

BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG LƯƠNG THỰC – THỰC PHẨM

GIÁO TRÌNH

MÔ ĐUN: NGHIỆP VỤ LỄ TÂN
NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 761/QĐ-CDLTTP-ĐT ngày 17 tháng 8 năm 2017 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Lương thực - Thực phẩm)

Đà Nẵng, năm 2017

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

LỜI GIỚI THIỆU

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn bộ phận lễ tân đóng một vai trò quan trọng. Nhân viên lễ tân chính là bộ mặt của khách sạn, là cầu nối giữa khách hàng và khách sạn...Để thực hiện được các chức năng, nhiệm vụ của mình mỗi nhân viên lễ tân cần phải đáp ứng được các yêu cầu về nghiệp vụ, ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng bán hàng...

Trong những năm qua cùng với sự phát triển của đất nước nói chung và ngành du lịch nói riêng, Việc chuẩn hóa trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ nhân lực du lịch Việt Nam có vai trò và ý nghĩa quan trọng đối với sự phát triển của ngành du lịch đất nước. Xuất phát từ thực tế nhu cầu lao động của nghề, các cơ sở đào tạo nói chung và của trường Cao đẳng Lương thực- Thực phẩm nói riêng, chúng tôi đã thực hiện biên soạn giáo trình Nghiệp vụ lễ tân này để phục vụ cho việc giảng dạy của ngành Quản trị khách sạn tại trường. Nội dung của cuốn bài giảng được xây dựng dựa trên hệ thống tiêu chuẩn nghề nghiệp vụ lễ tân (VOTS) – do Tổng cục du lịch Việt Nam ban hành và các giáo trình khác.

Quá trình thực hiện bài giảng này, không thể tránh những thiếu sót. Rất mong nhận được sự đóng góp của các bạn đồng nghiệp, để chúng tôi tiếp tục điều chỉnh để hoàn thiện hơn.

Trân trọng cảm ơn!

Đà Nẵng, ngày 1 tháng 9 năm 2017

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên : Nguyễn Thị Minh Hào

MỤC LỤC

TRANG

LỜI GIỚI THIỆU	1
MỤC LỤC.....	2
BÀI 1: TÌM HIỂU VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN.....	7
1. TÌM HIỂU VỀ CƠ CẤU TỔ CHỨC BỘ MÁY QUẢN LÝ KHÁCH SẠN	7
1.1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn vừa và nhỏ	7
1.2. Cơ cấu tổ chức khách sạn lớn	9
2. TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN	10
2.1. Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận lễ tân khách sạn.....	10
2.2. Bố trí khu vực làm việc của bộ phận lễ tân.....	11
2.3. Tổ chức lao động của bộ phận lễ tân khách sạn	14
2.4. Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với các bộ phận khác trong khách sạn.....	21
3. TÌM HIỂU CHU TRÌNH PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN	22
3.1. Chu trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân.....	22
3.2. Thực hành chu trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân.....	24
4. TÌM HIỂU TRANG THIẾT BỊ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN	25
4.1. Cách sử dụng các trang thiết bị tại bộ phận lễ tân	25
4.2. Thực hành sử dụng các trang thiết bị tại bộ phận lễ tân	27
BÀI 2. TIẾP THỊ VÀ BÁN HÀNG	30
1. XÁC ĐỊNH KHÁCH HÀNG	30
1.1. Tìm hiểu về khách hàng.....	30
1.2. Phân loại khách hàng	32
2. KỸ NĂNG BÁN CỦA NHÂN VIÊN LỄ TÂN	33
2.1. Các phương pháp chào bán sản phẩm.....	33
2.2. Kỹ năng bán hàng	34
2.3. Thực hành kỹ năng bán hàng	36
3. QUẢNG CÁO VÀ GIỚI THIỆU CÁC DỊCH VỤ CỦA KHÁCH SẠN.....	37
3.1. Kiến thức chuyên môn	37
3.2. Thực hành quảng cáo, giới thiệu các dịch vụ của khách sạn từ tập gấp của các khách sạn.....	40
4. CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG.....	41
4.1. Lập hồ sơ khách hàng	42
4.2. Thu thập ý kiến đóng góp của khách	42
4.3. Chăm sóc khách hàng	42

BÀI 3. NHẬN ĐẶT BUỒNG	44
1. TÌM HIỂU VỀ CÁCH THỨC VÀ NGUỒN ĐẶT BUỒNG, HÌNH THỨC ĐẶT BUỒNG, CÁC LOẠI BUỒNG VÀ MỨC GIÁ	44
1.1. Lợi ích của việc đặt buồng.....	44
1.2. Cách thức đặt buồng	45
1.3. Các nguồn đặt buồng	46
1.4. Các hình thức đặt buồng	47
1.5. Các loại buồng và mức giá.....	48
2. TÌM HIỂU QUY TRÌNH NHẬN ĐẶT BUỒNG, SỬA ĐỔI VÀ HỦY ĐẶT BUỒNG QUA SƠ ĐỒ BUỒNG.....	50
2.1. Quy trình nhận đặt buồng	50
2.2. Sửa đổi đặt buồng	53
2.3. Hủy đặt buồng.....	54
2.4. Quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ buồng.....	55
2.5. Thực hành nhận đặt buồng, sửa đổi và hủy đặt buồng, theo dõi buồng qua sơ đồ buồng	56
3. GHI CHÉP CÁC KÝ HIỆU TRÊN SƠ ĐỒ BUỒNG	58
3.1. Kiến thức chuyên môn	58
3.2. Thực hành bài tập ghi chép các ký hiệu trên sơ đồ buồng.....	61
4. NHẬN BIẾT THÔNG TIN VÀ CẬP NHẬT THÔNG TIN VÀO SỔ VÀ TỜ RỜI	61
4.1. Kiến thức chuyên môn	61
4.2. Thực hành nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời.....	64
5. XỬ LÝ CÁC TÌNH HUỐNG XẢY RA TRONG QUÁ TRÌNH NHẬN ĐẶT BUỒNG	65
5.1. Kiến thức chuyên môn	65
5.2. Thực hành xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng	67
BÀI 4. THỰC HIỆN THỦ TỤC NHẬN BUỒNG.....	70
1. CHUẨN BỊ TRƯỚC KHI KHÁCH ĐẾN KHÁCH SẠN	70
1.1. Chuẩn bị tư thế, tác phong	70
1.2. Chuẩn bị khu vực làm việc	71
1.3. Chuẩn bị hồ sơ trước khi khách đến	71
1.4. Chuẩn bị điều kiện đón tiếp khách.....	72
2. TÌM HIỂU QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG	73
2.1. Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách	73
2.2. Thực hành làm thủ tục nhận buồng cho khách	76
3. PHỤC VỤ HÀNH LÝ CHO KHÁCH	77
3.1. Trình tự phục vụ hành lý cho khách lẻ	77

3.2. Trình tự phục vụ hành lý cho khách đi theo đoàn.....	77
3.3. Thực hành phục vụ hành lý cho khách	78
4. NHẬN BIẾT THÔNG TIN VÀ CẬP NHẬT THÔNG TIN VÀO SỔ	79
4.1. Kiến thức chuyên môn	79
4.2. Thực hành nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời.....	82
5. XỬ LÝ TÌNH HUỐNG XẢY RA KHI LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG CHO KHÁCH	83
5.1. Kiến thức chuyên môn	83
5.2. Thực hành xử lý tình huống xảy ra khi làm thủ tục nhận buồng cho khách.....	85
BÀI 5. PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ	88
1. TÌM HIỂU VỀ DỊCH VỤ PHỤC VỤ BƯU ĐIỆN, DỊCH VỤ ĂN UỐNG	88
1.1. Kiến thức chuyên môn về dịch vụ phục vụ bưu điện.....	88
1.2. Thực hành dịch vụ phục vụ bưu điện.....	94
1.3. Quy trình tiếp nhận nhu cầu ăn uống của khách ăn tại khách sạn	98
1.4. Đặt chỗ nhà hàng giúp khách.....	99
2. BẢO QUẢN TÀI SẢN CÓ GIÁ TRỊ CHO KHÁCH	100
2.1. Kiến thức chuyên môn	100
2.2. Thực hành bảo quản tài sản có giá trị cho khách	101
3. THỰC HÀNH ĐÓNG VAI NHÂN VIÊN LỄ TÂN TIẾP NHẬN CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH	103
3.1. Kiến thức chuyên môn	103
3.2. Thực hành đóng vai nhân viên lễ tân tiếp nhận các yêu cầu của khách	106
4. THỰC HÀNH XỬ LÝ TÀI SẢN THẤT LẠC	111
4.1. Kiến thức chuyên môn	111
4.2. Thực hành xử lý tài sản thất lạc của khách tìm thấy trong khách sạn	112
5. XỬ LÝ MỘT SỐ TÌNH HUỐNG XẢY RA TRONG QUÁ TRÌNH KHÁCH LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN	114
5.1. Kiến thức chuyên môn	114
5.2. Thực hành xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn...	116
BÀI 6. THỰC HIỆN THỦ TỤC TRẢ BUỒNG	120
1. TÌM HIỂU VỀ QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG CHO MỘT SỐ ĐỐI TƯỢNG KHÁCH	120
1.1. Nhiệm vụ lễ tân trước khi khách thanh toán trả buồng.....	120
1.2. Quy trình làm thủ tục trả buồng.....	122
1.3. Thực hành làm thủ tục trả buồng cho một số đối tượng khách	124
2. THỰC HÀNH NHẬN BIẾT VÀ CẬP NHẬT THÔNG TIN VÀO SỔ VÀ TỜ RỜI ...	125
2.1. Kiến thức chuyên môn	125

2.2. Thực hành nhận biết và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời	126
3. PHỤC VỤ HÀNH LÝ CHO KHÁCH RỜI KHÁCH SẠN	126
3.1. Kiến thức chuyên môn	126
3.2. Thực hành các thao tác phục vụ hành lý cho khách rời khách sạn	128
4. XỬ LÝ MỘT SỐ TÌNH HUỐNG XẢY RA TRONG QUÁ TRÌNH THANH TOÁN TRẢ BUỒNG CHO KHÁCH	128
4.1. Kiến thức chuyên môn	128
4.2. Thực hành xử lý một số tình huống xảy ra trong quá trình thanh toán trả buồng cho khách	129
5. TỔNG KẾT BÁO CÁO CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN	130
5.1. Kiến thức chuyên môn	130
5.2. Thực hành tổng kết báo cáo của bộ phận lễ tân	131
6. THỰC HÀNH THANH TOÁN HÀNG NGÀY VỚI BỘ PHẬN KẾ TOÁN KHÁCH SẠN	132
6.1. Kiến thức chuyên môn	132
6.2. Thực hành thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn	133
7. THỰC HÀNH BÀN GIAO CA.....	134
7.1. Kiến thức chuyên môn	134
4.1. Nội dung bàn giao	134
4.2. Những công việc cụ thể khi bàn giao ca	134
BÀI 7. GIAO TIẾP VÀ LÀM CÁC THỦ TỤC PHÁT SINH CHO KHÁCH	137
A. NỘI DUNG	137
1. TÌM HIỂU VỀ CÁC PHƯƠNG PHÁP GIAO TIẾP	137
1.1. Kiến thức chuyên môn	137
1.2. Thực hành giao tiếp với khách	141
2. XỬ LÝ LỜI PHÀN NÀN CỦA KHÁCH	142
2.1. Kiến thức chuyên môn	142
2.2. Thực hành xử lý lời phàn nàn của khách	145
3. XỬ LÝ MỘT SỐ TRƯỜNG HỢP ĐẶC BIỆT	146
3.2. Thực hành xử lý một số trường hợp đặc biệt	147
BÀI 8. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH SẠN	150
1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH SẠN.....	150
1.1. Các phần mềm quản lý khách sạn phổ biến	150
1.2. Giới thiệu về phần mềm quản lý khách sạn Smile.....	150
2. TÌM HIỂU VỀ CÁC CHỨC NĂNG CHÍNH CỦA PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH SẠN	151
2.1. Chức năng đặt buồng	151

2.2. Hỗ trợ lễ tân	153
2.3. Thu ngân	154
2.4. Nhóm	155
2.5. Tổng đài điện thoại	155
3. THỰC HÀNH THAO TÁC TRÊN PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH SẠN.....	156
3.1. Đăng nhập và thoát khỏi phần mềm	156
3.2. Reservation	157
3.3. Reception	162
3.4. Cashier	163
HƯỚNG DẪN GIẢNG DẠY MÔ ĐUN.....	165

GIÁO TRÌNH MÔ ĐUN NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

Mã mô-đun: 1014016

BÀI 1: TÌM HIỂU VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN

Mã Bài:

Giới thiệu

Trọng tâm của bài 1 sẽ đi sâu tìm hiểu về tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân khách sạn, đồng thời giới thiệu về chu trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân khách sạn qua từng giai đoạn: trước khi khách đến khách sạn, làm thủ tục nhận phòng cho khách, phục vụ khách trong thời gian lưu trú, làm thủ tục trả phòng cho khách.

Mục tiêu

Sau khi học xong bài này người học có thể:

- *Kiến thức:*
 - + Mô tả cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý khách sạn;
 - + Trình bày được cách tổ chức hoạt động và tổ chức lao động của bộ phận lễ tân khách sạn;
 - + Mô tả được chu trình phục vụ của bộ phận lễ tân;
 - + Nhận biết được các trang thiết bị dụng cụ tại bộ phận lễ tân.
- *Kỹ năng:*
 - + Kỹ năng tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân;
 - + Kỹ năng chuẩn phục vụ khách theo đúng chu trình của bộ phận lễ tân;
 - + Kỹ năng thao tác khi sử dụng các trang thiết bị của bộ phận lễ tân.

A. NỘI DUNG

1. TÌM HIỂU VỀ CƠ CẤU TỔ CHỨC BỘ MÁY QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

Cơ cấu tổ chức là sự sắp xếp về nhân sự và phân công nhiệm vụ, trách nhiệm giúp khách sạn hoạt động thống nhất và hiệu quả.

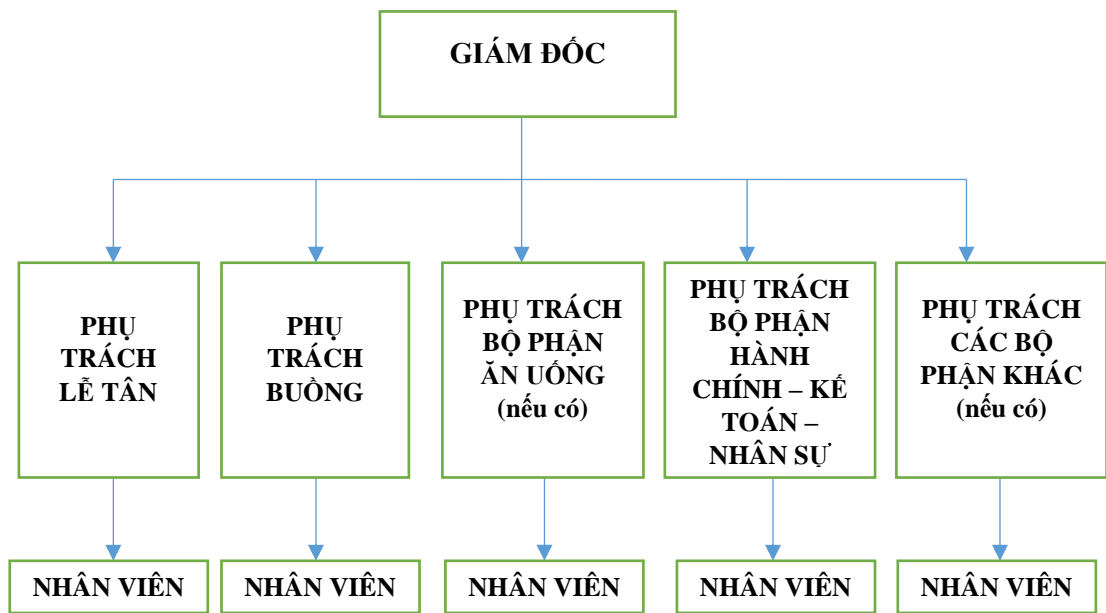
Hiện nay, do sự khác nhau về chức danh và mối quan hệ trong công việc cho nên mỗi khách sạn có một cơ cấu tổ chức riêng và chưa có một cơ cấu tổ chức khách sạn nào được coi là mẫu chuẩn mực cho tất cả các khách sạn. Cơ cấu tổ chức của khách sạn phụ thuộc vào quy mô và loại hình của nó. Tuy nhiên, người ta vẫn tìm ra được những điểm chung cơ bản về cơ cấu tổ chức mà các loại hình khách sạn thường sử dụng.

1.1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn vừa và nhỏ

1.1.1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn nhỏ

Khách sạn nhỏ là loại hình khách sạn có từ 10 đến 40 buồng. Cơ cấu tổ chức của loại hình khách sạn này rất đơn giản, chỉ có một giám đốc chịu trách nhiệm điều hành mọi bộ phận trong khách sạn. Mỗi bộ phận có một tổ trưởng phụ trách và chịu trách nhiệm trước giám đốc về tình

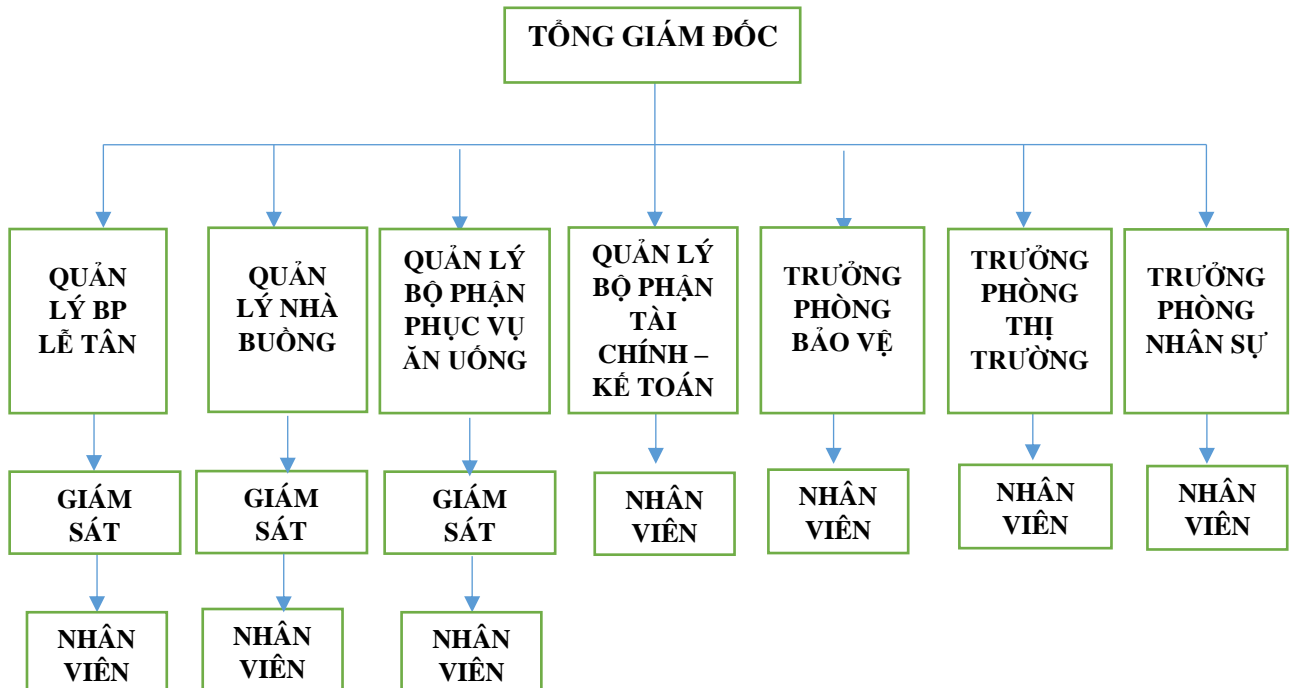
hình hoạt động kinh doanh của bộ phận đó. Do khối lượng công việc của khách sạn nhỏ không nhiều nên mỗi nhân viên có thể đảm nhiệm nhiều công việc khác nhau.



Hình 1.1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn nhỏ

1.1.2. Cơ cấu tổ chức của khách sạn vừa

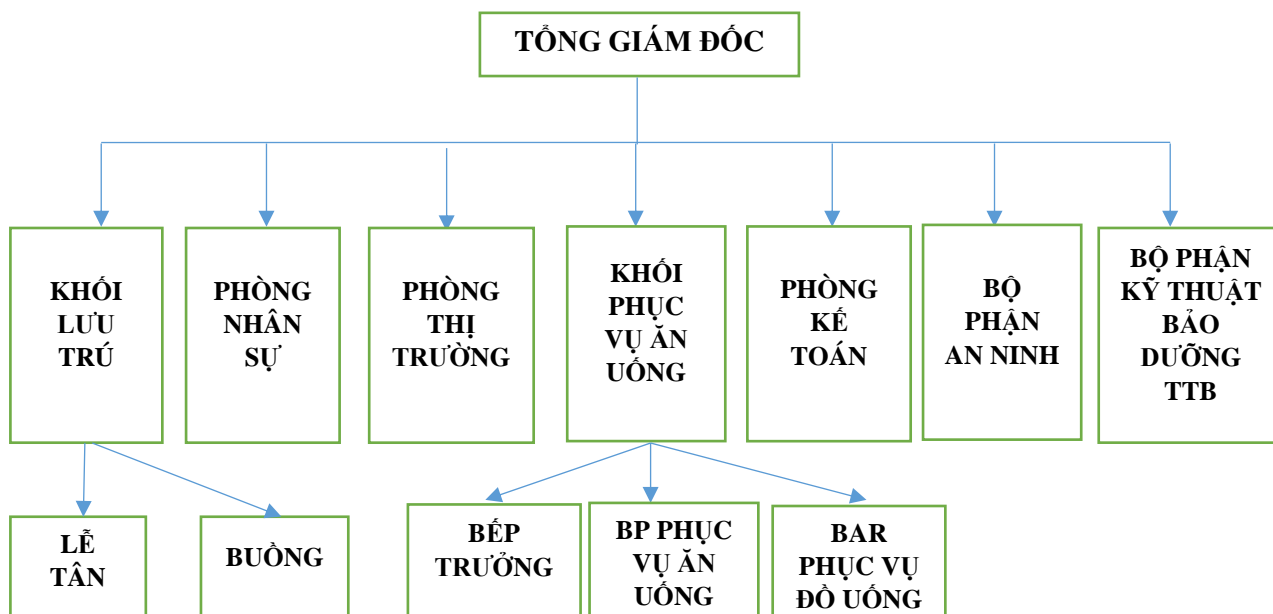
Khách sạn vừa là loại hình khách sạn có từ 40 đến 150 buồng. Cơ cấu quản lý theo quy mô của khách sạn và chất lượng dịch vụ được chuyên môn hoá ở mức đủ để giúp hoạt động giám sát và điều hành có hiệu quả. Cơ cấu tổ chức của loại hình khách sạn này được phân thành các phòng ban, các bộ phận rõ ràng. Công việc được phân chia và bố trí thành khu vực cụ thể và tổng giám đốc sẽ phân công đội ngũ giám sát viên trực tiếp điều hành từng khu vực.



Hình 1.2. Cơ cấu tổ chức của khách sạn vừa

1.2. Cơ cấu tổ chức khách sạn lớn

Khách sạn lớn là loại hình khách sạn có trên 150 buồng ngủ. Loại hình khách sạn này thường thuê kế toán và giám đốc nhân sự làm việc cả ngày cho nên các bộ phận, các phòng ban được chuyên môn hoá rõ ràng.



Hình 1.3. Cơ cấu tổ chức của khách sạn lớn

- *Khối lưu trú:* Đây là bộ phận tạo nên doanh thu chủ yếu cho khách sạn. Bộ phận này chịu trách nhiệm điều hành hoạt động của bộ phận lễ tân, làm các công việc liên quan đến thủ tục nhận, trả buồng. Đồng thời, bộ phận này còn chịu trách nhiệm về đặt buồng, hệ thống điện thoại, khuôn vác, trực buồng. Bộ phận phục vụ buồng trực thuộc khối lưu trú, chịu trách nhiệm chuẩn bị buồng để bán cho khách, vệ sinh buồng khách và khu vực công cộng, giặt là.

- *Phòng nhân sự:* Chức năng hành chính của phòng nhân sự là giúp đỡ các phòng ban khác trong việc tuyển dụng, bổ nhiệm và đào tạo đội ngũ nhân viên. Ngoài ra, phòng nhân sự còn quản lý tiền lương, các vấn đề liên quan đến nhân sự và y tế.

- *Phòng thị trường:* Phòng thị trường chịu trách nhiệm kinh doanh các loại buồng, cung cấp các dịch vụ hội nghị, xúc tiến thương mại, quảng cáo và đối ngoại...

- *Phòng kế toán:* Đứng đầu là kế toán trưởng hoặc trưởng phòng kế toán chịu trách nhiệm theo dõi mọi hoạt động tài chính của khách sạn, lưu giữ hồ sơ giấy tờ, kiểm soát thu nhập và mua bán, lập các khoản tiền nộp ngân hàng, thu hồi các khoản nợ chậm, bảo quản tiền mặt....

- *Phòng an ninh:* Chịu trách nhiệm bảo vệ an ninh, an toàn tính mạng và tài sản của khách của khách sạn và các cán bộ nhân viên trong khách sạn.

- *Bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng trang thiết bị:* Bộ phận này chịu trách nhiệm duy trì toàn bộ trang thiết bị của khách sạn, thực hiện các chương trình bảo dưỡng thường xuyên để tránh hỏng các trang thiết bị. Đồng thời, bộ phận này có trách nhiệm sửa chữa các trang thiết bị trong khách sạn bị hỏng.

- *Khối phục vụ ăn uống:* Bộ phận ăn uống chịu trách nhiệm cung cấp toàn bộ đồ ăn, đồ uống trong khách sạn. Bộ phận này chia làm ba bộ phận nhỏ: bếp - chế biến, bar - pha chế, bàn - phục vụ.

2. TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

2.1. Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận lễ tân khách sạn

2.1.1. Vai trò

Bộ phận lễ tân là bộ phận đầu tiên tiếp xúc với khách, tạo cho khách những ấn tượng ban đầu về khách sạn, về chất lượng phục vụ của khách sạn. Tại nơi đây khách đến đặt buồng, đăng ký khách sạn, trao đổi thông tin, thanh toán, trả buồng... Bộ phận lễ tân là nơi tập trung mọi hoạt động của khách sạn. Vì vậy bộ phận lễ tân có vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh khách sạn và được ví như “Thần kinh trung ương” của khách sạn.

- *Bộ phận lễ tân có vai trò là cầu nối giữa khách và các bộ phận dịch vụ trong khách sạn nhằm cung cấp các vui chơi giải trí và các dịch vụ khác.* Khi khách có nhu cầu sử dụng các dịch vụ này, bộ phận lễ tân sản phẩm, dịch vụ của khách sạn, làm thỏa mãn nhu cầu của khách. Trong quá trình đón tiếp và phục vụ khách, bộ phận lễ tân cung cấp thông tin về các dịch vụ cho khách: dịch vụ ăn uống, dịch vụ lưu trú, dịch vụ tiếp nhận và chuyển tới các bộ phận dịch vụ trong khách sạn. Nói cách khác, các sản phẩm dịch vụ của khách sạn sẽ thông qua bộ phận lễ tân để bán cho khách. Như vậy, bộ phận lễ tân đóng vai trò trung gian quan trọng giữa khách và khách sạn.

- *Bộ phận lễ tân đóng vai trò trung tâm, phối hợp hoạt động của các bộ phận trong khách sạn, giúp các bộ phận hoạt động một cách có kế hoạch.* Mỗi bộ phận trong khách sạn đều có chức năng, nhiệm vụ riêng, song mục đích chung là phục vụ khách và mang lại lợi nhuận kinh doanh cho khách sạn. Để làm được điều đó, các bộ phận trong khách sạn phải có sự phối hợp chặt chẽ với nhau theo kế hoạch của khách sạn, trong đó bộ phận lễ tân đóng vai trò chủ đạo.

- *Bộ phận lễ tân có vai trò quan trọng trong công việc bán hàng, tiếp thị các sản phẩm của khách sạn.* Bộ phận lễ tân là bộ mặt của khách sạn, được đại diện cho khách sạn đón tiếp và phục vụ khách, vì vậy bộ phận lễ tân có nhiều cơ hội để tuyên truyền, quảng cáo và bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn cho khách. Với vai trò đó, đòi hỏi người nhân viên lễ tân phải nắm vững các sản phẩm của khách sạn và có khả năng giới thiệu, quảng cáo các sản phẩm đó.

- *Bộ phận lễ tân là nơi tiếp nhận các yêu cầu của khách và giải quyết mọi thắc mắc, phàn nàn của khách.* Khách đến khách sạn, bộ phận đầu tiên khách gặp là bộ phận lễ tân và trong suốt quá trình lưu trú, kể cả khi khách thanh toán trả buồng, khách đến tiếp xúc với bộ phận lễ tân nhiều nhất. Cho nên mọi yêu cầu, mọi phàn nàn của khách đến chuyển tới bộ phận lễ tân. Khách có thể phàn nàn về trang thiết bị buồng ngủ, đồ ăn, đồ uống, thái độ phục vụ của nhân viên, chất lượng các dịch vụ của khách sạn và bộ phận lễ tân phải có trách nhiệm giải quyết mọi thắc mắc đó, tạo sự hài lòng cho khách.

- *Bộ phận lễ tân đóng vai trò quan trọng trong việc giúp ban giám đốc đề ra các chiến lược, các chính sách sản phẩm và thị trường nhằm hàng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn.* Bộ phận lễ tân được trực tiếp tiếp xúc với khách nhiều nhất cho nên bộ phận lễ tân nắm vững được thị hiếu, sở thích và cả tâm lý của khách. Vì vậy, bộ phận lễ tân có thể cung cấp cho ban giám đốc những nguồn thông tin tương đối đầy đủ, chính xác về khách và hành vi tiêu dùng của khách. Những thông tin này rất hữu ích cho ban giám đốc khách sạn đề ra các chiến lược và các chính sách kinh doanh cho phù hợp.

- *Bộ phận lễ tân đóng vai trò đại diện cho khách sạn trong việc mở rộng các mối liên hệ, liên doanh, liên kết trong công tác thu hút khách cho khách sạn.*

2.1.2. Nhiệm vụ

- Đón tiếp khách.
- Giới thiệu, bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn.
- Nhận đặt buồng và bố trí buồng cho khách.
- Làm các thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.
- Theo dõi cập nhật tình trạng buồng.
- Cung cấp thông tin cho khách.
- Nhận chuyển giao thư từ, điện tín, fax, email.
- Thực hiện mọi thông tin điện thoại.
- Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách.
- Hợp tác chặt chẽ với các bộ phận khác để đáp ứng mọi yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú.
- Theo dõi, cập nhật và tổng hợp các chi phí của khách.
- Thanh toán và tiễn khách.
- Tham gia vào công tác quảng cáo và tiếp thị của khách sạn.

2.2. Bố trí khu vực làm việc của bộ phận lễ tân

2.2.1. Vị trí

Bộ phận lễ tân được bố trí ở lối gần cửa ra vào của khách sạn và ở tầng dưới cùng (nếu khách sạn nhiều tầng). Tầng dưới cùng của khách sạn (tầng trệt) thường được dành phần lớn làm nơi đón tiếp, phần còn lại là văn phòng làm việc, nhà hàng ăn dành cho khách vắng lai...

Yêu cầu sảnh khách sạn:

- Phải được coi như bộ mặt của khách sạn và có khung cảnh đẹp mắt tạo được cảm giác dễ chịu, thoải mái ngay từ phút đầu khách đến khách sạn.
- Tạo điều kiện cho lễ tân quan sát được luồng khách ra vào khách sạn.
- Sảnh khách sạn phải có đầy đủ tiện nghi phục vụ khách và thuận tiện cho khách làm thủ tục nhận, trả buồng khách sạn.

2.2.2. Diện tích

Diện tích của khu vực sảnh tùy thuộc vào diện tích, vào quy mô của khách sạn. Tuy nhiên, khu vực sảnh cần được phân chia diện tích cho các buồng, các gian hàng dịch vụ, khoảng không để khách ngồi và đi lại. .. theo tỷ lệ nhất định nhằm làm cho khu vực này thoáng rộng. Không gian đại sảnh, nơi đặt bàn ghế cho khách ngồi đợi, ngồi chơi và đi lại, được bố trí với diện tích bằng tổng số giường khách sạn nhân với 0,3 - 0,6m (đối với khách sạn quốc tế thì nhân với 0,6 - 0,9m). Khu vực quầy lễ tân, chỉ dẫn, buồng hành lý thường có diện tích nhỏ hơn. Các khu vực cung cấp dịch vụ bổ sung: buồng cắt tóc, quầy bưu chính, đổi tiền, quầy lưu niệm... bố trí phần bao quanh, sát tường và không quá 1/4 diện tích chung dành cho khu vực đón tiếp. Khu vệ sinh nam, nữ đủ cho một đoàn khách trên dưới 10 người cùng sử dụng riêng biệt.

Các khu dịch vụ ở khu vực sảnh đa dạng và phụ thuộc vào quy mô của từng khách sạn. Ở khách sạn quy mô nhỏ, khu vực lễ tân có khu vực đón tiếp, giao dịch tại quầy lễ tân thực hiện công việc đón tiếp, thông tin liên lạc, giao dịch thương mại và khu vui chơi giải trí. Ở khách

sạn quy mô lớn, khu vực lễ tân có khu vực đón tiếp và cung cấp thông tin, trung tâm dịch vụ như thương mại (mua vé, đổi tiền, bách hoá lưu niệm), dịch vụ thông tin liên lạc (điện thoại, thư điện tử, fax, internet), dịch vụ văn phòng (đánh máy, photo, thư ký, phiên dịch), dịch vụ ăn uống, vui chơi giải trí, y tế, thể thao, thẩm mỹ, dịch vụ làm phong phú thêm chuyến đi (thuê xe, thuê hướng dẫn viên du lịch, tư vấn du lịch). Khu vực lễ tân ở các khách sạn thường bao gồm quầy lễ tân và khu đại sảnh.

2.2.3. Trang thiết bị

a. Quầy lễ tân

Quầy lễ tân là nơi tiếp xúc hàng ngày của bộ phận lễ tân với khách đến khách sạn, khách đang ở và khách rời khách sạn. Quầy lễ tân thiết kế thẩm mỹ, hiện đại có chiều dài tùy theo quy mô của khách sạn.

Trên mặt quầy đặt 1 hoặc 2 máy điện thoại, lọ hoa nhỏ, biển nhỏ ghi chức danh nhân viên và giá xếp các tập gấp, card của khách sạn.

Trong quầy thường có giá thể hiện tình trạng buồng, là giá có nhiều ô ngăn tương xứng với các buồng trong khách sạn để đựng các thẻ màu/ tấm trượt kẹp thẻ đăng ký khách sạn, thư, phiếu nhắn tin. Hộp này cung cấp thông tin về khách, đặc điểm buồng, tình trạng buồng trong khách sạn. Có khách sạn vẫn để tủ lớn có nhiều ô ngăn để chìa khoá buồng của khách.

Ở các khách sạn lớn các tủ treo chìa khoá này được thay thế hàng một thiết bị điều hành điện tử, mỗi ô đến có tín hiệu màu để thông báo các biến động về tình hình sử dụng buồng trong từng giờ, nhằm giúp phối buồng cho khách mới đến được chính xác. Các khách sạn lớn hiện đại mọi thông tin về buồng tiếp viên điều và khách được lưu trữ trong máy vi tính.

Trên tường phía trong quầy có thể gắn nhiều đồng hồ chỉ giờ theo một số địa danh chính trên thế giới (New York, London, Paris, Beijing, Tokyo, Hanoi...)

b. Đại sảnh

Đại sảnh là một phần diện tích nằm trong khu vực đón tiếp. Đại sảnh có điều hoà hai chiều để khách cảm thấy dễ chịu ngay khi mới thoát bước chân vào khách sạn mùa hè cũng như mùa đông. Cửa ra vào đại sảnh có thể lắp hệ thống tự động hoặc không tự động mở, cánh cửa bằng kính dày, rộng để khách ngồi trong đại sảnh vẫn có thể ngắm nhìn ra bên ngoài.

Thiết kế nơi đại sảnh cần rộng rãi, thẩm mỹ cao, thiết bị hiện đại, sang trọng. Quang cảnh đại sảnh phải thiết kế đẹp mắt: có chậu hoa, cây cảnh, có bàn ghế đẹp, lịch sự dành cho khách ngồi chờ làm thủ tục đến hay đi. Trong khu vực đại sảnh phải luôn luôn có bình cứu hỏa để đề phòng cháy nổ.

Đại sảnh có quầy bar bán các đồ uống phục vụ khách.

c. Trang thiết bị và các mẫu biểu sổ sách tại bộ phận lễ tân

- Các giá đựng

+ Giá đựng hồ sơ đặt buồng: Giá đựng hồ sơ đặt buồng được bộ phận đặt buồng sử dụng để đựng các phiếu đặt buồng cho tương lai và các phiếu đặt buồng của khách dự định đến trong ngày.

Giá đựng hồ sơ đặt buồng cho tương lai: Các tấm trượt trên giá được sắp xếp dựa vào ngày đến của khách. Tên khách và tên đoàn khách được xếp theo thứ tự vần chữ cái để tiện cho việc tra cứu khi cần thiết.

Giá đựng hồ sơ đặt buồng của khách dự định đến trong ngày: Giá được chuyển cho nhân viên tiếp tân vào đầu ca sáng để chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách cho khách.

Ở các khách sạn lớn, ngoài các giá đựng hồ sơ đặt buồng, mọi thông tin về khách đặt buồng được lưu lại trong máy vi tính.

+ Giá đựng chìa khoá, nhắn tin và thư từ: Giá gồm một dãy các ngăn đánh số theo thứ tự số buồng trong khách sạn. Giá dùng để đựng chìa khoá buồng, tin nhắn và thư từ của khách.

+ Giá đựng thư từ, nhắn tin của khách sau khi đã làm thủ tục thanh toán trả buồng: Một số khách đã trả buồng rời khách sạn, nhưng khách sạn vẫn nhận được thư từ, tin nhắn gửi tới cho khách. Nhân viên lễ tân sẽ lưu chúng trên giá này hoặc gửi chúng theo địa chỉ mới mà khách để lại cho khách sạn.

+ Khay đựng hoá đơn, chứng từ giao dịch tài chính của khách

Ở những khách sạn nhỏ và vừa, các hoá đơn, chứng từ của khách được xếp theo thứ tự vần chữ cái hoặc số buồng và được lưu giữ tại một khay tại quầy lễ tân trong suốt thời gian khách lưu trú tại khách sạn. Các hoá đơn chứng từ này chỉ được lấy ra để cập nhật các chi phí của khách vào tài khoản. Nhân viên tiếp tân và thu ngân đều có thể sử dụng hoá đơn, chứng từ lưu trong khay này.

Ở những khách sạn lớn chỉ sử dụng hình thức này để lưu giữ các hoá đơn chứng từ về chi phí của khách. Mọi chi phí của khách đều được cập nhật vào các tài khoản của khách trong máy vi tính.

+ Giá đựng các loại sổ sách, biểu mẫu: là ngăn tủ lớn được chia thành nhiều ngăn nhỏ dùng để đựng các sổ sách, biểu mẫu phục vụ cho việc giao dịch hàng ngày với khách.

+ Giá đựng thông tin: cung cấp cho ta bản danh sách khách đang lưu trú tại khách sạn theo thứ tự vần chữ cái và số buồng của khách.

- Các thiết bị, dụng cụ tại bộ phận lễ tân

+ Máy vi tính

+ Máy xác định thời gian: được sử dụng để đóng dấu thời gian lên thư được chuyển đến và gửi đi, nhắn tin, phiếu đăng ký khách sạn, hành lý...

+ Máy cài đặt báo thức: là một loại đồng hồ có chuông báo thức được sử dụng trong việc cài đặt theo yêu cầu của khách.

+ Máy gắn xi niêm phong và dập tem lên phong bì: được sử dụng để dập tem lên thư từ bưu phẩm cần gửi đi.

+ Máy thanh toán thẻ tín dụng: được sử dụng để thanh toán thẻ tín dụng cho khách.

+ Máy đếm tiền, soi tiền, kiểm tra tiền : được sử dụng cho việc đếm tiền và kiểm tra tiền thật, giả khi thanh toán cho khách bằng tiền mặt.

+ Máy tính cá nhân: được sử dụng trong các công việc tính toán của khách và nhân viên lễ tân.

+ Thiết bị điện thoại

+ Thiết bị tính tiền các cuộc gọi: Thiết bị này cung cấp cho nhân viên tổng đài bảng ghi chép các cuộc gọi nội hạt, ngoại tỉnh và quốc tế, làm cơ sở để thanh toán cước phí điện thoại với từng khách sử dụng dịch vụ điện thoại của khách sạn.

+ Két an toàn tại quầy lễ tân là một tủ sắt lớn được chia thành nhiều ngăn nhỏ đủ rộng để cất giữ tài sản, tư trang, tiền bạc của khách.

+ Máy kiểm tra an ninh: Màn hình camera kiểm tra an ninh khách sạn được bố trí ở vị trí trung tâm của khách sạn giúp cho nhân viên lễ tân và nhân viên bảo vệ của khách sạn theo dõi đảm bảo an toàn, an ninh của khách và khách sạn.

+ Máy fax tại bộ phận lễ tân được sử dụng để nhận fax gửi đến (fax đặt buồng, fax giao dịch của khách và các phòng ban) và chuyển fax đi.

+ Máy photocopy sử dụng cho việc thực hiện các hoạt động của bộ phận lễ tân.

+ Các loại văn phòng phẩm

- Các loại sổ và tờ rời tại bộ phận lễ tân

+ Các loại sổ ở khách sạn nhỏ và vừa: Sổ nhận đặt buồng, sổ đăng ký khách sạn, sổ cái kế toán lễ tân, sổ giao ca, sổ phân ca, sổ lưu hồ sơ khách, sổ giao nhận chìa khoá, sổ ghi chép thăm khách, sổ ghi nhận fax gửi đến, sổ chuyển fax, sổ ghi chép các cuộc điện thoại ngoại tỉnh và quốc tế, sổ gửi và nhận bưu phẩm. Ở các khách sạn lớn, các loại sổ này được quản lý trên máy vi tnh.

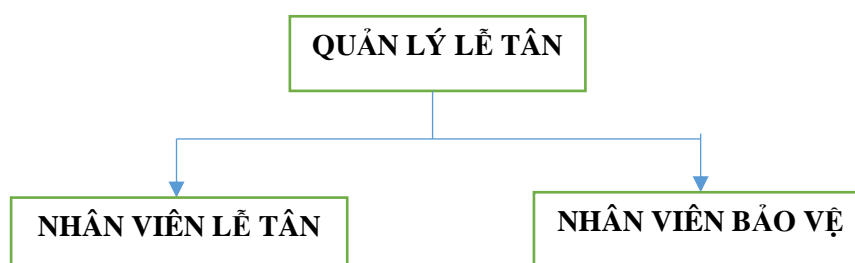
+ Các loại tờ rời: Sơ đồ buồng, sơ đồ đặt buồng, biểu đồ đặt buồng, phiếu đăng ký khách sạn, phiếu đặt buồng, phiếu ăn sáng, phiếu nhắn tin, các loại phiếu về các dịch vụ khác

2.3. Tổ chức lao động của bộ phận lễ tân khách sạn

2.3.1. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân

a. Đối với khách sạn quy mô nhỏ

Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân trong khách sạn nhỏ rất đơn giản gồm tổ trưởng lễ tân và có ba hoặc bốn nhân viên lễ tân. Tổ trưởng lễ tân chịu trách nhiệm trước ban giám đốc về toàn bộ hoạt động của bộ phận lễ tân, đồng thời giám sát, quản lý, phân công công việc cho các nhân viên lễ tân. Khối lượng công việc trong khách sạn nhỏ thường không nhiều cho nên số lượng nhân viên trong bộ phận lễ tân có hạn chế. Mỗi nhân viên trong bộ phận lễ tân có thể đảm nhiệm nhiều nhiệm vụ, vì vậy trong một ca làm việc chỉ có một hoặc hai nhân viên đảm nhiệm các công việc trong ca. Chẳng hạn ở các khách sạn nhỏ, nhân viên bảo vệ có thể đảm nhiệm công việc của nhân viên bảo vệ ô tô sân bãi, nhân viên trực cửa, nhân viên khuân vác hành lý cho khách. Nhân viên lễ tân có thể thực hiện các nhiệm vụ: tiếp tân, đặt buồng, thu ngân và các công việc khác có liên quan.



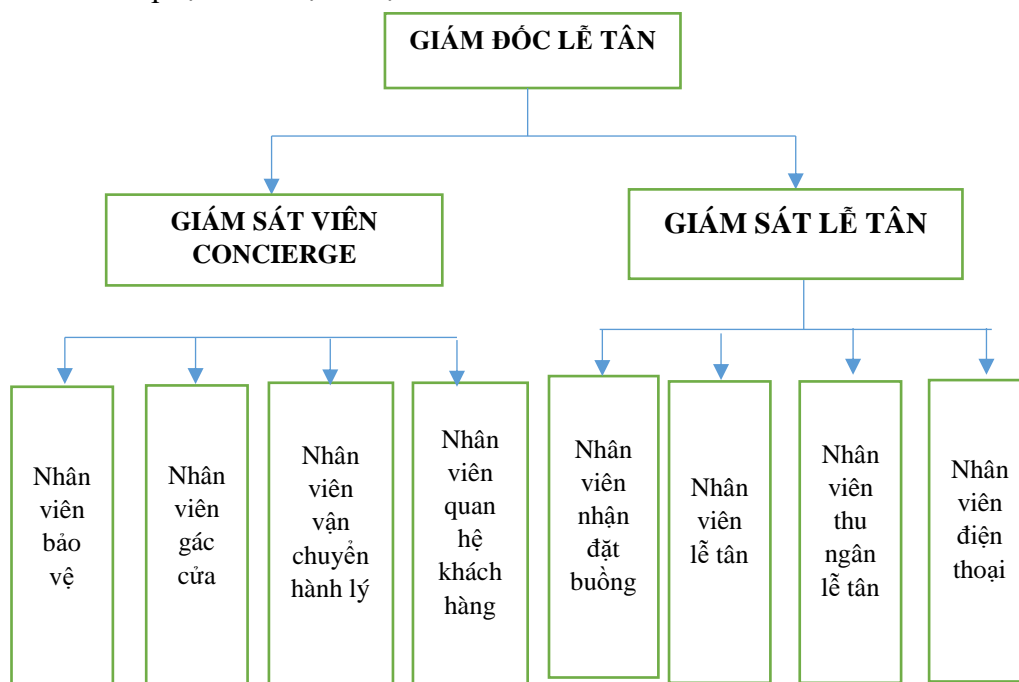
Hình 1.4. Cơ cấu tổ chức bộ phận lễ tân ở khách sạn quy mô nhỏ

b. Đối với khách sạn quy mô vừa

Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân trong khách sạn quy mô vừa tương đối đơn giản. Bộ phận lễ tân do một giám đốc điều hành, mỗi ca làm việc có một số nhân viên đảm nhiệm mọi công việc trong ca. Giám đốc lễ tân chịu trách nhiệm nắm tình hình chung, trực tiếp giải quyết mọi vấn đề phát sinh trong ca và báo cáo với giám đốc khách sạn hàng ngày. Công việc được phân thành hai nhóm chuyên trách.

- *Nhóm concierge* (đại sảnh) gồm nhân viên bảo vệ, nhân viên gác cửa, nhân viên vận chuyển hành lý.

- *Nhóm lễ tân*: đảm nhiệm việc đón khách và làm thủ tục đăng ký khách sạn, nhân viên đặt buồng nhận đặt buồng cho khách, nhân viên thu ngân làm thủ tục thanh toán trả buồng cho khách và nhân viên phụ trách điện thoại.



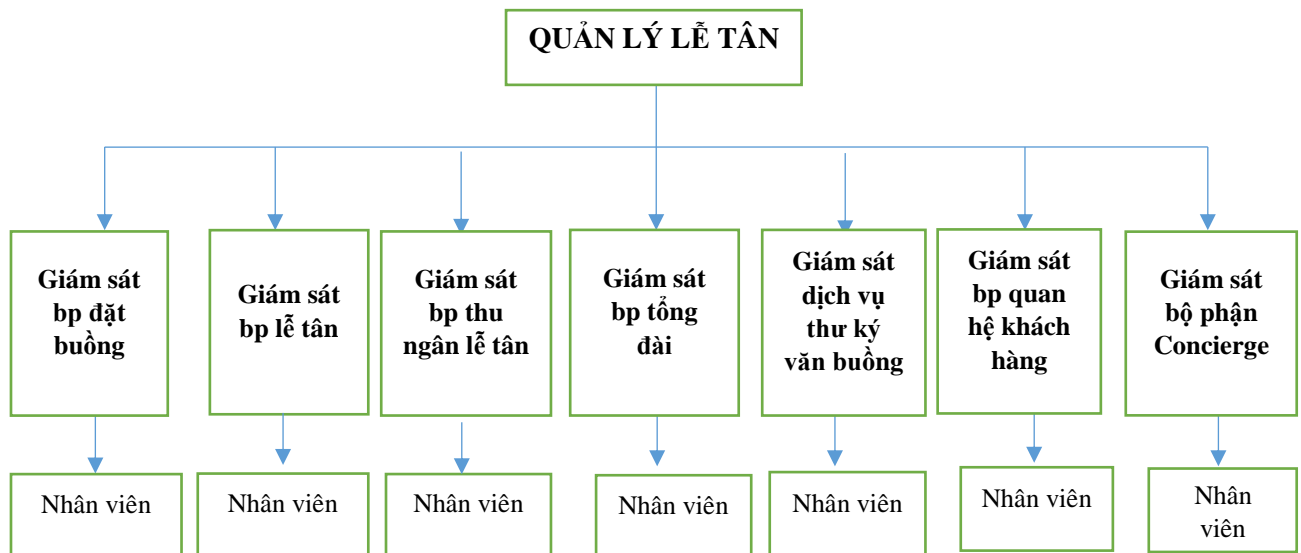
Hình 1.5. Cơ cấu tổ chức bộ phận lễ tân ở khách sạn quy mô vừa

c. Đối với khách sạn quy mô lớn

Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân trong khách sạn quy mô lớn rất phức tạp và mỗi nhân viên lễ tân chỉ đảm nhiệm một mảng công việc, được chuyên môn hoá. Do số lượng buồng nhiều và số lượng khách đông cho nên khối lượng công việc trong các khách sạn lớn rất nhiều.

Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân trong các khách sạn lớn không hoàn toàn giống nhau, song về cơ bản thường có 7 bộ phận nhỏ: Bộ phận lễ tân, bộ phận đặt buồng, bộ phận thu ngân lễ tân, dịch vụ thư ký văn buồng, bộ phận concierge hỗ trợ đón tiếp, bộ phận quan hệ khách hàng, bộ phận tổng đài

Các bộ phận nhỏ này hoạt động dưới sự chỉ đạo của giám đốc lễ tân, trợ lý giám đốc lễ tân và các giám sát viên của từng bộ phận, từng ca làm việc. Chẳng hạn ở một số khách sạn, trong một ca làm việc có khoảng 15 nhân viên chia đến cho các bộ phận nhỏ, một trợ lý giám đốc chịu trách nhiệm chung và một số giám sát viên.



