



TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ DU LỊCH SAIGON

Right Choice, Bright Future

NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

- Trình bày: _____

Năm 2021



Mục lục:

- ❑ Giới thiệu bộ phận tiền sảnh
- ❑ Trang thiết bị tại bộ phận lễ tân
- ❑ Tiêu chuẩn bộ phận lễ tân
- ❑ Giao tiếp chuyên ngành
- ❑ Đặt phòng
- ❑ Nhận phòng & đăng ký
- ❑ Các công việc phục vụ khách trong thời gian lưu trú
- ❑ Trả phòng & thanh toán

GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN TIỀN SẢNH

Năm 2011

Trình bày: _____



Mục lục:

- ☐ Mục tiêu
- ☐ Cơ cấu tổ chức khách sạn
- ☐ Vai trò & chức năng của các bộ phận trong khách sạn
- ☐ Tầm quan trọng của bộ phận tiền sảnh
- ☐ Sơ đồ tổ chức bộ phận tiền sảnh
- ☐ Các công việc trong bộ phận tiền sảnh
- ☐ Thuật ngữ chuyên ngành
- ☐ Chu trình khách & phục vụ khách
- ☐ Thảo luận
- ☐ Xem video clip



Mục tiêu:

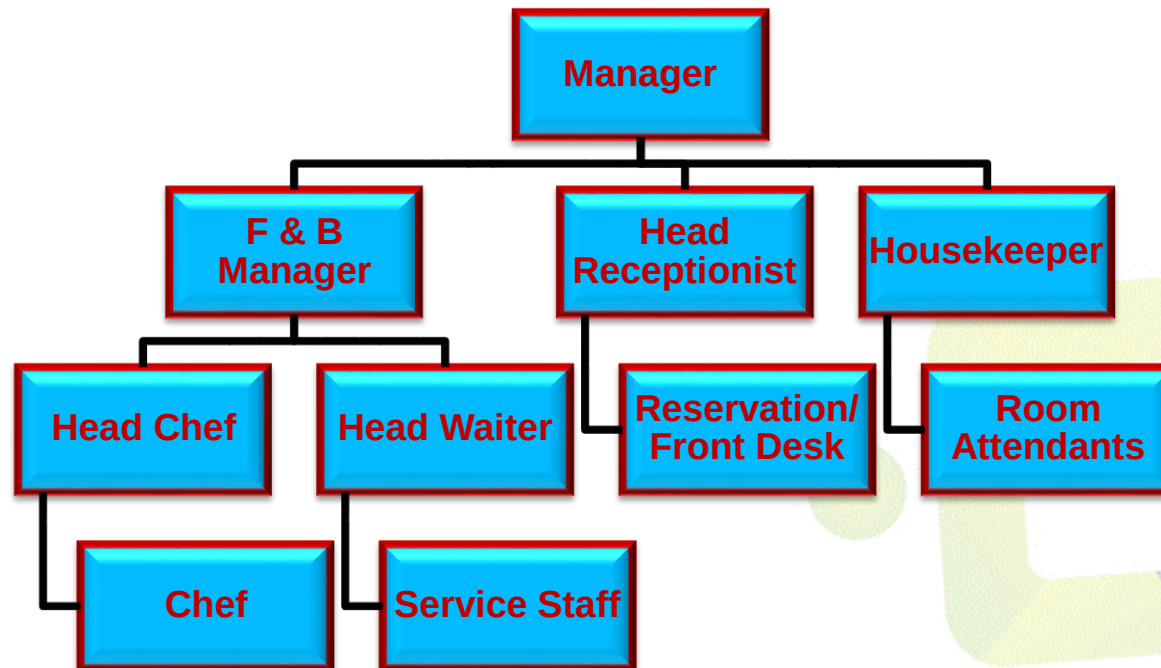
Kết thúc phần này, học viên có thể:

- ☐ Nhận dạng cơ cấu tổ chức & nhân sự, vai trò & trách nhiệm của từng bộ phận trong khách sạn, liên hệ với bộ phận lễ tân
- ☐ Nhận biết chức năng của bộ phận tiền sảnh
- ☐ Nắm bắt vai trò của nhân viên ở các bộ phận ở khách sạn vừa & lớn
- ☐ Nắm rõ vai trò của nhân viên tiền sảnh & làm quen với thuật ngữ dùng trong bộ phận này
- ☐ Mô tả được chu kỳ & chu trình phục vụ khách



Chủ đề: Cơ cấu tổ chức khách sạn.

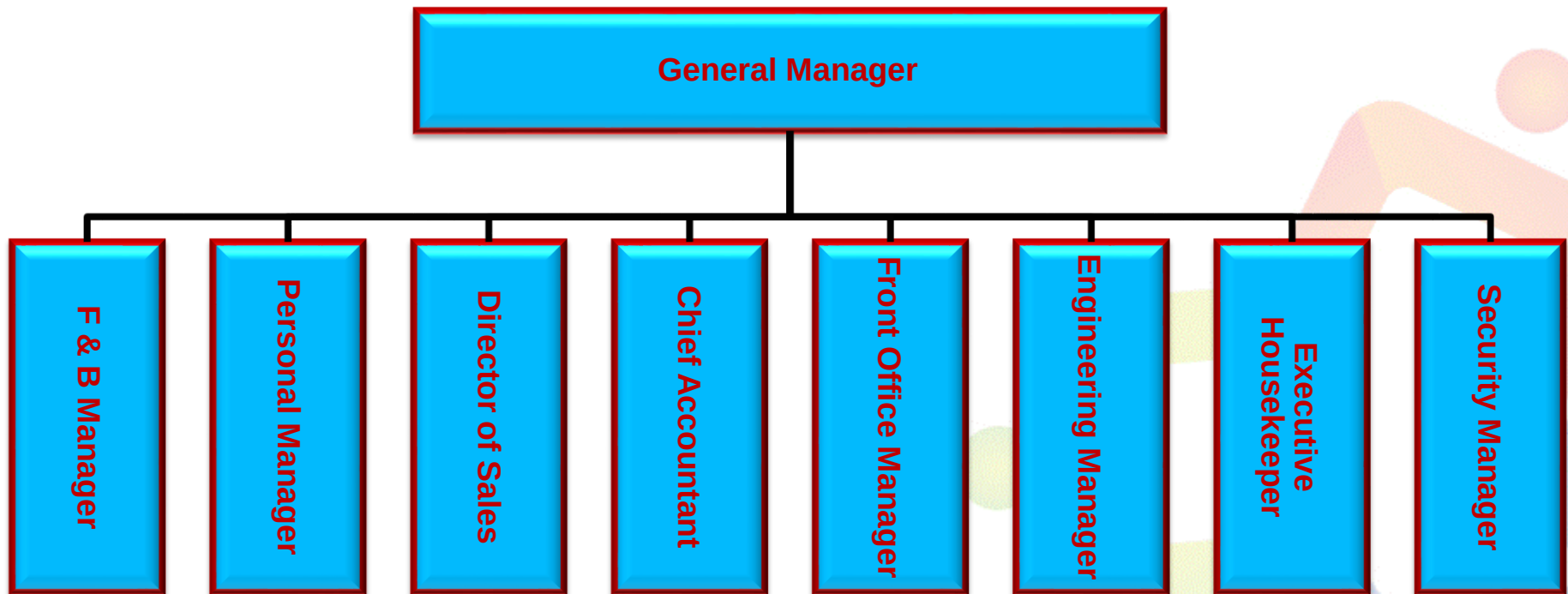
❑ Khách sạn cỡ nhỏ:





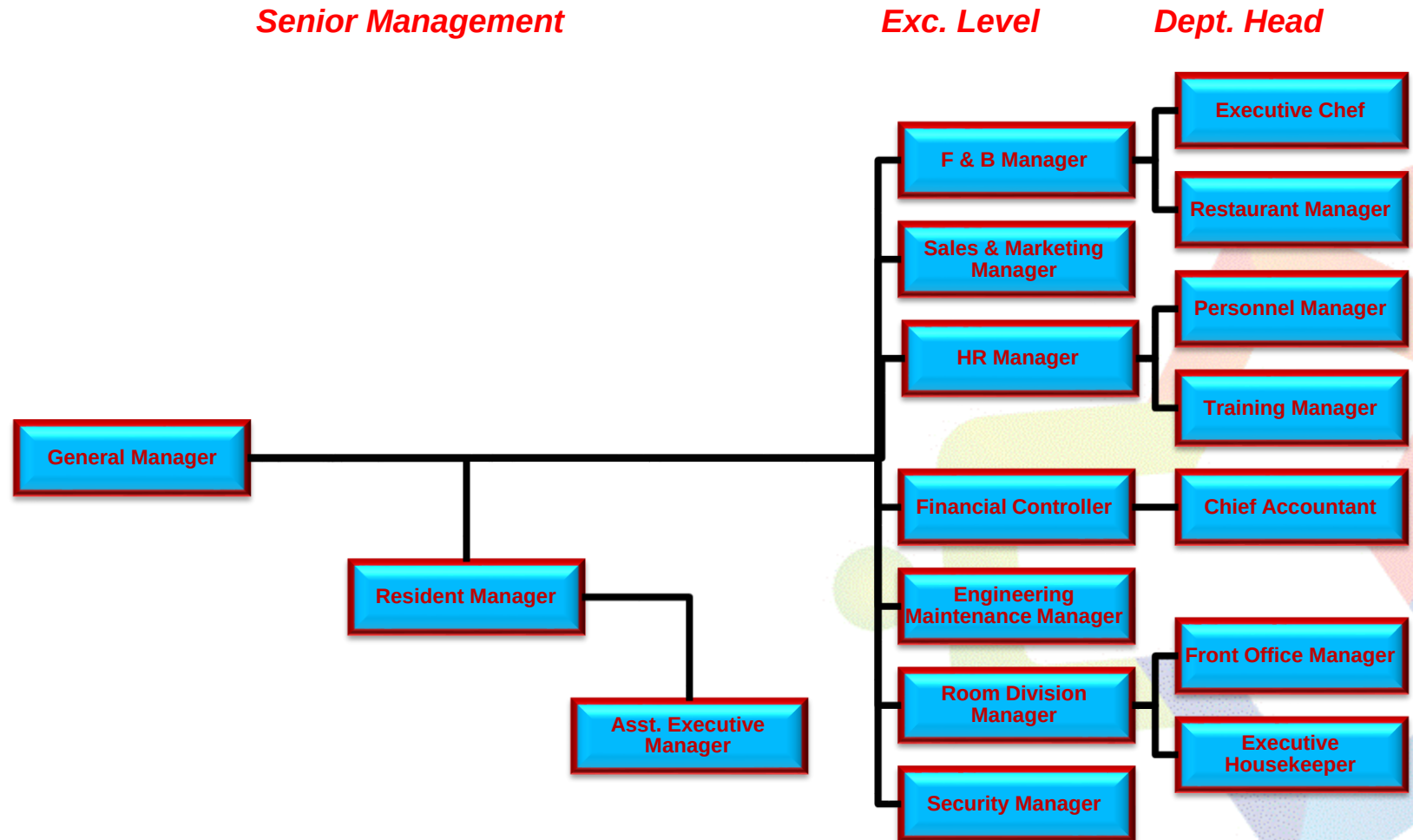
Chủ đề: Cơ cấu tổ chức khách sạn.

❑ Khách sạn cỡ vừa:



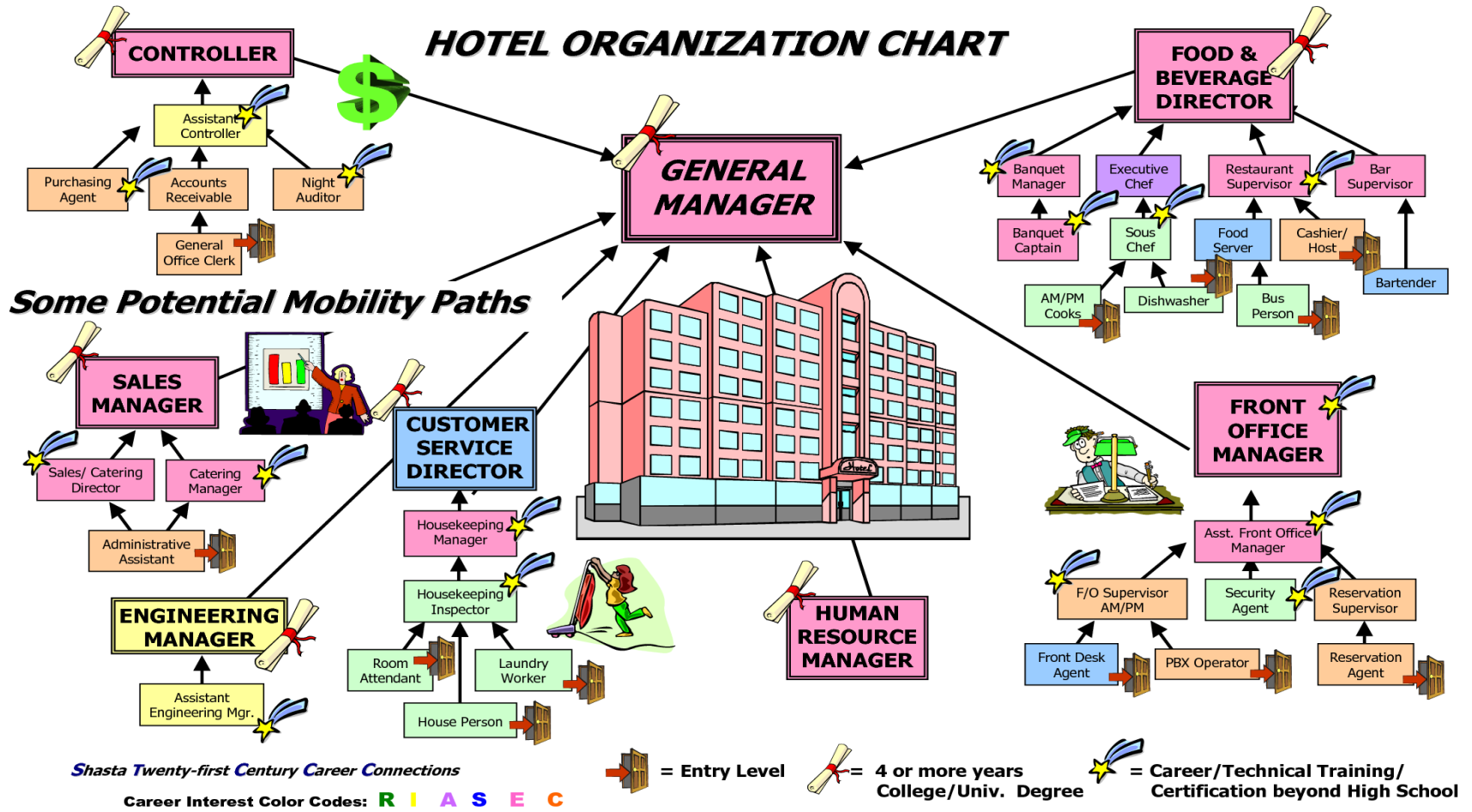


Chủ đề: Cơ cấu tổ chức khách sạn.





