

MỘT SỐ GỢI Ý XỬ LÝ TÌNH HUỐNG
VÒNG CHUNG KHẢO NGHIỆP VỤ BÀN QUẢNG NINH 2020
(Các đội thi theo hình thức bốc thăm)

Câu hỏi 1: Tại sao nói khách hàng không bao giờ sai ?

Gợi ý trả lời:

- Khẳng định quan hệ của nhân viên bàn và khách là quan hệ của người phục vụ và người được phục vụ.
- Mọi công việc, cố gắng của nhân viên bàn, bar đều hướng tới sự hài lòng của khách vì thế không nên bao giờ đặt vấn đề là khách đúng hay sai.
- Tạo cho khách cảm nhận nhu cầu của mình luôn luôn được đáp ứng
- Vì vậy nhiệm vụ của nhân viên:
 - + Lắng nghe mọi ý kiến của khách, tránh tranh luận để tìm cách chứng minh khách sai.
 - + Tỏ ra thông cảm với khách.
 - + Đáp ứng ngay những nhu cầu của khách (nếu có thể).
 - + Tế nhị, nhẹ nhàng giải thích thuyết phục khách.
- Nếu nhân viên bàn, bar tìm cách chứng minh là khách sai thì chắc chắn nhà hàng, khách sạn sẽ mất khách và công việc đó của nhân viên bàn, bar sẽ là vô ích và vì thế "khách không bao giờ sai".

Câu hỏi 2: Bạn hãy nêu tầm quan trọng của bộ phận phục vụ bàn?

Gợi ý trả lời:

- Bộ phận phục vụ ăn uống là một trong những bộ phận cung cấp dịch vụ chính và cũng là bộ phận quan trọng trong NH, KS.
- Trong KS, NH, bộ phận phục vụ bàn giữ vị trí quan trọng trong việc tổ chức và thực hiện công việc đón tiếp, phục vụ khách ăn - uống hàng ngày và những bữa tiệc lớn, nhỏ.
- Bộ phận phục vụ bàn thông qua việc phục vụ trực tiếp nhu cầu ăn uống của khách, thực hiện chức năng bán hàng hoá, dịch vụ và tăng doanh thu cho nhà hàng, khách sạn.
- Họ có khả năng hiểu được tâm lý, thị hiếu ăn - uống của khách từ đó tham gia với bộ phận bếp, bar thay đổi thực đơn và cách chế biến các món ăn, đồ uống hợp khẩu vị với từng đối tượng khách nhằm thu hút được nhiều khách.

Câu hỏi 3: Là một nhân viên bàn bạn cho biết vì sao bạn quyết định tham gia cuộc thi này?

Gợi ý trả lời:

- Cảm tưởng và nhận thức về cuộc thi này.

- Ngày hội (Vui, nhộn nhịp, dịp gặp gỡ mọi đồng nghiệp...)
- Là dịp trao đổi học tập kinh nghiệm lẫn nhau để bổ sung, trau dồi kiến thức về nghề nghiệp.
- Tăng cường sự hiểu biết lẫn nhau, hiểu biết về các khách sạn, nhà hàng.
- Là dịp để ôn lại kiến thức, tự nhìn nhận, đánh giá về khả năng chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ và các kiến thức khác.
- Được chiêm ngưỡng trang phục và ngoại hình của những đồng nghiệp đại diện cho bộ mặt của các khách sạn, nhà hàng.
- Hội thi tạo lòng yêu nghề và tự tin vào nghề nghiệp.
- Hội thi đã khuyến khích, đẩy lên phong trào thi đua học tập và nâng cao trình độ chuyên môn.
- Hội thi sẽ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ trong ngành khách sạn, nhà hàng nói riêng và ngành du lịch nói chung.

Câu hỏi 4: Bạn hãy cho biết nhiệm vụ chung của bộ phận phục vụ bàn?

