

Kỹ năng đặc định loại 1

Tài liệu đào tạo

Kỳ thi đo lường kỹ năng ngành dịch vụ ăn

[Tổng quan về tiếp khách]

Phiên bản 1 (bản sửa đổi ngày 15 tháng 4 năm 2021)

Hiệp hội Dịch vụ Thực phẩm Nhật Bản

<Mở đầu>

Tài liệu đào tạo Kỳ thi đo lường kỹ năng ngành dịch vụ ăn uống là tài liệu giới thiệu về kiến thức, kỹ năng cơ bản cần thiết để làm việc trong ngành dịch vụ ăn uống (cửa hàng ăn uống, v.v...) với tư cách là Kỹ năng đặc định loại 1. Ngoài ra, tiếng Nhật được sử dụng trong tài liệu này cũng là tiếng Nhật cơ bản cần thiết để làm việc trong ngành dịch vụ ăn uống (cửa hàng ăn uống, v.v...).

Kỳ thi kỹ năng để lấy tư cách lưu trú là Kỹ năng đặc định loại 1 lấy cấu trúc từ 3 môn học.

- | | | |
|--|-------|-------------------------------|
| a. Quy tắc về quản lý vệ sinh | • • • | [Quản lý vệ sinh] |
| b. Quy tắc chủ yếu về nghiệp vụ chế biến | • • • | [Chế biến thức ăn và đồ uống] |
| c. Quy tắc chủ yếu về nghiệp vụ dịch vụ tiếp khách | • • • | [Tổng quan về tiếp khách] |

Và tài liệu đào tạo này cũng đang được cấu trúc theo 3 môn học này.

Tài liệu này giới thiệu về “Tổng quan về tiếp khách”, là tài liệu chủ yếu liên quan đến kiến thức dịch vụ tiếp khách cần thiết để làm việc trong ngành dịch vụ ăn uống (cửa hàng ăn uống, v.v...). Trong tài liệu này, các kiến thức, v.v... cơ bản cần thiết cho nghiệp vụ sẽ được giới thiệu lần lượt, nhưng tùy theo nội dung mà một số trường hợp sẽ khác với quy tắc tại nơi làm việc khi làm việc thực tế, v.v... Về mặt quan điểm cơ bản là giống nhau, nhưng tùy theo nơi làm việc mà có cách làm khác nhau. Trong trường hợp đó, hãy làm theo các quy tắc của nơi làm việc.

Mục lục

1. Kiến thức về tiếp khách

- (1) Dịch vụ tiếp khách
- (2) Động tác cơ bản khi tiếp khách
- (3) Tác phong khi ăn
- (4) Đối ứng với đối tượng khách hàng cần được quan tâm
- (5) (Dịch vụ) phục vụ thích hợp
- (6) Thuật ngữ tiếp khách cơ bản và cách sử dụng

2. Kiến thức về thực phẩm

- (1) Dị ứng thực phẩm
- (2) Phục vụ rượu
- (3) Dinh dưỡng
- (4) Vị giác
- (5) Đa dạng hóa món ăn

3. Kiến thức về quản lý cửa hàng

- (1) Công việc chuẩn bị mở cửa, đóng cửa
- (2) Công việc dọn dẹp vệ sinh (ngoại trừ nhà bếp)
- (3) Kiến thức về thanh toán bằng tiền mặt và không dùng tiền mặt

4. Kiến thức về xử lý than phiền

- (1) Xử lý than phiền của khách hàng
- (2) Xử lý khi xảy ra lẫn dị vật

5. Kiến thức về xử lý khẩn cấp

- (1) Xử lý khi khách hàng rơi vào trạng thái sức khỏe không tốt
- (2) Xử lý khi xảy ra thảm họa

1. Kiến thức về tiếp khách

(1) Dịch vụ tiếp khách

① Đặc trưng của dịch vụ khách hàng

(Đặc trưng của dịch vụ tiếp khách ở Nhật ~ “Sự hiếu khách (Omotenashi)” và cách thể hiện~)

Sau đây là một số trường hợp ví dụ về đặc trưng của dịch vụ tiếp khách tại Nhật.

Điều khiến du khách người nước ngoài ngạc nhiên nhất khi đến Nhật là

- Đi đến đâu cũng thấy dọn dẹp vệ sinh cực kỳ tỉ mỉ, rất gọn gàng và sạch sẽ
- Người Nhật Bản thân thiện, tử tế, lễ nghĩa

đây chính là những điều thường được nghe nhiều nhất.

Đây là một nét văn hoá mà người Nhật đã tích lũy trong suốt chiều dài lịch sử của mình. Văn hoá này được thể hiện qua cụm từ “Sự hiếu khách (Omotenashi)”. Omotenashi = Sự hiếu khách (Hospitality). Đặc trưng của dịch vụ tiếp khách ở Nhật “Sự hiếu khách (Omotenashi)” này cũng đã được sử dụng như một từ khoá để quảng bá cho Thế vận hội Olympic Tokyo.

Ngành dịch vụ ăn uống (cửa hàng ăn uống, v.v...) là một trong những ngành kinh doanh dịch vụ khách hàng giống như khách sạn, tàu du lịch, công viên giải trí, v.v... Do đó, trong ngành dịch vụ tiếp khách như cửa hàng ăn uống, v.v..., “Lòng hiếu khách” rất quan trọng để thực hiện “Sự hiếu khách (Omotenashi)”.

<Điều quan trọng để thể hiện được “Lòng hiếu khách”>

Ở Nhật, khi thể hiện “Lòng hiếu khách” với đối phương, điều quan trọng là phải tuân thủ các động tác (hay còn gọi là hình thức) theo quy định. Có nhiều hình thức thể hiện "Lòng hiếu khách", nhưng trong mỗi hình thức đều có “cách thức” cơ bản = Form, nên hãy ghi nhớ các “cách thức” này. Đồng thời hãy luyện tập để có thể biểu đạt “cách thức” đúng cách.

- a. Ghi nhớ “cách thức” thể hiện Lòng hiếu khách
- b. Luyện tập để có thể biểu đạt “cách thức” đúng cách.

② Sự hài lòng của khách hàng

Sự hài lòng của khách hàng (CS: Customer Satisfaction) là khái niệm để chỉ việc làm cho khách hàng có được trạng thái vui vẻ.

Điều quan trọng là lúc nào cũng phải nghĩ đến sự hài lòng của khách hàng khi làm việc.

<Hài lòng và bất mãn>

“Hài lòng” và “bất mãn” được hình thành do sự khác biệt giữa cảm giác kỳ vọng của khách hàng và trải nghiệm dịch vụ thực tế nhận được. Cảm giác kỳ vọng của khách hàng nghĩa là khách hàng đoán rằng nếu là cửa hàng này thì “có lẽ sẽ có sản phẩm và dịch vụ ở mức này”. Và cảm giác kỳ vọng của khách hàng chịu ảnh hưởng từ những điều sau đây.

- a. Trải nghiệm của khách hàng
- b. Sự hiểu biết của khách hàng
- c. Bầu không khí trong cửa hàng
- d. Giá cả v.v...

Hãy ý thức được việc này để cung cấp dịch vụ đáp ứng với kỳ vọng của khách hàng, hướng đến sự hài lòng và để lại ấn tượng tốt cho khách hàng.

<Repeater (lặp lại)>

Repeater là khái niệm để chỉ việc khách hàng đến cửa hàng nhiều lần. Nếu khách hàng cảm thấy hài lòng vì dịch vụ của cửa hàng thì lần tiếp theo họ cũng sẽ lại muốn đến cửa hàng đó. Những khách hàng như vậy sẽ là những khách hàng rất quan trọng cho cửa hàng.

<Hình ảnh về sự hài lòng của khách hàng>

- | | | | |
|------------------|---|-------------|---|
| Cảm giác kỳ vọng | < | Trải nghiệm | … “Hài lòng” (nếu “hài lòng” nhiều sẽ “ấn tượng”) |
| Cảm giác kỳ vọng | = | Trải nghiệm | … Bình thường |
| Cảm giác kỳ vọng | > | Trải nghiệm | … “Bất mãn” (nếu “bất mãn” nhiều sẽ “than phiền”) |

Những khách hàng “hài lòng” sẽ lại muốn đến cửa hàng để được phục vụ.



Khách đến nhiều lần = Repeater (lặp lại) (khách quan trọng)

③ Yếu tố chính quyết định sự hài lòng của khách hàng “QSCA”

Khách hàng trả tiền cho "giá trị" = những gì mà cửa hàng cung cấp. Do đó, nếu “giá cả” không tương xứng với “giá trị” được cung cấp thì khách hàng sẽ không hài lòng. “Giá trị” mà khách hàng đòi hỏi ở cửa hàng gồm có 4 yếu tố chính sau đây. QSCA là tên gọi được lấy từ các chữ cái đầu trong tiếng Anh của 4 yếu tố này.

a. Chất lượng món ăn (Q: Quality: độ ngon của món ăn)

Giá trị cung cấp cho khách tại cửa hàng ăn uống chính là "độ ngon của món ăn". Độ ngon không chỉ dừng lại ở hương vị món ăn, mà độ tươi của nguyên liệu và hình thức bên ngoài của món ăn cũng là yếu tố quan trọng. Chất lượng của món ăn chủ yếu phụ thuộc các yếu tố sau.

- Đồng nhất về hương vị, số lượng, trình bày (lần nào cũng giống nhau)
- Phục vụ với nhiệt độ phù hợp (món nóng phải nóng, món lạnh phải lạnh)
- Tốc độ (đặc biệt là khi đông khách vào bữa trưa hoặc khi phục vụ thức ăn nhanh)

b. Dịch vụ tiếp khách (S: Service: độ chuyên nghiệp trong dịch vụ tiếp khách)

Điều quan trọng là có thể nhớ và chắc chắn về tất cả các dịch vụ cung cấp cho khách hàng. Thông thường, tại các cửa hàng đều có các quy tắc và hướng dẫn quy định cách thức phục vụ, nên hãy học cẩn thận.

<Mim cười và giao tiếp bằng mắt>

Đây gọi là tương tác qua ánh mắt giữa bản thân và khách hàng bằng khuôn mặt tươi cười. Khi tiếp khách, hãy ý thức rằng phải luôn mim cười và giao tiếp bằng mắt. Ngoài ra, hãy tiếp chuyện bằng giọng nói khỏe và đầy sức sống.

c. Cảm giác sạch sẽ (C: Cleanliness: cảm giác sạch sẽ về cửa hàng và nhân viên)

Cảm giác sạch sẽ là chỉ trạng thái dọn dẹp sạch sẽ kỹ càng, sắp xếp ngăn nắp gọn gàng. Ngoài ra, từ trái nghĩa của sạch sẽ đó là không sạch sẽ.