CƠ CẤU TỔ CHỨC KHÁCH SẠN





VAI TRÒ & TRÁCH NHIỆM

- Quản lý cấp cao
 - Kết nối
 - Thúc đẩy & hỗ trợ
- Tổng giám đốc
 - Xây dựng & thực thi
 - Trách nhiệm chung & kết nối
 - Chịu trách nhiệm trước BOD & đối tác.



VAI TRÒ & TRÁCH NHIỆM

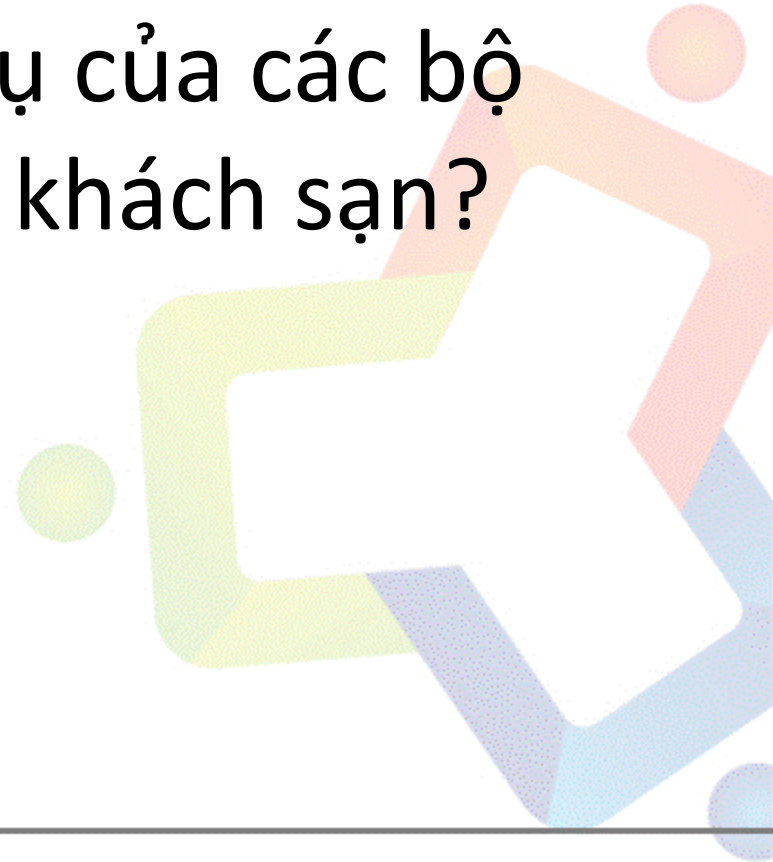
- Giám đốc thường trực/trợ lý giám đốc
 - Công việc hàng ngày
 - Các trường hợp khẩn cấp
 - Trách nhiệm với nhân viên; khách sạn và khách hàng
- Quản lý chuyên môn
 - Đứng đầu bộ phận
 - Báo cáo quản lý cấp cao
 - Thực hiện các kế hoạch ngắn hạn
 - Phát triển kỹ năng nghề.





Thảo luận!

- Trưởng bộ phận có trách nhiệm gì?
- Chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận chức năng trong khách sạn?





VAI TRÒ & TRÁCH NHIỆM





VAI TRÒ & TRÁCH NHIỆM





VAI TRÒ & TRÁCH NHIỆM





VAI TRÒ & TRÁCH NHIỆM





VAI TRÒ & TRÁCH NHIỆM



SanyamStudios@flickr



VAI TRÒ & TRÁCH NHIỆM





VAI TRÒ & TRÁCH NHIỆM

Trực tiếp vs. Gián tiếp





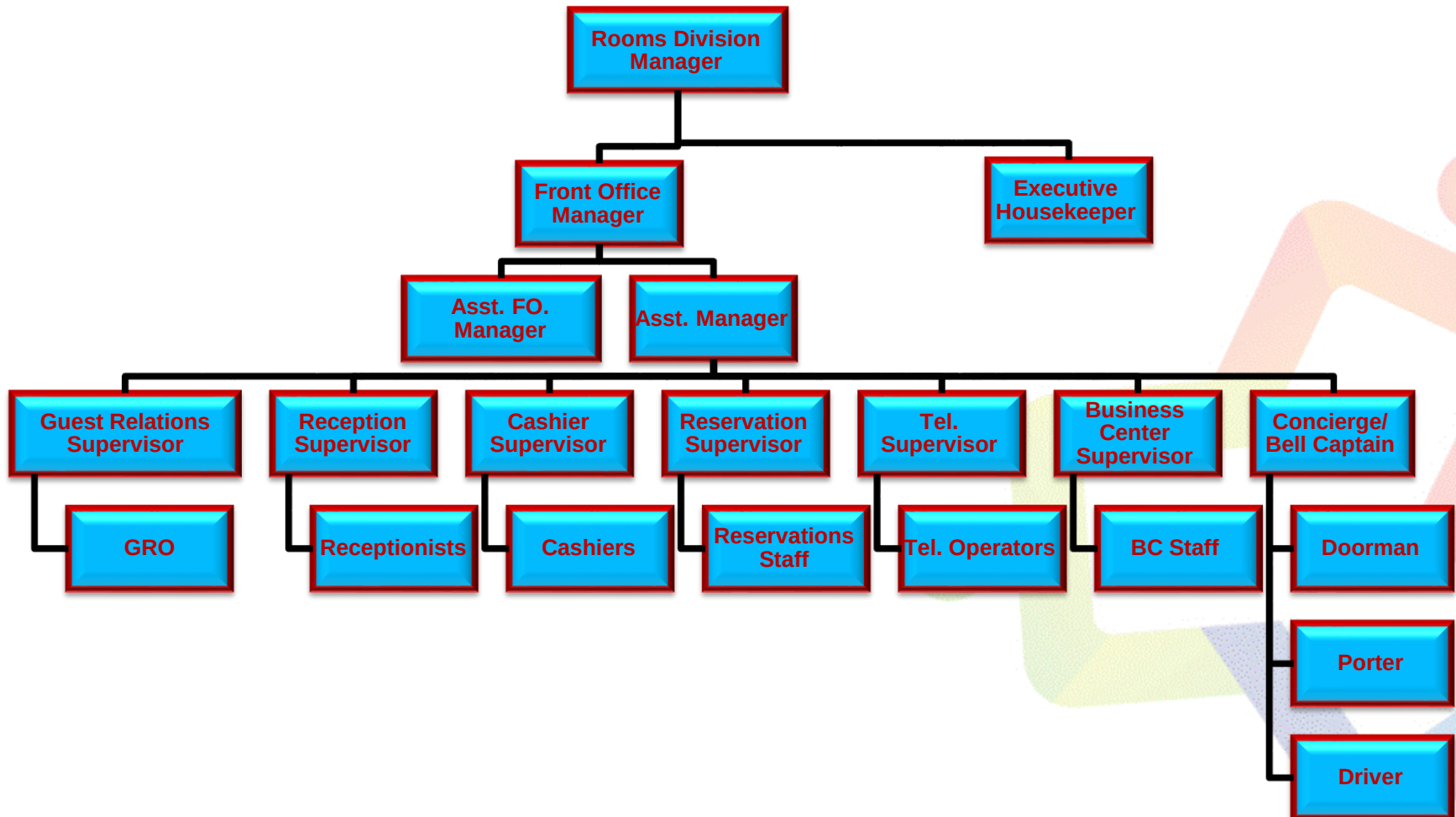
Thảo luận

- **Các bạn có thể mô tả tầm quan trọng của bộ phận tiền sảnh trong khách sạn?**





Chủ đề: Sơ đồ tổ chức bộ phận Tiền Sảnh.





VAI TRÒ & TRÁCH NHIỆM





VAI TRÒ & TRÁCH NHIỆM





VAI TRÒ & TRÁCH NHIỆM





VAI TRÒ & TRÁCH NHIỆM





VAI TRÒ & TRÁCH NHIỆM





VAI TRÒ & TRÁCH NHIỆM



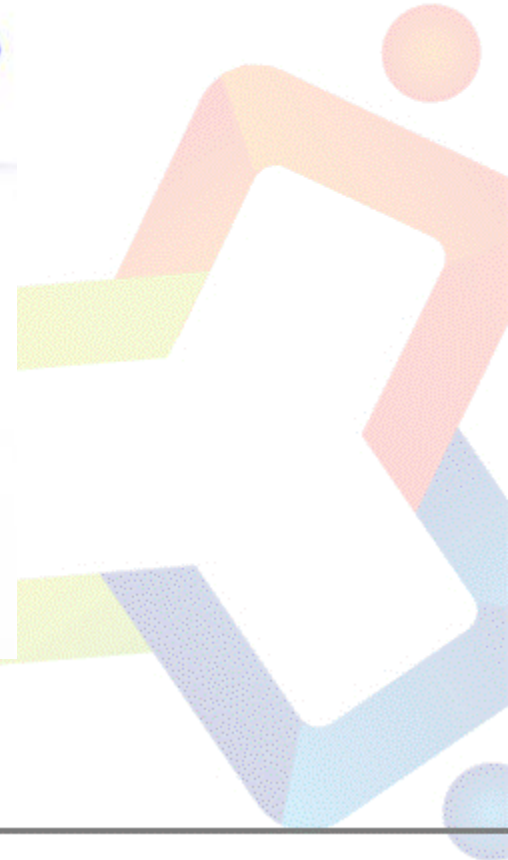


VAI TRÒ & TRÁCH NHIỆM





THUẬT NGỮ CHUYÊN NGÀNH





THUẬT NGỮ CHUYÊN NGÀNH – ĐẶT PHÒNG

- Adjacent room
- Adjoining room
- Connecting room
- ETA
- Arrival date
- ETD
- Departure date
- Black list
- Central booking office
- GDS
- Blocked room
- Allotment
- Cross selling
- Cut off date
- Deadline
- Density chart
- Whitney board
- Fam trip
- ROH
- FIT
- Full house
- Guest history



THUẬT NGỮ CHUYÊN NGÀNH – NHẬN PHÒNG

- Booking today/ EAL
- Cash float
- Chance/ Walk in guest
- Approval code
- Passport, visa , ID card
- Complimentary rate
- Concierge
- Confirmation slip
- Commission
- Continental breakfast
- Continental plan (CP)
- Corporate guest
- Corporate rate
- European plan (EP)
- Conventional chart
- No show
- Housekeeping status
- House limit
- Imprinter
- Verify
- House count/ IHGL
- Key card/ envelop



THUẬT NGỮ CHUYÊN NGÀNH – LƯU TRÚ

- Peak season
- Low season
- City accounts
- City ledger
- Room charge
- Incidental account
- Inspection
- Loyalty card
- Int'l Direct Dial (IDD)
- Upgrade
- Hand over

- Take over
- Night audit
- Out of order
- High balance
- Out of service
- Overstay
- Stay over
- Overbooking
- Posting
- Room count
- Room inventory



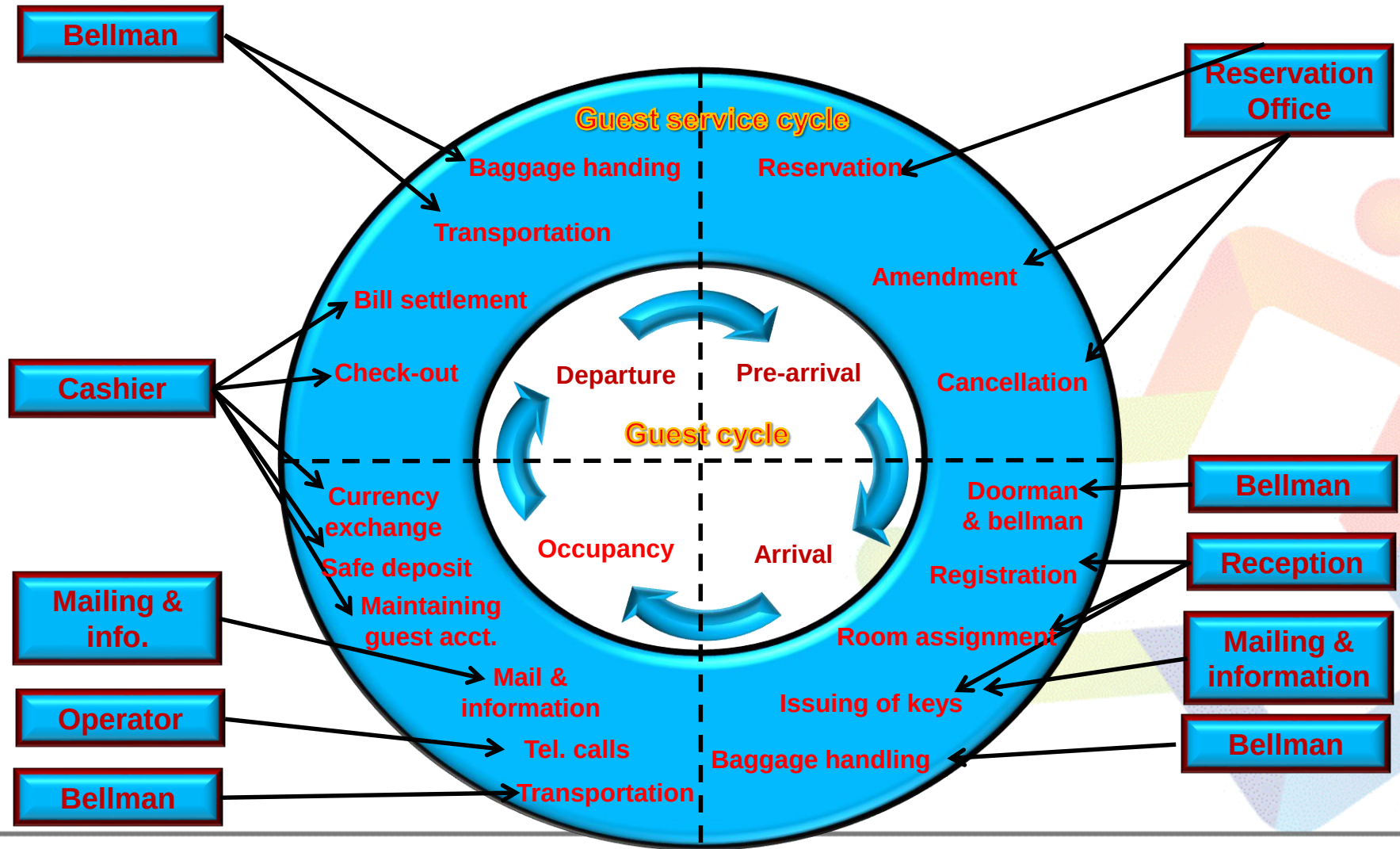
THUẬT NGỮ CHUYÊN NGÀNH – TRẢ PHÒNG

- Departure list
- Floor limit
- Late charge
- Late check out charge
- Tabular ledger
- Horizontal tab
- Vertical tab
- Guest folio/ account
- Value add tax
- Credit card

