

มารยาทและการรับรองลูกค้า

แบบญี่ปุ่น



เมื่อ คุณได้รับคำสั่งให้ไปเอนเตอร์เทนลูกค้า ไม่ว่าจะไปกับเจ้านาย หรือต้องฉายเดี่ยว คุณรู้สึกอย่างไร ?

ถ้าเป็นระดับผู้บริหาร เจ้านาย เลขานุการ หรือคนที่ต้องมีหน้าที่ดูแลลูกค้าอยู่เป็นประจำคงไม่รู้สึกกังวลอะไร แต่สำหรับมือใหม่ที่ไม่เคยต้องออกไปต้อนรับลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้าที่เพิ่งเจอกันครั้งแรก และยังเป็นลูกค้าชาวต่างชาติด้วย คุณจะวางตัวอย่างไร เริ่มต้นพูดคุย ทักทายกับลูกค้าอย่างไร หรือต้องพาไปเลี้ยงรับรองที่ร้านไหน แบบใดถึงจะเหมาะสมกับกาลเทศะ และสมเกียรติของลูกค้า

แล้วถ้าวันหนึ่ง เจ้านายเกิดมอบหมายหน้าที่ให้เราเป็น **“แม่จัดงาน”** คอยดูแลจัดงานเลี้ยงต้อนรับลูกค้าเพื่อเจรจาทางธุรกิจล่ะ จะทำได้ไหม ?


ความจริงแล้ว การเป็น **“แม่จัดงาน”** นั้นไม่ได้ยุ่งยากอย่างที่คิด ถ้าได้เตรียมงานไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นขั้นเป็นตอน และรู้ถึงหลักสำคัญจริงๆ ของการจัดงาน ซึ่งในหนังสือ **“มารยาทและการเลี้ยงรับรองลูกค้าแบบญี่ปุ่น”** โดย Hiroko Nishide หัวหน้าระดับสูงของโรงเรียนสอนมารยาท (Manner Salon) ประเทศญี่ปุ่น ได้เขียนถึงหลักของการจัดงานเลี้ยงโดยใช้ **“3W1H”** ไว้ดังนี้

1. ผู้มาร่วมงานคือใคร ? (WHO) ตามหลักแล้ว ฝ่ายลูกค้าและฝ่ายเจ้าภาพควรมีตำแหน่งเท่าเทียมกัน
2. จัดงานเมื่อไร ? (WHEN) ควรให้ความสำคัญกับวันเวลาที่ลูกค้าสะดวกเป็นอันดับแรก
3. ร้านอะไร ? (WHERE) ให้สอบถามจากเลขานุการหรือลูกน้องว่าลูกค้าชอบหรือไม่ชอบทานอะไร
4. งบประมาณเท่าไร ? (HOW MUCH) เตรียมงบประมาณให้พร้อม โดยเผื่อค่าเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ไว้ด้วย

เมื่อจัดการทั้ง 4 ข้อข้างต้นเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งลูกค้าทราบ เพื่อยืนยันอีกครั้ง 3 วันล่วงหน้าก่อนถึงวันงาน

คุณในฐานะ **“เจ้าภาพ”** ต้องคิดอยู่เสมอว่า เราเป็นทั้ง **“ตัวแทน และหน้าตา”** ของบริษัท เพราะฉะนั้น นอกจากการจัดงานเลี้ยงให้จบลงอย่างราบรื่น คุณเป็นมืออาชีพ และตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการแล้ว ภาพลักษณ์ การวางตัว และมารยาททางสังคมต่างๆ ของเรา ไม่ว่าจะเป็น วิธีการเดินทางลูกค้า การเชิญลูกค้าเข้าลิฟต์ การเลือกหัวข้อสนทนา การแนะนำเจ้านายให้ลูกค้ารู้จัก การหาซื้อของฝาก การรับมือลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ รวมถึง **“มารยาทบนโต๊ะอาหาร”** ก็เป็นสิ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มารยาทในการรับประทานอาหารที่ **ถูกต้องตามหลักสากล** ซึ่งได้แก่ อาหารญี่ปุ่น อาหารฝรั่ง และอาหารจีน ที่จำเป็นต้องเรียนรู้ และฝึกไว้ให้คล่อง เพื่อให้ไม่ดูเก๋ๆ กังๆ เวลาอยู่ต่อหน้าลูกค้า เพราะถ้าลูกค้าเกิดความประทับใจและรู้สึกได้ถึงความสะดวกใส่ใจของเรา โอกาสในการสานสัมพันธ์ทางธุรกิจต่อไปภายภาคหน้า สดใสแน่นอน

หนังสือ **“มารยาท และการรับรองลูกค้าแบบญี่ปุ่น”** เล่มนี้ นอกจากจะช่วยให้คุณได้ทั้ง **“งาน”** และได้ทั้ง **“ใจ”** ลูกค้าแล้ว ยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันหรือนัดเด็ดส่วนตัวได้อีกด้วย 



มารยาทและการเลี้ยงรับรองลูกค้าแบบญี่ปุ่น

ผู้เขียน Hiroko Nishide

ผู้แปล ดร.จรรยา อนุสรสมบัติ

สำนักพิมพ์ ส.ส.ก.

คะตะคะนะไม่ยาก

อรวิษ ศรีอุทหา
ฝ่ายสำนักพิมพ์

หากเรา สู้ สู้ !