<(Ví dụ) Cửa hàng đem lại cảm giác sạch sẽ>

- Trong cửa hàng tất cả đều phải được dọn dẹp vệ sinh cẩn thận.
- Trong cửa hàng tất cả đều phải được sàng lọc, sắp xếp gọn gàng.
- Trang phục và diện mạo của tất cả nhân viên phải chỉnh chu, v.v...

Tại cửa hàng ăn uống, cảm giác sạch sẽ là điều rất quan trọng. Cho dù cửa hàng có phục vụ món ăn ngon như thế nào đi nữa thì cũng sẽ không có khách hàng nào muốn dùng bữa tại cửa hàng không sạch sẽ và có mùi khó chịu. Hơn nữa, nếu cửa hàng không sạch sẽ, có khả năng vi khuẩn, v.v... gây hại cho người sẽ sinh sôi.

d. Bầu không khí (A: Atmosphere: sự thoải mái của bầu không khí trong và ngoài quán)

Khách hàng sẽ chọn cửa hàng phù hợp theo mục đích của họ. Tiêu chuẩn để đánh giá vào lúc đó được gọi là bầu không khí. Bầu không khí được đánh giá dựa trên hai phương diện, một là yếu tố hữu hình như cảnh quan bên ngoài hoặc trang thiết bị của cửa hàng, v.v..., và hai là yếu tố vô hình như cách tiếp khách, v.v... Ngoài ra, cơ sở để tạo nên bầu không khí chính là sự thoải mái.

<Bầu không khí>

- Các yếu tố hữu hình

: cảnh quan bên ngoài cửa hàng, trang thiết bị, hình ảnh bên trong cửa hàng, v.v...

- Các yếu tố vô hình : món ăn, tiếp khách, thái độ nhân viên, v.v...

<Ví dụ về những điều tạo nên sự thoải mái>

- Quản lý nhiệt độ trong cửa tiệm
- Bầu không khí của cửa hàng hoặc BGM (âm nhạc) mở theo khung giờ, đèn chiếu sáng, v.v...

(2) Động tác cơ bản khi tiếp khách

① Lời chào

Lời chào là giao tiếp đầu tiên trao đổi giữa người và người. Cho dù xảy ra những lo lắng hay khó chịu, bạn hãy cứ tươi cười rạng rỡ khi chào hỏi.

<Ví dụ về cách chào hỏi chuẩn mực>

- Khi chào khách, nhìn khách bằng ánh mắt thân thiện và tiếp chuyện nhiệt tình với giọng nói to. Điều này được gọi là "mim cười và giao tiếp bằng mắt".
- Tích cực chủ động chào khách trước.

② Khuôn mặt tươi cười

Khuôn mặt tươi cười là biểu cảm cười tươi để thể hiện sự vui mừng và hạnh phúc. Đó là một yếu tố rất quan trọng trong giao tiếp với mọi người. Tiếp khách chuyên nghiệp là phải có ý thức nở nụ cười khi tiếp khách. Nếu bạn tiếp khách với khuôn mặt tươi cười, khách hàng sẽ có ấn tượng rất tốt, dẫn đến nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

<3 điểm tạo nên khuôn mặt tươi cười (ánh mắt – khóe miệng – tinh thần)>

- Mim cười và giao tiếp bằng mắt

Khuôn mặt tươi cười và giao tiếp bằng mắt là tương tác qua ánh mắt giữa bản thân và đối phương. Đồng thời thể hiện cho đối phương thấy cảm xúc của mình qua ánh mắt thân thiện.

- Nhếch cả hai khóe miệng

Khi nhếch cả hai khóe miệng sẽ thể hiện được niềm vui và hạnh phúc.

- Khi hạ đuôi mắt xuống sẽ thể hiện được cảm xúc rạng rỡ, vui tươi, thân thiện của bản thân

Khi hạ đuôi mắt xuống, sự thân thiện sẽ được thể hiện hiệu quả hơn.



Ánh mắt



Khóe miệng



Tinh thần

③ Trang phục, diện mạo bên ngoài

Hãy lưu ý những điều sau đây để đồng phục và diện mạo bên ngoài sạch sẽ, phù hợp. Về cơ bản, đó là sạch sẽ, gọn gàng và đúng mực.

	Những mục lưu ý chính
Tóc	Chỉnh sửa tóc gọn gàng, chú ý vấn đề gàu. Tóc dài qua vai thì phải buộc lại. Tóc mái dài thì phải kẹp lên để không che khuôn mặt.
Khuôn mặt	Râu cần phải cạo mỗi ngày. Chải răng sạch sẽ, chú ý đến bệnh hôi miệng. Trang điểm mỏng nhẹ. Ngoài ra, không xịt nước hoa nồng nặc.
Móng tay/chân	Móng tay phải cắt ngắn. Chú ý đất bản ở giữa đầu ngón tay và móng tay. Không được sơn móng tay vì có thể sẽ lẫn dị vật vào món ăn.
Đồ trang sức	Về nguyên tắc, không đeo trang sức trên người. Không đeo đồ có giá trị cao, đồng hồ xa hoa.
Đồng phục	Đồ mang trên người phải sạch sẽ. Chú ý đến vết bẩn hoặc nếp nhăn. Cài tất cả nút áo và mặc đúng cách.
Giày	Không giẫm gót giày. Không sử dụng giày sandal.

④ Cách đứng, cách đi

Cơ bản là phải giữ thẳng lưng và hành động một cách nhanh nhẹn. Hãy chú ý làm những điều sau đây.

- a. Giữ thẳng lưng (không dựa vào cột hoặc tường, mà phải đứng thẳng)
- b. Ánh mắt luôn hướng về phía chỗ ngồi của khách (tuy nhiên, không được nhìn chằm chằm vào khách)
- c. Tay đan lại ở trước (không được khoanh tay hoặc bỏ tay vào túi)
- d. Dồn lực vào phần cẳng chân, giữ thẳng đầu gối.
- e. Giữ vững gót chân khi cúi đầu chào, v.v...

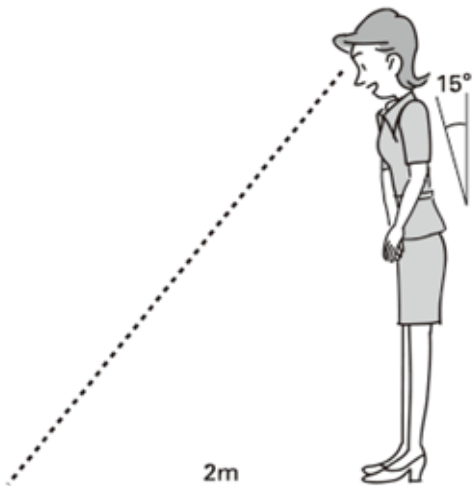
Ngoài ra, nếu đi ngược chiều với khách ở lối đi thì phải luôn luôn để khách đi qua trước. Ngay cả khi đang vội thì về cơ bản cũng phải nhường lối đi cho khách. Khi đang cầm khay, v.v..., hãy cẩn thận để không va vào khách.

⑤ Cúi chào

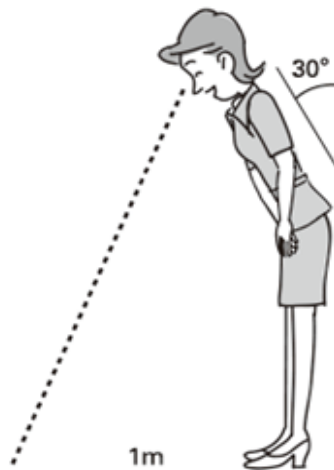
Có 3 loại cúi chào theo từng mục đích. Hãy hiểu rõ từng mục đích và cúi đầu theo đúng thứ tự.

<Loại cúi chào>

Loại	Góc độ cúi chào	Cách thức	Mục đích chính
Cúi đầu chào	Khoảng 15 độ	Giữ thẳng lưng, nhìn xuống vị trí cách chân 2m. Sau khi hít thở một chút thì nhẹ nhàng nâng phần thân trên lên.	Khi đi ngược chiều, khi chờ đợi, v.v...
Chào hỏi (Chào hỏi thông thường)	Khoảng 30 độ	Giữ thẳng lưng, nhìn xuống vị trí cách chân 1m. Sau khi hít thở một chút thì nhẹ nhàng nâng phần thân trên lên.	Khi thể hiện sự cảm ơn lúc đón khách, lúc tính tiền, v.v...
Chào hỏi cung kính	Khoảng 45 độ	Giữ thẳng lưng và nhìn xuống chân. Sau khi hít thở một chút thì nhẹ nhàng nâng phần thân trên lên.	Khi tiễn khách, khi xin lỗi, v.v...

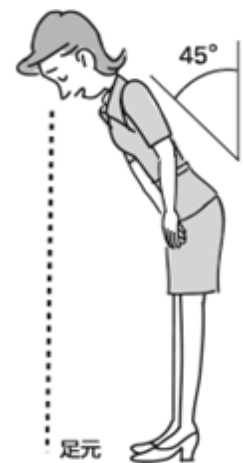


Cúi đầu chào



Chào hỏi

(Chào hỏi thông thường)



Chào hỏi cung kính

* Nguồn: theo “Huấn luyện ngành dịch vụ khách hàng” của Hitoshi Shimizu thuộc nhà xuất bản Nikkei BP

<Trình tự cúi chào>

- Đứng lại ở phía trước khách, đứng trong tư thế thẳng lưng, cầm cúi nhẹ (vai song song với sàn nhà). Hãy mỉm cười và giao tiếp bằng mắt (giao tiếp qua ánh mắt với một khuôn mặt tươi cười).
- Giữ nguyên tư thế cổ thẳng và lưng thẳng, nghiêng phần thân trên về phía trước nhưng không để đầu cử động.
- Nghiêng phần thân trên từ từ, mỉm cười và giao tiếp bằng mắt.

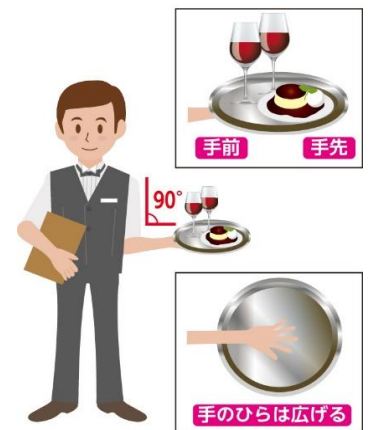
⑥ Khác

a. Cách cầm khay

Đỡ phần giữa khay bằng lòng bàn tay ngược lại với tay thuận. Mở rộng các ngón tay và cong khuỷu tay thà nh góc vuông. Giữ chặt cánh tay để giữ độ ổn định. Ngoài ra, cần lưu ý những điều sau đây.

