



# พูดอังกฤษ

Thank you  
for coming.

# คล้อง



- ✓ ง่าย
- ✓ บริการเลิศ
- ✓ ลูกค้าประทับใจ

ENGLISH FOR  
SERVICE  
BUSINESS



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ห้องสมุดเทเวศร์



401016136

แปลโดย มนสิวิ ศักดิ์ชานนท์

ซีเอ็ด



# คำนำ

ประเทศไทยถูกจัดอันดับให้เป็นเมืองท่องเที่ยวยอดนิยมของโลกที่มีนักท่องเที่ยวหลากหลายเชื้อชาติแวะเวียนมาเยือนบ้านเราเป็นจำนวนหลายล้านคนต่อปี ด้วยเหตุนี้ ธุรกิจบริการ ไม่ว่าจะเป็นร้านค้าหรือร้านอาหารจึงกลายเป็น "หน้าด่าน" สำคัญที่กลุ่มนักท่องเที่ยวเหล่านี้มองหาเป็นอันดับแรกเมื่อมาถึง การต้อนรับขับสู้กับลูกค้าต่างชาติจึงอาจจะสร้างความกังวลใจกับพนักงานสายบริการไม่มากนัก

เราหวังเป็นอย่างยิ่งว่า หนังสือ **พูดอังกฤษคล่อง ขยายง่าย บริการเลิศ ลูกค้าประทับใจ English for Service Business** เล่มนี้จะช่วยให้พนักงานในสายอาชีพบริการทั้งหลายรับมือกับลูกค้าชาวต่างชาติได้อย่างมั่นใจด้วยการจำลองบทสนทนาระหว่างพนักงานและลูกค้าในร้านค้าหรือร้านอาหารเพื่อเป็นตัวอย่างให้ผู้อ่านได้ฝึกหัดมือในสถานการณ์ที่หลากหลาย คำศัพท์น่ารู้ตามประเภทธุรกิจครบครัน และกลเม็ดเคล็ดลับพิชิตใจลูกค้าชาวต่างชาติโดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังมี MP3 ให้ผู้อ่านได้ดาวน์โหลดเพื่อฝึกฟัง-พูดสำเนียงเจ้าของภาษา การสนทนา

ภาษาอังกฤษจึงไม่ใช่เรื่องน่ากลัวอีกต่อไป!

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

วันที่..... 12 ก.ย. 2562 ..... ฝ่ายวิชาการภาษาอังกฤษ

เลขทะเบียน..... บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

เลขหมู่..... 42.8.24

11 854 พ

2562



# สารบัญ

## บทที่ 1 การให้บริการในร้านค้า

### 📦 ทักทายลูกค้า

ทักทายลูกค้าที่เข้ามาในร้าน.....	10
----------------------------------	----

### 📦 รับรองลูกค้า

ช่วยเหลือลูกค้าที่กำลังมองหาสินค้าในร้าน.....	12
ถามความต้องการ / ความชอบของลูกค้า.....	14
ถามงบประมาณ.....	16
แนะนำสินค้า.....	18
ยืนยันสินค้าในร้าน.....	20
เคล็ดลับนักขาย - หมวดแพชั่น.....	24
เคล็ดลับนักขาย - หมวดเครื่องใช้ไฟฟ้า.....	36
เคล็ดลับนักขาย - หมวดของฝาก.....	42

### 📦 การคิดเงิน

พาลูกค้าไปที่เคาน์เตอร์คิดเงิน.....	44
แจ้งราคาสินค้า.....	46
กรณีจ่ายด้วยบัตรเครดิต.....	50
เมื่อลูกค้าต่อราคา.....	52
ถามเรื่องการห่อของขวัญ.....	54
ถามเรื่องการจัดส่ง.....	56

## 📦 ส่งลูกค้า

ยื่นสินค้าให้ / ส่งลูกค้าออกจากร้าน .....	60
เมื่อถูกถามวันและเวลาเปิด-ปิดร้าน .....	62
คำศัพท์ที่น่ารู้ตามประเภทธุรกิจ .....	68