- Settlement
- Personal of account
- Company of account
- Sales slip
- Trace No.
- Void
- Credit card
- Charge card
- Amex
- Credit settlement



Chủ đề: Chu trình khách & phục vụ khách





Chủ đề thảo luận:

1. Giải thích sự khác nhau trong cơ cấu quản lý giữa khách sạn quy mô vừa & quy mô lớn
2. Hãy đề xuất sơ đồ tổ chức của một khách sạn có 70 phòng, giải thích rõ lý do đề xuất các bộ phận
3. Hãy nêu các mối liên hệ giữa bộ phận đặt phòng & nhà hàng, bộ phận tiếp tân & phòng
4. Hãy mô tả chu trình phục vụ khách cho một gia đình người Mỹ (Bố, mẹ, vợ chồng người con, 02 cháu nội 04 tuổi & 11 tuổi) thuê phòng & du lịch trong 07 ngày tại khách sạn nơi bạn làm tiếp tân



Xem video clip:

☐ **Tổng quát các dịch vụ trong khách sạn**



THANK YOU



TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ DU LỊCH SAIGON

Right Choice, Bright Future

TRANG THIẾT BỊ TẠI BỘ PHẬN TIẾP TÂN

- Trình bày: _____

Năm 2021



Mục lục:

- ❑ Mục tiêu
- ❑ Xem video clip
- ❑ Danh mục các trang thiết bị
- ❑ Danh mục công cụ
- ❑ Danh mục sổ sách
- ❑ Danh mục ấn phẩm
- ❑ Danh mục văn phòng phẩm
- ❑ Thảo luận nhóm





Mục tiêu:

- ❑ **Làm quen với trang thiết bị, công cụ, sổ sách, ấn phẩm & văn phòng phẩm**
- ❑ **Hiểu rõ chức năng của trang thiết bị, công dụng của sổ sách & ấn phẩm**
- ❑ **Cách sử dụng các trang thiết bị, biểu mẫu chính**





THỬ TÀI QUAN SÁT !!!

Tất cả học viên lấy giấy và viết, xem đoạn video và sau đó ghi lại tất cả những trang trang thiết bị mà bạn thấy trong đoạn video này.

- ❑ **Video clip về trang thiết bị quây lễ tân**



ĐỂ LÀM GÌ?

- Học viên hãy trình bày và giải thích công dụng của các trang thiết bị và vật dụng được bố trí trong đoạn video đã xem.





Subject: Danh mục các sổ sách

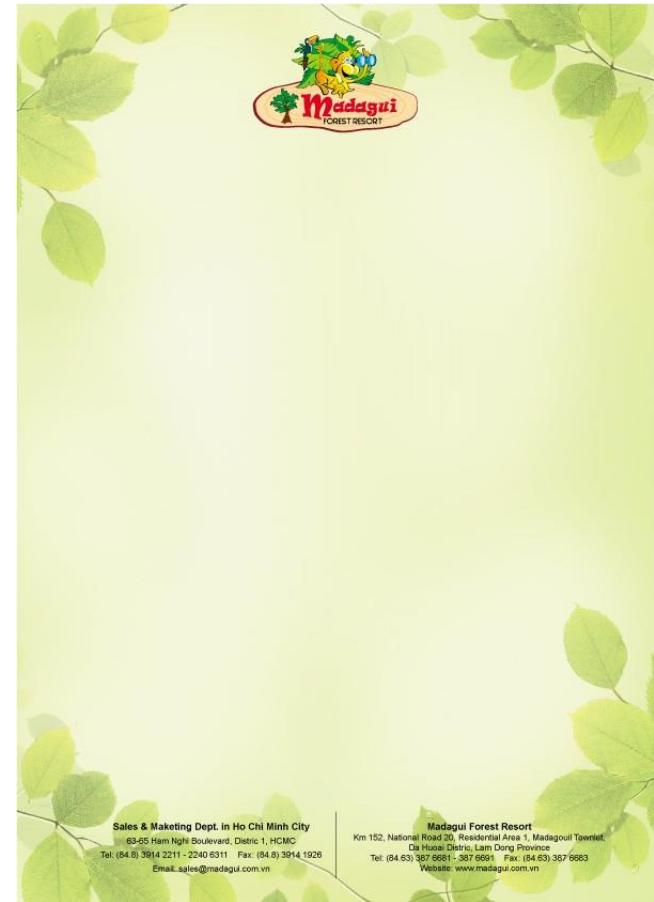
- ❑ Sổ logbook tiếp tân
- ❑ Sổ logbook thu ngân
- ❑ Sổ theo dõi khách thăm phòng
- ❑ Sổ giao nhận hàng hóa
- ❑ Sổ ghi nhận báo thức
- ❑ Sổ cung cấp thông tin cần thiết
- ❑ Sổ ghi nhận & bàn giao các vật dụng giá trị do khách gửi
- ❑ Sổ đặt phòng
- ❑ Sổ khai báo tạm trú khách Việt Nam & Việt Kiều, nước ngoài





Subject: Danh mục các ấn phẩm

- ❑ Thẻ chìa khóa từ
- ❑ Mẫu đăng ký khách
- ❑ Mẫu báo cáo tổng hợp khách tạm trú
- ❑ Hóa đơn tài chính
- ❑ Biên lai máy cà thẻ/ sales slip
- ❑ Phiếu ăn sáng
- ❑ Thẻ chìa khóa/ Key card
- ❑ Mẫu ghi nhận lời nhắn
- ❑ Thẻ giữ hành lý
- ❑ Mẫu thu đổi ngoại tệ & séc du lịch
- ❑ Biên nhận & bao niêm giữ các vật dụng giá trị của khách
- ❑ Bao thư đủ loại, giấy tiêu đề
- ❑ Brochure, fact sheet, room tariff





Subject: Danh mục các văn phòng phẩm

- ☐ Bút bi, chì
- ☐ Sổ trắng
- ☐ Bút dạ quang
- ☐ Tẩy, bút xóa, bút lông dầu
- ☐ Kéo, thước kẻ
- ☐ Băng keo trong 5cm & 2,5 cm
- ☐ Giấy thun
- ☐ Kim kẹp giấy, kẹp bướm
- ☐ Bấm kim & kim bấm
- ☐ Bấm lỗ
- ☐ Ruy băng máy in kim
- ☐ Giấy than
- ☐ Giấy A4, giấy liên tục
- ☐ Bìa lá khổ A4
- ☐ Giấy nhiệt – máy fax





Thảo luận nhóm:

- ❑ **Thảo luận các công cụ kiểm tra tiền tệ**
- ❑ **Mô tả cách sử dụng walkie - talkie**
- ❑ **Cách trình bày sổ giao ca tiếp tân**
- ❑ **Thảo luận các biện pháp tiết kiệm trong việc sử dụng văn phòng phẩm**



THANK YOU



TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ DU LỊCH SAIGON

Right Choice, Bright Future



TIÊU CHUẨN BỘ PHẬN LỄ TÂN

- Trình bày: _____

Năm 2021



Mục lục:

- ❑ Mục tiêu
- ❑ Vệ sinh & diện mạo cá nhân
- ❑ Vệ sinh khu vực làm việc
- ❑ Sắp xếp khu vực làm việc
- ❑ Tác phong chuyên nghiệp
- ❑ Cách sử dụng các biểu mẫu
- ❑ Xem video clip
- ❑ Thảo luận





Mục tiêu:

- ❑ **Hiểu được tầm quan trọng của tác phong, ăn mặc chuyên nghiệp trong công việc**
- ❑ **Biết được trách nhiệm chính & giám sát vệ sinh của khu vực**
- ❑ **Sắp xếp được các vật dụng, biểu mẫu thuận lợi cho phục vụ khách**
- ❑ **Sử dụng được một số biểu mẫu trong công việc lễ tân**



AI LÀ HOẠ SĨ

- Chia lớp thành nhóm – tối đa 5 học viên
- Hãy vẽ (hoặc phác họa) chân dung của một lễ tân khách sạn
- Các nhóm lên giải thích và thi tìm xem chân dung thực sự của lễ tân khách sạn là gì.





Thuyết trình

- Hãy trình bày và giải thích từ những bức họa mà các bạn đã vẽ.





Xem Video clip:

- ❑ **Video clip về tiêu chuẩn lễ tân chuyên nghiệp**



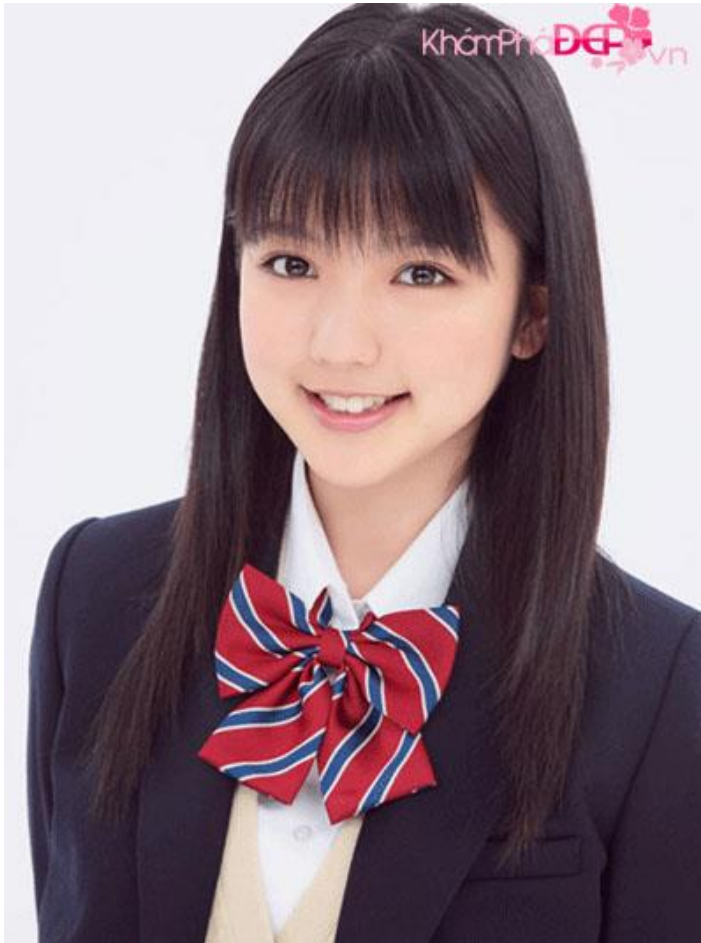


Thảo luận nhóm:

1. Thảo luận về kiểu tóc, màu tóc, tiêu chuẩn tóc của nam & nữ tiếp tân
2. Thực hành điền vào danh sách khách đang lưu trú
3. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng khi tiếp tân hiện diện trước khách trong diện mạo & tác phong chuyên nghiệp
4. Thảo luận cách thức & danh mục kiểm tra vệ sinh & sắp xếp khu vực sảnh tiếp tân
5. Liệt kê các lỗi của tiếp tân sau khi xem video clip



Diện mạo & Vệ sinh cá nhân





Diện mạo & Vệ sinh cá nhân





Diện mạo & Vệ sinh cá nhân





Diện mạo & Vệ sinh cá nhân





Diện mạo & Vệ sinh cá nhân





Vệ sinh khu vực làm việc





Vệ sinh khu vực làm việc





Sắp xếp khu vực làm việc





Sắp xếp khu vực làm việc





Tác phong





Các biểu mẫu thông tin

❑ Các loại biểu mẫu thông tin:

- Departure list
- Arrival list with supporting reservation file
- In-house guest list
- Room availability
- Room location
- Function/ activity list
- Room status
- Check list
- Kệ bìa lá treo guest folio

❑ Cách sử dụng các biểu mẫu thông tin:

- Cách sử dụng các biểu mẫu (How)
- Các biểu mẫu thông tin sử dụng vào mục đích gì? (What)
- Thời gian sử dụng các biểu mẫu thông tin (When)
- Các bộ phận nào cần biểu mẫu nào? (Which)

THANK YOU



TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ DU LỊCH SAIGON

Right Choice, Bright Future

GIAO TIẾP CHUYÊN NGÀNH

Trình bày: _____

Năm 2021



Mục lục:

- ❑ Mục tiêu
- ❑ Giới thiệu về giao tiếp trong khách sạn
- ❑ Vai trò của giao tiếp trong khách sạn
- ❑ Quá trình giao tiếp trong khách sạn
- ❑ Đối tượng giao tiếp của lễ tân
- ❑ Hình thức giao tiếp trong khách sạn
- ❑ Các nguyên tắc trong giao tiếp
- ❑ Truyền đạt thông tin trong khách sạn
- ❑ Kiểu cách chào của khách sạn
- ❑ Bảng chữ cái ngữ âm
- ❑ Giao tiếp qua điện thoại
- ❑ Thảo luận nhóm
- ❑ Thực hành



Mục tiêu:

- ❑ Định nghĩa được thế nào là giao tiếp
- ❑ Phân biệt được các hình thức giao tiếp
- ❑ Mô tả được vai trò của giao tiếp trong môi trường khách sạn
- ❑ Sử dụng kiểu chào chuẩn của khách sạn trong mỗi giai đoạn giao tiếp
- ❑ Giảm thiểu được những hiểu lầm trong giao tiếp với khách và người khác
- ❑ Giao tiếp hiệu quả trong khi làm việc
- ❑ Xử lý các cuộc điện thoại chuyên nghiệp