Hình 1.6. Cơ cấu tổ chức bộ phận lễ tân ở khách sạn quy mô lớn

2.3.2. Chức năng, nhiệm vụ của từng chức danh của bộ phận lễ tân trong khách sạn lớn

a. Giám đốc lễ tân

Giám đốc lễ tân là người chịu trách nhiệm trước tổng giám đốc khách sạn về toàn bộ hoạt động của bộ phận lễ tân, đảm bảo cung cấp dịch vụ với chất lượng tốt, nâng cao tối đa tỷ lệ cho thuê và doanh thu buồng. Nhiệm vụ cụ thể:

- Tham gia vào việc tuyển chọn các nhân viên trong bộ phận lễ tân.
- Đào tạo, bồi dưỡng và đào tạo lại các nhân viên trong bộ phận lễ tân.
- Sắp xếp lịch làm việc cho các nhân viên.
- Giám sát công việc trong các ca.
- Đánh giá kết quả công việc của từng cá nhân và từng bộ phận nhỏ trong bộ phận lễ tân.
- Chủ trì cuộc họp giao ca trong bộ phận lễ tân và kịp thời chấn chỉnh mọi tồn tại của ca trước nhằm rút kinh nghiệm cho ca sau.
- Giám sát chặt chẽ mọi thông tin về khách đoàn, khách quan trọng, tình trạng buồng, giới hạn nợ của khách....
- Tham gia vào việc đón tiếp khách đoàn, khách quan trọng.
- Phối hợp với các bộ phận khác trong hoạt động kinh doanh, kịp thời nắm bắt mọi thông tin của khách sạn.
- Giải quyết những phàn nàn, rắc rối cũng như những nhu cầu đặc biệt của khách.
- Chịu trách nhiệm thực hiện đúng những quy định của khách sạn và các văn bản pháp luật hiện hành có liên quan đến các công việc của bộ phận lễ tân.
- Đảm bảo tuân thủ chính sách về séc, tiền mặt và thẻ tín dụng, kiểm tra kết an toàn, xác nhận ngân quỹ và nộp tiền cuối ca.

b. Trợ lý giám đốc

Trợ lý giám đốc lễ tân là người giúp giám đốc lễ tân chỉ đạo và giám sát hoạt động trong ca của bộ phận lễ tân, thực hiện mọi nhiệm vụ giám đốc lễ tân giao cho. Nhiệm vụ cụ thể:

- Đánh giá kết quả hoạt động của từng ca làm việc và báo cáo với ban giám đốc hàng ngày.
- Thực hiện tốt công việc kiểm tra vệ sinh, an toàn khu vực lễ tân, khu vực sảnh và khu vực đậu xe, kịp thời thông báo mọi công việc cần giải quyết cho nhân viên lễ tân và các bộ phận có liên quan.
- Kiểm tra vệ sinh cá nhân và kịp thời nhắc nhở nhân viên thực hiện đúng quy định của khách sạn.
- Đôn đốc và kiểm tra việc ghi chép sổ giao ca hàng ngày.
- Chịu trách nhiệm phân ca làm việc.
- Tiếp đón và tiễn khách quan trọng.
- Thu xếp việc ăn ở và đi lại cho khách quan trọng trong trường hợp khách sạn hết buồng.
- Tổ chức giao ca và báo cáo cho giám đốc các diễn biến từng ca làm việc.

c. Nhân viên lễ tân

Nhân viên lễ tân là người đại diện của khách sạn, thay mặt khách sạn đón tiếp và phục vụ khách trong suốt thời gian lưu trú tại khách sạn. Vì vậy, nhân viên lễ tân phải thực hiện đầy đủ những nhiệm vụ sau:

- Chào đón khách.
- Đón tiếp và hướng dẫn khách làm thủ tục đăng ký khách sạn.
- Thực hiện tốt công việc chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách và chuẩn bị đón khách.
- Xác định tình trạng đặt buồng, thời gian lưu trú của khách.
- Làm thủ tục đăng ký tạm trú đầy đủ, chính xác, nhanh chóng.
- Bố trí buồng cho khách.
- Xác định giá buồng, phương thức thanh toán của khách.
- Nắm vững các sản phẩm của khách sạn: vị trí, đặc điểm và giá cả từng loại buồng và các dịch vụ khác.
- Tiếp nhận các yêu cầu của khách và thông báo các bộ phận có liên quan.
- Thực hiện các dịch vụ khác cho khách (nhắn tin, nhận thư từ...)
- Phối hợp với bộ phận buồng để cập nhật tình trạng buồng
- Bảo quản chìa khoá buồng và két đựng tư trang quý.
- Giải quyết các thắc mắc phàn nàn của khách.
- Thực hiện việc giao dịch qua điện thoại.
- Thực hiện giao nhận ca cụ thể, chính xác, có biện pháp giải quyết kịp thời những vấn đề của ca trước để lại.
- Tổng kết tình hình khách đi đến hàng ngày.
- Lập báo cáo thống kê, ghi chép tình hình hoạt động trong ca làm việc vào nội dung bản giao ca để phục vụ khách liên tục, có trách nhiệm.

d. Nhân viên thu ngân lễ tân

Nhân viên thu ngân lễ tân là người chịu trách nhiệm về tất cả những giao dịch tài chính diễn ra tại quầy lễ tân, thực hiện hạch toán thu các khoản tiêu dùng của khách và hạch toán trả. Nhiệm vụ cụ thể:

- Mở hoá đơn khách hàng ngay từ lúc khách đến đăng ký khách sạn.
- Hàng ngày, theo dõi và cập nhật các chi phí của khách.
- Trên cơ sở hoá đơn tổng hợp tiến hành thanh toán cho khách. Viết giấy biên nhận khi khách thanh toán toàn bộ các dịch vụ.
- Giữ các khoản tiền mặt trong ngày, các thẻ gửi đồ, chuyển khoản do các bộ phận dịch vụ chuyển tới. Đến thời gian nhất định trong ngày thì chuyển giao lại cho buồng tài vụ khách sạn.
- Nhận tiền bạc, đồ trang sức khách gửi.
- Thực hiện việc đổi tiền cho khách.
- Thực hiện trước công việc chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách.
- Lưu các dữ liệu khách đã thanh toán vào hồ sơ lưu.
- Làm báo cáo doanh thu của từng ca.
- Kết hợp với bộ phận kế toán và bộ phận kinh doanh tiếp thị để đòi các khoản nợ trả chậm của các công ty hoặc đại lý du lịch.

e. Nhân viên nhận đặt buồng

Nhân viên nhận đặt buồng là người đại diện cho khách sạn để bán buồng cho khách. Nhiệm vụ của nhân viên đặt buồng:

- Tiếp nhận các yêu cầu đặt buồng và thông tin kịp thời về buồng và các dịch vụ của khách sạn cho các đại lý du lịch, các trung tâm đặt buồng và các hãng lữ hành.
- Lập và bảo quản hồ sơ đặt buồng, sắp xếp thứ tự các hồ sơ của khách dựa vào ngày đến và tiền khách (theo trình tự bảng chữ cái)
- Chuẩn bị thư xác đặt buồng và gửi thư xác nhận đặt buồng cho các công ty và đại lý du lịch và hãng lữ hành.
- Cập nhật thông tin đặt buồng để quản lý và nắm vững tình hình đặt buồng.
- Thực hiện việc huỷ đặt buồng, sửa đổi đặt buồng và kịp thời chuyển các thông tin về tình trạng đặt buồng cho nhân viên tiếp tân.
- Theo dõi số buồng trống trên cơ sở số lượng đặt buồng đặc biệt đối với khách quan trọng.
- Chuẩn bị danh sách khách dự định đến hàng ngày.
- Hỗ trợ các công việc chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách.
- Kết hợp với phòng thị trường để kinh doanh dịch vụ buồng, tối đa hoá công suất sử dụng buồng.

f. Nhân viên bộ phận quan hệ với khách hàng

Nhân viên bộ phận quan hệ với khách hàng là người thường xuyên quan hệ với khách, chịu trách nhiệm cung cấp thông tin, chỉ dẫn giúp đỡ khách thực hiện yêu cầu về các dịch vụ.

Là người điều khiển nhóm các nhân viên đại sảnh và bao quát tình hình trật tự nơi đại sảnh. Nhiệm vụ cụ thể của nhân viên quan hệ với khách sạn gồm:

- Kết hợp với nhân viên tiếp tân đón tiếp khách tới khách sạn.
- Chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách sạn cho khách theo đoàn và khách quan trọng trong khách sạn.
- Kiểm tra buồng dành cho khách quan trọng.
- Tổ chức các chuyến tham quan cho khách khi khách yêu cầu.
- Đặt buồng cho khách khi khách đi địa phương khác, đặt bàn ăn ở các nhà hàng, thuê xe, đặt vé xem ca nhạc, thể thao. .. cho khách.
- Đặt vé máy bay và xác định vé máy bay cho khách.
- Kết hợp với nhân viên hàng không nhận lại hành lý thất lạc của khách
- Cung cấp mọi thông tin theo yêu cầu của khách.
- Giúp khách gửi thư, bưu phẩm, fax, nhắn tin, mua báo, tạp chí nước ngoài.
- Kết hợp với nhân viên tiếp tân giải quyết các phàn nàn của khách.
- Quan tâm chăm sóc khách, tham khảo ý kiến của khách về dịch vụ của khách sạn.
- Chuyển quà sinh nhật của khách sạn cho khách.
- Chuẩn bị thư, nghi lễ và các điều kiện để đón khách quan trọng.

g. Nhân viên tổng đài

Nhân viên tổng đài là người thường tiếp xúc với khách qua điện thoại để giới thiệu các sản phẩm của khách sạn. Vì vậy, nhân viên này phải có giọng nói truyền cảm, thân mật với khách tạo ấn tượng tốt đẹp cho khách trước khi tới khách sạn. Nhiệm vụ của nhân viên tổng đài điện thoại là:

- Sẵn sàng phục vụ khách khi cần gọi đến.
- Báo thức khách theo yêu cầu của khách.
- Tiếp nhận điện thoại bên ngoài nối đường dây cho khách.
- Giúp khách thực hiện các cuộc điện thoại khi gọi ra ngoài.
- Ghi tin nhắn cho khách khi khách đi vắng.
- Nhận, chuyển thư từ, bưu phẩm
- Theo dõi các cuộc điện thoại của khách và ghi chép vào sổ để làm hoá đơn điện thoại cho khách.
- Cung cấp các thông tin khách yêu cầu và biết cách xử lý khi có tình huống khẩn cấp.

h. Nhân viên kiểm toán đêm

Nhân viên kiểm toán đêm là người làm nhiệm vụ kiểm tra chính xác việc cập nhật, ghi chép các giao dịch tài chính và làm báo cáo tổng kết tài chính trong ngày. Nhân viên kiểm toán ban đêm có thể là nhân viên của bộ phận kế toán hoặc là nhân viên thu ngân trong bộ phận lễ tân. Công việc của nhân viên này là làm việc vào ca đêm, cụ thể là:

- Kiểm tra các khoản thu trong ngày, xem lại việc nhập sổ sách và sổ theo dõi tiền khách trả do lễ tân các ca ban ngày đã làm.

- Kiểm tra khả năng chi tiêu trong tài khoản của khách du lịch.
- Tính thuế các khoản chi phí của khách.
- Xem lại các thẻ thanh toán tín dụng.
- Cân đối sổ sách về các khoản thu từ các dịch vụ khác ngoài tiền bùồng với báo cáo của bộ phận thu ngân.
- Cân đối với sổ cái kế toán.
- Tổng kết hoạt động về tài chính của khách sạn và lập báo cáo.
- Theo dõi doanh thu bùồng, công suất sử dụng bùồng và các số liệu thông kê khác.
- Chuẩn bị các tài liệu cần thiết để báo cáo với kế toán.
- Chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho ca sang hôm sau.
- Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách đến muộn và khách trả bùồng muộn.
- Ngoài những công việc trên, nhân viên kiểm toán ban đêm còn phụ trách việc kiểm tra lại việc cài đặt báo thức, trả lời các cuộc điện thoại gọi đến.

i. Nhóm nhân viên concierge (hỗ trợ đón tiếp)

- Nhân viên sân bãi: là người điều phối chỗ đỗ xe, đảm bảo an toàn, thuận tiện ở khu vực ngoại vi khách sạn, chào đón khách theo đúng nghi thức và hướng dẫn khách vào khách sạn.

- Nhân viên gác cửa: Nhân viên bảo vệ của là người thường xuyên túc trực nơi cửa chính của khách sạn để đón, tiễn và giúp đỡ khách khi tới và rời khỏi khách sạn. Nhiệm vụ cụ thể của nhân viên gác cửa:

- + Đón khách vào khách sạn.
- + Mở cửa giúp khách.
- + Mang hành lý giúp khách.
- + Đảm bảo an ninh của khách sạn.
- + Nhiệt tình giúp đỡ khách và các đồng nghiệp.
- + Chào tạm biệt, chúc khách lên đường may mắn khi khách rời khách sạn.

- Nhân viên vận chuyển hành lý

Nhân viên vận chuyển hành lý là người luôn túc trực ở gần quầy lễ tân để chịu trách nhiệm vận chuyển hành lý cho khách và dẫn khách khi vào và ra khỏi khách sạn. Nhiệm vụ cụ thể:

+ Mang hành lý cho khách khi khách mới đến và dẫn khách tới quầy đón tiếp (làm thủ tục nhận bùồng).

- + Chuyển hành lý và cùng với nhân viên quan hệ với khách hàng dẫn khách lên bùồng.
- + Giới thiệu các dịch vụ cho khách.
- + Chuyển thư từ bưu phẩm, nhắn tin cho khách và các phòng ban.

+ Tìm khách ở những khu vực công cộng trong khách sạn khi cần thiết.

+ Trợ giúp khách làm thủ tục gửi hoặc lấy hành lý, đồng thời hướng dẫn khách sử dụng thang máy và các tiện nghi trong bùồng khách.

+ Chuyển hành lý ra xe cho khách khi khách rời khách sạn.

2.4. Môi quan hệ của bộ phận lễ tân với các bộ phận khác trong khách sạn

Mỗi bộ phận, mỗi phòng ban trong khách sạn có chức năng, nhiệm vụ riêng, song mục đích chung là đều phục vụ tối đa các nhu cầu của khách nhằm mang lại doanh thu cho khách sạn. Chính vì vậy, đòi hỏi các khối, các bộ phận và các phòng ban phải liên hệ chặt chẽ với nhau như một mắt xích không thể tách rời. Sự thất bại hay sự thành công của hoạt động kinh doanh khách sạn phụ thuộc vào sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng trong hoạt động của các khối, các bộ phận và các phòng ban. Thành công của một bộ phận là sự thành công chung của cả khách sạn.

2.4.1. Môi quan hệ giữa bộ phận lễ tân với bộ phận buồng

Bộ phận buồng và bộ phận lễ tân là hai bộ phận phục vụ trong khối lưu trú. Để hoạt động kinh doanh lưu trú có hiệu quả cao thì hai bộ phận này phải phối hợp chặt chẽ với nhau trong việc chuẩn bị buồng bán cho khách. Hàng ngày bộ phận lễ tân phải thông báo cho bộ phận buồng về tình hình buồng khách chuẩn bị đến, buồng khách chuẩn bị rời khách sạn để bộ phận buồng chủ động trong việc làm vệ sinh buồng. Bộ phận buồng phải thông báo cho bộ phận lễ tân về tình trạng buồng và khách để bộ phận lễ tân kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh và phân buồng hợp lý cho khách. Mối quan hệ nhịp nhàng đó sẽ góp phần tối đa hoá công suất buồng và tạo được ấn tượng tốt cho khách lưu trú.

2.4.2. Môi quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận ăn uống

Bộ phận lễ tân có mối quan hệ mật thiết với bộ phận ăn uống nhằm đáp ứng đầy đủ nhu cầu về ăn uống của khách. Bộ phận ăn uống phải thông báo cho bộ phận lễ tân về thực đơn ăn hàng ngày. Khi khách có yêu cầu đặt ăn tại khách sạn, nhân viên lễ tân tiếp nhận yêu cầu của khách và chuyển các yêu cầu của khách tới bộ phận ăn uống. Hàng ngày, bộ phận ăn uống phải chuyển các hoá đơn, chứng từ, phiếu ký nợ hoặc những khoản tiền thu được từ khách cho bộ phận lễ tân. Bộ phận lễ tân sẽ cập nhật các khoản thanh toán đó của khách vào hồ sơ thanh toán cho khách.

2.4.3. Môi quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận bán hàng và tiếp thị

Nhiệm vụ của bộ phận bán hàng và tiếp thị là quảng cáo, giới thiệu các sản phẩm dịch vụ của khách sạn và tổ chức hội nghị, cung cấp dịch vụ ăn uống cho khách. Do đó bộ phận này sẽ phối hợp với bộ phận lễ tân để giới thiệu, quảng cáo và bán các sản phẩm của khách sạn cho khách trong suốt quá trình đặt buồng và lưu trú tại khách sạn.

2.4.4. Môi quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng

Bộ phận lễ tân và bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng có mối quan hệ mật thiết với nhau nhằm mục đích đảm bảo các trang thiết bị trong buồng của khách luôn hoạt động có hiệu quả. Bộ phận lễ tân có trách nhiệm thông báo cho bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng về các trang thiết bị trong buồng của khách bị hỏng để sửa chữa kịp thời. Đồng thời bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng phải thông báo cho bộ phận lễ tân về mức độ hỏng của các trang thiết bị để bộ phận lễ tân thông báo với khách hoặc chuyển buồng cho khách.

2.4.5. Môi quan hệ của bộ phận lễ tân với các bộ phận dịch vụ bổ sung

Bộ phận lễ tân giới thiệu và tiếp nhận các yêu cầu của khách về các dịch vụ trong khách sạn và chuyển tới các bộ phận dịch vụ có liên quan. Nhờ sự giới thiệu đó mà doanh thu của các bộ phận dịch vụ và vui chơi giải trí trong khách sạn không ngừng tăng lên.

2.4.6. Mọi quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận kế toán

Hàng ngày các khoản thanh toán hoá đơn của khách phải được bộ phận lễ tân kiểm kê cẩn thận và bàn giao lại cho bộ phận kế toán. Bộ phận kế toán sẽ căn cứ vào những hoá đơn thu được từ bộ phận lễ tân để lập bản cáo doanh thu của khách sạn.

2.4.7. Mọi quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận an ninh

Công tác an ninh và an toàn trong khách sạn là một nhiệm vụ vô cùng quan trọng và cần thiết đối với toàn thể ban giám đốc, các nhân viên khách sạn nói chung và bộ phận an ninh nói riêng. Bộ phận lễ tân là bộ phận thường xuyên tiếp xúc với khách, quan sát dòng khách ra vào khách sạn cho nên sẽ giúp cho bộ phận an ninh hoàn thành tốt nhiệm vụ này.

2.4.8. Mọi quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận nhân sự

Bộ phận quản lý nhân sự chịu trách nhiệm giúp các bộ phận khác trong khách sạn tuyển dụng và bổ nhiệm nhân viên, lập kế hoạch đào tạo và đào tạo lại nhân viên cho các bộ phận. Bộ phận nhân sự có mối quan hệ mật thiết với bộ phận lễ tân, giúp bộ phận lễ tân tuyển dụng, bổ nhiệm các nhân viên.

3. TÌM HIỂU CHU TRÌNH PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

3.1. Chu trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân

3.1.1. Khái niệm

Chu trình phục vụ là khoảng thời gian từ khi khách hàng tiềm năng bắt đầu đến liên hệ với khách sạn cho tới khi khách làm thủ tục trả buồng và kết toán chi phí.

3.1.2. Chu trình phục vụ khách

Bộ phận lễ tân thực hiện các hoạt động đón tiếp và phục vụ qua nhiều công đoạn khác nhau. Việc thực hiện một cách đầy đủ, chính xác các bước trong một quy trình phục vụ là hết sức quan trọng nhằm đảm bảo phục vụ khách nhanh, kịp thời, thể hiện tính chuyên nghiệp cao và đảm bảo tiết kiệm thời gian phục vụ, tăng năng suất lao động trong khách sạn. Điều đó sẽ không chỉ làm khách hài lòng mà còn tiết kiệm chi phí cho khách sạn.

Tuy nhiên, chu trình phục vụ lại phụ thuộc vào nhiều nhân tố khác nhau như:

- Đối tượng khách của khách sạn: khách đi theo đoàn hay đi riêng lẻ, đi thông qua tổ chức hay không, khách đăng ký trước hay khách vắng lai tự đến không đăng ký trước....
- Mức yêu cầu về tiêu chuẩn chất lượng phục vụ của từng khách sạn. Thông thường các khách sạn ở các thứ hạng, quy mô khác nhau đòi hỏi các mức tiêu chuẩn khác nhau trong việc phục vụ của nhân viên lễ tân.
 - Chu trình phục vụ khách bao gồm:
 - + Khách lưu trú.
 - + Khách sử dụng dịch vụ ăn uống.
 - + Khách sử dụng các dịch vụ khác của khách sạn.
 - Với khách lưu trú hoạt động phục vụ khách được chia làm 4 giai đoạn:
 - + Giai đoạn trước khi khách đến khách sạn.
 - + Giai đoạn đón tiếp khách và làm thủ tục nhập khách sạn.
 - + Giai đoạn phục vụ khách trong thời gian lưu trú.

+ Giai đoạn thanh toán và tiễn khách.

a. Giai đoạn trước khi khách đến khách sạn

Đây là giai đoạn khách lựa chọn khách sạn để lưu trú và tiến hành công việc đặt buồng.

* Việc lựa chọn khách sạn của khách xuất phát từ nhiều yếu tố:

- Ấn tượng tốt đẹp của khách từ những lần nghỉ trước.
- Thông tin quảng cáo của khách sạn.
- Lời khuyên của bạn bè, người thân.
- Vị trí, tên tuổi, uy tín của khách sạn.
- Sự miêu tả thành thạo về khách sạn của nhân viên đặt buồng...

Ngoài ra, khi lựa chọn khách sạn còn bị tác động bởi thái độ, phong cách, khả năng về chuyên môn và giao tiếp của nhân viên đặt buồng. Muốn gây được ấn tượng ban đầu tốt đẹp cho khách sạn, nhân viên đặt buồng phải có khả năng đáp ứng nhanh, chính xác các yêu cầu đặt buồng của khách.

* Khách đặt buồng: nhân viên lễ tân làm thủ tục đặt buồng cho khách.

- Để khách chấp nhận thuê buồng tại khách sạn, nhân viên lễ tân phải có khả năng giao tiếp tốt, nắm vững tình trạng buồng, đặc điểm và giá của từng loại buồng và đáp ứng nhanh các yêu cầu của khách.

- Giới thiệu buồng và các dịch vụ của khách sạn cho khách.
- Mở tài khoản và theo dõi thanh toán trước, đặt cọc trước của khách.

b. Giai đoạn đón tiếp khách và làm thủ tục nhập khách sạn

Khi khách tới khách sạn, nhân viên lễ tân phải niềm nở đón tiếp khách và làm thủ tục nhận buồng cho khách.

Việc làm thủ tục nhận buồng cho khách phải nhanh chóng, tạo sự thoải mái cho khách sau một chuyến đi mệt mỏi. Để làm tốt việc đó, đòi hỏi nhân viên lễ tân phải có sự chuẩn bị chu đáo trước khi khách tới khách sạn. Nhân viên lễ tân dựa vào các thông tin từ phiếu đặt buồng: loại buồng, số lượng buồng, thời gian lưu trú, các yêu cầu đặc biệt về vị trí buồng, trang thiết bị phụ trợ để chuẩn bị hồ sơ trước và phân buồng cho khách. Việc chuẩn bị hồ sơ trước cho khách càng tốt thì việc đăng ký khách càng có hiệu quả cao.

Nhân viên lễ tân phải giới thiệu đầy đủ và hấp dẫn các dịch vụ có trong khách sạn nhằm bán được nhiều sản phẩm của khách sạn cho khách.

Sau khi đã làm thủ tục nhập buồng cho khách xong, phiếu đăng ký khách sẽ được chuyển cho nhân viên thu ngân mở tài khoản để theo dõi và chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách. Nhân viên lễ tân hoàn tất hồ sơ khách để làm thủ tục đăng ký tạm trú cho khách.

c. Giai đoạn phục vụ khách trong thời gian lưu trú

Trong giai đoạn này, nhân viên lễ tân sẽ thường xuyên tiếp xúc với khách để cung cấp các thông tin, dịch vụ mà khách yêu cầu. Chính vì vậy, nhân viên lễ tân phải phối hợp với các bộ phận trong khách sạn làm tối đa hoá sự hài lòng của khách để khách sử dụng nhiều dịch vụ của khách sạn, để khách sẽ trở lại khách sạn vào lần sau hoặc sẽ giới thiệu khách sạn với bạn bè, người thân tạo ra nguồn khách tiềm năng cho khách sạn.

Nhân viên lễ tân sẽ tiếp nhận và giải quyết mọi thắc mắc phàn nàn của khách (nếu có).

Nhân viên lễ tân phải ghi chép các giao dịch của khách trong suốt thời gian lưu trú, đồng thời phải luôn kiểm tra, xác định lại các chi phí, hoá đơn của khách để tránh sự nhầm lẫn khi thanh toán.

d. Giai đoạn thanh toán và tiễn khách

Nhân viên thu ngân sẽ chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho khách để khách thanh toán trả buồng, việc thanh toán sẽ được thực hiện một cách nhanh chóng và chính xác. Nhân viên thu ngân sẽ nhận tiền khách trả và giao hoá đơn cho khách.

Sau khi khách thanh toán xong, nhân viên lễ tân sẽ làm thủ tục tiễn khách nhận lại chìa khoá buồng, hỏi ý kiến khách về chất lượng dịch vụ của khách sạn, giúp khách tìm phương tiện vận chuyển (nếu khách yêu cầu), chào, chúc khách và hẹn gặp lại.

Khi khách rời khách sạn, lễ tân phải tạo hồ sơ lưu về khách. Trong hồ sơ này, lễ tân sẽ ghi lại các thông tin cá nhân và tài chính của khách. Các thông tin này sẽ rất hữu ích đối với bộ phận lễ tân vì thông qua đó lễ tân có thể biết được khách hàng của mình và lập ra được chiến lược quảng bá cho phù hợp.

3.2. Thực hành chu trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân

3.2.1. Điều kiện thực hiện

a. *Điều kiện thực hành:* Phòng thực hành lễ tân

b. *Thiết bị dụng cụ:* Quầy lễ tân, các trang thiết bị máy móc,...

3.2.2. Trình tự thực hiện

a. *Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, các phiếu và sổ sách.*

b. *Trình tự tiến hành*

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Diện mạo cá nhân	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.	- Vệ sinh cá nhân sạch sẽ theo đúng quy định. - Tóc, mặt và tay sạch sẽ gọn gàng. - Đồng phục gọn gàng đúng quy định của khách sạn
2	Khu vực làm việc	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, máy vi tính, giá để tài liệu	Trang thiết bị đầy đủ hoạt động tốt - Mẫu biểu và dụng cụ văn phòng phẩm đầy đủ và được để đúng nơi quy định. - Khu vực đại sảnh vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng tạo tính thẩm mỹ - Quầy lễ tân vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp các trang thiết bị khoa

			học, trang trí có tính thẩm mỹ tạo được ấn tượng cho khách
3	Tư thế tác phong	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, đồng phục	- Tư thế tác phong đứng thẳng đàng hoàng, tự tin, chủ động chào đón khách.
4	Nghiên cứu quy trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân	- Đọc kỹ 4 giai đoạn của quy trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân - Thực hành quy trình.

4. TÌM HIỂU TRANG THIẾT BỊ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN

4.1. Cách sử dụng các trang thiết bị tại bộ phận lễ tân

4.1.1. Các trang thiết bị tại bộ phận lễ tân

a. Các loại tủ và giá đựng

- Giá biểu diễn tình trạng buồng:

Giá biểu diễn tình trạng buồng được coi là phần quan trọng nhất trong tất cả các trang thiết bị tại quầy lễ tân. Ưu điểm nổi bật của nó giúp nhssn viên lễ tân dễ dàng nhận ra số buồng đã cho thuê đến thời điểm nào, số buồng đã có khách đặt và số buồng còn trống có thể cho thuê. Giá buồng được cấu tạo gồm một dãy các ngăn đựng bằng kim loại để giữ các tấm trượt nhằm thông báo về tình trạng buồng và khách. Thẻ đăng ký khách được kẹp trong các tấm trượt đặt trong giá để cung cấp các thông tin về khách, đặc điểm của từng buồng, giá buồng, số buồng, tình trạng vệ sinh của buồng v.v... Nhân viên lễ tân có thể sử dụng các thông tin về buồng trên giá để đáp ứng mọi nhu cầu về buồng của khách trong quá trình đăng ký khách sạn.

Những khách sạn lớn không sử dụng giá biểu diễn tình trạng buồng để lưu giữ thông tin về buồng và khách. Mọi thông tin về buồng và khách đều được lưu giữ trong máy vi tính và nhân viên lễ tân có thể dễ dàng tiếp cận những thông tin đó bất cứ khi nào họ cần.

- Giá đựng phiếu đặt buồng:

Giá đựng phiếu đặt buồng được bộ phận lễ tân sử dụng để đựng các phiếu đặt buồng cho tương lai và các phiếu đặt buồng của khách dự định đến trong ngày.

+ Giá đựng các phiếu đặt buồng cho tương lai: Các tấm trượt trên giá được sắp xếp dựa vào ngày đến của khách, được sắp xếp theo tên khách hoặc đoàn khách theo vần anphabê để tiện cho nhân viên lễ tân tra cứu khi cần thiết.

+ Giá đựng các phiếu đặt buồng của khách dự định đến trong ngày: Giá được chuyển cho nhân viên lễ tân vào đầu ca sáng để chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký cho khách.

Ở các khách sạn lớn, ngoài các giá đựng phiếu đặt buồng, mọi thông tin về khách được lưu trong máy vi tính

- Giá đựng chìa khoá, nhắn tin và thư từ:

Giá gồm một dãy các ngăn được đánh số theo thứ tự số buồng trong khách sạn dùng để đựng chìa khoá buồng của khách đang lưu trú tại khách sạn. Ngày nay hầu hết các khách sạn đã kết hợp giá đựng chìa khoá với giá đựng thư từ, tin nhắn của khách.

Những khách sạn lớn vẫn sử dụng giá đựng thư từ nhắn tin của khách song hầu hết không còn sử dụng giá đựng chìa khoá nữa vì hệ thống khoá kim loại đã được thay thế bằng hệ thống khoá từ

- *Giá đựng thư từ, nhắn tin của khách sau khi đã làm thủ tục thanh toán trả buồng:*

Có một số khách sạn sau khi khách làm thủ tục thanh toán trả buồng rời khách sạn nhưng khách sạn vẫn nhận được thư từ, nhắn tin gửi tới cho khách, nhân viên lễ tân sẽ lưu chúng trên giá này hoặc gửi chúng theo địa chỉ mới khách để lại khách sạn.

- *Khay đựng hoá đơn, chứng từ giao dịch tài chính của khách:*

Ở các khách sạn có quy mô vừa và nhỏ, các hoá đơn của khách được xếp theo thứ tự theo vần anphabê hoặc xếp theo số buồng của khách, được lưu giữ tại một khay ở quầy lễ tân trong suốt thời gian khách lưu trú tại khách sạn. Các hoá đơn chứng từ được lấy ra để cập nhật các chi phí của khách, ở những khách sạn lớn chỉ sử dụng hình thức này để lưu giữ các chứng từ về chi phí của khách. Tất cả các chi phí của khách đều được cập nhật vào tài khoản của khách trong máy vi tính.

- *Giá đựng các loại sổ sách, biểu mẫu:*

Giá đựng các loại sổ sách, biểu mẫu là ngăn tủ lớn được chia thành nhiều ngăn nhỏ dùng để đựng các sổ sách, biểu mẫu phục vụ cho việc giao dịch hàng ngày với khách. Nhân viên lễ tân cần phải nhận biết vị trí của các ngăn đựng loại sổ sách, biểu mẫu gì nhằm thao tác nhanh công việc. Những khách sạn lớn vẫn sử dụng loại giá đựng này phục vụ cho việc giao dịch với khách.

- *Giá đựng thông tin:*

Giá đựng thông tin về khách cung cấp những bản danh sách khách đang lưu trú tại khách sạn theo vần anphabê hoặc theo số buồng của khách. Ngoài ra còn sử dụng cho việc đựng các tin nhắn và thư từ của khách

b. Các trang thiết bị

- *Máy vi tính:* Máy vi tính được sử dụng để thực hiện một số công việc như:

- + Theo dõi, tổng hợp các chi phí của khách.
- + In các hoá đơn thanh toán và cập nhật các phiếu thanh toán dịch vụ của khách.
- + Đưa ra bản quyết toán chung về tài khoản của khách.
- + Là phương tiện để quản lý tiền mặt và thanh toán chậm.
- + Soạn thảo văn bản.
- + Kết nối với tổng đài điện thoại để theo dõi các cuộc gọi.
- + Kiểm tra các chi phí giao dịch.

- *Máy xác định thời gian:* Máy xác định thời gian được sử dụng để đóng dấu thời gian lên thư được chuyển đến và gửi đi, nhắn tin, phiếu đăng ký khách sạn, hành lý...

- *Máy cài báo thức:* Máy cài báo thức là một loại đồng hồ có chuông báo thức được sử dụng trong việc cài đặt theo yêu cầu của khách.

- *Máy thanh toán thẻ tín dụng:* Máy thanh toán thẻ tín dụng được sử dụng để thanh toán thẻ tín dụng cho khách.

- *Máy đếm tiền, soi kiểm tra tiền*: Máy đếm tiền, soi kiểm tra tiền được sử dụng cho việc đếm tiền và kiểm tra tiền thật, giả khi khách thanh toán bằng tiền mặt.

- *Máy tính cá nhân*: Máy tính cá nhân được sử dụng trong công việc tính toán của khách và của nhân viên lễ tân.

- *Thiết bị điện thoại*: Thiết bị này cung cấp cho nhân viên tổng đài ghi chép các cuộc gọi nội hạt, ngoại tỉnh và quốc tế của khách và là cơ sở để thanh toán cước phí điện thoại với từng khách sử dụng dịch vụ điện thoại của khách sạn. Hệ thống máy vi tính của bộ phận lễ tân ở một số khách sạn được nối mạng với bộ phận tổng đài, mọi chi phí về các cuộc gọi được chuyển trực tiếp vào các tài khoản của khách gọi.

- *Két an toàn*: Két an toàn tại quầy lễ tân là một tủ sắt lớn được chia làm nhiều ngăn nhỏ đủ rộng để cất giữ tài sản, tư trang, tiền bạc của khách. Két an toàn cá nhân trong buồng của khách rất tiện lợi và an toàn đối với việc cất giữ tài sản cá nhân của khách. Loại két này được sử dụng phổ biến tại các khách sạn hiện đại.

- *Máy kiểm tra an ninh*: Màn hình camera kiểm tra an ninh khách sạn được bố trí ở vị trí trung tâm của khách sạn giúp cho nhân viên lễ tân và nhân viên bảo vệ của khách sạn theo dõi đảm bảo an toàn an ninh của khách và khách sạn.

- *Máy fax*: Máy fax tại bộ phận lễ tân được sử dụng để nhận fax gửi đến và chuyển fax đi.

- *Máy photocopy*: Máy photocopy sử dụng cho việc thực hiện các hoạt động của bộ phận lễ tân.

- *Máy in*: Máy in sử dụng cho việc thực hiện các hoạt động in các văn bản, hoá đơn chứng từ của bộ phận lễ tân

4.1.2. Cách sử dụng các trang thiết bị

Tên công việc	Hướng dẫn
Các loại giá đựng	<ul style="list-style-type: none">- Sắp xếp các khay, giá đựng gọn gàng, khoa học đúng quy định của bộ phận lễ tân.- Đặt các mẫu biểu sổ sách đúng vào các giá và các khay.
Các thiết bị tại bộ phận lễ tân	<ul style="list-style-type: none">- Sắp xếp các trang thiết bị máy móc khoa học, đúng quy định phục vụ cho công việc của bộ phận lễ tân.- Kiểm tra các trang thiết bị máy móc.- Sử dụng, bảo quản các trang thiết bị đúng quy trình của từng trang thiết bị máy móc

4.2. Thực hành sử dụng các trang thiết bị tại bộ phận lễ tân

4.2.1. Điều kiện thực hiện

a. *Điều kiện thực hành*: Phòng thực hành lễ tân

b. *Thiết bị dụng cụ*: Quầy lễ tân, các trang thiết bị máy móc,...

- Các loại giá đựng: giá biểu diễn tình trạng buồng, giá đựng phiếu đặt buồng, giá đựng chìa khoá, nhãn tin thư từ, khay đựng hoá đơn, giá đựng các loại sổ sách biểu mẫu, giá đựng thông tin...

- Các thiết bị tại bộ phận lễ tân: Máy xác định thời gian, máy cài báo thức, máy thanh toán thẻ tín dụng, máy đếm tiền, soi tiền, thiết bị điện thoại, két an toàn, máy kiểm tra an ninh, máy photocopy, máy in.

4.2.2. Trình tự thực hiện

a. Kiểm tra trang thiết bị tại bộ phận lễ tân

b. Trình tự tiến hành

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật
1	Các loại giá đựng	Giá biểu diễn tình trạng buồng, phiếu đặt buồng, chìa khóa, các loại sổ sách	Sắp xếp các loại giá đựng gọn gàng theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
2	Các thiết bị tại bộ phận lễ tân	Máy xác định thời gian, báo thức, thanh toán bằng thẻ tín dụng, máy đếm tiền và soi tiền, máy điện thoại, máy vi tính, máy in..	Sắp xếp các trang thiết bị và kiểm tra các trang thiết bị theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

Các dạng sai sót và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Các loại giá đựng sổ sách biểu mẫu lộn xộn, bụi bẩn	Sắp xếp chưa khoa học, chưa có ý thức trong công việc.	Thường xuyên kiểm tra vệ sinh và sắp xếp theo đúng quy định
2	Các thiết bị tại bộ phận lễ tân bị hỏng hóc không hoạt động	Ý thức trong công việc không cao, thiếu ý thức trong quá trình làm việc	Kiểm tra nhắc nhở, tuân thủ quy định của khách sạn về bảo vệ tài sản và trang thiết bị

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Trình bày vai trò và nhiệm vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn.
2. Trình bày nhiệm vụ của từng chức danh trong bộ phận lễ tân.
3. Hãy so sánh cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân trong khách sạn nhỏ và lớn.
4. Hãy vẽ sơ đồ và trình bày chu trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân. Mô tả một chu trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân do anh (chi) tự nghĩ ra cho một gia đình gồm 4 người Anh : cha, mẹ và 2 đứa con 6 và 11 tuổi.
5. Thảo luận về cơ cấu tổ chức của một khách sạn điển hình.
6. Tìm hiểu cách tiếp nhận thông tin và xử lý thông tin của bộ phận lễ tân.

C. GHI NHỚ

Những nội dung cần ghi nhớ khi học xong bài:

- Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý khách sạn.
- Tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân.
- Chu trình phục vụ của bộ phận lễ tân.

BÀI 2. TIẾP THỊ VÀ BÁN HÀNG

Mã bài:

Giới thiệu

Bài 2: Tiếp thị và bán hàng trình bày những vấn đề chủ yếu sau:

- Xác định khách hàng.
- Vai trò của nhân viên lễ tân trong tiếp thị và bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn.
- Kỹ năng bán của nhân viên lễ tân.
- Chăm sóc khách hàng

Mục tiêu bài: Sau khi học xong bài này người học có thể:

- *Kiến thức:*
 - + Trình bày được cách phân loại khách hàng;
 - + Trình bày được các kỹ năng bán hàng, chăm sóc khách hàng của nhân viên lễ tân.
- *Kỹ năng:*
 - + Kỹ năng xác định khách hàng;
 - + Kỹ năng bán của nhân viên lễ tân;
 - + Kỹ năng quảng cáo và giới thiệu các dịch vụ khách sạn.

A. NỘI DUNG

1. XÁC ĐỊNH KHÁCH HÀNG

1.1. Tìm hiểu về khách hàng

Nhân viên lễ tân muốn bán được các sản phẩm của khách sạn cho khách, cần phải tìm hiểu về khách với tư cách là cá thể và thu thập thông tin về nhu cầu, đặc điểm, sở thích và những điều khách không thích của nhóm khách thuộc thị trường khách thường nghỉ tại khách sạn dù họ là thương nhân, du khách thuần túy, khách nội địa hay khách nước ngoài... Do đó những thông tin chính mà nhân viên lễ tân cần biết được là:

- Quốc tịch của khách.
- Phong tục tập quán.
- Tôn giáo.
- Sở thích.
- Lứa tuổi, giới tính.

* *Quốc tịch của khách:*

Nhân viên lễ tân nắm được những đặc điểm của khách du lịch theo quốc gia, dân tộc để có được những hiểu biết phán đoán ban đầu mang tính định hướng chung cho quá trình xác định khách hàng để đưa ra sản phẩm dịch vụ phù hợp.

Vi dụ: Khách mang quốc tịch Thụy Sĩ là người lịch sự, kiên trì, thận trọng, thích sự yên tĩnh, yêu cầu cao về chất lượng phục vụ. Qua một vài thông tin này nhân viên lễ tân có thể giới thiệu cho khách các sản phẩm có chất lượng cao hoặc bố trí buồng ngủ của khách ở những nơi yên tĩnh.

* *Phong tục tập quán:*

Phong tục tập quán của một cộng đồng quốc gia dân tộc như là một dị biệt của sản phẩm du lịch. Nó có tác động khơi gợi, hướng dẫn nhu cầu du lịch và động cơ đi du lịch của con người, ảnh hưởng tới việc quyết định hay từ chối tiêu dùng các mặt hàng hoặc các dịch vụ du lịch.

Nhân viên lễ tân phải hiểu biết về phong tục tập quán của khách để có cách ứng xử cho phù hợp với khách.

Ví dụ: Khách là người Nhật, khi gặp nhau thường cúi đầu chào, nhân viên lễ tân cũng chào khách theo tập quán đó sẽ tạo được sự thân thiện với khách. Khách Nhật không thích con số 4 vì số 4 đồng âm với từ chết chóc cho nên khi phân buồng cho khách lễ tân cần tránh phân buồng có số 4.

** Tôn giáo:*

Bên cạnh những hiểu biết về phong tục tập quán của khách, nhân viên lễ tân cần tìm hiểu về tôn giáo của khách để có thể phục vụ theo đúng yêu cầu của khách và giới thiệu những sản phẩm phù hợp.

Ví dụ: Khách theo đạo Hồi tuân thủ chặt chẽ về chế độ ăn kiêng và các nghi lễ tôn giáo, trước khi dùng bữa họ thường cầu nguyện. Khi ra nước ngoài họ được mang theo vợ và không chỉ có một vợ (luật Hồi giáo cho phép có 4 vợ). Chủ đề ưa thích của họ là lịch sử văn hoá, tôn sùng đạo Hồi, tinh thần thượng võ. Họ tránh các chủ đề về tôn giáo khác, vai trò và địa vị của người phụ nữ.

** Sở thích:*

- Sở thích đóng vai trò quan trọng trong hoạt động du lịch của con người. Trước hết sở thích tạo ra khát vọng đi tìm hiểu đối tượng, từ đó điều chỉnh hành vi của mình theo một hướng xác định.

- Sở thích du lịch của cá nhân được hình thành trên nền tảng của nhu cầu du lịch và nó chịu sự chi phối và ước định của đối tượng thoả mãn.

- Nếu động cơ đi du lịch là để nghỉ ngơi, giải trí, phục hồi tâm sinh lý thì sở thích của khách du lịch thường là:

- + Thích đi theo các chuyến bao trọn gói đến những nơi du lịch nổi tiếng.
- + Thích đi theo nhóm, thích sự yên tĩnh thơ mộng ở nơi du lịch.
- + Thích những sinh hoạt vui chơi thông thường như tắm nắng, vui đùa trên cát, lướt ván.
- + Thích phương tiện giao thông có tốc độ cao.
- + Thích thăm viếng bạn bè, người thân quen ở nơi du lịch.
- + Thích có nhiều dịch vụ ăn nghỉ, giải trí, nhiều cửa hàng, dịch vụ quay phim, chụp ảnh.
- + Thích giao tiếp với khách du lịch khác.
- + Thích mọi việc đã được sắp đặt sẵn.
- + Chất lượng các dịch vụ đã được quốc tế hoá.

- Nếu khách đi du lịch với mục đích là công vụ, hội nghị thì sở thích:

- + Buồng ngủ có chất lượng cao.

+ Có đủ tiện nghi phục vụ cho thể loại du lịch công vụ: nơi hội họp, hệ thống thông tin, in ấn, nơi để xe.

+ Tính chính xác trong phục vụ: Lịch sự và chu tất.

- Nếu khách đi du lịch với mục đích chữa bệnh:

+ Thích được phục vụ ân cần, chu đáo.

+ Thích được động viên an ủi.

+ Có nhiều dịch vụ phục vụ cho việc chữa bệnh.

+ Hiểu được sở thích thói quen của khách giúp cho việc phục vụ của khách sạn chu đáo hơn và làm hài lòng khách nhiều hơn.

* *Lựa tuổi, giới tính:*

Lựa tuổi, giới tính cũng là một trong các yếu tố quyết định sự lựa chọn sản phẩm du lịch.

Vi dụ: Khách là người trung niên nên giới thiệu những nơi yên tĩnh, có khí hậu mát mẻ. Khả năng thanh toán của đối tượng khách này cũng cao hơn nên giới thiệu những sản phẩm chất lượng cao. Khách là thanh niên nên giới thiệu với khách các hoạt động vui chơi giải trí của khách sạn.

Khách là nữ giới thường thích đi du lịch giải trí, tham quan. Khách là nam giới thích hoạt động mạnh, mạo hiểm, khám phá.

1.2. Phân loại khách hàng

Khách sạn có thể thu hút nhiều mảng thị trường khác nhau như thương nhân, khách công ty, khách đi nghỉ, khách tham gia hội nghị và có thể phân loại sâu hơn nữa: Khách địa phương, khách nội địa và khách quốc tế. Nhưng khách sạn cũng có một thị trường khách hỗn hợp được hình thành từ các thương nhân, khách công ty và khách du lịch. Mỗi khách sạn đều tìm kiếm một thị trường mục tiêu. Thị trường mục tiêu được coi là những nhóm người nhất định mà khách sạn hy vọng lôi cuốn hoặc thu hút được. Song, để tìm kiếm được thị trường mục tiêu cần phải phân loại khách hàng để từ đó có những chiến lược quảng cáo và tiếp thị phù hợp. Người ta có thể phân loại khách hàng dựa trên những căn cứ sau:

* *Theo nguồn khách:*

- Khách du lịch quốc tế.

- Khách du lịch nội địa.

* *Theo số lượng khách*

- Khách đi lẻ.

- Khách đi theo đoàn.

* *Căn cứ vào mục đích du lịch*

- Khách công vụ.

- Khách đi du lịch thuần túy.

- Khách đi du lịch chữa bệnh.

- Khách công ty.

- Khách tham gia hội nghị.

- Khách thương nhân.

* Một số căn cứ khác

- Khách đi du lịch có hướng dẫn viên.
- Khách đi du lịch không có hướng dẫn.

Việc phân loại khách như trên giúp khách sạn có thể tìm ra được những biện pháp quảng cáo và đáp ứng được các yêu cầu của từng đối tượng khách. Chẳng hạn khi muốn bán buồng cho khách hội nghị, khách sạn phải phân loại khách hội nghị.

Khách hội nghị bao gồm khách họp về thương mại, bảo hiểm, thể thao, văn hoá, khoa học xã hội, môi trường... Mỗi loại khách hội nghị trên có những đặc tính nhu cầu riêng, khách sạn cần phải chuẩn bị để đáp ứng nhu cầu, đòi hỏi của khách. Ngoài ra có những yếu tố khá quan trọng khi tìm hiểu nhu cầu của khách hội nghị và những yếu tố này quyết định nơi tổ chức của một cuộc hội nghị, ví dụ: chất lượng phục vụ thức ăn, kích cỡ, khả năng của các buồng họp, lợi ích của các dịch vụ và các trang thiết bị hỗ trợ hội họp như nghe, nhìn...

Khi đã nắm bắt được nguồn thông tin về khách hội nghị, khách sạn cần phải tiếp cận với ban tổ chức hội nghị. Tìm hiểu về khách hội nghị qua những vấn đề:

- + Ai là người có thẩm quyền trong việc ký kết hợp đồng và thanh toán tiền cho khách sạn.
- + Nội dung của hội nghị là gì.
- + Số lượng người tham dự.
- + Nhu cầu của khách.
- + Khả năng đáp ứng của khách sạn.
- + Những bổ sung phương tiện để đáp ứng nhu cầu.

Để tìm hiểu được những thông tin trên cần phải tiếp cận với trưởng ban tổ chức hội nghị qua điện thoại, fax hoặc thư điện tử để hẹn gặp khách để bàn bạc hợp đồng.

Có thể tiếp cận với khách hội nghị bằng cách tiếp xúc trực tiếp hoặc qua trung gian của một văn phòng đại diện hoặc một cá nhân. Khi tiếp cận với khách hàng dù trực tiếp hay gián tiếp, khách sạn cũng chuẩn bị kỹ những phương án thoả mãn điều kiện của khách hàng, những sản phẩm của khách sạn như buồng họp, buồng triển lãm, buồng ngủ, phương tiện phục vụ phải vượt trội hoặc không thua kém đối thủ cạnh tranh và giá cả hợp lý.

Sau khi tìm cách tiếp cận và trình bày sản phẩm, những phương cách đáp ứng nhu cầu của khách và khách chấp nhận những đáp ứng, bước tiếp theo để hoàn tất việc bán buồng là ký kết hợp đồng với khách hàng.

2. KỸ NĂNG BÁN CỦA NHÂN VIÊN LỄ TÂN

2.1. Các phương pháp chào bán sản phẩm

2.1.1. Các phương pháp bán dịch vụ buồng

Kinh doanh buồng luôn mang lại nguồn doanh thu lớn nhất cho khách sạn. Nhưng để bán được buồng với mức giá cao hơn dự kiến của khách hàng, đòi hỏi nhân viên lễ tân phải nắm vững được tâm lý của khách và sản phẩm của khách sạn để giới thiệu cho từng đối tượng khách. Ba phương pháp chào bán sản phẩm sau đây có thể tạo ra sự thoả mãn khác nhau cho từng đối tượng khách:

a. Chào bán các loại buồng từ thấp lên cao

Phương pháp bán buồng từ thấp lên cao được sử dụng khi giới thiệu một loại buồng khác có chất lượng cao hơn và giá cao hơn so với loại buồng khách đã đặt.

Khi sử dụng phương pháp bán buồng này, nhân viên lễ tân phải giới thiệu làm sao tạo rõ sự khác biệt về tiện nghi, về vị trí, về những ưu điểm nổi bật của buồng mà không nên nhấn mạnh sự khác biệt về giá cả. Thông thường, khách sẽ cảm thấy hài lòng và sẵn sàng thuê loại buồng này, bởi vì với những ưu điểm của loại buồng như vậy mà khách chỉ mất thêm một khoản tiền nhỏ.

b. Chào bán loại buồng từ cao xuống thấp

Khi bán buồng cho các đối tượng khách như: khách thương gia, khách hưởng tuần trăng mật, khách có khả năng thanh toán cao, nhân viên lễ tân thường sử dụng phương pháp bán buồng từ cao xuống thấp. Việc bán buồng bằng phương pháp này nhằm hy vọng bán được loại buồng giá cao nhất cho khách. Nếu khách không đồng ý thuê loại buồng này thì tiếp tục giới thiệu loại buồng giá thấp hơn nhưng cần giới thiệu sự khác nhau giữa hai loại buồng giá cao nhất và nhì để khách có cơ hội lựa chọn.

c. Chào bán đồng thời một số loại buồng để khách lựa chọn

Khi bán buồng cho đối tượng khách gia đình, nhân viên lễ tân cần sử dụng phương pháp chào bán đồng thời một số loại buồng với mức giá trung bình. Bằng khả năng giao tiếp, nhân viên lễ tân khéo léo giới thiệu ba loại buồng có ba mức giá cao, trung bình và thấp cùng một lúc. Thông thường khách sẽ chọn loại buồng có mức giá trung bình.

Như vậy, khi sử dụng phương pháp chào bán cao hơn dự kiến, nhân viên lễ tân nên cho khách xem ảnh mẫu về các loại buồng có các mức giá cao hơn hoặc cho khách trực tiếp xem buồng để khách có điều kiện so sánh và lựa chọn.

2.1.2. Phương pháp gợi ý bán các dịch vụ của khách sạn

Mục đích của việc sử dụng phương pháp gợi ý bán các dịch vụ của khách sạn là khuyến khích khách sử dụng nhiều hơn các dịch vụ khách sạn và tăng doanh thu cho khách sạn. Nhân viên lễ tân có rất nhiều cơ hội tiếp xúc với khách cho nên cần tập giới thiệu các sản phẩm của khách sạn để tạo sự hình dung trước khi giới thiệu cho khách. Nhân viên lễ tân cần đưa ra các dịch vụ phù hợp với nhu cầu của khách và chỉ ra lợi ích của việc sử dụng dịch vụ đó.

2.2. Kỹ năng bán hàng

Việc bán hàng của nhân viên lễ tân liên quan đến việc xác định được nhu cầu của khách và biến nó thành mong muốn và tạo điều kiện để thỏa mãn chúng.