<Điểm lưu ý>

- Khi đặt chén bát, v.v... lên khay phải đặt từ phía gần mình trước. Khi lấy xuống thì lấy từ phía ngoài rìa khay trước.
- Đối với những vật nặng phải đặt lên trước ở phía gần mình. Không đặt ở phía ngoài rìa khay những vật có hình dạng cao, cân bằng không tốt.
- Lưu ý để không làm trúng khay vào khách. Khi đứng ở gần bàn, cố gắng để tay đang cầm khay tránh xa khách.
- Khi cầm khay trống đi chuyển, giữ bằng tay của phía ngược với tay thuận và kẹp bên hông.



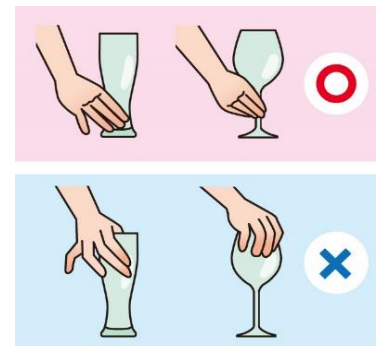
b. Cách cầm ly

Cầm phần thân dưới của ly để không in dấu tay trên thân ly. Khi đặt ly trên bàn, đặt nhẹ nhàng để không gây tiếng động.

c. Cách bày món ăn (cách phục vụ món ăn)

Đặt ngón tay cái trên mép đĩa và đỡ phần đáy đĩa bằng các ngón tay còn lại. Hướng ngón tay cái ra ngoài để không để lại dấu vân tay trên đĩa.

Kiểm tra hướng của món ăn và đặt sao cho chắc chắn rằng mặt trước của món ăn hướng về khách.



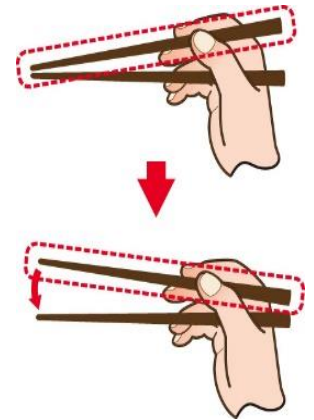
(3) Tác phong khi ăn

Tùy theo quốc gia và khu vực của quốc gia đó mà có sự khác nhau về thói quen ăn uống, cách thức và tác phong riêng của mỗi nơi. Cách thức là cách ăn, kiểu ăn, v.v... đúng cách ở khu vực đó. Một số nơi chuyên phục vụ ẩm thực đa dạng của nhiều quốc gia và khu vực, nên hãy hiểu rõ đúng từng cách thức và tác phong.

① Tác phong trong bữa ăn kiểu Nhật

a. Cách dùng đũa

Nếu là người thuận tay phải thì khi cầm đũa, phải dùng tay trái đặt lên phần giữa đũa rồi cầm lên. Nếu dùng tay phải đỡ đũa từ bên dưới sẽ tạo nên cách cầm rất đẹp. Cách cầm đũa đúng là không di chuyển đũa dưới, mà chỉ di chuyển đũa trên.



b. Ichiju Sansai (Một món canh và ba món ăn)

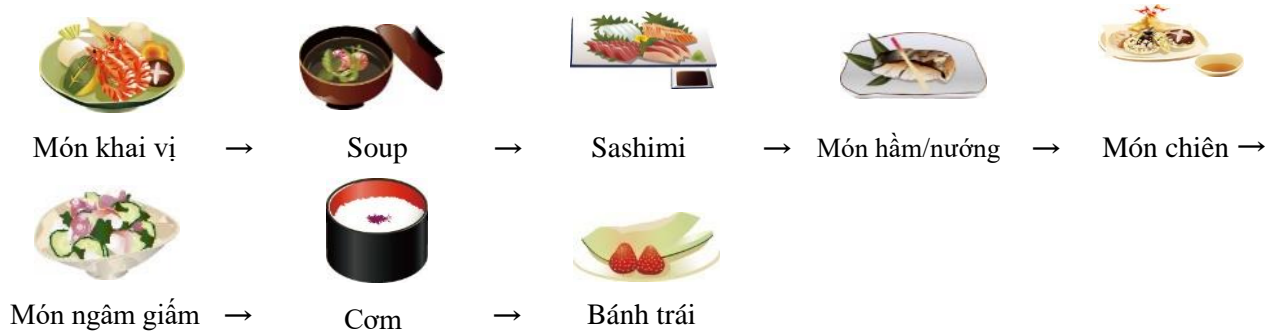
Ichiju Sansai là nguyên tắc cơ bản trong ẩm thực Nhật Bản. Một bữa ăn sẽ bao gồm cơm, canh, thức ăn kèm và dưa muối.

Đặt “cơm” ở phía bên trái, “canh” ở phía bên phải, “dưa muối” ở giữa hai món này, “món chính” ở sâu bên phải, “món phụ” ở sâu bên trái, món ngâm giấm hoặc món trộn ở giữa.



* Nguồn: Dựa theo “Ouchidewashoku” của Bộ Nông nghiệp, Lâm nghiệp và Thủy sản

c. Trình tự phục vụ cơ bản đối với món ăn truyền thống

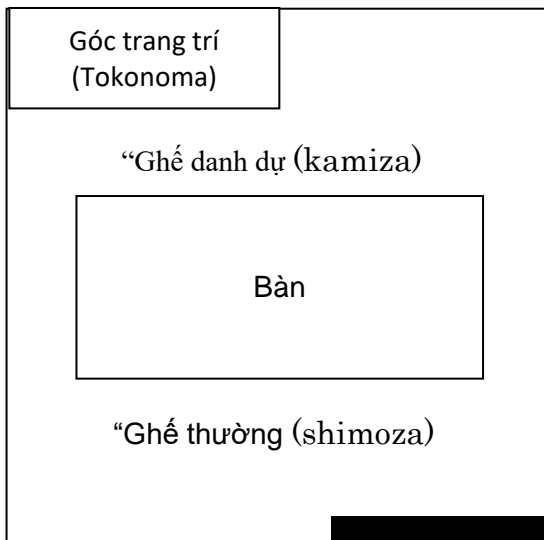


d. Sắp xếp chỗ ngồi tại nơi dùng bữa

Nếu ăn đồ ăn Nhật trong phòng kiểu Nhật, hãy chú ý về thứ tự chỗ ngồi. Trong phong tục Nhật Bản có “ghế danh dự” và “ghế thường”.

"Ghế danh dự" là chỗ thoải mái và an toàn nhất trong phòng. Trong số những người có mặt trong phòng, đây sẽ là vị trí dành cho những người có chức vụ hoặc địa vị cao sẽ ngồi. “Ghế thường” thì ngược lại, là vị trí mà phía đón khách, người có chức vụ hoặc địa vị thấp sẽ ngồi.

<Ví dụ về ghế danh dự và ghế thường>



Lối vào

* Góc trang trí (Tokonoma)

Đây là không gian thường trang trí tranh treo dọc hoặc đồ gốm sứ. Trong các căn phòng kiểu Nhật như nhà hàng Nhật cao cấp, v.v..., góc trang trí này đa phần được thiết kế ở vị trí xa nhất tính từ cửa vào

e. Cách ăn

Ở Nhật, những món đồ như chén trà, chén soup, đĩa nhỏ, v.v... sẽ được cầm trên tay để ăn. Ngoài ra, khi ăn các món ăn được phục vụ trong đĩa lớn, phải chia ra các đĩa nhỏ trước khi ăn.

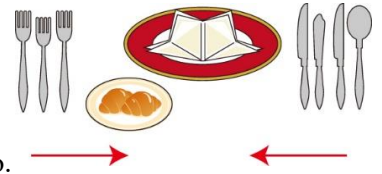
② Tác phong trong bữa ăn kiểu phương Tây

a. Cách cầm dao và nĩa

• Khi sắp xếp dao và nĩa, phải đặt dao ở bên phải và lưỡi dao xoay vào trong.

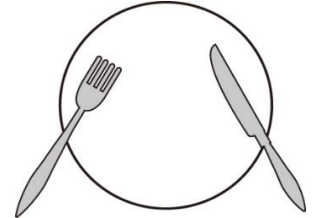
Đặt nĩa ở phía bên trái

• Khi món ăn có kèm soup, phải đặt muỗng ăn soup ở phía bên phải của dao.

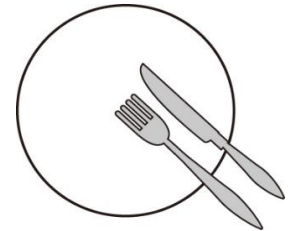


• Nếu có nhiều dao và nĩa sử dụng cho một bữa ăn hoàn chỉnh, phải sắp xếp theo thứ tự sử dụng từ ngoài vào trong.

• Khi dao và nĩa để hình chữ “Ha” trong tiếng Nhật (kim đồng hồ mở rộng ở vị trí "8 giờ 20 phút") thì có nghĩa là đang dùng bữa.



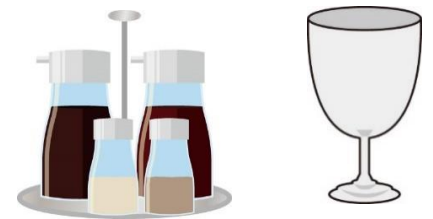
• Nếu 2 cây dao và nĩa được đặt chéo qua thì có nghĩa là đã kết thúc dùng bữa.



• Nếu khách đang dùng bữa mà làm rớt dao hoặc nĩa, thì phải ngay lập tức đưa cái khác thay thế. Không được để khách hàng nhặt lên.

b. Tên đồ dùng

- Đồ bạc : gồm dao và nĩa.
- Bộ gia vị : bộ gia vị, v.v... đặt sẵn trên bàn, v.v...
- Ly thủy tinh Goblet : ly nước chuyên được sử dụng chủ yếu tại các nhà hàng cao cấp.

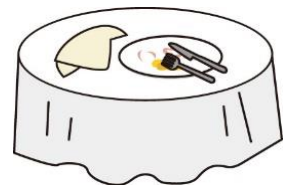


c. Cách ăn và phục vụ món ăn

• Về cơ bản, món ăn được phục vụ từ phía bên trái. Thức uống được phục vụ từ phía bên phải.

• Tại các nhà hàng cao cấp, phục vụ theo trình tự ưu tiên phụ nữ, người lớn tuổi.

• Ngoại trừ một số món tráng miệng, món ăn sẽ được thưởng thức bắt đầu từ phía bên trái. Đồ ăn còn thừa sẽ dọn lại ở phần đĩa trước mặt.