Chủ đề: Giới thiệu giao tiếp trong khách sạn





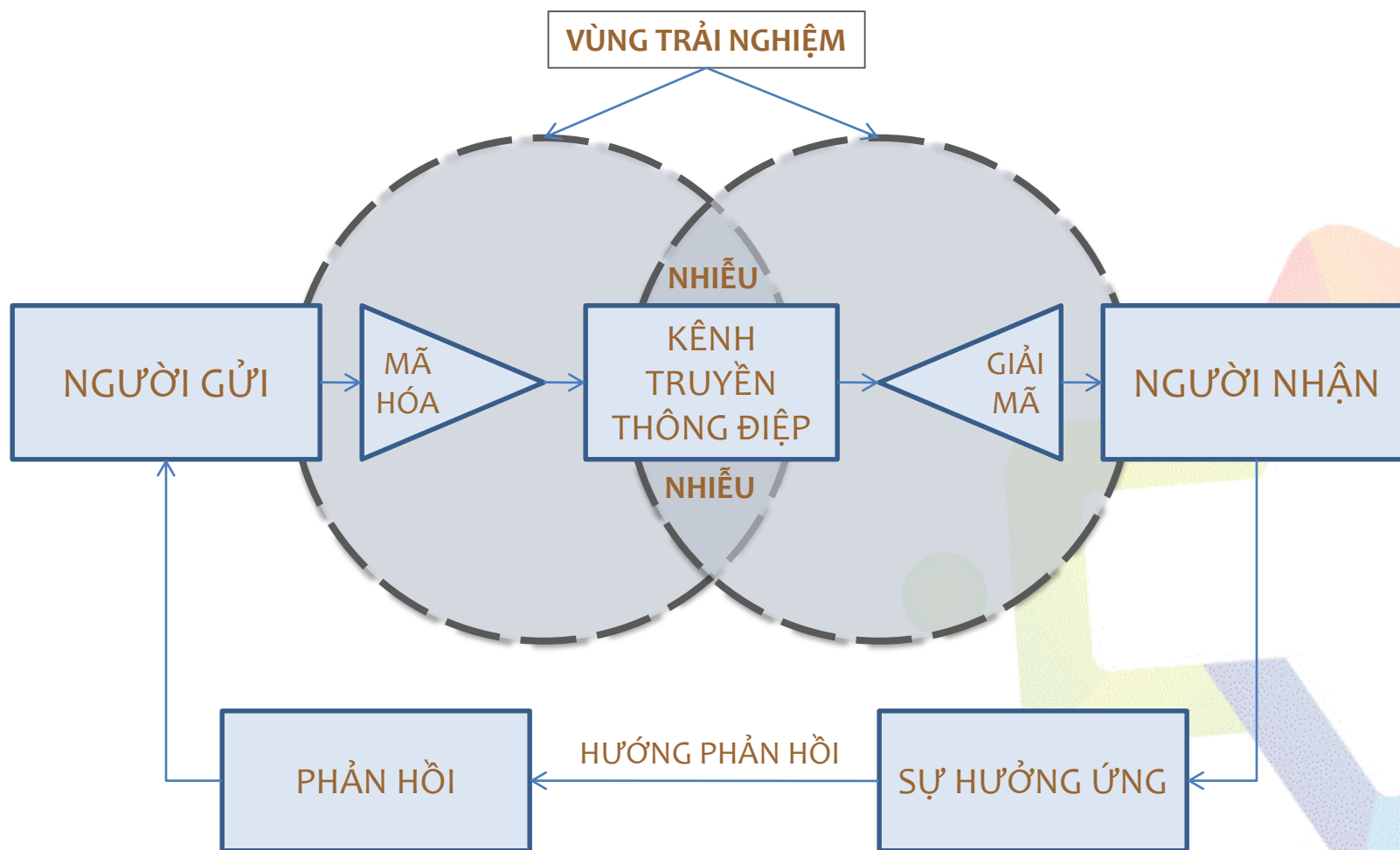
CÂU HỎI THẢO LUẬN



- Giao tiếp đóng vai trò như thế nào trong môi trường làm việc trong khách sạn?
- Việc giao tiếp diễn ra như thế nào?

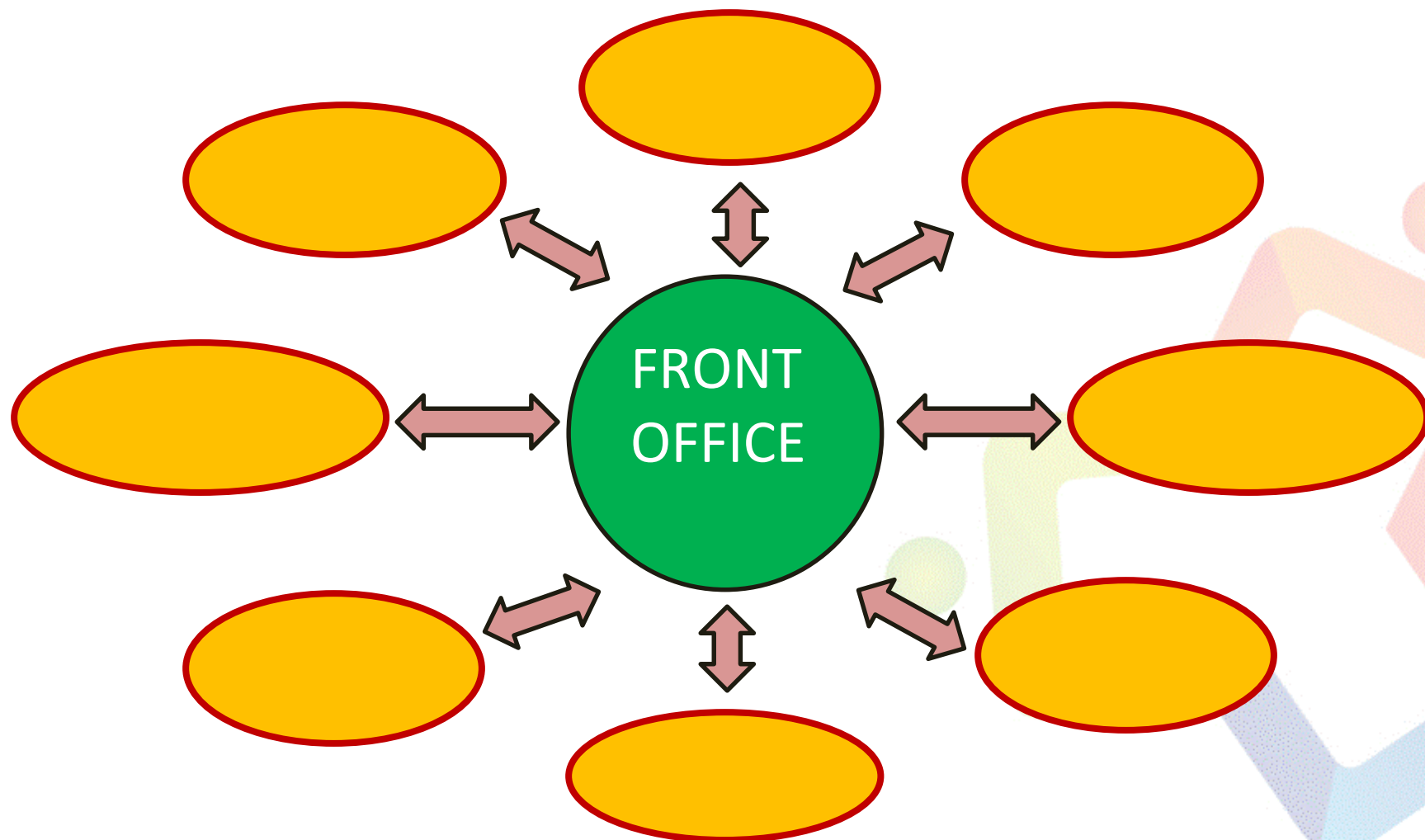


Chủ đề: Quá trình giao tiếp





Ai là đối tượng giao tiếp của bộ phận tiền sảnh?





Câu hỏi thảo luận?



- Giao tiếp được thực hiện qua những hình thái nào?



Chủ đề: Giao tiếp bằng ngôn ngữ “Nói”

❑ Trực tiếp



❑ Gián tiếp





Chủ đề: Giao tiếp bằng ngôn ngữ “Nói”





Chủ đề: Giao tiếp bằng ngôn ngữ “Viết”



URGENT	URGENT
To _____	To _____
Date _____ Time _____ AM/PM	Date _____ Time _____ AM/PM
WHILE YOU WERE OUT	SECURITY MEMO
From _____	From _____
Of _____	Of _____
Phone _____	Phone _____
E-mail _____	E-mail _____
☐ Came By ☐ Wants to See You	☐ Came By ☐ Wants to See You
Message: _____	Message: _____
<i>You remembered to log off your computer before leaving. WELL DONE!!!</i>	<i>Next time, log off your computer before leaving!</i>
Signed _____ 	Signed _____ 
© 2006 Native Intelligence.com	© 2006 Native Intelligence.com



Nguyên tắc 7C trong giao tiếp bằng chữ viết !!!

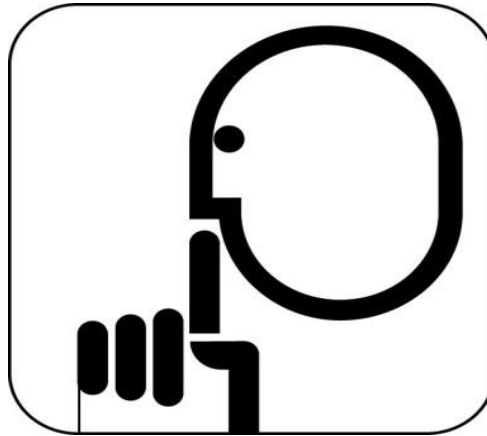
- HÃY SẮP XẾP
LẠI ĐỂ
NHỮNG TỪ
NÀY CÓ
NGHĨA !!

7 C

- Completeness
- Consistency
- Codesnaitrion
- Caritly
- Consctreenes
- Cousetry
- Ctrocreness.

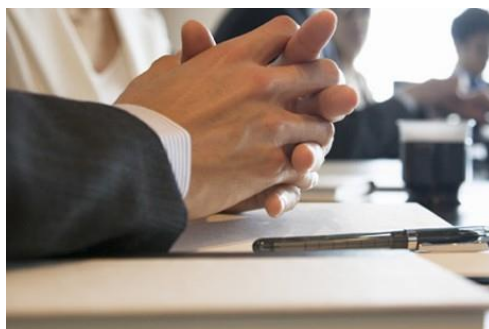


Chủ đề: Giao tiếp bằng hình ảnh/ họa tiết





Chủ đề: Giao tiếp không lời





Chủ đề: Giao tiếp không lời

❑ Môi trường giao tiếp



❑ Diện mạo giao tiếp



Chủ đề: Giao tiếp không lời

□ Ngôn ngữ cơ thể:





Chủ đề: Các nguyên tắc trong giao tiếp

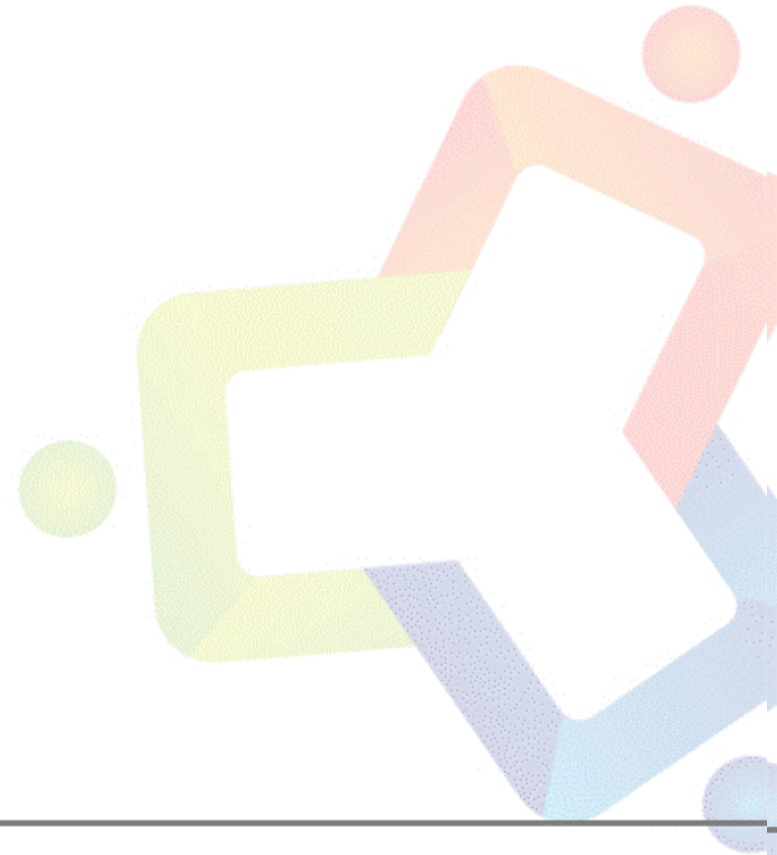




Chủ đề: Các nguyên tắc trong giao tiếp

HÃY SẮP XẾP LẠI ĐỂ NHỮNG TỪ NÀY CÓ NGHĨA !!!!

- ☐ **P**rusote
- ☐ **L**ingensti
- ☐ **E**ssionpxres
- ☐ **A**repeapanc
- ☐ **S**lime
- ☐ **E**reasgens





Chủ đề: Truyền đạt thông tin trong khách sạn





Chủ đề: Kiểu cách chào của khách sạn





Chủ đề: Kiểu cách chào của khách sạn





Chủ đề: Bảng chữ cái ngữ âm

A	Africa	N	Netherlands
B	Belgium	O	Oman
C	China	P	Philippine
D	Denmark	Q	Qatar
E	Ecuador	R	Rusia
F	Finland	S	Spain
G	Germany	T	Thailand
H	Hungary	U	UK
I	India	V	Vatican
J	Japan	W	Western Sahara
K	Korea	X	X - ray
L	Lebanon	Y	Yemen
M	Morocco	Z	Zambia



Chủ đề: Giao tiếp qua điện thoại





- Những kỹ năng nào cần thiết cho việc giao tiếp qua điện thoại?





Chủ đề: Giao tiếp qua điện thoại

- ❑ **Sử dụng điện thoại hiệu quả**
 - **Có bút, giấy**
 - **Trả lời trong vòng 3 hồi chuông**
 - **Đặt ống nghe đúng vị trí & nghiệp vụ**
 - **Tập trung khi nói qua điện thoại**
 - **Tư thế nói điện thoại thoải mái không kẹp cổ**
 - **Dành không gian, thời gian thích hợp**
 - **Không để khách nghe đoạn cuối của câu chuyện của mình**
 - **Thể hiện trạng thái vui vẻ, sẵn sàng, giọng thân thiện, dễ nghe**
 - **Hỏi lại, nhắc lại, đánh vần khi không hiểu rõ**
 - **Chuẩn bị sẵn một số câu thông dụng để ứng biến**
 - **Gợi ý kết thúc điện thoại lịch sự bằng cách đề nghị sự giúp đỡ thêm**
 - **Không gác máy trước**
 - **Không bình luận về khách hay nội dung vừa đàm thoại ngay khi kết thúc**



Role play !!

- Tạo tình huống giao tiếp thông thường
 - Một người gọi điện thoại
 - Một người nhận điện thoại
 - Nội dung trao đổi về một cuộc hẹn bao gồm
 - Thời gian
 - Địa điểm
 - Một số vật dụng chuẩn bị
 - Các học viên còn lại theo dõi sau đó phân tích những cái được & chưa được từ tình huống trên.



