# 8. Satisfy customers (Làm hài lòng khách hàng)

Satify customers is very, very important in restaurant serivce or hotel service. (Làm hài lòng khách hàng là cực kỳ, cực kỳ quan trọng trong dịch vụ nhà hàng hoặc khách sạn)

One study says: 86% of consumers will pay up to 25% more for a better customer experience. (86% tiếng anh viết ra là 86 percent. 1 cuộc nghiên cứu nói rằng 865 khách hàng sẽ trả nhiều hơn 25% cho việc phục vụ tốt hơn)

Does great customer service begin and end with your wait staff? No. It begins the minute customers walk into your door through the minute they exit that door.

( Dịch vụ khách hàng bắt đầu và kết thúc với nhân viên phục vụ. Không, nó bắt đầu từ phút đầu tiên khách hàng bước vào cửa cho đến khi họ bước ra cánh cửa đó)

You’ll make your customers happier when your staff is friendly and willing to go your area.

(Bạn sẽ làm khách hàng vui hơn nếu nhân viên thân thiện và hài lòng chào đón đến khu vực của bạn)

Therefore, it's very important in trainning staff.

(Vì thế, train cho nhân viên là rất quan trọng)

Earn loyal customers with a customer loyalty program is important too. (Kiếm khách hàng trung thành từ chương trình khách hàng thân thiết cũng quan trọng)

You’ll make your customers happier when you give them something back. (Bạn sẽ làm khách hàng vui hơn nếu mang lại cho họ cái gì đó ngược lại)

A loyalty program is a great way to encourage repeat business. (Chương trình khách hàng thân thiết là cách tốt để khuyến khích khách hàng quay lại)

For example, in one restaurant, offers loyal customers a Pink Card. With this card, customers get a free yogurt after every tenth purchase and on their birthday.

(Ví dụ, trong 1 nhà hàng, cung cấp cho khách hàng thân thiết 1 thẻ hồng. Với thẻ này, khách hàng có thể lấy free ya-ua khi thu thập đủ 10 cái hoặc vào ngày sinh nhật của họ)

Customer disputes are bad for business. (Khách hàng bực bội là điều không tốt cho kinh doanh)

When your diners have problems, they’ll leave happier if you solved their problem with an acceptable solution. (Khi bữa ăn có vấn đề, khách hàng sẽ hài lòng hơn nếu bạn xử lý vấn đề của họ 1 cách chấn nhận được)

That’s all.

# 5. Describe about a job you like: Mô tả 1 công việc bạn yêu thích.

Waitress is the job I like now. (Phục vụ là công việc tôi yêu thích bây giờ).

Waitress also be called server. (Waitress cũng được gọi là server)

I am a full time student now, but I also need a job where I can work less than 40 hours a week. (Tôi bây giờ là học sinh, nhưng tôi cũng muốn có 1 công việc ít hơn 40 giờ)

The main reason I like this job is that I like work with people, I like serve other people and I like environment in service restaurant. (Lý do chính tôi yêu thích công việc này là vì tôi thích làm việc với con người, phục vụ người khác và môi trường nhà hàng.)

I have worked for 2 restaurants so I have experience in service restaurant. (Tôi đã làm việc cho 2 nhà hàng nên tôi có kinh nghiệm trong lĩnh vực nhà hàng)

Be a waitress, there are too much things to do from Monday to Friday. People usually come to the restaurant on the weekend. (Là một phục vụ, không có quá nhiều việc để làm từ thứ 2 đến thứ 6. Mọi người thường đến nhà hàng vào cuối tuần).

When the customers come to the restaurant, I'll bring the menu to their table and ask them about food or drink they want. (Khi khách đến nhà hàng, tôi sẽ mang menu đến bàn của họ và hỏi họ đồ ăn hoặc thứ uống họ muốn).

Usually customers need about 5 minutes to choose their favorite food. After that, they talk to me about their choice and I'll write into the note, bring it to the chief.

(Thông thường khách hàng mất khoảng 5 phút để chọn món ăn yêu thích. Sau đó, họ nói với tôi và tôi sẽ ghi vào giấy ghi chú, mang nó đến cho nhà bếp)

When customers's food is ready, I'll bring it to customers's table. However, I'll usually serve drink before food is ready.

(Khi món ăn của khách đã sẵn sàng, tôi mang nó đến bàn của khách. Thông thường, tôi sẽ phục vụ thức uống trước khi món ăn sẵn sàng).

When customers finish their meal, they call me and ask about the bill.

(khi khách hàng ăn xong, họ gọi tôi và kiu tính tiền).

There are some kinds of payment such as: cash, credit-card, debit-card

(Có 1 vài loại thanh toán: tiền mặt, credit-card)

Sometimes, I get tip from the customers. (Thỉnh thoảng tôi nhận tiền tip từ khách hàng)

At the end of the day, I'll clean the restaurant such as: table, seat, floor, window, ... (Vào cuối ngày, tôi dọn dẹp nhà hàng ví dụ như: bàn, ghế, sàn, ...)

After 2 years working as waitress I become supervisor now, but I still love waitress so much.

(Sau 2 năm làm phục vụ, tôi đã trở thành giám sát lúc này, nhưng tôi vẫn còn yêu công việc phục vụ rất nhiều)

That's all.

(Đó là tất cả)