• Đối với khăn ăn, phần đường gấp sẽ nằm về phía trước mặt để sử dụng. Khi trong bữa ăn mà rời khỏi chỗ ngồi, xếp nhẹ khăn ăn rồi đặt lên ghế. Ngoài ra, khi dùng bữa xong, xếp nhẹ khăn ăn và đặt ở phía bên trái của bàn ăn.

• Người phụ trách tiếp khách sẽ phán đoán tình hình của khách qua quá trình bữa ăn và trạng thái đặt khăn ăn.

d. Trình tự phục vụ cơ bản đối với món ăn Pháp



Món khai vị



Soup



Món cá



Món thịt (Entree)



Món tráng miệng



Cà phê tách

③ Tác phong trong bữa ăn kiểu Hoa

a. Thứ tự chỗ ngồi khi ngồi bàn tròn

- Chỗ ngồi xa cửa ra vào là “Ghế danh dự”.
- Chỗ ngồi gần cửa ra vào là “Ghế thường”. Đây là vị trí mà phía chủ nhà (thể hiện sự hiếu khách) của ngày hôm đó sẽ ngồi.

b. Cách ăn

- Dĩa chia món ăn sẽ được thay sau mỗi món ăn để tránh trộn lẫn hương vị.
- Không được đứng lên lấy món ăn ở bàn xoay.
- Chỉ lấy phần mình muốn ăn từ đĩa lớn để ăn. Về nguyên tắc, không cần lấy món ăn cho người khác.
- Về nguyên tắc, xoay bàn xoay theo chiều kim đồng hồ (xoay từ bên phải).
- Không cầm chén hoặc đĩa lên, mà để nguyên trên bàn để ăn.
- Không đặt đũa hoặc ly của mình lên bàn xoay.

c. Khác

Không lấy hết tất cả món ăn, mà để lại 1/3~1/4 món ăn ở giữa đĩa lớn.

Đối với món ăn Trung Hoa, các món ăn được bày trong đĩa lớn sẽ chia đều cho mọi người cùng ăn. Thông qua việc dùng bữa như thế này sẽ giúp mối quan hệ giữa mọi người trở nên sâu sắc hơn. Nhờ vậy mà có thể thưởng thức bữa ăn trong bầu không khí rất đầm ấm.

(4) Đối ứng với đối tượng khách hàng cần được quan tâm

Trường hợp những khách hàng thuộc đối tượng cần quan tâm như dưới đây đến cửa hàng, bạn cần phải tiếp đón với tâm trạng “Chúng tôi có thể giúp được gì cho quý khách ạ?”. Tuy nhiên, tùy theo từng người mà sẽ cần quan tâm ở mức độ nào nên không cần phải luôn tiếp đón một cách rập khuôn.

① Khách có dẫn theo trẻ em

Hầu hết các hành động của trẻ em thường rất khó đoán trước được. Kết quả là đôi lúc trẻ sẽ làm đổ vỡ đồ dùng của cửa hàng dù không có ý đó. Hơn nữa, một số trường hợp còn gây phiền cho khách khác. Do đó, đối với những khách hàng này, chúng ta phải chuẩn bị chỗ ngồi sao cho không làm phiền đến khách khác, v.v...



② Khách là người cao tuổi

Trong số những người khách là người cao tuổi, sẽ có những trường hợp “quên đồ”, “tình trạng cơ thể đột nhiên xấu đi”, “nhầm lẫn”, v.v... Nếu người cao tuổi đến cửa hàng một mình, khi họ về phải xác nhận xem họ có để quên đồ hay không. Ngoài ra, khi nhận tiền thanh toán, hãy chịu khó đếm tiền thật to và từ từ, v.v...

Hơn nữa, có một số trường hợp không thể đọc được chữ nhỏ nên tốt nhất là hãy chuẩn bị sẵn menu, v.v... ghi bằng chữ to.

③ Khách sử dụng xe lăn

a. Loại xe lăn

Xe lăn thường có hai loại là xe lăn dùng để hỗ trợ và xe lăn tay. Xe lăn dùng để hỗ trợ thường sẽ có người hỗ trợ thực hiện thao tác xe lăn, nên nhân viên cửa hàng không cần trợ giúp di chuyển. Mặt khác, đối với xe lăn tay, đôi khi nhân viên cửa hàng sẽ được yêu cầu trợ giúp di chuyển trong những trường hợp như trên sàn có bậc cấp hoặc không thể sử dụng thang má v v v



b. Hướng dẫn người sử dụng xe lăn đến chỗ ngồi

Khi hướng dẫn người sử dụng xe lăn đến chỗ ngồi, nếu độ cao của bàn không có vấn đề gì, chỉ cần đẩy nguyên xe lăn sát vào bàn ăn. Ngoài ra, khi nói chuyện với những người ngồi xe lăn, cố gắng hạ thấp người xuống và nói chuyện ở cùng một tầm nhìn để có thể hiểu được cảm xúc của nhau.



④ Khách dẫn theo chó hỗ trợ

a. Chó hỗ trợ

Chó hỗ trợ là từ gọi chung của “chó dẫn đường”, “chó hỗ trợ người khuyết tật”, “chó trợ thính”. Đây là những chú chó được huấn luyện bài bản và chỉ những con được chứng nhận bởi các tổ chức do nhà nước chỉ định mới có thể trở thành chó hỗ trợ. Ngoài ra, chó hỗ trợ được đảm bảo giữ gìn sạch sẽ và được tiêm phòng bệnh dại, v.v...định kỳ.



b. Nghĩa vụ chấp nhận chó hỗ trợ đi cùng

Theo pháp luật Nhật Bản, ngay cả tại những cửa hàng ăn uống có nhiều người không xác định thường xuyên ra vào, cũng phải có nghĩa vụ chấp nhận chó hỗ trợ đi cùng.



c. Xác nhận là chó hỗ trợ

Chó dẫn đường sẽ có dây đai (vòng đeo) màu trắng hoặc màu vàng, chó hỗ trợ người khuyết tật và chó trợ thính sẽ được hiển thị mã số chứng nhận hoặc tên loại chó hỗ trợ trên thân áo. Ngoài ra, người dùng phải mang theo giấy chứng nhận.



Trường hợp cần xác nhận xem có phải chó hỗ trợ hay không khi việc quản lý chó hỗ trợ không đầy đủ, v.v... thì có thể yêu cầu người sử dụng trình giấy chứng nhận, v.v...

⑤ Dấu hiệu của khách hàng cần được xem xét (ví dụ)



ほじょけん
補助犬マーク

(Assistance Dog Mark)



みみ
耳マーク

(Ear Mark)



オストメイトマーク

(Ostomate Mark)



ハート・プラスマーク

(Heart Plus Mark)



ヘルプマーク

(Help Mark)



マタニティマーク

(Maternity Mark)

(5) (Dịch vụ) phục vụ thích hợp

① Phục vụ thức ăn nhanh chóng

Món ăn đã chế biến xong phải được phục vụ ngay để khách hàng thưởng thức là một yêu cầu vô cùng quan trọng. Lý do không chỉ là vì món ăn mới nấu luôn là ngon nhất mà còn vì nếu để nguyên nhiệt độ món ăn từ 10°C~60°C (vùng nhiệt độ nguy hiểm) thì vi khuẩn gây hại cho người sẽ gia tăng.

Thời gian tiêu chuẩn cho khách thưởng thức món ăn mới nấu là trong vòng 2 giờ.

② Về việc mang về thức ăn thừa

Đứng trên quan điểm “phí phạm” và phòng tránh lãng phí thức ăn, một số khách hàng sẽ muốn mang về phần thức ăn còn lại. Không lãng phí thực phẩm là việc làm quan trọng. Nhưng nếu để thức ăn qua một thời gian dài trong vùng nhiệt độ nguy hiểm, vi khuẩn gây hại cho người sẽ sinh sôi. Những người đã ăn thức ăn đó có thể sẽ bị ngộ độc thực phẩm.

Do đó, đối với những khách muốn mang về, cần phải quy định chính sách và quy tắc đối ứng phù hợp tại cửa hàng. Nhờ khách hàng tuân theo những quy tắc đó. Nếu có vấn đề về vệ sinh, cần truyền đạt cho khách hiểu việc không thể mang về.

③ Về việc mua mang về (takeout)

Mua mang về là khái niệm để chỉ việc khách không ăn thức ăn đã chế biến tại cửa tiệm, mà mang thức ăn về.

Khi mua mang về, cần chú ý đến những việc sau.

a. Việc quản lý nhiệt độ của món ăn mua mang về phải như thế nào

Ví dụ: quản lý ở nhiệt độ 10°C hoặc thấp hơn, v.v...

b. Phải ăn món ăn mua mang về trước lúc nào

Ví dụ: hãy dùng trong vòng...giờ, v.v...

Khi mua mang về, điều quan trọng là phải cung cấp thông tin chính xác cho khách và nhờ khách làm đúng theo như vậy. Mua mang về có mối liên quan đến việc bán hàng của cửa tiệm, nếu không bán đúng, khách hàng cũng có khả năng bị ngộ độc thực phẩm nên phải hết sức chú ý trong việc đối ứng.

(6) Thuật ngữ tiếp khách cơ bản và cách sử dụng

① Thuật ngữ tiếp khách cơ bản

Thuật ngữ	Ý nghĩa
Irasshaimase (Xin chào quý khách)	Lời chào khi khách đến.
Arigatogozaimasu (Cảm ơn quý khách) Arigatogozaimashita (Xin cảm ơn quý khách)	Lời chào khi khách về. Hơn nữa, còn là lời chào của khách đối với nhân viên cửa hàng khi đã làm điều gì đó cho họ.
Taihen (Rất) Omataseitashimashita (Xin lỗi đã để quý khách đợi)	Câu nói được sử dụng khi để khách đợi một chút.
Shitsureishimasu (Xin phép quý khách)	Sử dụng khi nhân viên cửa hàng đến gần hoặc khi rời đi khỏi chỗ ngồi của khách.
Kashikomarimashita (Tôi đã hiểu rồi ạ)	Sử dụng khi tiếp nhận yêu cầu, mong muốn, v.v... của khách hàng.
Osoreirimasu (Xin cảm phiền, xin cảm ơn)	Lời nói thể hiện lòng biết ơn khi khách đã làm điều gì đó cho nhân viên của cửa hàng. Ngoài ra, cũng sử dụng khi thể hiện sự xin lỗi đến khách hàng.
Moshiwakegozaimasen (Xin lỗi)	Sử dụng khi xin lỗi khách hàng.

