้ที่อุณหภูมิ 10°C - 60°C (“ช่วงอุณหภูมิอันตราย”) แบคทีเรียอาจเจริญเติบโตในอาหารและเป็นอันตรายต่อลูกค้าได้

กฎหลักคือลูกค้าควรรับประทานอาหารภายใน 2 ชั่วโมงหลังจากเตรียมอาหารเสร็จแล้ว

(2) การห่ออาหารที่เหลือกลับบ้าน

บางครั้งลูกค้าอาจต้องการให้ห่ออาหารที่เหลืออยู่กลับบ้านเพื่อป้องกันไม่ให้อาหารถูกนำไปทิ้งและไม่ให้เกิด “ความสิ้นเปลือง” การไม่ทิ้งอาหารให้เสียเปล่านี้เป็นสิ่งสำคัญ แต่อีกนัยหนึ่ง หากอาหารอยู่ใน “ช่วงอุณหภูมิอันตราย” นานเกินไป แบคทีเรียอาจเจริญเติบโตในอาหารและเป็นอันตรายต่อลูกค้า หากลูกค้ารับประทานอาหารดังกล่าวเข้าไปอาจทำให้เกิดภาวะอาหารเป็นพิษได้

ดังนั้น ร้านอาหารต้องมีนโยบายและกฎที่ชัดเจนในการดูแลจัดการลูกค้าที่ต้องการนำอาหารที่เหลือกลับบ้าน และคุณต้องขอให้ลูกค้าปฏิบัติตามกฎเหล่านั้น เป็นเรื่องสำคัญที่คุณต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจนว่าไม่สามารถห่ออาหารกลับบ้านได้หากพบว่ามีความเสี่ยงในด้านสุขอนามัย

(3) อาหารแบบซื้อกลับบ้าน

“อาหารแบบซื้อกลับบ้าน” หมายถึง อาหารที่ลูกค้าซื้อเพื่อนำกลับไปรับประทานที่บ้านแทนที่จะนั่งรับประทานภายในร้านอาหาร

ข้อสำคัญเกี่ยวกับอาหารแบบซื้อกลับบ้านมีดังนี้:

(A) ควรควบคุมอุณหภูมิของอาหารแบบซื้อกลับบ้านอย่างไร?

เช่น เก็บที่อุณหภูมิ 10°C หรือต่ำกว่า เป็นต้น

(B) ควรรับประทานอาหารแบบซื้อกลับบ้านภายในระยะเวลาเท่าไร?

เช่น แจ้งลูกค้าให้รับประทานภายใน xx ชั่วโมง เป็นต้น

สำหรับอาหารแบบซื้อกลับบ้าน

สิ่งสำคัญคือการแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องให้กับลูกค้าและพยายามให้ลูกค้าปฏิบัติตามข้อมูลดังกล่าว แม้ว่าอาหารแบบซื้อกลับบ้านสามารถช่วยกระตุ้นยอดขายของร้านอาหารได้ แต่หากจำหน่ายอย่างไม่ถูกต้องก็อาจทำให้ลูกค้าเกิดภาวะอาหารเป็นพิษได้เช่นกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องดูแลจัดการอย่างระมัดระวัง

6. คำศัพท์พื้นฐานการให้บริการลูกค้าและวิธีการใช้งาน

(1) คำศัพท์พื้นฐานในการให้บริการลูกค้า

คำศัพท์	ความหมาย
<i>Irasshaimase</i> (ยินดีต้อนรับ)	ใช้กล่าวทักทายเมื่อลูกค้าเข้ามาในร้านอาหาร
<i>Arigato-gozaimasu</i> (ขอบคุณ) <i>(Arigato-gozaimashita)</i>	ใช้กล่าวลาเมื่อลูกค้าออกจากร้าน การกล่าวแบบนี้ยังถูกใช้เมื่อลูกค้าช่วยทำบางอย่างให้กับพนักงานร้านอาหารด้วย
<i>(Taihen – มาก ๆ)</i> <i>Omatase-shimashita</i> (ขอภัยที่ทำให้รอ)	ใช้เมื่อคุณได้ปล่อยให้ลูกค้ารอรยะหนึ่ง
<i>Shitsurei-itashimasu</i> (ขอภัยที่เสียมารยาท)	ใช้เมื่อพนักงานเข้าใกล้ที่นั่งของลูกค้าและใช้เมื่อลูกค้าหลบให้
<i>Kashikomarimashita</i> (เข้าใจแล้ว)	ใช้เมื่อรับทราบคำขอหรือความต้องการของลูกค้า
<i>Osoreirimasu</i> (ขอภัยที่รบกวน)	คำสำหรับขอบคุณที่ใช้เมื่อลูกค้าช่วยทำบางอย่างให้กับพนักงานในร้าน รวมถึงใช้สำหรับขอโทษลูกค้าด้วย
<i>Moushiwake gozaimasen</i> (ขออภัย)	ใช้สำหรับขอโทษลูกค้า

(2) ประโยคที่มักพูดผิด

ประโยคที่ผิด	ประโยคที่ถูกต้อง
<i>Oryori wa iijyō de yoroshikatta deshō ka</i>	<i>Oryori wa iijyō de yoroshii deshō ka</i> (หมายถึง "อาหารเท่านี้พอแล้วใช่หรือไม่คะ/ครับ?")
<i>Omizu no hō wa ikutsu omoichi shimashō ka</i>	<i>Omizu wa ikutsu omoichi shimashō ka</i> (หมายถึง "ต้องการน้ำเปล่าจำนวนกี่แก้วคะ/ครับ?")
<i>Kochira ga reshīto ni narimasu</i>	<i>Kochira ga reshīto de gozaimasu</i> (หมายถึง "นี่คือใบเสร็จคะ/ครับ")
<i>5,000 yen kara oazukari-shimasu</i>	<i>5,000 yen oazukari-shimasu</i> (หมายถึง "ลูกค้าให้เงินมา 5,000 เยนนะคะ/นะครับ")

(3) คำอื่น ๆ ที่ต้องระมัดระวัง

<วลีพื้นฐานที่มักมีการใช้งานผิดในการให้บริการลูกค้า>

วลีที่ใช้ในการสื่อสารประจำวัน	วลีที่ถูกต้องในการให้บริการลูกค้า
okyaku-san, otoko no hito, on'na no hito, roujin	okyaku-sama, dansei no kata, josei no kata, go nentai no kata (หมายถึง: "ลูกค้า", "ผู้ชาย", "ผู้หญิง" และ "ผู้สูงอายุ")
kodomo-san, ojisan, obasan	oko-sama, go chūnen no kata (หมายถึง "เด็ก" และรูปแบบการเรียก "ผู้ที่อยู่ในวัยกลางคน")
issho no hito, tsukai no hito, yō no aru hito	issho no kata, otsukai no kata, goyō no kata (หมายถึง "ผู้ที่มาด้วย", "ผู้ช่วย" และ "ผู้ทำหน้าที่")
ohitori-san, okusan, dan'na-san ,	ohitori-sama, oku-sama, dan'na-sama (รูปแบบที่ใช้เรียกสำหรับ "ตัวบุคคลผู้หนึ่งเอง", ใช้เรียก "ภรรยา" และใช้เรียก "สามี")
boku, watashi, wareware	watakushi, watakushi-domo (หมายถึง "ฉัน/ผม" และ "พวกเรา")
yōfuku, kutsu	omeshimono, owakimono (หมายถึง "เครื่องแต่งกาย" และ "รองเท้า")
Hai, sō desu.	Hai, sayō de gozaimasu (หมายถึง "ใช่ ถูกต้องแล้ว")
Hai, sō desu, soushimasu.	Hai, sou sasete itadakimasu (หมายถึง "ได้ ผม/ฉันจะทำสิ่งนั้น")
Hai, shittemasu	Hai, zongijagete orimasu (หมายถึง "ใช่ ทราบแล้ว")
Nan'nin desu ka	Nan meisama desu ka (หมายถึง "มีจำนวนกี่ท่านคะ/ครับ?")
Sumimasen, man'in nan desu	Moushiwake gozaimasen, manseki to natte orimasu (หมายถึง "ขอภัยค่ะ/ครับ ร้านของเราเต็มแล้ว")
Dono seki ga ii desu ka	Dono seki ni nasaimasu ka (หมายถึง "ต้องการจะนั่งที่ไหนคะ/ครับ?")