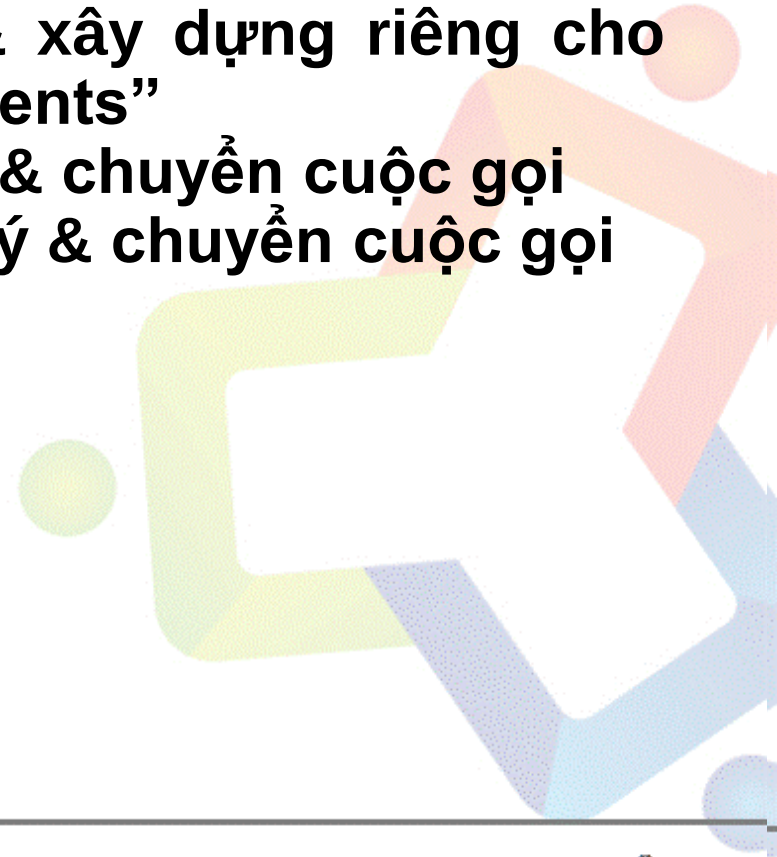
Chủ đề: Giao tiếp qua điện thoại





Thảo luận nhóm:

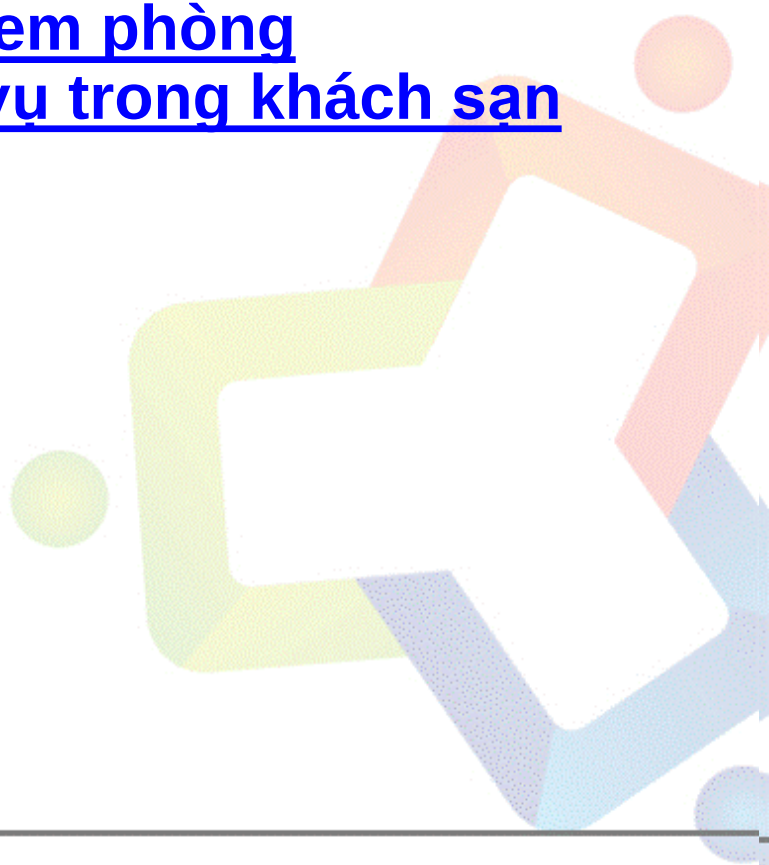
1. **Phân tích các yếu tố ngăn cản trong quá trình giao tiếp trực tiếp & qua điện thoại**
2. **Tự chọn tên 01 khách sạn & xây dựng riêng cho bản thân “House Style Statements”**
3. **Xem video clip về nhận, xử lý & chuyển cuộc gọi**
4. **Xây dựng quy trình nhận, xử lý & chuyển cuộc gọi**





Thực hành:

1. Quy trình chào hỏi giao tiếp qua điện thoại
2. Quy trình chào hỏi giao tiếp trực tiếp
3. Quy trình hướng dẫn khách xem phòng
4. Quy trình giới thiệu các dịch vụ trong khách sạn
5. Xem video clip
6. **Làm mẫu quy trình**
7. **Thực hiện quy trình**





TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
DU LỊCH SAIGON

Right Choice, Bright Future

THANK YOU



TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ DU LỊCH SAIGON

Right Choice, Bright Future

ĐẶT PHÒNG

- Trình bày: _____

Năm 2021



Mục lục:

- ☐ Mục tiêu
- ☐ Khái niệm về đặt phòng
- ☐ Mục đích của đặt phòng
- ☐ Nhiệm vụ của đặt phòng
- ☐ Các hình thức tiếp nhận đặt phòng
- ☐ Các loại đặt phòng
- ☐ Các nguồn đặt phòng
- ☐ Hệ thống đặt phòng
- ☐ Các hạng phòng cơ bản
- ☐ Loại phòng theo cơ cấu giường
- ☐ Các loại phòng theo đặc tính
- ☐ Sự lựa chọn giá phòng
- ☐ Giá phòng theo thời điểm
- ☐ Loại giá bán
- ☐ Cơ cấu giá phòng theo thị phần
- ☐ Đối tượng khách
- ☐ Các chi tiết của đặt phòng
- ☐ Lưu đồ việc đặt phòng
- ☐ Thảo luận nhóm
- ☐ Thực hành



@JohnnyJet.com



Mục tiêu:

- ☐ Định nghĩa được thế nào là đặt phòng
- ☐ Hiểu & thực hiện các quy trình đặt phòng
- ☐ Phân biệt các nguồn & loại đặt phòng
- ☐ Hiểu rõ các loại & mức giá phòng
- ☐ Mô tả hệ thống đặt phòng chuẩn của lễ tân





Đặt phòng





Tại sao phải đặt phòng trước?





Bạn có nhớ !!!

**Chức năng & nhiệm vụ
của bộ phận đặt phòng
bao gồm những gì?**



Các phương thức đặt phòng



© TA Images * www.ClipartOf.com/45428





Chủ đề: Các loại đặt phòng

Thế nào là
đặt phòng
có đảm bảo?





Trách nhiệm & lợi ích
của đặt phòng
có đảm bảo đối với
khách sạn và khách?





I think we should
go to pay for our
reservation !!





Hey you, what does
it mean “Non-
guarantee
reservation”?



Trách nhiệm & lợi ích
của đặt phòng
không đảm bảo đối với
khách sạn và khách?





CÁC LOẠI ĐẶT PHÒNG

- Lưu ý khi nhận đặt phòng không bảo đảm
 - Thuyết phục
 - Giải thích
 - Giờ quy định hủy (cut off time)
 - Upselling
 - Giới thiệu
 - Lập hồ sơ khách
 - Hướng chọn đặt phòng bảo đảm cho lần sau





Chủ đề: Các loại đặt phòng

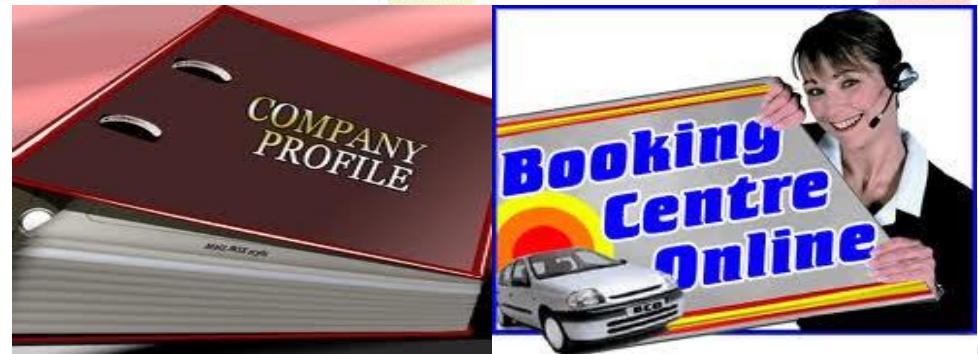
- ❑ Các loại đặt phòng khách
 - Đặt phòng có xác nhận
 - Đặt phòng theo danh sách chờ
 - Đặt phòng nối tiếp
 - Đặt phòng tương lai





CÁC NGUỒN ĐẶT PHÒNG

- TO/TA
- CORPORATE
- REPEAT GUEST
- GDS
- E-COMMERCE
- AIRLINE
- CBO
- WALK-IN





HỆ THỐNG ĐẶT PHÒNG QUA MÁY VI TÍNH



HỆ THỐNG ĐẶT PHÒNG THỦ CÔNG

2009 Year At A Glance (year of the Ox)

2009 Yearly Total Covers

Business Name _____

Street Address _____ **Phone ()** _____

Mailing Address _____ **City** _____ **Province** _____ **P/C** _____

Internet Address www. _____ **E-Mail** _____

Hours of Operation

Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday

General Manager _____ **Phone ()** _____

Bar/Dining Manager _____ **Phone ()** _____

Kitchen/Chef _____ **Phone ()** _____

Conversions

Based on UK liquid measure ounces. 1 ounce = 28.41 milliliters

375 milliliters = .375 litres	= 13.2 ounces	50 litre keg =	2041 ounces
500 milliliters = 1/2 litre	= 17.59 ounces	50 litre keg =	1759.9 ounces
750 milliliters = .750 litres	= 26.4 ounces	30 litre keg =	1055.9 ounces
1000 milliliters = 1 litre	= 35.19 ounces	16 litre keg =	563 ounces
1140 milliliters = 1.14 litres	= 40.12 ounces	1 litre =	4.4 cups
1750 milliliters = 1.75 litres	= 61.5 ounces	1 cup =	8 ounces

1 inch = 25.4 millimeters

1 millimeter = .03937 inches

1 centimeter = .3937 inches

1 meter = 39.37 inches

1 foot = .3046 meters

1 meter = 3.2808 feet

1 mile = 1.6093 kilometers

1 kilometer = .6214 miles

ROMAN NUMERALS

I One. II is two, III is three. You seldom see IIII as 4, since IV can also mean 4, plus it's shorter to write.

V 5. IV is 4, VI is 6, VII is 7, VIII is 8.

X 10. IX is 9, XI is 11, etc.

L 50. XL would be 40.

C 100. A Century has one hundred years. C is short for the Latin word Centum, but that's not too easy to remember.

D 500.

M 1000.

Sometimes you will see a numeral with a line over it. That means to multiply it by 1000. A numeral V with a line over it means 5000. A smaller number in front of a larger number means subtraction, all else means addition. For example, IV means 4, VI means 6. You would not put more than one smaller number in front of a larger number to subtract. For example, IV would not mean 3. You must separate ones, tens, hundreds, and thousands as separate items. That means that 99 is XCIX, 90 + 9, but never should be written as IC. Similarly, 999 cannot be IM and 1999 cannot be MIM.

2009 Yearly Total Covers

NAME _____

REQUESTS

2009 Yearly Total Covers

NAME _____

REQUESTS



Chủ đề: Hệ thống đặt phòng

❑ Bảng dự báo công suất phòng





Chủ đề: Hệ thống đặt phòng

❑ Bảng thông tin về đặt phòng/ Conventional chart

Month: December Year: 2011	SGL: Single bed – DBL: Double bed TWN: Twin bed – TPL: Triple bed								
Date Room No. & Type	1	2	3	4	5	6	7	8	9
101 Sup/Twn/View									
102 Sup/Twn/View		Mr. John S.			CTY. Unilever 2 Twn, 2 Dbl				
103 Dlx/Dbl/View					CTY. Unilever 2 Twn, 2 Dbl				
104 Dlx/Dbl/ View					CTY. Unilever 2 Twn, 2 Dbl				
105 Exc/Q/View					CTY. Unilever 2 Twn, 2 Dbl				
106 Sui/Q/View									
107 Suit/K/View									



Chủ đề: Hệ thống đặt phòng

❑ Biểu đồ mật độ phòng/ Density chart

Decmber, 2011 Room No. & Type	10			11			12		
Standard TWN (6)	805	807	809	805	807	809	805	807	809
	705	707	709	705	707	709	705	707	709
Superior DBL (9)	606	608	610	606	608	610	606	608	610
	506	508	510	506	508	510	506	508	510
	406	408	410	406	408	410	406	408	410
Deluxe DBL (3)	402	404	502	402	404	502	402	404	502
Deluxe TWN (3)	403	405	503	403	405	503	403	405	503



HẠNG PHÒNG

- **Standard**
- **Superior**
- **Deluxe**
- **Suite**
- **Presidential Suite**
- **Executive Floor**
- **VIP Floor**
- **Non Smoking Floor**





PHÒNG THEO GIƯỜNG

Types of bed	Symbol	No. of beds per room	Size of bed	No. of people per room
Single	S/ SGL	1	1m x 2m	1
Twin	T/ TWN	2	1m x 2m	2
Double	D/ DBL	1	1m6 x 2m	2
Double-double	DD	2	1m6 x 2m	4
Triple	TPL	3	1m x 2m	3
Triple	TPL	2	1m & 1.6m x 2m	3
Queen	Q	1	1m8 x 2m	2
King	K	1	2m x 2m	2
Extra	X' bed	1	0.8m x 2m	1



PHÒNG THEO ĐẶC TÍNH

Hạng phòng	Hướng	Trang trí
Standard	Hướng thành phố	Trang bị dụng cụ bằng gỗ thông
Superior	Hướng núi	Trang bị dụng cụ bằng gỗ hồng sắc
Deluxe	Hướng biển	Trang bị dụng cụ bằng gỗ cẩm lai
Deluxe	Hướng vườn	Trang bị dụng cụ bằng gỗ gõ đỏ
Suite	Hướng hồ bơi	Bày trí & đồ đạc theo lối mỹ thuật cổ điển