## บทที่ 2 การให้บริการในร้านอาหาร

### ๒ ทักทายลูกค้า

รับโทรศัพท์จากลูกค้าที่โทร. มาจองโต๊ะ .....	90
เมื่อจองโต๊ะไม่ได้ .....	94
ทักทายลูกค้าที่ทำการจองไว้ .....	96
ทักทายลูกค้าที่เดินเข้ามาในร้าน .....	98
กรณีที่นั่งเต็ม / นั่งร่วมโต๊ะกับลูกค้ากลุ่มอื่น .....	100

### ๒ รับรองลูกค้า

นำลูกค้าไปยังที่นั่ง / รับออเดอร์ .....	102
รับออเดอร์เครื่องดื่ม .....	104
เมื่อลูกค้าถามถึงเมนูแนะนำ .....	108
รับออเดอร์อาหาร .....	110
เสิร์ฟอาหาร .....	122
อธิบายวิธีการกินอาหาร .....	124
ดูแลความเรียบร้อยระหว่างมีอาหาร / เก็บอาหาร .....	126

### ๒ การคิดเงิน

รับมือลูกค้าจ่ายเงิน .....	128
ทิป / ค่าธรรมเนียมการบริการ / ใบเสร็จรับเงิน .....	130

### ๒ ส่งลูกค้า

ส่งลูกค้าออกจากร้าน .....	132
เมื่อถูกถามวันเปิด-ปิดร้าน .....	134
คำศัพท์ที่น่ารู้ตามประเภทธุรกิจ .....	136



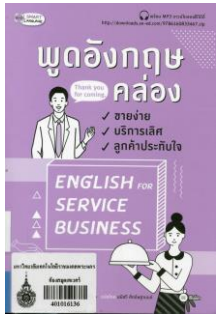
### บทที่ 3 ประโยคเด็ดช่วยแก้ปัญหาระหว่างให้บริการลูกค้า


เมื่อฟังภาษาอังกฤษไม่ทัน .....	154
อธิบายที่ตั้งของร้านให้ลูกค้าที่เดินเข้ามาใช้บริการ .....	156
อธิบายที่ตั้งของร้านให้กับลูกค้าที่ขับรถ / นั่งรถโฟรมา .....	158
แนะนำภายในร้าน .....	160
การคืน / เปลี่ยน / ซ่อม .....	162
อาหารซ้ำ / ทำมาผิด .....	166
การร้องเรียนขณะรับประทานอาหาร .....	168
การขอโทษ .....	169
การรับมือกับของหาย / ของที่ถูกลืมไว้ .....	170
การแนะนำลูกค้าเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติ .....	172
การรับมือเมื่อลูกค้าไม่สบายกะทันหัน .....	174
คำศัพท์เด็ดช่วยแก้ปัญหาระหว่างให้บริการลูกค้า .....	178


"สำหรับเพื่อการศึกษาและอ้างอิงเท่านั้น"

สามารถยืมและติดตามหนังสือใหม่ได้ที่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai Autolib

<http://lib.rmutp.ac.th/Catalog/BibItem.aspx?BibID=b00103260>



- Title** พูดอังกฤษคล่อง ง่าย ๆ บริการเลิศ ลูกค้าประทับใจ : English for service business / โดย Sugaya Tomoko ; แปลโดย มนสิวิ ศักดิชฐานนท์.
- Author** โทโมโกะ, ซูกายะ
- Publication** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2562
- Detail** 181 หน้า : ภาพประกอบ ; 18 ซม.
- Subject** ภาษาอังกฤษ -- บทสนทนาและวลี.(+)  
ภาษาอังกฤษ -- บทสนทนาและวลี (สำหรับผู้ประกอบการ).(+)  
การขาย.(+)  
งานบริการ.(+)
- Location** CL
- Source Types**  Book

 View map

 Multi view

"สำหรับเพื่อการศึกษาและอ้างอิงเท่านั้น"