Dore ga ii desu ka	Dochira ni nasaimasu ka (หมายถึง "คุณต้องการอันไหนคะ/ครับ?")
Kimarimashita?	Okimari de gozaimasu ka (หมายถึง "ตัดสินใจแล้วได้แล้วหรือยังคะ/ครับ?")
Ikutsu ni shimasu ka	Oikutsu ni nasaimasu ka (หมายถึง "ต้องการจำนวนเท่าไรคะ/ครับ?")
Aiko (a term for iced coffee used in restaurants for orders) desu ne	Aisu kōhī de gozaimasu ne (หมายถึง "เป็นกาแฟเย็นไขหรือไม่คะ/ครับ?")
Ima, nain desu	Moushiwake gozaimasen. Tadaima, kirasete orimasu. Kawari ni XX wa, ikaga desu ka (หมายถึง "ขอภัย วันนี้หมดแล้วคะ/ครับ ต้องการจะรับ XX แทนหรือไม่?")
Wakaranain desu	Wakarikanemasu ga (หมายถึง "ฉันไม่แน่ใจ/ฉันไม่ทราบ")
Wakarimashita	Kashikomarimashita (หมายถึง "ฉันเข้าใจแล้ว")
Sumimasen, dare desu ka	Shitsurei desu ga, dochira-sama desu ka (หมายถึง "ขอภัย ไม่ทราบว่านี่คือใครคะ/ครับ?")
Tenchō wa inain desu ga	Ainiku tenchō wa fuzai desu ga (หมายถึง "ขอภัย ผู้จัดการร้านอาหารไม่อยู่คะ/ครับ")
Tenchou ni itte okimasu	Tenchou ni mōshi tsutaemasu (หมายถึง "เดี๋ยวจะแจ้งให้ผู้จัดการร้านอาหารทราบคะ/ครับ")
Kocchi kara denwa shimasu	Kochira kara denwa sasete itadakimasu (หมายถึง "ทางเราจะโทรกลับคะ/ครับ")
Ima ikimasu	Tadaima, oukagai shimasu (หมายถึง "จะไปให้บริการเดี๋ยวนี้คะ/ครับ")
Mata kite kudasai	Mata okoshi kudasaimase. Mata otachiyori negaimasu (หมายถึง "โปรดแวะมาใหม่อีกครั้งนะคะ/ครับ")

* แหล่งที่มา: "แนวทางการฝึกสอนการต้อนรับ" ของบริษัท Nikkei BP – เขียนโดย Hitoshi Shimizu

(4) บริการแนะนำสินค้า

บริการแนะนำสินค้า หมายถึงการแนะนำอาหารหรือเครื่องดื่มใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า การแนะนำสินค้าสามารถทำให้ลูกค้าสั่งซื้อเพิ่มและช่วยเพิ่มยอดขายของร้านอาหารได้ ยิ่งไปกว่านั้น หากลูกค้าชอบสินค้าที่คุณแนะนำ ลูกค้าจะรู้สึกพึงพอใจกับร้านอาหารยิ่งกว่าเดิมด้วย

เพื่อให้บริการแนะนำสินค้าประสบความสำเร็จ คุณจำเป็นต้องเข้าใจผลิตภัณฑ์ของร้านอาหารอย่างถี่ถ้วน การให้คำแนะนำลูกค้าด้วยความกระตือรือร้นก็ถือเป็นสิ่งสำคัญ

<ตัวอย่างของบริการแนะนำสินค้า>

- อาหารแนะนำของเราในวันนี้คือ XX
- อาหารเที่ยงแนะนำในวันนี้คือ XX
- สาเกญี่ปุ่นยี่ห้อ XX เข้ากันได้ดีกับเมนูนี้ ลูกค้าต้องการจะลองชิมไหมคะ/ครับ?
- ขนมปังของเราเพิ่งอบเสร็จใหม่ ๆ ลูกค้าต้องการจะลองไหมคะ/ครับ?
- ลูกค้าต้องการ XX ไหมคะ/ครับ? วันนี้เราสามารถเสิร์ฟ XX ที่เพิ่งจับได้มาสดใหม่เมื่อเช้านี้ให้แก่ลูกค้าได้ ลูกค้าต้องการจะลองไหมคะ/ครับ? ฯลฯ

(5) มารยาทการใช้โทรศัพท์

ในการสนทนาทางโทรศัพท์ ทั้งสองฝ่ายมองไม่เห็นสีหน้าหรือท่าทางของอีกฝ่ายหนึ่ง ดังนั้น คุณต้องใช้ความระมัดระวังมากกว่าตอนที่สนทนากับลูกค้าแบบต่อหน้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งทัศนคติของพนักงานในร้านอาหารขณะสนทนาทางโทรศัพท์สามารถส่งผลกระทบต่อทัศนคติของลูกค้าได้ ดังนั้น ต้องสนทนาด้วยความสุภาพเสมอ

<ตัวอย่างของมารยาทการใช้โทรศัพท์>

สถานการณ์	มารยาทการใช้โทรศัพท์
เมื่อรับโทรศัพท์	"นี่คือ XXX (ชื่อร้านอาหาร) Xxx (ชื่อของคุณ) กำลังพูดอยู่คะ/ครับ" หากโทรศัพท์ดังเกิน 3 ครั้ง ให้เริ่มต้นการสนทนาด้วย "ขอภัยที่ทำให้ท่านถือสายรอ"
เมื่อฟังคำขอของลูกค้า	รับฟังและแสดงการรับทราบสิ่งที่ลูกค้าพูด
เมื่อถามคำถามอีกฝ่าย	"ขอภัย รบกวนลูกค้าช่วยบอกเกี่ยวกับ xxxx คะ/ครับ?"
เมื่อส่งโทรศัพท์ต่อให้ผู้อื่น	"รบกวนลูกค้าถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะส่งต่อให้กับคุณ XX คะ/ครับ"

เมื่อวางสาย	รอนกว่าอีกฝ่ายจะวางสายก่อน เมื่อลูกค้าวางสายแล้ว ให้วางสายของคุณอย่างเงียบ ๆ
-------------	---

หากคุณไม่สามารถจัดการคำขอของลูกค้าได้ (เนื่องจากคุณไม่เข้าใจรายละเอียดหรือไม่สามารถตอบกลับได้)
คุณควรแจ้งลูกค้าให้ทราบเหตุผล จากนั้นจดบันทึกรายละเอียดการติดต่อกลับและเนื้อหาโดยคร่าว ๆ
เกี่ยวกับคำขอของลูกค้า ต่อมาจึงแจ้งให้ผู้จัดการร้านอาหารหรือผู้รับผิดชอบเป็นฝ่ายโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้า

II. ความรู้เกี่ยวกับอาหาร

1. การแพ้อาหาร

(1) การแพ้อาหารคืออะไร?