Chủ đề: Sự chọn lựa về giá phòng

Thuật ngữ Anh (UK terminology)	Thuật ngữ Mỹ (US terminology)	Thuật ngữ Pháp (FR. terminology)	Diễn giải Explanation
Room only	European plan		Giá chỉ bao gồm phòng
Room and Breakfast	Continental plan		Giá bao gồm phòng & ăn sáng
Half board	Modified American plan	Demi-pension	Giá bao gồm phòng, ăn sáng & 01 bữa ăn, thường là bữa tối
Full board	American plan	En Pension	Giá bao gồm phòng, ăn sáng, trưa, tối, thỉnh thoảng cả afternoon tea



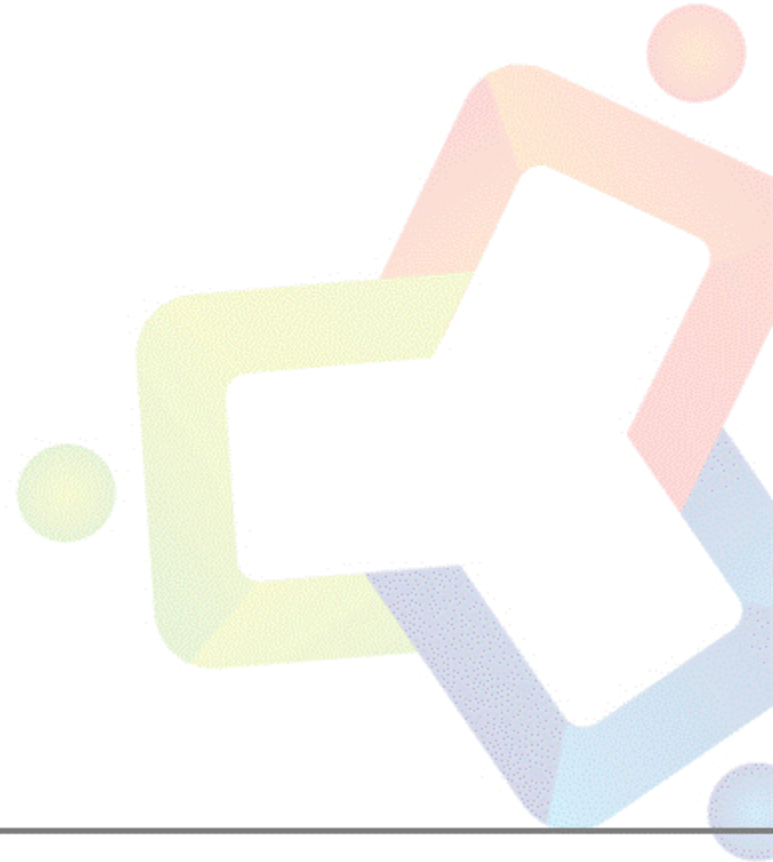
GIÁ PHÒNG





GIÁ PHÒNG

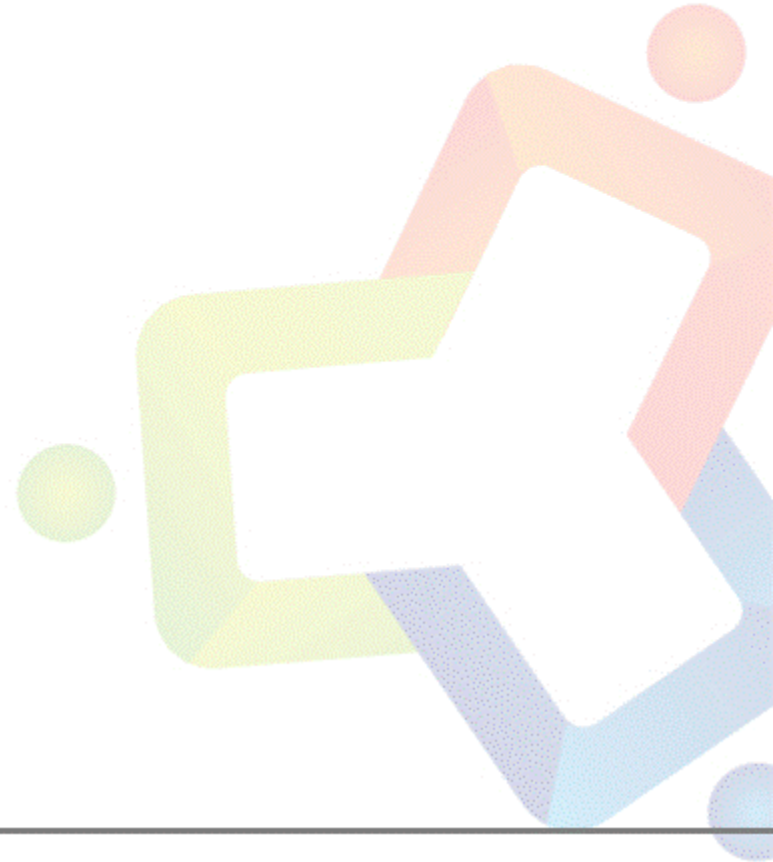
- Giá NET
- Giá +
- Giá ++





Chủ đề: Các loại giá phòng theo thị phần

- ☐ Rack/ Full/ Published rate
- ☐ Walk-in rate
- ☐ Internet rate
- ☐ FIT rate
- ☐ Corporate rate
- ☐ Convention rate
- ☐ Long term rate
- ☐ Airline rate
- ☐ TO/ TA rate
- ☐ Half day rate
- ☐ Extra bed rate
- ☐ Childrent rate





ĐỐI TƯỢNG KHÁCH

- Vãng lai (WI)
- Mạng – network (EC)
- FIT
- Công ty (CORP)
- Hội nghị (CONV)
- Dài hạn (LTS)
- Lữ hành (TO/TA)
- Hàng không (AIRL)
- Quá cảnh (TRAN)
- Trẻ em (CHILD)
- Miễn phí/Khảo sát (FOC/FAM)



CÁC GIA ĐOẠN NHẬN ĐẶT PHÒNG

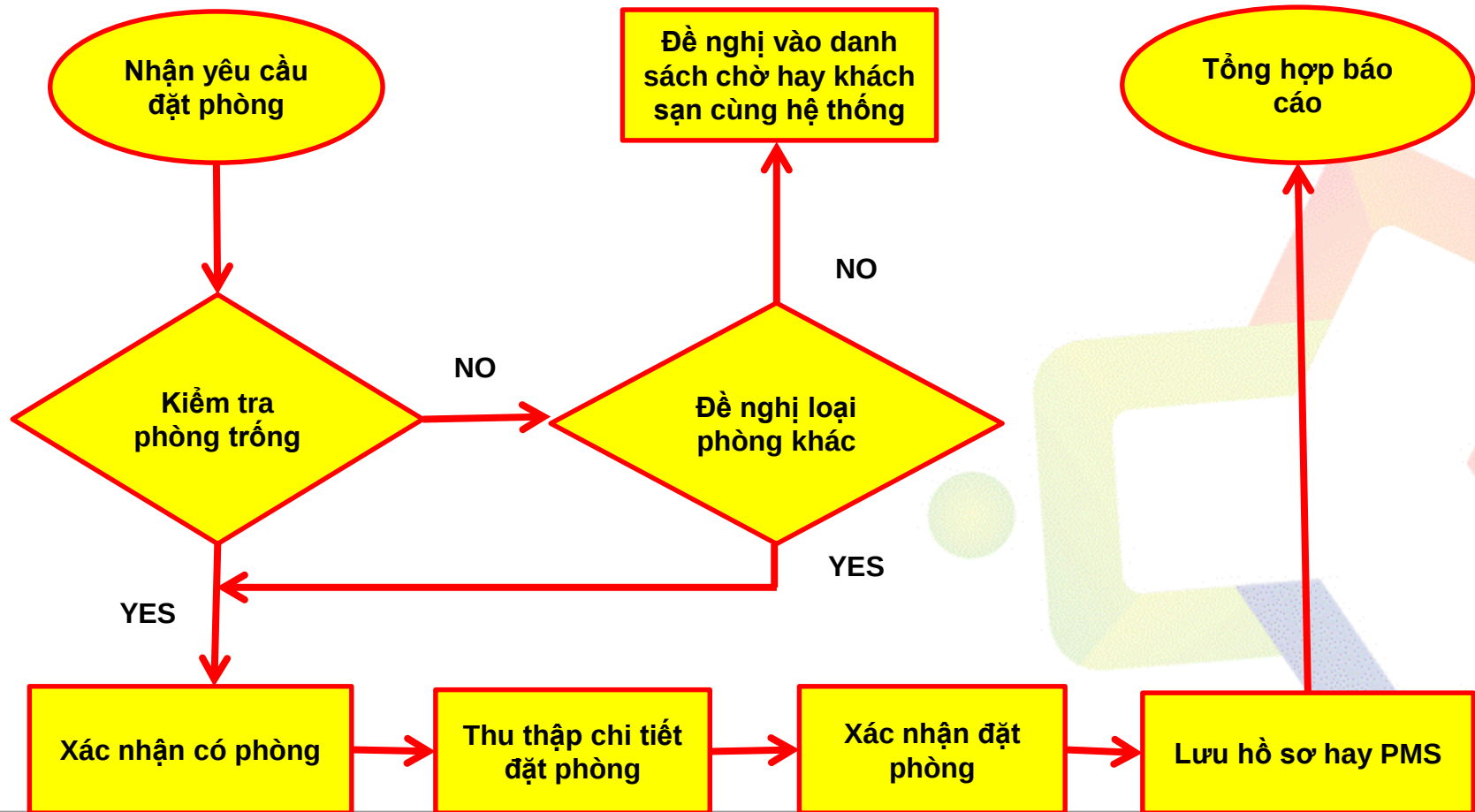
TIẾP NHẬN
THÔNG TIN

CÁC CHI
TIẾT ĐẶT
PHÒNG

HOÀN TẤT
HỒ SƠ



LƯU ĐỒ ĐẶT PHÒNG





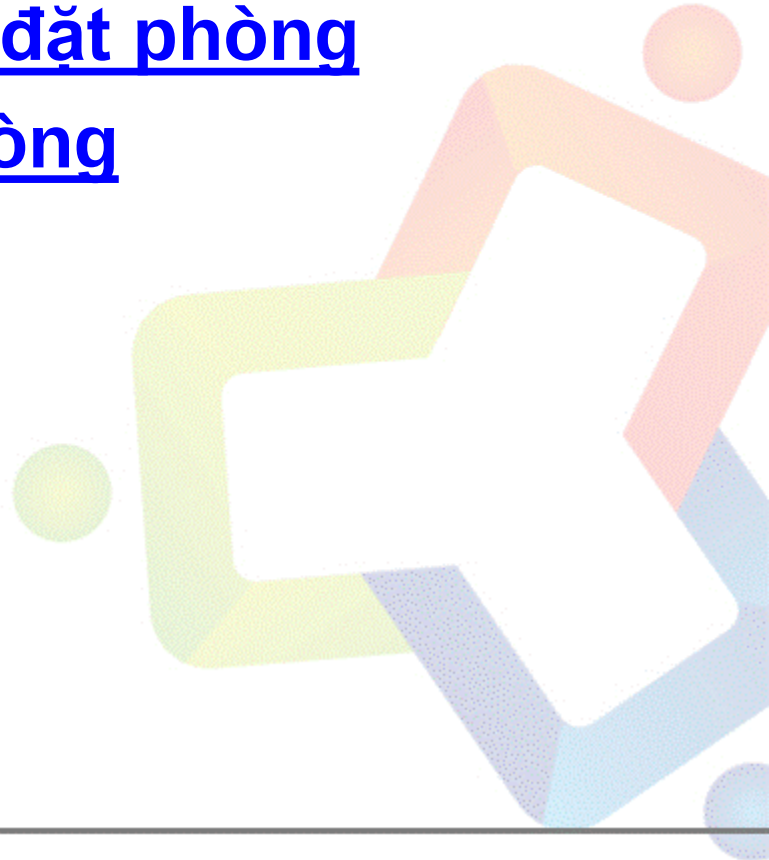
Chủ đề: Thảo luận

1. Hãy giải thích tại sao có người gọi bộ phận đặt phòng là bộ phận doanh thu? Cho ví dụ cụ thể
2. Mô tả các loại phòng trong khách sạn của bạn cho khách
3. Phân tích rõ đặt điểm của giá “net” & “++”
4. Cho các ví dụ về các loại đối tượng khách
5. Khách sạn có công suất phòng đạt trên 80% trong mùa cao điểm, bạn có nhất thiết phải nhận thêm khách nữa hành hay không? Tại sao?



Thực hành:

1. Quy trình nhận đặt phòng
2. Quy trình điều chỉnh đặt phòng
3. Quy trình hủy đặt phòng
4. Xem video clip
5. Làm mẫu quy trình
6. Thực hiện quy trình





TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
DU LỊCH SAIGON

CẢM ƠN



TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ DU LỊCH SAIGON

Right Choice, Bright Future

NHẬN PHÒNG & ĐĂNG KÝ

- Trình bày: _____

Năm 2021



Mục lục:

- ☐ Mục tiêu
 - ☐ Khái niệm về nhận phòng & đăng ký
 - ☐ Mục đích của nhận phòng & đăng ký
 - ☐ Nhiệm vụ của tiếp tân
 - ☐ Chuẩn bị cho việc nhận phòng & đăng ký
 - ☐ Chào đón khách
 - ☐ Nhận phòng & đăng ký
 - ☐ Phân bố phòng
 - ☐ Sơ đồ phòng
-
- ☐ Đảm bảo thanh toán
 - ☐ Phát hành chìa khóa
 - ☐ Cung cấp thông tin
 - ☐ Đưa khách lên phòng
 - ☐ Hoàn tất công việc
 - ☐ Lưu đồ làm công việc nhận phòng & đăng ký
 - ☐ Thảo luận nhóm
 - ☐ Thực hành



Mục tiêu:

- ☐ Mô tả được hệ thống mà bộ phận lễ tân sử dụng để đón tiếp khách đến
- ☐ Nhận biết các loại thiết bị & đồ dùng được nhân viên lễ tân sử dụng
- ☐ Hiểu rõ tầm quan trọng của việc chào đón khách một cách nồng nhiệt & chuyên nghiệp
- ☐ Hiểu & áp dụng thủ tục nhận phòng đúng chuẩn mực
- ☐ Tuân thủ các quy định về tạm trú



WELCOME !!





Why check-in?





Nhiệm vụ của tiếp tân?





Công việc chuẩn bị !

- Tình trạng phòng
- Danh sách khách dự kiến đi/đến
- Các yêu cầu đặc biệt của khách dự kiến đến
- Khách VIP; thường xuyên và dài hạn
- Chỉ định phòng
- Các biểu mẫu
- Các quy định của cơ quan quản lý
- Các việc cần sự phối hợp.



Công việc chuẩn bị !