Gợi ý trả lời:

- Phục vụ khách ăn, uống hàng ngày và các bữa tiệc lớn, nhỏ trong KS, NH
- Phối hợp chặt chẽ với bộ phận bếp, bộ phận bar để phục vụ mọi yêu cầu của khách.
- Tổ chức sắp xếp, trang trí phòng ăn, quầy bar gọn gàng, mỹ thuật
- Đảm bảo vệ sinh phòng ăn, phòng tiệc và mọi trang thiết bị, dụng cụ phục vụ khách
- Thực hiện tốt vệ sinh cá nhân
- Có biện pháp phòng ngừa, bảo vệ an toàn và an ninh cho khách trong khi ăn uống.
- Quản lý các tài sản vật tư hàng hoá của nhà hàng.
- Thực hiện chế độ báo cáo hàng ngày
- Thường xuyên trao đổi, học tập nâng cao trình độ nghiệp vụ văn hoá, ngoại ngữ...

Câu hỏi 5: Bạn hãy nêu yêu cầu về đạo đức và chuyên môn nghiệp vụ đối với nhân viên phục vụ bàn, bar?

Gợi ý trả lời:

Yêu cầu về đạo đức:

- Luôn rèn luyện đức tính thật thà, lương thiện và có tính tự trọng.
- Có trách nhiệm cao và biết phối hợp trong công việc.
- Tránh ghen tỵ lẫn nhau.
- Ngăn nắp, trật tự, chấp hành tốt quy định của nhà hàng.

- Tránh phê bình, mất đoàn kết trong nhà hàng nhất là trước mặt khách.

Yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ:

- Am hiểu các phương thức và quy trình phục vụ, có kiến thức tổng quát về các món ăn trong thực đơn, các đồ uống phục vụ cho bữa ăn, giá cả các loại dịch vụ hàng hoá.
- Ân cần chu đáo, luôn quan tâm tới khách hàng, phải quan sát mọi hành vi cử chỉ của khách trong bữa ăn tại mỗi bàn và đoán được nhu cầu gì sẽ phát sinh.
- Có trí nhớ tốt có thể nhớ tên khách, nhớ yêu cầu của khách
- Khi tiếp xúc với khách phải lịch sự, nhẹ nhàng, diễn đạt dễ hiểu, biết ít nhất 1 ngoại ngữ chuyên ngành.

Câu hỏi 6: Bạn hãy kể một số nguyên nhân làm mất lòng khách?

Gợi ý trả lời:

- Xin hoặc đếm tiền “boa” (tiền thưởng) trước mặt khách
- Mải nói chuyện với nhau mà phớt lờ khách
- Thúc giục khách ăn nhanh lên để dọn dẹp về sớm
- Lời nói không văn minh lịch sự
- Khi phục vụ làm rớt thức ăn hoặc đồ uống lên áo khách
- Cố tình cộng nhầm hoá đơn để tính tăng thêm tiền
- Ăn uống trong khi phục vụ
- Cho khăn phục vụ vào túi quần hoặc kẹp dưới nách
- Làm nhàu nát, làm bẩn hoá đơn.
- Cài bút vào mang tai hoặc cài lên tóc.
- Tóc bần và rối, người có mùi hôi; Móng chân, tay bần
- Nhai kẹo cao su trong khi phục vụ
- Quần áo có vết mốc, bần hoặc vết dầu mỡ
- Hắt hơi một cách vô ý
- Cởi áo, vạt áo phía trước bần
- Tạt dề bần
- Không thực hiện đúng giờ làm việc
- Cãi nhau hoặc làm ồn trong lúc làm nhiệm vụ

Câu hỏi 7: Bạn hãy nêu nguyên tắc trong kỹ thuật bày bàn ăn?

Gợi ý trả lời:

- + Khi bày bàn người phục vụ đi theo một chiều nhất định
- + Các dụng cụ bày bàn phải để trên khay bê (trừ đĩa ăn có thể bê bằng tay)

+ Dụng cụ có hoa văn, nhãn hiệu trang trí, khi bày bàn quay cùng chiều về phía khách

+ Bày dụng cụ ăn uống theo yêu cầu của thực đơn

+ Khoảng cách giữa các bộ đồ ăn cách nhau từ 50-60cm

+ Khoảng cách từ đầu bàn đến bộ đồ ăn thứ nhất từ 25-30cm (tính từ mép đĩa)

+ Khi đặt các loại bát, đĩa xuống bàn phải có khăn lót tay. Đối với ly, cốc, tách cầm ở chân hay phần thân; dao, đĩa, thìa, đũa cầm ở đằng chuôi trong khi bày bàn.

+ Dao, thìa, đũa được đặt ở bên tay phải, đĩa bên tay trái khách, thìa múc xúp đặt ngửa.