การแพ้อาหาร หมายถึงอาการไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นหลังจากบุคคลรับประทานอาหารที่มีส่วนผสมของสารก่อภูมิแพ้ อาการไม่พึงประสงค์โดยทั่วไปรวมถึงการเกิดผื่น รู้สึกคลื่นไส้ เป็นต้น ในรายที่มีอาการแพ้รุนแรง บุคคลนั้นอาจมี “อาการช็อกจากการแพ้อย่างรุนแรง” รวมถึงหายใจลำบาก ความดันโลหิตลดลง หรือหมดสติ เป็นต้น หากไม่ได้รับการรักษาอย่างถูกต้อง อาจถึงขั้นเสียชีวิตได้

มีรายงานว่าประชากรญี่ปุ่นประมาณ 1 - 2% มีการแพ้อาหาร และส่วนใหญ่พบในกลุ่มผู้ที่มีอายุน้อยมากกว่า โดยพบว่าทารกประมาณ 10% มีปัญหาแพ้อาหารบางชนิด

(2) การทำฉลากสารก่อภูมิแพ้

ไม่มีวิธีรักษาการแพ้อาหารให้หายขาดได้ ดังนั้น สิ่งสำคัญคือผู้ที่แพ้อาหารต้องไม่รับประทานอาหารที่มีสารก่อภูมิแพ้ซึ่งทำให้เกิดอาการไม่พึงประสงค์ กฎหมายจึงกำหนดให้มีการทำฉลากสำหรับอาหารแปรรูปทั้งหมดที่มีสารก่อภูมิแพ้ขึ้น

สารก่อภูมิแพ้ซึ่งอยู่ภายใต้กฎหมายบังคับนี้คือ:

<ฉลากที่บังคับสำหรับอาหารแปรรูป>

วัตถุดิบที่ระบุ	8 รายการ	ไข่ นม ข้าวสาลี บัควีท ถั่วลิสง ถั่ว งู ถั่ววอลนัท
-----------------	----------	--

โปรดทราบ: ไม่มีข้อบังคับทางกฎหมายให้ทำรายการสารก่อภูมิแพ้สำหรับอาหารที่เสิร์ฟในร้านอาหาร แต่การให้ข้อมูลกับลูกค้าที่แพ้อาหารนั้นเป็นสิ่งสำคัญมาก ดังนั้น คุณต้องมีความเข้าใจอย่างถูกต้องเกี่ยวกับวัตถุดิบที่ใช้ในอาหารและต้องสามารถตอบคำถามของลูกค้าได้

อย่างไรก็ตาม หากคุณให้ข้อมูลผิดพลาด มันอาจก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เลวร้ายต่อลูกค้าได้ ดังนั้น หากคุณไม่สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้ คุณควรขอให้ผู้จัดการร้านหรือผู้ที่มีความรู้มาตอบคำถามแทน

2. การจัดการแอลกอฮอล์

(1) ประเภทของแอลกอฮอล์ทั่วไป

(A) สุราหมัก

เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่ผลิตจากการหมักด้วยยีสต์

หมวดหมู่หลัก	ประเภทหลัก	วัตถุดิบ
ไวน์	ไวน์แดง/ไวน์ขาว สปาร์คกลิ้งไวน์ ฯลฯ	องุ่น
เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ผลิตจากมอลต์	เบียร์ ฯลฯ	ข้าวสาลี ฯลฯ
เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ผลิตจากผลไม้	ไซเดอร์ ฯลฯ	แอปเปิ้ล ลูกท้อ ฯลฯ
สาเกญี่ปุ่น	สาเกกลั่น สาเกขุน	ข้าว
เครื่องดื่มแอลกอฮอล์จีนผลิตจากการหมัก	ไวน์เส้าซิง ฯลฯ	ข้าว ฯลฯ

(B) สุรากลั่น

สุราหมักที่นำไปกลั่นต่อเพื่อให้ได้ปริมาณแอลกอฮอล์ที่ค่อนข้างสูง

หมวดหมู่หลัก	ประเภทหลัก	วัตถุดิบ
บรันดี	คอนญัก ฯลฯ	องุ่น
วิสกี้	วิสกี้ผลิตจากมอลต์ วิสกี้ผสม เป็นต้น	ข้าวสาลี ฯลฯ
จิน	จินเจนีวา จินลอนดอน เป็นต้น	ข้าวสาลี ฯลฯ
โชจู	โชจูมันเทศ โชจูข้าวสาลี ฯลฯ	มันฝรั่ง ข้าวสาลี ฯลฯ

(II) สิ่งที่ต้องจดจำเมื่อเสิร์ฟเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

(A) ห้ามเสิร์ฟเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ให้กับผู้ที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (อายุต่ำกว่า 20 ปี)

การเสิร์ฟเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ให้กับผู้ที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (อายุต่ำกว่า 20 ปี) ถือเป็นความผิดตามกฎหมาย หากคุณไม่แน่ใจว่าลูกค้าเป็นผู้บรรลุนิติภาวะหรือไม่ คุณจำเป็นต้องตรวจสอบบัตรประจำตัวเพื่อยืนยันอายุของลูกค้า

(B) ห้ามเสิร์ฟเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ให้กับผู้ขับขี่ยานพาหนะ

การเสิร์ฟเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ให้กับผู้ที่คุณทราบว่าเป็นผู้ขับขี่ยานพาหนะ (รถยนต์ จักรยาน) ถือเป็นความผิดตามกฎหมาย หากลูกค้ามาจากร้านอาหาร กลุ่ม คุณควรตรวจสอบว่าใครคือผู้รับหน้าที่ขับรถ ถ้าหากเรื่องนี้น่ายากเกินกว่าที่คุณจะจัดการได้ ให้ผู้จัดการร้านอาหารหรือผู้ที่มีตำแหน่งเทียบเท่าดำเนินการแทน

***ผู้รับหน้าที่ขับรถ**

ผู้รับหน้าที่ขับรถพาเพื่อน ๆ ไปและกลับจากร้านอาหาร รวมถึงไม่ได้ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์



สมาคมความปลอดภัยในการจราจรของญี่ปุ่นใช้แผ่นป้ายนี้เพื่อบ่งบอกว่าใครเป็นผู้ขับขี่ยานพาหนะ

3. สารอาหาร

สารอาหารบางชนิดซึ่งอยู่ในอาหารนั้นมีความจำเป็นต่อร่างกายมนุษย์ สารอาหารเหล่านี้ประกอบด้วย “โปรตีน ไขมัน และคาร์โบไฮเดรต” ซึ่งเรียกว่า สารอาหารหลัก 3 ชนิด เมื่อรวมกับสารอาหารอีก 2 ชนิดคือ “วิตามินและแร่ธาตุ” จะเรียกว่าสารอาหารหลัก 5 หมู่

เพื่อให้ร่างกายสุขภาพดี สิ่งสำคัญคือการรับประทานอาหารซึ่งมีสารอาหารหลักทั้ง 5 หมู่นี้ให้สมดุลในแต่ละวัน

<สารอาหารหลัก 5 หมู่>

ชื่อสารอาหาร	หน้าที่หลักในร่างกาย	อาหารที่อุดมไปด้วยสารอาหารชนิดนี้
โปรตีน	สร้างเนื้อเยื่อร่างกาย	เนื้อ ปลา ไข่ ผลิตภัณฑ์ถั่วเหลือง ฯลฯ
ไขมัน	เปลี่ยนเป็นพลังงาน	เนย เนยเทียม น้ำมันพืช ไขมันจากเนื้อสัตว์ ฯลฯ
คาร์โบไฮเดรต	เปลี่ยนเป็นพลังงาน	ข้าวสาก ขนมปัง เส้นก๋วยเตี๋ยว มันฝรั่ง ฯลฯ
วิตามิน	ช่วยให้ร่างกายทำงานอย่างเหมาะสม	ผักสีเขียวและผักสีเหลือง (โดยเฉพาะอย่างยิ่งผักสีเขียว) ผลไม้ ดับ ฯลฯ
แร่ธาตุ	สร้างกระดูกและฟันที่แข็งแรง และช่วยให้ร่างกายทำงานอย่างเหมาะสม	สาหร่ายทะเล นมวัว ผลิตภัณฑ์นม ฯลฯ