Room Status Report
<i>Date: 01 Dec, 2011</i>
Vacant/ Clean
S401, D402, T403
Vacant/ Dirty
S501, D502, T503
Occupied/ Stay on rooms
S404, D505, T606, SU888, SU999
Block rooms
S407, D807, D706
CO
S705, D605, D805
OOO
S909, T109, T108



Công việc chuẩn bị !

Danh khách đến / Expected Arrival List

Date: 01 Dec, 2011

Bkid	Rm No	Guest Name	Rm Total	Rm Type	Rate	ETA	CO	Remark
1324	203	Mr/ Mrs John Smith	01	Sup/Dbl	75	10:00	22 Dec	CIP, Good view, P-U
1366	608 610	Mr/ Mrs Ann Snows	02	Del/Dbl	85	14:30	28 Dec	SPATT, Non smoking rm
3457	901	Mr/ Mrs Anthony Tim	01	Suite	250	08:30	10 Dec	VIP, Wel-flower



Công việc chuẩn bị !

Bảng ghi nhận lịch sử khách/ Guest History Record

Guest name		Epstein, James Mr.		First visit:			04/09/2008
Group/ Comp.		ACME Imp. Co		Total visits to date			24
Address		15 Sheraton Ave, Chicago, I1 1USA		Total nights to date Total rev. to date			71 Usd 8,789
Credit		CC (Amex)		Average spend to day			Usd 234
Passprot No.		MH8997625					
Total rate		85		Comment			VIP
Arr.	Dep.	Days	Room	Rate	Payment	Rev	Special
04/09/10	07/09/10	3	416	65	Amex	416	Fruit basket, P-U
13/01/11	16/07/11	2	408	85	Amex	490	Fruit basket, P-U
18/07/11	25/07/11	5	410	85	Visa	710	Fruite basket, P-U



Chủ đề: Chào đón khách

- ❑ **Tạo sự nồng nhiệt**
 - Chào đúng cách: Trang trọng, kịp thời & hiệu quả
 - Cố gắng nhớ & sử dụng tên khách
 - Tạo ấn tượng đầu tiên
 - Tạo cảm giác ấm cúng như nhà họ
- ❑ **Lưu ý về khía cạnh văn hóa**
 - Sự ảnh hưởng văn hóa trong việc chào đón khách: Bắt tay, ôm chào đón, ánh mắt giao tiếp
 - Hầu hết các khách đều chấp nhận hành vi ứng xử lịch sự, nồng ấm, dễ chịu
- ❑ **Chào đón khách VIP**
 - Xác định rõ đối tượng VIP
 - Tuân thủ đúng quy định chăm sóc từng đối tượng VIP
 - Thực hiện chăm sóc khách VIP theo trình tự & đúng chức danh
 - Thông báo đến các bộ phận, cá nhân liên quan phối hợp
 - Các vật dụng, cung cách đón tiếp khách VIP phải được trang trọng: Trải thảm đỏ, Phân loại phòng cao hơn, lời chúc mừng từng giám đốc, hoa tươi, trái cây, quản lý tháp tùng lên phòng, thiệp chúc mừng, Biểu ngữ chào đón, bảng chào đón trong sảnh...vv
 - Danh mục kiểm tra việc chăm sóc khách



Welcome !!





ĐÓN KHÁCH



- Khi đón khách, tiếp tân phải lưu ý những gì?



NHẬN PHÒNG



- Đúng đối tượng
 - Đặt trước?
 - Vãng lai?
 - Đoàn?
 - VIP?
- Xác nhận lại
- Kiến thức
 - Địa phương
 - Sản phẩm



THỦ TỤC ĐĂNG KÝ - VN







THỦ TỤC ĐĂNG KÝ





ĐĂNG KÝ NHẬN PHÒNG

- Phiếu đăng ký
 - Hoàn tất phiếu đăng ký
 - Giải thích (khi cần)
 - Trình & đề nghị khách ký tên
 - Thao tác chính xác
- Mục đích
 - Đăng ký tạm trú
 - Chứng cứ
 - Lưu trữ



PHIẾU ĐĂNG KÝ NHẬN PHÒNG

Registration form/ Phiếu đăng ký khách sạn			
Guest name Họ tên khách:		Room No. Số phòng:	Room rate Giá phòng:
Date of birth Ngày tháng năm sinh:		Arrival date Ngày đến:	
Nationality Quốc tịch:		Departure date Ngày đi:	
Passport No. Số hộ chiếu:		Method of payment Hình thức thanh toán:	
Visa No. Số thị thực:	Valid until Có giá trị đến:	Own account Khách thanh toán:	Cash Tiền mặt:
Permanent address Địa chỉ thường trú:		Credit card Thẻ tín dụng:	Traveller Cheque Séc du lịch: ☐
Occupation Nghề nghiệp:		Company account Công ty thanh toán: ☐	Room only Tiền phòng: ☐
Company Cơ quan		All expenses Mọi chi phí:	Others Khác: _____ ☐
Guest signature Chữ ký khách:		The other method of payment Hình thức thanh toán khác: ☐	
Money, jewellery and other valuables must be placed in a safe deposit box at the front office cashier. The hotel will not be responsible for any losses in the rooms/ Tiền, tư trang & các tài sản quý khác phải được ký gửi tại quầy thu ngân. Khách sạn sẽ không chịu trách nhiệm về mọi mất mát trong phòng khách			

[illegible]07/01/2012



Khách sạn, nhà khách, nhà trọ: KHÁCH SẠN ĐẠI HOÀNG GIA	Số nhà: 563
Tên đường phố: Nguyễn Thị Thập	Phường, xã: Tân Phong
Quận, huyện: 7	Điện thoại: (84-8) 37707660

SỞ KHAI BÁO TẠM TRÚ	
KHÁCH LÀ NGƯỜI VIỆT NAM ĐỊNH CƯ Ở NƯỚC NGOÀI	
VÀ NGƯỜI NƯỚC NGOÀI TẠI VIỆT NAM	

Quyển số:	_____
Từ ngày:	_____
Đến ngày:	_____

[illegible]



BLACK LIST





PHÂN BỐ PHÒNG

- ĐÚNG GIỜ
 - Kiểm tra tình trạng phòng
 - Nắm rõ đặc điểm của phòng & yêu
 - Hiểu sơ đồ phòng của khách sạn
 - Danh sách khách VIP
 - Các khuyến mãi
 - Chỉ định phòng
- KHÔNG ĐÚNG GIỜ
 - Kiểm tra các loại phòng
 - Đưa giải pháp
 - Thực hiện đăng ký
 - Nhận giữ hành lý
 - Xác định thời gian đáp ứng phòng
 - Thông tin về việc khách chờ phòng
 - Giữ liên lạc với khách
 - Báo các dịch vụ bổ sung cho khách
 - Liên hệ BP phòng.



SƠ ĐỒ PHÒNG





Chủ đề: Đảm bảo thanh toán

☐ Nguyên tắc:

- Xác định phương thức thanh toán khi trả phòng
- Số tiền bảo đảm thanh toán: Tổng số đêm, phòng khách lưu trú & số % trên tổng số này tùy theo khách sạn quy định
- Áp dụng cho đối tượng là: Khách vắng lai, khách tự đến, không có bảo đảm từ công ty hay du lịch
- Hình thức đảm bảo thanh toán: Thẻ tín dụng hay tiền mặt

☐ Thẻ tín dụng:

- Cà thẻ tín dụng
- Kiểm tra tính xác thực
- Kiểm tra ngày hết hạn
- Xin ngân hàng cấp phép cho số tiền bảo đảm thanh toán trong thời gian lưu trú

☐ Tiền mặt:

- Loại tiền
- Kiểm tra tính xác thực & nguyên vẹn
- Thu đủ số bảo đảm thanh toán dưới dạng tiền cọc
- Xuất biên nhận cọc
- Ghi nhận vào hồ sơ khách



Thảo luận

- Nhân viên tiếp tân nên làm gì để đảm bảo về việc sẽ thu được những khoản tiền mà khách đã mua và sử dụng sản phẩm & dịch vụ trong khách sạn?





Chủ đề: Phát hành chìa khóa

- ❑ Chìa khóa truyền thống/
Conventional key:
 - Chỉ 01 chìa khóa cho khách phòng
 - Không thể hiện số phòng trên chìa khóa
 - Khi mất chìa phải bồi thường cả ổ khóa
 - Khi khách ra ngoài phải gửi lại chìa khóa
 - Chìa khóa chỉ được giao cho đúng người
 - Khi trả phòng phải thu hồi lại chìa khóa
 - Sử dụng cùng thẻ chìa khóa





PHÁT HÀNH CHÌA KHOÁ





Chủ đề: Phát hành chìa khóa

- ❑ **Chìa khóa từ/ Electronic key:**
 - **Mỗi khách đăng ký trong phòng có thể có 01 chìa khóa từ**
 - **Không thể hiện số phòng trên thẻ từ**
 - **Phí bồi thường khi khách làm mất chìa khóa từ thấp hơn nhiều, và tùy thuộc vào quy định của khách sạn**
 - **Khách không phải gửi lại chìa khóa khi ra ngoài khách sạn**
 - **Chìa khóa chỉ được giao đúng người**
 - **Có thể khách sạn không cần thu lại chìa khóa khi khách trả phòng**
 - **Chìa khóa từ có thể hết tác dụng hay gia hạn mở phòng khi đã quá giờ trả phòng**





PHÁT HÀNH CHÌA KHOÁ





BAO GIỮ CHÌA KHOÁ – KEY CARD HOLDER





CUNG CẤP THÔNG TIN

- Tiếp tân sẽ phải cung cấp những thông tin gì khi khách đã nhận chìa khoá phòng khách sạn trước khi được hướng dẫn lên phòng?





HƯỚNG DẪN KHÁCH LÊN PHÒNG

- Ai là người hướng dẫn khách lên phòng?
- Người hướng dẫn sẽ làm gì cho khách?





Chủ đề: Hoàn thành công việc nhận phòng

- ☐ Cung cấp cách liên hệ khi cần
- ☐ Đề nghị giúp đỡ thêm cho khách
- ☐ Chúc khách có thời gian lưu trú tối
- ☐ Cảm ơn khách
- ☐ Giới thiệu bell service
- ☐ Ghi nhận sổ nhật ký
- ☐ Thể hiện trong Whitney board hay PMS
- ☐ Mở hồ sơ khách/ guest folio



HOÀN TẤT VIỆC CHO KHÁCH NHẬN PHÒNG

- Tiếp tân phải thực hiện những phần công việc gì để hoàn tất việc cho khách nhận phòng?



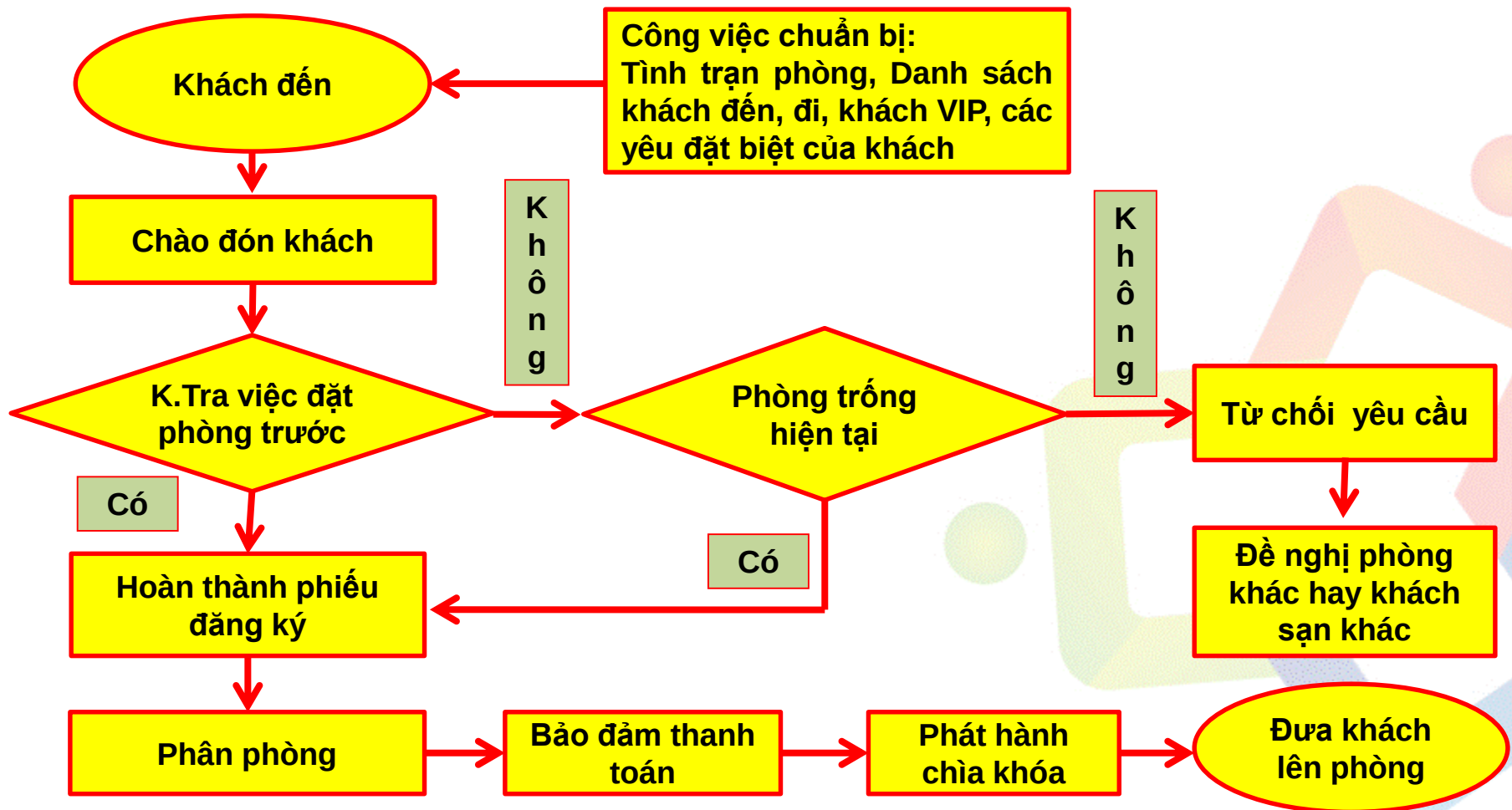


HỒ SƠ KHÁCH – GUEST FOLIOS

Guest Folio									
Guest name Họ & tên khách:				Room No. Số phòng:			Deposit Đặt cọc:		
Group name Tên đoàn:				Arrival date Ngày đến:			Departure date Ngày đi:		
Date Ngày	Descriptions/ Mô tả								
	Rm charge Tiền phòng	Housekeeping Dịch vụ phòng		F & B Ăn uống		Telephone Điện thoại		Others Các khoản khác	
		Bill No. Số HĐ	Charge Số tiền	Bill No. Số HĐ	Charge Số tiền	Bill No. Số HĐ	Charge Số tiền	Bill No. Số HĐ	Charge Số tiền