+ Người phục vụ đặt dụng cụ từ trong ra ngoài ngược lại với thứ tự dùng của khách từ ngoài vào trong.

Sau khi bày bàn, nhân viên phục vụ phải kiểm tra các đồ dùng, dụng cụ bày bàn xem đã đúng với qui chuẩn hay chưa.

Câu hỏi 8: Hãy trình bày cách rót rượu, bia?

Gợi ý trả lời:

* **Trước khi rót:** Người phục vụ đứng về phía tay phải khách, tư thế đứng giống như khi thay đặt dụng cụ ăn. Tay phải cầm ngang chai, tay trái dùng khăn phục vụ lau khắp chai từ trên miệng xuống, sau rồi dùng động tác mở nút chai.

* **Khi rót:** Tay trái cầm khăn gấp gọn để sau lưng, tay phải cầm 1/3 phía dưới chai, nhãn quay ra ngoài đồng thời chân phải bước lên đứng vào khoảng giữa hai ghế, thân người hơi nghiêng về phía khách, đưa miệng chai sát và cách miệng cốc hoặc miệng ly 1cm. Nghiêng chai rót từ từ.

* **Sau khi rót xong:** Khi dùng rót, tay phải cầm chai xoay 1/2 vòng, cổ tay chuyển từ sấp sang ngửa, đưa dần chai lên thẳng đứng, đứng vững chân trái, rút chân phải, sau đó lấy khăn lau miệng chai, rót tiếp đến khách cuối cùng.

Câu hỏi 9: Nếu căn cứ vào hình thức tổ chức thì có mấy loại tiệc? Hãy nêu đặc điểm cơ bản của từng loại tiệc?

Gợi ý trả lời:

Nếu căn cứ vào hình thức tổ chức thì có 4 loại tiệc.

1. Tiệc ngồi (Tiệc nóng):

Đặc điểm: Số khách tham dự ít hơn tiệc đứng, thời gian ăn kéo dài hơn tiệc đứng; Là loại tiệc thông dụng, được sử dụng nhiều, bao gồm nhiều cách ăn và tính chất khác nhau; Thường được tổ chức một cách thân mật hơn là tính lễ nghi, thường được tổ chức vào giờ bữa ăn chính; Các món ăn của tiệc phần nhiều là món ăn nóng, thực đơn đặt trước.

2. Tiệc đứng (tiệc nguội)

Đặc điểm: Luôn luôn là phục vụ buffet (tự phục vụ) khách được thoải mái lựa chọn thức ăn mình ưa thích từ bàn tiệc, có thể vừa ăn vừa đi lại trò chuyện.

Tiệc đứng thường tổ chức vào ngày lễ lớn, số khách tham dự đông, thời gian tổ chức ngắn hơn tiệc ngồi, khách đi lại chuyện trò thân mật, thoải mái nhưng mang tính long trọng lễ nghi

3. Tiệc rượu: Phục vụ đồ uống nhiều hơn ăn, thường có các món ăn nhẹ. Trong bữa tiệc người ta dùng đủ các loại rượu khác nhau và ít dùng rượu mạnh.

+ Hình thức: Nhẹ nhàng, thân mật, thoải mái.

+ Món ăn thường có một số món ăn để nhắm rượu

4. Tiệc trà/cà phê (có thể phục vụ cả hai hình thức đứng hoặc ngồi)

Tiệc trà là hình thức tiệc với những đặc trưng sau:

- Thời gian tổ chức có thể vào ban ngày hoặc chiều tối.

- Số lượng khách mời hạn chế.

- Thực đơn gồm trà và các món ăn, đồ uống nhẹ.

Câu hỏi 10: Sau khi ăn uống ở nhà hàng chúng ta xong, cầm hoá đơn thanh toán, người khách phàn nàn “cũng đồ ăn, thức uống này, nhà hàng ở đây đắt thế?” nếu là bạn là người phục vụ, bạn trả lời thế nào?

Gợi ý trả lời:

Quan điểm: Phải giữ bình tĩnh và có thái độ nghiêm túc trong vấn đề này. Giải thích cho khách để khách thấy được những ưu điểm nổi bật của NH, KS mình.

Ví dụ: Dạ, có thể ở cửa hàng khác rẻ hơn nhưng chắc ông bà đã đánh giá được chất lượng phục vụ và chất lượng món ăn của nhà hàng chúng tôi rồi chứ ạ? Nhà hàng chúng tôi đã lựa chọn rất kỹ nguyên liệu chế biến đầu vào nên giá mua nguyên liệu hơi cao hơn các hàng khác một chút ít. Mong ông bà hiểu cho; tôi có trách nhiệm sẽ phản ánh vấn đề thắc mắc của ông bà lên giám đốc nhà hàng để nghiên cứu, tính toán lại việc nhập nguyên liệu đầu vào với giá rẻ hơn.

Câu hỏi 11: Nếu không biết cười, hãy đừng là người bán hàng. Là nhân viên nhà hàng bạn hiểu câu nói đó như thế nào?

Gợi ý trả lời:

- Khăng định nụ cười là cần thiết trong cuộc sống, trong giao tiếp nói chung:

+ Tạo sự thân mật, gần gũi.

+ Tạo sự thông cảm, hiểu biết lẫn nhau.

- Nụ cười rất quan trọng đối với người bán hàng nói chung:

+ Gây ấn tượng ban đầu tốt đẹp với khách.

+ Tạo sức hấp dẫn, lôi kéo, chào mời khách với sản phẩm của người bán.

+ Tạo sự thân mật, gần gũi và hiểu biết (về nhu cầu, khả năng thanh toán...)

+ Dễ dàng thuyết phục khách.

+ Để lại ấn tượng tốt đẹp trong lòng khách (hướng tới sự quay trở lại của khách).

- Nụ cười đối với nhân viên bàn, bar còn quan trọng hơn vì:

+ Nhân viên bàn, bar cũng là người bán hàng đồng thời là người cung cấp dịch vụ (Quảng cáo, chào bán đồ ăn, thức uống nhưng đồng thời đón tiếp phục vụ khách).

+ Sản phẩm bán chủ yếu là dịch vụ:

- Là sản phẩm vô hình - khách chỉ hiểu và đánh giá được sau khi đã sử dụng.

- Hầu hết là sản phẩm không thể lưu kho cất giữ được; phải sử dụng đồng thời cùng thời gian sản xuất ra chúng.

- Chất lượng của sản phẩm được đánh giá chủ yếu bằng sự hài lòng của khách mà sự hài lòng của khách phụ thuộc vào tâm trạng của khách lúc đó.

- Nụ cười của nhân viên bàn, bar sẽ làm khách:

+ Quên đi mệt mỏi, bực bội.

+ Xoá đi sự cách biệt, sự xa lạ giữa khách và nhà hàng, khách sạn.

+ Tạo ấn tượng tốt đẹp, thân mật (để làm khách hài lòng bỏ qua những khiếm khuyết nhỏ của nhà hàng, khách sạn).

+ Làm khách nhớ đến và quay trở lại nhà hàng, khách sạn.

+ Khách thoải mái, tâm trạng vui vẻ sẽ ăn, uống nhiều hơn

Câu hỏi 12: Anh, chị hãy nêu yêu cầu phục vụ ăn uống tại buồng trong khách sạn.

Gợi ý trả lời:

1. Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng:

- Đảm bảo ghi và nhắc lại một cách chính xác yêu cầu gọi món của khách và các món khách gọi phải có trong thực đơn phục vụ tại buồng;

- Thông báo với khách khoảng thời gian đồ ăn uống khách đã yêu cầu sẽ được mang lên buồng.

- Gợi ý cho khách các món ăn, đồ uống khác để hoàn thiện yêu cầu gọi món của khách

- Phục vụ các yêu cầu đặc biệt khác của khách nếu có

2. Chuẩn bị và phục vụ tại buồng:

- Kiểm tra lại món ăn xem có đúng món khách yêu cầu và được trình bày đẹp trước khi phục vụ khách

- Sử dụng xe đẩy và thiết bị chuyên dụng để mang đồ ăn uống lên buồng cho khách

- Phục vụ khách theo đúng tiêu chuẩn và quy trình quy định

- Giải quyết mọi phát sinh liên quan đến yêu cầu gọi món của khách trong quá trình phục vụ đồ ăn uống cho khách.

3. Xuất hóa đơn phục vụ tại buồng cho khách

- Xác nhận lại hóa đơn với thông tin chính xác về khách hàng;

- Giữ lại liên có chữ ký của khách hàng
- Thông báo với giám sát viên nếu có bất kỳ sự cố gì hoặc vấn đề liên quan xảy ra.

- Giao lại hóa đơn cho bộ phận thu ngân

4. Dọn dẹp đồ ăn uống phục vụ tại buồng:

- Dự tính thời gian thích hợp để thu dọn đồ ăn uống;
- Kiểm tra lại với khách trước khi dọn đồ ăn uống
- Đảm bảo thực hiện việc dọn dẹp theo đúng tiêu chuẩn và quy trình quy định.

5. Duy trì các dụng cụ phục vụ tại buồng để sẵn sàng sử dụng

- Đảm bảo dụng cụ phục vụ tại buồng luôn sạch sẽ
- Đặt các dụng cụ vào đúng vị trí đã quy định
- Kiểm tra số lượng đầy đủ cho lần phục vụ kế tiếp.

Câu hỏi 13: Anh, chị hãy nêu quy trình phục vụ nhà hàng

Gợi ý trả lời:

1. Trước giờ phục vụ

- Vệ sinh khu vực làm việc
- Chú ý đến các thiết bị điện, báo cáo nếu có hỏng hóc, để ý đến nhiệt độ phòng, ánh sáng...
- Sắp xếp bàn ghế theo sổ đặt nếu có
- Kiểm tra lại xem bàn, ghế có bị cập kiêng không
- Trải khăn bàn, gập khăn ăn/ giấy ăn
- Lau lại các đồ inox (dao đĩa), đồ thủy tinh, đồ sứ...
- Kiểm tra các lọ muối tiêu
- Cắm hoa hoặc thay nước cho hoa
- Set up bàn
- Lấy đồ dự trữ cho bàn chờ: dao, đĩa, bát đĩa, cốc, chén...
- Chuẩn bị khăn lau bàn, đĩa gạt vụn bánh mì
- Chuẩn bị quyển phiếu ghi và bút
- Kiểm tra với nhà bếp, quầy bar xem có món gì thiếu không
- Chuẩn bị thực đơn đủ dùng và để nơi thuận tiện nhất để phục vụ khách

2. Trong giờ phục vụ

- Chào hỏi khách
- Đưa khách vào bàn và đưa thực đơn
- Nhận yêu cầu đồ ăn, đồ uống

- Phục vụ đồ ăn, đồ uống
- Dọn đĩa
- Nhận yêu cầu tráng miệng/trà/cà phê
- Phục vụ tráng miệng/trà/cà phê
- Dọn đồ tráng miệng
- Thanh toán

2 Kết thúc quá trình phục vụ

- Mang đồ bản đến vị trí qui định để đồ bản
- Dọn bàn
- Sắp xếp lại bàn ghế
- Lau dao đĩa
- Dọn dẹp bàn chờ
- Đánh rửa các khay phục vụ
- Điều chỉnh ánh sáng và nhiệt độ trong phòng
- Xem sổ đặt để có kế hoạch tiếp theo

Câu hỏi 14: Anh, chị hãy nêu cách tiếp nhận yêu cầu từ khách

Gợi ý trả lời:

- **Hỏi khách:** "Anh/ chị đã sẵn sàng gọi món chưa?"

- **Ghi chép:** Ghi các yêu cầu của khách theo trình tự phục vụ; Ghi rõ các yêu cầu đặc biệt; Có cách phân biệt món lên trước, món lên sau; Thống nhất cách viết tắt trong phiếu ghi: Chú ý số lượng món, số bàn, số ghế, thời gian...

- **Nhắc lại:** Tất cả các yêu cầu của khách cần được nhắc lại để giảm bớt nhầm lẫn; Có thể nhắc lại ngay sau khi khách gọi món hoặc nhắc lại khi đã ghi xong yêu cầu của khách bao gồm số lượng, tên món...

- **Giải thích, gợi ý:** cần hiểu được tất cả các món trong thực đơn để có thể giải thích cho khách, bao gồm: Cách nấu, các phụ gia đi cùng, các nguyên liệu chế biến, định lượng của món ăn

- **Phong cách:** Luôn giữ khoảng cách nhất định với khách (không quá gần, không quá xa); Nhìn vào khách khi họ gọi món; Luôn tươi cười, niềm nở và sẵn sàng giúp đỡ; Nói lời cảm ơn mỗi khi ghi xong yêu cầu của khách./.