4. รสชาติ

รสชาติ คือสิ่งที่ลูกค้ายอมรับได้ขณะรับประทานอาหาร
ความเข้มข้นของรสชาติที่ลูกค้าได้รับจะแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล
นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับสถานะทางร่างกายของแต่ละบุคคลด้วย ดังนั้น เมื่อเสิร์ฟอาหาร
คุณจำเป็นต้องสังเกตว่าลูกค้าเป็นผู้บริโภคประเภทใดและมีสถานะทางร่างกายเป็นอย่างไร

ประเภท	อาหารทั่วไป
รสหวาน	น้ำตาล ช็อกโกแลต เค้ก ชาลาเปา ฯลฯ
รสเค็ม	เกลือ ซอสถั่วเหลือง เต้าเจี้ยว ฯลฯ
รสเปรี้ยว	น้ำส้มสายชู บัวลอย มะนาว เกรปฟรุ๊ต (ประเภทส้มโอ) ฯลฯ
รสขม	กาแฟ เบียร์ ผักชีฝรั่ง พริกหยวก ฯลฯ
รสอโรย (อูมามิ)	สาหร่ายทะเลคอมบุ คัตสึโอบุชิ (ปลาโอแห้ง) ฯลฯ

5. ความหลากหลายของอาหาร

(1) อาหารฮาลาล

ฮาลาล (halal) มีความหมายว่า “อนุญาต” ในศาสนาอิสลาม โดยหมายถึงอาหารที่อนุญาตให้รับประทานได้ตามความเชื่อของศาสนาอิสลาม สำหรับสิ่งที่ไม่ได้รับอนุญาตให้รับประทานมีชื่อเรียกว่า “ฮารอม (haram)”

ศาสนาอิสลามเป็นหนึ่งในสามศาสนาหลักของโลก เชื่อว่าชาวมุสลิมมีจำนวนประมาณ 1,600 ล้านคนทั่วโลก ปัจจุบันมีผู้นับถือศาสนาอิสลามเดินทางเข้ามาญี่ปุ่นมากขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้นคุณจำเป็นต้องเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดของอาหารฮาลาลด้วย

(2) มังสวิรัต

โดยทั่วไป “มังสวิรัต” หมายถึงผู้ที่ไม่รับประทานผลิตภัณฑ์จากเนื้อสัตว์ เช่น เนื้อหรือปลา และยังมี “วีแกน” ซึ่งเป็นผู้รับประทานอาหารจากพืช 100% (และไม่รับประทานผลิตภัณฑ์จากสัตว์เลย เช่น ไข่ นม) มังสวิรัตและวีแกนมีความเคร่งครัดด้านอาหารที่หลากหลายแตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับแนวคิดส่วนบุคคล ดังนั้นเป็นเรื่องสำคัญในการระบุความต้องการของลูกค้าเมื่อคุณเสิร์ฟอาหาร

ถ้าหากเรื่องนี้น้ำยากเกินกว่าที่คุณจะจัดการได้ ให้ผู้จัดการร้านอาหารหรือผู้ที่มีตำแหน่งเทียบเท่าดำเนินการแทน

III. ความรู้ในการจัดการร้านอาหาร

1. การเตรียมตัวสำหรับวันทำงานและหน้าที่ตอนสิ้นสุดวัน

(1) การเตรียมตัวสำหรับวันทำงาน

เพื่อให้บริการที่ดีกับลูกค้า สิ่งสำคัญคือคุณต้องเตรียมร้านอาหารให้พร้อมสำหรับการดำเนินธุรกิจต่อไปนี้เป็นตัวอย่างของการเตรียมพร้อมที่จำเป็นก่อนจะเปิดร้าน เนื่องจากมีหลายสิ่งที่จะต้องทำ ดังนั้นควรประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมกับ "หน้าที่ตอนสิ้นสุดวัน" ซึ่งระบุไว้ในข้อ (2) ด้านล่าง

<ตัวอย่างของการเตรียมพร้อมที่เสร็จสมบูรณ์สำหรับวันทำงาน>

- บริเวณลานจอดรถ บริเวณรอบทางเข้า และภายในร้านอาหารต้องสะอาดเรียบร้อย
- ห้องน้ำสะอาดและจัดเตรียมของใช้ เช่น กระดาษชำระในห้องน้ำ ฯลฯ เติมน้ำอย่างเพียงพอ
- มีอุปกรณ์สำหรับโต๊ะอาหาร เครื่องใช้ แก้วน้ำ และน้ำแข็ง ฯลฯ เตรียมพร้อมอย่างเพียงพอเพื่อรองรับช่วงเวลาที่ลูกค้าจำนวนมาก และต้องจัดวางไว้ในบริเวณที่กำหนดอย่างเป็นระเบียบ
- เครื่องปรุง (ชุดเครื่องปรุงต่าง ๆ) เติมน้ำให้เต็มและจัดวางตามจุดที่กำหนด
- โต๊ะและเก้าอี้จัดเรียงไว้อย่างเรียบร้อยและจัดเรียงอยู่ในบริเวณที่ถูกต้อง
- หากมีการจองโต๊ะเอาไว้ ต้องตรวจสอบรายละเอียดอาหารกับหัวหน้าเชฟและโຕະที่จอง
- เตรียมเงินทอนไว้ให้พร้อม รวมถึงกระดาษสำหรับสลิปการชำระเงินต้องเตรียมพร้อมไว้อย่างเพียงพอ
- ต้องมีพนักงานประจำอยู่แต่ละสถานที่ ต้องกำหนดและยืนยันหน้าที่ของพนักงานแต่ละคน

(2) หน้าที่ตอนสิ้นสุดวัน

หน้าที่ตอนสิ้นสุดวันทุกอย่างเริ่มต้นหลังปิดร้านอาหารและลูกค้าออกไปจนหมดแล้ว โปรดทราบว่าหากลูกค้ายังคงอยู่ในร้านหลังเวลาปิดทำการและคุณเริ่มต้นทำหน้าที่ตอนสิ้นสุดวันต่อหน้าลูกค้าเพียงเพราะถึงเวลาปิดร้านแล้ว นั่นอาจทำให้ลูกค้าเกิดความไม่ประทับใจได้

<ตัวอย่างของหน้าที่ตอนสิ้นสุดวัน>

- ทำความสะอาดภายในร้านอาหาร
- ทำความสะอาดห้องน้ำ
- ล้างและเติมชุดเครื่องปรุง
- จัดเรียงโຕະและเก้าอี้ในบริเวณที่ถูกต้อง
- นับยอดเงิน (จำนวนเงินรวมที่โຕະคิดเงิน ฯลฯ)
- ทิ้งขยะ ฯลฯ

2. งานทำความสะอาด (ภายนอกครัว)

(1) สิ่งที่ต้องคำนึงถึงขณะทำความสะอาด

เมื่อทำความสะอาดร้านอาหาร ปริมาณของสิ่งสกปรกแตกต่างกันไปโดยขึ้นอยู่กับแต่ละบริเวณ เช่น "บริเวณสะอาด" คือ บริเวณสำหรับการจัดการอาหาร และ "บริเวณสกปรก" คือ บริเวณสำหรับการจัดการกับสิ่งสกปรกหรือปนเปื้อน ดังนั้นคุณจำเป็นต้องแยกอุปกรณ์ทำความสะอาดสำหรับแต่ละบริเวณ (เพื่อป้องกันการปนเปื้อนทฤษฎี (ปนเปื้อนซ้ำจากมือหรืออุปกรณ์) และการปนเปื้อนข้าม (การปนเปื้อนจากอาหารดิบไปยังอาหารอื่น))

นอกจากนี้ คุณอาจจำเป็นต้องใช้น้ำยาทำความสะอาดที่มีประสิทธิภาพสูงในการขจัดสิ่งสกปรกมาก ๆ และคุณจำเป็นต้องระมัดระวังในการใช้น้ำยาทำความสะอาดประเภทนี้