2.2.1. Nắm vững các sản phẩm của khách sạn

Để bán được các sản phẩm của khách sạn cho khách, nhân viên lễ tân phải nắm vững được các sản phẩm dịch vụ có trong khách sạn. Sản phẩm của khách sạn có thể được chia thành hai lĩnh vực chính:

a. Dịch vụ chính

Dịch vụ chính là các dịch vụ đáp ứng nhu cầu thiết yếu của khách về lưu trú và ăn uống tại khách sạn.

- Dịch vụ lưu trú là dịch vụ đáp ứng yêu cầu về buồng ngủ cho khách.

- Dịch vụ ăn uống là dịch vụ phục vụ các nhu cầu của khách về đồ ăn, đồ uống trong khách sạn

** Dịch vụ bổ sung*

- Loại dịch vụ đáp ứng nhu cầu thông thường cho sinh hoạt hàng ngày của khách:

+ Dịch vụ cung cấp thông tin: về các cơ sở dịch vụ trong khách sạn, điều kiện đi tham quan, thuê các phương tiện giao thông, mua hàng hóa, tình hình kinh tế chính trị, văn hóa - xã hội của đất nước, phục vụ thông tin liên lạc điện thoại, fax.

+ Dịch vụ cho sinh hoạt: giặt là, sửa chữa giày dép, may đo quần áo, mỹ viện cắt uốn tóc, báo thức khách, mang vác hành lý, chuyển thư, giữ tiền và tài sản quý cho khách, bán báo, tạp chí, hàng lưu niệm.

+ Dịch vụ môi giới: mua hộ vé tàu xe, đăng ký vé máy bay, đăng ký buồng cho khách ở nơi khác.

+ Dịch vụ giao thông: trông coi phương tiện, sửa chữa xe, bán xăng dầu, cho thuê ô tô hoặc các phương tiện giao thông khác.

+ Dịch vụ cho thuê vật dụng: đầu video, đài cat-set, dụng cụ thể thao, các đồ phục vụ tắm biển.

- Dịch vụ nâng cao nhận thức cho khách về đất nước và địa phương: chiếu phim, ca nhạc, văn nghệ; tổ chức các buổi hội thảo, triển lãm, trưng bày; tổ chức tham quan khách sạn hoặc hướng dẫn làm các món ăn.

- Dịch vụ nâng cao tiện nghi sinh hoạt cho khách: phục vụ ăn uống tại buồng, chữa bệnh cho khách tại buồng, tổ chức tiếp xúc giao dịch cho khách, đặt buồng cho khách với các tiện nghi: đặt máy fax, vi tính, các buồng chơi thể thao, tắm hơi, bể bơi.

- Dịch vụ phục vụ khách có khả năng thanh toán cao: cho thuê thư ký, cho thuê hướng dẫn, phiên dịch, các loại nhạc cụ...

Những sản phẩm dịch vụ trên, nhân viên lễ tân không chỉ biết mà còn phải hiểu cặn kẽ về từng loại sản phẩm của khách sạn. Ví dụ: đối với dịch vụ buồng ngủ, nhân viên lễ tân phải biết những kiểu loại buồng sẵn có, vị trí của chúng, các đặc điểm riêng biệt mức giá, chi tiết về các trang thiết bị trong buồng...

2.2.2. Hiểu rõ nét độc đáo của sản phẩm dịch vụ trong khách sạn

Nét độc đáo của sản phẩm là những ưu thế về sản phẩm dịch vụ chỉ diễn ra và tồn tại ở riêng khách sạn đó.

Sản phẩm độc đáo của khách sạn không phải là các loại buồng có đầy đủ các trang thiết bị tiện nghi, có giường hoàng đế, có buồng thông nhau, chất lượng thức ăn tuyệt hảo..., bởi vì những cái đó, khách sạn nào cũng có. Sản phẩm độc đáo phải là những sản phẩm mà chỉ riêng khách sạn có và những khách sạn khác trong vùng, trong thành phố không có.

Vậy, làm cách nào để xác định được sự độc đáo của sản phẩm? Để thực hiện được công việc này, nhân viên lễ tân sẽ phải so sánh giữa khách sạn và các dịch vụ trong khách sạn của mình với các đối thủ cạnh tranh trong vùng, những ưu thế như:

- Tất cả các loại buồng trong khách sạn đều hướng ra biển.

- Khách sạn có buồng hội thảo có thể chứa được hơn 1000 khách.

- Khách sạn có hệ thống nối mạng Internet không dây với tốc độ cao.
- Khách sạn có khu vui chơi dành riêng cho trẻ em.
- Tất cả các tầng trong khách sạn đều có nhà hàng, quầy bar, sàn nhảy...

Nhân viên lễ tân có thể tìm ra nét độc đáo của sản phẩm trong khách sạn mình bằng cách tham khảo các tài liệu quảng cáo của các khách sạn trong vùng, thậm chí còn thăm dò cả ý kiến của khách đã từng lưu trú tại các khách sạn đó. Khi giới thiệu, quảng cáo các sản phẩm dịch vụ của khách sạn cho khách, nhân viên lễ tân phải giới thiệu ngay các sản phẩm độc đáo của khách sạn để thu hút sự chú ý của khách.

2.2.3. Tạo cơ hội lựa chọn cho khách

Khi giới thiệu và bán các sản phẩm cho khách, nhân viên lễ tân phải khéo léo vận dụng kỹ năng bán hàng nhằm đưa ra nhiều phương án để khách có cơ hội lựa chọn. Chẳng hạn: khi khách có nhu cầu thuê buồng đôi, nhân viên lễ tân có thể giới thiệu: chúng tôi có thể phục vụ quý khách một buồng đôi loại sang trọng có giường hoàng đế được bố trí ở tầng 16 với giá sàn 100 \$ hoặc chúng tôi cũng có buồng đôi loại đặc biệt ở tầng trệt, có buồng ngủ và buồng tiếp khách riêng với giá 150\$. Việc giới thiệu như vậy, sẽ giúp khách có cơ hội lựa chọn một trong hai loại buồng đó và khách còn biết được sự khác nhau về hai loại buồng này.

2.2.4. Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại

Bán hàng qua điện thoại là hình thức được sử dụng phổ biến ở hầu hết các khách sạn, nhất là khi bán buồng cho khách. Do đó, kỹ năng giao tiếp tốt qua điện thoại sẽ mang đến cho khách hàng ấn tượng ban đầu tốt đẹp. Muốn có được kỹ năng giao tiếp tốt qua điện thoại, nhân viên bán hàng phải rèn luyện khả năng giao tiếp, điều chỉnh âm lượng, giọng nói truyền cảm, trả lời nhanh và chính xác các yêu cầu của khách hàng

2.3. Thực hành kỹ năng bán hàng

2.3.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân
- Thiết bị dụng cụ: Quầy lễ tân, trang thiết bị tại quầy lễ tân

2.3.2. Trình tự thực hiện

- Kiểm tra trang phục, tác phong, phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.*
- Trình tự tiến hành*

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Xác định khách hàng của khách sạn	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân	Xác định khách hàng của khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ
2	Biết rõ sản phẩm của khách sạn	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân	Xác định rõ các sản phẩm, dịch vụ của khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ
3	Mặt hàng duy nhất của khách sạn	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân	Nêu bật được mặt hàng duy nhất của khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ

4	Tạo cơ hội cho khách lựa chọn	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân	Biết cách giới thiệu cho khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ
---	-------------------------------	-------------------------------------	---

c. Hướng dẫn thực hiện trình tự thực hành kỹ năng bán hàng

Tên công việc	Hướng dẫn
- Xác định khách hàng của khách sạn	- Xác định rõ được khách hàng của khách sạn và tìm hiểu các thông tin như: quốc tịch, phong tục tập quán, tôn giáo, sở thích, lứa tuổi, giới tính của khách...
- Biết rõ sản phẩm của khách sạn	- Xác định rõ các sản phẩm dịch vụ của khách sạn, thủ tục cần thiết khi khách tham gia, giá cả của từng dịch vụ.
- Mặt hàng duy nhất của khách sạn	- Hiểu và nắm rõ được mặt hàng duy nhất của khách sạn. Nêu bật được mặt hàng duy nhất của khách sạn khi giới thiệu cho khách.
- Tạo cơ hội cho khách lựa chọn	- Nêu bật được các dịch vụ và tư vấn cho khách lựa chọn phù hợp với từng đối tượng khách

2.3.3. Các dạng sai sót và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Kỹ năng giới thiệu chào bán sản phẩm của khách sạn chưa đúng với chuyên môn nghiệp vụ	Chưa biết sắp xếp giới thiệu bán các dịch vụ của khách sạn, chưa bình tĩnh tự tin khi giới thiệu chào bán dịch vụ của khách sạn.	Nghiên cứu kỹ lý thuyết về kỹ năng bán hàng của nhân viên lễ tân

3. QUẢNG CÁO VÀ GIỚI THIỆU CÁC DỊCH VỤ CỦA KHÁCH SẠN

3.1. Kiến thức chuyên môn

3.1.1. Giới thiệu chung về khách sạn

- Hình thành và phát triển của khách sạn.
- Thứ hạng của khách sạn.
- Vị trí của khách sạn.
- Kiến trúc của khách sạn.
- Khoảng cách từ khách sạn đến nơi trung tâm thành phố, sân bay...
- Số lượng buồng của khách sạn.
- Địa chỉ, số điện thoại, số fax, e-mai...

Ví dụ: Khách sạn của chúng tôi được thành lập từ năm 1995, khách sạn đạt tiêu chuẩn quốc tế 3 sao. Nằm tại vị trí quận trung tâm kinh tế của thủ đô Hà Nội, được bao quanh bởi trung tâm triển lãm Giảng Võ, khu ngoại giao đoàn, và cách không xa khu công nghiệp Nội Bài, siêu thị bán buôn Metro, khách sạn của chúng tôi cách sân bay quốc tế Nội Bài 30 phút xe hơi. Với lối thiết kế và trang trí theo kiến trúc Pháp, khách sạn chúng tôi sẽ mang đến cho quý

khách sự nghỉ ngơi và giải trí tuyệt vời, khách sạn của chúng tôi có 66 buồng và được chia thành 3 loại buồng (06 buồng đặc biệt sang trọng, 24 buồng sang trọng, 36 buồng bình thường).

Khách sạn của chúng tôi là khách sạn thân thiện nhất thành phố do các dịch vụ đặc biệt cùng với sự phục vụ tận tình chu đáo, là khách sạn thân thiện với cam kết phục vụ với một nụ cười và là khách sạn điển hình mới mang đến cho quý khách không khí ấm áp và dịch vụ đặc biệt với phong cách đa dạng để quý khách luôn cảm thấy như ở nhà của mình. Khách sạn của chúng tôi đã và đang đào tạo đội ngũ nhân viên của mình một cách hiệu quả, tự tin với phong cách chuyên nghiệp. Đến với những dịch vụ của khách sạn, quý khách sẽ thấy kinh nghiệm phục vụ và kiến thức của đội ngũ nhân viên khách sạn vượt xa sự mong đợi của quý khách để nhằm thoả mãn từng nhu cầu cá nhân của quý khách. Xin hãy liên hệ với chúng tôi theo địa chỉ: Số 8 đường Chùa Bộc quận Đống Đa, thành phố Hà Nội, số điện thoại: (84-4) 8529108; fax: (84-4) 8529111; E- mail: asean @ hn.vnn.vn; Website: <http://www.aseanhotel.com>

3.1.2. Giới thiệu về dịch vụ lưu trú

- Giới thiệu các loại buồng có trong khách sạn.
- Giới thiệu vị trí của từng loại buồng.
- Giới thiệu các trang thiết bị của từng loại buồng.
- Giới thiệu quang cảnh xung quanh từng loại buồng của khách sạn.
- Giới thiệu chi tiết về mức giá của từng loại buồng.

Ví dụ: Khách sạn của chúng tôi có 3 loại buồng (06 buồng đặc biệt sang trọng, 24 buồng sang trọng, 36 buồng bình thường).

Loại buồng đặc biệt sang trọng của khách sạn chúng tôi được bố trí tại tầng 5 của khách sạn, diện tích 60m² có buồng tiếp khách riêng, buồng ngủ riêng và có buồng làm việc, trong buồng có hai buồng vệ sinh, một buồng vệ sinh được thiết kế ngoài buồng khách rất tiện lợi cho quý khách, đã biệt buồng vệ sinh trong buồng ngủ của khách sạn được đầu tư các trang thiết bị hiện đại có vòi tắm hoa sen, bồn tắm và thiết bị vệ sinh chất lượng cao...

Buồng đặc biệt sang trọng được trang bị các trang thiết bị hiện đại, đồng bộ như: có cửa sổ kính, ban công nhìn ra đường Chùa Bộc tạo điều kiện cho quý khách cảm thấy luôn thoải mái khi quý khách lưu trú tại khách sạn của chúng tôi. Ngoài ra buồng đặc biệt sang trọng của khách sạn chúng tôi được bài trí trang nhã thanh lịch theo phong cách châu Âu. Buồng đặc biệt sang trọng của khách sạn chúng tôi được trang bị đầy đủ các thiết bị sang trọng như điện thoại đường dài quốc tế, tủ lạnh, minibar, két an toàn, bình đun nước, tivi với nhiều kênh quốc tế, đường truy cập Internet tốc độ cao nhằm đảm bảo quý khách có thể nghỉ ngơi thoải mái với các dịch vụ buồng nghỉ 24/24 giờ. Loại buồng đặc biệt sang trọng của khách sạn chúng tôi được bán với giá 100 USD/ một ngày đêm bao gồm thuế giá trị gia tăng và bữa điểm tâm phục vụ cho quý khách vào mỗi buổi sáng.

Loại buồng sang trọng của khách sạn của chúng tôi được bố trí từ tầng 6 đến tầng 10 diện tích 40 m², trong buồng sang trọng được bố trí buồng tiếp khách riêng và buồng ngủ riêng, trong buồng có một khu vệ sinh được trang bị đầy đủ tiện nghi và được đặt tại buồng ngủ của quý khách. Buồng sang trọng được trang bị các trang thiết bị hiện đại, đồng bộ như: có cửa sổ kính nhìn ra đường Chùa Bộc tạo điều kiện cho quý khách cảm thấy luôn thoải mái khi quý khách lưu trú tại khách sạn của chúng tôi. Ngoài ra buồng sang trọng của khách sạn chúng tôi

được bài trí trang nhã thanh lịch theo phong cách châu Âu. Buồng sang trọng được lắp đầy đủ các thiết bị sang trọng như: điện thoại đường dài quốc tế, tủ lạnh, minibar, két an toàn, bình đun nước, tivi với nhiều kênh quốc tế đường truy cập Internet tốc độ cao nhằm đảm bảo quý khách có thể nghỉ ngơi thoải mái với các dịch vụ buồng nghỉ 24/24 giờ. Loại buồng sang trọng của khách sạn chúng tôi được bán với giá 80 USD/ một ngày đêm bao gồm thuế giá trị gia tăng và bữa điểm tâm phục vụ cho quý khách vào mỗi buổi sáng.

Loại buồng bình thường của khách sạn chúng tôi được bố trí từ tầng 2 đến tầng 4, diện tích 25 m². Buồng bình thường được trang bị các trang thiết bị hiện đại đồng bộ như: có cửa sổ kính nhìn ra đường Chùa Bộc tạo điều kiện cho quý khách cảm thấy luôn thoải mái khi quý khách lưu trú tại khách sạn của chúng tôi. Ngoài ra buồng bình thường của khách sạn chúng tôi được bài trí trang nhã thanh lịch theo phong cách châu Âu. Buồng bình thường được lắp đầy đủ các thiết bị sang trọng như: điện thoại đường dài quốc tế, tủ lạnh, minibar, két an toàn, bình đun nước, tivi với nhiều kênh quốc tế, đường truy cập Internet tốc độ cao nhằm đảm bảo quý khách có thể nghỉ ngơi thoải mái với các dịch vụ buồng nghỉ 24/24 giờ. Loại buồng bình thường của khách sạn chúng tôi được bán với giá 50 USD/ một ngày đêm bao gồm thuế giá trị gia tăng và bữa điểm tâm phục vụ cho quý khách vào mỗi buổi sáng.

3.1.3. Giới thiệu về dịch vụ ăn uống

- Giới thiệu về các nhà hàng của khách sạn.
- Giới thiệu về số lượng khách nhà hàng có thể phục vụ được.
- Giới thiệu về thực đơn của nhà hàng.

Ví dụ: Khách sạn của chúng tôi có 2 nhà hàng phục vụ cho quý khách về nhu cầu ăn uống hàng ngày và các nhà hàng của chúng tôi cũng tiếp nhận đặt tiệc chiêu đãi cho quý khách.

+ Nhà hàng Kim Long của khách sạn của chúng tôi có thể phục vụ tới 350 khách cùng một lúc, với đội ngũ đầu bếp giỏi từ Trung Quốc sẽ chuẩn bị cho quý khách nhiều thực đơn phong phú. Quý khách có thể thưởng thức những món ăn ngon nhất của Việt Nam, Trung Hoa. Nhà hàng Kim Long được thừa nhận là nhà ăn phong vị Trung Hoa nổi tiếng nhất Hà Nội, với món ăn chính thống Trung Quốc. Nhà hàng vừa được nâng cấp trang hoàng lộng lẫy và đặc biệt nhà hàng Kim Long của chúng tôi có nhiều buồng ăn riêng lịch sự giúp cho quý khách có thể thuận tiện trong việc giao dịch với các đối tác.

Quý khách đang lựa chọn một nơi hoàn hảo và lý tưởng để tổ chức ngày trọng đại nhất trong cuộc đời mình. Hãy tổ chức lễ cưới trong mơ của quý khách tại nhà hàng Kim Long của chúng tôi Chúng tôi sẽ tạo một không gian tuyệt vời cho lễ cưới của quý vị bao gồm các dịch vụ trọn gói như: thực đơn đặc biệt, trang trí buồng cưới, trang điểm cho cô dâu, hoa cưới, rượu sâm banh...

Hãy đến với nhà hàng Kim Long của khách sạn chúng tôi, quý khách sẽ tận hưởng những món ăn đặc sắc của Việt Nam và của Trung Quốc với những đầu bếp nổi tiếng nhiều kinh nghiệm đến từ Trung Quốc.

+ Nhà hàng Italia của khách sạn chúng tôi có thể phục vụ tới 250 khách, với buồng tiệc quan trọng, đội ngũ đầu bếp giỏi đến từ Italia sẽ chuẩn bị cho quý khách nhiều thực đơn. Quý khách có thể được thưởng thức nhiều món ăn ngon nhất của Italia cũng như các món ăn của các nước châu Âu.

+ Quầy bar của khách sạn của chúng tôi được thiết kế ở cạnh hồ cảnh đẹp, yên tĩnh giúp quý khách thư thái thưởng thức các loại đồ uống và các món ăn nhẹ do các nhân viên nhiều kinh nghiệm của khách sạn chúng tôi sẽ thỏa mãn nhu cầu cho quý khách.

3.1.4. Giới thiệu buổi hội nghị, hội thảo

Buồng hội thảo của khách sạn chúng tôi có đầy đủ trang thiết bị, khách sạn chúng tôi đã tổ chức hàng loạt các cuộc hội thảo quốc tế phục vụ từ 50 đến 600 khách tham dự. Buồng hội thảo của khách sạn là địa chỉ lý tưởng cho các cuộc họp, hội thảo, hội nghị, triển lãm... Khách sạn của chúng tôi có các buồng chức năng để phục vụ và đáp ứng mọi nhu cầu của quý vị.

3.1.5. Giới thiệu trung tâm thể dục thể thao

Trung tâm thể dục thể thao của khách sạn chúng tôi là một địa chỉ trị liệu hoàn hảo đem lại cho quý khách một sức sống mới và thân hình cân đối. Quý khách có thể tập thể dục tại buồng tập chuyên nghiệp của khách sạn với các máy tập đa năng, xe đạp bộ... Ngoài ra khách sạn chúng tôi còn đầu tư xây dựng sân tennis, buồng karaoke, bida, bể bơi của khách sạn được xây dựng theo kiến trúc của Phương Đông lần đầu tiên có ở Đông Nam Á, bể bơi của khách sạn phục vụ quý khách tất cả các mùa trong năm với hệ thống mái che tự động, là nơi lý tưởng để quý khách thư giãn.

3.1.6. Giới thiệu các dịch vụ khác của khách sạn

Ngoài các dịch vụ trên khách sạn chúng tôi còn có nhiều dịch vụ khác phục vụ quý khách khi quý khách lưu trú tại khách sạn chúng tôi như: dịch vụ giặt là, tham quan du lịch, làm dịch vụ visa, vận chuyển, đặt vé máy bay, bảo quản tư trang hành lý, báo thức khách, cung cấp hoa tươi, y tế, cho thuê phiên dịch, thư ký, vệ sỹ... Khách sạn của chúng tôi là khách sạn thân thiện nhất với những cam kết luôn phục vụ quý khách với những dịch vụ hoàn hảo nhất, khách sạn của chúng tôi sẽ mang đến cho quý khách không khí ấm áp, phong cách đa dạng để quý khách luôn cảm thấy như ở nhà của mình.

3.2. Thực hành quảng cáo, giới thiệu các dịch vụ của khách sạn từ tập gấp của các khách sạn

3.2.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân
- Thiết bị dụng cụ: Quầy lễ tân, tập gấp khách sạn

3.2.2. Trình tự thực hiện

- a. Kiểm tra trang phục, tác phong, phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.
- b. Trình tự tiến hành

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Tìm hiểu các thông tin từ các tập gấp của khách sạn	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, tập gấp của khách sạn	Tìm hiểu các thông tin từ các tập gấp của khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
2	Chuẩn bị bài thuyết minh	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, tập gấp của khách sạn	Chuẩn bị bài thuyết minh theo đúng chuyên môn nghiệp vụ

3	Trình bày bài thuyết minh	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, tập gấp của khách sạn	Trình bày bài thuyết minh theo đúng chuyên môn nghiệp vụ
---	---------------------------	--	--

c. Hướng dẫn thực hiện trình tự thực hành kỹ năng bán hàng

Tên công việc	Hướng dẫn
Tìm hiểu các thông tin từ các tập gấp của khách sạn	<ul style="list-style-type: none"> - Suu tầm các tập gấp của các khách sạn. - Tìm hiểu các thông tin chính xác ghi trên tập gấp của khách sạn.
Chuẩn bị bài thuyết minh	- Căn cứ vào các tập gấp của khách chuẩn bị bài thuyết minh theo đúng quy trình quảng cáo giới thiệu các dịch vụ của khách sạn
Trình bày bài thuyết minh	<ul style="list-style-type: none"> - Căn cứ vào bài thuyết minh đã chuẩn bị, trình bày bài thuyết minh theo đúng chuyên môn nghiệp vụ về cách quảng cáo giới thiệu về khách sạn, các dịch vụ của khách sạn phục vụ khách. - Tư thế tác phong tự tin, giọng nói to rõ ràng, mạch lạc, truyền cảm, lên xuống giọng hợp lý. - Nêu bật được mặt hàng duy nhất của khách sạn

3.3.4. Các dạng sai sót và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Kỹ năng giới thiệu các dịch vụ của khách sạn từ các tập gấp của khách sạn chưa đúng với chuyên môn nghiệp vụ	Chưa biết sắp xếp giới thiệu bán các dịch vụ của khách sạn, chưa bình tĩnh tự tin khi giới thiệu chào bán dịch vụ của khách sạn	Nghiên cứu kỹ lý thuyết về kỹ năng bán hàng của nhân viên lễ tân. Chuẩn bị bài thuyết minh theo đúng chuyên môn về các giới thiệu các dịch vụ của khách sạn thông qua các tập gấp và tờ rơi của khách sạn của nhân viên lễ tân

4. CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Chăm sóc khách hàng là hoạt động quan trọng. Việc đáp ứng đúng và đầy đủ yêu cầu của khách hàng sẽ tạo được sự hài lòng của khách, đồng thời nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn. Muốn làm được điều đó, nhân viên lễ tân phải tìm hiểu được nhu cầu của khách dựa trên cơ sở phân loại từng khách hàng. Những thông tin này sẽ giúp khách sạn trong hoạt động tiếp thị và nâng cao chất lượng phục vụ dành cho khách.

Thông tin này cũng tạo cơ sở cho hồ sơ khách hàng mà khách sạn phải lưu trữ. Ví dụ: những khách thượng gia nghỉ tại khách sạn thường rất chú ý tới các dịch vụ mà khách sạn cung cấp như các thiết bị phục vụ kinh doanh (fax, thư điện tử, internet...) Đối tượng khách này còn thường xuyên sử dụng hệ thống điện thoại và dịch vụ ăn uống của khách sạn. Đối với đối tượng khách này dịch vụ có chất lượng cao rất quan trọng đối với họ. Đối với khách du lịch, họ quan tâm đến các dịch vụ vui chơi giải trí sẵn có, địa điểm thu hút khách và sự thân thiện của đội ngũ nhân viên trong khách sạn

4.1. Lập hồ sơ khách hàng

Việc lưu giữ hồ sơ khách hàng giúp khách sạn nắm vững được các thông tin về khách. Hồ sơ khách hàng là công cụ quản lý rất hữu hiệu vì thông tin có thể được sử dụng để hiểu rõ hơn về khách và để xác định xu hướng sử dụng dịch vụ của khách hàng. Kết hợp với hồ sơ đặt buồng và hồ sơ đăng ký khách, hồ sơ khách hàng sẽ giúp cho khách sạn biết những thông tin về lần nghỉ trước của khách tại khách sạn. Hồ sơ này sẽ cho biết chi tiết địa chỉ của khách, số ngày thuê buồng, phương thức thanh toán, loại buồng ưa thích và các yêu cầu đặc biệt của khách. Hồ sơ được cập nhật qua từng kỳ nghỉ của khách.

4.2. Thu thập ý kiến đóng góp của khách

Một khía cạnh thường bị coi nhẹ của việc bán hàng trong khách sạn liên quan đến các thông tin phủ định. Nhân viên lễ tân thường nhận những câu hỏi mà những câu trả lời của nó là “Không, tôi rất lấy làm tiếc...”.

Ví dụ: Nhân viên có thể trả lời phủ định đối với các câu hỏi như:

- “Khách sạn có nhà hàng phục vụ món ăn Italia không?”
- “Có đồ uống nhẹ dành cho người ăn kiêng trong minibar không?”
- “Khách sạn có thể tổ chức một tour du lịch trong thành phố không?”

Khách sạn cần có hệ thống để chuyển thông tin không được đáp ứng đối với khách cho ban giám đốc và thường xuyên phân tích để tìm ra các dịch vụ và sản phẩm mới mà khách sạn có thể đưa ra trong tương lai.

Những câu hỏi trên và các câu hỏi tương tự khác mà câu trả lời lại là “không” sẽ để lại cho khách sự không hài lòng nhưng dấu sao nó cũng là cơ hội mà rất nhiều khách sạn đã bỏ qua.

Chính các câu hỏi đó đã cung cấp thông tin về những gì khách đang cần và nêu những câu hỏi như vậy được hỏi thường xuyên thì chính nó gợi ý cho nhân viên lễ tân câu trả lời cho lần tới nên là “Vâng, chắc chắn chúng tôi sẽ làm”, “Vâng, chắc chắn là được”.

* Sử dụng phiếu thăm dò ý kiến khách

Khách sạn có thể đặt sẵn bản thăm dò ý kiến khách ở nơi để nhìn thấy nhất trong buồng khách. Khách có thể tự đánh dấu vào bản thăm dò những điều khách không hài lòng và những dịch vụ khách yêu cầu mà khách sạn không có. Nhân viên lễ tân tập hợp ý kiến của khách trong các bản thăm dò và chuyển cho người phụ trách nhanh chóng tìm hiện pháp giải quyết.

* Trực tiếp gặp mặt khách để thăm dò ý kiến khách

Nhân viên bộ phận quan hệ khách hàng có nhiều cơ hội tiếp xúc với khách, khéo léo động viên khách nói ra những điều khách không hài lòng; lắng nghe ý kiến của khách về dịch vụ mà khách sạn không có. Từ những ý kiến đó, khách sạn có thể rút ra được kinh nghiệm phục vụ khách tốt hơn.

4.3. Chăm sóc khách hàng

Phương châm kinh doanh của khách sạn là: Giữ được một khách là giữ được hàng nghìn khách hàng trong tương lai. Vì vậy nhân viên lễ tân phải luôn tạo được sự hài lòng của khách.

* Một số cách làm cho khách hàng hài lòng

1. Chào khách hàng cử chỉ đậm ấm, thái độ thân mật.

2. Tâm lý khách thích được gọi bằng tên. Nhân viên lễ tân cố gắng biết tên khách và sử dụng tên của khách khi giao tiếp.
3. Luôn tươi cười với khách hàng.
4. Cần thận trọng khi sử dụng ngôn ngữ để giao tiếp với khách.
5. Nên bỏ những vấn đề cá nhân ở nhà và đến nơi làm việc với bộ mặt thân mật vui vẻ. Nếu nhân viên lễ tân giao tiếp với khách hàng bộ mặt bức bối thì khách sẽ phản ánh lại bằng bộ mặt không bài lòng.
6. Nên bắt đầu mỗi ngày bằng sự nhiệt tình.
7. Nên đóng góp hết sức mình vào công việc.
8. Luôn quan tâm đến mọi yêu cầu của khách.
9. Tâm lý khách thích được khen ngợi. Nên khen ngợi khách một cách chân thành.
10. Không được tranh cãi với khách hàng. Nếu tranh cãi với khách hàng có thể phần thắng sẽ thuộc về nhân viên nhưng khách sạn sẽ mất khách hàng.
11. Nếu có lỗi, hãy nhận lỗi và xin lỗi khách.
12. Phải luôn quan tâm đến hình thức bên ngoài của mình để tạo ấn tượng tốt đẹp cho khách.
13. Phải lịch thiệp và lễ độ khi phục vụ khách.
14. Phải biết rõ các sản phẩm và dịch vụ của khách sạn.
15. Phải chân thật với khách.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Trình bày những dòng thông tin về khách. Việc nắm vững những thông tin về khách sẽ mang lại hiệu quả như thế nào cho hoạt động đón tiếp của bộ phận lễ tân?
2. Trình bày các phương pháp chào bán sản phẩm?
3. Trình bày kỹ năng bán của nhân viên lễ tân
4. Nêu các loại sản phẩm, dịch vụ mà nhân viên lễ tân có thể tiến hành quảng cáo và bán cho khách hàng hiện tại. Thực hành giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ thông qua các tập gấp, tờ rơi quảng cáo của các khách sạn.

C. GHI NHỚ

Những nội dung cần ghi nhớ khi học xong bài:

- Xác định khách hàng.
- Vai trò của nhân viên lễ tân trong tiếp thị và bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn.
- Kỹ năng bán của nhân viên lễ tân.
- Chăm sóc khách hàng

BÀI 3. NHẬN ĐẶT BUỒNG

Mã bài:

Giới thiệu

Bài 3: Nhận đặt buồng sẽ đi sâu phân tích việc thực hiện quy trình nhận đặt buồng cho khách bằng lời hoặc văn bản và tiếp nhận các vấn đề phát sinh của khách khi nhận đặt buồng.

Mục tiêu

Sau khi học xong bài này người học có thể:

- *Kiến thức:*
 - + Trình bày được lợi ích của việc đặt buồng; cách thức và nguồn đặt buồng;
 - + Liệt kê được các hình thức đặt buồng, các loại buồng và mức giá buồng;
 - + Mô tả được quy trình đặt buồng, sửa đổi và hủy đặt buồng;
 - + Trình bày được quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ buồng.
- *Kỹ năng:*
 - + Kỹ năng ghi chép các ký hiệu trên sơ đồ buồng chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ;
 - + Kỹ nhận biết các thông tin, cập nhật các thông tin vào sổ và tờ rời nhanh chóng, cẩn thận, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ;
 - + Kỹ năng thực hành quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng cho các đối tượng khách;
 - + Kỹ năng giải quyết các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng cho khách.

A.NỘI DUNG

1. TÌM HIỂU VỀ CÁCH THỨC VÀ NGUỒN ĐẶT BUỒNG, HÌNH THỨC ĐẶT BUỒNG, CÁC LOẠI BUỒNG VÀ MỨC GIÁ

1.1. Lợi ích của việc đặt buồng

1.1.1. Khái niệm

Đặt buồng là sự thỏa thuận trước giữa khách với khách sạn về dịch vụ buồng ngủ, trong đó khách sạn có trách nhiệm dành cho khách số lượng buồng, loại buồng cụ thể mà khách yêu cầu để sử dụng trong thời gian lưu trú của họ.

Nhận đặt buồng là công việc nhận, lên sơ đồ, lưu trữ và phân bố các cuộc đặt buồng cho cá nhân và nhóm khách. Việc nhận đặt buồng do nhân viên bán buồng ở bộ phận lễ tân hoặc ở phòng thị trường thực hiện. Thông tin cần xác định là giá buồng, sự sắp xếp và các tài liệu hoá đơn của khách.

1.1.2. Những lợi ích của việc đặt buồng

a. Đối với khách sạn

- Việc đặt buồng trước giúp khách sạn nắm rõ được lưu lượng khách, qua đó có thể biết được khối lượng công việc trong tương lai để tổ chức hoạt động của các bộ phận có hiệu quả. Đồng thời khách sạn có thể đưa ra giá buồng phù hợp với từng thời điểm (đông khách hoặc vắng khách) và có biện pháp tiếp thị quảng cáo có hiệu quả.

- Việc đặt buồng của khách còn giúp khách sạn lên kế hoạch đón tiếp và phục vụ một cách chu đáo.

- Việc đặt buồng trước còn giúp cho bộ phận lễ tân chủ động trong việc chuẩn bị đón tiếp khách.

b. Đối với khách

- Việc đặt buồng của khách cũng mang lại nhiều thuận lợi về yếu tố tâm lý cho khách. Khách sẽ cảm thấy yên tâm vì từ xa tới chắc chắn sẽ có buồng để ở ngay.

- Nhiều khách thường đặt buồng trước để để buồng trường hợp giá buồng tăng vào những thời điểm đông khách của khách sạn.

1.2. Cách thức đặt buồng

1.2.1. Đặt buồng bằng lời

a. Gặp mặt trực tiếp để đặt buồng

Khách đến khách sạn và trực tiếp đặt buồng với nhân viên đặt buồng hoặc bộ phận kinh doanh tiếp thị của khách sạn. Việc đặt buồng theo cách thức này thường mang lại hiệu quả cao bởi vì nhân viên nhận đặt buồng và khách có thể trực tiếp trao đổi và thỏa thuận về loại buồng, về giá cả mà không cần gửi thư hoặc fax xác nhận đặt buồng. Đặc biệt, các yêu cầu mà khách đưa ra đều được các nhân viên nhận đặt buồng tiếp nhận một cách chính xác nhất.

b. Đặt buồng qua điện thoại

Khách gọi điện đến khách sạn để yêu cầu đặt buồng. Hình thức đặt buồng qua điện thoại được sử dụng phổ biến nhất, nhanh và dễ tiếp cận, tiết kiệm được chi phí và thời gian của khách. Nhân viên nhận đặt buồng khi nhận yêu cầu đặt buồng của khách qua điện thoại cần phải nắm vững những yêu cầu của khách; không được để khách phải đợi lâu gây khó chịu cho khách. Khách có chấp nhận thuê buồng tại khách sạn hay không là tùy thuộc vào trình độ chuyên môn, thái độ và giọng nói của nhân viên khi tiếp nhận yêu cầu của khách. Song, điện thoại đôi khi bị trục trặc về kỹ thuật do thời tiết xấu, điện thoại thường xuyên bận nên việc tiếp nhận thông tin không rõ ràng. Vì vậy, khi nhận đặt buồng qua điện thoại, nhân viên nhận đặt buồng nên yêu cầu khách gửi văn bản xác nhận đặt buồng cho khách sạn.

1.2.2. Đặt buồng bằng văn bản

** Đặt buồng qua fax*

Cách thức đặt buồng này được nhiều khách sử dụng, đặc biệt là các công ty, các hãng lữ hành với các yêu cầu đặt buồng số lượng lớn. Ưu điểm của cách thức đặt buồng qua fax là tốc độ nhanh, lưu lại được văn bản đặt buồng, đảm bảo mọi thông tin đặt buồng được chuyển tải rõ ràng và chính xác. Những thông tin đặt buồng qua fax, nhân viên đặt buồng phải kiểm tra và ghi lại. Sau đó, nhân viên nhận đặt buồng phải gửi ngay fax xác nhận việc đặt buồng của khách.

** Đặt buồng bằng thư*

Khách viết thư gửi tới khách sạn các yêu cầu đặt buồng của mình. Khách sạn sẽ căn cứ vào các yêu cầu của khách và tình trạng buồng của khách sạn để gửi thư trả lời khách. Hiện nay, cách thức đặt buồng này không còn được sử dụng phổ biến song một số khách gia đình và các đoàn khách lớn vẫn sử dụng cách thức này, có khi họ còn gửi thư đặt buồng tới khách sạn trước một năm. Hạn chế của cách thức đặt buồng này là có thể thư bị thất lạc gây bị động cho cả khách và khách sạn.

** Đặt buồng bằng thư điện tử*

Ngày nay, nhờ sự kết nối của hệ thống internet qua máy vi tính mà khách có thể gửi yêu cầu đặt buồng của mình qua thư điện tử tới khách sạn. Đây là hình thức đặt buồng nhanh nhất và ngày càng trở thành hình thức đặt buồng quan trọng. Nhân viên nhận đặt buồng mở máy vi tính thường xuyên mỗi ngày để kiểm tra và in các đặt buồng trên máy. Khi nhận được các đặt buồng qua thư điện tử, nhân viên nhận đặt buồng cũng phải ghi lại mọi thông tin đặt buồng vào phiếu hoặc sổ đặt buồng và gửi thư xác nhận đặt buồng cho khách.

1.3. Các nguồn đặt buồng

1.3.1. Nguồn khách đặt buồng trực tiếp

Nguồn khách đặt buồng trực tiếp là nguồn khách trực tiếp đặt buồng tại khách sạn mà không thông qua một tổ chức đặt buồng trung gian nào. Nguồn khách này thường là các khách lẻ, khách đoàn trực tiếp gọi điện, gửi thư viết tay hoặc thư điện tử để đặt buồng tại khách sạn.

1.3.2. Nguồn khách đặt buồng thông qua các đại lý trung gian

Khách đặt buồng của khách sạn thông qua các đại lý trung gian như: đại lý du lịch, hãng lữ hành, hãng hàng không, văn phòng du lịch địa phương. Khi đặt buồng thông qua các đại lý này, khách sẽ cảm thấy yên tâm về chất lượng và uy tín của khách sạn.

** Nguồn khách từ các đại lý du lịch và các hãng lữ hành*

Hoạt động chính của các đại lý du lịch và các hãng lữ hành là nhận các hợp đồng đặt buồng của các cá nhân, tổ chức và tổ chức các kỳ nghỉ trọn gói cho khách bao gồm đi lại và nghỉ ngơi. Các đại lý trung gian này có thể thuê buồng của khách sạn để tổ chức chuyên du lịch cho khách hoặc có thể giới thiệu khách cho khách sạn để hưởng hoa hồng.

Để khuyến khích việc bán buồng và giữ mối quan hệ tốt với các tổ chức đặt buồng trung gian, khách sạn dành một số lượng buồng nhất định để các đại lý chủ động bán buồng cho khách. Sau đó, các đại lý mới khẳng định việc đặt buồng với khách sạn. Các đại lý du lịch sẽ không phải nộp bất cứ một khoản tiền nào khi không bán hết số lượng buồng mà khách sạn đã dành cho hãng trong khoảng thời gian nhất định.

** Nguồn khách đặt buồng từ các hãng hàng không*

Hãng hàng không thường mang đến cho khách sạn các nguồn khách là các đội bay nghỉ giữa chuyến bay, các đối tượng khách lỡ chuyến bay, hủy chuyến bay do các lý do thời tiết hoặc máy bay bị trục trặc kỹ thuật, khách chuyển chuyến bay và khách đi du lịch bằng phương tiện máy bay. Các hãng hàng không ký hợp đồng thuê một số lượng buồng nhất định với khách sạn cho nên được giảm giá đáng kể. Ngày nay một số hãng hàng không còn nối mạng với các bộ phận đặt buồng của khách sạn để khai thác nguồn khách này.

** Nguồn khách từ các văn phòng thông tin du lịch địa phương*

Các văn phòng thông tin du lịch địa phương mang đến cho khách sạn nguồn khách là khách tham quan du lịch của địa phương. Các khách sạn thường liên kết chặt chẽ với các văn phòng này bởi vì ngoài việc khai thác nguồn khách, họ còn đặt buồng, nhận mua vé máy bay và tổ chức các cuộc tham quan có hướng dẫn cho khách.

1.3.3. Nguồn khách qua các hệ thống đặt buồng trung tâm

Các khách sạn trong cùng một tập đoàn hoặc các tập đoàn khách sạn khác nhau có thể thiết lập hệ thống đặt buồng trung tâm, nhằm mục đích tạo thuận lợi cho khách hàng trong việc

đặt buồng khách sạn, khuyến khích khách hàng sử dụng sản phẩm của các khách sạn trong cùng tập đoàn.

Hệ thống đặt buồng trung tâm tiếp nhận các yêu cầu đặt buồng của khách hàng và phân bổ cho các khách sạn trong hệ thống của mình. Khách hàng được cung cấp các số điện thoại miễn phí của hệ thống nên có thể dễ dàng tiếp cận khách sạn.

Nhờ hệ thống đặt buồng trung tâm, các khách sạn tăng khả năng thu hút khách và tiết kiệm được chi phí quảng cáo.

1.4. Các hình thức đặt buồng

1.4.1. Đặt buồng có bảo đảm

Đặt buồng có đảm bảo là hình thức đặt buồng mà khách sẽ trả trước cho khách sạn một khoản tiền để khách sạn giữ buồng cho khách đến khi khách tới hoặc đến thời điểm làm thủ tục trả buồng của ngày tiếp theo, mặc dù khách có đến hay không.

Việc đặt buồng có đảm bảo làm ổn định hoạt động kinh doanh của khách sạn, đồng thời giúp khách yên tâm khi đến khách sạn sẽ có buồng ở ngay. Trường hợp khách không đến cũng không hủy đặt buồng hoặc hủy đặt buồng không đúng theo quy định của khách sạn thì phải bồi thường cho khách sạn theo thỏa thuận giữa hai bên. Thông thường số tiền bồi thường là số tiền của một đêm ở của tất cả các buồng mà khách đã đặt. Một số hình thức đặt buồng có đảm bảo là:

- *Đảm bảo bằng việc trả trước tất cả số tiền thuê buồng:* Khách sẽ thanh toán toàn bộ số tiền buồng trước ngày khách đến nhận buồng.

- *Đảm bảo bằng đặt cọc trước:* Khách thanh toán trước một phần tiền buồng trước ngày khách đến đăng ký khách sạn. Số tiền đặt cọc thường bằng tiền trả lưu trú một đêm ở, được khách chuyển đến khách sạn trước ngày khách đến. Khoản tiền thanh toán trước của khách về toàn bộ hoặc một phần tiền buồng của khách được ghi trong hồ sơ của khách trước khi khách tới khách sạn.

- *Đảm bảo bằng thẻ tín dụng:* Khách sẽ sử dụng thẻ tín dụng để đảm bảo việc đặt buồng của mình. Khi đó, nhân viên cần ghi lại tên khách, địa chỉ, loại thẻ, số thẻ, giá trị trên thẻ, ngày đáo hạn của thẻ và kiểm tra. Nếu khách không đến nhận buồng vào ngày đã quy định và cũng không hủy bỏ việc đặt buồng thì tiền thuê buồng và thuê của một đêm sẽ được tính trừ vào thẻ tín dụng. Công ty phát hành thẻ tín dụng sẽ đảm bảo thanh toán cho khách sạn khoản tiền này. Ở nhiều quốc gia, đây là hình thức đặt buồng cá nhân có đảm bảo phổ biến nhất.

- *Đại lý du lịch, hãng lữ hành đảm bảo:* Các đại lý du lịch, hãng lữ hành thường ký kết hợp đồng đặt buồng với khách sạn để đảm bảo việc đặt buồng của họ. Các tổ chức này có ký kết hợp đồng đặt buồng với khách sạn, đảm bảo chịu trách nhiệm thanh toán những buồng khách đặt mà không đến hay không thông báo hủy đặt buồng hoặc báo hủy không đúng quy định của khách sạn.

- *Cơ quan, công ty đảm bảo:* Cơ quan, công ty thường đồng ý chấp nhận trách nhiệm về tài chính cho buồng khách đã đặt mà khi khách không đến lưu trú tại khách sạn. Bản thỏa thuận này thường dựa trên cơ sở hợp đồng ký kết giữa khách sạn và công ty, cơ quan gửi khách. Nếu khách không đến nhận buồng thì giấy tính tiền sẽ gửi đến các công ty đó.

1.4.2. Đặt buồng không đảm bảo

Đặt buồng không đảm bảo là hình thức đặt buồng mà trong đó khách sạn chịu trách nhiệm giữ buồng cho khách tới một thời điểm quy định, thường là 18h của ngày khách đến. Sau thời gian quy định giữ buồng của khách sạn, nếu khách không đến nhận buồng, khách sạn có thể cắt hợp đồng của khách và cho khách khác thuê.

1.5. Các loại buồng và mức giá

1.5.1. Các loại buồng

a. Các kiểu giường

Trong khách sạn có các kiểu giường khác nhau nhằm đáp ứng nhu cầu khác nhau của khách. Thông thường có một số kiểu giường cơ bản:

- K (King size bed) : Giường lớn nhất.
- Q (Queen size bed): Giường đôi cỡ lớn, thường nhỏ hơn giường hoàng đế 10-25%.
- D (Double bed): Giường đôi, nhỏ hơn giường nữ hoàng 25%.

b. Các loại buồng

Khách sạn có các loại buồng khác nhau dựa trên cơ sở số lượng người, loại khách có thể lưu trú trong đó. Trên thực tế có các loại buồng phổ biến ở các khách sạn:

- Single bed room: là buồng có một giường đơn.
- Twin room: là buồng có hai giường đơn.
- Double room: Là buồng có một giường đôi hoặc giường hoàng đế.
- Apartiment: Là buồng thiết kế theo kiểu căn hộ có các tiện nghi sinh hoạt.
- Triple room: Là buồng xếp cho ba người, có thể có hai hoặc ba giường.
- Buồng liền kề: Là buồng ở cạnh nhau, chung tường nhưng không chung cửa.
- Buồng đối diện: Là buồng ở gần nhau có thể đối diện qua hành lang.

Mỗi loại buồng cho biết quy mô của buồng đang có sẵn và bao nhiêu người có thể lưu trú cũng như kết hợp số lượng người phù hợp. Buồng kép thường dành cho các cặp vợ chồng, còn buồng đôi lại phù hợp với hai người lớn không có quan hệ họ hàng cùng đi du lịch.

c. Hạng buồng

Trước đây, các khách sạn thường chỉ có một hạng buồng và mọi khách đến phải chịu chung một mức giá. Các khách sạn sang trọng có tiện nghi buồng ngủ sang trọng nhất với mức giá cao được dành cho các khách giàu có. Ngược lại, khách sạn hạng trung bình có tiện nghi và mức giá hợp lý, vừa phải dành cho tầng lớp bình dân. Ngày nay, để đáp ứng nhu cầu đa dạng của các đối tượng khách, hầu hết các khách sạn đều có nhiều hạng buồng với tiện nghi và diện tích tương ứng với các mức giá khác nhau. Các hạng buồng thường có ở các khách sạn:

- Buồng đạt tiêu chuẩn (Standard): Là loại buồng có giá thấp nhất trong khách sạn. Buồng này thường có tầm nhìn không tốt hoặc vị trí kém thuận lợi nhất trong khách sạn
- Buồng loại giá cao vừa phải (Superior): là buồng thường được đặt ở các tầng có vị trí thuận lợi nhưng không đẹp bằng buồng sang trọng. Loại giường trong buồng này thông thường là một giường đôi hoặc là hai giường đơn, các giường nữ hoàng hoặc một giường hoàng đế.

- **Buồng sang trọng (Deluxe):** là những buồng thường có vị trí đẹp, có mức tiện nghi cao và đồ đạc, nội thất thuộc loại đắt tiền

- **Buồng căn hộ hay loại đặc biệt (Suite):** Là loại buồng có khu tiếp khách và khu ngủ riêng biệt cùng với một số đồ dùng tiện nghi nấu nướng. Khu ngủ của loại buồng này có thể là một, hai hay ba buồng ngủ, thêm một buồng khách và một nhà bếp đầy đủ

Ngoài ra, còn có các buồng sang trọng hơn dành cho các khách quan trọng như các quan chức nhà nước. Các buồng đặc biệt: buồng chung vách, buồng thông nhau, buồng dành cho người tàn tật, buồng không hút thuốc lá...

d. Vị trí buồng

Vị trí của buồng rất quan trọng đối với khách. *Ví dụ:* buồng 6 góc, buồng quay mặt ra biển hoặc núi, buồng cách xa tiếng ồn của thành phố... đôi khi rất quan trọng với khách và khách sẵn sàng trả giá cao nhất để được 6 trong các loại buồng này. Vị trí của buồng thể hiện ở hai đặc điểm chính:

- Hướng nhìn của cửa sổ hay ban công của buồng.
- Thứ tự tầng của buồng.

1.5.2. Mức giá buồng

Các khách sạn có vị trí, diện tích, loại hạng khác nhau nên giá buồng trong các khách sạn cũng khác nhau, thậm chí ngay trong cùng một khách sạn các loại buồng cũng có giá khác nhau. Các chi phí đất đai và xây dựng là nhân tố quyết định căn bản trong giá cả cho thuê buồng. Bên cạnh đó, mức sang trọng, kiểu buồng, số lượng khách, mùa du lịch cũng ảnh hưởng tới mức giá buồng hàng ngày tính cho khách hàng. Giá buồng có thể phân thành 4 loại cơ bản sau:

a. Giá chuẩn (Rack rate)

Giá chuẩn hay còn gọi là giá công bố hoặc giá niêm yết là mức giá cao nhất của khách sạn. Mức giá này được in sẵn trên bảng giá của khách sạn, đặt tại quầy lễ tân. Giá chuẩn sẽ thay đổi tùy theo mùa vắng khách hay đông khách.

b. Giá theo nhóm, giá theo chuyến du lịch (Group and tour rates)

Giá theo nhóm, giá chuyến du lịch được giảm cho các tổ chức, các công ty có đặt số lượng buồng lớn. Loại giá này có thể được bán cho các thành viên tham dự hội nghị, hội thảo, các khách đi theo đoàn hoặc theo tour do các hãng lữ hành hoặc các đại lý du lịch tổ chức. Nhiều khách sạn lớn đã áp dụng giá này để thúc đẩy việc kinh doanh trong thời kỳ vắng khách hoặc làm cho tiền tệ lưu chuyển ổn định quanh năm.

c. Giá đặc biệt và khuyến mại (special promotional rate)

Là loại giá có sự ưu đãi dành cho các đoàn khách, khách quen hoặc các khách tiềm năng nhằm mục đích khuyến mại và tăng công suất buồng. Giá đặc biệt có một số loại như sau:

- *Giá hợp tác:* dành cho các công ty có hợp đồng thuê buồng của khách sạn và thường xuyên gửi khách tới.

- *Giá gia đình:* khách sạn thường đưa ra mức giảm giá hoặc miễn phí tiền buồng cho trẻ em khi ở chung với bố mẹ nhằm mục đích khuyến khích cả gia đình nghỉ tại khách sạn.

- *Giá mời:* là giá dành cho các quan chức chính phủ, những người có địa vị cao trong xã hội, những ca sĩ nổi tiếng, những khách đặc biệt đã và sẽ mang lại lợi nhuận cho khách sạn.

- *Giá dành cho khách ở dài hạn:* Giá ưu đãi dành cho các đối tượng khách ở dài hạn. Khách sạn sẽ giảm giá cho khách dựa vào thời gian lưu trú của khách, khách ở càng lâu thì mức giá buồng càng giảm. Hình thức giảm giá này sẽ khuyến khích khách ở lại khách sạn lâu hơn nữa.

- *Giá khuyến mại:* là giá dành cho các trường đoàn, những người tổ chức hội nghị hoặc một số đối tượng khách được ưu tiên nhằm khuyến khích công việc kinh doanh của khách sạn trong tương lai.

d. Giá trọn gói (Package rate)

Là loại giá bao gồm cả tiền thuê buồng và tiền mua các loại dịch vụ khác như các hoạt động giải trí, tổ chức tiệc. Loại giá này sẽ giảm hơn so với giá tiền buồng và giá các dịch vụ được tính riêng lẻ, nhằm khuyến khích khách mua nhiều buồng ngủ và các dịch vụ khác.

