

# 餐饮服务

การบริการอาหารและเครื่องดื่ม  
ยกระดับการบริการระดับ 5 ดาว  
ด้วยภาษาจีนสำหรับงานโรงแรม

รายวิชา การสนทนาภาษาจีนสำหรับการทำงาน (30000-1221)

ผู้สอน: ครุניתรัตน์ ไชยบัณฑิตยชัย (เหล่าอ้อ ออย)

วิทยาลัยอาชีวศึกษาเขื่อนลพิษ ลิ่งก๊กฉ่านักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา | แผนกวิชาการโรงแรม (ปวช.1)



The Guest Journey: เส้นทางสู่ความประทับใจ

# 客客旅程



1. ต้อนรับ (Greeting):  
สร้างประทับใจแรก

Dǎzhāohū



2. นำเสนอเมนู (Ordering):  
แนะนำและจัดรับรายการอาหาร

Diǎncài



3. บริการระหว่างมื้อ (Serving):  
เสิร์ฟและดูแลความเรียบร้อย

Shàngcài



4. บำระเงิน (Billing):  
ความถูกต้องและรวดเร็ว

Jiézhàng



5. ทักลา (Farewell):  
ส่งแขกด้วยรอยยิ้ม

Gàobié



# Step 1: Greeting & Seating (ต้อนรับและพาไปที่โต๊ะ)



## กล่าวต้อนรับ:

您好! 先生, 欢迎光临! 请问几位?

Nín hǎo! Xiānshēng, Huānyíng guānglín! Qǐngwèn jǐ wèi?

สวัสดีค่ะ/ครับ คุณผู้ชาย ยินดีต้อนรับค่ะ/ครับ มากที่ท่านคะ/ครับ



## เสนอที่นั่ง (Choice Matrix):

您想坐在商店里还是商店外?

Nín xiǎng zuò zài shāngdiàn lí háishì shāngdiàn wài?

คุณอยากนั่งข้างใน(แอร์) หรือข้างนอกร้านคะ/ครับ?

## Step 2: Presenting the Menu (นำเสนอเมนู)



Cause & Effect

สังเกตลูกค้า:

ปิดเมนู, มองหาพนักงาน



ยื่นเมนู:

**菜单。**

(cài dān.)

- รบกวนขอเมนูอาหารด้วยค่ะ/ครับ

สอบถามความพร้อม:

**您准备点菜了吗?**

(Nín zhǔnbèi diǎn cài le ma?)

- คุณพร้อมจะสั่งอาหารหรือยังคะ/ครับ?

ให้เวลากับลูกค้า:

**请稍等一下。**

(qǐng shāo děng yí xià.)

- กรุณารอสักครู่ (กรณีลูกค้าขอเวลา)

# Synthesis Matrix: การประกอบร่างเมนูอาหาร



## วัตถุดิบ (Ingredients)



猪肉 (zhūròu)  
- เนื้อหมู



牛肉 (niúròu)  
- เนื้อวัว



鸡肉 (jīròu)  
- เนื้อไก่



海鲜 (hǎixiān)  
- อาหารทะเล

## วิธีปรุง (Cooking Methods)



炒 (chǎo) - ผัด



烤 (kǎo) - ย่าง / อบ



清蒸 (qīng zhēng) - นึ่ง

Tip: นำวิธีปรุง + วัตถุดิบ = ชื่อเมนู (เช่น 炒 + 鸡肉 = ไก่ผัด)

# Step 3: Recommendations (แนะนำอาหารและเมนูพิเศษ)

เมนูพิเศษประจำวัน

我给您推荐  
今日特餐。

(Wǒ gěi nín tuījiàn jīnrì tècān.)

ฉันขอแนะนำเมนูพิเศษวันนี้ค่ะ/ครับ



สินค้าขายดี

这是我们餐馆  
的畅销货。

(Zhè shì wǒmen cānguǎn de chángxiāo huò.)

นี่คือสินค้าขายดีของทางร้านเราค่ะ/ครับ

# Step 4: Dietary Needs

(ความต้องการพิเศษและข้อควรระวัง)

POS

1  มังสวิรัติ (Vegetarian/Vegan)  
您吃素菜吗? (Nín chī sùcài ma?)  
- คุณทานอาหารมังสวิรัติไหมคะ/ครับ?

2  ระดับความเผ็ด (Spicy Level)  
这个很辣吗? (Zhè ge hěn là ma?)  
- อันนี้เผ็ดมากไหม?

คลิกเสียงเนื้อสัตว์  
ไม่ นม เนย  
สำหรับชาว Vegan



# Step 5: Beverage Service (การบริการเครื่องดื่ม)



您想要点什么饮料?