(2) หลักพื้นฐานของการทำความสะอาด

(A) การทำความสะอาดควรทำจากบนลงล่าง

ฝุ่นและสิ่งสกปรกตกจากบนด้านล่าง ดังนั้นควรเริ่มต้นทำความสะอาดจากจุดที่สูงที่สุดและทำความสะอาดพื้นเป็นขั้นตอนสุดท้าย



(B) อย่าทำให้สิ่งสกปรกที่แห้งเกิดเปื้อกขึ้น

อย่าเช็ดสิ่งสกปรกที่แห้งด้วยผ้าเปียกในครั้งเดียว เนื่องจากอาจใช้เวลานานในการกำจัดสิ่งสกปรกนั้น

(C) แช่สิ่งของในน้ำก่อนจะล้าง

“แช่สิ่งของในน้ำก่อนจะล้าง”

เป็นวิธีที่ช่วยให้คราบอาหารที่ติดอยู่อ่อนนุ่มลงและล้างออกได้ง่าย ควรแช่สิ่งของที่สกปรกในภาชนะที่มีส่วนผสมของน้ำยาล้างจานและน้ำเปล่าที่ความร้อนประมาณ 40°C



หากคุณแช่ถ้วยข้าว (จานข้าว) ในอ่างล้างจานด้วยน้ำอุ่นก่อนจะล้าง คุณจะล้างข้าวที่ติดอยู่ในภาชนะให้หลุดออกง่ายขึ้น

(D) ไม่นำอุปกรณ์ที่สกปรกมาใช้ทำความสะอาด

หากคุณพยายามกำจัดสิ่งสกปรกด้วยผ้าที่สกปรก มันก็จะไม่สะอาดอยู่ดี บางครั้งสิ่งสกปรกจากผ้าจะติดไปกับสิ่งของที่กำลังทำความสะอาดอยู่ (ทำให้เกิดการปนเปื้อนทฤษฎี) และไม่ใช่เพียงแค่ผ้าเท่านั้น คุณควรทำความสะอาดอุปกรณ์ให้สะอาดเรียบร้อยก่อนจะนำมาใช้งาน

(3) ข้อสำคัญในการทำความสะดวก

(A) ทำความสะดวกอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

อย่าละเลยบริเวณที่มองไม่เห็น หากคุณละเลยบางจุดไปครั้งหนึ่ง การทำความสะดวกจุดนั้นในครั้งถัดไปจะทำได้ยากขึ้น การทำเช่นนี้อาจทำให้คุณพลาดการทำความสะดวกในโอกาสอื่นไปด้วย คุณควรตั้งกฎเป็นข้อ ๆ สำหรับตารางการทำความสะดวกรายสัปดาห์เพื่อตัดสินใจควรทำความสะดวกบริเวณใด เมื่อไร และทำบ่อยแค่ไหน

(B) ทำความสะดวกบริเวณที่ลูกค้ามักจะมอง

เมื่อคุณกำลังทำความสะดวก พยายามนึกถึงบริเวณที่ตัวคุณเองมักจะสังเกตเห็นเมื่อเข้ามาในร้านอาหาร และเมื่อคุณทำความสะดวกเสร็จแล้ว ลองนั่งและสังเกตจากแต่ละที่นั่งเพื่อตรวจสอบความเรียบร้อย

ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้ซ่อมแซมพรมปูพื้นที่หลุดลุ่ยหรือวอลเปเปอร์ที่ฉีกขาดเสร็จแล้วในทันที

(C) การทำความสะดวกอย่างต่อเนื่อง = ความสะดวก

ในร้านอาหาร คุณจำเป็นต้องคิดว่า “ทุกอย่างเริ่มและจบด้วยการทำความสะดวก” ดังนั้น ตรวจสอบให้แน่ใจว่าทุกอย่างสะอาดอยู่เสมอ (= ความสะดวก) สิ่งนี้ไม่เพียงแต่ช่วยป้องกันภาวะอาหารเป็นพิษเท่านั้น แต่ยังช่วยให้ลูกค้าได้รับประทานอาหารในบรรยากาศที่ดีด้วย เช่น การทำความสะดวกตัวกรองของเครื่องปรับอากาศเป็นประจำช่วยให้ไม่มีกลิ่นเหม็นและช่วยรักษาอุณหภูมิให้เหมาะสม

ไม่ทำความสะดวกเพียงแค่บริเวณที่ลูกค้าใช้งานเท่านั้น แต่ควรทำความสะดวกห้องพักผ่อนและตู้ล็อกเกอร์ของพนักงานอย่างสม่ำเสมอด้วย การรักษาสวนภายในของพนักงานเองจะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสดชื่นและมีความภาคภูมิใจ สิ่งนี้จะกลายเป็นแรงผลักดันในการให้บริการที่ดีกับลูกค้า

3. ความรู้ในการชำระเงินโดยใช้เงินสดและไม่ใช้เงินสด

ร้านอาหารของญี่ปุ่น ลูกค้าประมาณ 80% ชำระเงินด้วยเงินสด (เงินเยนญี่ปุ่น) การชำระเงินด้วยวิธีอื่น (นอกจากเงินสด) เรียกว่า “การชำระเงินที่ไม่ใช้เงินสด” ซึ่งมีเพียงแค่ 20% อย่างไรก็ตาม จำนวนลูกค้าที่ชำระเงินที่ไม่ใช้เงินสดมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี ผู้มาเยือนจากต่างประเทศมักนิยมใช้การชำระเงินที่ไม่ใช้เงินสดมากกว่า

ดังนั้น ไม่เพียงแต่คุณต้องเรียนรู้เกี่ยวกับหน่วยเงินเยนญี่ปุ่นที่อยู่ในระบบการเงินของประเทศเท่านั้น แต่คุณยังจำเป็นต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระเงินที่ไม่ใช้เงินสดด้วย

(1) เงินสด (เงินเยนญี่ปุ่น)

<ธนบัตร>

ประเภท	ด้านหน้า	ด้านหลัง
ธนบัตร 10,000 เยน		
ธนบัตร 5,000 เยน		
ธนบัตร 2,000 เยน		
ธนบัตร 1,000 เยน		

* ธนบัตรที่แสดงตรงนี้เป็นเพียงแคตัวอย่างเท่านั้น จึงมีการระบุว่าเป็น “ตัวอย่าง” ด้วยตัวหนังสือสีแดงและคาดทับด้วยเส้นทแยงมุมสีแดงจำนวน 2 เส้น

* คุณมักไม่ค่อยได้พบเห็นธนบัตร 2,000 เยนในร้านอาหารเท่าไรนัก เนื่องจากไม่ค่อยมีการใช้งานธนบัตรนี้ในญี่ปุ่น

* แหล่งที่มา: เว็บไซต์ธนาคารแห่งประเทศไทยญี่ปุ่น "ธนบัตรและเหรียญที่ออก ณ ปัจจุบัน"

<เหรียญ>

ประเภท	ด้านหน้า	ด้านหลัง
เหรียญ 500 เยน		
เหรียญ 100 เยน		
เหรียญ 50 เยน		
เหรียญ 10 เยน		
เหรียญ 5 เยน		
เหรียญ 1 เยน		

* แหล่งที่มา: เว็บไซต์ธนาคารแห่งประเทศไทยญี่ปุ่น "ธนบัตรและเหรียญที่ออก ณ ปัจจุบัน"

(2) วิธีการทั่วไปของการชำระเงินที่ไม่ใช่เงินสด

การชำระเงินที่ไม่ใช่เงินสดเป็นวิธีการที่สะดวกสบายและทำได้ง่ายดายจึงทำให้ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นทุกปี อีกทั้ง การชำระเงินที่ไม่ใช่เงินสดยังช่วยให้ร้านอาหารดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากวิธีนี้ช่วยประหยัดเวลาในการทอนเงินหรือแลกเงิน รวมไปถึงเวลาที่ต้องใช้เพื่อตรวจนับเงินสดที่ได้จากการขายด้วย