Ngoài ra, khách sạn còn có các loại giá theo bữa ăn (meal plans)

Các loại giá buồng theo bữa ăn	Mã hiệu	Đặc điểm
Giá buồng kiểu Âu	EP	Chỉ bao gồm tiền buồng, không bao gồm bữa ăn
Giá buồng kiểu Mỹ đầy đủ	FAP	Tiền buồng + chi phí 3 bữa mỗi ngày
Giá buồng kiểu Mỹ cải tiến	MAP	Tiền buồng + chi phí bữa ăn sáng và một trong hai bữa ăn chiều hoặc tối
Giá buồng kiểu lục địa	CP	Tiền buồng + chi phí bữa ăn sáng kiểu lục địa

2. TÌM HIỂU QUY TRÌNH NHẬN ĐẶT BUỒNG, SỬA ĐỔI VÀ HỦY ĐẶT BUỒNG QUA SƠ ĐỒ BUỒNG

2.1. Quy trình nhận đặt buồng

Bước 1: Nhận yêu cầu đặt buồng

Khi nhận yêu cầu đặt buồng của khách (trực tiếp hoặc gián tiếp), nhân viên đặt buồng phải ghi nhận đầy đủ những thông tin sau:

- Tên khách (tên đoàn khách), tên người đăng ký.
- Địa chỉ, số điện thoại hoặc fax của người đặt buồng.
- Số khách cùng đi trong đoàn.
- Ngày giờ đến, và số đêm lưu trú
- Số lượng buồng và loại buồng.
- Giá buồng và hình thức thanh toán.
- Loại đặt buồng (bảo đảm hay không đảm bảo).
- Các yêu cầu đặc biệt của khách (nếu có).

Bước 2: Xác định khả năng đáp ứng của khách sạn.

Trong khi tiếp nhận yêu cầu đặt buồng của khách, nhân viên đặt buồng phải kiểm tra xem số lượng buồng và loại buồng còn trống của khách sạn có đáp ứng yêu cầu của khách hay không?

Nhân viên đặt buồng cần kiểm tra các dữ liệu về tình hình buồng trống của khách sạn qua các biểu bảng, máy vi tính để xác định khả năng tiếp nhận đặt buồng. Tuy nhiên khách sạn có thể nhận số buồng đặt trước nhiều hơn so với số buồng thực trống của mình (với một tỷ lệ phần trăm nhất định không quá nhiều) vì trong trường hợp khách báo hủy đột xuất nhằm tối đa hoá công suất sử dụng buồng.

Bước 3: Thoả thuận và thuyết phục việc đặt buồng với khách.

- Nếu khách sạn có khả năng đáp ứng yêu cầu của khách.

Nhân viên thông báo lại cho khách, thoả thuận về giá buồng, các dịch vụ kèm theo và các yêu cầu đặc biệt khác.

Khi thoả thuận về giá, nhân viên đặt buồng cần nắm vững hệ thống giá buồng và các chính sách về giá của khách sạn đối với từng loại đối tượng khách. Nhân viên nên sử dụng 1 trong 3 phương pháp bán buồng sau:

+ Giới thiệu một số loại buồng cho khách lựa chọn: Nhân viên giới thiệu cho khách 2-3 loại giá buồng của khách sạn và hỏi khách thích loại buồng nào. Khách hàng sẽ có khuynh hướng chọn loại giá buồng ở giữa. Phương pháp này là cách bán buồng dễ thực hiện và có hiệu quả để hướng khách hàng thuê buồng có mức giá thấp. Khách không cảm thấy bị áp lực từ phía nhân viên mà họ cảm thấy họ tự quyết định lựa chọn.

+ Giới thiệu loại buồng từ mức giá cao trở xuống: Nhân viên giới thiệu với khách từ loại buồng có mức giá cao nhất với sự mô tả những tiện nghi trang thiết bị có trong buồng. Có thể có hai khả năng xảy ra:

Khách đồng ý thuê buồng với mức giá cao đó.

Khách không đồng ý mức giá cao nhất. Nhân viên sẽ giới thiệu tiếp loại buồng có giá thấp hơn (theo nguyên tắc từ cao xuống thấp) cho đến khi khách đưa ra quyết định lựa chọn buồng. Nhân viên nên áp dụng phương pháp này với đối tượng khách chưa biết về các loại buồng của khách sạn đối với các đối tượng khách thương gia, khách đi hưởng tuần trăng mật, khách có khả năng thanh toán cao...

Giới thiệu loại buồng từ mức giá yêu cầu lên loại cao hơn: Phương pháp này thường được áp dụng đối với những khách hàng đã đặt buồng trước. Khi khách tới làm thủ tục đăng ký khách sạn, nhân viên lễ tân khéo léo gợi ý khách thuê buồng loại giá cao hơn. Chẳng hạn như “chỉ thêm 15 đô là ông sẽ có được buồng có tầm nhìn đẹp hơn”.

- Nếu khách sạn không có khả năng đáp ứng yêu cầu của khách.

Nhân viên đặt buồng nên khéo léo gợi ý cho khách phương án thay đổi (loại buồng, ngày đến...). trong trường hợp khách không đồng ý thì nhân viên đặt buồng lịch sự xin lỗi khách và thông báo với khách đưa tên khách vào “danh sách khách chờ” và xin địa chỉ liên lạc với khách. Nếu khách không chấp nhận thì giới thiệu khách sang khách sạn khác tương đương và hẹn một dịp khác.

Nhân viên có thể từ chối nhận đặt buồng đối với những khách có tên trong sổ đen của khách sạn (trước đây đã vi phạm nội quy của khách sạn, không có khả năng thanh toán hoặc hành nghề mại dâm..)

Danh sách khách chờ (Waiting list)

Danh sách khách chờ là bản liệt kê tên, địa chỉ liên lạc và các thông tin cần thiết của những khách đặt buồng mà khách sạn chưa đáp ứng được tại thời điểm đó. Nhân viên đặt buồng sẽ thông báo cho khách ngay khi khách sạn có thể đáp ứng được những yêu cầu để nhận lại đặt buồng của khách.

Bước 4: Nhập các thông tin đặt buồng

Sau khi đã thoả thuận với khách, nhân viên đặt buồng tiến hành nhập các thông tin đặt buồng theo quy định của khách sạn.

Bước 5: Khách sạn khẳng định việc đặt buồng.

Ngay sau khi nhận đặt buồng, nhân viên lễ tân phải khẳng định việc đặt buồng với khách bằng điện thoại, thư, fax hoặc e mail theo quy định của khách sạn. Một số thông tin cần được khẳng định là:

- Tên khách hàng, địa chỉ và số điện thoại.
- Loại buồng, giá buồng
- Số lượng buồng và số lượng khách.
- Ngày giờ đến và số đêm lưu trú.
- Các yêu cầu đặc biệt của khách.
- Đặt buồng có đảm bảo hay không đảm bảo.
- Phương thức thanh toán.
- Số đặt buồng (số của phiếu đặt buồng).

Bước 6 : Lưu thông tin đặt buồng.

Mọi thông tin về việc đặt buồng của khách phải được cập nhật và lưu giữ đầy đủ theo thứ tự ngày đến và danh sách khách được xếp theo vãn. Việc lưu dữ giúp khách sạn có được những thông tin đầy đủ khi khách đến, nhân viên theo dõi được mật độ buồng tại các thời điểm khác nhau và giúp cho việc nhận đặt buồng được nhanh chóng chính xác và hiệu quả.

Bước 7: Nhận khẳng định lại từ khách.

Thông thường các khách sạn yêu cầu khách khẳng định lại việc đặt buồng trước ngày khách đến tùy theo quy định của từng khách sạn tại các thời điểm khác nhau (thường là 15 ngày cho khách đoàn và 03 ngày cho khách lẻ)

Nếu khách có sửa đổi hoặc huỷ bỏ thì nhân viên phải thực hiện các bước sau:

- Xác định lại phiếu đặt buồng trước đó của khách bằng cách hỏi: ngày đến, ngày đi, tên khách, số lượng buồng...

- Nhận thông tin sửa đổi hoặc huỷ bỏ đặt buồng của khách:

+ Sửa đổi: Nếu khách muốn thay đổi cần kiểm tra xem khách sạn có khả năng đáp ứng được yêu cầu mới của khách không? Nếu khách sạn đáp ứng được, nhân viên đặt buồng cần khẳng định lại với khách về sự thay đổi. Nếu khách sạn không đáp ứng được, nhân viên đặt buồng cần thoả thuận lại với khách và ghi nhận kết quả.

+ Huỷ bỏ: Nếu khách muốn huỷ bỏ đặt buồng thì nhân viên vẫn phải vui vẻ với khách và tế nhị tìm hiểu lý do khách huỷ bỏ và thuyết phục khách thêm một lần nữa. Nếu khách vẫn

quyết định huỷ đặt buồng thì nhân viên cảm ơn khách đã thông báo cho khách sạn biết và hẹn dịp khác khách sạn được đón khách.

Trong trường hợp cần thiết phải thông báo cho khách số tiền phải trả cho việc huỷ bỏ đặt buồng.

Nhân viên cần ghi lại đầy đủ và chính xác các thông tin sau:

- Thay đổi hoặc huỷ bỏ đặt buồng được yêu cầu.
- Tên người yêu cầu cần thay đổi hoặc huỷ bỏ đặt buồng.
- Ngày, tháng năm thực hiện thay đổi hoặc huỷ bỏ đặt buồng.
- Tên nhân viên ghi nhận thông tin.

Sửa biểu mẫu, sơ đồ đặt buồng của khách sạn, cập nhật tình trạng đặt buồng.

Liên hệ với khách đặt buồng trong danh sách khách chờ nếu khách sạn có thể đáp ứng được yêu cầu của khách.

Bước 8: Tổng hợp tình hình đặt buồng và chuyển cho bộ phận đón tiếp.

Hàng ngày nhân viên đặt buồng chuẩn bị danh sách khách dự định đến và đi trong ngày nhằm mục đích giúp cho khách sạn nắm được số lượng khách và nhân viên lễ tân chuẩn bị hồ sơ đăng ký hay thanh toán cho khách.

Nhân viên đặt buồng ghi lại, cập nhật các thông tin sau:

- Số phiếu đặt buồng.
- Sửa đổi và huỷ bỏ đặt buồng.
- Số khách vắng lai đến trong ngày.
- Số khách ở quá hạn và khách trả buồng trước dự định.
- Số khách đặt buồng nhưng không tới.

2.2. Sửa đổi đặt buồng

** Tiếp nhận các yêu cầu sửa đổi của khách*

Trước khi tiếp nhận yêu cầu sửa đổi nhân viên lễ tân phải xác nhận được các thông tin về đặt buồng muốn sửa đổi để có thể nhanh chóng tìm ra đặt buồng đó để tiến hành thực hiện sửa đổi cho khách. Các yêu cầu sửa đổi đặt buồng bao gồm những chi tiết sau:

- Thay đổi loại buồng.
- Thay đổi số lượng buồng.
- Thay đổi thời gian lưu trú.
- Thay đổi số lượng khách.
- Thay đổi về các dịch vụ khác đã đặt .
- Thay đổi về hình thức bảo đảm.
- Các thay đổi khác.

** Kiểm tra khả năng đáp ứng*

Có một số trường hợp sự thay đổi các chi tiết đặt buồng của khách gây ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng của khách sạn như: thay đổi thời gian lưu trú, thay đổi loại buồng, tăng số lượng buồng... Vì vậy, sau khi tiếp nhận yêu cầu sửa đổi của khách nhân viên lễ tân cần phải

kiểm tra khả năng đáp ứng trong một số trường hợp cần thiết. Nếu khách sạn đáp ứng được yêu cầu của khách thì nhân viên lễ tân tiến hành sửa đổi đặt buồng cho khách, nếu không đáp ứng được có thể thuyết phục khách lựa chọn các giải pháp thay thế.

** Thực hiện sửa đổi đặt buồng*

Nhân viên lễ tân có thể sử dụng các phương tiện ghi nhận đặt buồng như:

- Máy vi tính: ở những khách sạn vi tính hóa ghi nhận các thông tin đặt buồng bằng máy vi tính, nhân viên lễ tân có thể vào mục sửa đổi để thực hiện sửa đổi đặt buồng cho khách.
- Phiếu đặt buồng: ở một số khách sạn, nhân viên lễ tân tiến hành sửa đổi đặt buồng trên phiếu đặt buồng gốc. Đánh dấu vào mục sửa đổi, dùng bút khác màu gạch bỏ thông tin cũ và ghi lại thông tin mới lên trên hoặc bên cạnh thông tin cũ. Sau đó ghi ngày giờ sửa đổi, tên người sửa đổi vào mục ghi chú.
- Phiếu sửa đổi đặt buồng: ở một khách sạn nhân viên lễ tân sử dụng phiếu sửa đổi để ghi nhận các thông tin sửa đổi đặt buồng.
- Sổ đặt buồng: ở các khách sạn nhỏ việc sửa đổi đặt buồng được ghi vào sổ đặt buồng.

** Xác nhận lại các chi tiết sửa đổi đặt buồng*

Sau khi tiến hành thực hiện sửa đổi, nhân viên lễ tân xác nhận lại các chi tiết sửa đổi đặt buồng của khách để cùng khách kiểm tra lại một lần nữa các thông tin đã thỏa thuận để tránh sự nhầm lẫn sai sót.

** Kết thúc*

Kết thúc cuộc sửa đổi đặt buồng, nhân viên lễ tân chào khách, cảm ơn khách đã thông báo sự sửa đổi cho khách sạn và hẹn phục vụ khách.

2.3. Hủy đặt buồng

Hủy đặt buồng là việc khách đã đặt buồng tại khách sạn nhưng không còn nhu cầu sử dụng các buồng đã đặt và thông báo hủy đặt buồng với khách sạn. Khách sạn có quyền bán những buồng khách đã báo hủy cho khách khác.

Khi nhận được thông tin hủy đặt buồng từ phía khách nhân viên nhận đặt buồng nên tỏ ra luyến tiếc nhưng lịch sự, giúp khách hủy đặt buồng, tránh tỏ thái độ khó chịu, gây khó khăn cho khách. Nhân viên nhận đặt buồng phải xác định được quy định hủy đặt buồng đã cam kết giữa khách với khách sạn. Cụ thể là:

** Đối với loại buồng không bảo đảm*

- Hỏi khách về nội dung của đặt buồng đã nhận và tiếp nhận hủy đặt buồng.
- Ghi lại thời gian hủy và tên người báo hủy

** Đối với đặt buồng đảm bảo*

- Chào khách và hỏi yêu cầu của khách
- Tiếp nhận yêu cầu hủy đặt buồng
- Hỏi tên khách đặt buồng
- Hỏi và ghi lại tên người hủy đặt buồng
- Hỏi lý do hủy đặt buồng

- Xác định mọi thông tin đặt buồng cũ của khách để chắc chắn không hủy nhầm đặt buồng của khách khác, chú ý trường hợp hai khách cùng họ tên hủy đặt buồng.
- Khẳng định lại việc hủy đặt buồng với khách
- Yêu cầu đơn vị hủy đặt buồng gửi thư xác nhận việc hủy đặt buồng.
- Các ơn khách đã cho biết hủy đặt buồng. Tỏ rõ sự luyến tiếc về việc khách hủy đặt buồng và thiện chí muốn được phục vụ khách trong tương lai.
- Đóng dấu hủy lên phiếu đặt buồng gốc của khách, ghi rõ ngày, tháng hủy, số hủy đặt buồng.
- Ghi số hủy đặt buồng vào sổ hủy đặt buồng
- Hủy đặt buồng trong máy vi tính
- Lưu hồ sơ phiếu hủy đặt buồng
- Thông báo cho các bộ phận có liên quan về việc hủy đặt buồng của khách.

2.4. Quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ buồng

Sơ đồ buồng là sơ đồ mô tả tình trạng các buồng trong khách sạn ở một thời điểm kinh doanh. Sơ đồ buồng lập cho một ngày đêm từ 14h hôm trước đến 14h ngày hôm sau. Việc thay sơ đồ buồng do nhân viên ca 2 đảm nhiệm, nhân viên của 3 ca thường xuyên bổ sung những biến động buồng vào sơ đồ.

2.4.1. Tình trạng buồng

Hàng ngày nhân viên lễ tân cần nắm vững tình trạng buồng nhằm phục vụ cho việc theo dõi xếp buồng và bán buồng cho khách. Những định nghĩa sau đây được sử dụng phổ biến để thể hiện tình trạng buồng:

- Buồng khách đang ở.
- Buồng trống đã làm vệ sinh.
- Buồng khách mới: buồng có khách ở nhưng khách không phải thanh toán tiền buồng.
- Buồng khách gia hạn ở thêm: khách đã tới thời gian dự định trả buồng nhưng khách chưa trả và gia hạn ở thêm một vài đêm nữa.
- Buồng khách yêu cầu không quấy rầy, không làm vệ sinh, không nối điện thoại vào buồng.
- Buồng đã có khách đăng ký nhận buồng nhưng chưa sử dụng.
- Buồng có khách ở nhưng rời khách sạn không thanh toán.
- Buồng hỏng hoặc đang bảo dưỡng (chưa đón khách được).
- Buồng bị khóa, khách phải chờ người phụ trách cho phép mở cửa mới có thể vào buồng.
- Buồng chờ khách thanh toán trả buồng để xếp cho khách khác.
- Buồng khách yêu cầu được thanh toán muộn hơn so với thời gian quy định thanh toán của khách sạn.

2.4.2. Quy trình theo dõi buồng

Sơ đồ buồng cho biết tình trạng buồng trong khách sạn về số lượng có khách ở, số buồng trống, số buồng đã vệ sinh, số buồng sẵn sàng cho thuê, số buồng khách hẹn sẽ tới... ở một thời điểm nào đó. Sơ đồ buồng cho phép thống kê tình hình kinh doanh buồng vào bảng theo dõi

tình trạng buồng. Việc thống kê buồng được tiến hành vào đầu ca và số liệu để đánh giá kết quả kinh doanh được lấy ở một thời điểm thống nhất và thường vào lúc bàn giao ca 1 với ca 2.

** Quy trình theo dõi buồng*

- Ca 1: Nhân viên lễ tân nhận biết ký hiệu đã ghi ở ca chiều hôm trước và ca đêm vừa rồi (ca 2 và ca 3), bổ sung các ký hiệu nảy sinh trong ca.

- Ca 2: Nhân viên lễ tân xem lại sơ đồ cả ngày đêm hôm trước và sáng hôm sau, sau đó thay sơ đồ mới. Nhân viên lễ tân chép lại ký hiệu buồng khách đang ở, buồng khách sẽ đi trong ca 2 và buồng khách hẹn sẽ tới cũng trong ca này. Nhân viên lễ tân ghi tiếp các ký hiệu bổ sung trong ca.

- Ca 3: Căn cứ vào sơ đồ của ca 2 để lại, nhân viên lễ tân ghi tiếp các ký hiệu bổ sung xảy ra trong ca đêm.

** Cách thể hiện sơ đồ buồng ở các khách sạn theo một trong các hình thức như:*

- Dùng khổ giấy A3 có sơ đồ buồng trống đánh số tương ứng theo đúng số buồng của khách sạn rồi điền các thông tin như tả tình trạng buồng bằng ký hiệu hay bằng lời văn tắt tùy theo quy ước của từng khách sạn trong mỗi ô đó.

- Hiện bảng trong máy vi tính với những ô màu khác nhau hoặc chữ cái tiếng Anh để thể hiện tình trạng buồng.

- Dùng giá biểu diễn tình trạng buồng là hộp có nhiều ngăn (gọi là hốc) tương ứng với số buồng trong khách sạn. Trong mỗi ô ngăn đó để tấm thẻ màu trắng, đỏ, vàng, xanh thể hiện tình trạng buồng.

2.5. Thực hành nhận đặt buồng, sửa đổi và hủy đặt buồng, theo dõi buồng qua sơ đồ buồng

2.5.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân
- Thiết bị dụng cụ: Quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, phiếu nhận đặt buồng, sổ hủy đặt buồng

2.5.2. Trình tự thực hiện

- a. Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, các phiếu và sổ sách
- b. Trình tự tiến hành

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Tiếp nhận yêu cầu đặt buồng trực tiếp tại khách sạn	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, mẫu biểu sổ sách, văn phòng phẩm	- Chuẩn bị tốt vệ sinh cá nhân, tư thế tác phong. - Nghiên cứu quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng trực tiếp tại khách sạn. - Chuẩn bị bài hội thoại theo đúng quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng trực tiếp tại khách sạn.

		<ul style="list-style-type: none"> - Đóng vai nhân viên lễ tân và khách thực hiện tiếp nhận yêu cầu đặt buồng theo đúng chuyên môn nghiệp vụ. - Ghi đúng chính xác thông tin về đặt buồng của khách. - Khi giao tiếp rõ ràng mạch lạc, bình tĩnh, tự tin, ngắn gọn súc tích dễ hiểu
--	--	--

c. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Nhận đặt buồng trực tiếp tại khách sạn	<ul style="list-style-type: none"> - Bước 1: Chào khách, tiếp nhận yêu cầu đặt buồng cho khách. - Bước 2: Đàm thoại với khách về nhu cầu đặt buồng. - Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn. - Bước 4: Giới thiệu buồng cho khách. - Bước 5: Thông báo giá buồng cho khách. - Bước 6: Lễ tân hỏi tên, địa chỉ, số điện thoại, số fax... hình thức đặt buồng, hình thức thanh toán và các yêu cầu khác của khách. - Bước 7: Nhắc lại thông tin đặt buồng cho khách. - Bước 8: Chào khách, ghi các thông tin của khách vào sổ nhận đặt buồng
Nhận đặt buồng qua điện thoại	<ul style="list-style-type: none"> - Bước 1: Tươi cười nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ. - Bước 2: Đàm thoại với khách về nhu cầu đặt buồng. - Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn. - Bước 4: Giới thiệu buồng cho khách. - Bước 5: Thông báo giá buồng cho khách. - Bước 6: Lễ tân hỏi tên, địa chỉ, số điện thoại, số fax... hình thức đặt buồng, hình thức thanh toán và các yêu cầu khác của khách. - Bước 7: Nhắc lại thông tin đặt buồng cho khách. - Bước 8: Chào khách, ghi các thông tin của khách vào sổ nhận đặt buồng
Nhận đặt buồng qua fax	<ul style="list-style-type: none"> Bước 1: Lễ tân phân loại fax đặt buồng và xử lý các thông tin đặt buồng khẩn và trước. - Bước 2: Đọc kỹ fax và chú ý các thông tin cơ bản. - Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn

	<ul style="list-style-type: none"> - Bước 4: Xác nhận giá buồng lên fax (lễ tân có thể hỏi ý kiến người phụ trách nếu khách yêu cầu giảm giá nhiều) - Bước 5: Xác định lại các điều khoản trong trang fax để thống nhất với khách - Bước 6: Đóng dấu đã xác nhận, ghi ngày tháng xác nhận và nhân viên lễ tân ký lên văn bản đặt buồng
--	---

2.5.3. Các dạng sai sót và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Cập nhật thiếu thông tin về khách và sai loại buồng khách yêu cầu đặt	Do câu trả lời khi tiếp nhận các yêu cầu từ phía khách.	Nghiên cứu kỹ các quy trình nhận đặt buồng cho các đối tượng khách. Chuẩn bị bài hội thoại dựa trên các quy trình nhận đặt buồng cho các đối tượng khách
2	Khi nhận được fax đặt buồng từ phía khách không khẳng định luôn việc đặt buồng cho khách	Làm việc không có tính khoa học và chưa chú tâm vào công việc	Nghiên cứu kỹ quy trình nhận đặt buồng cho các đối tượng khách. Tìm hiểu nhanh chính xác các thông tin về đặt buồng của khách

3. GHI CHÉP CÁC KÝ HIỆU TRÊN SƠ ĐỒ BUỒNG

3.1. Kiến thức chuyên môn

3.1.1. Quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ

Sơ đồ buồng là sơ đồ mô tả tình trạng các loại buồng trong khách sạn về số lượng buồng có khách ở, số buồng trống, số buồng đã làm vệ sinh, số buồng chưa làm vệ sinh buồng, số buồng khách hẹn sẽ tới, số buồng khách sẽ đi...

* Bước 1: Điều chỉnh sơ đồ buồng

- Ca 1: Nhân viên lễ tân nhận biết ký hiệu đã ghi trong sơ đồ ca chiều hôm trước và ghi tiếp thêm trong ca đêm

- Ca 2: Nhân viên lễ tân xem lại sơ đồ cả ngày đêm hôm trước và sáng hôm sau, sau đó thay sơ đồ mới, chép lại ký hiệu buồng khách đang ở và khách sẽ đi trong ca 2, buồng khách hẹn tới cũng trong ca này.

- Ca 3: Xem sơ đồ cả hai ca bàn giao lại, nhân viên lễ tân ghi tiếp ký hiệu khi có sự biến động về buồng xảy ra trong đêm. Thường thì rất ít thay đổi.

- Điểm lưu ý chung cho cả ba ca:

+ Buồng khách đã đi trong ca nguyên là buồng có khách đã được gạch chéo và ghi thêm ký hiệu "ĐĐ" đã đi.

+ Trường hợp chưa kịp làm vệ sinh, ghi thêm ở ô chéo bên trái "CVS" chưa vệ sinh, trường hợp đã dọn vệ sinh buồng xong thì đập chữ "CVS" và ghi thêm bên phải "AT" An toàn. Rồi nhập buồng đó vào khối những buồng còn trống an toàn.

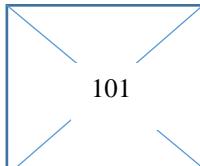
* Bước 2: Nhân viên lễ tân thống kê tổng số buồng đã có khách và chưa có khách ngay từ lúc đầu ca.

* Bước 3: Nhân viên lễ tân quan tâm đến buồng khách hẹn sẽ tới trong ca và buồng khách hẹn sẽ đi trong ca.

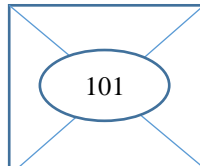
* Bước 4: Nhân viên lễ tân ghi ngay các ký hiệu khi có sự biến động về khách đi và khách đến, không dồn lại cuối ca

3.1.2. Ký hiệu trên sơ đồ buồng

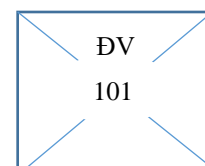
Hình 1



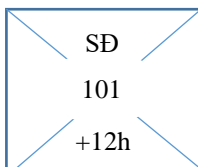
Hình 2



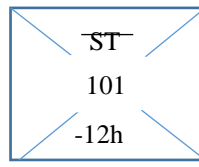
Hình 3



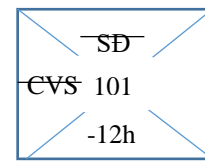
Hình 4



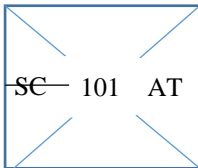
Hình 5



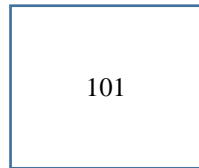
Hình 6



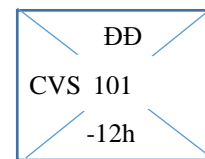
Hình 7



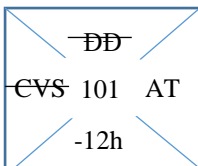
Hình 8



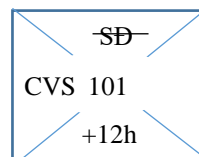
Hình 9



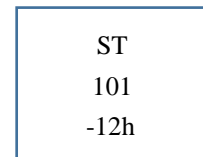
Hình 10



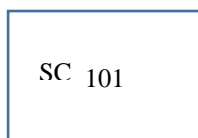
Hình 11



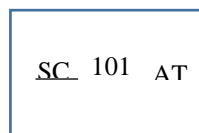
Hình 12



Hình 13



Hình 14



* Ghi chú

- Hình 1: Khách đang ở
- Hình 2: Khách đi vắng vẫn giữ buồng
- Hình 3: Khách đi vắng đã về

- Hình 4: Khách sẽ đi sau 12h
- Hình 5: Khách sẽ tới và đã tới trước 12h
- Hình 6: Khách đã đi có khách mới
- Hình 7: Buồng sửa chữa xong đã có khách ở
- Hình 8: Buồng trống
- Hình 9: Khách đã đi chưa làm vệ sinh buồng trước 12h
- Hình 10: Khách đã đi đã làm vệ sinh buồng an toàn trước 12h
- Hình 11: Khách sẽ đi và đã đi chưa làm vệ sinh buồng sau 12h
- Hình 12: Khách sẽ tới trước 12h
- Hình 13: Buồng đang sửa chữa chưa được điều phối
- Hình 14: Buồng đã sửa xong chưa có khách

** Những điểm lưu ý khi ghi chép ký hiệu lên sơ đồ buồng*

- Sơ đồ buồng tồn tại trong 24h kể từ 14h hôm trước (ca hai) đến 13h45 hôm sau giờ bàn giao ca (cuối giờ ca một)
- Các ký hiệu phải ghi rõ ràng chính xác, không dập xoá, ghi đúng chỗ trong ô chéo trên, dưới, phải, trái.
- Thời điểm khách đi, khách đến không cần ghi chính xác mà chỉ cần ghi -12 tức trước 12h hay +12 tức sau 12h và ghi vào ô chéo phía dưới.
- Sau mỗi ca làm việc, trước lúc bàn giao, ca trước phải: thống kê tổng số buồng đã có khách, chưa có khách.
- Chỉ có ca hai mới được thay sơ đồ mới và lưu lại sơ đồ cũ. Ca ba và ca một nối tiếp chỉ được sử dụng kế thừa sơ đồ của ca hai để lại.
- Sơ đồ buồng luôn luôn thay đổi suốt 24h liên tục. Mỗi ca đều có trách nhiệm bổ sung ký hiệu sau mỗi biến động về buồng.
- Không được đợi đến cuối ca mới điều chỉnh một lần.
- Nhân viên lễ tân đều phải thuộc ký hiệu, ghi chép thành thạo và đọc được nhanh chóng không sai lầm, lẫn lộn.
- Mỗi ô trên sơ đồ có khi được ký hiệu tới đôi, ba lần khác nhau. Ví dụ: KHÁCH SẼ ĐI (SĐ), sau đó KHÁCH ĐÃ ĐI (ĐĐ), buồng CHƯA VỆ SINH (CVS) sau đó đã dọn vệ sinh buồng xong (CVS), an toàn có thể đưa vào điều phối.
- Sơ đồ buồng do nhân viên lễ tân ghi chép, muốn thể hiện chính xác kịp thời cần liên lạc chặt chẽ, thương xuyên với nhân viên bộ phận buồng qua điện thoại.
- Buồng khách đã đi (ĐĐ và SĐ) được coi là buồng trống nhưng còn kí hiệu cũ. Nếu xếp khách mới nhân viên lễ tân gạch chéo thêm một lần nữa, đợi đến ca hai sẽ xoá bỏ và chỉ để lại một lần gạch chéo.
- Buồng khách đi vắng dài ngày khi trở về ghi thêm ký hiệu ĐV ở ô chéo phía trên. Khi thay sơ đồ mới nếu khách vẫn còn ở chỉ cần gạch chéo bỏ ký hiệu khoanh tròn và ĐV.

3.2. Thực hành bài tập ghi chép các ký hiệu trên sơ đồ buồng

3.2.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.
- Thiết bị, dụng cụ: Quầy lễ tân, giấy khổ A3, bút, thước kẻ...

3.2.2. Trình tự thực hiện

- Kiểm tra thiết bị, dụng cụ tại phòng thực hành lễ tân*
- Trình tự công việc chính và yêu cầu cần thiết*

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Ca 1: nhận biết các thông tin, ghi chép các ký hiệu trên sơ đồ buồng.	- Phòng thực hành lễ tân, giấy khổ A4 hoặc A3, bút, thước kẻ	- Nhận biết các thông tin. - Ghi chép các ký hiệu trên sơ đồ buồng. - Ghi chép các ký hiệu nhanh, chính xác, cẩn thận theo đúng chuyên môn nghiệp vụ. - Tổng hợp được tình trạng buồng của khách sạn như: tổng số buồng khách đang ở, tổng số buồng trống, tổng số buồng khách hẹn sẽ tới trong ngày, tổng số buồng hỏng...
2	Ca 2: Nhận biết các ký hiệu do ca 1 bàn giao lại, kiểm tra, thay sơ đồ mới, ghi chép lại những thông tin chính do ca 1 bàn giao lại.	- Phòng thực hành lễ tân, giấy khổ A4 hoặc A3, bút, thước kẻ	- Kiểm tra kỹ các thông tin do ca 1 bàn giao lại. - Thay sơ đồ mới, ghi chép các ký hiệu nhanh, chính xác, cẩn thận theo đúng chuyên môn nghiệp vụ. - Tổng hợp được tình trạng buồng của khách sạn như: tổng số buồng đang có khách ở, tổng số buồng không có khách, tổng số buồng khách hẹn sẽ tới trong ca...

3.2.3. Các dạng sai sót và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Ghi chưa đúng các ký hiệu trong sơ đồ buồng	Do cẩu thả và không chú tâm trong công việc, chưa thuộc các ký hiệu ghi trong sơ đồ	Nghiên cứu kỹ lý thuyết về quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ, thuộc các ký hiệu trên sơ đồ buồng.

4. NHẬN BIẾT THÔNG TIN VÀ CẬP NHẬT THÔNG TIN VÀO SỔ VÀ TỜ RỜI

4.1. Kiến thức chuyên môn

4.1.1. Phiếu nhận đặt buồng

Mẫu phiếu nhận đặt buồng của khách sạn

RESERVATION FORM

PHIẾU NHẬN ĐẶT BUỒNG

Tên công ty:	
Số điện thoại:	Số Fax:
Người đặt buồng:	

THÔNG TIN ĐẶT BUỒNG

Họ tên khách hàng: Ông/bà:.....	
Ngày đến:/...../ 20...	Thời gian đến dự kiến:
Ngày đi:/...../ 20...	Số lượng buồng:

LOẠI BUỒNG

	Single	Twin	Double	Triple	Connecting room
Standard					
Superior					
Deluxe					
Suite					
Buồng hút thuốc:	Có <input type="checkbox"/>	Không <input type="checkbox"/>			
Đặt buồng đảm bảo	Có <input type="checkbox"/>	Không <input type="checkbox"/>			

THÔNG TIN CHUYẾN BAY

Số hiệu chuyến bay:	Thời gian đến dự kiến:
Yêu cầu đón tại sân bay: <input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không	

PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN

Tài khoản cá nhân: <input type="checkbox"/> Đặt cọc <input type="checkbox"/> Thanh toán trước	Tài khoản công ty: <input type="checkbox"/> Chỉ giá buồng <input type="checkbox"/> Giá buồng và ăn sáng <input type="checkbox"/> Tất cả chi phí
--	---

GHI CHÚ

.....

Phiếu nhận đặt buồng khách sạn giúp cho nhân viên lễ tân ghi chép tất cả các thông tin đặt buồng của khách khi khách đặt buồng tại khách sạn, thông qua phiếu nhận đặt buồng giúp cho nhân viên lễ tân có thể nhanh chóng ghi chép các thông tin đặt buồng của khách, lưu trữ các thông tin đặt buồng của khách... tạo điều kiện cho nhân viên lễ tân tiện cho việc theo dõi, cập nhật, theo dõi các thông tin đặt buồng của khách.

Ví dụ: Khách sạn CFI có 3 loại buồng: Loại buồng đặc biệt sang trọng giá: 60USD; Loại buồng sang trọng giá: 40USD; Loại buồng bình thường: 20 USD

Bà Nguyễn Thị Hương địa chỉ Quận 1 Thành phố Hồ Chí Minh đặt 1 buồng loại đặc biệt sang trọng ngày 1/6/2005 và sẽ đến ở khách sạn từ ngày 10/02/2018 đến ngày 15/02/2018. Đảm bảo bằng tiền mặt 100 USD. Bà Hương có số điện thoại: 08. 8365125. Bà Hương sẽ đi máy bay đến sân bay Đà Nẵng vào 10h sáng ngày 10/ 02/2018, số hiệu chuyến bay VN 125. Bà Hương yêu cầu khách sạn đưa xe ra sân bay Nội Bài đón bà về khách sạn. Bà Hương sẽ tự thanh toán cho khách sạn.

Yêu cầu: Dựa vào những thông tin trên hãy điền vào phiếu nhận đặt buồng cho bà Hương

4.1.2. Sổ theo dõi đặt buồng

Dùng để ghi chép lại các cuộc đặt buồng của khách, khi nhân viên lễ tân đã ghi tất cả thông tin đặt buồng của khách vào phiếu nhận đặt buồng, nếu như đặt buồng của khách được chấp nhận nhân viên lễ tân sẽ căn cứ vào phiếu nhận đặt buồng ghi chép lại vào sổ theo dõi đặt buồng tiện cho việc theo dõi tình trạng buồng của khách sạn

SỔ THEO DÕI ĐẶT BUỒNG

TT	NGÀY THÁNG	TÊN KHÁCH HÀNG	SỐ LƯỢNG		NGÀY ĐẾN	NGÀY ĐI	TÊN NGƯỜI ĐẶT	GHI CHÚ
			KHÁCH	BUỒNG				

Ví dụ: Khách sạn CFI có 3 loại buồng

Loại buồng đặc biệt sang trọng giá: 60USD.

Loại buồng sang trọng giá: 40USD

Loại buồng bình thường: 20 USD

Bà Nguyễn Thị Hương địa chỉ Quận 1 Thành phố Hồ Chí Minh đặt 1 buồng loại đặc biệt sang trọng ngày 1/6/2005 và sẽ đến ở khách sạn từ ngày 10/02/2018 đến ngày 15/02/2018. Đảm bảo bằng tiền mặt 100 USD. Bà Hương có số điện thoại: 08. 8365125. Bà Hương sẽ đi máy bay đến sân bay Đà Nẵng vào 10h sáng ngày 10/ 02/2018, số hiệu chuyến bay VN 125. Bà Hương yêu cầu khách sạn đưa xe ra sân bay Nội Bài đón bà về khách sạn. Bà Hương sẽ tự thanh toán cho khách sạn.

Yêu cầu: Dựa vào những thông tin trên hãy điền vào sổ theo dõi đặt buồng cho bà Hương

4.2. Thực hành nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời

4.2.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.
- Thiết bị, dụng cụ: Quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, phiếu nhận đặt buồng, sổ hủy đặt buồng...

4.2.2. Trình tự thực hiện

- a. Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, các phiếu và sổ sách
- b. Trình tự công việc chính và yêu cầu cần thiết

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào phiếu nhận đặt buồng	Phòng thực hành lễ tân, mẫu biểu.	- Nhận biết chính xác các thông tin về đặt buồng của khách. - Ghi chép nhanh, cẩn thận, chính xác các thông tin đặt buồng của khách vào phiếu nhận đặt buồng theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
2	Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ theo dõi đặt buồng	Phòng thực hành lễ tân, mẫu biểu.	- Nhận biết chính xác các thông tin về đặt buồng của khách. - Ghi chép nhanh, cẩn thận, chính xác các thông tin đặt buồng của khách vào phiếu nhận đặt buồng theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
3	Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ hủy đặt buồng	Phòng thực hành lễ tân, mẫu biểu.	Nhận biết chính xác các thông tin về đặt buồng của khách. - Ghi chép nhanh, cẩn thận, chính xác các thông tin đặt buồng của khách vào phiếu nhận đặt buồng theo đúng chuyên môn nghiệp vụ

- c. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
---------------	-----------

Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào phiếu nhận đặt buồng	Nhận biết các thông tin và cập nhật vào phiếu nhận đặt buồng chính xác các thông tin của khách như họ và tên, ngày tháng năm sinh, loại buồng khách yêu cầu, số điện thoại, người đặt buồng...
Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ theo dõi đặt buồng	Nhận biết các thông tin và cập nhật vào sổ theo dõi đặt buồng chính xác các thông tin của khách như họ và tên, ngày tháng năm sinh, loại buồng khách yêu cầu, số điện thoại, người đặt buồng....
Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ hủy đặt buồng	Nhận biết các thông tin và cập nhật vào sổ hủy đặt buồng về ngày tháng hủy đặt buồng, tên người hủy đặt buồng, lý do hủy đặt buồng

4.2.3. Các dạng sai sót và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Cập nhật thiếu thông tin về khách và sai loại buồng khách yêu cầu đặt	Do cầu thả khi tiếp nhận các yêu cầu từ phía khách	Nghiên cứu cách ghi các thông tin khách đặt buồng vào phiếu nhận đặt buồng và sổ nhận đặt buồng
2	Không cập nhật kịp thời việc hủy đặt của khách vào sổ hủy đặt buồng	Làm việc không có tính khoa học và chưa chú tâm vào công việc	Nghiên cứu cách ghi các thông tin của khách vào sổ hủy đặt buồng

5. XỬ LÝ CÁC TÌNH HUỐNG XẢY RA TRONG QUÁ TRÌNH NHẬN ĐẶT BUỒNG

5.1. Kiến thức chuyên môn

5.1.1. Phương pháp chung để xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng

- Bình tĩnh nghiên cứu kỹ tình huống xảy ra.
- Nên hết sức kiềm chế, tránh bảo thủ, bực tức hay cáu giận đối với khách.
- Tuyệt đối nhân viên lễ tân không được tranh luận với khách.
- Tìm phương án giải quyết có hiệu quả nhất.
- Trường hợp tình huống xảy ra vượt quá quyền hạn giải quyết, nhân viên lễ tân cần nhanh chóng ghi chép lại và báo cho người phụ trách giải quyết.
- Nhân viên lễ tân không nên hứa với khách điều gì vượt quá quyền hạn của mình
- Nếu vấn đề không thể giải quyết, nhân viên lễ tân phải báo ngay cho khách, tuyệt đối không để khách quá hy vọng và chờ đợi.
- Nhân viên lễ tân tránh thái độ im lặng, khách cho rằng nhân viên lễ tân không chú ý những điều họ nói và điều đó càng làm khách bực mình hơn.
- Nhân viên lễ tân luôn luôn tỏ ra hết sức thành thật và thiện chí khi giải quyết tình huống.
- Thành thật xin lỗi khách (cho dù không phải lỗi của khách sạn)
- Cảm ơn khách, chào khách.

5.1.2. Câu hỏi tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng

- Tình huống 1: Khách gọi điện thoại đến khách sạn để đặt buồng. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ làm gì?
- Tình huống 2: Khách gọi điện thoại muốn đặt buồng với mức giá thấp hơn mức giá các loại buồng đang bán. Ví dụ: Giá thấp nhất của khách sạn đang bán là 40 USD nhưng khách chỉ muốn thuê 30 USD. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?
- Tình huống 3: Khách gọi điện thoại hỏi về giá buồng của khách sạn. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ nói gì với khách?
- Tình huống 4: Khách gọi điện thoại muốn đặt buồng với mức giá 80 USD trong khi mức giá loại cao nhất của khách sạn là 60 USD. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?
- Tình huống 5: Khách tự giới thiệu qua điện thoại là người của hãng lữ hành và hỏi mức giá ký kết tốt nhất. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ nói gì?
- Tình huống 6: Khách gọi điện thoại muốn đặt buồng loại Standard (loại thấp nhất) từ ngày 1/11 đến ngày 5/11. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ nói gì với khách và hỏi khách những thông tin gì?
- Tình huống 7: Khách gọi điện thoại xin được đặt 10 buồng vào một ngày nào đó của tuần sau. Khách sạn đã kín buồng. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?
- Tình huống 8: Khách gọi điện thoại từ nước ngoài đề nghị được đặt 20 buồng trong một tuần của tháng 06/2005 (mùa cao điểm). Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?
- Tình huống 9: Nhân viên điều hành của một hãng lữ hành gọi điện thoại đặt buồng cho một đoàn khách khoảng 30 người. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ làm gì và hỏi khách những thông tin gì?
- Tình huống 10: Khách gọi điện thoại hỏi thông tin để đặt buồng cho một khách nước ngoài ở khoảng 3 tháng. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ phải làm gì?
- Tình huống 11: Khách gọi điện thoại đặt buồng cho 2 vợ chồng và 2 con nhỏ từ 8 – 12 tuổi. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giới thiệu loại buồng gì cho khách?
- Tình huống 12: Khách gọi điện thoại hủy buồng đã đặt. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ phải làm gì?
- Tình huống 13: Khách hàng gọi điện thoại hỏi xem khách sạn của anh (chị) có tốt không? Có hạn chế gì không để đặt buồng. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ nói gì với khách?
- Tình huống 14: Khách gọi điện thoại đặt buồng và đề nghị khách sạn cho xe ra sân bay đón khách. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ hỏi khách những thông tin gì?
- Tình huống 15: Một khách gọi điện thoại xin được đặt buồng có bảo đảm. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ đề nghị khách làm gì?
- Tình huống 16: Khách đã đặt trước 2 buồng cho 3 người. Trước khi tới khách sạn 2 ngày khách thông báo sẽ có thêm 3 người đi cùng và muốn đặt thêm 3 buồng nữa. Vào thời

điểm đó khách sạn chỉ còn lại 1 buồng. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

- Tình huống 17: Khách đã đặt một buồng từ ngày 2/1 đến ngày 8/1. Sau đó thông báo lại là muốn đổi đặt buồng trên vào thời gian từ 4/1 đến 10/1. Nhưng vào ngày 9/1 khách sạn đã nhận đặt buồng kín chỗ. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

- Tình huống 18: Khách đã đặt 3 buồng loại I với mức giá 60 USD/ buồng/ đêm. Một tuần

trước khi tới khách gọi điện và đề nghị cho chuyển đặt buồng trên sang loại II với mức giá 40 USD/buồng/đêm. Vào thời điểm đó khách sạn còn đủ 2 loại buồng để đáp ứng yêu cầu của khách. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

- Tình huống 19: Khách gọi điện thoại đặt buồng và thông báo sẽ mang theo một con chó, khách yêu cầu khách sạn phục vụ. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ làm gì? Thông tin gì cho khách?

- Tình huống 20: Khách đến khách sạn thuê buồng nghỉ. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

- Tình huống 21: Khách đến quầy lễ tân, nói đang ở khách sạn khác muốn xem buồng để chuyển về khách sạn của anh (chị). Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

- Tình huống 22: Khách đến khách sạn và nói với anh (chị) rằng họ nghe giới thiệu về khách sạn của anh (chị) và định đặt buồng, nhưng khi nhìn thấy khách sạn họ lại từ chối vì họ cho rằng khách sạn của anh (chị) quá nhỏ bé. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

- Tình huống 23: Khách nghe giới thiệu về khách sạn, đến định đặt buồng nhưng khi đến lại từ chối vì cho rằng khách sạn của anh (chị) xa trung tâm (vị trí không thuận lợi cho họ). Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

- Tình huống 24: Khách đang đi theo đoàn của công ty lữ hành đến quầy lễ tân hỏi giá buồng của khách sạn. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ trả lời khách như thế nào? Cung cấp loại giá nào? tại sao?

- Tình huống 25: Khách đến khách sạn và đề nghị được xem buồng ngủ để thuê ở ngay nhưng ngày đó khách sạn đã kín buồng. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

5.2. Thực hành xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng

5.2.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân
- Thiết bị dụng cụ: Quầy lễ tân, các trang thiết bị, sổ sách, điện thoại,...

5.2.2. Trình tự thực hiện

- a. Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, các phiếu và sổ sách
- b. Trình tự công việc chính và yêu cầu cần thiết

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Diện mạo cá nhân	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.	- Vệ sinh cá nhân sạch sẽ theo đúng quy định. - Tóc, mặt và tay sạch sẽ gọn gàng. Đối với nam nhân viên lễ tân tóc, móng tay phải cắt ngắn, thường xuyên cạo râu. Đối với nữ nhân viên lễ tân không để móng tay quá dài, tóc buộc gọn về phía sau. trang điểm nhẹ nhàng. - Đồng phục gọn gàng đúng quy định.
2	Khu vực làm việc	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, máy vi tính, giá để tài liệu...	- Trang thiết bị đầy đủ hoạt động tốt. - Mẫu biểu và dụng cụ văn phòng phẩm đầy đủ và được để đúng nơi quy định. - Khu vực đại sảnh vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng tạo tính thẩm mỹ. - Quầy lễ tân vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp các trang thiết bị khoa học, trang trí có tính thẩm mỹ tạo được ấn tượng cho khách.
3	Tư thế tác phong	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, đồng phục	- Đồng phục gọn gàng đúng quy định của khách sạn. - Tư thế tác phong đứng thẳng đàng hoàng, tự tin. chủ động chào đón khách.
4	Nghiên cứu các tình huống	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.	- Đọc kỹ các tình huống cho lớp, đưa ra đáp án. - Thảo luận nhóm để tìm ra cách xử lý tối ưu nhất
5	Thực hành xử lý tình huống	- Buồng thực hành lễ tân, điện thoại, máy vi tính,...	- Căn cứ vào cách xử lý của các nhóm cả lớp thảo luận. - Các nhóm căn cứ vào các tình huống đã giải quyết đóng vai nhân viên lễ tân, đóng vai khách tập xử lý các tình huống. - Bình tĩnh, tự tin xử lý các tình huống do khách đề ra trong quá trình nhận đặt buồng cho khách. - Xử lý các tình huống nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ

5.2.3. Các dạng sai sót và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Xử lý tình huống khi nhận đặt buồng cho khách chưa chính xác	Chưa nghiên cứu kỹ tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng. Chưa bình tĩnh, tự tin khi xử lý tình huống	Nghiên cứu kỹ các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng cho khách. Thảo luận để xử lý các tình huống.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Đặt buồng là gì? Nên hay không nên khuyến khích khách đặt buồng? Vì sao?
2. Hãy trình bày các nguồn đặt buồng. Theo anh (chị) làm cách nào để giữ và phát triển các nguồn đặt buồng.
3. So sánh những đặc điểm cơ bản của hai hình thức đặt buồng đảm bảo và đặt buồng không đảm bảo?
4. Trình bày quy trình nhận đặt buồng.
5. Việc thống nhất với khách đặt buồng về quy định hủy đặt buồng mang lại lợi ích gì cho khách sạn? Có nên áp dụng quy định hủy đặt buồng cho các đối tượng khách không? Vì sao?
6. Trình bày cách thực hiện sửa đổi và hủy đặt buồng.
7. Nêu các loại buồng của khách sạn. Qua đó anh (chị) này cho biết đặc điểm của từng loại khách muốn thuê các loại buồng này.

C. GHI NHỚ

Sau khi học xong bài này người học cần ghi nhớ:

- Khái niệm và lợi ích của việc đặt buồng.
- Cách thức và các nguồn đặt buồng.
- Các kiểu đặt buồng.
- Các hạng buồng và mức giá.
- Quy trình nhận đặt buồng.
- Sửa đổi và hủy đặt buồng.
- Tìm hiểu và đáp ứng nhu cầu của khách thuê buồng.

BÀI 4. THỰC HIỆN THỦ TỤC NHẬN BUỒNG

Giới thiệu

Bài 4: Thực hiện thủ tục nhận buồng trình bày những nội dung chính như sau: Đón tiếp khách khi khách đến khách sạn; tạo cho khách ấn tượng ban đầu tốt đẹp về khách sạn; Làm thủ tục nhận phòng cho khách; xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình làm thủ tục nhận buồng.

Mục tiêu

Sau khi học xong bài này người học có thể:

- *Kiến thức:*
 - + Trình bày được những công việc cần chuẩn bị trước khi khách đến khách sạn;
 - + Mô tả được quy trình làm thủ tục nhận buồng và phục vụ hành lý cho khách.
- *Kỹ năng:*
 - + Kỹ năng cập nhật các thông tin vào phiếu đăng ký tạm trú và sổ đăng ký tạm trú;
 - + Kỹ năng phục vụ hành lý cho khách tới khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ;
 - + Kỹ năng làm thủ tục nhận buồng cho khách đạt yêu cầu về chất lượng, đảm bảo về thời gian và làm hài lòng khách;
 - + Kỹ năng giải quyết các tình huống xảy ra khi làm thủ tục nhận buồng cho khách.

A. NỘI DUNG

1. CHUẨN BỊ TRƯỚC KHI KHÁCH ĐẾN KHÁCH SẠN

Sau một chặng đường dài mệt mỏi, hầu hết các khách khi đến khách sạn đều muốn mau chóng hoàn thành mọi thủ tục để nhận buồng nghỉ ngơi.

Để đáp ứng nhu cầu rất chính đáng đó, đòi hỏi bộ phận lễ tân phải thực hiện các hoạt động chuẩn bị trước khi khách đến nhằm mục đích làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách nhanh chóng, có hiệu quả, tạo được ấn tượng ban đầu tốt đẹp cho khách. Đồng thời, việc chuẩn bị tốt trước khi đón khách sẽ giúp cho nhân viên lễ tân tự tin và chủ động hơn khi đón tiếp khách.