(Nín xiǎng yàodiǎn shénme yǐnliào?)  
- คุณอยากสั่งเครื่องดื่มอะไรคะ/ครับ?

水

(shuǐ)

- น้ำเปล่า / 矿泉水  
(kuàngquán shuǐ)  
- น้ำแร่

茶

(chá)

- ชา

咖啡

(kā fēi)

- กาแฟ

Customization Tag

低糖 (dī táng)

- หวานน้อย (Low Sugar)

# Step 6: Confirming the Order (ทบทวนรายการอาหาร)



**1**  การทบทวนรายการ (SOP):  
**您点的菜是。** ○ ○ ○  
(Nín diǎn de cài shì...)  
- อาหารที่คุณสั่งซื้อ... (ใช้เพื่อทบทวนรายการอาหาร  
ป้องกันความผิดพลาด)

**2**  แจ้งเวลาล่วงหน้า (Managing Expectations):  
**请稍等约 15 到 20 分钟。**  
(Qǐng shāo děng yuē 15 dào 20 fēn zhōng.)  
- สทวนอาหารประมาณ 15-20 นาทีนะคะ/ครับ

# Step 7: Serving & Checking Satisfaction (เสิร์ฟและสอบถามความพึงพอใจ)



Phase 1 (ขณะเสิร์ฟ):

**请慢用**

ทานให้อร่อยนะคะ / Please enjoy



5 Minutes

Phase 2 (หลังเสิร์ฟ 5 นาที):

**这道菜的味道怎么样?**

อาหารจานนี้รสชาติเป็นอย่างไรบ้างคะ?

**您吃得好吗?**

อาหารรสชาติถูกปากไหมคะ?

## Step 8: Clearing the Table (ขออนุญาตเก็บโต๊ะ)



1

ขออนุญาตเก็บจาน/แก้ว:  
请问这些杯子/盘子是不是要收走?  
(Qǐngwèn zhèxiē bēizi / pánzi shì bùshì  
yào shōu zǒu?)  
แก้ว/จาน ตรงนี้ให้เก็บได้เลยไหมคะ/ครับ?

Vocabulary Callout:  
杯子 (bēizi) - แก้ว  
盘子 (pánzi) - จาน



# Step 9: Billing & Digital Payments (การชำระเงิน)

การเรียกเก็บเงิน:

买单 (Mǎi dān)

- เช็คบิล / คิดเงิน

您需要付信用卡还是付现金?

(Nín xūyào fù xìnyòngkǎ háishì fù xiànjīn?)

- ต้องการจ่ายด้วยบัตรเครดิตหรือเงินสด?



现金 (xiànjīn) —  
เงินสด



刷卡 (shuā kǎ) —  
บัตรเครดิต/เดบิต



微信 (wēi xìn) —  
WeChat Pay



支付宝 (zhī fù bǎo)  
— Alipay

## Step 10: Farewell (การกล่าวลา)

谢谢，欢迎下次光临。

(Xièxiè, huānyíng xià cì guānglín.)

ขอบคุณค่ะ/ครับ โอกาสหน้าเชิญใหม่ค่ะ/ครับ

Action Note for Students: พนักงานทุกคนกล่าวขอบคุณลูกค้าพร้อมอับยิ้มและยกมือไหว้ เพื่อส่งมอบความประทับใจสุดท้าย (Lasting Impression)

# Cultural Insight: ธรรมเนียมการเคาะนิ้วบนโต๊ะอาหารจีน



## การกระทำ:

ลูกค้ายกนิ้วชี้และนิ้วกลางลงบนโต๊ะ 2 ครั้ง เมื่อมีพนักงานรินน้ำชาให้

## ความหมาย:

เป็นการแสดงความ "ขอบคุณ" อย่างเจียมๆ โดยไม่ขัดจังหวะวงสนทนา

## ที่มา:

นิ้วแรกเปรียบเสมือนการการวะด้วยศีรษะ อีกนิ้วหมายถึงสองแขนที่ห่มอบแทนพื้น เสมือนการโค้งคำนับขอบคุณในยุคโบราณ

# พร้อมก้าวสู่สุดยอดนักบริการโรงแรม!

1. Understand the Journey:  
เข้าใจทุกขั้นตอนบริการ  
(ต้อนรับจนถึงส่งแขก)

2. Master the Language:  
ใช้ประโยคภาษาจีน  
ได้ถูกต้องและมั่นใจ

2. Master the Language:  
ใช้ประโยคภาษาจีน  
ได้ถูกต้องและมั่นใจ

3. Embrace the Culture:  
เข้าใจวัฒนธรรมเพื่อ  
บริการที่เหนือระดับ  
(5-Star Service)