วิธีการทั่วไปของการชำระเงินที่ไม่ใช่เงินสดมีดังนี้:

ประเภท	แบรนด์หลัก	ลักษณะ
บัตรเครดิต	วีซ่า (VISA) มาสเตอร์การ์ด (Master Card) ฯลฯ	• ร้านอาหารจำนวนมากรับบัตรเครดิต • การชำระเงินแบบผ่อนจ่ายทีหลัง
บัตรเดบิต	ธนาคารต่าง ๆ	• เมื่อคุณใช้บัตรเดบิต เงินจะถูกหักออกจากบัญชีธนาคารในทันที
เงินอิเล็กทรอนิกส์	Suica, nanaco, WAON, Rakuten Edy ฯลฯ	• มีหลายประเภท รวมไปถึงที่สามารถชำระเงินสำหรับการขนส่งและการซื้อสินค้าด้วย ฯลฯ • เป็นการชำระเงินแบบเติมเงินล่วงหน้า
การชำระเงินด้วย QR โค้ด	LINE Pay, Rakuten Pay, Origami ฯลฯ	• ลูกค้าแสดง QR โค้ดบนสมาร์ทโฟน จากนั้นร้านค้าสแกน QR โค้ดเพื่อให้ลูกค้าชำระเงิน อีกประเภทหนึ่งคือ ร้านค้าทำ QR โค้ดขึ้นมาเพื่อให้ลูกค้าสแกนด้วยสมาร์ทโฟนเพื่อชำระเงิน • วิธีการนี้สะดวกและใช้งานง่าย

* สมาร์ทโฟนคือโทรศัพท์มือถือประเภทหนึ่ง

ดังที่แสดงในตาราง วิธีการทั่วไปของการชำระเงินที่ไม่ใช่เงินสดมีหลากหลายวิธี ร้านค้าต้องซื้ออุปกรณ์พิเศษ (เครื่องสแกน) และทำสัญญากับผู้ออกบัตรเพื่อให้สามารถให้บริการชำระเงินในแต่ละวิธี คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าร้านอาหารของคุณพร้อมให้บริการลูกค้าด้วยวิธีการชำระเงินที่ไม่ใช่เงินสดในแบบใดบ้าง

IV. ความรู้ในการจัดการข้อร้องเรียน

1. การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

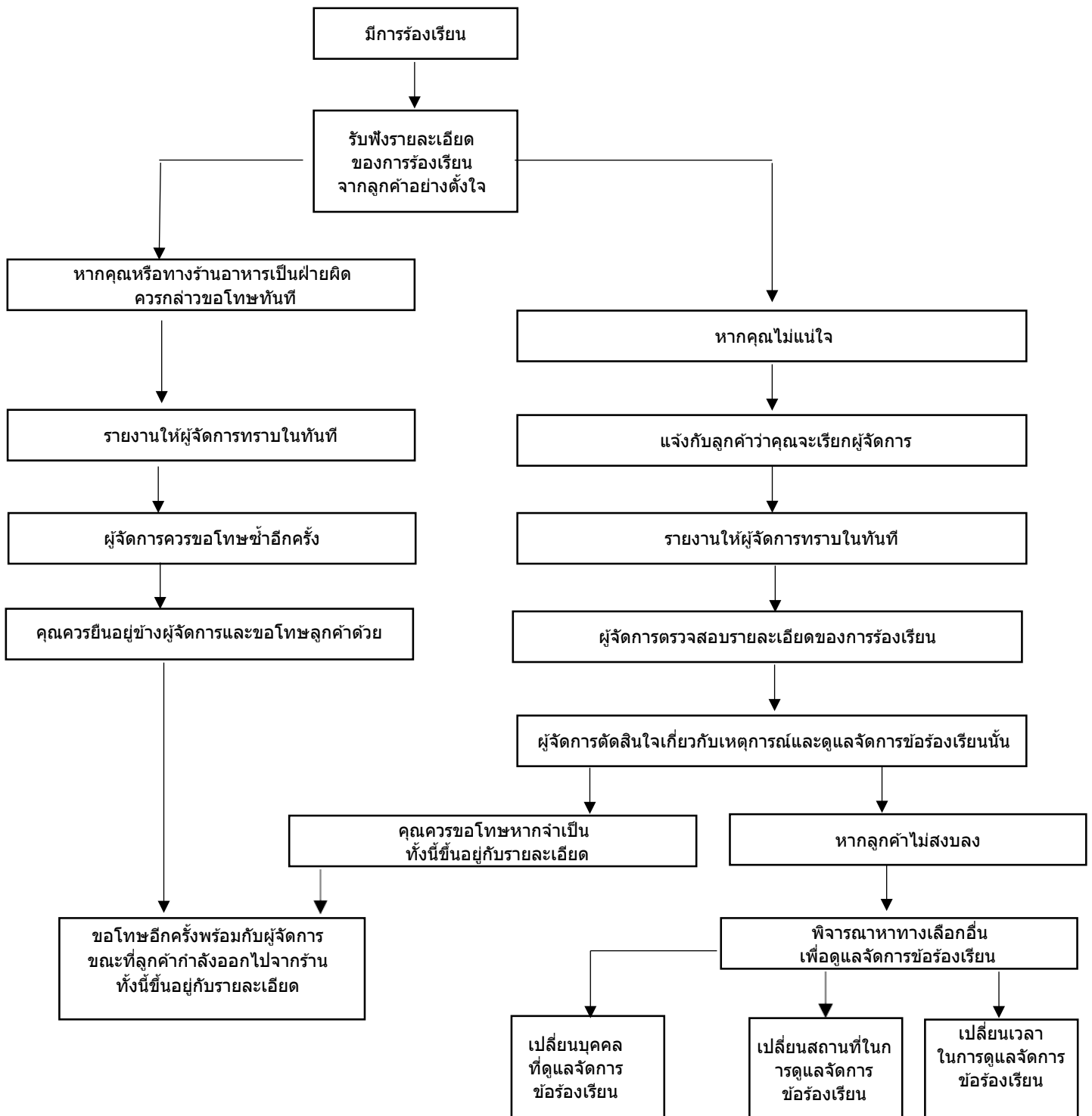
(1) แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

การร้องเรียนเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกเล็กน้อยของความไม่พอใจ ความคับข้องใจ

หรือประสบการณ์ที่ไม่พึงพอใจของลูกค้าได้สะสมเพิ่มขึ้นจนก้าวข้ามระดับที่พวกเขาสามารถทนได้

เมื่อมีการร้องเรียนเกิดขึ้นอาจมีเรื่องของความไม่พอใจหรือความคับข้องใจแบบเล็กน้อยที่สะสมมาหลายครั้งตั้งแต่ก่อนหน้านี้อยู่ ดังนั้น จึงเป็นเรื่องสำคัญที่คุณต้องเข้าใจให้ถูกต้องว่าลูกค้าไม่พอใจอะไรเพื่อเข้าไปดูแลจัดการสิ่งนั้น

(2) ขั้นตอนปฏิบัติทั่วไปเมื่อจัดการข้อร้องเรียน



2. การจัดการสถานการณ์ที่มีสิ่งแปลกปลอมในอาหาร

(1) “สิ่งแปลกปลอม” คืออะไร?