1.1. Chuẩn bị tư thế, tác phong

Bộ phận lễ tân được coi là bộ mặt của khách sạn, thay mặt khách sạn đón tiếp và phục vụ khách. Vì vậy, bộ phận lễ tân phải chuẩn bị tư thế, tác phong thật tốt để tạo được cho khách những ấn tượng ban đầu tốt đẹp về khách sạn.

Vệ sinh cá nhân sạch sẽ và ăn mặc gọn gàng là yếu tố cần thiết đối với mọi cá nhân làm việc trong khách sạn, nhất là bộ phận lễ tân. Diện mạo bên ngoài, tư thế, tác phong của nhân viên lễ tân phản ánh hình ảnh của khách sạn và chuẩn mực các dịch vụ mà khách sạn cung cấp. Cho nên, nhân viên lễ tân cần tuân thủ theo những quy định sau:

- Vệ sinh cá nhân:
 - + Tắm gội sạch sẽ hàng ngày.
 - + Không nên dùng nước hoa.
 - + Tránh dùng những thức ăn gây mùi: hành, tỏi...
- Đồng phục:

- + Mặc đồng phục theo đúng quy định.
- + Trang phục luôn sạch sẽ, gọn gàng.
- + Giày, dép phải đúng kiểu cách, luôn sạch bóng.
- Tư thế, tác phong: Luôn đứng thẳng, thể hiện bề ngoài tươi tỉnh, mang tính nghiệp vụ, tác phong nhanh nhẹn, hoạt bát.

1.2. Chuẩn bị khu vực làm việc

Quầy lễ tân là trọng điểm tập trung đông nhất tại tiền sảnh của khách sạn, do đó nó phải luôn được giữ gìn gọn gàng, ngăn nắp thể hiện tính chuyên nghiệp và chất lượng cao trong khách sạn.

Nhân viên lễ tân luôn bắt đầu ca làm việc bằng cách tổ chức và sắp xếp khu vực làm việc này – quầy lễ tân. Để thực hiện tốt công việc này, nhân viên lễ tân cần có bảng kiểm tra "công việc cần làm" đảm bảo không sót bước quan trọng nào. Bảng kiểm tra phải có các nội dung sau:

- Tất cả máy móc và thiết bị đều được bật và sẵn sàng làm việc, đồng thời chuẩn bị sẵn sàng giấy và bút. Các trang thiết bị tiêu chuẩn bao gồm: máy vi tính, máy in, máy photocopy, máy kiểm tra thẻ tín dụng, máy thẻ chìa khóa, con dấu ngày tháng. Việc chú ý giữ gìn và bảo dưỡng các trang thiết bị này rất quan trọng.

- Các vật dụng hỗ trợ khác như tờ rơi quảng cáo về khách sạn, các nguồn thông tin khác, các biểu mẫu và tài liệu có liên quan như: thẻ đăng ký, bút phải được chuẩn bị sẵn sàng để đưa cho khách.

- Có sẵn các thông tin mới cập nhật liên quan đến công việc trong ngày:

- + Danh sách khách rời khách sạn.
- + Danh sách khách đến.
- + Danh sách buồng sẵn sàng cho thuê.
- + Phân bổ buồng.
- + Danh sách các công việc cần thực hiện ngay.

Điều quan trọng là phải biết thu thập và sắp xếp các thông tin này, khi nào cần đến và phòng ban nào cần đến các thông tin này.

- Khu vực tiền sảnh phải được sắp xếp theo chuẩn mực chuyên môn, trang trí thẩm mỹ: loại hoa và màu sắc, ánh sáng, nhiệt độ, sự thoáng khí, nhạc nền để tạo ra bầu không khí ấm cúng, nồng nhiệt và quang cảnh để chịu cho khách ngay từ khi đặt chân đến khách sạn.

- Quầy lễ tân và khu vực xung quanh phải sạch sẽ, gọn gàng và có tổ chức.

1.3. Chuẩn bị hồ sơ trước khi khách đến

Đối với khách đã đặt buồng trước, nhân viên lễ tân phải chuẩn bị hồ sơ trước khi khách đến nhận buồng. Việc chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách sẽ rút ngắn thời gian chờ đợi của khách, từ đó khách có thể kéo dài thời gian lưu trú hoặc tiêu dùng nhiều dịch vụ hơn, mang lại nguồn doanh thu cho khách sạn. Đồng thời, việc chuẩn bị tốt hồ sơ đăng ký khách giúp nhân viên lễ tân chủ động và tự tin khi làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.

* *Nội dung của hồ sơ đăng ký khách*

- Phiếu đăng ký khách sạn

- Bản sao của thư khẳng định đặt buồng hoặc phiếu đặt buồng
- Các phiếu dịch vụ
- Thư chào mừng khách của khách sạn
- Thẻ chìa khóa và chìa khóa buồng

Tất cả sẽ được đặt trong một phong bì hoặc ngay trong thẻ chìa khóa và xếp vào vị trí quy định theo thứ tự họ tên khách và loại khách để dễ tìm khi cần.

** Cách chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách sạn*

- Đối với khách lẻ: dựa vào phiếu khẳng định đặt buồng và danh sách khách đến trong ngày nhân viên lễ tân chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách sạn cho khách lẻ như sau:

+ Điền một số thông tin cơ bản và các phiếu trong hồ sơ như: họ và tên khách, ngày đến, ngày đi, thời gian đến, loại buồng, giá buồng, số của buồng đã dự kiến xếp cho khách (thường viết bằng bút chì)...

+ Đối chiếu để đảm bảo sự chính xác, phù hợp của các thông tin ghi trên phiếu với các nguồn thông tin nêu trên.

+ Sắp xếp các phiếu vào phong bì hoặc vỏ đựng theo thứ tự tên khách vào nơi quy định.

+ Bổ sung các thông tin thay đổi nếu có và sắp xếp các thư từ, fax, nhắn tin của khách (nếu có) vào cùng các hồ sơ đã chuẩn bị trước

Sau khi chuẩn bị hồ sơ thì ghi vào sổ giao ca và bàn giao cẩn thận các kết quả chuẩn bị cho các ca kế tiếp.

- Đối với khách đoàn: đối với khách đoàn thì nhân viên lễ tân và cả bộ phận quan hệ khách hàng cùng chuẩn bị hồ sơ trước để đảm bảo kịp thời gian. Đối với khách đoàn thường chuẩn bị hồ sơ theo một trong hai cách sau:

+ Cách một: chuẩn bị và gửi toàn bộ phiếu đăng ký khách sạn cho đại diện của đoàn để chuyển cho từng thành viên của đoàn tự ghi thông tin cá nhân, số hộ chiếu, thị thực... của họ. Phiếu sẽ được người đại diện giao lại cho nhân viên lễ tân khi khách đến khách sạn. Cách này thường áp dụng với các đoàn khách có kinh nghiệm và đòi hỏi khách sạn phải có mối quan hệ tốt với khách.

+ Cách hai: yêu cầu đoàn khách gửi danh sách đoàn cùng các thông tin cần thiết như số hộ chiếu, thị thực, ngày sinh, những người sẽ ở chung buồng... cho khách sạn vào một thời hạn cụ thể trước khi đoàn tới. Đây là cách thường gặp nhất vì tạo sự thuận lợi, chủ động cho cả khách và khách sạn. Đối với cách này các công việc chi tiết tương tự như đã trình bày đối với khách lẻ.

1.4. Chuẩn bị điều kiện đón tiếp khách

** Những chỉ dẫn để tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp*

Để tạo cho khách ấn tượng đầu tiên tốt đẹp với khách sạn nhân viên lễ tân cần có kỹ năng giao tiếp tốt, thái độ phục vụ chuyên nghiệp và một số điều cần thiết sau đây:

+ Giữ cho khu vực làm việc luôn sạch và gọn gàng

+ Trang phục gọn gàng, lịch sự và thường xuyên kiểm tra dáng vẻ bên ngoài để tạo hình ảnh dễ chịu cho khách. Không hút thuốc lá hoặc ăn uống trong tầm nhìn của khách.

+ Giữ vẻ mặt tươi, mỉm cười, thân mật tự nhiên, chào đón khách khi khách tới gần. Dù bận cũng phải quan tâm tới khách không nên để cho khách có cảm giác bị bỏ rơi.

+ Luôn tỏ ra lịch sự, nhỏ nhẹ, chân thành và nhiệt tình giúp đỡ khách.

+ Cố nhớ tên và mặt khách, số buồng khách và luôn sử dụng tên khách.

+ Không tranh cãi với khách, nếu có gì cần tranh luận thì chuyển cho bộ phận có trách nhiệm giải quyết

+ Luôn bình tĩnh, tự tin khi đón khách, nếu để cho khách chờ phải xin lỗi khách.

+ Luôn lịch sự với đồng nghiệp, không nên để khách thấy việc tranh cãi xảy ra.

** Các nghi thức đón tiếp:*

+ Khách thường: nhân viên vận chuyển hành lý đón khách tại cửa xe và đưa khách tới quầy lễ tân.

+ Khách quan trọng (VIP): gồm các nguyên thủ quốc gia, các tổng giám đốc các công ty lớn, các ngôi sao màn bạc, các ca sĩ nổi tiếng, phụ trách các đơn vị có các hợp đồng lớn, các trưởng đoàn, các khách dài hạn và khách quen... Tùy mức độ quan trọng của khách mà chuẩn bị các nghi lễ đón khách phù hợp, có thể các lãnh đạo của khách sạn cũng tham gia đón khách, treo khẩu hiệu chào đón, chuẩn bị các dịch vụ đặt biệt hoặc miễn phí các dịch vụ cho khách.

+ Khách đoàn, khách đi theo chương trình du lịch: trong một số trường hợp lễ tân khách sạn phải ra sân bay để đón các đoàn khách. Đoàn sẽ được lãnh đạo, nhân viên lễ tân, nhân viên quan hệ khách hàng chào đón tại cửa xe và đưa vào khu vực đăng ký dành cho khách đoàn.

2. TÌM HIỂU QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG

2.1. Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách

** Bước 1: Chào đón và tiếp nhận khách*

- Khi khách đến khách sạn, nhân viên lễ tân chào đón khách theo quy định của khách sạn. Sau đó tiếp nhận khách xem khách đã đặt buồng tại khách sạn hay chưa.

- Trường hợp khách chưa đặt buồng tại khách sạn, nhân viên lễ tân sẽ hỏi các yêu cầu về buồng của khách: Loại buồng, thời gian lưu trú, yêu cầu đặc biệt về buồng.

- Lễ tân kiểm tra tình trạng buồng:

+ Nếu có buồng: giới thiệu các loại buồng cho khách, thoả thuận với khách về giá cả.

+ Nếu không có buồng: xin lỗi khách, có thể giới thiệu cho khách khách sạn khác.

- Trường hợp khách đã đặt buồng: nhân viên lễ tân hỏi khách: ngày đặt buồng, tên người đặt buồng. Sau đó kiểm tra phiếu đặt buồng, danh sách khách đến hoặc trên máy vi tính xem có đúng khách đã đặt tại khách sạn.

- Khẳng định lại những thông tin đặt buồng của khách, kiểm tra hợp đồng dự kiến bố trí và thực tế yêu cầu khi khách đến.

** Bước 2: Phân buồng cho khách*

Phân buồng: Phân cho khách một buồng trống và sẵn sàng cho khách thuê. Khi phân buồng cho khách, nhân viên lễ tân cần căn cứ vào hai yếu tố:

- Tình trạng buồng của khách sạn: giúp cho nhân viên lễ tân có thể xác định những buồng còn trống và sẵn sàng cho thuê để phân cho khách.

- Yêu cầu của khách: giúp lễ tân lựa chọn các buồng phù hợp với khách, tạo sự hài lòng cho khách.

Sau khi phân buồng cho khách, nhân viên lễ tân cần phân khu và đánh dấu buồng đã cho thuê vào hệ thống theo dõi của khách sạn. Ở những khách sạn có hệ thống máy vi tính, nhân viên lễ tân có thể lựa chọn buồng trống sẵn sàng cho thuê trong chương mục chọn buồng trong máy. Hệ thống này được tự động cập nhật.

** Bước 3: Xác định đảm bảo thanh toán*

Đảm bảo thanh toán nghĩa là khách sạn yêu cầu khách (khách lạ, khách vắng lai) thanh toán hoặc đặt trước một khoản tiền để tránh tình trạng khách rời khách sạn không thanh toán.

Xác định đảm bảo thanh toán tức là xác định ai là người thanh toán và thanh toán bằng hình thức nào để giúp nhân viên lễ tân có thể thẩm tra về tài khoản của khách, của công ty lữ hành, từ đó thiết lập giới hạn nợ cho phép, đồng thời tạo điều kiện cho quá trình thanh toán của khách nhanh, thuận lợi và có hiệu quả.

Nhân viên lễ tân cần xác định phương thức thanh toán của khách xem khách có thể thanh toán bằng: tiền mặt, thẻ tín dụng, séc du lịch, voucher hay chuyển khoản. Xác định trách nhiệm thanh toán tức là xem:

- + Cá nhân thanh toán toàn bộ chi phí.
- + Khách khác thanh toán cho khách.
- + Cơ quan của khách thanh toán toàn bộ chi phí.
- + Cá nhân khách thanh toán các dịch vụ phụ trội không nằm trong giá trọn gói.

- Với khách tự thanh toán bằng tiền mặt, họ thường tự trả tiền buồng khi đăng ký khách sạn. Đặc biệt với khách vắng lai, nhân viên hỏi hình thức thanh toán, mượn và kiểm tra thẻ tín dụng, yêu cầu khách đặt tiền trước một đêm tiền buồng hoặc 1/3 số tiền buồng, nếu khách dự định ở lâu dài.

- Với khách thanh toán bằng thẻ tín dụng, nhân viên cần kiểm tra:

- + Thẻ đó có được chấp nhận thanh toán không.
- + Thẻ còn hiệu lực (giá trị) thanh toán không.
- + Thẻ được phép sử dụng hay không thông qua máy đọc thẻ hoặc thẻ nằm trong danh sách thẻ bị đình chỉ trên thế giới do ngân hàng cung cấp.
- + Tên khách có giống với tên ghi trong thẻ không. Nếu tên ghi trong thẻ là của công ty, khách phải chứng minh được mình là người sử dụng thẻ đó.
- + Giới hạn thanh toán của thẻ tín dụng.

- Với khách được công ty thanh toán, nhân viên lễ tân cần phải biết công ty nào được phép thanh toán và phải làm thủ tục cần thiết gì. Ví dụ như việc gửi thư khẳng định hoặc đề nghị được tạm ứng. Đồng thời lễ tân phải thông báo cho khách biết những dịch vụ công ty sẽ thanh toán, những dịch vụ khách phải thanh toán.

- Với khách thanh toán hàng phiếu thanh toán dịch vụ của công ty lữ hành (voucher), nhân viên lễ tân cần biết khách sạn chấp nhận voucher của hãng lữ hành, công ty du lịch nào. Khi nhận voucher, nhân viên lễ tân phải kiểm tra tên khách, các dịch vụ kèm theo để cung cấp đầy đủ. Thu

lại các voucher khi khách đến đăng ký khách sạn, sau đó gửi lại các hãng lữ hành, công ty du lịch để làm thanh toán.

** Bước 4: Khẳng định việc lưu trú của khách*

Khẳng định việc lưu trú tức là làm hợp đồng chính thức lưu trú của khách tại khách sạn bằng việc hoàn thành phiếu đăng ký khách sạn.

Theo quy định của pháp luật Việt Nam, mỗi khách đến khách sạn đến phải đăng ký tạm trú. Hầu hết các khách sạn hiện nay đều sử dụng phiếu đăng ký tạm trú cá nhân in sẵn, nhưng các khách sạn nhỏ có thể dùng sổ đăng ký đơn giản. Trình tự làm thủ tục đăng ký cho khách như sau:

- Mượn giấy tờ tùy thân của khách.
- Yêu cầu khách điền các thông tin vào phiếu đăng ký.
- Kiểm tra và thu thập thông tin đặt buồng.
- Xác nhận những thông tin trong phiếu đăng ký tạm trú với việc đặt buồng đảm bảo chính xác về tên tuổi, thời gian và phương thức thanh toán. Khi xác nhận thông tin cần chú ý kiểm tra thật cẩn thận. Nếu có sai lệch trong thông tin, phải lịch sự hỏi lại khách và sửa lại những chỗ cần thiết. Điều này rất đơn giản, nhưng đó là bước quan trọng vì sửa chữa những sai sót lúc này sẽ tránh được những rắc rối và hiểu lầm sau này.

- Đóng dấu ngày tháng vào phiếu đăng ký.
- Trả lại giấy tờ cho khách.

** Bước 5: Trao chìa khoá cho khách*

Sau khi hoàn thành phiếu đăng ký khách sạn, nhân viên lễ tân trao chìa khoá buồng cho khách.

- Đối với khách sạn nhỏ, nhân viên lễ tân trao chìa khoá cũng thẻ buồng của khách sạn.
- Đối với khách sạn lớn, nhân viên lễ tân nạp thẻ chìa khoá qua hệ thống máy vi tính rồi trao cho khách.

** Bước 6: Cung cấp các dịch vụ thông tin của khách sạn cho khách*

Quá trình làm thủ tục nhận buồng là cơ hội tốt để nhân viên lễ tân có cơ hội tiếp xúc trực tiếp với khách. Cơ hội này sẽ giúp nhân viên lễ tân cung cấp cho khách những dịch vụ hoàn hảo của khách sạn, mang lại lợi nhuận cho khách sạn.

Trong quá trình làm thủ tục nhận buồng cho khách, nhân viên cần:

- Giới thiệu cho khách biết về dịch vụ và trang thiết bị của khách sạn.
- Đề nghị khách dùng bữa ăn ở nhà hàng của khách sạn.
- Hỏi xem khách có yêu cầu dịch vụ báo thức, báo chí và các dịch vụ khác.

** Bước 7: Đưa khách lên buồng*

- Báo nhân viên hành lý giúp khách cùng hành lý lên buồng.
- Báo bộ phận buồng chuẩn bị đón khách.
- Chào khách, chúc khách.

** Bước 8: Cập nhật thông tin*

- Báo các bộ phận có liên quan phục vụ theo yêu cầu của khách.

- Cập nhật danh sách khách đến.
- Mở hoá đơn khách hàng.

2.2. Thực hành làm thủ tục nhận buồng cho khách

2.2.1. Điều kiện thực hành

- Điều kiện thực hành: Phòng thực hành lễ tân
- Thiết bị: Quầy lễ tân, máy fax, máy điện thoại, máy cà phê tự động...
- Dụng cụ: Phiếu đăng ký khách sạn, phiếu khai báo tạm trú, phiếu ã sáng, phiếu đồ uống, phiếu massage, giấy biên nhận đặt cọc, hoá đơn, văn phòng phẩm...

3.3.2. Trình tự thực hiện

a. Kiểm tra phòng thực hành, quầy lễ tân, sổ sách biểu mẫu

b. Trình tự công việc chính và yêu cầu cần thiết

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Thực hành các thao tác phục vụ hành lý cho khách tới khách sạn	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, thẻ hành lý, sổ kê khai hành lý, văn phòng phẩm	Phục vụ hành lý cho các đối tượng khách tận tình, chu đáo đúng tác phong nhà nghề, đảm bảo an toàn và số lượng

c. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

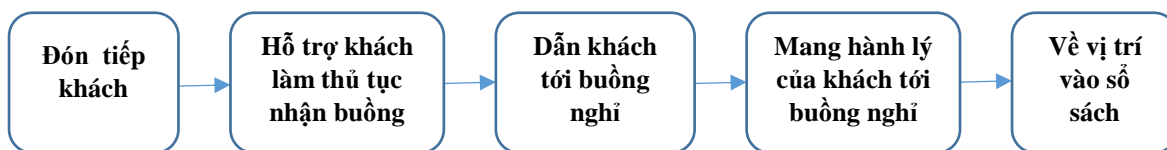
Tên công việc	Hướng dẫn
Phục vụ hành lý cho khách lễ tới khách sạn	<ul style="list-style-type: none"> - Bước 1: Đón khách và nhận hành lý - Bước 2: Hỗ trợ khách làm thủ tục nhận buồng - Bước 3: Dẫn khách tới buồng - Bước 4: Bàn giao buồng và hành lý cho khách - Bước 5: Về vị trí vào sổ sách
Phục vụ hành lý cho khách đoàn tới khách sạn	<ul style="list-style-type: none"> - Bước 1: Tiếp nhận hành lý và kiểm tra lại hành lý - Bước 3: Chuyển hành lý lên các buồng - Bước 4: Kê khai hành lý

3.3.3. Các dạng sai sót và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Chuyển hành lý của khách nhầm sang buồng khác	Do chủ quan không đeo thẻ vào hành lý cho khách và xem sai danh sách để phân buồng cho khách	Xem lại các quy trình phục vụ hành lý cho các đối tượng khách và kiểm tra kỹ số lượng hành lý trước khi chuyển lên buồng cho khách
2	Trong quá trình vận chuyển hành lý cho khách làm hư hỏng, mất mát hành lý	Do cầu thả và thiếu ý thức trong công việc	Kiểm điểm, nhắc nhở, rút kinh nghiệm

3. PHỤC VỤ HÀNH LÝ CHO KHÁCH

3.1. Trình tự phục vụ hành lý cho khách lẻ



* *Đón tiếp khách*

- Nhân viên phụ trách hành lý chủ động, nhiệt tình chào hỏi khách, mở cửa xe mời khách vào khách sạn.
- Chuyển hành lý xuống xe, kiểm đếm số lượng trước mặt khách.
- Đeo thẻ hành lý vào hành lý của khách.
- Xếp hành lý lên xe hành lý một cách có trật tự.

* *Hỗ trợ khách làm thủ tục nhận buồng*

- Dẫn khách vào quầy lễ tân làm thủ tục nhận buồng.
- Đứng cách quầy lễ tân 2m, không đứng tựa vào xe hành lý.

* *Dẫn khách tới buồng nghỉ*

- Đợi khách làm xong thủ tục. nhân viên hành lý có thể nhận chìa khoá từ tiếp tân và dẫn khách ra thang máy để lên buồng của khách.
- Cung cấp các thông tin về dịch vụ của khách sạn cho khách biết.

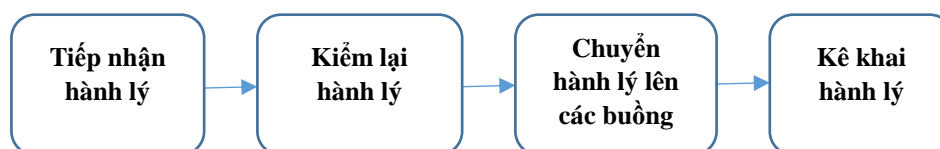
* *Mang hành lý của khách vào buồng*

- Mở cửa buồng, bật điện.
- Mời khách vào buồng, đặt hành lý vào nơi quy định.
- Giới thiệu các trang thiết bị trong buồng.
- Hỏi khách có yêu cầu gì không, *chúc khách, rời khỏi buồng.*

* *Về vị trí, vào sổ sách*

- Điền vào sổ kê khai hành lý khách đi lẻ: ngày, giờ khách tới khách sạn, số buồng của khách, số hành lý, thời gian hoàn thành nhiệm vụ.

3.2. Trình tự phục vụ hành lý cho khách đi theo đoàn



* *Tiếp nhận hành lý*

Khi xe hành lý của Công ty du lịch chở hành lý của khách đoàn tới khách sạn thì nhóm trưởng phụ trách hành lý phân công nhân viên hành lý cùng với nhân viên áp tải hành lý của công ty du lịch kiểm đếm và chuyển hành lý xuống xe.

*** Kiểm lại hành lý**

- Sau khi chuyển hết hành lý xuống xe, nhân viên hành lý đối chiếu số lượng hành lý và kiểm tra lại xem hành lý có bị hư hỏng không. Sau đó ghi vào “biên bản nghiệm thu hành lý của khách đi theo đoàn”: Tên công ty du lịch, số xe, số lượng và tình trạng hành lý, hai bên ký xác nhận.

- Xếp hành lý ngay ngắn tại đại sảnh, lấy lưới buộc chùm lên.

- Ghi vào thẻ hành lý: Tên đoàn khách, số lượng hành lý, thời gian tới khách sạn, buộc thẻ hành lý vào lưới.

*** Chuyển hành lý lên các buồng**

- Nhóm trưởng căn cứ vào danh sách đoàn để phân công nhân viên của mình chuyển hành lý lên các buồng cho khách.

- Các nhân viên hành lý căn cứ vào tên, số buồng của khách được phân công, chuyển hành lý lên các buồng.

*** Kê khai hành lý**

- Nhân viên phụ trách hành lý kê khai chính xác vào sổ: số hành lý chuyển vào mỗi buồng và phải đối chiếu với tổng số hành lý khi nhận bản giao.

- Nhóm trưởng phụ trách hành lý yêu cầu trưởng đoàn ký nhận vào các sổ kê khai hành lý của các nhân viên hành lý.

3.3. Thực hành phục vụ hành lý cho khách

3.3.1. Điều kiện thực hành

- Điều kiện thực hành: Phòng thực hành lễ tân

- Thiết bị: Quầy lễ tân, máy fax, máy điện thoại

- Dụng cụ: Thẻ hành lý, sổ kê khai hành lý, văn phòng phẩm

3.3.2. Trình tự thực hiện

- Kiểm tra phòng thực hành, quầy lễ tân, sổ sách biểu mẫu

- Trình tự công việc chính và yêu cầu cần thiết

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Thực hành các thao tác phục vụ hành lý cho khách tới khách sạn	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, thẻ hành lý, sổ kê khai hành lý, văn phòng phẩm	Phục vụ hành lý cho các đối tượng khách tận tình, chu đáo đúng tác phong nhà nghề, đảm bảo an toàn và số lượng

- Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Phục vụ hành lý cho khách lễ tới khách sạn	- Bước 1: Đón khách và nhận hành lý - Bước 2: Hỗ trợ khách làm thủ tục nhận buồng - Bước 3: Dẫn khách tới buồng - Bước 4: Bàn giao buồng và hành lý cho khách

	- Bước 5: Về vị trí vào sổ sách
Phục vụ hành lý cho khách đoàn tới khách sạn	- Bước 1: Tiếp nhận hành lý và kiểm tra lại hành lý - Bước 3: Chuyển hành lý lên các buồng - Bước 4: Kê khai hành lý

3.3.3. Các dạng sai sót và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Chuyển hành lý của khách nhầm sang buồng khác	Do chủ quan không đeo thẻ vào hành lý cho khách và xem sai danh sách để phân buồng cho khách	Xem lại các quy trình phục vụ hành lý cho các đối tượng khách và kiểm tra kỹ số lượng hành lý trước khi chuyển lên buồng cho khách
2	Trong quá trình vận chuyển hành lý cho khách làm hư hỏng, mất mát hành lý	Do cầu thả và thiếu ý thức trong công việc	Kiểm điểm, nhắc nhở, rút kinh nghiệm

4. NHẬN BIẾT THÔNG TIN VÀ CẬP NHẬT THÔNG TIN VÀO SỔ

4.1. Kiến thức chuyên môn

- Mẫu phiếu khai báo tạm trú

Buồng số:	Tên khách sạn, nhà khách, nhà trọ, số nhà, đường phố, phường, xã, huyện, tỉnh, thành phố.	Số:
PHIẾU KHAI BÁO TẠM TRÚ REGISTRATION CARD		
1. Họ tên: (Chữ in hoa)..... Full name (incapital)		
2. Ngày sinh:..... Nam/Male Date of birth Nữ/Femal		
3. Quốc tịch:..... Nationality		
4. Hộ chiếu số:(Số CMND)..... Pass port No:		
5. Thị thực Việt Nam số:..... Viet Nam visa No Giá trị (đến ngày): (Ngày cấp)..... Valid until		
6. Nhập cảnh ngày:..... Date of entry Qua cửa khẩu:..... Port of arrival		
7. Số phiếu nhập cảnh:..... Arrival - departure card No		
8. Được phép tạm trú đến ngày:..... Permitted to stay until		
9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ):..... Sponsor office, warranter in Viet Nam (Name, address)		
10. Tạm trú tại khách sạn, nhà khách, phường, xã này đến ngày:..... Proposed of stay until.		
Ngày Done on		Ký tên Signature

- Mẫu sổ khai báo tạm trú

SỔ KHAI BÁO TẠM TRÚ DÀNH CHO NGƯỜI VIỆT NAM

TT	Họ tên người tạm trú	Năm sinh		Nơi đăng ký hộ khẩu tạm trú	Nghề nghiệp	Giấy CMND hoặc giấy tờ	Thuê phòng ở	Thời gian tạm trú		Chữ ký
		Nam	Nữ					Ngày đến	Ngày đi	

4.2. Thực hành nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời

4.2.1. Điều kiện thực hành

- Điều kiện thực hành: Phòng thực hành lễ tân
- Thiết bị: Quầy lễ tân, máy fax, máy điện thoại
- Dụng cụ: Phiếu đăng ký tạm trú, sổ đăng ký tạm trú, văn phòng phẩm

4.2.2. Trình tự thực hiện

a. Kiểm tra phòng thực hành, quầy lễ tân, sổ sách biểu mẫu

b. Trình tự công việc chính và yêu cầu cần thiết

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Thực hành nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào phiếu đăng ký tạm trú và sổ khai báo tạm trú	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, phiếu đăng ký tạm trú, sổ khai báo tạm trú, văn phòng phẩm	Cập nhật các thông tin theo yêu cầu của khách sạn và theo quy định chung của ngành vào phiếu khai báo tạm trú và sổ khai báo tạm trú

c. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Nhận biết thông tin và cập nhật vào phiếu đăng ký tạm trú và sổ đăng ký tạm trú	- Nhận biết rõ đối tượng cần khai báo - Cập nhật đầy đủ và chính xác các thông tin của khách vào phiếu đăng ký tạm trú, sổ đăng ký tạm trú như họ và tên của khách, ngày tháng năm sinh, số chứng minh nhân dân, số hộ chiếu, số thị thực, ngày cấp, thời gian lưu trú của khách, cơ quan, tổ chức cá nhân đón tiếp khách

4.2.3. Các dạng sai sót và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Cập nhật các thông tin vào phiếu đăng ký tạm trú và sổ khai báo tạm trú cho khách lâu, mất nhiều thời gian	Nhận biết các thông tin trên phiếu và sổ khai báo tạm trú còn chưa rõ và cụ thể.	Phải nắm rõ phiếu đăng ký tạm trú và sổ khai báo tạm trú một cách nghiêm túc, chính xác
2	Cập nhật các thông tin sai hoặc thiếu thông tin	Do cẩu thả, không chú ý trong quá trình cập nhật các thông tin của khách	Kiểm tra, nhắc nhở, rút kinh nghiệm

5. XỬ LÝ TÌNH HUỐNG XẢY RA KHI LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG CHO KHÁCH

5.1. Kiến thức chuyên môn

5.1.1. Phương pháp chung để xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình nhận buồng

- Bình tĩnh nghiên cứu kỹ tình huống xảy ra.
- Nên hết sức kiềm chế, tránh bảo thủ, bực tức hay cáu giận đối với khách.
- Tuyệt đối nhân viên lễ tân không được tranh luận với khách.
- Tìm phương án giải quyết có hiệu quả nhất
- Trường hợp tình huống xảy ra vượt quá quyền hạn giải quyết, nhân viên lễ tân cần nhanh chóng ghi chép lại và báo cho người phụ trách giải quyết.
- Nhân viên lễ tân không nên hứa với khách điều gì vượt quá quyền hạn của mình
- Nếu vấn đề không thể giải quyết nhân viên lễ tân phải báo ngay cho khách, tuyệt đối không để khách quá hy vọng và chờ đợi
- Nhân viên lễ tân tránh thái độ im lặng, khách cho rằng nhân viên lễ tân không chú ý những điều họ nói và điều đó càng làm khách bực mình hơn.
- Nhân viên lễ tân luôn luôn tỏ ra hết sức thành thật và thiện chí khi giải quyết tình huống.

5.5.2. Câu hỏi tình huống xảy ra trong quá trình nhận buồng

- Tình huống 1: Khách đã đặt buồng nhưng không có tên trong danh sách khách du lịch đến. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 2: Khách đặt buồng đến làm thủ tục nhận buồng sớm trước giờ quy định. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 3: Khách được công ty thanh toán đến sớm hơn thời gian dự định (1 hoặc 2 ngày). Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 4: Khách đã đặt chỗ trước nhưng khi tới khách sạn loại buồng mà khách đặt đã hết. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 5: Khách đặt buồng qua hãng lữ hành, khi tới đăng ký chē khách sạn nhỏ, không thuận tiện về giao thông công cộng. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 6: Khách lẻ đã đặt buồng (không đảm bảo) đến quá muộn, khách sạn đã bán buồng cho khách khác. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 7: Khách khẳng định công ty thanh toán cho khách nhưng trong thư khẳng định đặt buồng ghi rõ cá nhân thanh toán. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 8: Khách đặt chỗ qua công ty lữ hành nhưng khi đến khách sạn khách từ chối làm thủ tục vì lý do là khách sạn quá nhỏ, không bề thế. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

- Tình huống 9: Khách đã đặt buồng và thống nhất với khách sạn về giá thuê buồng. Nhưng đến khi làm thủ tục nhận buồng khách yêu cầu giảm giá với lý do khách sạn khác trong khu vực giá rẻ hơn. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 10: Khách mang theo phiếu thanh toán của công ty du lịch chỉ định đến khách sạn và sau khi kiểm tra không thấy có đặt buồng nào như vậy. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 11: Trong khi làm thủ tục nhận buồng cho khách phát hiện ra thẻ tín dụng của khách không hợp lệ. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 12: Khách đến làm thủ tục nhận buồng nhưng vì lý do khách quan buồng của khách bị hỏng chưa kịp sửa chữa nên khách sạn không thể đáp ứng buồng cho ngày khách đến làm thủ tục vì khách sạn đã kín buồng. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 13: Khách đã đặt buồng ở khách sạn khác nhưng lại đi nhầm sang khách sạn của bạn. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 14: Khách đến làm thủ tục nhận buồng thông báo cho khách sạn bị thất lạc hành lý trên chuyến bay và đề nghị giúp đỡ. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 15: Khách đến khách sạn và nói với nhân viên lễ tân được bạn bè giới thiệu và định thuê buồng nhưng khi nhìn thấy khách sạn họ lại từ chối vì cho rằng khách sạn quá nhỏ. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 16: Khách đã đặt buồng trước và đến làm thủ tục nhận buồng với một chú chó trên tay. Nhưng nội quy của khách sạn cấm mang súc vật vào buồng và các khu dịch vụ của khách sạn. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 17: Khách nước ngoài đến làm thủ tục nhận buồng nhưng khách bị mất hộ chiếu. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 18: Khách đến khách sạn nhận buồng vào lúc 21 giờ khách nói khách đi thanh toán tiền buồng qua hãng lữ hành (lễ tân kiểm tra không thấy hãng lữ hành đặt buồng cho khách tại khách sạn) và thậm chí khách không thanh toán tiền taxi từ sân bay về khách sạn vì nói rằng tiền xe đưa đón đã thanh toán với hãng lữ hành. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 19: Một đoàn khách du lịch đã đặt buồng trước tại khách sạn, đến làm thủ tục nhận buồng nhưng thời gian khách đến làm thủ tục khách sạn chưa đủ số lượng buồng cho đoàn khách. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 20: Hai vợ chồng đã đặt buồng tại khách sạn nhưng không thông báo là có con nhỏ đi theo. Khi đến làm thủ tục nhận buồng lại đem theo con nhỏ. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) giải quyết tình huống này như thế nào?

5.2. Thực hành xử lý tình huống xảy ra khi làm thủ tục nhận bồi thường cho khách

5.2.1. Điều kiện thực hành

- Điều kiện thực hành: Phòng thực hành lễ tân
- Thiết bị: Quầy lễ tân, máy fax, máy điện thoại

5.2.2. Trình tự thực hiện

a. Kiểm tra phòng thực hành, quầy lễ tân, sổ sách biểu mẫu

b. Trình tự công việc chính và yêu cầu cần thiết

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Diện mạo cá nhân	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.	- Vệ sinh cá nhân sạch sẽ theo đúng quy định. - Tóc, mặt và tay sạch sẽ gọn gàng. - Đồng phục gọn gàng, đúng quy định
2	Khu vực làm việc	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.	- Trang thiết bị đầy đủ hoạt động tốt - Mẫu biểu và dụng cụ văn phòng phẩm đầy đủ và được để đúng nơi quy định. - Khu vực đại sảnh vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng tạo tính thẩm mỹ - Quầy lễ tân vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp các trang thiết bị khoa học, trang trí có tính thẩm mỹ tạo được ấn tượng cho khách
3	Tư thế tác phong	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.	- Tư thế tác phong đứng thẳng dáng hoàng, tự tin, chủ động chào đón khách.
4	Nghiên cứu các tình huống.	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.	- Đọc kỹ các tình huống dưới lớp, đưa ra đáp án. - Thảo luận nhóm để tìm ra cách xử lý tối ưu.
5	Thực hành xử lý tình huống	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.	- Căn cứ vào cách xử lý của các nhóm cả lớp thảo luận.

			<ul style="list-style-type: none"> - Các nhóm căn cứ vào các tình huống đã giải quyết đóng vai nhân viên lễ tân, đóng vai khách tập xử lý các tình huống. - Bình tĩnh, tự tin xử lý các tình huống do khách đề ra trong quá trình nhận đặt buồng cho khách. - Xử lý các tình huống nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ
--	--	--	---

c. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Thực hành xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình làm thủ tục nhận buồng cho khách	<ul style="list-style-type: none"> - Bình tĩnh nghiên cứu kỹ tình huống xảy ra - Nên hết sức kiềm chế, tránh bảo thủ, bực tức hay cáu giận đối với khách. - Tuyệt đối nhân viên lễ tân không được tranh luận với khách. - Tìm phương án giải quyết có hiệu quả nhất - Trường hợp tình huống xảy ra vượt quá quyền hạn giải quyết, nhân viên lễ tân cần nhanh chóng ghi chép lại và báo cho người phụ trách giải quyết. - Nhân viên lễ tân không nên hứa với khách điều gì vượt quá quyền hạn của mình. - Nếu vấn đề không thể giải quyết nhân viên lễ tân phải báo ngay cho khách, tuyệt đối không để khách quá hy vọng và chờ đợi. - Nhân viên lễ tân tránh thái độ im lặng, khách cho rằng nhân viên lễ tân không chú ý những điều họ nói và điều đó càng làm khách bực mình hơn. - Nhân viên lễ tân luôn luôn tỏ ra hết sức thành thật và thiện chí khi giải quyết tình huống.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Trình bày quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách. Hãy nêu tầm quan trọng của việc chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách.
2. Trình bày quy trình làm thủ tục nhận buồng cho các đối tượng khách.

3. Giải quyết tình huống: Khách đã đặt buồng nhưng khi đến khách sạn loại buồng khách đặt đã hết, chỉ còn loại buồng giá cao hơn và thấp hơn.

4. Trình bày quy trình phục vụ hành lý cho khách

BÀI TẬP THỰC HÀNH

- Giới thiệu các loại sổ sách, các biểu mẫu và trang thiết bị tại bộ phận đăng ký khách.
- Giải quyết tình huống thường gặp trong quá trình nhận buồng và đăng ký khách.

C. GHI NHỚ

Sau khi học xong bài người học cần ghi nhớ các nội dung:

- Những công việc cần chuẩn bị trước khi khách đến khách sạn.
- Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho các đối tượng khách.
- Phục vụ hành lý
- Xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình làm thủ tục nhận buồng.

BÀI 5. PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ

Giới thiệu

Bài 5: Phục vụ khách lưu trú sẽ giới thiệu về các dịch vụ và quy trình thực hiện các dịch vụ phục vụ khách trong quá trình lưu trú: dịch vụ bưu điện; bảo quản chìa khóa phòng; dịch vụ ăn uống và dịch vụ bảo quản tư trang và tài sản quý;....

Mục tiêu

Sau khi học xong bài này người học có thể:

- *Kiến thức:*
 - + Liệt kê được các dịch vụ phục vụ khách lưu trú;
 - + Trình bày được trình tự bảo quản chìa khóa buồng cho khách.
- *Kỹ năng:*
 - + Kỹ năng phục vụ dịch vụ bưu điện cho khách hàng theo đúng chuyên môn nghiệp vụ;
 - + Kỹ năng bảo quản tài sản có giá trị cho khách;
 - + Kỹ năng tiếp nhận các yêu cầu của khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ;
 - + Kỹ năng xử lý tài sản thất lạc của khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ;
 - + Kỹ năng giải quyết tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn.

A. NỘI DUNG

1. TÌM HIỂU VỀ DỊCH VỤ PHỤC VỤ BƯU ĐIỆN, DỊCH VỤ ĂN UỐNG

1.1. Kiến thức chuyên môn về dịch vụ phục vụ bưu điện

1.1.1. Quy trình phục vụ điện thoại

Trong thời gian lưu trú tại khách sạn, khách thường sử dụng dịch vụ điện thoại của khách sạn rất nhiều. Do vậy dịch vụ điện thoại trong khách sạn đóng vai trò rất quan trọng trong việc phục vụ khách trong thời gian lưu trú. Để đáp ứng nhu cầu về dịch vụ điện thoại cho khách, nhân viên lễ tân phải sử dụng điện thoại có hiệu quả, có trình độ ngoại ngữ thành thạo để giao tiếp với khách, có chất giọng ngọt ngào, ấm áp, truyền cảm với phong cách tự tin chuyên nghiệp.

Hiện nay các khách sạn không còn sử dụng đồng hồ để theo dõi cước phí gọi điện thoại từ buồng của khách. Máy vi tính của các khách sạn nối với hệ thống tổng đài của khách sạn có thể tự động tính cước cuộc gọi vào tài khoản của khách cùng với các thông tin như nơi gọi, thời gian gọi, số điện thoại khách gọi đi, giá cước của khách sạn ...

Trong khách sạn, điện thoại được sử dụng để phục vụ khách trong việc: phục vụ khách gọi điện thoại ra ngoài, nhận cuộc gọi từ ngoài khách sạn cho khách, báo thức khách ...

Những yêu cầu chung khi nhân viên lễ tân phục vụ dịch vụ bưu điện cho khách bao gồm:

- Tươi cười trước khi nhấc máy điện thoại.
- Có giọng nói ấm áp, truyền cảm rõ ràng.
- Trả lời điện thoại ngay sau hồi chuông quy định.

- Hỏi rõ khách gọi đến số buồng và tên khách cần chuyển điện thoại.
- Không được cung cấp cho khách gọi đến số buồng hoặc những thông tin cá nhân của khách khi chưa có sự đồng ý của khách.
- Luôn có giấy bút để ghi chép thông tin cần thiết.
- Không để khách gọi điện thoại chờ lâu.
- Phải luôn tỏ ra lịch sự, nhã nhặn và kiên nhẫn đối với khách.
- Chờ cho người gọi điện thoại nói hết, không được ngắt lời khi người gọi đang nói.
- Chờ khách gọi đặt ống nghe điện thoại trước.

*** Quy trình phục vụ điện thoại khi có người ngoài gọi điện cho khách**

- Bước 1: Tươi cười nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ khách.
- Bước 2: Lịch sự hỏi tên khách cần gặp, số buồng khách cần gặp, hỏi tên, địa chỉ của khách gọi.
- Bước.3: Thông báo cho khách được gọi về khách gọi, nếu khách được gọi đồng ý thì nói máy cho khách.
- Bước 4: Kết thúc công việc.

*** Một số trường hợp xảy ra khi nhận điện thoại khách gọi**

- *Trường hợp khách đang ở trên buồng.*
 - + Lịch sự hỏi tên khách gọi và yêu cầu chờ.
 - + Thông báo cho khách được gọi về khách gọi.
 - +Thực hiện nói máy cho khách.
- *Trường hợp khách có ở trong buồng nhưng khách không muốn trả lời điện thoại.*
 - + Lịch sự thông báo cho khách gọi biết là khách không có trong buồng.
 - + Nhận nhắn tin nếu khách yêu cầu.
- *Trường hợp khách không có trong buồng nhưng khách ở trong khu vực dịch vụ của khách sạn.*
 - + Lịch sự thông báo cho khách gọi biết khách không có trong buồng nhưng chưa ra khỏi khu vực của khách sạn.
 - + Hỏi khách gọi có cần tìm khách không.
 - + Nêu khách gọi cần tìm phải bảo người gọi chờ và lập tức báo nhân viên vận chuyển hành lý tìm khách ngay.
 - + Nếu khách gọi điện không cần tìm lễ tân có thể nhận tin nhắn nếu khách yêu cầu.
- *Trường hợp khách đã ra khỏi khách sạn.*
 - + Lịch sự thông báo cho khách gọi là khách đã ra khỏi khách sạn.
 - + Hỏi xem khách có muốn nhắn gì không.
 - + Nhận nhắn tin khi khách yêu cầu.

- *Trường hợp khách đã đặt buồng nhưng chưa đến khách sạn.*
 - + Lịch sự thông báo cho khách gọi là khách họ cần tìm chưa đến khách sạn.
 - + Nhận nhắn tin nếu khách yêu cầu.
 - + Chuyển tin nhắn khi khách đến đăng ký nhận buồng.
- *Cách thức thực hiện nhận nhắn tin cho khách.*
 - + Hỏi các thông tin của khách cần gọi như: tên, số buồng và các thông tin khác.
 - + Hỏi các thông tin của khách gọi: tên, địa chỉ cơ quan, số điện thoại liên hệ
 - + Hỏi nội dung tin nhắn.
 - + Lập phiếu nhắn tin.
 - + Nhanh chóng chuyển phiếu tin nhắn cho khách

MESSAGE FORM	
PHIẾU NHẬN TIN NHẮN	
Guest Name Tên khách	:
Room Number Buồng số	:
WHILE YOU WERE OUT	
TRONG LÚC ÔNG (BÀ) RA NGOÀI	
Mr/ Ms Ông (bà)	:
Address Địa chỉ	:
Phone Number Số điện thoại:
Telephoned gọi đến <input type="checkbox"/>	Want to see you Muốn gặp ông (bà) <input type="checkbox"/>
Will call again Sẽ gọi lại <input type="checkbox"/>	Urgent Khẩn cấp <input type="checkbox"/>
Message Nhắn lại:	
.....	
Date Ngày:	Time Giờ:..... Taken by Người nhận:.....

1.1.2. Quy trình báo thức khách

Một số khách lưu trú tại khách sạn, do có yêu cầu chính xác về giờ giấc hoặc một số lý do khác, cho nên thường xuyên yêu cầu nhân viên lễ tân báo thức khách. Khi nhận được yêu cầu báo thức của khách, nhân viên lễ tân phải ghi chép chính xác đầy đủ các thông tin như: thời gian báo thức, số buồng của khách, hình thức báo thức. Nhân viên tổng đài cần phải chú ý tránh tình trạng quên báo thức khách vì có thể xảy ra những hậu quả lớn như khách bị lỡ các cuộc họp, lỡ chuyến bay hoặc tai hại hơn nữa là thiệt hại về tài chính vì đã bỏ lỡ những hợp đồng làm ăn lớn, làm cho khách bức bối và không bao giờ trở lại khách sạn nữa, thậm chí khách sạn còn phải bồi thường cả thiệt hại về mặt tài chính cho khách.

**** Quy trình tiếp nhận và báo thức khách***

- *Quy trình tiếp nhận báo thức khách:*
 - + Bước 1 : Chào khách và gợi ý giúp đỡ khách.

+ Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu báo thức và hỏi các thông tin: họ tên khách, số buồng và thời gian báo thức, hình thức báo thức và ghi vào phiếu nhận báo thức.

+ Bước 3: Nhắc lại cho khách nghe mọi thông tin về yêu cầu báo thức của khách.

+ Bước 4: Ghi vào sổ giao ca để ca sau lưu ý báo thức khách.

- *Quy trình thực hiện báo thức khách*

+ Quy trình thực hiện báo thức trực tiếp:

Bước 1: Gõ cửa buồng khách, chờ khách ra mở cửa.

Bước 2: Chào khách, xưng danh và tên bộ phận.

Bước 3: Thông báo cho khách thời gian hiện thời.

Bước 4: Chúc khách một ngày tốt lành.

Bước 5: Quay về vị trí và vào sổ sách.

+ Quy trình thực hiện báo thức bằng điện thoại:

Bước 1: Chào khách, xưng danh và tên bộ phận.

Bước 2: Thông báo thời gian hiện thời.

Bước 3: Chờ khách trả lời.

Bước 4: Chào khách, chúc khách một ngày tốt lành và cúp máy.

+ Báo thức bằng chuông tự động: Hình thức báo thức này thường được áp dụng ở các khách sạn lớn có hệ thống máy vi tính. Khi nhận được yêu cầu báo thức của khách nhân viên lấy các thông tin về tên, số buồng, giờ khách yêu cầu báo thức... Nhân viên lễ tân cài đặt vào hệ thống báo thức tự động trên máy vi tính và máy vi tính sẽ báo thức khách theo đúng giờ đã cài đặt.

* ***Phiếu nhận báo thức, sổ báo thức khách***

- *Phiếu nhận báo thức*

PHIẾU NHẬN BÁO THỨC

Date Ngày:.....

Taken by Người lập:.....

STT	Số buồng	Thời gian	Ghi chú
1			
2			
3			
4			

- *Sổ nhận báo thức khách*

SỔ NHẬN BÁO THỨC KHÁCH

Ngày tháng..... năm 20....

Số buồng	Giờ báo thức				Hình thức báo thức	Nhân viên thực hiện
	5h	5h30	6h	Các giờ khác		

1.1.3. Giao, nhận, chuyển thư từ, bưu phẩm, fax.....

* **Giao nhận, chuyển và gửi thư cho khách.**

- *Giao nhận và chuyển thư cho khách:*

- + Đóng dấu thời gian ngày tháng nhận lên bì thư.
- + Ghi vào sổ nhận thư.
- + Lễ tân và nhân viên bưu điện ký vào sổ nhận thư.
- + Phân loại thư (thư của khách, các bộ phận).
- + Nhanh chóng chuyển thư cho khách và yêu cầu khách ký nhận.

- *Một số tình huống xảy ra khi giao nhận và chuyển thư cho khách.*

- + Trường hợp khách đã trả bùồng rời khách sạn có thư gửi đến:

Trường hợp khách để lại địa chỉ nhân viên lễ tân sẽ gửi thư nhận được theo địa chỉ khách để lại.

Trường hợp khách không để lại địa chỉ nhân viên lễ tân có thể giữ lại thư để bùồng trường hợp khách quay trở lại lấy thư hoặc gửi thư lại cho người gửi (sau một thời gian nhất định).

+ Trường hợp thư gửi đến cho khách đã đặt bùồng nhưng chưa làm thủ tục đăng ký khách sạn:.

Làm thủ tục nhận thư bình thường.

Cất thư vào hồ sơ đăng ký của khách.

Chuyển thư cho khách khi khách đến làm thủ tục đăng ký khách sạn.

- *Gửi thư cho khách:*

- + Đề nghị khách cho biết nơi gửi và hình thức gửi.
- + Thoả thuận và yêu cầu khách thanh toán cước phí bưu điện.
- + Nhanh chóng gửi thư cho khách.

- *Nhận và gửi thư điện tử cho khách*

+ Nhận thư điện tử:

Kiểm tra 3 lần một ngày xem có thư điện tử gửi tới khách sạn không.

In thư điện tử cho khách.

Phân loại thư điện tử theo địa chỉ.

Cho thư điện tử vào phong bì chuyển cho khách ngay

- + Gửi thư điện tử cho khách

Đề nghị khách cung cấp tên người nhận, địa chỉ hộp thư điện tử (E- mail)

Đánh nội dung thư và thực hiện gửi thư cho khách.

Tính cước phí, lập phiếu thanh toán dịch vụ và chuyển cho bộ phận thu ngân.

Giao nhận, chuyển và gửi bưu phẩm cho khách

- Giao nhận, chuyển bưu phẩm cho khách
- + Đóng dấu thời gian và ngày tháng nhận bưu phẩm.
- + Ghi vào sổ nhận bưu phẩm.
- + Lễ tân và nhân viên bưu điện ký vào sổ nhận bưu phẩm.
- + Phân loại bưu phẩm.
- + Bảo quản bưu phẩm.
- + Nhanh chóng chuyển bưu phẩm cho khách và yêu cầu khách ký nhận.
- Gửi bưu phẩm cho khách
- + Đề nghị khách cho biết nơi gửi.
- + Thoả thuận và yêu cầu khách thanh toán cước phí bưu điện.
- + Nhanh chóng gửi bưu phẩm cho khách.