สวัสดี ชาว TPA News ทุกท่านคะ คอลัมน์เล่าเรื่องหนังสือฉบับนี้ขอแนะนำหนังสือสำหรับผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นระดับต้นกับหนังสือ **“คะตะคะนะ สู้ สู้ !”** โดยคณะผู้เขียนหนังสือชุด **“เรียนสบาย สไตล์โคะฮะรุ”** ดำเนินภาษาญี่ปุ่นพื้นฐานที่ได้ตีพิมพ์หนังสือออกมาแล้ว 3 เล่ม คือ **“อิสระนะ เรียนสบาย สไตล์โคะฮะรุ”** และ **“ภาษาญี่ปุ่นเรียนสบาย สไตล์โคะฮะรุ เล่ม 1 - 2”** ซึ่งได้รับเสียงตอบรับจากผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นอย่างกว้างขวาง และมีเสียงเรียกร้องให้คณะผู้เขียนจัดทำตำราเรียนตัวอักษรคะตะคะนะขึ้นมาบ้าง ดังนั้น จึงเกิดเป็นหนังสือ **“คะตะคะนะ สู้ สู้ !”** เล่มนี้

หนังสือ **“คะตะคะนะ สู้ สู้ !”** นำเสนอวิธีเรียนตัวอักษรคะตะคะนะตามวรรคตัวอักษรตั้งแต่วรรค **ア** (อะ) ถึงวรรค **オ** (โอะ) โดยใช้ภาพประกอบที่เข้ากับเสียงภาษาไทย (Association Method) ยกตัวอย่างเช่น เสียง อะ ในวรรค **ア** มีภาพพระอาทิตย์ที่เขียนตัวอักษร **ア** อยู่ในภาพ เมื่อผู้เรียนเห็นภาพก็จะนึกถึงตัวอักษร **ア** และเสียง “อะ” ของคำว่า “อาทิตย์” ก็คล้ายคลึงกับเสียง “อะ” ในภาษาญี่ปุ่น ซึ่งวิธีนี้จะช่วยให้ผู้เรียนจดจำตัวอักษรได้ง่ายขึ้น ดังภาพ เมื่อศึกษาภาพช่วยจำแล้ว แต่ละวรรคตัวอักษรจะมีแบบฝึกหัดการฟัง-อ่าน-เขียนให้ฝึกทำครบทุกทักษะ โดยใน **แบบฝึกหัดการฟัง** ผู้เรียนจะได้ฝึกฟัง และเลือกหยิบการ์ดตัวอักษรจากคำศัพท์ที่ได้ยิน **แบบฝึกหัดการอ่าน** ฝึกให้สามารถอ่าน และเรียนรู้การออกเสียงภาษาญี่ปุ่นจากเครื่องหมายแสดงเสียงสูงต่ำในคำศัพท์ **แบบฝึกหัดตัวอักษร** จะแสดงตัวอย่างวิธีเขียนตามลำดับเส้นให้ผู้เรียนฝึกเขียนตามได้อย่างถูกต้อง **แบบฝึกหัดเขียน** เป็นการฝึกให้ผู้เรียนลองเติมตัวอักษรคะตะคะนะจากคำศัพท์ที่เขียนเป็นอักษรโรมานิจิ และหลังจากฝึกครบทุกวรรคตัวอักษรแล้ว จะมีแบบฝึกหัดทบทวนที่นำเสนอคำศัพท์เป็นหมวดหมู่ให้ฝึกอ่าน และเดาความหมายคำศัพท์โดยใช้คำศัพท์ใกล้เคียงกับผู้เรียนชาวไทย เช่น ชื่อคน ชื่อจังหวัดของไทย เพื่อให้เกิดแรงจูงใจจากการฝึกสะกดชื่อสิ่งรอบตัว และเข้าใจวิธีการถอดเสียงภาษาไทยจากเสียงของชาวญี่ปุ่นมากขึ้น ทำเลมมีเฉลยแบบฝึกหัดและการ์ดตัวอักษร 2 ชุด ชุดแรกเป็นการ์ดตัวอักษรที่มีภาพช่วยจำสำหรับใช้ฝึกอ่าน ส่วนอีกชุดเป็นการ์ดตัวอักษรสำหรับใช้ประกอบการทำแบบฝึกหัดการฟัง และซีดีประกอบใช้ฝึกฟัง 1 แผ่น เป็นหนังสือที่เหมาะสมสำหรับใช้ประกอบการสอนภาษาญี่ปุ่นทั้งที่เป็นวิชาหลัก และวิชาเลือก หรือจะใช้เรียนด้วยตนเองก็ได้



คะตะคะนะ สู้ สู้ !

(ซีดีประกอบ 1 แผ่น)

ผู้แต่ง อากาพร เนาสธาน, โยโกะ อาบะ,
ประกา แสงทองสุข
ISBN 978-974-443-577-4
ราคา 99 บาท

นอกจากนี้ ภายในเล่มยังมีการแนะนำเว็บไซต์ที่ให้ผู้เรียนลองเข้าไปฝึกใช้ตัวอักษรเหล่านี้จากเกมสนุก ๆ ให้ไปลองเล่นเพิ่มเติมกันด้วย ใครที่กำลังเรียนตัวอักษรคะตะคะนะอยู่ ลองมาจดจำ และฝึกจินตนาการตัวอักษรด้วยรูปภาพกันดูนะคะ

สุดท้ายนี้ขอประชาสัมพันธ์สักนิดว่า **“คะตะคะนะ สู้ สู้ !”** เล่มนี้มิให้เลือกอ่านในรูปแบบของ E-book แล้ว สามารถเข้าไปดูรายละเอียดที่ www.tpapress.com ลองอ่านแล้วฝึกทำดู แล้วจะรู้ว่าการจดจำตัวอักษรคะตะคะนะนั้นไม่ยากอย่างที่คิดคะ... **สู้ สู้ !**