“สิ่งแปลกปลอม” หมายถึงสิ่งที่ไม่ควรมีอยู่ในอาหาร เช่น เส้นผม เศษพลาสติก เศษหิน หรือแมลง นอกจากนี้ ปัจจุบันลูกค้าอาจนับรวมไปถึงบางส่วนของอาหารมองว่าเป็นสิ่งแปลกปลอมด้วย เช่น เศษกระดูกจากเนื้อหรือก้างปลา

หากลูกค้ารับประทานสิ่งแปลกปลอมที่เป็นของแข็งซึ่งปะปนอยู่ในอาหาร สิ่งนี้อาจก่อให้เกิดการบาดเจ็บในช่องปากได้ ยิ่งไปกว่านั้น หากวัตถุที่ไม่ถูกสุขอนามัยเข้าไปสู่ร่างกาย อาจทำให้เกิดภาวะอาหารเป็นพิษได้ด้วย

<ประเภทของสิ่งแปลกปลอม>

(A) สิ่งแปลกปลอมที่มีสภาพแข็ง

สิ่งแปลกปลอมที่เป็นของแข็ง : เศษพลาสติก เศษแก้ว เศษโลหะ และเศษหิน ฯลฯ

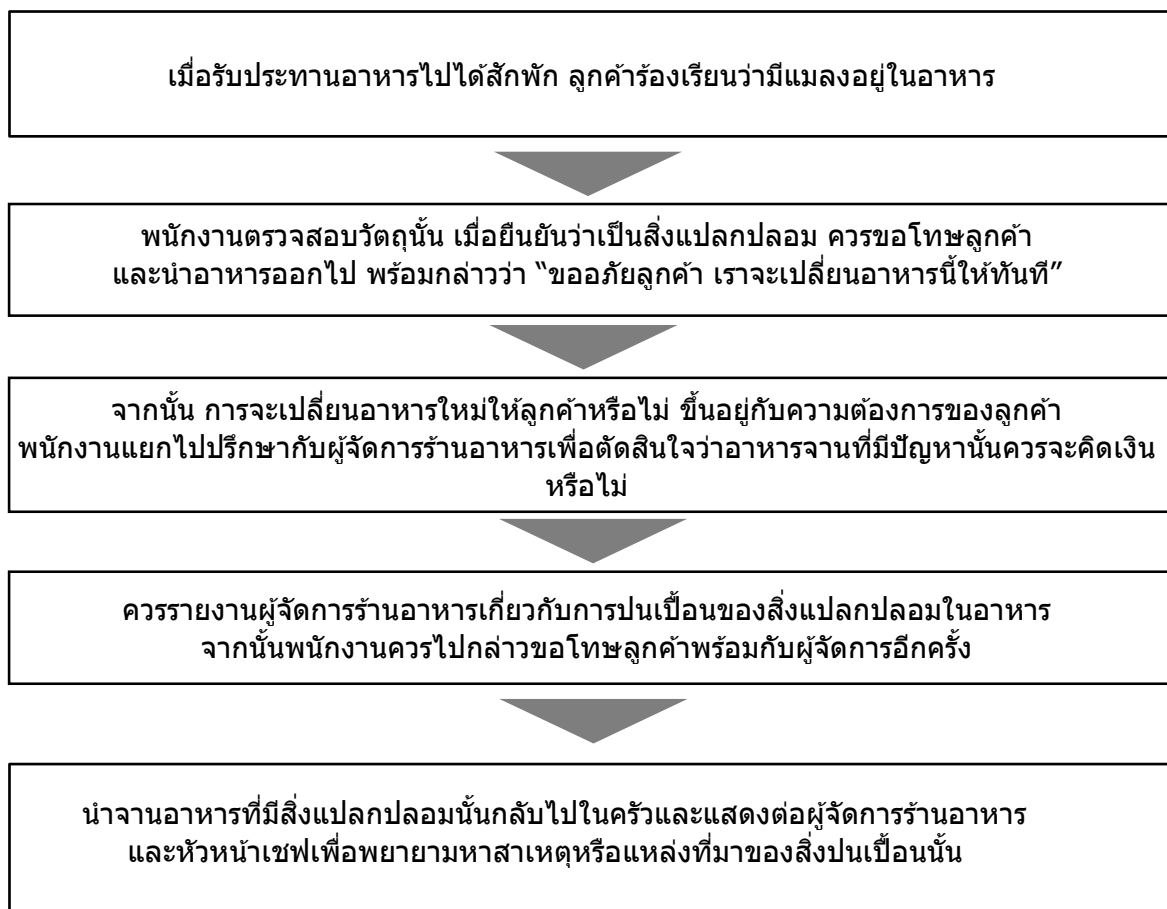
(B) สิ่งแปลกปลอมที่มีสภาพไม่แข็ง

สิ่งแปลกปลอมที่ไม่เป็นของแข็ง : แมลง เส้นผม เศษถุงพลาสติก เศษกระดาษ ฯลฯ



(2) การจัดการสถานการณ์ที่มีสิ่งแปลกปลอมในอาหาร

<ตัวอย่างเฉพาะ>



* โปรดทราบว่า นี่เป็นเพียงตัวอย่างหนึ่งของวิธีการจัดการกับสถานการณ์ หากร้านอาหารของคุณมีแนวทางปฏิบัติสำหรับเรื่องนี้แล้ว คุณควรปฏิบัติตามแนวทางนั้น

(3) เคล็ดลับในการป้องกันการปนเปื้อนของสิ่งแปลกปลอม (ภายนอกครัว)

- (A) อย่าเปิดประตูทิ้งไว้
- (B) เก็บขยะที่ตกตามพื้นไปทิ้งทันที
- (C) หากคุณเห็นแมลงในร้านอาหาร ควรจับแมลงในทันทีและหาสาเหตุว่าทำไมแมลงถึงเข้ามาได้
- (D) ทำความสะอาดตัวกรองของเครื่องปรับอากาศเป็นประจำ
- (E) อย่าใช้คลิปหนีบกระดาษ ลวดเย็บกระดาษ หรือดินสอใกล้กับอาหาร
- (F) ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณแต่งกายสะอาดและเรียบร้อยแล้ว เป็นต้น



(A)



(B)



(C)



(D)



(E)

V. ความรู้ในการจัดการภาวะฉุกเฉิน

1. การจัดการเมื่อมีผู้ป่วย

บางครั้งลูกค้าอาจเกิดอาการป่วยกะทันหันขณะรับประทานอาหาร ไม่ว่าจะเป็นสาเหตุจากร้านอาหารหรือไม่ก็ตาม ชีวิตลูกค้าอาจกำลังตกอยู่ในอันตรายโดยขึ้นอยู่กับแต่ละกรณี ดังนั้นคุณต้องไม่ตื่นตระหนกและเข้าช่วยเหลือได้อย่างถูกต้องและทันเวลาที่

(1) ตัวอย่างและวิธีการจัดการโดยทั่วไป

อาการ	วิธีการจัดการโดยทั่วไป
ลูกค้ารู้สึกไม่สบาย 	• เสิร์ฟน้ำดื่มให้ลูกค้าและพาไปพักผ่อนในบริเวณที่เงียบสงบ หากที่ร้านมีพื้นที่ดังกล่าว • นำทางลูกค้าไปห้องน้ำ เป็นต้น
ลูกค้าอาเจียน 	• เสิร์ฟน้ำดื่มให้ลูกค้าและนำผ้าสะอาดมาให้ลูกค้าหากตัวลูกค้าเปื้อน • ในอาเจียนอาจมีไวรัสหรือเชื้อโรคที่เป็นอันตรายอยู่ ควรทำความสะอาดโดยใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับงานนี้โดยเฉพาะ (ผ้ากันเปื้อน ถุงมือ เสื้อผ้า เป็นต้น) จากนั้นจึงฆ่าเชื้อตรงบริเวณที่ลูกค้าอาเจียน * วิธีนี้ไม่ใช้กับสถานการณ์ที่ลูกค้าอาเจียนเนื่องจากดื่มแอลกอฮอล์
ลูกค้าสำลักอาหาร 	• หากลูกค้าสามารถไอได้ ควรปล่อยให้ลูกค้าไอออกมา • ตบที่หลังของลูกค้าอย่างแรง 4 - 5 ครั้ง บริเวณระหว่างสะบัก • หากคุณยังไม่สามารถนำอาหารออกมาได้และลูกค้าหมดสติไป ควรโทรเรียกรถพยาบาลในทันที
ลูกค้ามีอาการแพ้อาหาร (ผิวเกิดผื่นแดงหรือเป็นลมพิษ) 	• เสิร์ฟน้ำดื่มให้ลูกค้าและพาไปพักผ่อนในบริเวณที่เงียบสงบ หากที่ร้านมีพื้นที่ดังกล่าว • ในกรณีของเด็ก อย่าปล่อยให้เด็กอยู่คนเดียว • หากลูกค้ามีอาการแพ้อาหารขั้นรุนแรง เช่น หายใจลำบาก ควรโทรเรียกรถพยาบาลทันที