*** Nhận, chuyển fax giúp khách**

- *Nhận fax giúp khách*

Nhiều khách lưu trú tại khách sạn với mục đích công vụ, kinh doanh... do vậy khách cần trao đổi các văn bản khi cần thiết, vì thế fax là phương tiện liên lạc rất hữu hiệu. Hiện nay ở các khách sạn máy fax đã được trang bị để phục vụ khách khi khách có nhu cầu. Khi nhận fax cho khách nhân viên lễ tân cần thực hiện:

- + Kiểm tra số trang fax.
- + Phân loại fax của khách sạn và của khách.
- + Ghi các thông tin về fax vào sổ nhận fax.
- + Phân loại fax của từng khách, cho vào phong bì, chuyển ngay cho khách và yêu cầu khách ký nhận.

- *Một số tình huống có thể xảy ra khi nhận fax cho khách.*

+ Trường hợp khách đã huỷ đặt buồng hoặc không tới khách sạn, khách đã thanh toán trả buồng rồi khách sạn... lễ tân ghi rõ vào góc cuối của trang fax này gửi trả người gửi.

+ Trường hợp khách đặt buồng nhưng chưa tới khách sạn nhân viên lễ tân lưu những trang fax vào hồ sơ đặt buồng của khách, khi khách tới khách sạn làm thủ tục đăng ký khách sạn nhân viên lễ tân giao lại cho khách.

+ Trường hợp số lượng trang fax bị thiếu nhân viên lễ tân báo cho người nhận fax biết, sau đó nhân viên nhận fax gọi điện báo cho nơi gửi về trang fax bị thiếu.

+ Trường hợp fax gửi nhầm địa chỉ thì ghi fax gửi nhầm địa chỉ vào góc cuối trang fax và chuyển fax cho nơi gửi.

- *Gửi fax giúp khách.*
 - + Thông báo với khách mức giá gửi fax.
 - + Kiểm tra số trang fax khách cần gửi.
 - + Nhanh chóng gửi fax cho khách, lần lượt gửi các trang fax cho khách tới trang cuối cùng, tránh gửi fax thiếu trang cho khách.
 - + Lập phiếu thanh toán dịch vụ gửi fax và yêu cầu khách ký nhận.
 - *Cách thức gửi fax:*
 - + Úp mặt giấy có chữ lên máy fax.
 - + Thực hiện bấm số gửi fax cho khách.
- Ví dụ:* Gửi fax đi nước ngoài, lễ tân bấm 00 + mã nước + mã vùng + số fax
 Gửi fax đi các tỉnh, lễ tân bấm 0 + mã vùng + số fax

1.2. Thực hành dịch vụ phục vụ bưu điện

1.2.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.
- Thiết bị dụng cụ: Quầy lễ tân, điện thoại, máy vi tính, máy fax, mẫu biểu, sổ sách, phong bì...

1.2.2. Trình tự thực hiện

- a. *Kiểm tra phòng thực hành, quầy lễ tân, sổ sách biểu mẫu*
- b. *Trình tự công việc chính và yêu cầu cần thiết*

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Quy trình phục vụ điện thoại	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách	<ul style="list-style-type: none"> - Cần thận chu đáo khi phục vụ khách dịch vụ phục vụ bưu điện. - Khi giao tiếp bằng điện thoại bình tĩnh, tự tin, nhắc máy theo đúng quy định của khách sạn. - Chú ý lắng nghe và tìm hiểu các thông tin khách yêu cầu khi phục vụ dịch vụ bưu điện - Giọng nói rõ ràng, truyền cảm theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

2	Quy trình báo thức khách	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, điện thoại, mẫu biểu sổ sách...	<ul style="list-style-type: none"> - Chăm thận, chu đáo khi phục vụ báo thức khách - Khi giao tiếp bình tĩnh, tự tin, nhắc máy theo đúng quy định của khách sạn. - Tìm hiểu kỹ các thông tin khách yêu cầu báo thức. - Ghi lại nhanh, chính xác các thông tin khách yêu cầu vào sổ báo thức. - Nhắc lại các thông tin cẩn thận để khách kiểm tra. - Đúng giờ khách yêu cầu nhân viên lễ tân phải thực hiện báo thức khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ
3	Giao, nhận, chuyển thư từ bưu phẩm tin nhắn, fax...	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, điện thoại, mẫu biểu sổ sách, phong bì	<ul style="list-style-type: none"> - Chăm thận chu đáo khi giao, nhận, chuyển thư từ, bưu phẩm, tin nhắn, fax... cho khách. Trường hợp nhận cho khách nhân viên phải kiểm tra, phân loại, vào sổ theo dõi cẩn thận. - Trường hợp giao cho khách chu đáo, cẩn thận, yêu cầu khách ký nhận.

c. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Quy trình phục vụ điện thoại	<p><i>Quy trình phục vụ điện thoại khi có người ngoài gọi điện cho khách</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bước 1: Tươi cười nhắc máy chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ khách. - Bước 2: Lịch sự hỏi tên khách cần gặp, số buồng khách cần gặp, hỏi tên, địa chỉ của khách gọi. - Bước 3: Thông báo cho khách được gọi về khách gọi, nếu khách được gọi đồng ý thì nói máy cho khách. - Bước 4: Kết thúc công việc

<p>Quy trình báo thức khách</p>	<p><i>* Quy trình tiếp nhận và báo thức khách</i></p> <ul style="list-style-type: none"> + Bước 1: Chào khách và gợi ý giúp đỡ khách. + Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu báo thức và hỏi các thông tin: họ tên khách, số buồng và thời gian báo thức, hình thức báo thức và ghi vào phiếu nhận báo thức. + Bước 3: Nhắc lại cho khách nghe mọi thông tin về yêu cầu báo thức của khách. + Bước 4: Ghi vào sổ giao ca để ca lưu ý báo thức khách. <p><i>* Quy trình thực hiện báo thức khách</i></p> <p>- Quy trình thực hiện báo thức trực tiếp:</p> <ul style="list-style-type: none"> +Bước 1: Gõ cửa buồng khách, chờ khách ra mở cửa. +Bước 2: Chào khách, xưng danh và tên bộ phận. +Bước 3: Thông báo cho khách thời gian hiện thời. +Bước 4: Chúc khách một ngày tốt lành. +Bước 5: Quay về vị trí và vào sổ sách. <p>- Quy trình thực hiện báo thức bằng điện thoại:</p> <ul style="list-style-type: none"> +Bước 1: Chào khách, xưng danh và tên bộ phận. +Bước 2: Thông báo thời gian hiện thời. +Bước 3: Chờ khách trả lời. +Bước 4: Chào khách, chúc khách một ngày tốt lành và cúp máy. <p>- Báo thức bằng chuông tự động: Hình thức báo thức này thường được áp dụng ở các khách sạn lớn có hệ thống máy vi tính. Khi nhận được yêu cầu báo thức của khách nhân viên lấy các thông tin về tên, số buồng, giờ khách yêu cầu báo thức... Nhân viên lễ tân cài đặt vào hệ thống báo thức tự động trên máy vi tính và máy vi tính sẽ báo thức khách theo đúng giờ đã cài đặt</p>
<p>Giao, nhận, chuyển thư từ bưu phẩm, tin nhắn, fax...</p>	<p><i>* Giao nhận, chuyển và gửi thư cho khách.</i></p> <p>- Giao nhận và chuyển thư cho khách:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Đóng dấu thời gian ngày tháng nhận lên bì thư. + Ghi vào sổ nhận thư. + Lễ tân và nhân viên bưu điện ký vào sổ nhận thư. + Phân loại thư (thư của khách, các bộ phận).

	<ul style="list-style-type: none"> + Nhanh chóng chuyển thư cho khách và yêu cầu khách ký nhận. - <i>Gửi thư cho khách:</i> + Đề nghị khách cho biết nơi gửi và hình thức gửi. + Thoả thuận và yêu cầu khách thanh toán cước phí bưu điện. + Nhanh chóng gửi thư cho khách. * <i>Nhận và gửi thư điện tử cho khách</i> - Nhận thư điện tử: + Kiểm tra 3 lần một ngày xem có thư điện tử gửi tới khách sạn không. + In thư điện tử cho khách. + Phân loại thư điện tử theo địa chỉ + Cho thư điện tử vào phong bì chuyển cho khách ngay. - Gửi thư điện tử cho khách + Đề nghị khách cung cấp tên người nhận, địa chỉ hộp thư điện tử (email) + Đánh nội dung thư và thực hiện gửi thư cho khách. + Tính cước phí, lập phiếu thanh toán dịch vụ và chuyển cho bộ phận thu ngân. * <i>Giao nhận, chuyển và gửi bưu phẩm cho khách.</i> - Giao nhận, chuyển bưu phẩm cho khách + Đóng dấu thời gian và ngày tháng nhận bưu phẩm. + Ghi vào sổ nhận bưu phẩm. + Lễ tân và nhân viên bưu điện ký vào sổ nhận bưu phẩm + Phân loại bưu phẩm. + Bảo quản bưu phẩm. + Nhanh chóng chuyển bưu phẩm cho khách và yêu cầu khách ký nhận. - Gửi bưu phẩm cho khách + Đề nghị khách cho biết nơi gửi. + Thoả thuận và yêu cầu khách thanh toán cước phí bưu điện. + Nhanh chóng gửi bưu phẩm cho khách. - Nhận fax giúp khách
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> + Kiểm tra số trang fax. + Phân loại fax của khách sạn và của khách. + Ghi các thông tin về fax vào sổ nhận fax. + Phân loại fax của từng khách, cho vào phong bì, chuyển ngay cho khách và yêu cầu khách ký nhận - Gửi fax giúp khách. + Thông báo với khách mức giá gửi fax. + Kiểm tra số trang fax khách cần gửi. + Nhanh chóng gửi fax cho khách, lần lượt gửi các trang fax cho khách tới trang cuối cùng, tránh gửi fax thiếu trang cho khách. + Lập phiếu thanh toán dịch vụ gửi fax và yêu cầu khách ký nhận.
--	--

1.2.3. Các dạng sai sót và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Giao tiếp nhỏ chưa rõ ràng mạch lạc	Chưa chú ý đến công việc.	Nghiên cứu quy trình phục vụ dịch vụ bưu điện, dựa vào quy trình dịch vụ phục vụ bưu điện chuẩn bị bài hội thoại.
2	Ghi chưa đúng các thông tin vào biểu mẫu, sổ sách	Chưa chú ý đến công việc.	Chuẩn bị tốt các mẫu biểu sổ sách, khi phục vụ dịch vụ bưu điện cần chú ý đến các thông tin về khách hàng

1.3. Quy trình tiếp nhận nhu cầu ăn uống của khách ăn tại khách sạn

Trong thời gian lưu trú tại khách sạn, khách thường có nhu cầu ăn uống tại nhà hàng khách sạn. Vì thế nhân viên lễ tân nắm lấy cơ hội đó để giới thiệu với khách về dịch vụ ăn uống trong khách sạn nhằm thực hiện chức năng bán sản phẩm. Để làm tốt công việc này, nhân viên lễ tân phải có những hiểu biết cơ bản về thực đơn các món ăn trong khách sạn cũng như phong tục tập quán, văn hoá ẩm thực của khách để giới thiệu với khách.

Nhân viên lễ tân cần tiếp nhận nhu cầu ăn uống của khách theo trình tự sau:

- Bước 1: Nhân viên lễ tân giới thiệu sơ bộ các kiểu phục vụ tại khách sạn. Sau đó, nhân viên lễ tân hỏi khách ăn theo thực đơn nào: khách ăn chọn món hay theo thực đơn cố định của khách sạn.

+ Nếu khách ăn chọn món hay đặt bữa ăn theo yêu cầu thì lễ tân chỉ việc giới thiệu cho khách biết vị trí và thời gian đóng, mở cửa của nhà hàng để khách có thể đến nhà hàng và tự lựa chọn món.

+ Nếu khách ăn theo thực đơn cố định (về mức giá, về số lượng món) thì nhân viên lễ tân thực hiện tiếp theo các bước sau.

- Bước 2: Giới thiệu thực đơn và hỏi khách lựa chọn loại thực đơn nào và mức giá cho bữa ăn hay suất ăn đó.

- Bước 3: Hỏi các yêu cầu cụ thể của khách:

+ Thời gian ăn của khách (hỏi khách bắt đầu ăn từ bữa nào?)

+ Số suất ăn và số bữa ăn của khách.

+ Yêu cầu về vị trí địa điểm ăn của khách: Khách muốn ăn tại buồng hay tại nhà hàng khách sạn; khách có yêu cầu về vị trí bàn ăn hay không.

+ Khẩu vị ăn của khách (chế độ ăn kiêng, yêu cầu đặc biệt của khách).

+ Hình thức thanh toán: Thanh toán ngay sau bữa ăn hay ký nợ, thanh toán khi trả buồng.

- Bước 4: Nhắc lại các thông tin đặt ăn của khách

- Bước 5: Chào và chúc khách.

- Bước 6: Cập nhật các thông tin vào sổ đặt ăn và thông báo cho các bộ phận bếp, bàn, bar để chuẩn bị kịp thời phục vụ khách.

1.4. Đặt chỗ nhà hàng giúp khách

Nếu khách có nhu cầu ăn uống ở các nhà hàng trong thành phố hoặc xung quanh địa bàn khách sạn, nhân viên bộ phận đồng nhất cần chọn những nhà hàng có chất lượng phục vụ tốt, thức ăn tươi ngon, vệ sinh, giá cả phải chăng để giới thiệu và đặt chỗ cho khách. Bộ phận đồng nhất cần có danh sách các nhà hàng ăn có độ tin cậy cao về chất lượng phục vụ và món ăn đa dạng để kịp thời đáp ứng nhu cầu của khách. Khi có nhu cầu đặt chỗ nhà hàng, khách cần cung cấp cho nhân viên lễ tân những thông tin sau:

- Loại thức ăn khách yêu cầu.

- Số lượng khách ăn

- Ngày giờ ăn

- Giá tiền cho một bữa ăn

- Vị trí bàn ăn

- Nhu cầu về phương tiện đưa đón

- Các yêu cầu đặc biệt khác.

2. BẢO QUẢN TÀI SẢN CÓ GIÁ TRỊ CHO KHÁCH

2.1. Kiến thức chuyên môn

2.1.1. Bảo quản tài sản quý của khách

Khi nhận bảo quản tài sản quý của khách nhân viên lễ cần thực hiện một số công việc sau:

- Tiếp nhận yêu cầu gửi tài sản của khách
- Yêu cầu khách ghi tên, số buồng và kê khai các tài sản khách muốn gửi
- Cho tài sản của khách vào két và cùng khách khóa két
- Giao chìa khóa cá nhân cho khách, nhắc nhở khách giữ chìa khóa cẩn thận và thông báo cho khách biết quy định của khách sạn đối với việc chìa khóa bị thất lạc
- Phát hành thẻ sử dụng két an toàn cho khách
- Ghi các tài sản của khách vào sổ bảo quản tài sản cho khách
- Khi giao lại tài sản yêu cầu khách trình và kiểm tra thẻ sử dụng két an toàn trước khi giao tài sản cho khách. Cùng với khách mở két lấy tài sản, yêu cầu khách ký và nhận đủ số tài sản gửi khách sạn, đề nghị khách trả lại chìa khóa két

2.1.2. Bảo quản hành lý của khách

- Nhận hành lý khách gửi
 - + Ghi vào sổ nhận hành lý số hành lý khách gửi và yêu cầu khách ký nhận
 - + Lập phiếu biên nhận hành lý
 - + Treo một nửa phiếu biên nhận vào hành lý khách gửi
 - + Giao một nửa phiếu còn lại và nhắc nhở giữ gìn cẩn thận
 - + Chuyển hành lý vào kho và bảo quản cẩn thận
- Trả lại hành lý cho khách
 - + Yêu cầu khách xuất trình và kiểm tra lại phiếu biên nhận hành lý đã trao cho khách
 - + Giao hành lý cho khách và yêu cầu khách kiểm tra
 - + Yêu cầu khách ký sổ đã nhận lại hành lý

*** Xử lý một số tình huống xảy ra khi bảo quản hành lý và bảo quản tài sản quý của khách**

- Khách làm mất biên nhận gửi tài sản quý hoặc hành lý:
 - + Báo cho người phụ trách biết sự việc trên
 - + Xác minh rõ về khách trước khi giao tài sản hoặc hành lý cho khách
 - + Yêu cầu khách viết giấy cam đoan đã nhận tài sản hoặc hành lý
- Khách làm mất chìa khóa két
 - + Báo cho người phụ trách về vụ việc trên
 - + Thông báo cho khách về việc phá két và phí tổn khách phải bồi thường
- Khách gửi tài sản quý ủy quyền cho người khác lấy tài sản quý

- + Báo cho người phụ trách biết về sự việc trên
- + Kiểm tra kỹ giấy ủy quyền cùng với giấy tờ tùy thân của người được ủy quyền và ghi lại tên người được ủy quyền và số giấy tờ tùy thân
- + Yêu cầu người được ủy quyền ký vào sổ nhận tài sản quý hoặc hành lý

2.2. Thực hành bảo quản tài sản có giá trị cho khách

2.2.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.
- Thiết bị dụng cụ: Quầy lễ tân, két an toàn, phong bao, mẫu biểu sổ sách, phong bì...

2.2.2. Trình tự thực hiện

a. Kiểm tra phòng thực hành, quầy lễ tân, sổ sách biểu mẫu

b. Trình tự công việc chính và yêu cầu cần thiết

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Bảo quản hành lý cho khách	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, vali, túi sách, mẫu biểu sổ sách	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị tốt diện mạo cá nhân, tư thế tác phong, khu vực làm việc. - Bình tĩnh, tự tin, tiếp nhận hành lý của khách nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ. - Cập nhật các thông tin của khách vào phiếu và vào sổ nhanh, chính xác. - Bảo quản tốt hành lý của khách gửi, tránh để xảy ra hư hỏng, mất hành lý của khách. - Khi trả lại hành lý của khách phải làm nhanh, cẩn thận, tránh hiện tượng trả không đúng hành lý cho khách. - Yêu cầu khách kiểm tra khi khách nhận lại hành lý khách gửi, yêu cầu khách ký nhận cẩn thận khi khách lấy lại hành lý khách gửi.

2	Bảo quản tài sản quý cho khách	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, két an toàn, phong bì, mẫu biểu sổ sách	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị tốt diện mạo cá nhân tư thế tác phong, khu vực làm việc. - Bình tĩnh, tự tin, tiếp nhận tài sản khách gửi nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ. - Cập nhật các thông tin của khách vào phiếu và vào sổ nhanh chính xác. - Bảo quản tốt tài sản của khách gửi, tránh để xảy ra hư hỏng, mất tài sản của khách. - Khi trả lại tài sản của khách phải làm nhanh, cẩn thận, tránh hiện tượng trả không đúng tài sản cho khách. - Yêu cầu khách kiểm tra khi khách nhận lại tài sản khách gửi, yêu cầu khách ký nhận cẩn thận khi khách lấy lại tài sản khách gửi
---	--------------------------------	--	---

c. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Quy trình bảo quản tài sản quý cho khách (Sử dụng két an toàn đặt tại quầy lễ tân)	<p><i>Quy trình bảo quản tài sản quý cho khách (Sử dụng két an toàn đặt tại quầy lễ tân)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bước 1: Chào khách, tiếp nhận yêu cầu của khách, yêu cầu khách ghi tên, số buồng và kê khai tài sản khách gửi vào bản kê khai.. - Bước 2: Đẻ tài sản vào két và cùng khách khoá két. - Bước 3: Giao chìa khoá thứ hai cho khách, nhắc khách giữ chìa khoá cẩn thận và thông báo quy định của khách sạn đối với chìa khoá bị thất lạc. - Bước 4: Giao cho khách thẻ sử dụng két an toàn, nhắc khách giữ thẻ sử dụng két an toàn cẩn thận và nhắc khách khi nào lấy lại tài sản phải đưa cho nhân viên lễ tân thẻ sử dụng két an toàn và chìa khoá mở két.

Quy trình bảo quản tài sản quý cho khách (Phong bao tài sản)	<p><i>Quy trình nhận bảo quản tài sản quý cho khách (Phong bao tài sản)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bước 1: Khi nhận tài sản của khách nhanh chóng kiểm nhận và đưa cho khách một chiếc phong bao chắc chắn. - Bước 2: Khách sẽ tự cho tài sản vào phong bao, ký nhận niêm phong. - Bước 3: Nhân viên thu ngân sẽ viết sổ buồng, tên khách lên phong bao, sau đó nhân viên thu ngân sẽ cất phong bao vào hệ thống kết an toàn của khách sạn. - Bước 4: Vào sổ tài sản ký gửi. - Bước 5: Nhân viên thu ngân sẽ giao giấy biên nhận và nhắc khách giữ gìn cẩn thận.
--	---

2.2.3. Các dạng sai sót và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Tiếp nhận yêu cầu bảo quản tài sản quý cho khách (Sử dụng kết an toàn đặt tại quầy lễ tân)	Do chưa tự tin, thực hiện các thao tác bảo quản tài sản quý cho khách (Sử dụng kết an toàn đặt tại quầy lễ tân) chưa đúng với quy trình	Nghiên cứu kỹ quy trình bảo quản tài sản quý cho khách (Sử dụng kết an toàn đặt tại quầy lễ tân). Dựa vào quy trình chuẩn bị bài hội thoại.
2	Quy trình bảo quản tài sản quý cho khách (Phong bao tài sản)	Do chưa tự tin, thực hiện các thao tác bảo quản tài sản quý cho khách (Phong bao tài sản) chưa đúng với quy trình	Nghiên cứu kỹ quy trình bảo quản tài sản quý cho khách (Phong bao tài sản). Dựa vào quy trình chuẩn bị bài hội thoại.

3. THỰC HÀNH ĐÓNG VAI NHÂN VIÊN LỄ TÂN TIẾP NHẬN CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH

3.1. Kiến thức chuyên môn

3.1.1. Tiếp nhận và đáp ứng yêu cầu ăn uống tại chỗ cho khách

Trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn, khách thường sử dụng dịch vụ ăn uống trong khách sạn, ngược lại một số khách ở ngoài khách sạn có thể vào ăn uống trong khách sạn. Vì vậy, nhân viên lễ tân có vai trò rất quan trọng trong việc giới thiệu, tư vấn cho khách lựa chọn thực đơn phù hợp với khách, muốn tư vấn thực đơn cho khách lựa chọn phù hợp, nhân viên lễ tân phải có am hiểu về cách chế biến món ăn, cách phục vụ của nhà hàng cũng như phong tục tập quán, văn hoá ẩm thực của khách...

*** Quy trình tiếp nhận nhu cầu ăn uống tại chỗ cho khách:**

- Bước 1: Chào khách, giới thiệu sơ bộ các kiểu phục vụ tại khách sạn, hỏi khách ăn thực đơn nào: khách ăn chọn món hay theo thực đơn cố định của khách sạn.

+ Nếu khách ăn chọn món hay đặt bữa ăn theo yêu cầu, lễ tân chỉ việc giới thiệu cho khách biết vị trí của nhà hàng, thời gian đóng cửa, mở cửa để khách có thể đến nhà hàng và tự lựa chọn món.

+ Nếu khách ăn theo thực đơn cố định (về mức giá, về số lượng món) nhân viên lễ tân thực hiện các bước tiếp theo.

- Bước 2: Giới thiệu thực đơn và hỏi khách lựa chọn thực đơn nào và tiêu chuẩn ăn là bao nhiêu tiền/suất hoặc một bữa.

- Bước 3: Hỏi các yêu cầu cụ thể của khách

+ Thời gian ăn của khách.

+ Hình thức phục vụ.

+ Số lượng suất ăn hoặc số bữa ăn của khách.

+ Nơi ăn của khách: khách muốn ăn tại buồng riêng hay tại nhà hàng của khách sạn. Khách có yêu cầu về vị trí bàn ăn hay không.

+ Hỏi khẩu vị ăn của khách (chế độ ăn kiêng, yêu cầu đặc biệt của khách)

+ Hình thức thanh toán: thanh toán ngay sau bữa ăn hay ký nợ.

- Bước 4: Nhắc lại các (hông tin đặt ăn của khách.

- Bước 5: Chào và chúc khách.

- Bước 6: Cập nhật các thông tin vào sổ đặt ăn của khách, thông báo cho các bộ phận bàn, bar, bếp để phối hợp chuẩn bị phục vụ khách

3.1.2. Tổ chức tham quan du lịch cho khách

Trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn, khách có nhiều nhu cầu khác nhau trong đó nhiều khách có nhu cầu đi tham quan du lịch. Nhân viên lễ tân có nhiệm vụ tiếp nhận các yêu cầu của khách. Nếu khách muốn đi du lịch tới các khu vực xa khách sạn, phải chọn cho khách các hãng du lịch có uy tín, hướng dẫn viên có kinh nghiệm, giỏi về nghiệp vụ hướng dẫn, giỏi ngoại ngữ. Trường hợp khách có ít thời gian, khách muốn tham quan thành phố, nhân viên lễ tân phải tư vấn cho khách các điểm tham quan phù hợp với thời gian và yêu cầu của khách, khi nhận được yêu cầu tham quan du lịch của khách, nhân viên lễ tân phải nắm vững những thông tin sau:

- Ghi lại những thông tin cần thiết như:

+ Tên khách, số buồng của khách.

+ Số lượng khách tham quan, thời gian tham quan (bao giờ, bao lâu)

- Gợi ý các địa điểm tham quan cho khách và ghi lại sự lựa chọn của khách.

- Xác định yêu cầu về phương tiện đi lại mà khách lựa chọn, cách thức tổ chức chuyến đi.

- Giá dịch vụ tham quan du lịch và các quyền lợi khách được hưởng.

- Lịch trình, thời gian xuất phát và kết thúc của chuyến tham quan du lịch.

- Trường hợp khách sạn có dịch vụ tổ chức tham quan du lịch, nhân viên lễ tân thông báo lại cho bộ phận tổ chức tham quan du lịch của khách sạn.
- Trường hợp khách sạn không có dịch vụ tổ chức tham quan du lịch, nhân viên sẽ tư vấn cho khách hãng lữ hành có uy tín, có mối quan hệ với khách sạn để giúp khách tổ chức chuyến đi.

3.1.3. Dịch vụ mua vé máy bay cho khách

Nếu khách có nhu cầu mua vé máy bay nhân viên lễ tân cần hỏi khách những thông tin sau:

- Tên khách, số buồng của khách.
- Địa điểm nơi khách đến.
- Thời gian xuất phát.
- Số lượng vé.
- Loại vé.
- Các yêu cầu đặc biệt về chỗ ngồi.
- Sau đó nhân viên lễ tân chuyển những thông tin trên cho bộ phận dịch vụ của khách sạn, bộ phận này sẽ liên hệ mua vé giúp khách. Muốn phục vụ khách nhanh, chu đáo, bộ phận dịch vụ của khách sạn phải có mối quan hệ với các hãng hàng không cập nhật thông tin hàng ngày để phục vụ khách một cách nhanh nhất và chu đáo nhất.

3.1.4. Dịch vụ đặt buồng khách sạn giúp khách

Một số khách đang lưu trú tại khách sạn có thể nhờ nhân viên lễ tân đặt buồng khách sạn khác cho chuyến đi tiếp theo. Để thực hiện tốt công việc này, nhân viên lễ tân cần đề nghị khách cung cấp những thông tin sau:

- Thời gian khách lưu trú.
- Loại buồng và số lượng buồng.
- Các yêu cầu đặc biệt về buồng.
- Giới thiệu cho khách một số khách sạn để khách lựa chọn.
- Thông báo giá buồng cho khách.
- Hỏi khách về nhu cầu phương tiện đưa đón khách.

Sau khi tìm hiểu các thông tin trên nhân viên lễ tân thông báo cho khách tên, địa chỉ và số điện thoại của khách sạn đã đặt, đồng thời thông báo những yêu cầu của khách sạn đó cho khách (Ví dụ: khách sạn đó yêu cầu khách đặt buồng có đảm bảo)

3.1.5. Dịch vụ thuê xe cho khách

Trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn, nhiều khách có nhu cầu thuê xe, nhân viên ở bộ phận phục vụ khách sẽ tiếp nhận nhu cầu của khách. Nếu khách sạn có xe cho khách thuê thì làm thủ tục cho khách thuê. Nếu khách sạn không có dịch vụ cho thuê xe, nhân viên ở bộ phận này phải có mối quan hệ và địa chỉ của các hãng cho thuê xe có uy tín, lái xe có tay nghề cao, chất lượng xe tốt, giá cả phải chăng để thuê xe giúp khách. Khi khách có nhu cầu thuê xe nhân viên cần tìm hiểu một số thông tin sau:

- Chào khách, hỏi yêu cầu của khách.
- Hỏi tên khách và số buồng của khách.
- Loại xe khách muốn thuê.
- Thời gian sử dụng xe.
- Hỏi xem khách có cần lái xe hay không.
- Thông báo giá thuê xe và các thủ tục thuê xe.
- Thông báo thời gian và địa điểm đón khách

3.2. Thực hành đóng vai nhân viên lễ tân tiếp nhận các yêu cầu của khách

3.2.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân
- Thiết bị dụng cụ: Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, điện thoại, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách, tài liệu quảng cáo...

3.2.2. Trình tự thực hiện

a. Kiểm tra phòng thực hành, quầy lễ tân, mẫu biểu sổ sách

b. Trình tự tiến hành

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Tiếp nhận nhu cầu ăn uống tại chỗ cho khách	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, thực đơn của khách sạn, mẫu biểu sổ sách	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị tốt diện mạo cá nhân, tư thế tác phong, khu vực làm việc. - Bình tĩnh, tự tin, tiếp nhận nhu cầu ăn uống tại chỗ của khách nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ. - Cập nhật các thông tin của khách vào phiếu và vào sổ nhanh, chính xác. - Phối hợp tốt với các bộ phận có liên quan để phục vụ tốt nhu cầu ăn uống tại chỗ của khách
2	Tổ chức tham quan du lịch cho khách	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, lịch trình các tour du lịch, mẫu biểu sổ sách	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị tốt diện mạo cá nhân, tư thế tác phong, khu vực làm việc. - Bình tĩnh, tự tin giới thiệu và tiếp nhận nhu cầu tham quan du lịch cho khách nhanh,

			<p>chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cập nhật các thông tin của khách vào phiếu và vào sổ nhanh, chính xác. - Phối hợp với các bộ phận có liên quan và các công ty lưu hành để phục vụ tốt nhu cầu của khách
3	Dịch vụ mua vé máy bay cho khách	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, lịch trình bay của các hãng hàng không, mẫu biểu sổ sách	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị tốt diện mạo cá nhân, tư thế tác phong, khu vực làm việc. - Bình tĩnh, tự tin, giới thiệu và tiếp nhận nhu cầu mua vé máy bay cho khách nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ. - Cập nhật các thông tin của khách vào phiếu và vào sổ nhanh, chính xác. - Phối hợp với các bộ phận có liên quan và các hãng hàng không để phục vụ tốt nhu cầu của khách.
4	Dịch vụ đặt buồng khách sạn giúp khách	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, các thông tin của các khách sạn, mẫu biểu sổ sách.	<p>Chuẩn bị tốt diện mạo cá nhân, tư thế tác phong, khu vực làm việc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bình tĩnh, tự tin, giới thiệu và tiếp nhận nhu cầu đặt buồng khách sạn giúp khách nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ. - Cập nhật các thông tin của khách vào phiếu và vào sổ nhanh, chính xác. - Phối hợp với các bộ phận có liên quan và các khách sạn để phục vụ tốt nhu cầu của khách

5	Dịch vụ thuê xe cho khách	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, các thông tin quảng cáo về xe, mẫu biểu sổ sách 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị tốt diện mạo cá nhân, tư thế tác phong, khu vực làm việc. - Bình tĩnh, tự tin, giới thiệu và tiếp nhận nhu cầu thuê xe giúp khách nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ. - Cập nhật các thông tin của khách vào phiếu và vào sổ nhanh, chính xác. - Phối hợp với các bộ phận có liên quan và các công ty cho thuê xe để phục vụ tốt nhu cầu của khách
---	---------------------------	---	---

c. Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Quy trình tiếp nhận nhu cầu ăn uống tại chỗ cho khách	<p><i>* Quy trình tiếp nhận nhu cầu ăn uống tại chỗ cho khách</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bước 1: Chào khách, giới thiệu sơ bộ các kiểu phục vụ tại khách sạn, hỏi khách ăn thực đơn nào, khách ăn chọn món hay theo thực đơn cố định của khách sạn. + Nếu khách ăn chọn món hay đặt bữa ăn theo yêu cầu lễ tân chỉ việc giới thiệu cho khách biết vị trí thời gian đóng cửa, mở cửa nhà hàng để khách có thể đến nhà hàng và tự lựa chọn món + Nếu khách ăn theo thực đơn cố định (về mức giá, về số lượng món) thì nhân viên lễ tân thực hiện các bước tiếp theo. - Bước 2: Giới thiệu thực đơn và hỏi khách lựa chọn thực đơn nào và tiêu chuẩn ăn là bao nhiêu tiền /suất hoặc một bữa. - Bước 3: Hỏi các yêu cầu cụ thể của khách + Thời gian ăn của khách. + Hình thức phục vụ + Số lượng suất ăn hoặc số bữa ăn của khách. + Nơi ăn của khách: khách muốn ăn tại buồng riêng hay tại nhà hàng của khách sạn. Khách có yêu cầu về vị trí bàn ăn hay không.

	<ul style="list-style-type: none"> + Hỏi khẩu vị ăn của khách (chế độ ăn kiêng, yêu cầu đặc biệt của khách) + Hình thức thanh toán: thanh toán ngay sau bữa ăn hay ký nợ. - Bước 4: Nhắc lại các thông tin đặt ăn của khách. - Bước 5: Chào và chúc khách. - Bước 6: Cập nhật các thông tin vào sổ đặt ăn của khách, thông báo cho các bộ phận bàn, bar, bếp để phối hợp chuẩn bị phục vụ khách.
Tổ chức tham quan du lịch	<ul style="list-style-type: none"> - Ghi lại những thông tin cần thiết như: + Tên khách, số buồng của khách. + Số lượng khách tham quan, thời gian tham quan (bao giờ, bao lâu) - Gợi ý các địa điểm tham quan cho khách và ghi lại sự lựa chọn của khách. - Xác định yêu cầu về phương tiện đi lại mà khách lựa chọn, cách thức tổ chức chuyến đi. - Giá dịch vụ tham quan du lịch và các quyền lợi khách được hưởng. - Lịch trình, thời gian xuất phát và kết thúc của chuyến tham quan du lịch
Dịch vụ mua vé máy bay cho khách	<ul style="list-style-type: none"> - Tên khách, số buồng của khách. - Địa điểm nơi khách đến. - Thời gian xuất phát. - Số lượng vé. - Loại vé. - Các yêu cầu đặc biệt về chỗ ngồi. - Sau đó nhân viên lễ tân chuyển những thông tin trên cho bộ phận dịch vụ của khách sạn, bộ phận này sẽ liên hệ mua vé giúp khách
Dịch vụ đặt buồng khách sạn giúp khách	<ul style="list-style-type: none"> - Thời gian khách lưu trú. - Loại buồng và số lượng buồng. - Các yêu cầu đặc biệt về buồng. - Giới thiệu cho khách một số khách sạn để khách lựa chọn. - Thông báo giá buồng cho khách.

	- Hỏi khách về nhu cầu phương tiện đưa đón khách.
Dịch vụ thuê xe cho khách	<ul style="list-style-type: none"> - Chào khách, hỏi yêu cầu của khách. - Hỏi tên khách và số buồng của khách. - Loại xe khách muốn thuê. - Thời gian sử dụng xe. - Hỏi xem khách có cần lái xe. - Thông báo giá thuê xe và các thủ tục thuê xe. - Thông báo thời gian và địa điểm đón khách

3.2.3. Các dạng sai sót và cách phòng ngừa

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách phòng ngừa
1	Tiếp nhận nhu cầu ăn uống tại chỗ chưa đúng trình tự các bước trong quy trình	Chưa hiểu kiến thức về tiếp nhận nhu cầu ăn uống tại chỗ cho khách trong thời gian lưu trú	Nghiên cứu quy trình tiếp nhận nhu cầu ăn uống tại chỗ của khách, chuẩn bị bài hội thoại tiếp nhận nhu cầu ăn uống tại chỗ của khách theo đúng với các bước của trình trình
2	Tiếp nhận nhu cầu tham quan du lịch chưa đúng với trình tự các bước trong quy trình	Chưa hiểu kiến thức về tiếp nhận nhu cầu tham quan du lịch cho khách trong thời gian lưu trú	Nghiên cứu quy trình tiếp nhận nhu cầu tham quan du lịch, chuẩn bị bài hội thoại tiếp nhận nhu cầu tham quan du lịch theo đúng với chuyên môn nghiệp vụ
3	Tiếp nhận nhu cầu mua vé máy bay cho khách chưa đúng với trình tự các bước trong quy trình	Chưa hiểu kiến thức về tiếp nhận nhu cầu mua vé máy bay cho khách trong thời gian lưu trú	Nghiên cứu quy trình tiếp nhận nhu cầu mua vé máy bay cho khách, chuẩn bị bài hội thoại tiếp nhận nhu cầu mua vé máy bay theo đúng chuyên môn nghiệp vụ
4	Tiếp nhận nhu cầu đặt buồng khách sạn giúp khách chưa đúng với các bước trong quy trình	Chưa hiểu kiến thức về tiếp nhận nhu cầu đặt buồng khách sạn giúp khách trong thời gian lưu trú.	Nghiên cứu quy trình tiếp nhận nhu cầu đặt buồng khách sạn giúp khách, chuẩn bị bài hội thoại tiếp nhận nhu cầu đặt buồng

			khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ
5	Tiếp nhận nhu cầu thuê xe cho khách chưa đúng với các bước trong quy trình	Chưa hiểu kiến thức về tiếp nhận nhu cầu thuê xe cho khách trong thời gian lưu trú	Nghiên cứu quy trình tiếp nhận nhu cầu thuê xe cho khách, thuê xe cho khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ

4. THỰC HÀNH XỬ LÝ TÀI SẢN THẤT LẠC

4.1. Kiến thức chuyên môn

4.1.1. Nguyên tắc chung xử lý tài sản của khách tìm thấy trong khách sạn

* Bước 1: Ghi lại nơi tìm thấy tài sản, người tìm thấy tài sản.

* Bước 2: Xác định xem tài sản đó là của ai.

Sau khi ghi xong các thông tin vào sổ tài sản khách bỏ quên, nhân viên lễ tân xác định xem tài sản đó là của ai. Kiểm tra xem khách đó có còn lưu trú tại khách sạn hay không bằng cách kiểm tra thông tin về tài sản và những thông tin báo mất tài sản của khách.

* Bước 3: Tìm kiếm khách để trả lại tài sản cho khách.

- Trường hợp khách đang lưu trú tại khách sạn:

+ Khách đang ở trong khách sạn nhân viên lễ tân mời khách nhận lại tài sản.

+ Khách đi ra ngoài nhân viên lễ tân bảo quản tài sản của khách và khi khách về khách sạn trả lại tài sản cho khách.

- Trường hợp khách đã rời khách sạn:

+ Nhân viên lễ tân sẽ bảo quản tài sản cho khách.

+ Căn cứ vào các thông tin của khách trong hồ sơ lưu trú của khách sạn để liên lạc với khách xin hướng giải quyết.

- Trường hợp không tìm thấy chủ nhân của tài sản đó:

+ Nhân viên lễ tân bảo quản tài sản cho khách.

+ Thông báo trên bản tin của khách sạn.

+ Tài sản này sẽ được bảo quản từ 6 đến 9 tháng (tùy theo quy định của từng khách sạn).

Trong khoảng thời gian đó nếu không có ai đến nhận thì tài sản đó sẽ được sung vào công quỹ của khách sạn.

* Bước 4: Trả lại tài sản cho khách.

Khi khách đến nhận lại tài sản, nhân viên lễ tân cần yêu cầu khách:

- Cho biết tên và số buồng.

- Mô tả về tài sản bị thất lạc.

- Ký nhận là đã nhận lại tài sản.

- Trả lệ phí (nếu có)

* **Chú ý:** Nhân viên lễ tân luôn kiểm tra cùng người quản lý để tránh trả nhầm tài sản của khách cho người khác.

4.1.2. Câu hỏi tình huống về xử lý tài sản thất lạc cho khách

- Tình huống 1: Một người khách đã trả buồng rồi khách sạn, sau đó khách gọi điện từ sân bay về và nói rằng không làm thủ tục lên máy bay được vì đã để quên chứng minh thư ở quầy lễ tân. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

- Tình huống 2: Khách đã trả buồng rồi khách sạn, sau đó vài ngày gọi điện thoại nói với lễ tân có bỏ quên một vài thứ và yêu cầu lễ tân gửi lại cho khách. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

- Tình huống 3: Khách đã trả buồng và rời khỏi khách sạn, nhân viên bộ phận buồng thông báo với lễ tân là khách để quên một số đồ dùng. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

- Tình huống 4: Khách trả buồng rồi khách sạn lễ tân phát hiện khách để quên không lấy giấy tờ tùy thân (trước đó khách sạn giữ của khách để làm thủ tục đăng ký tạm trú). Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

- Tình huống 5: Khách đã thanh toán, trả buồng rồi khỏi khách sạn, lễ tân mới phát hiện là khách để quên thẻ tín dụng. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

- Tình huống 6: Khách đã trả buồng rồi khỏi khách sạn, đến sân bay khách gọi điện về và nói rằng đã để quên ở chân bàn salon tại sảnh của khách sạn một túi đồ. Khách nhờ khách sạn giúp đỡ. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

- Tình huống 7: Khách đã trả buồng rồi khách sạn, khi lên đến sân bay khách gọi điện thoại, thông báo là trong số hành lý của đoàn còn thừa một túi đồ. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

4.2. Thực hành xử lý tài sản thất lạc của khách tìm thấy trong khách sạn

4.2.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân
- Thiết bị dụng cụ: Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, điện thoại, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách, tài liệu quảng cáo...

4.2.2. Trình tự thực hiện

a. Kiểm tra phòng thực hành, quầy lễ tân, mẫu biểu sổ sách

b. Trình tự tiến hành

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Diện mạo cá nhân	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.	- Vệ sinh cá nhân sạch sẽ theo đúng quy định.

			<ul style="list-style-type: none"> - Tóc, mặt và tay sạch sẽ gọn gàng. - Đồng phục gọn gàng đúng quy định của khách sạn
2	Khu vực làm việc	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, máy vi tính, giá để tài liệu	<ul style="list-style-type: none"> Trang thiết bị đầy đủ hoạt động tốt - Mẫu biểu và dụng cụ văn phòng phẩm đầy đủ và được để đúng nơi quy định. - Khu vực đại sảnh vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng tạo tính thẩm mỹ - Quầy lễ tân vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp các trang thiết bị khoa học, trang trí có tính thẩm mỹ tạo được ấn tượng cho khách
3	Tư thế tác phong	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, đồng phục	<ul style="list-style-type: none"> - Tư thế tác phong đứng thẳng đàng hoàng, tự tin, chủ động chào đón khách.
4	Nghiên cứu các tình huống	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc kỹ các tình huống dưới lớp, đưa ra đáp án. - Thảo luận nhóm để tìm ra cách xử lý tối ưu nhất
5	Thực hành xử lý tình huống	- Phòng thực hành lễ tân, điện thoại, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách...	<ul style="list-style-type: none"> - Căn cứ vào cách xử lý của các nhóm cả lớp thảo luận. - Các nhóm căn cứ vào các tình huống đã giải quyết đóng vai nhân viên lễ tân, đóng vai khách, tập xử lý các tình huống. - Bình tĩnh, tự tin xử lý các tình huống - Xử lý các tình huống nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ

5. XỬ LÝ MỘT SỐ TÌNH HUỐNG XẢY RA TRONG QUÁ TRÌNH KHÁCH LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN

5.1. Kiến thức chuyên môn

5.1.1. Phương pháp chung để xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn

- Bình tĩnh nghiên cứu kỹ tình huống xảy ra.
- Nên hết sức kiềm chế, tránh bảo thủ bực tức hay cáu giận đối với khách.
- Tuyệt đối nhân viên lễ tân không được tranh luận với khách.
- Tìm phương án giải quyết có hiệu quả nhất.
- Trường hợp tình huống xảy ra vượt quá quyền hạn giải quyết, nhân viên lễ tân cần nhanh chóng ghi chép lại và báo cho người phụ trách giải quyết.
- Nhân viên lễ tân không nên hứa với khách điều gì vượt quá quyền hạn của mình.
- Nếu vấn đề không thể giải quyết nhân viên lễ tân phải báo ngay cho khách, tuyệt đối không để khách quá hy vọng và chờ đợi.

5.1.2. Câu hỏi tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn

- Tình huống 1: Khách đang lưu trú tại khách sạn xuống lễ tân với vẻ mặt hết sức giận giữ và yêu cầu được gặp giám đốc khách sạn. Khi đó giám đốc lại đang vắng mặt, người khách lại càng bực bội hơn và to tiếng ở sảnh. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?
- Tình huống 2: Một người khách vắng lai đang lưu trú tại khách sạn xuống sảnh chờ xe của một công ty lữ hành nào đó đến đón để đi tour. Khách phải chờ khá lâu mà xe chưa tới, khách bắt đầu bực bội than phiền với anh (chị) trong khi anh (chị) đang bận. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?
- Tình huống 3: Khách tỏ ý muốn tham quan một số điểm du lịch trong ngày tại địa phương (nếu là thành phố: city tour). Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giới thiệu cho khách những điểm tham quan nào?
- Tình huống 4: Khách cho biết là họ đến Việt Nam lần đầu tiên và muốn được đi thăm quan những danh thắng của Việt Nam. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giới thiệu cho khách những địa danh nào?
- Tình huống 5: Một đoàn khách gồm nhiều quốc tịch đi dự hội nghị, lưu trú tại khách sạn của anh (chị) trong 3 ngày. Một số khách có người nhà đi cùng, họ muốn anh (chị) tạo điều kiện giới thiệu các chương trình do khách sạn hoặc đơn vị khác tổ chức cho người nhà của họ trong thời gian họ dự hội thảo. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ trả lời khách như thế nào?
- Tình huống 6: Khách nhờ khăng định vé máy bay mà không đưa vé cho anh (chị). Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ hỏi khách những thông tin gì?
- Tình huống 7: Khách đang lưu trú tại khách sạn của anh (chị) và thường xuyên ăn tại nhà hàng của khách sạn. Đột nhiên khách đề nghị anh (chị) giới thiệu cho 1-2 nhà hàng tốt hơn nhà hàng của khách sạn. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ làm gì?

- Tình huống 8: Khách đang lưu trú tại khách sạn, có con nhỏ muốn nhờ khách sạn trông con giúp. Khách sạn của anh (chị) không có dịch vụ này. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 9: Có một ông khách đang lưu trú tại khách sạn xuống lễ tân nhờ tìm hộ bạn gái. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 10: Vào lúc 20 giờ, một khách đang lưu trú tại khách sạn than phiền là khách sạn không có vũ trường. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 11: Khách đang lưu trú tại khách sạn đề nghị được chuyển sang một buồng khác có tầm nhìn đẹp hơn. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 12: Khách đang lưu trú tại khách sạn, tới quày lễ tân với vẻ mặt hết sức giận dữ và kêu mát tài sản để ở trên buồng, đề nghị khách sạn giải quyết. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 13: Một khách đang lưu trú tại khách sạn, nhờ anh (chị) chọn và đặt buồng hộ tại một khách sạn ở địa phương khác. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ làm gì?
- Tình huống 14: Khách đang lưu trú tại khách sạn, hỏi anh chị nơi mua đồ lưu niệm (đồ cổ hoặc giả cổ của Việt Nam). Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 15: Một người khách nước ngoài đang lưu trú tại khách sạn, đi mua đồ về và khoe với bạn là vừa mua được một con báo thật, nhồi bông rất đẹp. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ nói gì với khách?
- Tình huống 16: Khách đang lưu trú tại khách sạn, tới quày lễ tân hết sức tức giận và than phiền là mất ngủ cả đêm do những người khách ở buồng bên cạnh quá ồn ào. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 17: Khách đang lưu trú tại khách sạn, đề nghị anh (chị) đổi giúp lịch trình bay muộn hơn 2 ngày. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ làm gì?
- Tình huống 18: Khách đang lưu trú tại khách sạn, gửi một số quần áo để giặt là, ngay sau đó thông báo với anh (chị) là để quên trong túi quần một số tiền lớn và yêu cầu khách sạn đền bù. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 19: Một khách nước ngoài đang lưu trú tại khách sạn bị ốm nhờ anh (chị) gọi hộ bác sĩ (khách sạn không có dịch vụ y tế). Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 20: Một khách nước ngoài đang lưu trú tại khách sạn đi mua đồ về. Khi lấy chìa khoá buồng mới phát hiện ra là thiếu một túi đồ và đề nghị anh (chị) giúp đỡ. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 21: Khách đang nghỉ tại buồng, gọi điện thoại cho lễ tân hốt hoảng báo cháy. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?
- Tình huống 22: Một người khách nước ngoài đang lưu trú tại khách sạn, đi ra ngoài về nói với anh (chị) là bị mất ví với một số tiền lớn. Khách đề nghị anh (chị) giúp đỡ làm thủ tục chứng

nhận để về nước thanh toán bảo hiểm. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

- Tình huống 23: Một khách người nước ngoài đang lưu trú tại khách sạn, báo bị mất một số séc du lịch. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

- Tình huống 24: Một khách đang lưu trú tại khách sạn bước lên cầu thang tại sảnh và bị ngã. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

- Tình huống 25: Một đoàn khách Việt kiều đang lưu trú tại khách sạn phàn nàn về món phở trong bữa ăn sáng của khách sạn không có hương vị đậm đà và ngon như một số quán ăn ở ngoài (khách nêu tên cụ thể). Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

- Tình huống 26: Một người khách mang quốc tịch nước ngoài đang lưu trú tại khách sạn, đến quầy lễ tân và bắt đầu nói chuyện với anh (chị). Là người phục vụ đương nhiên anh (chị) sẽ tiếp chuyện khách nhưng trong câu chuyện người khách có những lời lẽ không đúng mực thậm chí phản động, nói xấu chế độ, nhà nước ta... Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

5.2. Thực hành xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn

5.2.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân
- Thiết bị dụng cụ: Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, điện thoại, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách, tài liệu quảng cáo...

5.2.2. Trình tự thực hiện

- Kiểm tra phòng thực hành, quầy lễ tân, mẫu biểu sổ sách
- Trình tự tiến hành

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Diện mạo cá nhân	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.	<ul style="list-style-type: none"> - Vệ sinh cá nhân sạch sẽ theo đúng quy định. - Tóc, mặt và tay sạch sẽ gọn gàng. - Đồng phục gọn gàng đúng quy định của khách sạn
2	Khu vực làm việc	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, máy vi tính, giá để tài liệu	<ul style="list-style-type: none"> Trang thiết bị đầy đủ hoạt động tốt - Mẫu biểu và dụng cụ văn phòng phẩm đầy đủ và được để đúng nơi quy định.

			<ul style="list-style-type: none"> - Khu vực đại sảnh vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng tạo tính thẩm mỹ - Quầy lễ tân vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp các trang thiết bị khoa học, trang trí có tính thẩm mỹ tạo được ấn tượng cho khách
3	Tư thế tác phong	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, đồng phục	- Tư thế tác phong đứng thẳng đàng hoàng, tự tin, chủ động chào đón khách.
4	Nghiên cứu các tình huống	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc kỹ các tình huống dưới lớp, đưa ra đáp án. - Thảo luận nhóm để tìm ra cách xử lý tối ưu nhất
5	Thực hành xử lý tình huống	- Phòng thực hành lễ tân, điện thoại, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách...	<ul style="list-style-type: none"> - Căn cứ vào cách xử lý của các nhóm cả lớp thảo luận. - Các nhóm căn cứ vào các tình huống đã giải quyết đóng vai nhân viên lễ tân, đóng vai khách, tập xử lý các tình huống. - Bình tĩnh, tự tin xử lý các tình huống do khách đề ra trong quá trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú - Xử lý các tình huống nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ

- Hướng dẫn chi tiết thực hiện công việc

Tên công việc	Hướng dẫn
Thực hành xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn	<ul style="list-style-type: none"> - Bình tĩnh nghiên cứu kỹ tình huống xảy ra. - Nên hết sức kiềm chế, tránh bảo thủ, bực tức hay cáu gắt đối với khách. - Tuyệt đối nhân viên lễ tân không được tranh luận với khách. - Tìm phương án giải quyết có hiệu quả nhất.