② Cách diễn đạt thuật ngữ hay sai

Diễn đạt sai	Diễn đạt đúng
O ryori wa ijo de yoroshikatta deshoka (Món ăn quý khách gọi đến đây đã được rồi phải không ạ?)	O ryori wa ijo de yoroshii deshoka (Món ăn quý khách gọi đến đây được rồi phải không ạ?)
Omizunoho wa ikutsu omochishimashoka (Về phía đồ uống quý khách muốn dùng bao nhiêu ạ?)	Omizu wa ikutsu omochishimashoka (Đồ uống quý khách muốn dùng bao nhiêu ạ?)
Kochira ga reshito ni narimasu (Đây sẽ là hóa đơn)	Kochira ga reshito degozaimasu (Đây là hóa đơn ạ)
5.000 en kara Oazukarishimasu (Chúng tôi xin nhận từ 5.000 yên)	5.000 en Oazukarishimasu (Chúng tôi xin nhận 5.000 yên ạ)

③ Những từ ngữ khác cần lưu ý

<Cách dùng từ ngữ dễ gây hiểu lầm khi tiếp khách - “Phần cơ bản”>

Từ ngữ thông dụng	Từ ngữ đúng dùng khi tiếp khách
Okyakusan, Otoko no hito, Onna no hito, Rojin (Khách hàng, đàn ông, phụ nữ, người già)	Okyakusama, Dansei no kata, Josei no kata, Gonenpai no kata (Quý khách, quý ông, quý cô, vị khách lớn tuổi)
Kodomosan, Ojisan, Obasan (Trẻ em, chú/bác, cô/dì)	Okosama, Gochunen no kata (Quý cô/cậu bé, vị khách trung niên)
Issho no hito, Tsukai no hito, Yo no aru hito (Người đi cùng, người sử dụng, người có yêu cầu)	Issho no kata, Otsukai no kata, Goyo no kata (Vị khách đi cùng, vị khách sử dụng, vị khách có yêu cầu)
O hitori san, Oku san, Danna san (Người đi một mình, người vợ, người chồng)	Ohitorisama, Oku sama, Danna sama (Vị khách đi một mình, vị khách là vợ, vị khách là chồng)
Boku, Watashi, Wareware (Tao, tôi, chúng ta)	Watakushi, Watakushidomo (Tôi, chúng tôi)
Yofuku, Kutsu (Quần áo, giày dép)	Omeshimono, Ohakimono (Trang phục, giày dép)
Hai, sodesu (Vâng, đúng vậy)	Hai, sayodegozaimasu (Vâng, đúng rồi ạ)
Hai, sodesu, soshimasu (Vâng, đúng vậy. Tôi sẽ làm như vậy)	Hai, sosaseteitadakimasu (Vâng, tôi sẽ làm như vậy ạ)
Hai, shitteimasu (Vâng, tôi biết rồi)	Hai, zonjiagetedorimasu (Vâng, tôi biết rồi ạ)
Nannin desuka (Mấy người vậy?)	Nan mei sama desuka (Quý khách đi mấy người ạ?)
Sumimasen, manin nan desu (Xin lỗi, cửa hàng đã hết chỗ)	Moshiwakegozaimasen, manseki to natteorimasu (Xin lỗi, cửa hàng đã hết chỗ rồi ạ)
Dono seki ga ii desuka (Muốn ngồi ở đâu?)	Donoseki ni nasaimasuku (Quý khách muốn ngồi ở đâu ạ?)

Dore ga ii desuka (Muốn ăn món gì?)	Dochira ni nasaimasuka (Quý khách muốn dùng món gì ạ?)
Kimarimashita? (Đã quyết định xong chưa?)	Okimari de gozaimasuka (Quý khách đã quyết định xong chưa ạ?)
Ikutsu ni shimasuka (Muốn số lượng bao nhiêu?)	Oikutsu ni nasaimasuka (Quý khách muốn số lượng bao nhiêu ạ?)
Aiko (cách gọi dùng riêng trong quán) desu ne (Cà phê đá nhè)	Aisu kohi de gozaimasu ne (Cà phê đá phải không ạ)
Ima, nain desu (Hiện tại thì không có)	Moshiwakegozaimasen.(Xin lỗi) Tadaima, kiraseteorimasu. (Hiện tại chúng tôi đã hết món này rồi ạ) Kawarini...wa ikaga desuka (Quý khách nghĩ sao nếu thay bằng món ... ạ?)
Wakaranain desu (Tôi không biết)	Wakarikanemasuga (Tôi không rõ nữa ạ)
Wakarimashita (Tôi đã biết rồi)	Kashikomarimashita (Tôi đã hiểu rồi ạ)
Sumimasenn, dare desuka (Xin lỗi, ai vậy?)	Shitsurei desga, dochira sama desuka (Xin thứ lỗi, là vị khách nào vậy ạ?)
Tencho wa inain desu ga (Cửa hàng trưởng không có ở đây)	Ainiku tencho wa fuzai desuga (Rất tiếc cửa hàng trưởng hiện không có ở đây)
Tencho ni itte okimasu (Tôi sẽ nói trước với cửa hàng trưởng)	Tencho ni moshitsutaemasu (Tôi sẽ truyền đạt lại với cửa hàng trưởng ạ)
Kocchi kara denwashimasu (Tôi sẽ gọi điện lại)	Kochira kara denwa saseteitadakimasu (Tôi xin phép gọi điện lại ạ)
Ima, ikimasu (Bây giờ, tôi sẽ đi)	Tadaima, oukagaishimasu. (Bây giờ, tôi sẽ đi ngay ạ)
Mata kitekudasai (Hãy đến lần nữa nhé)	Mata, okoshi kudasaimase. (Quý khách hãy đến lần nữa nhé.) Mata, otachiyori negaimasu (Rất mong quý khách sẽ ghé lại lần nữa ạ)

* Nguồn: theo “Huấn luyện ngành dịch vụ khách hàng” của Hitoshi Shimizu thuộc nhà xuất bản Nikkei BP

④ Phục vụ bằng cách gợi ý

Phục vụ bằng cách gợi ý là khái niệm để chỉ việc đưa ra gợi ý mới cho khách về món ăn, thức uống, v.v... Bằng cách đưa ra gợi ý, khách hàng sẽ gọi món nhiều hơn, tác động tích cực đến doanh số cửa hàng. Ngoài ra, nếu khách thưởng thức và hài lòng món đã được gợi ý, thì mức độ hài lòng đối với cửa hàng cũng tăng lên.

Để phục vụ bằng cách gợi ý thành công thì phải hiểu rõ chính xác sản phẩm của cửa hàng. Và điều quan trọng là phải tích cực chủ động gợi ý với khách hàng.

<Ví dụ về phục vụ bằng cách gợi ý>

- Thực đơn gợi ý của ngày hôm nay là ... ạ.
- Bữa trưa gợi ý của ngày hôm nay là ... ạ.
- Đối với món ăn này, quý khách dùng rượu Nhật ... sẽ rất phù hợp. Quý khách thấy thế nào ạ?
- Bây giờ, món bánh mì nướng đã sẵn sàng rồi ạ. Quý khách thấy thế nào ạ?
- Quý khách có thích ... không ạ? Hôm nay, chúng tôi có thể phục vụ ... tươi ngon mới được đánh bắt buổi sáng, quý khách thấy thế nào ạ? v.v...

⑤ Đối ứng qua điện thoại

Đối ứng qua điện thoại thì cả phía mình và đối phương đều không thấy được nét mặt hoặc trạng thái của nhau. Do đó, cần phải chú ý nhiều hơn là khi tiếp khách ngay trước mặt. Đặc biệt, một số khách sẽ phán đoán đánh giá dựa trên việc đối ứng qua điện thoại của nhân viên cửa hàng nên hãy trả lời một cách cẩn thận.

<Ví dụ về đối ứng qua điện thoại>

Tình huống	Cách thức ứng phó
Khi nhận điện thoại	“... no ... degozaimasu” (Tôi là ... (tên của mình), ... (tên cửa hàng) ạ) Trường hợp chuông reo từ 3 lần trở lên, trước hết phải nói câu “Omataseitashimashita (Xin lỗi đã để quý khách đợi)”.
Khi nghe sự việc	Vừa nghe khách truyền đạt vấn đề, vừa thể hiện cho khách biết mình đang lắng nghe
Khi hỏi đối phương	“Osoreirimasuga, ... wo oshieteitadakemasu deshoka?” (Xin lỗi, quý khách có thể cho chúng tôi biết ... không?)
Khi kết nối điện thoại với ai đó	“...ni kawarimasunode, shosho omachikudasai” (Tôi sẽ chuyển máy, vui lòng đợi trong giây lát)
Khi cúp điện thoại	Chờ đối phương cúp điện thoại. Sau khi đối phương cúp điện thoại thì nhẹ nhàng cúp điện thoại của phía mình.

Trường hợp không thể trả lời sự việc của khách (không hiểu nội dung, không thể trả lời, v.v...) thì truyền đạt lý do đó, hỏi nơi liên lạc của khách và sự việc để ghi chú lại. Sau đó nhờ cửa hàng trưởng hoặc người phụ trách đối ứng (gọi lại cho khách).

2. Kiến thức về thực phẩm

(1) Dị ứng thực phẩm

① Dị ứng thực phẩm là gì?

Dị ứng thực phẩm là việc biểu hiện một phản ứng dị ứng nào đó sau khi đã ăn thực phẩm có chứa chất gây dị ứng. Ví dụ về phản ứng dị ứng là phát ban, buồn nôn, v.v... Đặc biệt, trường hợp gặp triệu chứng nghiêm trọng chẳng hạn như khó thở, hạ huyết áp, mất ý thức, v.v... còn gọi là sốc phản vệ, có thể dẫn đến tử vong nếu xử lý chậm trễ.

Theo nghiên cứu, người bị dị ứng thực phẩm ở Nhật chiếm 1~2% dân số. Độ tuổi càng giảm đi thì tỷ lệ dị ứng càng tăng lên, khoảng 10% trẻ sơ sinh được cho là sẽ bị dị ứng một loại thực phẩm nào đó.

② Biểu thị dị ứng

Không có phương pháp chữa trị dị ứng thực phẩm hiệu quả. Điều quan trọng cần làm là không ăn thực phẩm có chứa các chất cho thấy phản ứng dị ứng. Do đó, quy định pháp luật đã ban hành nghĩa vụ phải có biểu thị trên các loại thực phẩm chế biến có chứa các chất dễ gây phản ứng dị ứng.

Những thực phẩm dị ứng phải có nghĩa vụ biểu thị như sau.