2. การจัดการกรณีภัยพิบัติทางธรรมชาติ

ญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีภัยพิบัติทางธรรมชาติเกิดขึ้นบ่อยครั้ง เช่น แผ่นดินไหว เมื่อไม่นานมานี้เกิดน้ำท่วมหลายแห่งซึ่งมีสาเหตุจากฝนตกหนักเนื่องจากพายุไต้ฝุ่นหรือพายุฝน ยิ่งไปกว่านั้น ร้านอาหารใช้ไฟในการทำอาหาร จึงอาจมีความเสี่ยงจะเกิดไฟไหม้ได้

ในกรณีที่เกิดภัยพิบัติ สิ่งแรกที่คุณต้องทำคือตรวจสอบความปลอดภัยของตนเองก่อน หลังจากนั้นจึงค่อยมาตรวจสอบความปลอดภัยของลูกค้า

(1) ในกรณีที่เกิดแผ่นดินไหวรุนแรง

- (A) ให้ดูแลความปลอดภัยของตนเองก่อน
ควรหลบอยู่ใต้โต๊ะเพื่อปกป้องตนเองจากสิ่งของที่จะตกจากด้านบน
- (B) เมื่อคุณตรวจสอบความปลอดภัยของตนเองแล้ว
จากนั้นจึงตรวจสอบลูกค้าและร้องตะโกนบอกให้ลูกค้าเข้าไปหลบอยู่ใต้โต๊ะ
- (C) เมื่อแผ่นดินไหวสงบลง ควรตรวจสอบสถานการณ์รอบตัว
เมื่อแน่ใจแล้วว่าปลอดภัยจึงเริ่มอพยพลูกค้า
(ร้านอาหารจะมีตำแหน่งที่ตั้งอพยพและวิธีการอพยพซึ่งได้กำหนดไว้แล้วล่วงหน้า)
- (D) หากร้านอาหารมีความเสี่ยงที่จะได้รับความเสียหายจากคลื่นสึนามิ
ควรอพยพลูกค้าไปยังพื้นที่สูง
(ร้านอาหารจะมีตำแหน่งที่ตั้งอพยพและวิธีการอพยพซึ่งได้กำหนดไว้แล้วล่วงหน้า)



(2) ในกรณีที่เกิดอัคคีภัย

- (A) หากคุณพบว่ามีไฟไหม้ ให้ร้องตะโกนว่า “ไฟไหม้ ๆ” เพื่อแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบ (และเปิดเสียงสัญญาณเตือนภัย เป็นต้น)
- (B) จัดการกับไฟไหม้ตามหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายไว้ล่วงหน้าจากร้านอาหาร (เช่น พนักงานบางคนจะเป็นผู้ดับไฟ พนักงานคนอื่นจะช่วยอพยพลูกค้า เป็นต้น)
- (C) สำหรับผู้ที่พยายามดับไฟ ควรใช้งานถังดับเพลิงโดยเร็ว อย่างไรก็ตาม คุณควรอพยพออกจากอาคารทันทีหากไม่สามารถหยุดไฟรุนแรงได้ (กรณีที่ไฟลุกลามจนถึงเพดาน เป็นต้น)
- (D) สำหรับผู้ที่รับผิดชอบการอพยพลูกค้า ควรตะโกนแจ้งลูกค้าด้วยเสียงดังชัดเจนเกี่ยวกับเส้นทางอพยพและนำทางลูกค้าออกไปจากร้าน ควรย่อตัวให้ต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้
- (E) เมื่อคุณหลบออกมาได้แล้ว คุณไม่ควรกลับเข้าไปที่แหล่งกำเนิดไฟอีก และคุณยังควรแจ้งเตือนไม่ให้ลูกค้ากลับเข้าไปในร้านอาหารด้วย



<บทส่งท้าย>

บริษัทร้านอาหาร สมาคมร้านอาหาร และผู้สนับสนุนที่มีความรู้ทางวิชาการได้ช่วยกันจัดทำเอกสาร “การบริการลูกค้า” นี้ขึ้นมา โดยมีสมาคมบริการอาหารของญี่ปุ่นเป็นผู้รวบรวม

และเราขอแสดงความขอบคุณทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือเราในการจัดทำเอกสารนี้เป็นอย่างยิ่งอีกครั้ง

มีนาคม 2019

สมาคมบริการอาหารของญี่ปุ่น

<สาระสำคัญ>

■ ลิขสิทธิ์

- ลิขสิทธิ์ของ “เอกสารแนวทางสำหรับการทดสอบเพื่อประเมินทักษะในอุตสาหกรรมบริการอาหาร” เป็นของสมาคมบริการอาหารของญี่ปุ่น (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สมาคม”)

เมื่อใช้เอกสารเหล่านี้ ผู้ใช้งานจำเป็นต้องรับผิดชอบต่อการยืนยันเนื้อหาใด ๆ

ก็ตามซึ่งเป็นลิขสิทธิ์ของทางบุคคลที่สาม

โปรดทราบว่าเนื้อหาเหล่านี้ได้ถูกอ้างอิงถึงหรือถูกกล่าวถึงในแหล่งที่มาตามที่ได้รับอนุญาตจากบุคคลที่สามเพื่อเป็นการระบุหรือแนะนำ (ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม)

ว่าบุคคลที่สามนั้นเป็นผู้ถือสิทธิ์ของเนื้อหาดังกล่าว

■ ลิงก์

- คุณไม่ต้องขออนุญาตจากเราเมื่อจัดทำลิงก์
แต่ให้ระบุอย่างชัดเจนว่าลิงก์ดังกล่าวนั้นเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของ
“สมาคมบริการอาหารของญี่ปุ่น”

■ การอ้างอิงแหล่งที่มา

- หากคุณกำลังจะใช้เนื้อหาภายในเอกสารนี้ กรุณาอ้างอิงถึงแหล่งที่มาของเนื้อหา
- หากคุณกำลังจะแก้ไขหรือดัดแปลงกับเนื้อหาของเอกสารนี้
กรุณาตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากการอ้างอิงตามแหล่งที่มา (ดังที่อธิบายไว้ข้างต้น) ยิ่งไปกว่านั้น
ข้อมูลใด ๆ
ก็ตามที่คุณได้แก้ไขหรือดัดแปลงไปนั้นไม่ควรนำไปเผยแพร่หรือนำไปใช้งานในลักษณะที่บ่งบอกว่าข้อมูลดังกล่าวนั้นถูกจัดทำขึ้นโดยสมาคม

■ การปฏิเสธความรับผิดชอบ

- สมาคมจะไม่รับผิดชอบต่อการทำใด ๆ ก็ตามของผู้ใช้งานเมื่อนำเนื้อหาในเอกสารนี้ไปใช้
(รวมถึงการใช้งานข้อมูลที่ถูกแก้ไขหรือดัดแปลงแล้วจากเนื้อหาของเอกสารนี้ด้วย)
- เนื้อหาของเอกสารนี้อาจเปลี่ยนแปลง สับเปลี่ยน หรือถูกลบออกได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า