	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp tình huống xảy ra vượt quá quyền hạn giải quyết, nhân viên lễ tân cần nhanh chóng ghi chép lại và báo cho người phụ trách giải quyết. - Nhân viên lễ tân không nên hứa với khách điều gì vượt quá quyền hạn của mình. - Nếu vấn đề không thể giải quyết nhân viên lễ tân phải báo ngay cho khách, tuyệt đối không để khách quá hy vọng và chờ đợi. - Nhân viên lễ tân tránh thái độ im lặng, khách cho rằng nhân viên lễ tân không chú ý những điều họ nói và điều đó càng làm khách bức mình hơn. - Nhân viên lễ tân luôn luôn tỏ ra hết sức thành thật và thiện chí khi giải quyết tình huống. - Thành thật xin lỗi khách (cho dù không phải lỗi của khách sạn) - Cảm ơn khách, chào khách.
--	--

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Trình bày quy trình phục vụ điện thoại. Khi thực hiện dịch vụ này nhân viên lễ tân cần lưu ý những điểm gì?
2. Trình bày dịch vụ báo thức khách. Hãy nêu những tác hại của việc quên không báo thức khách.
3. Trình bày dịch vụ giao, nhận, chuyển thư từ, bưu phẩm, fax cho khách.
4. Trình bày quy trình tiếp nhận dịch vụ ăn uống của khách tại khách sạn.
5. Hãy nêu dịch vụ bảo quản tư trang quý và hành lý của khách.
6. Muốn thực hiện tốt việc cung cấp thông tin cho khách nhân viên lễ tân phải làm gì?

THỰC HÀNH

- Thực hành quy trình phục vụ điện thoại?
- Thực hành quy trình phục vụ báo thức khách?
- Thực hành giao, nhận, chuyển thư từ, bưu phẩm, tin nhắn, fax... cho khách?
- Thực hành bảo quản hành lý cho khách?
- Thực hành bảo quản tài sản quý cho khách?

- Thực hành tiếp nhận và đáp ứng yêu cầu ăn uống tại chỗ cho khách?
- Thực hành tổ chức tham quan du lịch cho khách?
- Thực hành dịch vụ mua vé máy bay cho khách?
- Thực hành dịch vụ đặt buồng khách sạn giúp khách?
- Thực hành xử lý tài sản thất lạc cho khách
- Thực hành xử lý một số tình huống xảy ra trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn

C. GHI NHỚ

BÀI 6. THỰC HIỆN THỦ TỤC TRẢ BUỒNG

Giới thiệu

Bài 6: Thực hiện thủ tục trả buồng trình bày những vấn đề sau: Hệ thống lập hóa đơn cho khách; các phương thức thanh toán; quy trình làm thủ tục trả buồng; xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình làm thủ tục trả buồng cho khách.

Mục tiêu bài: Sau khi học xong bài này người học có thể:

- *Kiến thức:*

- + Trình bày được về hệ thống lập hóa đơn cho khách, phương thức thanh toán;
- + Mô tả được quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách;
- + Thực hiện được các báo cáo hoạt động của bộ phận lễ tân và thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán;
- + Trình bày nội dung của hoạt động bàn giao ca tại bộ phận lễ tân.

- *Kỹ năng:*

- + Kỹ năng nhận biết thông tin, cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ;
- + Kỹ năng phục vụ hành lý cho khách rời khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ;
- + Kỹ năng thực hiện thủ tục trả buồng cho các đối tượng khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ;
- + Kỹ năng tổng kết báo cáo hoạt động của bộ phận lễ tân;
- + Kỹ năng thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn nhanh chóng, chính xác theo đúng quy định của khách sạn;
- + Kỹ năng về thực hành bàn giao ca lễ tân theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

A. NỘI DUNG

1. TÌM HIỂU VỀ QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG CHO MỘT SỐ ĐỐI TƯỢNG KHÁCH

1.1. Nhiệm vụ lễ tân trước khi khách thanh toán trả buồng

1.1.1. Khẳng định lại việc khách trả buồng

Để làm tốt việc chuẩn bị thanh toán cho khách, nhân viên lễ tân cần xác định chính xác việc trả buồng và thời gian trả buồng của khách.

Công việc khẳng định trả buồng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động của bộ phận tiền sảnh. Nó cho phép nhân viên thu ngân có thể kịp thời xác định được tương đối chính xác số lượng khách sẽ trả buồng ngày hôm sau, số lượng khách có thay đổi kế hoạch lưu trú như thay đổi thời gian lưu trú so với dự định ban đầu của khách mà chưa thông báo cho khách sạn. Nhờ đó nhân viên lễ tân có kế hoạch tiến hành chuẩn bị thanh toán một cách cẩn thận, chính xác làm cơ sở cho việc phục vụ khách trả buồng nhanh chóng, rút ngắn thời gian chờ đợi và tạo cho khách những ấn tượng tốt đẹp trước khi rời khách sạn.

Nhân viên thu ngân có thể căn cứ vào danh sách khách dự định trả bùồng hàng ngày đã được lập để nắm được số khách sẽ làm thủ tục thanh toán. Ngoài ra thông qua giao tiếp trực tiếp với khách nhân viên cũng có thể xác định chính xác thời gian khách dự định làm thủ tục thanh toán để chuẩn bị công việc của mình.

1.1.2. Phối hợp các bộ phận liên quan chuẩn bị thanh toán

Sau khi khẳng định được việc trả bùồng của khách nhân viên thu ngân phải thông báo kịp thời kế hoạch trả bùồng này cho các bộ phận có liên quan trong khách sạn, đồng thời đề nghị các bộ phận này nhanh chóng chuyển nốt các chi phí cuối cùng của khách về bộ phận lễ tân để chuẩn bị thanh toán. Nhân viên thu ngân cũng phải thông báo cho bộ phận bùồng về việc khách thanh toán trả bùồng để bộ phận này chủ động trong việc nhận bàn giao bùồng từ khách và vệ sinh bùồng để chuẩn bị khách khác.

1.1.3. Chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho khách

Nhân viên lễ tân cần phải dựa vào danh sách dự kiến khách trả bùồng để chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách đã có tên. Việc chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán có ý nghĩa rất quan trọng đối với công việc thanh toán. Hồ sơ thanh toán cho khách được chuẩn bị tốt sẽ góp phần cải thiện tốc độ và hiệu quả của công việc thanh toán càng cao. Hồ sơ thanh toán gồm những nội dung chính sau:

- Phiếu đăng ký khách sạn
- Các văn bản liên quan đến đặt bùồng như văn bản khẳng định đặt bùồng và văn bản đặt bùồng của các hãng lữ hành, đại lý du lịch nếu có.
- Phiếu đổi bùồng nếu có
- Các loại hóa đơn, chứng từ tiêu dùng dịch vụ của khách
- Các phiếu nợ nếu có
- Phiếu thanh toán của khách hoặc các công ty lữ hành nếu có
- Một biên lai thanh toán thẻ tín dụng (nếu khách thanh toán bằng thẻ tín dụng)
- Bảng tổng hợp chi phí dịch vụ của khách.
- Thư cảm ơn của khách sạn
- Các chứng từ khác có liên quan đến thanh toán

Hồ sơ thanh toán được chuẩn bị, kiểm tra kỹ lưỡng, tránh sai sót, thừa thiếu các khoản mục. Sau đó nhân viên ghi tên khách và số bùồng ở ngoài bì hồ sơ và xếp vào ngăn tủ theo thứ tự ABC hoặc số bùồng để tiện cho việc tìm kiếm và sử dụng.

1.1.4. Kiểm tra nợ của khách

Giới hạn nợ khách sạn được khách sạn quy định đối với mỗi tài khoản của khách lưu trú (đặc biệt là các khách thanh toán bằng tiền mặt, ở dài hạn) nhằm hạn chế các rủi ro có thể xảy ra đối với khách sạn nếu khách đó rời khách sạn mà không thanh toán. Mục đích của việc kiểm tra nợ của khách là đảm bảo các chi phí của khách vẫn nằm trong giới hạn nợ khách sạn của khách. Trong

trường hợp các khoản nợ của khách vượt quá giới hạn nợ nhân viên lễ tân cần phải thông báo cho khách biết và có biện pháp xử lý như yêu cầu khách thanh toán trước hoặc gia hạn nợ.

1.2. Quy trình làm thủ tục trả buồng

1.2.1. Quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách lễ tự do

- *Giai đoạn 1. Tiếp nhận yêu cầu trả buồng*
 - + Chào khách và gợi ý giúp đỡ
 - + Xác định tên và số buồng của khách. Đối chiếu với danh sách dự kiến khách trả buồng để xem đã chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách hay chưa.
- *Giai đoạn 2. Cập nhật các chi phí*
 - + Hỏi xem khách có dùng dịch vụ gì ngay trước thời điểm trả buồng hay không (minibar, điện thoại, ăn sáng...)
 - + Thông báo cho bộ phận buồng về việc khách thanh toán để họ nhận buồng, kiểm tra đồ đạc trong buồng và đồ uống trong minibar...
 - + Thông báo cho các bộ phận khác để kịp thời chuyển các chi phí mới phát sinh về lễ tân.
- *Giai đoạn 3. Xác định lại phương thức và trách nhiệm thanh toán*

Xác nhận lại trách nhiệm thanh toán và phương thức thanh toán của khách để chuẩn bị các dụng cụ cần thiết
- *Giai đoạn 4. Thu tiền và lập hóa đơn*
 - + Cập nhật bảng tổng hợp chi phí và chuyển cho khách kiểm tra
 - + Lập hóa đơn thanh toán (hóa đơn GTGT) và đề nghị khách ký xác nhận
 - + Thực hiện thanh toán theo phương thức đã xác nhận với khách.
 - + Nhân viên ký tên vào hóa đơn, xin chữ ký của lãnh đạo khách sạn, đóng dấu và giao hóa đơn cho khách.
- *Giai đoạn 5. Thu chìa khóa buồng và trả giấy tờ tùy thân*
 - + Đề nghị khách trả chìa khóa buồng, các đồ dùng mượn/ thuê của khách sạn.
 - + Trả khách giấy tờ tùy thân nếu có.
- *Giai đoạn 6. Thăm dò các ý kiến và tiếp nhận các yêu cầu bổ sung*
 - + Thăm dò ý kiến của khách nếu có. Tốt nhất là chuẩn bị sẵn phiếu góp ý vì đây là công cụ khách dễ dàng đưa ra các ý kiến đánh giá về các mặt dịch vụ trong khách sạn.
 - + Gợi ý khách đặt buồng chuyển tiếp hoặc đặt buồng trong tương lai.
- *Giai đoạn 7. tiễn khách*
 - + Phối hợp nhân viên hành lý giúp khách chuyển hành lý ra xe, nếu cần có thể gợi ý giúp khách thuê phương tiện đi lại.
 - + Cảm ơn khách, chào tạm biệt, chúc khách lên đường may mắn và bày tỏ mong muốn sớm được phục vụ khách.

1.2.2. Thanh toán cho khách lẻ của các công ty và đại lý trung gian

Quy trình thanh toán cho đối tượng khách này các bước như trên nhưng cần lưu ý:

- Xác định chính xác trách nhiệm thanh toán của các công ty và đại lý trung gian
- Yêu cầu khách kiểm tra kỹ lưỡng và ký xác nhận về các khoản chi phí của khách trong thời gian lưu trú theo đúng yêu cầu của cơ quan họ hoặc đại lý trung gian.
- Trên cơ sở các chi phí đã được khách xác nhận tiến hành thanh toán với công ty hoặc các đại lý trung gian.

1.2.3. Thanh toán cho khách đoàn

- Tiếp nhận thông tin về thời điểm đoàn khách trả buồng
- Chuẩn bị danh sách đoàn khách
- Thông báo cho tổ buồng và các bộ phận liên quan để phối hợp phục vụ.
- Phối hợp với người đại diện (trưởng đoàn, hướng dẫn viên...) để thanh toán các chi phí chung của cả đoàn. Các bước làm cũng tương tự như khách lẻ. Cuối bước này đại diện đoàn ký vào hóa đơn chung của đoàn và thực hiện thanh toán theo phương thức đã thỏa thuận.
- Nhờ trưởng đoàn hay hướng dẫn viên thu hộ chìa khóa các buồng hoặc hướng dẫn các khách trong đoàn lần lượt thanh toán.
- Làm thủ tục thanh toán các chi phí riêng của khách trong đoàn. Chuyển hóa đơn phụ trội cho từng khách kiểm tra và ký xác nhận. Thanh toán xong cho khách nào thì gạch tên khách đó khỏi danh sách để tránh nhầm lẫn.
- Kiểm tra để xác định đã nhận đủ chìa khóa các buồng và trả lại khách các giấy tờ tùy thân nếu có.
- Cảm ơn, chào tạm biệt, chúc khách lên đường may mắn và hẹn gặp lại khách

1.2.4. Thanh toán cho khách quan trọng

** Trường hợp khách yêu cầu thanh toán tại buồng*

- Chuyển hóa đơn thanh toán đã chuẩn bị trước lên buồng để cho khách kiểm tra.
- Xác định lại hình thức, phương thức thanh toán của khách.
- Hỏi mượn thẻ tín dụng của khách để thanh toán nếu khách thanh toán bằng thẻ tín dụng.
- Nếu khách đồng ý thì đề nghị khách ký vào hóa đơn thanh toán và trả lại chìa khóa buồng.
- Nhân viên thu ngân hoàn thành nốt thủ tục thanh toán cho khách

** Trường hợp khách thanh toán tại quầy lễ tân*

- Mọi thủ tục cũng tiến hành như quy trình thanh toán cho khách lẻ nhưng phải trang trọng và nhanh hơn.
- Khi khách làm thủ tục thanh toán, tùy theo tính chất quan trọng mà đại diện lãnh đạo khách sạn cần có mặt để chào tiễn khách..

1.2.5. Thanh toán cho khách được hưởng chế độ ưu đãi của khách sạn

Khi thanh toán cho khách được hưởng chế độ ưu đãi của khách sạn nhân viên thu ngân cũng thực hiện như thanh toán cho khách lẻ nhưng cần lưu ý:

- Xác định rõ các khoản ưu đãi của khách sạn dành cho khách: các khoản cụ thể hay tỉ lệ phần trăm.
- Khấu trừ các khoản ưu đãi cho khách khi khách thanh toán.
- Nhấn mạnh với khách các khoản ưu đãi của khách sạn để khách thấy được sự quan tâm của khách sạn đối với khách.

1.2.6. Một số tình huống xảy ra khi thanh toán cho khách và cách giải quyết

** Khách phản nản có sự nhầm lẫn và không thanh toán*

Trong trường hợp này nhân viên thu ngân phải giải thích từng mục trong hóa đơn thanh toán và giải trình các khoản mục chi phí cũng như cách tổng hợp các chi phí với khách. Sau khi giải thích cho khách phải đảm bảo rằng khách hài lòng với sự giải thích của mình.

Nếu như khách vẫn không hài lòng, nhân viên lễ tân có thể báo cho trợ lý giám đốc lễ tân giải quyết, song phải thông báo trước tình hình để trợ lý giám đốc lễ tân nắm được trước khi tiếp xúc với khách.

** Khách đặt cọc trước cho khách sạn khi đăng ký khách sạn nhưng công ty thanh toán cho khách*

Trong trường hợp khách đặt cọc trước cho khách sạn nhưng sau đó công ty của khách thanh toán thanh toán thì nhân viên lễ tân cần phải thanh toán cho khách số tiền đặt cọc cho khách song cần lưu ý:

- Nhận lại phiếu đặt cọc của khách và đóng dấu “đã trả lại số tiền đặt cọc”
- Thực hiện những nghiệp vụ trên máy tính đối với số tiền đặt cọc.

** Khách từ chối không thanh toán tiền bù*

Trong một số trường hợp khách từ chối thanh toán tiền bù vì một số lý do nhất định như: khách cho rằng bù mà khách sạn cao hơn giá bù mà công ty đặt bù thông báo với họ hay giá bù không đúng với giá bù thỏa thuận khi đăng ký khách sạn. Khi đó nhân viên thu ngân phải chuyển thư khẳng định đặt bù hay phiếu đăng ký khách sạn cho khách kiểm tra và giải thích rõ. Nếu như khách không đồng ý cần phải liên hệ với công ty của khách để giải quyết.

** Giải quyết một số tình huống khác như:* khách không thể thanh toán hóa đơn, khi làm thủ tục thanh toán phát hiện tiền giả, séc hoặc thẻ tín dụng giả, khách khác chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ hóa đơn, khách chưa thanh toán hết...

1.3. Thực hành làm thủ tục trả bù cho một số đối tượng khách

1.3.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.
- Thiết bị dụng cụ: Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách.

1.3.2. Trình tự thực hiện

- Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách.
- Trình tự công việc

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Làm thủ tục thanh toán trả buồng cho khách lẻ	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.	<ul style="list-style-type: none">- Nghiên cứu quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ.- Chuẩn bị bài hội thoại theo đúng quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ.- Đóng vai nhân viên lễ tân và khách thực hiện quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ
2	Làm thủ tục thanh toán trả buồng cho khách đoàn	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.	<ul style="list-style-type: none">- Nghiên cứu quy trình làm thủ tục thanh toán trả buồng cho đoàn khách.- Chuẩn bị bài hội thoại theo đúng quy trình làm thủ tục thanh toán trả buồng cho đoàn khách.- Đóng vai nhân viên lễ tân và khách thực hiện quy trình làm thủ tục thanh toán trả buồng cho đoàn khách.

2. THỰC HÀNH NHẬN BIẾT VÀ CẬP NHẬT THÔNG TIN VÀO SỔ VÀ TỜ RỜI

2.1. Kiến thức chuyên môn

2.1.1. Hóa đơn thanh toán dịch vụ

Hoá đơn thanh toán dịch vụ là chứng từ phản ánh các chi phí của khách khi tiêu dùng một dịch vụ nào đó của khách sạn.

Hoá đơn thanh toán dịch vụ do các bộ phận cung cấp dịch vụ của khách sạn lập khi khách tiêu dùng dịch vụ tại các bộ phận đó. Hoá đơn thanh toán dịch vụ có tác dụng theo dõi các chi phí của khách và là cơ sở để nhân viên lễ tân theo dõi, tổng hợp toàn bộ các chi phí của khách tiêu dùng các dịch vụ trong khách sạn. Hàng ngày các bộ phận có liên quan chuyển hoá đơn thanh toán dịch vụ của khách cho bộ phận lễ tân. Nhân viên lễ tân cập nhật các số liệu trong các hoá đơn này vào bảng tổng hợp các chi phí của khách.

Hoá đơn thanh toán dịch vụ có thể được thiết kế tùy thuộc vào cách quản lý của từng khách sạn. Hoá đơn thanh toán có thể được thiết kế cho tất cả các dịch vụ hoặc có thể được thiết kế cho từng dịch vụ của khách sạn.

2.1.2. Hóa đơn thanh toán tổng hợp

Hoá đơn thanh toán tổng hợp chi phí của khách là chứng từ phản ánh tổng hợp các chi phí của khách phát sinh trong toàn bộ quá trình lưu trú tại khách sạn.

Hoá đơn thanh toán tổng hợp của khách do nhân viên lễ tân lập trên cơ sở tổng hợp các chi phí từ hoá đơn thanh toán dịch vụ do các bộ phận dịch vụ trong khách sạn chuyển cho bộ phận lễ tân.

Hoá đơn thanh toán tổng hợp là cơ sở để thanh toán cho khách, khi khách trả buồng rồi khách sạn.

2.2. Thực hành nhận biết và cập nhật thông tin vào sổ và tờ rời

2.2.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.
- Thiết bị dụng cụ: Phòng thực hành lễ tân, mẫu biểu sổ sách....

2.2.2. Trình tự thực hiện

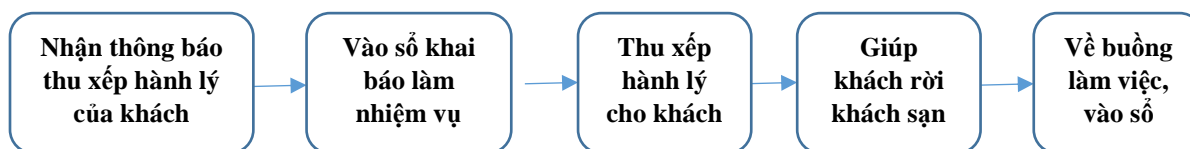
- Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, mẫu biểu sổ sách.
- Trình tự công việc

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào hoá đơn dịch vụ	Phòng thực hành lễ tân, mẫu biểu, sổ sách	Cập nhật thông tin vào hoá đơn dịch vụ theo đúng chuyên môn nghiệp vụ
2	Nhận biết thông tin và cập nhật thông tin vào hoá đơn thanh toán tổng hợp.	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, máy in, sổ sách	Cập nhật thông tin vào hoá đơn thanh toán tổng hợp theo đúng chuyên môn nghiệp vụ

3. PHỤC VỤ HÀNH LÝ CHO KHÁCH RỜI KHÁCH SẠN

3.1. Kiến thức chuyên môn

3.1.1. Trình tự phục vụ hành lý cho khách rời khách sạn



* Nhận thông báo thu xếp hành lý của khách

- Hỏi rõ số buồng, số lượng hành lý, thời gian thu xếp hành lý và làm công tác chuẩn bị.

** Vào sổ khai báo làm nhiệm vụ*

- Vào sổ kê khai hành lý khách đi lẻ rời khách sạn: Số buồng, thời gian thu xếp, số lượng hành lý.

** Thu xếp hành lý cho khách*

- Tới của buồng khách, bấm chuông, xin phép khách thu xếp hành lý. Khách đồng ý mới vào buồng. Nhân viên hành lý cũng khách kiểm đếm hành lý, xếp hành lý lên xe đẩy theo trật tự. Làm thẻ hành lý. Sau đó, nhân viên hành lý báo cho khách biết nơi để hành lý và hỏi xem khách có cần thuê phương tiện vận chuyển không.

** Giúp khách rời khách sạn*

- Chuyển hành lý lên xe, cùng khách kiểm đếm.

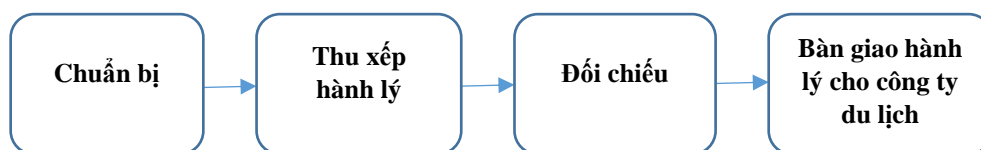
- Mở cửa xe, mời khách lên xe.

- Chúc khách, chào khách.

** Về buồng làm việc, vào sổ*

- Vào sổ kê khai hành lý khách đi lẻ: Thời gian hoàn thành nhiệm vụ, số buồng, số hành lý.

3.1.2. Trình tự phục vụ hành lý cho khách đoàn rời khách sạn



** Chuẩn bị*

- Đọc kỹ danh sách khách rời khách sạn do bộ phận lễ tân chuyển tới.

- Đối chiếu với bảng kê khai hành lý khi khách tới khách sạn, sửa lại, lập hàng.

** Thu xếp hành lý*

- Theo giờ hẹn, nhân viên phụ trách hành lý tới các buồng thu xếp hành lý theo tên đoàn khách, số buồng.

- Chuyển hành lý của mỗi buồng ra ngoài hành lang, kê khai số hành lý của mỗi buồng.

- Chuyển tất cả hành lý xuống đại sảnh, xếp gọn gàng và lấy lưới buộc vào.

** Đối chiếu*

- Cùng trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên kiểm đếm, kiểm tra, cài thẻ hành lý, ghi rõ tên đoàn khách, số lượng hành lý... yêu cầu trưởng đoàn ký

- Ghi chép tình hình hành lý vào sổ.

** Bàn giao hành lý cho công ty du lịch*

- Cùng nhân viên áp tải hành lý của công ty du lịch kiểm hành lý, chuyển lên xe.

- Ghi rõ trên “Sổ nghiệm thu hành lý của khách đi theo đoàn”: Tên đoàn, tên công ty du lịch, số xe, số lượng hành lý và yêu cầu nhân viên của công ty du lịch ký nhận.

3.2. Thực hành các thao tác phục vụ hành lý cho khách rời khách sạn

3.2.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.
- Thiết bị dụng cụ: Phòng thực hành lễ tân, va li, túi sách, mẫu biểu sổ sách.

3.2.2. Trình tự thực hiện

- Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, mẫu biểu sổ sách
- Trình tự công việc

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Trình tự phục vụ hành lý cho khách rời khách sạn	Phòng thực hành lễ tân, vali, túi sách	- Phục vụ hành lý cho khách rời khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
2	Trình tự phục vụ hành lý cho đoàn khách rời khách sạn.	Phòng thực hành lễ tân, vali, túi sách	- Phục vụ hành lý cho khách đoàn khách rời khách sạn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

4. XỬ LÝ MỘT SỐ TÌNH HUỐNG XẢY RA TRONG QUÁ TRÌNH THANH TOÁN TRẢ BUỒNG CHO KHÁCH

4.1. Kiến thức chuyên môn

4.1.1. Phương pháp chung để xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng

- Bình tĩnh nghiên cứu kỹ tình huống xảy ra.
- Nên hết sức kiềm chế, tránh bảo thủ, bực tức hay cáu giận đối với khách.
- Tuyệt đối nhân viên lễ tân không được tranh luận với khách.
- Tìm phương án giải quyết có hiệu quả nhất.
- Trường hợp tình huống xảy ra vượt quá quyền hạn giải quyết, nhân viên lễ tân cần nhanh chóng ghi chép lại và báo cho người phụ trách giải quyết.
- Nhân viên lễ tân không nên hứa với khách điều gì vượt quá quyền hạn của mình.
- Nếu vấn đề không thể giải quyết nhân viên lễ tân phải báo ngay cho khách, tuyệt đối không để khách quá hy vọng và chờ đợi.
- Nhân viên lễ tân tránh thái độ im lặng, khách cho rằng nhân viên lễ tân không chú ý những điều họ nói và điều đó càng làm khách bực mình hơn.
- Nhân viên lễ tân luôn tỏ ra hết sức thành thật và thiện chí khi giải quyết tình huống.
- Thành thật xin lỗi khách (cho dù không phải lỗi của khách sạn).
- Cảm ơn khách, chào khách.

4.1.2. Câu hỏi tình huống xảy ra trong quá trình nhận đặt buồng.

- Tình huống 1: Khách báo trả buồng, là nhân viên lễ tân anh (chị) sẽ làm công việc gì?

- Tình huống 2: Người hướng dẫn của một đoàn khách du lịch đi theo tour báo về việc đoàn trả buồng ngay. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ làm gì?
- Tình huống 3: Khách báo trả buồng đi địa phương khác và hẹn 2 ngày sau sẽ quay lại khách sạn. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ làm gì?
- Tình huống 4: Khách báo trả buồng để chuyển sang khách sạn khác. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ làm gì?
- Tình huống 5: Khách báo trả buồng nhưng xin giữ buồng tới 17 giờ vì chuyến bay muộn. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?
- Tình huống 6: Khách thanh toán cho anh (chị) bằng séc du lịch, nhưng trên mặt tờ séc chưa có một chữ ký nào theo quy định séc phải có 1 chữ ký sẵn. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?
- Tình huống 7: Khi khách thanh toán, khách đề nghị khách sạn giảm giá vì buồng ồn, khách không ngủ được. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?
- Tình huống 8: Khi thanh toán trả buồng, khách đề nghị khách sạn giảm giá hoá đơn giặt là do trên áo vẫn còn vết bẩn. Là nhân viên lễ tân, anh (chị) sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

4.2. Thực hành xử lý một số tình huống xảy ra trong quá trình thanh toán trả buồng cho khách

4.2.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.
- Thiết bị dụng cụ: Quầy lễ tân, máy điện thoại, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách, máy đếm tiền, soi tiền, máy tính cá nhân...

4.2.2. Trình tự thực hiện

- Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, điện thoại, máy vi tính, máy đếm tiền và soi tiền...
- Trình tự thực hiện

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Diện mạo cá nhân	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.	<ul style="list-style-type: none"> - Vệ sinh cá nhân sạch sẽ theo đúng quy định. - Tóc, mặt và tay sạch sẽ gọn gàng. - Đồng phục gọn gàng đúng quy định của khách sạn
2	Khu vực làm việc	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, máy vi tính, giá để tài liệu	<ul style="list-style-type: none"> - Trang thiết bị đầy đủ hoạt động tốt

			<ul style="list-style-type: none"> - Mẫu biểu và dụng cụ văn phòng phẩm đầy đủ và được để đúng nơi quy định. - Khu vực đại sảnh vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng tạo tính thẩm mỹ - Quầy lễ tân vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp các trang thiết bị khoa học, trang trí có tính thẩm mỹ tạo được ấn tượng cho khách
3	Tư thế tác phong	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, đồng phục	- Tư thế tác phong đứng thẳng, đàng hoàng, tự tin, chủ động chào đón khách.
4	Nghiên cứu các tình huống	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc kỹ các tình huống dưới lớp, đưa ra đáp án. - Thảo luận nhóm để tìm ra cách xử lý tối ưu nhất
5	Thực hành xử lý tình huống	- Phòng thực hành lễ tân, điện thoại, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách...	<ul style="list-style-type: none"> - Căn cứ vào cách xử lý của các nhóm cả lớp thảo luận. - Các nhóm căn cứ vào các tình huống đã giải quyết đóng vai nhân viên lễ tân, đóng vai khách, tập xử lý các tình huống. - Bình tĩnh, tự tin xử lý các tình huống do khách đề ra trong quá trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú - Xử lý các tình huống nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ

5. TỔNG KẾT BÁO CÁO CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

5.1. Kiến thức chuyên môn

Để hoạt động của bộ phận lễ tân đạt được hiệu quả cao, người quản lý bộ phận lễ tân phải đánh giá được hiệu quả hoạt động của bộ phận mình từ đó đưa ra chiến lược kinh doanh có lợi nhất, hạn chế những nguy cơ cho doanh nghiệp. Nhà quản lý lễ tân có thể sử dụng nhiều công cụ

khác nhau để có thể đánh giá hiệu quả hoạt động của bộ phận lễ tân. Việc đánh giá hiệu quả hoạt động được làm hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng, hàng quý, hàng năm .

5.1.1. Đánh giá kết quả hoạt động của bộ phận lễ tân

- *Báo cáo hàng ngày*: Là bản tóm tắt hoạt động kinh doanh của bộ phận lễ tân trong một ngày về các khối lượng hàng hoá dịch vụ trong khách sạn.

Báo cáo hàng ngày được cấu trúc riêng biệt theo từng khách sạn, tùy theo yêu cầu và mục đích sử dụng. Báo cáo hoạt động hàng ngày của bộ phận lễ tân do người có trách nhiệm tổng hợp hàng ngày.

Báo cáo hoạt động hàng ngày của bộ phận lễ tân là bản thống kê các số liệu của các dịch vụ bán ra trong ngày.

Báo cáo hoạt động hàng ngày của bộ phận lễ tân có vai trò rất quan trọng, thông qua các số liệu tổng hợp hàng ngày cho nhà quản lý biết được hiệu quả kinh doanh trong ngày của từng bộ phận trong khách sạn, giúp nhà quản lý đưa ra các giải pháp phù hợp với điều kiện thị trường đầy biến động .

- *Phân tích các số liệu thống kê hoạt động kinh doanh*: có vai trò rất quan trọng, giúp cho người quản lý đối chiếu, so sánh các số liệu hiện tại với các số liệu của kỳ trước để có thể đánh giá được những mặt mạnh, mặt yếu từ đó đưa ra cách quản lý phù hợp với điều kiện kinh doanh của doanh nghiệp .

Nhà quản lý bộ phận lễ tân có thể sử dụng phân tích số liệu kinh doanh thông qua một số chỉ tiêu sau:

- Tỷ lệ phần trăm công suất buồng.
- Tỷ lệ phần trăm buồng có nhiều người ở.
- Số lượng khách trung bình mỗi buồng.
- Giá buồng bình quân hàng ngày.
- Giá buồng bình quân mỗi khách.

5.1.2. Phân tích doanh thu buồng

Phân tích doanh thu buồng của bộ phận lễ tân có vai trò rất quan trọng. Thông qua việc đánh giá người quản lý lễ tân đánh giá được kết quả bán buồng của bộ phận lễ tân có hiệu quả hay không, từ đó tìm ra nguyên nhân và có biện pháp khắc phục phù hợp với điều kiện thực tế của thị trường

5.2. Thực hành tổng kết báo cáo của bộ phận lễ tân

5.2.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.
- Thiết bị dụng cụ: Quầy lễ tân, máy điện thoại, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách, máy tính cá nhân...

5.2.2. Trình tự thực hiện

- Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, điện thoại, máy vi tính,...

- Trình tự thực hiện

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Phân tích các số liệu thống kê hoạt động kinh doanh	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, máy tính cá nhân, mẫu biểu sổ sách	Phân tích các số liệu thống kê hoạt động kinh doanh theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.
2	Phân tích doanh thu bù đắp	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy vi tính, máy tính cá nhân, mẫu biểu sổ sách	Phân tích doanh thu bù đắp theo đúng chuyên môn nghiệp vụ

6. THỰC HÀNH THANH TOÁN HÀNG NGÀY VỚI BỘ PHẬN KẾ TOÁN KHÁCH SẠN

6.1. Kiến thức chuyên môn

Để cho quá trình quản lý về tài chính của khách sạn được an toàn, hàng ngày nhân viên bộ phận lễ tân phải làm bảng kê chi tiết tổng số tiền bù đắp thu được trong ngày, tổng số tiền thu được từ tất cả dịch vụ trong khách sạn cho bộ phận kế toán của khách sạn. Một số khách sạn nhân viên lễ tân thường làm bảng kê hàng ngày cho bộ phận kế toán của khách sạn vào đầu ca 2, vì bộ phận kế toán của khách sạn chỉ làm việc giờ hành chính.

Khi nộp bảng kê cho bộ phận kế toán lễ tân nộp kèm theo tất cả phiếu ký nợ của khách cho bộ phận kế toán khách sạn kiểm tra, đối chiếu tình hình thanh toán tất cả dịch vụ của khách qua bộ phận lễ tân. Vì khi khách thanh toán trả bù đắp rời khách sạn, khách thanh toán tất cả các dịch vụ khách ký nợ tại khách sạn cho bộ phận lễ tân chứng từ mà lễ tân nộp cho kế toán khớp với chứng từ các bộ phận dịch vụ trong khách sạn.

Hàng ngày nhân viên bộ phận lễ tân khách sạn phải bàn giao cho kế toán khách sạn:

- Toàn bộ tổng số tiền bù đắp thu được trong ngày.
- Toàn bộ số tiền thu từ các dịch vụ mà khách tiêu dùng trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn.
- Toàn bộ số tiền thu từ các khoản phí phục vụ trong ngày.
- Toàn bộ hoá đơn, phiếu ký nợ của khách.
- Bảng kê tiền mặt.
- Bảng kê tiền séc.
- Bảng kê các phương tiện thanh toán khác.

* Mẫu bảng kê tiền mặt

BẢNG KÊ TIỀN MẶT

STT	Ngày tháng	Số buồng	Nội dung thanh toán					Tổng cộng
			Tiền bùồng	Tiền ăn uống	Điện thoại	Giặt là	Dịch vụ khác	
TỔNG SỐ TIỀN:								

Tổng số tiền:.....

Ngày..... tháng..... năm.....

Nhân viên kế toán

Nhân viên quỹ

Nhân viên lễ tân

6.2. Thực hành thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn

6.2.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.
- Thiết bị dụng cụ: Quầy lễ tân, máy điện thoại, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách, máy đếm tiền, soi tiền, máy tính cá nhân...

6.2.2. Trình tự thực hiện

- Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, điện thoại, máy vi tính,...
- Trình tự thực hiện

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Nội dung thanh toán	Phòng thực hành lễ tân, máy vi tính, máy tính cá nhân, mẫu biểu sổ sách	Nội dung thanh toán theo đúng chuyên môn nghiệp vụ

2	Bảng kê tiền mặt	Phòng thực hành lễ tân, máy vi tính, máy tính cá nhân, mẫu biểu sổ sách	Lập bảng kê thanh toán tiền mặt theo đúng chuyên môn nghiệp vụ
---	------------------	---	--

7. THỰC HÀNH BÀN GIAO CA

7.1. Kiến thức chuyên môn

Bàn giao ca lễ tân có vai trò quan trọng trong quá trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân. Bộ phận lễ tân làm việc 24h trong một ngày, được chia thành 3 ca. Do vậy để hoạt động của bộ phận lễ tân được thông suốt, nhân viên lễ tân ca trước phải bàn giao cụ thể cho nhân viên lễ tân ca sau để hoạt động phục vụ khách liên tục, tránh để khách kêu ca phàn nàn về chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân.

4.1. Nội dung bàn giao

Sau khi kết thúc một ca làm việc, nhân viên lễ tân ca trước phải bàn giao cho nhân viên lễ tân ca sau những nội dung sau:

- Ngày tháng và ca bàn giao.
- Công việc hoàn thành.
- Công việc đang làm dở dang.
- Công việc chưa làm.
- Những vấn đề tồn tại.
- Những kiến nghị.
- Người giao ca và nhận ca ký bàn giao và nhận bàn giao.

4.2. Những công việc cụ thể khi bàn giao ca

- Ngày tháng và ca bàn giao. Ví dụ : Ca 1 (ngày 5 tháng 10 năm 2017) 14h - 22h
- Nội dung bàn giao cụ thể:
 - + Tổng số tiền ca trước bàn giao cho ca sau.
 - + Sổ sách, các trang thiết bị của bộ phận lễ tân.
 - + Tổng số buồng khách đang lưu trú.
 - + Tổng số buồng trống của khách sạn.
 - + Hoá đơn GTGT.
 - + Ghi lại những việc đang làm dở.

Ví dụ: Khách buồng 402 yêu cầu đặt vé máy bay từ Hà Nội đến thành phố Hồ Chí Minh vào sáng của ngày 6 tháng 10 năm 2017. Nhân viên lễ tân ca trước đã liên hệ nhưng chưa đặt được vé cho khách, đề nghị nhân viên ca sau liên hệ mua vé máy bay giúp khách.

- + Những việc chưa làm.

Ví dụ: Vào lúc 13h45' ngày 5 tháng 10 năm 2017, khách buồng số 201 yêu cầu thuê xe 4 chỗ đi Hải Phòng vào lúc 7h30' sáng ngày 6 tháng 10 năm 2017. Nhân viên ca trước chưa liên hệ thuê xe cho khách, đề nghị nhân viên ca sau liên hệ thuê xe cho khách.

- + Ghi lại cụ thể những khách vừa đến và vừa thanh toán trả bùồng rời khách sạn.
- + Ghi lại những yêu cầu đặc biệt của khách.
- + Cung cấp các thông tin về các phàn nàn của khách.
- + Người nhận ca và người giao ca ký.

7.2. Thực hành bàn giao ca

7.2.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.
- Thiết bị dụng cụ: Quầy lễ tân, máy điện thoại, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách,....

7.2.2. Trình tự thực hiện

- Kiểm tra phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, điện thoại, máy vi tính,...
- Trình tự thực hiện

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Nội dung bàn giao ca.	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, sổ giao ca.	Nội dung bàn giao ca lễ tân theo đúng chuyên môn nghiệp vụ
2	Những công việc cụ thể khi bàn giao ca	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, máy vi tính, giá để tài liệu	Những công việc cụ thể khi bàn giao ca phải đúng chuyên môn nghiệp vụ

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Hóa đơn thanh toán dịch vụ, hoá đơn thanh toán tổng hợp chi phí của khách có mối quan hệ như thế nào trong hoạt động theo dõi, tổng hợp chi phí của khách
2. Trình bày cách thanh toán cho khách bằng tiền mặt, séc du lịch, thẻ tín dụng
3. So sánh sự giống nhau, khác nhau giữa hình thức thanh toán bằng séc du lịch và hình thức thanh toán hàng thẻ tín dụng
4. Trước khi thanh toán cho khách nhân viên thu ngân phải thực hiện những công việc gì? Những công việc này có ý nghĩa như thế nào đối với việc thanh toán
5. Trình bày quy trình thanh toán trả bùồng cho khách lẻ, cho khách đoàn?
6. Khi thanh toán cho khách thường xảy ra các tình huống gì? Cách giải quyết tình huống đó như thế nào?
7. Trình bày nội dung, phương pháp thanh toán với bộ phận kế toán khách sạn
8. Trình bày nội dung bàn giao ca, những công việc cụ thể khi bàn giao ca?

C. GHI NHỚ

Sau khi học xong bài này người học cần ghi nhớ các nội dung sau:

- Quy trình làm thủ tục trả buồng cho một số đối tượng khách.
- Phục vụ hành lý cho khách rời khách sạn.
- Xử lý một số tình huống xảy ra trong quá trình thanh toán trả buồng cho khách.

BÀI 7. GIAO TIẾP VÀ LÀM CÁC THỦ TỤC PHÁT SINH CHO KHÁCH

Giới thiệu

Bài 7 đề cập đến những hình thức giao tiếp chủ yếu của nhân viên lễ tân: giao tiếp bằng lời; giao tiếp bằng văn bản; giao tiếp bằng hình ảnh. Thông qua việc thực hiện các phương pháp giao tiếp giúp nhân viên lễ tân tiếp nhận và xử lý các yêu cầu của khách.

Mục tiêu

Sau khi học xong bài này người học có thể:

- *Kiến thức:*
 - + Trình bày được khái niệm và các phương pháp giao tiếp của nhân viên bộ phận lễ tân;
 - + Thực hiện xử lý được các lời phàn nàn của khách và xử lý một số trường hợp đặc biệt của khách.
- *Kỹ năng:*
 - + Kỹ năng giao tiếp với khách
 - + Kỹ năng xử lý các lời phàn nàn của khách
 - + Kỹ năng xử lý một số trường hợp đặc biệt

A. NỘI DUNG

1. TÌM HIỂU VỀ CÁC PHƯƠNG PHÁP GIAO TIẾP

1.1. Kiến thức chuyên môn

1.1.1. Khái niệm giao tiếp

Giao tiếp là hoạt động trao đổi thông tin nhận biết và tác động lẫn nhau trong quan hệ người - người để đạt được mục đích nhất định.

Như vậy, thông qua khái niệm này, chúng ta có thể rút ra 3 nội dung cơ bản:

- Truyền và nhận thông tin là vấn đề cốt lõi của giao tiếp.
- Có chung một nhận thức: Giao tiếp là để thuyết phục lòng người, tạo ra các mối quan hệ tương đồng về nhận thức giữa các bên tham gia trong quá trình giao tiếp.
- Giao tiếp luôn mang tính hình tượng: Thông qua lời nói, chữ viết, điệu bộ, cử chỉ, con người hình dung ra những gì mà các bên quan tâm.

1. 1.2. Các phương pháp giao tiếp

a. Giao tiếp bằng lời

Giao tiếp bằng lời là hình thức giao tiếp mà các chủ thể tham gia dùng lời nói diễn đạt một vấn đề nào đó hay trao đổi thông tin.

Các hình thức giao tiếp bằng lời:

- Hội thoại trực tiếp hoặc bằng điện thoại.
- Thông báo.
- Diễn văn.

** Giao tiếp trực tiếp*

Bộ phận lễ tân là nơi tiếp xúc với khách nhiều nhất, là nơi khách bày tỏ yêu cầu, cũng như đưa ra những thắc mắc phàn nàn, vì vậy đòi hỏi nhân viên lễ tân cần nắm vững những đặc điểm sau khi giao tiếp trực tiếp với khách:

- Khi giao tiếp với khách cần chú ý lắng nghe những lời họ nói và kiểm tra xem đã hiểu đúng những lời khách nói hay chưa.
- Khách lưu trú tại khách sạn có thể đến từ nhiều quốc gia khác nhau, nhân viên lễ tân không thể biết hết được tất cả các ngôn ngữ mà khách sử dụng, vì thế sẽ có một phía hoặc cả hai không sử dụng ngôn ngữ bản xứ của mình mà phải dùng một ngôn ngữ khác làm trung gian. Điều này có thể gây ra nhiều bối rối cho khách cũng như nhân viên lễ tân vì không ai trong cả hai phía sử dụng thành thạo ngôn ngữ mà mình đang nói, cho nên nhân viên lễ tân cần đặc biệt chú ý đến điều quan trọng này.
- Khi giao tiếp với khách nơi đông người cần phải thận trọng vì nhiều khách không thích người khác biết về câu chuyện mà họ đang nói.
- Giao tiếp trực tiếp với khách nhân viên lễ tân cần đặc biệt chú ý đến tư thế, điệu bộ khi nói chuyện với khách, tránh tình trạng khách hiểu lầm.

** Giao tiếp qua điện thoại*

Giao tiếp qua điện thoại cũng là hình thức giao tiếp bằng lời nói nhưng khác với hình thức giao tiếp trực tiếp. Hình thức giao tiếp bằng điện thoại không thể biết hết được phản ứng của người đang giao tiếp cũng như không thể nhìn thấy được họ. Nhân viên lễ tân lúc này chỉ có thể giao tiếp với khách và thu nhận thông tin cũng như trả lời thông tin bằng lời nói. Do vậy, đòi hỏi nhân viên lễ tân phải phát huy khả năng biết lắng nghe của mình và khả năng dùng ngôn từ ngữ điệu của mình để thu thập và chuyển tải thông tin một cách chính xác nhất.

- Trả lời, thực hiện các cuộc gọi.

Khi có người ở ngoài gọi điện thoại đến, đặc biệt là bộ phận lễ tân nơi có tần suất những cuộc điện thoại gọi đến nhiều nhất trong ngày, cho nên nhân viên lễ tân cần thực hiện theo nguyên tắc chung khi trả lời điện thoại là:

- + Nhắc máy, tươi cười chào khách sau hồi chuông quy định.
- + Giới thiệu về mình, hoặc bộ phận của mình đang làm.
- + Gợi ý giúp đỡ khách.
- Chuyển - duy trì các cuộc gọi.

Khách từ bên ngoài gọi điện thoại vào khách sạn thông qua bộ phận lễ tân, bộ phận lễ tân có nhiệm vụ chuyển và duy trì cuộc gọi cho khách. Khi chuyển cuộc gọi cho khách nhân viên lễ tân cần chú ý:

- + Chú ý đến hiệu quả trong việc duy trì và chuyển cuộc gọi cho khách và có rất nhiều khách cảm thấy bức bối khi phải chờ chuyển cuộc gọi lâu.

+ Trong trường hợp khách phải chờ (ví dụ người khách mà khách gọi vào muốn gặp không có trong buồng nhưng đang trong khu vực khách sạn), bạn phải thông báo cho khách xem khách có thể chờ được không, lễ tân không tự tiện duy trì cuộc gọi để tìm khách sẽ làm cho người khách gọi đến bực bội và khó chịu.

+ Muốn chuyển cuộc gọi nhanh và hiệu quả, nhân viên của bộ phận lễ tân phải có danh sách hoặc thuộc các danh mục điện thoại nội bộ của khách sạn.

- Sử dụng danh bạ điện thoại.

+ Nhân viên lễ tân phải biết sử dụng danh bạ điện thoại để thực hiện các cuộc gọi cho khách, tính tiền cho khách và xác định được số điện thoại ở đâu gọi vào khách sạn.

+ Nhân viên lễ tân nên biết mã vùng, mã nước điện thoại của các nước lớn trên thế giới và các nước mà khách thường lưu trú tại khách sạn hoặc mã vùng của các địa phương trong nước.

+ Biết các niên giám điện thoại chuyên ngành và liệt kê các loại số điện thoại kinh doanh liên quan tới bộ phận hay liên quan tới khách sạn.

+ Danh mục các số điện thoại nội bộ.

+ Nếu nhân viên lễ tân biết được các mã số điện thoại trong nước hoặc quốc tế mà khách cần hay nơi tìm các mã số này thì rất thuận tiện khi khách có yêu cầu nhân viên cung cấp.

b. Giao tiếp bằng văn bản

Giao tiếp bằng văn bản là loại hình giao tiếp mà các chủ thể tham gia dùng ngôn ngữ viết để diễn đạt một vấn đề nào đó hay trao đổi thông tin.

Các hình thức giao tiếp bằng văn bản:

- Thư
- Fax
- Bản nhắc nhở
- Thư điện tử, Internet
- Tài liệu quảng cáo, giới thiệu (tập gấp)
- Văn kiện
- Bảng biểu

** Thư*

Hình thức giao tiếp bằng thư hiện nay không còn phổ biến nhiều, vì lý do khi gửi thư thường rườm rà mất thời gian và đôi khi dễ bị thất lạc. Thường trong khách sạn sử dụng các hình thức thư sau: thư yêu cầu; thư thông báo, thư xác nhận, thư phản nản...

Trong hình thức giao tiếp bằng thư này điều quan trọng là phải chuyển tải thông tin một cách rõ ràng, chính xác và ngắn gọn đảm bảo tập trung vào mục đích thực sự của việc giao tiếp, không đưa ra những thông tin chung chung vô trách nhiệm.

* Thư điện tử

Hiện nay hình thức giao tiếp này đang được sử dụng phổ biến nhất nhờ vào sự phát triển của công nghệ thông tin. Hình thức giao tiếp này có những tiện ích rõ rệt là: tiết kiệm được thời gian, độ chính xác cao và giúp cho người nhận và người gửi có được văn bản viết của thông tin họ cần chuyển tải.

Đặc biệt đối với ngành kinh doanh khách sạn, việc sử dụng thư điện tử ngày càng mang lại nhiều hiệu quả to lớn. Khách có thể đặt buồng cũng như hủy buồng thông qua thư điện tử, khách sạn có thể gửi thư cảm ơn cũng như thư trả lời thắc mắc phàn nàn của khách qua hòm thư điện tử rất nhanh và thuận tiện.

** Fax*

Fax hiện nay cũng được sử dụng phổ biến trong khách sạn, nhờ độ chính xác và tốc độ nhanh của fax. Fax có thể chuyển tải được văn bản, ảnh, đồ họa.

Fax trong khách sạn được sử dụng nhiều trong việc đặt buồng, xác nhận đặt buồng hoặc các hợp đồng thuê buồng ở khách sạn.

** Tài liệu quảng cáo*

Tài liệu quảng cáo được sử dụng để giới thiệu về khách sạn và các dịch vụ trong khách sạn.

c. Giao tiếp không lời

Giao tiếp không lời là loại hình giao tiếp mà chủ thể tham gia dùng ngôn ngữ của cơ thể để diễn đạt một vấn đề nào đó hay trao đổi thông tin.

Các hình thức giao tiếp không lời:

- Nét mặt: cười, chau mày.
- Điều bộ: động tác của tay hoặc cơ thể giúp giải thích hoặc nhấn mạnh cho lời nói.
- Tư thế thân thể: cách đứng hoặc ngồi.
- Hướng nhìn: nhìn vào người đối thoại hay quay mặt đi.
- Giao tiếp bằng mắt: chúng ta có nhìn vào người đối thoại không và trong bao lâu.
- Tiếp xúc cơ thể: vòng tay qua bả vai, bắt tay.
- Khoảng cách: từ nơi chúng ta đứng hoặc ngồi đến người đối thoại.
- Các khía cạnh phi lời nói của ngôn ngữ: ngữ điệu và độ cao thấp của giọng nói.
- Gật đầu: để khuyến khích, hàm ý đồng ý hoặc không đồng ý.
- Bề ngoài: quần áo và cách ăn mặc.

Khi giao tiếp không lời nhân viên lễ tân phải chú ý tới phong tục tập quán của từng vùng, từng quốc gia một để tránh có những động tác tư thế làm khác khó chịu và hiểu lầm.

- Điều bộ, động tác chân tay, cơ thể để giúp nhấn mạnh hoặc giải thích thêm cho lời nói và có thể sử dụng chúng để củng cố thêm các giao tiếp bằng ngôn ngữ.

- Tư thế thân thể, tiếp xúc cơ thể vòng tay qua vai hoặc bắt tay. Ở các nước phương Tây khi gặp nhau thể hiện sự thân mật và gần gũi họ thường ôm hôn, nhưng đối với người phương Đông luôn ưa sự kín đáo thì gặp nhau họ thường cúi chào. Mỗi nước mỗi quốc gia đều có những cách

thức khác nhau, có thể điệu bộ tư thế giao tiếp ở nước này được chấp nhận nhưng ở nước khác lại coi là xúc phạm, vì thế nhân viên lễ tân cần chú ý đến khía cạnh này.

- Nét mặt, ánh mắt luôn thể hiện tốt nhất cho hình thức giao tiếp không lời. Khi giao tiếp, nét mặt của khách thể hiện được rất nhiều hàm ý khách muốn nói, khi khách tức giận, lo lắng hay vui vẻ đều thể hiện trên khuôn mặt.

