



เรื่อง หลักการ การให้บริการของแต่ละแผนกของบ้านพักนานาชาติภราดรภาพ

จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ หน่วยงานบ้านพักนานาชาติภราดรภาพ

มหาวิทยาลัยพายัพ

ปีการศึกษา 2561

สรุปการ KM

หัวข้อ หลักการการให้บริการของแต่ละแผนกในบ้านพักนานาชาติภราดรภาพ ปี 2561

สรุปการ KM ที่แต่ละแผนกมีเหมือนกัน มีดังนี้

1. การยิ้มแย้มแจ่มใส

- RA S-smile จะต้องยิ้มใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสทุกครั้งที่มีลูกค้ามาติดต่อ
- GSO การยิ้มแย้มแจ่มใส ความเต็มใจในการบริการ เป็นสิ่งแรกที่ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก

ประทับใจ

- SV ควรยิ้มแย้มอยู่เสมอ ไม่ควรทำสีหน้าไม่พอใจใส่ลูกค้า

2. การมีบุคลิกภาพที่ดี

- RA S-smart เราจะต้องแต่งตัวเรียบร้อย ดูดี ดูมีสง่า เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้า
- GSO บุคลิกภาพการแต่งกายของพนักงาน ต้องมีความเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย
- SV ความพร้อมเรื่องการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบและต้องมีความสะอาด
- ครั้ว ต้องแต่งกายให้เรียบร้อยและความพร้อมในตนเองก่อนเข้าปฏิบัติงาน

3. ความรวดเร็วในการให้บริการ

- RA S-speed เราต้องมีความรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อเป็นการประหยัดเวลา และสามารถบริการลูกค้าท่านอื่นได้อีกหลายคน

- GSO จะต้องมีความรวดเร็ว โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบัน เพราะความรวดเร็วของการปฏิบัติงานและให้บริการ จะเป็นสิ่งที่พึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

- ครั้ว จะต้องมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพร้อมอยู่เสมอ ทันทีที่ได้รับออเดอร์สั่งอาหาร
- SV ต้องมีความรวดเร็วทันเวลาในการให้บริการข้าวกล่องหรือออเดอร์ที่ลูกค้าสั่ง

.....