<Có nghĩa vụ biểu thị trên thực phẩm chế biến>

Nguyên vật liệu đặc biệt	7 mặt hàng	Trứng, sữa, lúa mì, kiều mạch, lạc, tôm, cua
--------------------------	------------	--

Đối với các món ăn phục vụ tại cửa hàng ăn uống thì không có nghĩa vụ phải biểu thị chất gây dị ứng có trong món ăn. Tuy nhiên, thông tin khách bị dị ứng thực phẩm là rất quan trọng. Vì vậy, điều quan trọng là các cửa hàng ăn uống phải hiểu rõ về nguyên liệu được sử dụng cho món ăn và có thể giải đáp thắc mắc của khách hàng.

Tuy nhiên, nếu cung cấp thông tin sai có thể gây ra rắc rối lớn cho khách, vì vậy nếu không thể giải đáp thắc mắc thì hãy nhờ người phụ trách cửa hàng giải đáp thay cho mình.

(2) Phục vụ rượu

① Về loại rượu tiêu biểu

a. Rượu ủ men

Rượu được chế tạo nhờ tác dụng lên men của nấm men.

Nhóm chính	Loại chính	Nguyên liệu
Rượu vang	Rượu vang đỏ, trắng Rượu vang sủi tăm	Nho
Rượu từ lúa mạch	Bia, v.v...	Lúa mạch, v.v...
Rượu trái cây	Rượu táo (Cider)	Táo, đào, v.v...
Rượu Nhật	Rượu nguyên chất, rượu chưa lọc, v.v...	Gạo
Rượu lão tửu Trung Quốc	Rượu Thiệu Hưng, v.v...	Gạo, v.v...

b. Rượu chưng cất

Rượu đã ủ men được chưng cất thêm và có nồng độ cồn tương đối cao.

Nhóm chính	Loại chính	Nguyên liệu
Rượu mạnh Brandy	Rượu cognac, v.v...	Nho
Rượu Whisky	Rượu Whisky mạch nha, Rượu pha trộn Blend Whisky, v.v...	Lúa mạch, v.v...
Rượu Gin	Rượu Geneva, rượu London Gin, v.v..	Lúa mạch, v.v...
Rượu Shochu	Rượu Shochu khoai, rượu Shochu lúa mạch, v.v...	Khoai tây, lúa mạch, v.v...

② Những điểm lưu ý khi phục vụ rượu

a. Nghiêm cấm phục vụ rượu cho trẻ vị thành niên (dưới 20 tuổi)

Theo luật, nghiêm cấm phục vụ rượu cho trẻ vị thành niên (dưới 20 tuổi) Nếu không biết khách có phải là trẻ vị thành niên hay không, cần xác nhận tuổi bằng chứng minh thư, v.v...

b. Nghiêm cấm phục vụ rượu cho người được chỉ định lái xe, v.v...

Theo luật, nghiêm cấm phục vụ rượu đối với cả những người biết rằng sẽ lái xe (ô tô, xe đạp, v.v...).

Trường hợp khách hàng đi theo nhóm, phải xác nhận người nào sẽ cầm vô lăng. Nếu khó đối ứng, hãy nhờ người chịu trách nhiệm ở của hàng đối ứng thay mình, v.v...

* Người cầm vô lăng

Người cầm vô lăng là để chỉ những người không uống rượu khi đi xe ô tô đến cửa hàng ăn uống với bạn bè.



Đây chính là huy hiệu được Hiệp hội an toàn giao thông toàn Nhật Bản ban hành. Sử dụng huy hiệu này, v.v..., cũng là một cách để xác nhận người cầm vô lăng.

(3) Dinh dưỡng

Trong số các chất dinh dưỡng có trong thực phẩm, có những chất không thể thiếu cho sự sống của chúng ta. Đó là 3 chất “protein, lipid và cacbon hydrat”, được gọi là 3 chất dinh dưỡng chính. Ngoài ra còn có thêm 2 chất là “vitamin và khoáng chất” nên còn được gọi là 5 chất dinh dưỡng chính.

Để tạo ra một cơ thể khỏe mạnh, điều quan trọng là phải cân bằng tốt 5 chất dinh dưỡng chính này trong chế độ ăn uống hàng ngày.

<5 chất dinh dưỡng chính>

Tên chất dinh dưỡng	Tác dụng chính đến cơ thể	Thực phẩm có chứa nhiều
Protein	Tạo nên cơ thể	Thịt, cá, trứng, các sản phẩm từ đậu nành, v.v...
Lipid	Tạo năng lượng	Bơ, bơ thực vật, dầu thực vật, mỡ thịt, v.v...
Cacbon hydrat	Tạo năng lượng	Cơm, bánh mì, mì, khoai tây, v.v...
Vitamin	Hoàn thiện tình trạng cơ thể	Rau màu xanh và vàng (rau màu xanh), trái cây, gan, v.v...

Khoáng chất	Tạo xương, răng, v.v..., hoàn thiện tình trạng cơ thể	Rong biển, sữa, các sản phẩm từ sữa, v.v...
-------------	---	---

(4) Vị giác

Vị giác là hương vị mà con người cảm nhận được khi ăn thức ăn. Tùy mỗi người mà độ mạnh trong cảm nhận về hương vị khác nhau. Ngoài ra, tùy vào tình trạng thể chất mà độ mạnh trong cảm nhận về hương vị cũng thay đổi. Do đó, khi phục vụ món ăn, một điều cũng quan trọng là phải quan sát xem người dùng bữa là người thể nào, trạng thái ra sao.

Loại	Món ăn tiêu biểu
Vị ngọt	Đường, sô cô la, bánh ngọt, bánh bao nhân ngọt, v.v...
Vị mặn	Muối, nước tương, miso, v.v...
Vị chua	Giấm, ô mai, chanh, bưởi v.v...
Vị cay	Cà phê, bia, rau mùi tây, ớt ngọt, v.v...
Vị ngọt thịt (umami)	Nước dùng Konbu Dashi, cá bào Katsuo-bushi, v.v...

(5) Đa dạng hóa món ăn

① Halal

Halal có nghĩa là “được cho phép” theo Luật Hồi giáo, dùng để chỉ những món ăn được cho phép theo đạo Hồi. Ngược lại, "không được cho phép" được gọi là Haram.

Đạo Hồi là 1 trong 3 tôn giáo lớn trên thế giới và theo thống kê thì số lượng người Hồi giáo đang theo tín ngưỡng đạo Hồi trên thế giới là 1,6 tỷ người. Do số lượng người Hồi giáo đến Nhật Bản ngày càng tăng lên nên hãy hiểu chính xác Halal mà người Hồi giáo yêu cầu.

② Người ăn chay, v.v...

Thông thường, người ăn chay là để chỉ “người không ăn thực phẩm động vật như thịt và cá, v.v...”. Ngoài ra, người ăn chay hoàn toàn (người không ăn bất kỳ thực phẩm nào liên quan đến động vật như trứng hoặc các sản phẩm từ sữa, v.v...) được gọi là thuần chay. Người ăn chay và người ăn thuần chay khác nhau về chế độ ăn tùy thuộc vào quan điểm của họ, nên điều quan trọng là xác nhận nhu cầu của khách để biết cách đối ứng.

Nếu khó đối ứng, hãy nhờ người chịu trách nhiệm ở của hàng đối ứng thay mình, v.v...

3. Kiến thức về quản lý cửa hàng

(1) Công việc chuẩn bị mở cửa, đóng cửa

① Chuẩn bị mở cửa

Để cung cấp dịch vụ tốt cho khách hàng, việc chuẩn bị cho hoạt động kinh doanh của cửa hàng là rất quan trọng. Những việc sau đây là ví dụ về việc chuẩn bị mở cửa. Có rất nhiều việc phải làm nên hãy thực hiện một cách hiệu quả phối hợp với các công việc đóng cửa sẽ được trình bày tại ②.

<Ví dụ cho việc đã sẵn sàng để mở cửa>

- Bãi đậu xe, khu vực xung quanh lối vào và bên trong cửa hàng đã được dọn dẹp vệ sinh.
- Nhà vệ sinh đã được dọn dẹp vệ sinh và đồ dùng như giấy vệ sinh, v.v... đã được chuẩn bị đầy đủ.
- Chén bát, đồ dùng, ly và nước đá, v.v... đã được chuẩn bị với số lượng đầy đủ có thể đáp ứng trong thời gian cao điểm. Hơn nữa, những đồ đó đã được sàng lọc và sắp xếp đúng nơi quy định.
- Bên trong bộ gia vị (bộ đựng các loại gia vị khác nhau) đã được chuẩn bị đầy đủ. Hơn nữa, những bộ gia vị đó đã được đặt đúng nơi quy định.
- Bàn, ghế, v.v..., được sắp xếp ngay ngắn, gọn gàng và đặt đúng vị trí.
- Nếu đã nhận đặt chỗ trước, hãy xác nhận nội dung món ăn với người phụ trách món ăn, hoặc hoàn tất sắp xếp bàn.
- Tiền lẻ cần dùng đã được bỏ vào máy tính tiền. Ngoài ra, giấy dùng ghi hóa đơn, v.v... cũng đã được chuẩn bị đầy đủ.
- Nhân viên cần thiết đã tập hợp và xác nhận từng vai trò phân công. v.v...

② Công việc đóng cửa

Khi đến giờ đóng cửa và tất cả khách hàng đã rời khỏi cửa hàng cũng chính là lúc thực hiện toàn bộ các công việc để đóng cửa. Trường hợp khách hàng vẫn còn trong cửa hàng ngay cả khi đã quá thời gian đóng cửa, nếu tiến hành các công việc đóng cửa ngay trước mặt khách chỉ vì đã quá thời gian thì sẽ tạo ấn tượng không tốt cho khách nên cần phải chú ý cẩn thận.

<Ví dụ về các công việc đóng cửa>

- Dọn dẹp vệ sinh trong cửa hàng
- Dọn dẹp nhà vệ sinh
- Rửa sạch bộ gia vị và thêm gia vị mới
- Đặt bàn, ghế, v.v... ở đúng vị trí
- Tính toán doanh thu (đối chiếu dữ liệu bán hàng, v.v...)
- Xử lý chất thải, v.v...

(2) Công việc dọn dẹp vệ sinh (ngoại trừ nhà bếp)

① Chú ý dọn dẹp vệ sinh

Đối với việc dọn dẹp vệ sinh tại cửa hàng ăn uống, tùy theo khu vực mà tình trạng bẩn rất khác nhau. Chẳng hạn, khu vực sạch sẽ để xử lý thực phẩm và khu vực bị nhiễm bẩn để xử lý những đồ bẩn. Do đó, điều quan trọng là chia ra sử dụng các công cụ làm sạch tùy thuộc vào nơi sử dụng (phòng ngừa nhiễm bẩn thứ cấp và nhiễm bẩn chéo).

Ngoài ra, đôi khi cần phải sử dụng chất tẩy rửa mạnh để loại bỏ vết bẩn cứng đầu. Khi sử dụng các chất tẩy rửa như vậy, cần cẩn thận chú ý cách xử lý.

② Yêu cầu cơ bản trong dọn dẹp vệ sinh

a. Trình tự dọn dẹp vệ sinh là từ trên xuống dưới

Bụi bẩn hoặc đồ dơ sẽ rơi từ trên xuống dưới. Nhất định phải dọn dẹp vệ sinh từ chỗ cao, và cuối cùng là mặt sàn.



b. Không làm ướt vết bẩn khô

Không dùng khăn ướt lau trực tiếp vào vết bẩn đã khô. Để loại bỏ vết bẩn có thể sẽ mất một khoảng thời gian.

c. Ngâm nước

Ngâm nước là cách thức bỏ đồ dơ vào thau chứa nước ấm khoảng 40°C cùng với chất tẩy rửa để làm cho vết bẩn bong ra và dễ dàng loại bỏ.



Nếu ngâm chén cơm (dĩa cơm) vào trước trong nước ấm ở bồn rửa thì sẽ dễ dàng loại bỏ cơm dính trên đó.

d. Không dọn dẹp vệ sinh bằng dụng cụ bẩn

Nếu dùng khăn bẩn để lau đồ bẩn thì sẽ không thể làm sạch được. Tùy một số trường hợp, bụi bẩn trên khăn lau có thể dính vào đồ đang lau (nhiễm bẩn thứ cấp). Không chỉ khăn lau mà cả dụng cụ vệ sinh cũng bẩn, vì vậy hãy làm sạch một lần trước khi sử dụng.

③ Điểm quan trọng trong dọn dẹp vệ sinh

a. Phải liên tục, triệt để

Ngay cả chỗ không thể thấy cũng không được làm qua loa. Nếu làm qua loa một lần thì việc dọn dẹp vệ sinh sau đó sẽ rất vất vả. Hơn nữa sẽ dẫn đến việc sao nhãng dọn dẹp vệ sinh. Tốt nhất là quyết định sẵn quy tắc công việc dọn dẹp vệ sinh hàng tuần chẳng hạn như dọn dẹp vệ sinh chỗ nào, thời gian khi nào, tần suất bao nhiêu.

b. Thực hiện dưới góc độ là khách hàng

Hãy dọn dẹp vệ sinh với suy nghĩ rằng khi bản thân mình vào một cửa hàng ăn uống, mình sẽ quan tâm đến chỗ nào. Và điều quan trọng là sau khi dọn dẹp vệ sinh xong, phải ngồi ở nhiều chỗ khác nhau để kiểm tra tình trạng dọn dẹp vệ sinh.

Ngoài ra, hãy bảo quản giữ gìn ngay lập tức nếu nhận thấy vết sòn trên thảm hoặc vết rách nhỏ trên giấy dán tường, v.v...

c. Duy trì dọn dẹp vệ sinh = Sự sạch sẽ

Tại các cửa hàng ăn uống, điều quan trọng là phải nhận thức rằng "bắt đầu bằng việc dọn dẹp vệ sinh và kết thúc bằng việc dọn dẹp vệ sinh". Trạng thái sạch sẽ luôn được duy trì = đòi hỏi sự sạch sẽ. Điều này không chỉ ngăn ngừa ngộ độc thực phẩm, mà còn giúp khách hàng thưởng thức món ăn trong một môi trường thoải mái. Ví dụ, làm sạch định kỳ bộ lọc máy điều hòa sẽ ngăn ngừa mùi khó chịu và duy trì nhiệt độ thích hợp.

Hơn nữa, không chỉ dọn dẹp vệ sinh tại các vị trí dùng cho khách hàng, mà còn phải định kỳ dọn dẹp vệ sinh phòng nghỉ ngơi, tủ locker, v.v... của nhân viên. Không chỉ duy trì việc quản lý vệ sinh của chính nhân viên, mà còn tạo ra một môi trường tươi sáng nơi nhân viên có thể tự hào làm việc. Đây cũng chính là nguồn động lực cung cấp dịch vụ tốt cho khách hàng.









(3) Kiến thức về thanh toán bằng tiền mặt và không dùng tiền mặt

Tại các cửa hàng ở Nhật Bản, khoảng 80% số tiền được thanh toán đều bằng tiền mặt (yên Nhật). Cách thức thanh toán không dùng tiền mặt là một cách thanh toán ngoài tiền mặt, và vẫn được sử dụng khoảng 20% tại Nhật Bản. Tuy nhiên, số khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt đang ngày càng tăng lên hàng năm, đặc biệt là người nước ngoài đến Nhật Bản thường rất thích việc thanh toán không dùng tiền mặt.

Do đó, hãy luôn nhớ rằng không chỉ có các loại đồng yên Nhật Bản đang được lưu hành tại Nhật Bản, mà còn cả các khoản thanh toán không dùng tiền mặt điển hình.

① Tiền mặt (yên Nhật)

<Tiền giấy>

Loại	Mặt trước	Mặt sau
Tờ 10.000 yên		
Tờ 5.000 yên		
Tờ 2.000 yên		
Tờ 1.000 yên		

* Tiền giấy được giới thiệu ở đây là tiền mẫu nên có ghi chữ "見本" màu đỏ và hai đường chéo màu đỏ.

* Do tờ 2.000 yên không được sử dụng nhiều ở Nhật Bản, nên sẽ ít thấy tại các cửa hàng ăn uống.

* Nguồn: Từ trang web của Ngân hàng Nhật Bản "Tiền ngân hàng và đồng tiền hiện đang được phát hành"

<Tiền xu>

Loại	Mặt trước	Mặt sau
Đồng xu 500 yên		
Đồng xu 100 yên		
Đồng xu 50 yên		
Đồng xu 10 yên		
Đồng xu 5 yên		
Đồng xu 1 yên		

* Nguồn: Từ trang web của Ngân hàng Nhật Bản "Tiền ngân hàng và đồng tiền hiện đang được phát hành"

② Cách thức thanh toán không dùng tiền mặt điển hình

Chi trả bằng cách thanh toán không dùng tiền mặt có thể thực hiện rất đơn giản và dễ dàng, vì vậy mà cách sử dụng này đang ngày càng tăng lên hàng năm. Ngoài ra, đối với cửa hàng cũng tiết kiệm được thời gian giao dịch tiền mặt và quản lý tiền bán hàng, góp phần hiệu suất hóa hoạt động kinh doanh của cửa hàng.

Cách thức thanh toán không dùng tiền mặt điển hình như sau.

Loại	Các loại thẻ chính	Đặc trưng
Thẻ tín dụng	VISA, MasterCard v.v...	<ul style="list-style-type: none">• Có thể sử dụng trong nhiều cửa hàng• Phương thức trả sau
Thẻ ghi nợ	Các loại ngân hàng	<ul style="list-style-type: none">• Nếu sử dụng sẽ bị ghi nợ ngay lập tức từ tài khoản ngân hàng mà mình đang sở hữu
Tiền điện tử	Suica, nanaco, WAON, Rakuten Edy v.v...	<ul style="list-style-type: none">• Có các loại sử dụng cho hệ thống giao thông, hệ thống thương mại, v.v...• Kiểu nạp thẻ
Thanh toán bằng mã QR	LINE Pay, Rakuten pay, Origami v.v...	<ul style="list-style-type: none">• Hiện thị mã QR trên điện thoại thông minh và quét mã đó trên thiết bị của cửa hàng. Hoặc là, dùng điện thoại thông minh quét mã QR do cửa hàng phát hành và tiến hành thanh toán• Cơ chế đơn giản và dễ dàng

Theo các cách này, có nhiều loại thanh toán không dùng tiền mặt. Để xử lý tương ứng với từng loại, cần phải mua một thiết bị chuyên dụng hoặc ký hợp đồng với công ty thẻ. Hãy xác nhận xem cửa hàng của mình đang hỗ trợ thanh toán không dùng tiền mặt loại nào.

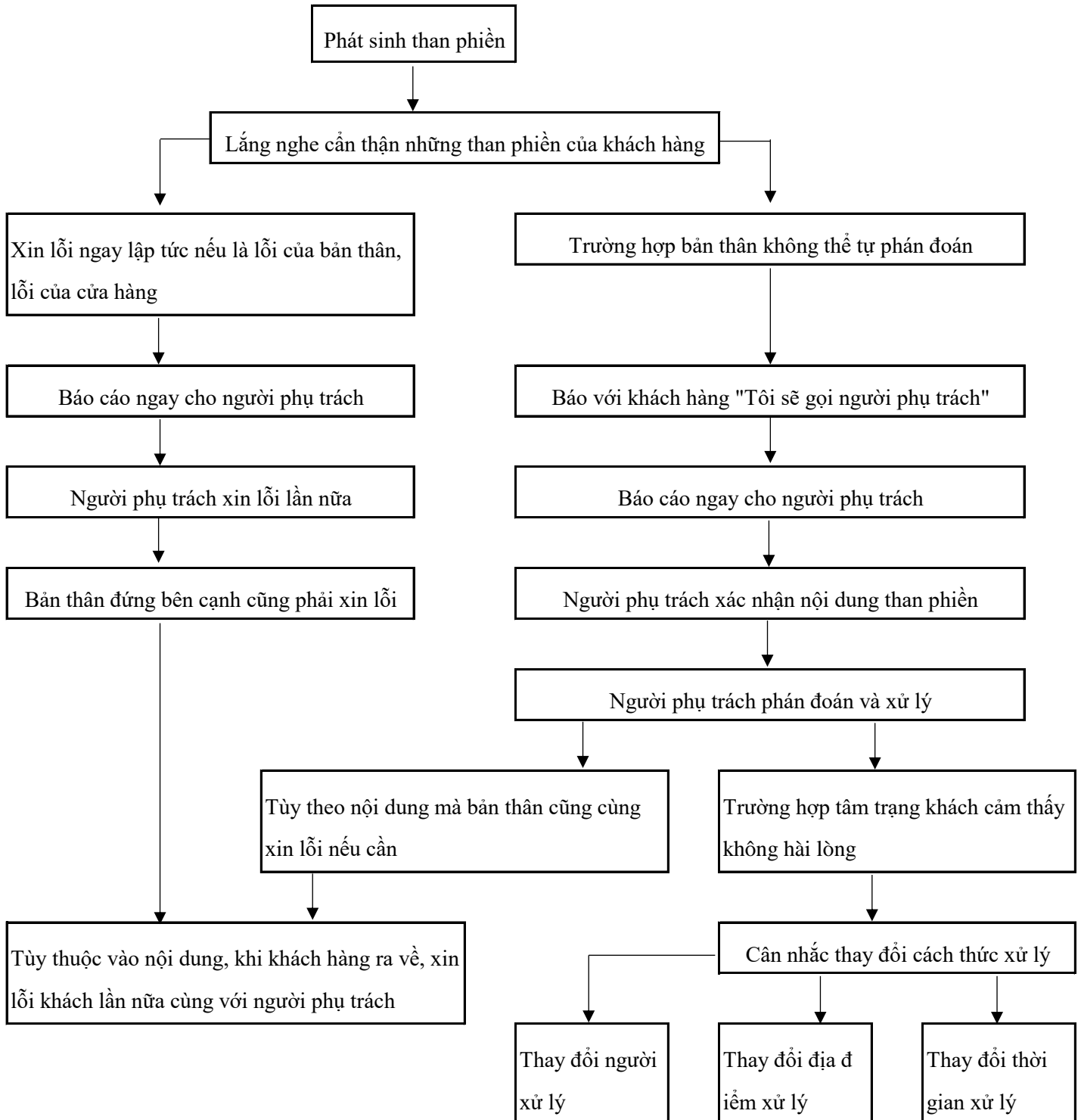
4. Kiến thức về xử lý than phiền

(1) Xử lý than phiền của khách hàng

① Quan điểm cơ bản đối với than phiền

Than phiền xảy ra khi có sự không hài lòng nhỏ ở khách hàng, tâm trạng bức bối, không thoải mái vượt quá khả năng khách hàng có thể chấp nhận được. Và khi phát sinh than phiền, đôi khi là do có điều không hài lòng hoặc bức bối nhỏ trước đó. Vì vậy, điều quan trọng là phải hiểu chính xác và đáp ứng những gì khách hàng cảm thấy không hài lòng.

② Ví dụ về trình tự xử lý than phiền



* Nguồn: theo “Huấn luyện ngành dịch vụ khách hàng” của Hitoshi Shimizu thuộc nhà xuất bản Nikkei BP

(2) Xử lý khi xảy ra lẫn dị vật

① Dị vật là gì?

Về cơ bản, dị vật là những thứ không được lẫn vào thực phẩm. Ví dụ: tóc, mảnh nhựa, đá, côn trùng, v.v... Ngoài ra, trong những năm gần đây, một số thành phần như xương cá, xương thịt, v.v... cũng được khách hàng xem là dị vật và có thể bị than phiền.

Nếu dị vật cứng lẫn vào thực phẩm, khách hàng ăn phải dị vật đó có thể bị thương bên trong miệng. Ngoài ra, những vật không vệ sinh khi vào cơ thể khách có thể gây ngộ độc thực phẩm.

<Các loại dị vật>

a. Dị vật cứng

Dị vật có độ cứng : Mảnh nhựa, mảnh thủy tinh, mảnh kim loại, đá, v.v...

b. Dị vật mềm

Dị vật có độ mềm : Côn trùng, tóc, mẫu nylon, mẫu giấy, v.v...



② Xử lý khi xảy ra lẫn dị vật

<Ví dụ cụ thể>

Một khách hàng đã ăn phân nửa món ăn và phàn nàn rằng "món ăn có côn trùng lẫn vào".

Nhân viên sẽ xác nhận hiện vật, và sau khi đã xác nhận có dị vật thì phải nói: "Xin lỗi quý khách, chúng tôi sẽ làm lại ngay", v.v..., và mang món ăn có lẫn dị vật đi.

Việc làm lại ngay, làm như thế nào thì phải theo sự đồng ý của khách hàng. Về việc nhận số tiền món ăn hay như thế nào, thì phải trao đổi riêng với người phụ trách của cửa hàng, v.v...

Báo cáo việc lẫn dị vật cho người phụ trách cửa hàng, v.v..., để cùng nhau xin lỗi khách hàng.

Mang món ăn có lẫn dị vật vào nhà bếp, cho người phụ trách chế biến và người phụ trách của cửa hàng xem để giả định nguyên nhân.

* Cách xử lý này cũng chỉ đơn thuần là một ví dụ. Nếu cửa hàng có quy định xử lý, hãy làm theo quy định đó.

③ Điểm quan trọng trong việc ngăn ngừa dị vật lẫn vào (ngoại trừ nhà bếp)

a. Không để cửa ở tình trạng mở hé

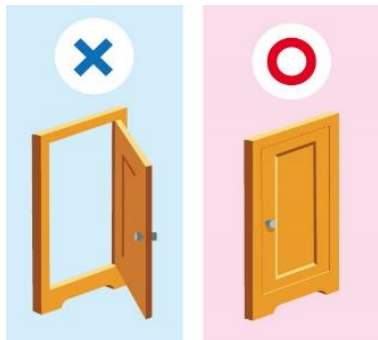
b. Nhặt ngay rác bị rơi xuống sàn

c. Sau khi xác nhận rằng có côn trùng trong cửa hàng, nhanh chóng bắt ngay và tìm nguyên nhân phát sinh côn trùng

d. Làm sạch định kỳ bộ lọc, v.v... máy điều hòa không khí

e. Không sử dụng kẹp, bấm kim, bút chì, v.v... gần thực phẩm

f. Diện mạo gọn gàng, chần chu, v.v....



a



b



c



d







e

5. Kiến thức về xử lý khẩn cấp

(1) Xử lý khi khách hàng rơi vào trạng thái sức khỏe không tốt

Tại các cửa hàng ăn uống, dù là nguyên nhân do cửa hàng hay không vẫn sẽ có trường hợp khách đang dùng bữa thì trạng thái cơ thể đột nhiên bị bất ổn. Tùy một số trường hợp mà có thể liên quan đến tính mạng của khách hàng, nên hãy giữ bình tĩnh và xử lý thích hợp.

① Trường hợp điển hình và cách xử lý chính

Triệu chứng	Cách xử lý chủ yếu
Cảm thấy không khỏe 	<ul style="list-style-type: none"> • Cung cấp nước uống và hướng dẫn chỗ có thể nghỉ ngơi yên tĩnh nếu có. • Hướng dẫn nhà vệ sinh, v.v...
Nôn 	<ul style="list-style-type: none"> • Cung cấp nước uống, nếu khách hàng bị nôn thì cung cấp cả khăn sạch • Khi xử lý chất nôn, do có thể có vi rút, nên hãy dọn dẹp vệ sinh bằng dụng cụ chuyên dụng (tạp dề, găng tay, giẻ lau, v.v...), và sau cùng là khử trùng, v.v... <p>* Ngoại trừ trường hợp nôn do uống rượu</p>
Nghẹn thức ăn ở cổ họng 	<ul style="list-style-type: none"> • Nếu là tình trạng có thể ho, hãy để cho khách ho • Đánh mạnh và nhanh 4~5 lần vào lưng phần xung quanh xương vai • Trường hợp không thể lấy thức ăn bị nghẹn, trường hợp đang dần mất ý thức, hãy gọi xe cấp cứu ngay lập tức, v.v...
Có phản ứng dị ứng (da đỏ, phát ban, v.v...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Cung cấp nước uống và hướng dẫn chỗ có thể nghỉ ngơi yên tĩnh nếu có. • Đặc biệt, nếu là trẻ nhỏ, không được để trẻ một mình trong một khoảng thời gian • Trường hợp cho thấy phản ứng dị ứng mạnh như khó thở, hãy gọi xe cấp cứu ngay lập tức, v.v...

(2) Xử lý khi xảy ra thảm họa

Nhật Bản là nước có nhiều thảm họa thiên tai như động đất, v.v... Gần đây thường xảy ra nhiều trận lụt do mưa lớn như bão, mưa du kích, v.v... Ngoài ra, tại các cửa hàng ăn uống thường có khả năng gây ra hỏa hoạn do sử dụng lửa.

Trong trường hợp xảy ra thảm họa, trước tiên phải đảm bảo sự an toàn của chính bản thân mình, nhưng sau khi đã thực hiện được điều đó, điều quan trọng là phải đảm bảo sự an toàn của khách hàng.

① Trường hợp một trận động đất nghiêm trọng xảy ra

a. Trước hết, đảm bảo an toàn của bản thân mình. Hãy nấp dưới gầm bàn để bảo vệ bản thân khỏi những vật rơi.



b. Sau khi đã đảm bảo an toàn của chính bản thân mình, xác nhận tình trạng của khách hàng, và hướng dẫn bằng giọng to để họ nấp dưới gầm bàn, v.v...

c. Sau khi trận động đất giảm dần, xác nhận tình trạng xung quanh, nếu có thể đảm bảo an toàn thì cho khách sơ tán (địa điểm, cách thức sơ tán phải quy định sẵn tại cửa hàng).

d. Trường hợp cửa hàng có khả năng xảy ra thiệt hại do sóng thần, hướng dẫn cho khách đến chỗ sơ tán như trên đồi, v.v... (địa điểm, cách thức sơ tán phải quy định sẵn tại cửa hàng).



② Trường hợp hỏa hoạn xảy ra

- a. Sau khi xác nhận hỏa hoạn đã xảy ra, thông báo việc hỏa hoạn đã xảy ra cho khách hàng biết bằng giọng nói to (nhấn chuông khẩn cấp, v.v...).
- b. Xử lý theo vai trò được quy định trước tại cửa hàng (Ví dụ: người chữa cháy, người cho khách đi sơ tán, v.v...)
- c. Người chữa cháy phải nhanh chóng xử lý bằng bình chữa cháy. Tuy nhiên, nếu đám cháy có diễn biến kh ông ngừng, chẳng hạn như lửa lan đến trần nhà, hãy sơ tán ngay lập tức.
- d. Những người cho khách hàng sơ tán sẽ hướng dẫn đường đi sơ tán bằng giọng nói to và hướng dẫn khách hàng cúi thấp người hết sức có thể.
- e. Sau khi đã sơ tán tạm thời, tuyệt đối không trở lại phía có nguồn lửa. Ngoài ra, lưu ý để khách không trở lại cửa hàng.



<Lời kết>

Vào thời điểm biên soạn tài liệu “Tổng quan về tiếp khách”, Hiệp hội Dịch vụ Thực phẩm Nhật Bản đã tổng hợp lại tài liệu với sự hợp tác của các doanh nghiệp dịch vụ ăn uống, đoàn thể liên quan đến ngành dịch vụ ăn uống và những người giàu kiến thức và kinh nghiệm.

Chúng tôi chân thành cảm ơn các bên liên quan đã hợp tác giúp đỡ chúng tôi biên soạn tài liệu này.

Tháng 3 năm 2019

Hiệp hội Dịch vụ Thực phẩm Nhật Bản