- Khi giao tiếp hướng nhìn và ánh mắt cũng rất quan trọng. Chú ý khi giao tiếp với khách phải hướng ánh mắt vào khách, không nhìn đi nơi khác và đặc biệt là không nhìn vào một điếu, r trên cơ thể của khách hay hướng ánh mắt vào một người nào đó trong đoàn nhiều người.

- Khi giao tiếp không lời điều quan trọng là cần phát hiện được tín hiệu từ điệu bộ, tư thế, nét mặt mà khách phát ra, giải thích và đáp ứng những tín hiệu đó một cách chính xác nhất.

d. Giao tiếp bằng hình ảnh

Giao tiếp bằng hình ảnh: Hình vẽ, biểu tượng, băng video, đồ vật trưng bày, cảnh quan. Thông qua hình ảnh sẽ truyền tải được nội dung giao tiếp. Một băng hình về hoạt động của khách sạn được chiếu tại quầy lễ tân với hàm ý muốn giới thiệu và quảng cáo về khách sạn với khách.

** Chú ý*

Khi giao tiếp không chỉ là nói mà còn là nghe, theo thống kê khi giao tiếp ngữ điệu giọng nói và ngôn ngữ hình thể chiếm 90% (giao tiếp không lời), còn lời nói chỉ chiếm 10%. Khi giao tiếp. ngữ điệu giọng nói và ngôn từ được sử dụng ảnh hưởng tới thông tin mà người nói muốn chuyển tải tới người nghe.

** 10 lời khuyên trong khi giao tiếp với khách*

- Luôn giữ nụ cười trên môi.
- Chú ý đến người khác, nhìn thẳng, chăm chú lắng nghe khách nói và có hành vi tán thưởng.
- Biết tạo ra dáng vẻ cử chỉ thân thiện.
- Đặc biệt quan tâm đến những sở thích của khách.
- Không nên từ chối thẳng thừng những yêu cầu của khách.
- Khách luôn tạo cơ hội để khen ngợi khách.
- Làm cho khách cảm thấy tầm quan trọng của họ.
- Nhấn mạnh vào sợi dây tình cảm của họ.
- Không bao giờ được xăng giọng hay nóng mặt mà lúc nào cũng phải ôn tồn nhẹ nhàng với khách.
- “Cám ơn”, “xin lỗi”, “vâng”, là những lời nói khôn ngoan nhất của người lễ tân.

1.2. Thực hành giao tiếp với khách

1.2.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.
- Thiết bị dụng cụ: Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, điện thoại...

1.2.2. Trình tự thực hiện

- Kiểm tra thiết bị điện thoại, quây lễ tân, phòng thực hành lễ tân
- Trình tự công việc giao tiếp với khách

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Giao tiếp qua điện thoại	Phòng thực hành lễ tân, quây lễ tân, điện thoại.	Giao tiếp qua điện thoại đúng chuyên môn nghiệp vụ
2	Giao tiếp trực tiếp	Phòng thực hành lễ tân, quây lễ tân	Giao tiếp trực tiếp đúng chuyên môn nghiệp vụ

2. XỬ LÝ LỖI PHẢN NÀN CỦA KHÁCH

2.1. Kiến thức chuyên môn

2.1.1. Tầm quan trọng của việc nắm bắt được sự kêu ca phàn nàn của khách

Mọi kêu ca phàn nàn của khách đều là cơ hội tốt để khách sạn biết được những thắc mắc, suy nghĩ của khách để càng ngày càng hoàn thiện thêm sản phẩm của khách sạn. Mọi nhân viên trong khách sạn đều phải hiểu rõ điều này, đặc biệt là nhân viên trong bộ phận lễ tân.

Muốn giảm bớt sự phàn nàn của khách, nhân viên lễ tân cần thăm dò ý kiến của khách để biết được tâm tư nguyện vọng của khách và khẳng định chất lượng phục vụ, tránh xảy ra những hậu quả đáng tiếc. Sẽ rất bất lợi cho khách sạn nếu một người khách rời khách sạn vẫn mang những bức dọc trong người. Những bức dọc đó sẽ được khách phàn nàn cùng bạn bè, người thân, đồng nghiệp và sẽ ảnh hưởng tới nguồn khách tương lai của khách sạn.

2.1.2. Xử lý phàn nàn của khách

a. Phàn nàn về chất lượng các trang thiết bị

Phàn nàn này thường xảy ra đối với các trang thiết bị trong buồng của khách như điều hòa, tủ lạnh, bình tắm nóng lạnh...

Những trục trặc về trang thiết bị thường làm cho khách bức dọc và khó chịu, khi nhận được loại phàn nàn này của khách, nhân viên lễ tân cần chuyển ngay cho bộ phận bảo dưỡng của khách sạn để kiểm tra và sửa chữa ngay cho khách.

* Cách xử lý

- Tiếp nhận phàn nàn của khách.
- Xin lỗi khách về sự trục trặc đó.
- Hứa với khách sẽ cử người lên sửa chữa ngay cho khách.
- Cảm ơn khách vì đã cho khách sạn biết tình hình.
- Sau đó sẽ thông báo ngay cho bộ phận bảo dưỡng lên sửa chữa.
- Theo dõi và kiểm tra công việc của bộ phận bảo dưỡng.
- Kiểm tra sự hài lòng của khách.
- Vào sổ ghi chép.

b. Phàn nàn về thái độ nhân viên phục vụ trong khách sạn

Khi lưu trú tại khách sạn, khách tỏ ra không hài lòng về thái độ phục vụ của một số nhân viên nào đó: khách phàn nàn với nhân viên lễ tân về những thái độ thờ ơ, bất lịch sự, thô lỗ, lời lẽ cử chỉ không đúng mức của nhân viên khách sạn với khách. Những hành động này đã làm cho khách rất khó chịu.

** Cách xử lý*

- Tiếp nhận phàn nàn của khách.
- Xin lỗi khách và tỏ ra thông cảm với khách.
- Lắng nghe ý kiến của khách.
- Hỏi khách xem nhân viên đó thuộc bộ phận nào (dựa vào trang phục, nơi phục vụ) và xem có đúng là nhân viên của khách sạn không.
- Hứa với khách là sẽ nhắc nhở nhân viên đó và sẽ không để điều đó xảy ra một lần nữa, nếu cần sẽ yêu cầu nhân viên đó trực tiếp tới xin lỗi khách.
- Cảm ơn khách vì đã cho biết ý kiến trên.
- Thông báo cho bộ phận có nhân viên bị khách phản ánh.
- Kiểm tra sự hài lòng của khách.

c. Phàn nàn về chất lượng dịch vụ

Những phàn nàn về chất lượng dịch vụ thường xảy ra nhiều vào thời điểm đông khách. Khách thường phàn nàn về đồ ăn không hợp khẩu vị, phục vụ ăn uống chậm, không vệ sinh, bộ phận buồng làm buồng còn bẩn hay bộ phận lễ tân phục vụ chậm để khách phải chờ lâu khi làm thủ tục đăng ký khách sạn hay thanh toán, thu ngân tính sai hóa đơn cho khách... Khi nhận được những phàn nàn loại này lễ tân phải xử lý như sau:

- Tiếp nhận phàn nàn của khách (nếu khách to tiếng nên tách khách ra khỏi quầy lễ tân hoặc đám đông).
- Xin lỗi khách vì đã để sự việc đó xảy ra.
- Hỏi xem khách thắc mắc phàn nàn về bộ phận nào và hứa với khách sẽ chuyển thắc mắc của khách tới bộ phận có liên quan và điều đó sẽ không bao giờ xảy ra nữa.
- Cảm ơn khách đã cho biết.
- Kiểm tra sự hài lòng của khách.

d. Phàn nàn bất thường

Loại phàn nàn này thường là những vấn đề liên quan tới thời tiết, giao thông, những phiền hà do ngoại cảnh tác động như công ty lữ hành để khách chờ quá lâu, taxi bắt chẹt khách hoặc những phàn nàn về tiện nghi của khách sạn như khách sạn không có sàn nhảy, bể bơi, khu tập thể dục thể thao. Khi gặp những phàn nàn này của khách, nhân viên lễ tân cần xử lý như sau:

- Lắng nghe phàn nàn của khách, trấn an khách và đưa cho khách những hy vọng.

- Giới thiệu hoặc giúp đỡ khách giải quyết những thắc mắc phàn nàn. Ví dụ: có thể giới thiệu cho khách các tụ điểm vui chơi giải trí gần khách sạn nếu khách thắc mắc vì khách sạn có ít những dịch vụ vui chơi giải trí.
- Giúp khách liên lạc với hãng lữ hành nếu hãng lữ hành đó đến đón khách muộn.
- Khi gặp những phàn nàn bất thường của khách nhân viên lễ tân cần nhẹ nhàng, khéo léo để an ủi động viên khách, tránh tỏ ra thờ ơ vô trách nhiệm hay khó chịu trước những phàn nàn loại này của khách sẽ làm cho khách thất vọng và tỏ ra khó chịu hơn.

Cách xử lý chung khi gặp các phàn nàn của khách

Bước 1: Tìm cách tách riêng khách ra.

Bước 2: Lắng nghe ý kiến phàn nàn của khách.

Bước 3: Tìm ra những nội dung chính và ghi lại cẩn thận.

Bước 4: Bày tỏ sự thông cảm chia sẻ đối với khách

Bước 5: Xin lỗi khách

Bước 6: Cảm ơn khách đã cho biết những thắc mắc của mình.

Bước 7: Giải thích cho khách những việc có thể làm ngay được.

Bước 8: Thực hiện ngay lập tức.

Bước 9: Ghi lại và báo cáo tới các bộ phận có liên quan hoặc cấp trên (nếu cần thiết)

Bước 10: Theo dõi để đảm bảo mọi việc được thực hiện nhanh nhất.

Bước 11: Kiểm tra sự hài lòng của khách

2.1.3. Một số lưu ý khi xử lý phàn nàn của khách

- Khi xử lý phàn nàn của khách, bạn phải đặt mình vào vị trí của khách, phải luôn tự hỏi xem mình muốn được đối xử như thế nào trong những trường hợp như vậy và cần chú ý khi xử lý các phàn nàn của khách.
- Giữ bình tĩnh và lắng nghe những phàn nàn của khách (chỉ nên lắng nghe và bày tỏ sự thông cảm).
- Không tranh luận với khách, không bảo thủ, bực tức hay cáu kỉnh khi nghe phàn nàn của khách.
- Trường hợp những phàn nàn của khách vượt quá quyền hạn của mình thì phải thông báo cho người có trách nhiệm, tránh hứa với khách những việc vượt quá quyền hạn và khả năng của mình, và đặc biệt không đưa ra thời gian giải quyết quá ngắn sẽ không đủ thời gian thực hiện hoặc thời gian quá dài sẽ làm khách mất hy vọng.
- Khi nghe phàn nàn của khách cần chú ý lắng nghe nhưng tránh thái độ im lặng, những lời nói khôn ngoan nhất lúc này là “vâng”, “tôi đồng ý”, “cảm ơn ngài”, “xin lỗi”...
- Thành thật xin lỗi khách và cảm ơn khách đã cho biết những ý kiến của mình.

Nhân viên lễ tân nên có kế hoạch đối phó với một số khách phàn nàn do bản chất, mang tính chất gây rối và không bao giờ thoả mãn với các hiện pháp giải quyết nào của khách sạn.

* Giải quyết phàn nàn của những khách khó tính

Có những khách rất khó tính, luôn miệng phàn nàn và không chấp nhận bất cứ cách giải quyết nào của khách sạn. Đối với đối tượng khách này, nhân viên lễ tân cần có thái độ hết sức mềm mỏng, nhẹ nhàng thuyết phục. Nếu khách không đồng ý, khách sạn có thể đưa ra các biện pháp giảm giá bồi thường, cho khách hưởng thêm một số quyền lợi khác như mời khách ăn uống miễn phí.

Nhân viên lễ tân cần thường xuyên tìm hiểu và kịp thời thông báo cho khách sạn những đối tượng khách khó tính hay phàn nàn để khách sạn lên kế hoạch đối phó. Nhân viên lễ tân cũng nên nhớ rằng không phải bất kỳ khách khó tính phàn nàn nào cũng đều mang lại bất lợi cho khách sạn. Nếu khách sạn giải quyết tốt phàn nàn của khách khó tính sẽ cải thiện được mối quan hệ giữa khách sạn và khách. Chính các vị khách khó tính khi đã thoả mãn yêu cầu sẽ trở thành những khách tiềm năng của khách sạn và chính họ sẽ quảng cáo tốt cho khách sạn.

2.2. Thực hành xử lý lời phàn nàn của khách

2.2.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.
- Thiết bị dụng cụ: Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, điện thoại...

2.2.2. Trình tự thực hiện

- Kiểm tra thiết bị điện thoại, quầy lễ tân, phòng thực hành lễ tân
- Trình tự công việc

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Diện mạo cá nhân	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.	- Vệ sinh cá nhân sạch sẽ theo đúng quy định. - Tóc, mặt và tay sạch sẽ gọn gàng. - Đồng phục gọn gàng đúng quy định của khách sạn
2	Khu vực làm việc	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, máy vi tính, giá để tài liệu	- Trang thiết bị đầy đủ hoạt động tốt - Mẫu biểu và dụng cụ văn phòng phẩm đầy đủ và được để đúng nơi quy định. - Khu vực đại sảnh vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng tạo tính thẩm mỹ - Quầy lễ tân vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp các trang thiết bị khoa

			học, trang trí có tính thẩm mỹ tạo được ấn tượng cho khách
3	Tư thế tác phong	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, đồng phục	- Tư thế tác phong đứng thẳng đàng hoàng, tự tin, chủ động chào đón khách.
4	Nghiên cứu các tình huống	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân	- Đọc kỹ các tình huống dưới lớp, đưa ra đáp án. - Thảo luận nhóm để tìm ra cách xử lý tối ưu nhất
5	Thực hành xử lý tình huống	- Phòng thực hành lễ tân, điện thoại, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách...	- Căn cứ vào cách xử lý của các nhóm cả lớp thảo luận. - Các nhóm căn cứ vào các tình huống đã giải quyết đóng vai nhân viên lễ tân, đóng vai khách, tập xử lý các tình huống. - Bình tĩnh, tự tin xử lý các tình huống do khách đề ra trong quá trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú - Xử lý các tình huống nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ

3. XỬ LÝ MỘT SỐ TRƯỜNG HỢP ĐẶC BIỆT

3.1. Kiến thức chuyên môn

3.1.1. Phương pháp chung

Trường hợp đặc biệt có thể là khách bị ốm, bị chết trong buồng, khách sạn bị cháy,...

Khi gặp những trường hợp đặc biệt xảy ra nhân viên lễ tân cần xử lý như sau:

- Bình tĩnh, kiểm chế bản thân và trấn an mọi người tránh hốt hoảng.
- Tìm hiểu thực trạng tình hình cùng với những nhân viên có liên quan (người phát hiện ra tình huống).
- Lắng nghe thông tin từ những người chứng kiến, động viên an ủi khách hoặc người thân của khách.
- Báo cáo với các bộ phận có liên quan hoặc ban lãnh đạo.
- Trường hợp khách bị tai nạn hoặc bị chết thì phải giữ nguyên hiện trường và phối hợp với cơ quan chức năng để giải quyết.

- Kiểm tra sự thực hiện công việc.
- Báo cáo với cấp trên bằng văn bản cụ thể.

3.1.2. Cách xử lý một số trường hợp cụ thể

Tình huống 1: Khách đang lưu trú trên buồng hút hoảng báo có cháy

Cách xử lý:

- Trấn an khách.
- Hỏi khách cụ thể nơi phát hỏa.
- Hướng dẫn khách lối thoát hiểm, đặc biệt lưu ý khách không dùng thang máy.
- Báo tổng đài.
- Báo bộ phận có liên quan.
- Thực hiện theo quy trình báo cháy của khách sạn.
- Nếu cháy to phải báo cho các khách khác lưu trú trong khách sạn biết để thoát hiểm.
- Gọi cứu hỏa nếu cần thiết.

Tình huống 2: Khách bị ốm tại khách sạn

Cách xử lý:

- Nếu khách bị ốm nhẹ thì gọi bác sĩ khám cho khách và giúp khách mua thuốc nếu khách yêu cầu nhưng khách sạn vẫn phải cử người chăm sóc khách.
- Nếu khách bị ốm nặng cần giúp đưa khách tới bệnh viện gần nhất và cử người chăm sóc khách.
- Thông báo cho lãnh đạo và các nhân viên có liên quan.
- Khi khách ra khỏi viện cần giúp khách thanh toán hộ viện phí (nếu khách yêu cầu)
- Đưa khách về khách sạn và chúc khách mau chóng bình phục.
- Cử người chăm sóc khách.

3.2. Thực hành xử lý một số trường hợp đặc biệt

3.2.1. Điều kiện thực hiện

- Địa điểm thực hành: Phòng thực hành lễ tân.
- Thiết bị dụng cụ: Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, điện thoại...

3.2.2. Trình tự thực hiện

- Kiểm tra thiết bị điện thoại, quầy lễ tân, phòng thực hành lễ tân
- Trình tự công việc giao tiếp với khách

TT	Tên công việc	Thiết bị dụng cụ	Yêu cầu công việc
1	Diện mạo cá nhân	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân.	- Vệ sinh cá nhân sạch sẽ theo đúng quy định.

			<ul style="list-style-type: none"> - Tóc, mặt và tay sạch sẽ gọn gàng. - Đồng phục gọn gàng đúng quy định của khách sạn
2	Khu vực làm việc	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, máy điện thoại, máy fax, máy vi tính, giá để tài liệu	<ul style="list-style-type: none"> - Trang thiết bị đầy đủ hoạt động tốt - Mẫu biểu và dụng cụ văn phòng phẩm đầy đủ và được để đúng nơi quy định. - Khu vực đại sảnh vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng tạo tính thẩm mỹ - Quầy lễ tân vệ sinh sạch sẽ, sắp xếp các trang thiết bị khoa học, trang trí có tính thẩm mỹ tạo được ấn tượng cho khách
3	Tư thế tác phong	Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân, đồng phục	- Tư thế tác phong đứng thẳng đàng hoàng, tự tin, chủ động chào đón khách.
4	Nghiên cứu các tình huống	- Phòng thực hành lễ tân, quầy lễ tân	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc kỹ các tình huống dưới lớp, đưa ra đáp án. - Thảo luận nhóm để tìm ra cách xử lý tối ưu nhất
5	Thực hành xử lý tình huống	- Phòng thực hành lễ tân, điện thoại, máy vi tính, mẫu biểu sổ sách...	<ul style="list-style-type: none"> - Căn cứ vào cách xử lý của các nhóm cả lớp thảo luận. - Các nhóm căn cứ vào các tình huống đã giải quyết đóng vai nhân viên lễ tân, đóng vai khách, tập xử lý các tình huống. - Bình tĩnh, tự tin xử lý các tình huống do khách đề ra trong quá trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú - Xử lý các tình huống nhanh, chính xác theo đúng chuyên môn nghiệp vụ

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Trình bày các hình thức giao tiếp chủ yếu của nhân viên lễ tân.
2. Trình bày quy trình xử lý phàn nàn của khách. Có mấy loại phàn nàn? Đối với mỗi loại anh (chị) hãy cho hướng giải quyết cụ thể.
3. Hãy đưa ra một số cách giải quyết đối với khách khó tính hoặc thường xuyên phàn nàn.
4. Tại sao nói: Lễ tân không nên né tránh những kêu ca phàn nàn của khách mà phải biết cảm ơn những phàn nàn đó?
5. Giải quyết tình huống khách lưu trú tại khách sạn bị ốm nặng.

C. GHI NHỚ

Sau khi học xong bài này người học cần ghi nhớ :

- Các phương pháp giao tiếp.
- Xử lý lời phàn nàn của khách.
- Xử lý một số trường hợp đặc biệt.

BÀI 8. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

Giới thiệu

Bài 8 giới thiệu đến người học về phần mềm quản lý khách sạn, các chức năng chính của phần mềm quản lý khách sạn, các thao tác trên phần mềm.

Mục tiêu

Sau khi học xong bài này người học có thể:

- *Kiến thức:*
 - + Trình bày được các chức năng chính của phần mềm quản lý khách sạn.
- *Kỹ năng:*
 - + Thực hiện được các thao tác trên phần mềm quản lý khách sạn.

A. NỘI DUNG

1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

1.1. Các phần mềm quản lý khách sạn phổ biến

Trên thị trường phần mềm quản lý khách sạn hiện tại có rất nhiều sản phẩm chất lượng cao, phục vụ hiệu quả cho các khía cạnh công việc khác nhau của người quản lý. Và đâu là những phần mềm quản lý khách sạn phổ biến và hữu dụng nhất?

- Phần mềm quản lý khách sạn Smile

Smile được phát hành bởi Công ty Anh Minh và hiện là phần mềm quản lý khách sạn được ưa chuộng nhất tại Việt Nam. Smile là giải pháp tổng thể cho tất cả khách sạn quy mô 3-5 sao (30 – vài ngàn buồng), tích hợp đầy đủ phân hệ quản lý cho một khách sạn như lễ tân, đặt buồng, tiếp thị, nhà hàng, điện thoại, kế toán, công nợ, kho, tài sản cố định...

- Phần mềm quản lý khách sạn iHotelier

iHotelier là gói giải pháp quản lý khách sạn tân tiến trong thời buổi bùng nổ công nghệ thông tin như hiện nay. iHotelier được phát triển bởi Công ty AsaSoft, bao gồm các phân hệ quản lý tổng thể một khách sạn 4-5 sao như tiếp thị, lễ tân, đặt buồng, điện thoại... được lập trình chặt chẽ và đơn giản hóa các thao tác rườm rà.

- Phần mềm quản lý khách sạn Opera

Trong con mắt các chuyên gia xây dựng khách sạn thì Opera là phần mềm quản lý khách sạn tốt nhất hiện nay. Opera tích hợp đầy đủ các chức năng nghiệp vụ cho resort, khách sạn 2-5 sao như quản lý đặt buồng, quản lý lễ tân, quản lý thu ngân, quản lý tổng đài, kiểm toán đêm, quản lý nhà hàng, báo cáo thông kê... Tuy nhiên, điểm hạn chế lớn nhất của phần mềm này chính là giá cả (dao động từ vài trăm triệu đến vài tỷ nên không phù hợp với khách sạn quy mô nhỏ).

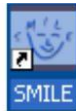
1.2. Giới thiệu về phần mềm quản lý khách sạn Smile

Smile là phần mềm quản lý khách sạn ứng dụng công nghệ mới nhất với giao diện đồ họa thân thiện, giải pháp hiệu quả, giá cả hợp lý và bảo trì dài hạn. Đối tượng phù hợp cho phần mềm

quản lý khách sạn Smile thường là khách sạn hoặc resort quy mô 3-5 sao, số lượng buồng 30-1000 buồng. Phần mềm Smile cung cấp nhiều tính năng khác nhau trong việc quản lý khách sạn:

- Smile FO: Hỗ trợ bộ phận lễ tân, đặt buồng, housekeeping, sales. Smile FO là phần mềm giúp bộ phận tiền lễ tân dễ dàng check in, check out, đặt buồng, thanh toán, quản lý thông tin lưu trú....
- Smile POS: Hỗ trợ bộ phận thu ngân, F&B. Phần mềm Smile POS hỗ trợ bộ phận thu ngân quản lý menu, quản lý nhà cung cấp, quản lý khách hàng.
- Smile BO: Hỗ trợ bộ phận tài chính, kế toán. Phần mềm kế toán Smile BO lấy doanh thu từ Smile FO, Smile POS để tổng hợp chi phí, công nợ phải thu, phải trả,...
- Smile HR: Hỗ trợ bộ phận nhân sự. Smile HR hỗ trợ việc quản lý nhân sự, phân ca, chấm công bằng thẻ, Tính lương, in phiếu lương

Với sự hỗ trợ của Smile, người dùng có thể thực hiện bất cứ một nghiệp vụ nào trong ngày như nhận đặt buồng, kiểm tra trạng thái của buồng, vào sổ các giao dịch và báo cáo một cách dễ dàng đến kinh ngạc.



www.anhminh.com

SMILE

TOTAL SOLUTION FOR HOTEL MANAGEMENT

© ANHMINH Informatics & Trade Co.

2. TÌM HIỂU VỀ CÁC CHỨC NĂNG CHÍNH CỦA PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

2.1. Chức năng đặt buồng

Menu Đặt buồng cho phép người dùng thực hiện đầy đủ các nghiệp vụ tạo mới, thay đổi, sao chép, huỷ mục đặt buồng và cả việc vào sổ đối với các khách riêng lẻ cũng như các nhóm khách.

Bên cạnh đó, nó còn cho biết các thông tin về trạng thái và điều kiện của khách sạn để làm căn cứ cho việc nhận đặt buồng.



Từ Menu Reservations bạn có thể tiếp cận các nghiệp vụ sau:

- New Reservation - Đặt buồng mới: cho phép tạo mới thông tin đặt buồng cho khách, kể cả khách thuộc một nhóm.
- Change Reservation - Thay đổi đặt buồng cho phép thay đổi trạng thái của các trương mục thành đã đặt trước, huỷ đặt buồng hay khách bỏ buồng.
- Assign Guest Info - Thông tin chi tiết về khách: cho phép nhập thông tin đầy đủ của khách.
- Cancel Reservation - Huỷ đặt buồng: chuyển trạng thái buồng từ đặt trước thành huỷ đặt buồng.
- Copy Resevation - Sao chép thông tin đặt buồng: cho phép tạo mới thông tin đặt buồng bằng cách sao chép từ nội dung tương tự và sửa đổi nó.
- Post Transaction - Ghi giao dịch: cho phép ghi các giao dịch trong trương mục của khách trước khi khách đến nếu khách muốn đặt tiền trước, thanh toán trước hoặc đặt và sử dụng một số dịch vụ của khách sạn trước khi tới khách sạn.
- Reservation Status- Tình trạng đặt buồng: cho biết thông tin về tình trạng đặt buồng của khách.
- Room Occupancy Status – Tình trạng buồng đang sử dụng: cho phép xem tình trạng khách đặt buồng theo loại buồng.
- Iquiry – Tra cứu thông tin: cho phép kiểm tra xem một buồng nào đó đã sẵn sàng cho khách check in hoặc đặt buồng hay chưa

- Room Status – Trạng thái buồng: Cho phép xem tình trạng buồng để biết được buồng nào trống, buồng nào khách sắp check-in, buồng nào khách sắp check-out để cho khách đặt buồng. Tránh tình trạng buồng có khách, buồng không có khách

2.2. Hỗ trợ lễ tân



Các nghiệp vụ lễ tân

- Xem hoặc thay đổi trạng thái của một buồng nào đó.
- Làm thủ tục Check in cho khách.
- Hủy bỏ check in cho khách
- Check in một số thành viên hoặc cả nhóm khách.
- Xem hoặc thay đổi một hồ sơ.
- Xem tình trạng chiếm dụng của một buồng.
- Xem hoặc thay đổi trạng thái của một buồng nào đó.
- Gửi, nhận, xem, thay đổi, xoá tin nhắn cho bộ phận Buồng.
- Kiểm tra các giao dịch.
- Đến menu Inquiry
- Xem buồng trống trong tương lai
- Chuyển đổi tiền tệ

2.3. Thu ngân

Menu Cashier bao gồm các mục cho phép ghi sổ, xem các khoản đã ghi và hủy giao dịch; làm thủ tục check-out cho khách và các nhóm; in hồ sơ; và chuyển đổi tiền tệ. Bạn cũng có thể mở các trương mục của khách đã check out và các hồ sơ cố định từ các chức năng trong phần Thu ngân.



Các nghiệp vụ thu ngân

Từ menu Cashier có thể thực hiện các công việc sau:

- Post Transaction: cho phép ghi sổ, xem, hủy và sửa các giao dịch trên các trương mục của khách và các hồ sơ cố định. Từ đây, bạn cũng có thể in hồ sơ theo loại mà bạn chọn.
- Print Folio: in từ bất cứ một trương mục nào trong hệ thống.
- Check-Out: Làm thủ tục check out cho khách đang nghỉ tại khách sạn, hoặc đánh dấu một trương mục hoãn Check-Out.
- Group Check-Out: cho phép check-out cho các thành viên của nhóm
- Express Check-Out cho phép làm thủ tục check-out cho nhiều khách liên tục.
- View Transaction cho phép xem tất cả hoặc các giao dịch đã ghi sổ được chọn đã thực hiện lần gần đây nhất.
- Inquiry: nhấn vào đây để đến menu Inquiry.
- Currency Conversion: Chuyển đổi tiền tệ.

- Group Transaction: cho phép ghi các giao dịch cho một nhóm.
- Report : cho phép lập báo cáo.

2.4. Nhóm

Menu Groups cho phép tạo mới, thay đổi, và huỷ một hồ sơ quản lý nhóm. Thêm vào đó, cũng có thể tạo mới thông tin đặt buồng và thực hiện các nghiệp vụ khác với từng khách trong mỗi nhóm nhất định.

Các nghiệp vụ về nhóm: Từ menu Groups có thể thực hiện các công việc sau:

- New Group Master: tạo một Hồ sơ quản lý nhóm mới.
- Change Group Master cho phép thay đổi một Hồ sơ quản lý nhóm hiện có.
- Cancel Group Master cho phép huỷ một Hồ sơ quản lý nhóm hiện có.
- Change All Folios: cho phép thay đổi tất cả các folio của một nhóm hiện có.
- Enter Rooming List: cho phép phân bổ số buồng cho một nhóm.
- Group Members: cho phép thực hiện các công việc với từng thành viên của nhóm.
- Group Transactions: cho phép xem và chuyển các giao dịch trong một nhóm hiện có.
- Inquiry: cho phép xem các thông tin.
- Report: cho phép xem và in các báo cáo.

2.5. Tổng đài điện thoại

The screenshot shows the 'Telephone Operator' window. At the top, there is a table with columns: Sts, Confirm #, Title, LastName, FirstName, Vip, Rm, NAT, Arrival, Departure, #Gst, Shr, CMFL, Group, and Company. Below the table is a search information section with fields for Guest Info, Last Name, First Name, Arrival, and Departure. There are also dropdown menus for Company, Group, Nationality, and Room. A 'Filter' button is present. To the right, there is a 'Folio Status' section with checkboxes for In House, Arrival Today, Checked Out Today, Reserved, Canceled, and All Checked Out. At the bottom, there are several buttons: Excel..., Msg-F6, Cmt-F7, Flg-F8, L & F -{F9}, Same Rm-F10, Same Grp-F11, View-F12, and Close.

Sts	Confirm #	Title	LastName	FirstName	Vip	Rm	NAT	Arrival	Departure	#Gst	Shr	CMFL	Group	Company
2	14081	Mr	HANS	HERMAN	0	17	SI	12/08/2004	16/08/2004	2				DIETHELM TRAVEL
2	14678	Mr	BAUCHE	STEPHANE GA	0	30	FR	15/08/2004	17/08/2004	1				Seasonal Package
3	14298	Mr	GREGERSEN	MICHAEL	0	37	DE	13/08/2004	16/08/2004			L		TRANSTOUR
3	11977	Mr	AMIN	BIPIN CHIMAN	0	42	UK	09/08/2004	16/08/2004	2		M		Travel Indochina
3	14626	Mrs	CHAIKEAW	MISS SARAPEI	0	44	TH	13/08/2004	16/08/2004					Direct Booking
3	11977	Mr	AMIN	BIPIN ESHAN	0	45	UK	09/08/2004	16/08/2004	2				Travel Indochina

Từ màn hình Telephone Operator, bạn có thể:

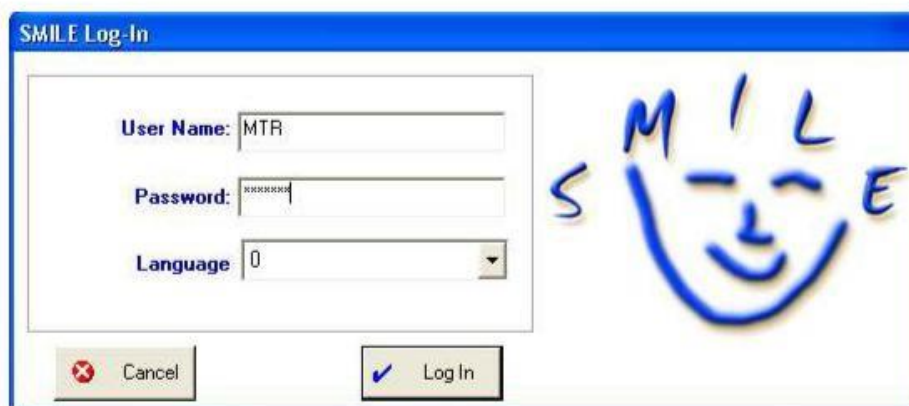
- Thêm tin nhắn vào một Guest Account.
- Thay đổi tin nhắn trong một Guest Account.
- Xoá tin nhắn trong một Guest Account.
- Xem các folio.

3. THỰC HÀNH THAO TÁC TRÊN PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

3.1. Đăng nhập và thoát khỏi phần mềm

Khởi động SMILE và đăng nhập Smile.

Kích đúp vào biểu tượng SMILE FO trên màn hình desktop. Màn hình Login sẽ xuất hiện



Để đăng nhập vào phần mềm Smile, thực hiện các bước sau:

- Đánh tên đăng nhập gồm 3 ký tự vào ô User name.
- Nhấn Tab để di chuyển sang ô Password và nhập mật khẩu của bạn.
- Nhấn Tab để di chuyển đến ô Language.
- Nhấn vào mũi tên và chọn một ngôn ngữ.
- Nhấn Login để đăng nhập vào hệ thống hoặc Cancel để quay trở lại Windows.
- Nếu bạn nhập tên đăng nhập và mật khẩu hợp lệ, màn hình hiển thị menu chính của Smile sẽ xuất hiện. Như vậy là bạn đã đăng nhập được vào hệ thống.


Sau khi đã đăng nhập thành công vào hệ thống của Smile, Menu chính của Smile sẽ xuất hiện trên màn hình máy tính của bạn:



Từ Menu này, bạn có thể thực hiện các nghiệp vụ của khách sạn bằng cách nhấn chuột vào liên kết tương ứng hoặc nhập các lệnh tương ứng

Để thoát khỏi phần mềm Smile

- Từ menu chính của Smile, nhấn nút Log Off (ở góc trên bên trái màn hình) nhập mật khẩu của bạn để đăng nhập trở lại hoặc nhấn Log out ở hộp thoại Đăng nhập, bạn sẽ thoát ra khỏi Smile.

Một cách khác để thoát khỏi chương trình Smile là nhấn nút Exit, nằm cạnh nút Log off. Hoặc đơn giản chỉ cần nhấn nút  ở góc trên bên phải màn hình.

3.2. Reservation

3.2.1. Tạo đặt buồng mới

Nhấn nút New Reservation trong Menu Đặt buồng, sẽ xuất hiện màn hình gồm 4 trang

- Guest Profile cho biết tất cả các thông tin cá nhân của khách. Để đến trang này, nhấp chuột vào tiêu đề của trang hoặc nhấn F17.

- Reservation cho biết tất cả các thông tin về việc đặt buồng như ngày đến, ngày đi, loại buồng, số buồng,...

- More Information cho biết các thông tin bổ sung như giờ đến, giờ đi, loại thẻ tín dụng và các lợi ích khác...

New Reservation

Confirm# 5063879 Guest: Group

Guest - F17 | Reservation - F18 | More Information - F19

Last Name: Arrival: 28/03/2007 Departure: 29/03/2007

First Name: Address Line 1:

Gender: Male Is Child: Address Line 2:

Title: Profile - F13 Address Line 3:

Vip: Address Line 4:

Date of birth: Tel / Mobile:

Country: Fax #:

Nationality: E-Mail:

Language: Web Site:

Passport ID Card: Remark:

Visa / Exp date: Postal Code: Save Profile

UPDATE **CANCEL**

Status	LastName	FirstName	Arrival	Departure	Phone	Fax	Country	Edit
								Del
								Show C/O

New Rsv

Folio # 36381

Balance

Deposit	Copy F12	Ok
Share F11	New-F2	Abort

F1 HELP F2 GUESTS F3 F4 AVAILABILITY F5 MSG-CMT-FLG F6 OCC CHART F7 ROOM PLAN F8 F9 EXIT F10 SAVE

a. Thông tin về khách

Để lập một mục đặt buồng mới, trước tiên bạn phải điền tên khách (cả tên và họ). Nếu bạn chọn cách điền thông tin mới dựa trên một nội dung đã có sẵn, thông tin ở trang Profile sẽ được hoàn thành cho bạn.

Bạn có thể bổ sung các thông tin các nhân của khách bằng cách nhập dữ liệu vào các trường tương ứng. Đối với các trường **Language**, **Nation** và **Country**, bạn phải chọn giá trị đúng từ danh sách trong hộp kết hợp. Ở trường **Company**, bạn có thể nhập dữ liệu hoặc chọn từ danh sách các công ty. Bạn có thể nhấn nút **Profile** để đến hộp thoại Profile. Các thông tin đặt buồng sẽ được nhập vào phần thông tin về khách. Nếu bạn chọn **Save to Profile**, Smile sẽ tạo một hồ sơ cho người khách mới. Phần thông tin về khách có thể bao gồm cả các thông tin về việc lưu trú của khách trước đây, hiện tại và đặt buồng trong tương lai.

b. Nhận đặt buồng

Đặt buồng bao gồm tất cả các thông tin về buồng đó và ngày mà khách sẽ đến khách sạn. Để đến trang này, nhấp chuột vào tiêu đề của trang hoặc nhấn F18.

New Reservation

Confirm# 5063879 Guest: Group: ..

Guest - F17 Reservation - F18 More Information - F19

RSVN Name: [] Title: [] Mail: []

Book Status: 1 Tentative Trace Date: [] Tel / Fax: []

Arrival/Time: 28/03/2007 Wednesday Walk-In Guest: [] Special Services: []

Nights: 1 Nights

Departure/Time: 29/03/2007 Thursday

#Gst/Chld/E Bed: 1 0 0 TA1/Company: []

Bkd/Actual Rm Type: []

Room #/ Blocked: [] Contract Rate: []

House Use: [] Comp: [] Package Code: []

Rate Code: [] Pkg Begin Date: []

Rate Override: [] Meal/Code/H: [] B1 []

Rate Reason: [] Payment Method: []

Currency: USD [] NETT [] Credit Card No: []

Ex Rate: 1 Expire Date: []

Notice: []

Statistic

Market Segmentation: []

Geographic1: []

Bk Source: []

BookBy: []

New Rsv

Folio # 36381

Balance

Deposit	Copy F12	Ok
Share F11	New-F2	Abort

F1 HELP F2 GUESTS F3 F4 AVAILABILITY F5 MSG-CMT-FLG F6 OCC CHART F7 ROOM PLAN F8 F9 EXIT F10 SAVE

Trong trang này, một số thông tin sẽ được mặc định, bao gồm:

- RSVN Name : Tên người đặt buồng
- Book Satus : Tình trạng đặt buồng của khách , bao gồm 3 tình trạng
 - + Definite : chắc chắn sẽ đến
 - + Tentative : không chắc chắn
 - + Waiting : chờ đợi
- Arrival: Ngày đến của khách. Ngày được mặc định là ngày hiện tại. Nếu không phải, nhấp chuột vào mũi tên ở hộp kết hợp để chọn một ngày bất kỳ nào khác.
- Nights: Số đêm khách dự định lưu lại khách sạn. Con số được mặc định là 1.
- Departure: Ngày đi của khách. Nếu bạn đã nhập thông tin vào phần Arrival và Nights, thông tin ở Departure sẽ tự động thay đổi, nếu nhập thông tin vào phần Arrival và Departure, trường Nights sẽ thay đổi tương ứng.
 - #Guest/Chld/ExBed : số lượng khách, số trẻ em, giường extra bed
 - RoomType :Loại buồng
 - #Rooms: Số buồng khách muốn đặt trước. 1 là con số mặc định và có thể thay đổi nó.
 - Rate Override : đánh giá bán buồng

Ngoài ra, người dùng cũng có thể nhập thêm các thông tin khác như nhóm của khách, số buồng, loại buồng

c. *Tìm kiếm thông tin đặt buồng*

Smile cho phép người dùng tìm kiếm bất cứ mục đặt buồng hiện có nào đã tạo. Từ các trang tìm được, từ đó có thể chọn để sao chép/sửa/xoá thông tin đặt buồng. Trong phần này, người dùng có thể học cách sử dụng chức năng đó

Từ menu Reservations, Chọn một trong các trường sau: **Change Reservation**, **Cancel Reservation**, **Copy Reservation** và **Post transaction**. Một hộp thoại tìm kiếm sẽ xuất hiện như trong. Nên nhớ rằng hộp thoại xuất hiện có thể hơi khác so với hình dưới đây, tùy theo màn hình từ đó mở hộp thoại này

Người có thể thay đổi và lưu các thông tin đặt buồng hiện có.

Để xác định mục đặt buồng hiện có người dùng có thể thực hiện việc tìm kiếm chuẩn được sử dụng để liệt kê các buồng đã đặt đáp ứng các tiêu chí tìm kiếm.

Bảng dưới đây mô tả các trường trong thao tác tìm kiếm chuẩn.

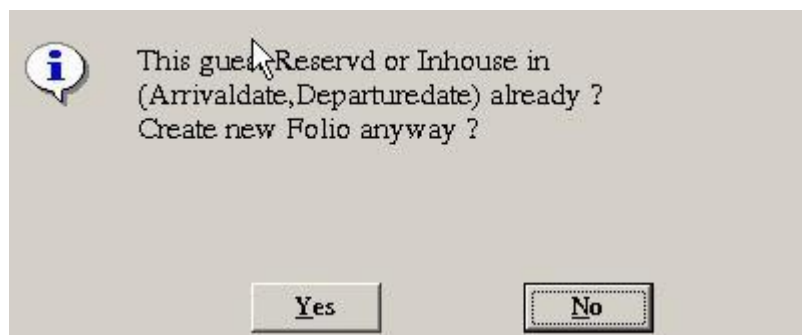
Tên của ô	Nội dung
Guest Info	Thông tin về người khách bạn muốn tìm, có trong tất cả các trường
Last name	Một phần hoặc toàn bộ họ của khách.

First name	Một phần hoặc toàn bộ tên của khách.
Company	Tên của công ty mà khách làm việc.
Country	Quốc tịch của khách. Được chọn từ danh sách.
Phone	Số điện thoại của khách
Email	Địa chỉ thư điện tử của khách

d. Hoàn tất việc đặt buồng

Sau khi hoàn tất việc nhập dữ liệu vào màn hình **New Reservation**, nhấn OK. Smile sẽ quay trở lại menu chính nếu tất cả dữ liệu đều đúng. Sẽ có thông báo nếu như có bất cứ dữ liệu nào không đúng. Trong trường hợp đó, con trỏ sẽ chỉ vị trí của trường có dữ liệu sai.

Trong trường hợp không cần lưu thông tin đặt buồng, nhấn Abort rồi khẳng định lại việc loại bỏ thông tin đó. Bạn có thể nhấn Copy để sao chép dữ liệu mà bạn đã nhập sang một mục đặt buồng khác. Trong một số trường hợp Smile sẽ yêu cầu bạn khẳng định lại việc tạo mới thông tin đặt buồng bằng một thông báo như sau:



Nếu chọn Yes, một mục đặt buồng mới sẽ được tạo cho người khách này. Nếu chọn No, hệ thống sẽ hủy tất cả các dữ liệu mà bạn vừa nhập.

Smile sẽ thông báo cho người dùng biết khi việc tạo mới thông tin đặt buồng đã được thực hiện thành công.

Ở góc dưới màn hình, bạn có thể thấy một số thông tin đặc biệt, bao gồm:

- Origin: Tên viết tắt của nhân viên đã tạo mới mục đặt buồng.
- Last Change: ID của nhân viên cuối cùng thay đổi thông tin đặt buồng.
- Acct#: Số tài khoản của khách (nếu có)
- Dải màu đỏ ghi Rsved: mục đặt buồng mới đã được lưu vào cơ sở dữ liệu.
- Dải màu đỏ nhấp nháy ghi Message*: khách có tin nhắn, cần phải báo cho khách biết khi người khách đó check in
- Dải màu đỏ nhấp nháy ghi Flag*: có một flag trong mục đặt buồng này. Hãy xem thông báo đó trước khi giải quyết trường hợp này

3.2.2. Thay đổi thông tin đặt buồng

Nếu muốn thay đổi bất kỳ thông tin trong mục đặt buồng nào, hãy tìm trương mục đó trên màn hình kết quả tìm kiếm và nhấn Change. Thông tin đó sẽ xuất hiện và bạn có thể sửa chữa.

Hộp thoại **Change Reservation** cũng tương tự như **New Reservation**. Như vậy người dùng có thể thực hiện với các thao tác tương tự.

Smile sẽ thông báo cho bạn biết khi đã cập nhật các thay đổi.

Trong màn hình **Change Reservation**, có thể thay đổi các thông tin sau:

- Cancel by: Chữ viết tắt hoặc tên của người huỷ đặt buồng.
- Cancel#: Số mà hệ thống gán cho lần huỷ đặt buồng.
- Origin: Chữ viết tắt hoặc tên của người tạo thông tin đặt buồng và ngày/giờ tạo.
- Last changed: Chữ viết tắt hoặc tên của người cuối cùng cập nhật thông tin đặt buồng và ngày/giờ cập nhật lần cuối cùng.

3.2.3. Hủy đặt buồng

Người có thể huỷ bất cứ trương mục đặt buồng nào trong hệ thống Smile. Trương mục bị huỷ sẽ vẫn được lưu trong hệ thống để có thể tìm kiếm và khôi phục nếu cần. Để huỷ đặt buồng, cần theo các bước sau:

- Từ menu chính của **Reservation**, nhấn **Cancel Reservation**.
- Nhập dữ liệu phù hợp vào hộp thoại Search.
- Từ màn hình tìm kiếm, chọn một trương mục và nhấn Cancel Rsv.

Nếu trương mục đó được dùng chung, phải huỷ bỏ việc dùng chung đó trước khi huỷ đặt buồng. Khi đã hoàn tất, Smile sẽ thông báo cho bạn biết

3.3. Reception

3.3.1. Trạng thái buồng

Trong phần Trạng thái của buồng người dùng có thể xem và thay đổi trạng thái của một buồng. Trạng thái của buồng được thể hiện qua 3 chữ cái: XYZ

- X = O; V = Có khách nghỉ hoặc Buồng trống.
- Y = C; D = Buồng sạch hoặc Buồng bẩn.
- Z = I; bỏ trống = Buồng đã được kiểm tra hay chưa.

Trạng thái của buồng giúp bạn kiểm tra các điều kiện trong khách sạn. Nó được trình bày một cách dễ hiểu, do đó có thể dễ dàng kiểm tra xem một buồng nào đó còn trống để có thể check in cho khách hay không.

Trong phần Trạng thái của buồng, bạn có thể tìm kiếm và biết được trạng thái của buồng thông qua loại buồng, số buồng, toà nhà...

3.3.2. Check-in

Khi người khách đặt buồng tới khách sạn, phải làm thủ tục check in cho khách. Khi đó người khách đặt buồng sẽ được chuyển thành khách in-house.

Trước tiên, có thể tìm thông tin đặt buồng sẵn có và check in cho khách.

Trong phần Check-In, người dùng có thể check in cho các đối tượng khách sau:

- Khách walk-in.
- Khách đã đặt buồng và dự kiến sẽ đến vào ngày hôm nay.
- Khách đặt buồng mà trạng thái là No-Show, Canceled.

a. Check-in cho khách đặt buồng trước

Để check in cho khách đã đặt buồng trước, làm theo các bước sau:

- Từ menu chính Front Desk, nhấn Check in.
- Tìm kiếm thông tin đặt buồng để check in.
- Từ màn hình kết quả tìm kiếm, chọn buồng đã đặt trước và nhấn Check in. Màn hình Check in a Reservation sẽ xuất hiện, màn hình này gần giống như màn hình New Reservation. Chọn số buồng (nếu trước đó chưa chọn) và nhấn OK.
 - Nếu buồng đó đã sẵn sàng để check in, Smile sẽ thông báo cho bạn biết là khách đã được check in. Nếu buồng chưa sẵn sàng, Smile sẽ yêu cầu bạn hoặc tiếp tục hoặc chọn một buồng khác.
 - Sau khi đã check in, trạng mục đó sẽ chuyển thành trạng mục khách nghỉ tại khách sạn.

b. Check-in cho nhóm

Phần Group Check-In cho phép check-in một số hoặc tất cả các thành viên của một nhóm. Nếu cả nhóm không đến vào cùng một thời điểm, có thể bỏ qua một số người và check in cho họ sau bằng nghiệp vụ Check-In hoặc Group Check-In.

3.4. Cashier

Menu Cashier bao gồm các mục cho phép người dùng ghi sổ, xem các khoản đã ghi và hủy giao dịch; làm thủ tục check-out cho khách và các nhóm; in hồ sơ; và chuyển đổi tiền tệ. Người dùng cũng có thể mở các trạng mục của khách đã check out và các hồ sơ cố định từ các chức năng trong phần Thu ngân

Các nghiệp vụ thu ngân

Từ menu Cashier bạn có thể thực hiện các công việc sau:

- Post Transaction cho phép bạn ghi sổ, xem, hủy và sửa các giao dịch trên các trạng mục của khách và các hồ sơ cố định. Từ đây, bạn cũng có thể in hồ sơ theo loại mà bạn chọn.
- Check-Out Làm thủ tục check out cho khách đang nghỉ tại khách sạn, hoặc đánh dấu một trạng mục hoãn Check-Out.
- Group Check-Out cho phép bạn check-out cho các thành viên của nhóm.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Trình bày về các phần mềm quản lý khách sạn phổ biến hiện nay.
2. Trình bày về chức năng đặt buồng của phần mềm quản lý khách sạn Smile
3. Thực hành thao tác đăng nhập và thoát khỏi phần mềm Smile

4. Thực hành thao tác nhập thông tin khách hàng vào phần mềm

C. GHI NHỚ

Sau khi học xong bài người học cần ghi nhớ:

- Giới thiệu chung về phần mềm quản lý khách sạn
- Tìm hiểu về các chức năng chính của phần mềm quản lý khách sạn
- Thực hành thao tác trên phần mềm quản lý khách sạn.

HƯỚNG DẪN GIẢNG DẠY MÔ ĐUN

I. Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học/mô đun:

- Vị trí: Lễ tân khách sạn là mô đun chuyên môn nghề, là mô đun bắt buộc, được giảng dạy độc lập trong chương trình đào tạo trình độ cao đẳng nghề Quản trị khách sạn.
- Tính chất: Lễ tân khách sạn là mô đun tích hợp giữa lý thuyết và thực hành, được bố trí giảng dạy tại phòng học tích hợp, có đầy đủ trang thiết bị dạy học.
- Ý nghĩa và vai trò của môn học/mô đun: Mô đun trang bị cho người học những kiến thức và kỹ năng cơ bản về nghiệp vụ lễ tân.

II. Mục tiêu của môn học/mô đun:

- Về kiến thức:
 - + Trình bày được cơ cấu bộ máy quản lý khách sạn, cách thức tổ chức của bộ phận lễ tân.
 - + Mô tả vai trò của bộ phận lễ tân trong việc tiếp thị và bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn.
 - + Trình bày được những nội dung cơ bản về chu trình phục vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn như : nhận đặt buồng, làm thủ tục đặt buồng, phục vụ khách lưu trú, làm thủ tục trả buồng.
 - + Trình bày được khái niệm và các phương pháp giao tiếp của nhân viên bộ phận lễ tân.
- Về kỹ năng:
 - + Thực hiện được các quy trình phục vụ của lễ tân khách sạn kể từ khi khách đặt buồng cho tới khi khách rời khỏi khách sạn
 - + Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn.
- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Có ý thức giữ gìn vệ sinh cá nhân và nơi làm việc;
 - + Có thái độ làm việc chuyên nghiệp;
 - + Có ý thức tự học, tự nghiên cứu, tinh thần hợp tác trong làm việc nhóm;
 - + Nhận thức được các yêu cầu của nghề nghiệp đối với bản thân, từ đó nâng cao ý thức học tập, trau dồi kiến thức và chuyên môn nghề nghiệp.

III. Tài liệu tham khảo

- [1]. Nguyễn Trung Kiên (2007), *Giáo trình thực hành nghiệp vụ lễ tân*, Nhà xuất bản Hà Nội.
- [2]. Phạm thị Cúc (2005), *Giáo trình Lý thuyết nghiệp vụ lễ tân* Nhà xuất bản Hà Nội.
- [3]. Lục Bội Minh (1999), *Quản lý khách sạn hiện đại*, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia.