



ชื่อ-สกุล.....รหัสนักศึกษา.....แผนก.....ชั้น.....

คำชี้แจง กิจกรรมที่ 1

ให้นักศึกษาดูภาพต่อไปนี้ แล้วให้พิจารณาว่าภาพเหล่านี้ว่าพนักงานหรือลูกค้ามีอาการอย่างไร ควรปฏิบัติเช่นใด จงอธิบาย

1. ในภัตตาคารหรือร้านอาหาร เมื่อพนักงานนำอาหารมาเสิร์ฟแล้วลูกค้าโวยวายว่า ไม่ได้สั่ง อาหารแบบนี้ เช่น สั่งสเต็กหมู ทำไมเอาสเต็กเนื้อมาให้ ท่านจะแก้ปัญหาอย่างไร



.....

.....

.....

.....

.....

2. เมื่อพนักงานในร้านนำอาหารมาเสิร์ฟแล้วลูกค้าโวยวายว่าลูกค้าเป็นชาวมุสลิมจึงสั่งอาหาร ที่เป็นเนื้ออบ และไก่อบราดซอส แต่พบว่าน้ำซอสราดเนื้อและไก่มีกลิ่นสุรา ซึ่งเป็นสิ่งต้องห้ามในศาสนา ของตน ท่านจะ แก้ปัญหาอย่างไร



3. ให้นักศึกษาพิจารณาการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center ข้างล่างนี้ แล้วอธิบายว่า พนักงานแต่ละคน มีอารมณ์อย่างไร ควรปฏิบัติเช่นใด จงอธิบาย