HỒ SƠ KHÁCH – GUEST FOLIOS





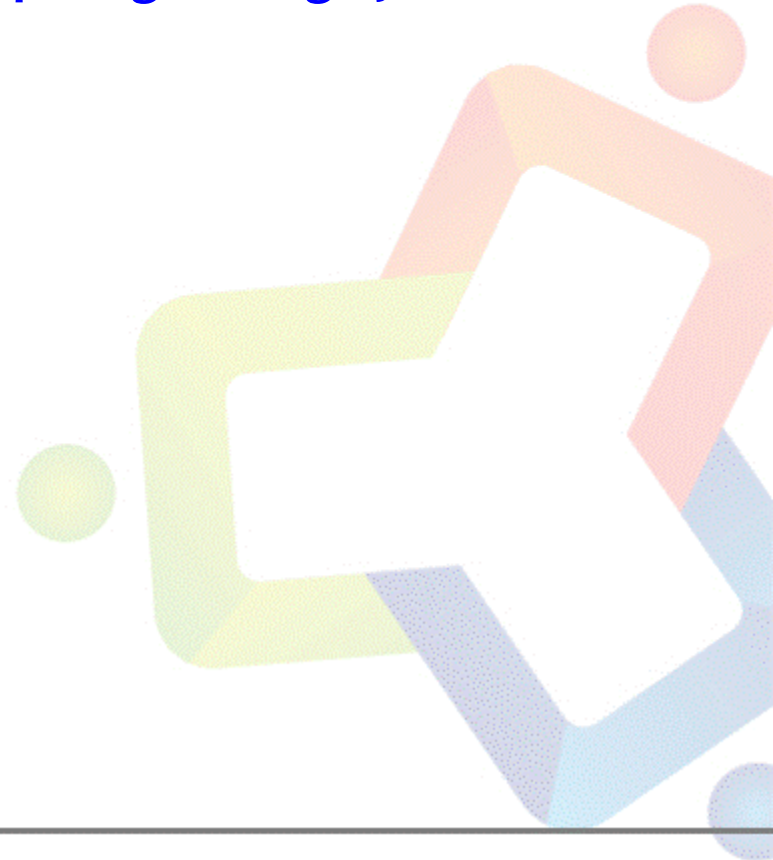
THẢO LUẬN NHÓM

1. Thiết lập kiểu cách chào đón khách
2. Tại sao chúng ta phải tạo ấn tượng đầu tiên cho khách
3. Hãy phân tích tâm lý của khách đi công tác xa nhà
4. Hãy so sánh các ưu điểm của chìa khóa cơ & từ
5. Suy nghĩ ra & giới thiệu các dịch vụ trong khách sạn
6. Nêu sự khác nhau của bảo đảm thanh toán bằng thẻ tín dụng & tiền mặt



Thực hành:

1. Quy trình chuẩn bị đón khách nhận phòng & đăng ký
2. Quy trình làm thủ tục cho khách lẻ nhận phòng & đăng ký
3. Quy trình hướng dẫn khách lên phòng
4. Xem video clip nhận phòng & đăng ký
5. Làm mẫu quy trình
6. Thực hiện quy trình





TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
DU LỊCH SAIGON

Right Choice, Bright Future

Thank you



TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ DU LỊCH SAIGON

Right Choice, Bright Future



CÁC DỊCH VỤ CHO KHÁCH TRONG KHÁCH SẠN

- Trình bày: _____

Năm 2011



Mục lục:

- ☐ Các công việc trong ca
 - Thư tín
 - Điện thoại
 - Ghi nhận lời nhắn
 - Ghi nhận các khoản nợ
 - Bảo đảm an toàn tài sản của khách
 - Các công việc do Bellman đảm trách
 - Thu đổi ngoại tệ & séc du lịch
 - Giải quyết phàn nàn
 - An ninh trong khách sạn
 - Phòng cháy chữa cháy
 - Đối phó các trường hợp khẩn cấp
- ☐ Mục tiêu
- ☐ Cập nhật thay đổi các chi tiết lưu trú
- ☐ Thiết lập thông tin dự liệu
- ☐ Xây dựng nguồn thông tin
- ☐ Giới thiệu chào bán các dịch vụ
- ☐ Phục vụ các yêu cầu của khách



Mục tiêu:

- ☐ Hiểu rõ vai trò của lễ tân trong việc cung cấp các dịch vụ cho khách lưu trú
- ☐ Nhận & chuyển tin nhắn bằng telex, fax, thư điện tử
- ☐ Ghi chép & xử lý tin nhắn cho khách một cách chính xác
- ☐ Trả lời các yêu cầu của khách & biết cách xử dụng nguồn thông tin
- ☐ Nhận biết các dịch vụ hỗ trợ mà khách sạn có thể cung cấp
- ☐ Hiểu các phương pháp bảo vệ tài sản của khách
- ☐ Xử lý các tình huống khẩn cấp
- ☐ Xử lý lời phàn nàn của khách một cách thích hợp



Cập nhật thông tin khách lưu trú



- Đặt phòng
- Nhu cầu phát sinh



THIẾT LẬP CƠ SỞ DỮ LIỆU

- Khách đang lưu trú
- Khách vắng lai & đến trong ngày
- Khách dự kiến trả phòng
- Khách đã trả phòng
- Hồ sơ khách & VIP
- Bảng & Sổ tạm trú.





DỮ LIỆU CHIA SẺ GIỮA CÁC BP

Bộ phận	Biểu mẫu thông tin	Mục đích
Đặt phòng	▪ Bảng ghi nhận lịch sử khách ▪ Danh sách khách có lịch sử xấu ▪ Tình trạng phòng, phòng đặc biệt ▪ Dự báo công suất phòng	▪ Đề nghị yêu cầu cho đặt phòng mới ▪ Lưu ý, báo cáo cấp trên có hướng xử lý ▪ Nhận phòng & cân đối thị phần
Concierge/ Bellman	▪ Danh sách khách dự kiến đến ▪ Danh khách dự kiến trả phòng ▪ Danh sách khách đoàn, gia đình ▪ Danh sách khách VIP ▪ Danh sách đặt phòng thêm trong ngày	▪ Chuyển hành lý cho khách ▪ Chăm sóc khách VIP ▪ Chuyển giao thư từ báo chí
Thu ngân	▪ Danh sách khách dự kiến trả phòng ▪ Danh sách khách VIP ▪ Danh sách khách đăng ký tour ▪ Bảng lịch sử khách	▪ Chi tiết hóa đơn ▪ Chi tiết thanh toán ▪ Kiểm tra khoản thanh toán từ công ty ▪ Các chi tiết khác liên quan đến thanh toán



DỮ LIỆU CHIA SẺ GIỮA CÁC BP

Bộ phận	Biểu mẫu thông tin	Mục đích
Tổng đài	▪ DS khách ở trong khách sạn ▪ DS khách dự kiến đến ▪ DS khách đã trả phòng	▪ Chuyển đúng điện thoại & lời nhắn ▪ Thực hiện & tính tiền các cuộc gọi ▪ Từ chối mọi thông tin đến cho phòng đã trả
Phòng	▪ DS khách đang ở ▪ DS khách dự kiến đến ▪ DS khách dự kiến trả phòng ▪ DS khách VIP ▪ DS khách có yêu cầu đặt biệt	▪ Lịch làm phòng, trang bị ▪ Chuẩn bị sẵn phòng cho khách ▪ Chuẩn bị kiểm phòng ▪ Áp dụng chính sách chăm sóc ▪ Đáp ứng yêu cầu đúng nơi, đúng lúc
Kinh doanh	▪ Dự báo công suất phòng ▪ DS khách đoàn du lịch ▪ DS khách dự kiến đến ▪ Bảng ghi nhận lịch sử khách	▪ Bán phòng, điều chỉnh phòng đã bán ▪ Làn việc với hướng dẫn đoàn ▪ Chào hỏi khách VIP, trưởng đoàn ▪ Cơ sở để thương lượng giá phòng, nhận phòng



DỮ LIỆU CHIA SẺ GIỮA CÁC BP

Bộ phận	Biểu mẫu thông tin	Mục đích
Kế toán	▪ DS khách ở trong khách sạn với doanh thu, GBQ, công suất ▪ DS khách nhận hoa hồng ▪ DS khách đang ở có khoản nợ cao ▪ DS công ty được phép nợ	▪ Theo dõi doanh thu, GBQ, công suất so với kế hoạch ▪ Kiểm soát & chi hoa hồng ▪ Nhắc nhở thu nợ ▪ Kiểm soát công nợ không bị rủi ro
Quản lý	▪ Dự báo công suất phòng từng ngày, tháng, năm ▪ Báo cáo doanh thu, công suất, đối tượng khách theo ngày tháng năm ▪ DS khách dự kiến đến ▪ DS khách VIP ▪ DS khách & công ty gửi khách nhiều	▪ Phân tích, lập kế hoạch, chiến lược ▪ Quyết định giá phòng cho tương lai, khuyến mãi ▪ Nghi thức đón tiếp theo quy định ▪ Kế hoạch chăm sóc, ưu đãi cho khách tiềm năng



GIỚI THIỆU & BÁN HÀNG

- Hiểu biết về sản phẩm
- Có động cơ bán hàng
- Kỹ năng giao tiếp
- Kỹ thuật bán hàng
 - Top-down
 - Bottom-up
 - Range of choice
- Các chương trình chiêu thị.





ĐÁP ỨNG CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH





Thảo luận

- Tại sao chúng ta phải cố gắng đáp ứng các yêu cầu khi khách lưu trú trong khách sạn?
- Theo bạn khách sẽ yêu cầu những gì?





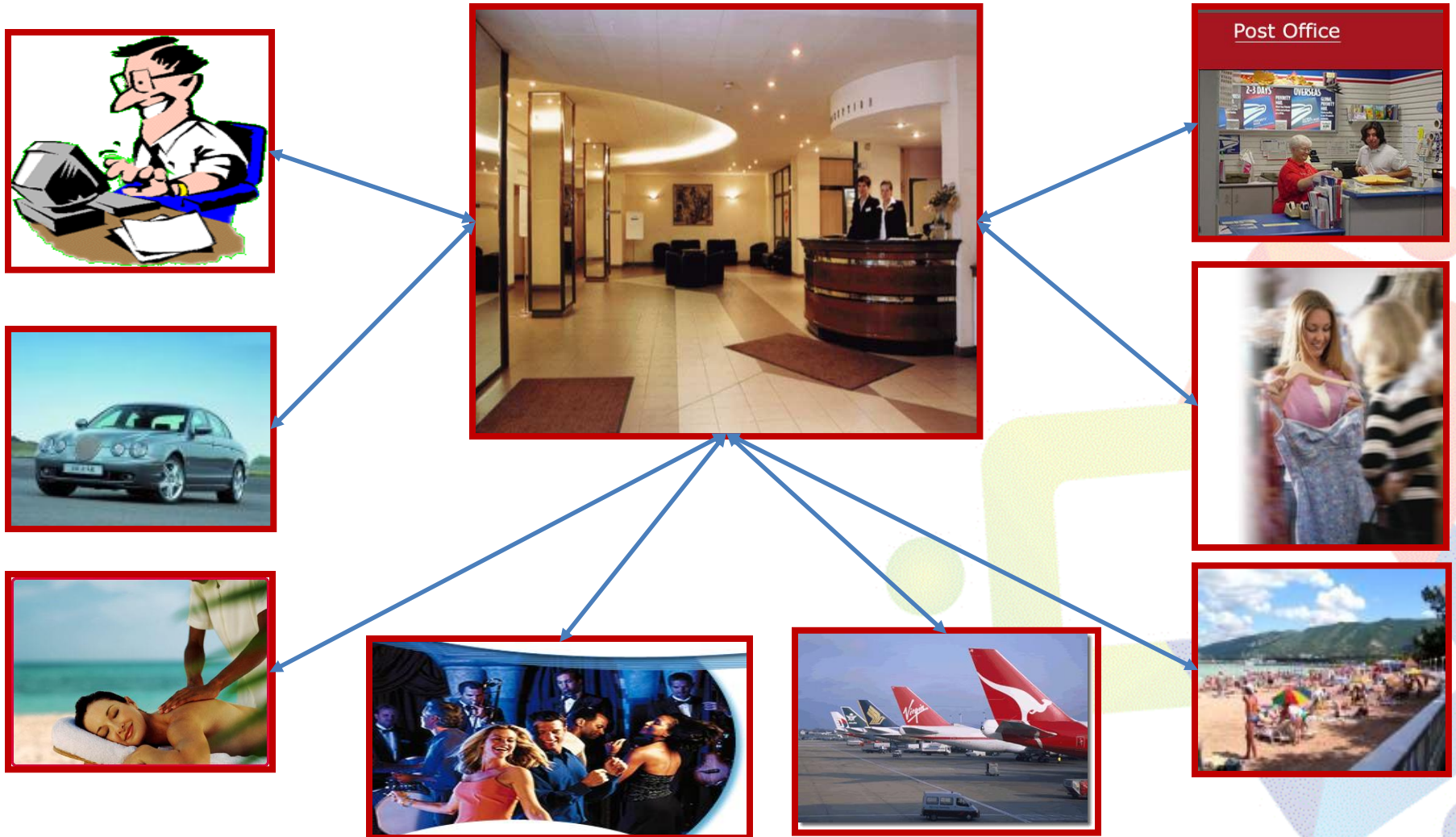
ĐÁP ỨNG CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH

- Nếu những yêu cầu của khách mà khách sạn không có bạn sẽ từ chối phục vụ?
- Nếu những yêu cầu của khách nhưng trái với thuần phong, mỹ tục và pháp luật của Việt Nam, bạn sẽ ứng xử như thế nào?





Chủ đề: Phục vụ các yêu cầu của khách





CÔNG VIỆC TRONG CA

- Thế nào là “công việc trong ca”?
- Nhân viên tiếp tân khách sạn phải làm những công việc gì trong ca trực của mình?





CÔNG VIỆC TRONG CA





Xử lý thư tín

- Bạn hãy trình bày cách thức xử lý thư tín trong khách sạn?





Xử lý điện thoại



Good morning! X
Hotel receptionist
speaking, May I
help you?





Nhật ký tổng đài

Guest services call log/ Nhật ký cuộc gọi						
Guest service operator/ Nhân viên tổng đài:				Date/ Ngày:		
Time	Out side call or IHG	Request/ Complaint	Forwarded to			Remark
			Dept.	Name	Time	



Xử lý tin nhắn

- Bạn sẽ xử lý như thế nào khi có người đề nghị để lại lời nhắn cho một người (bộ phận) trong khách sạn?



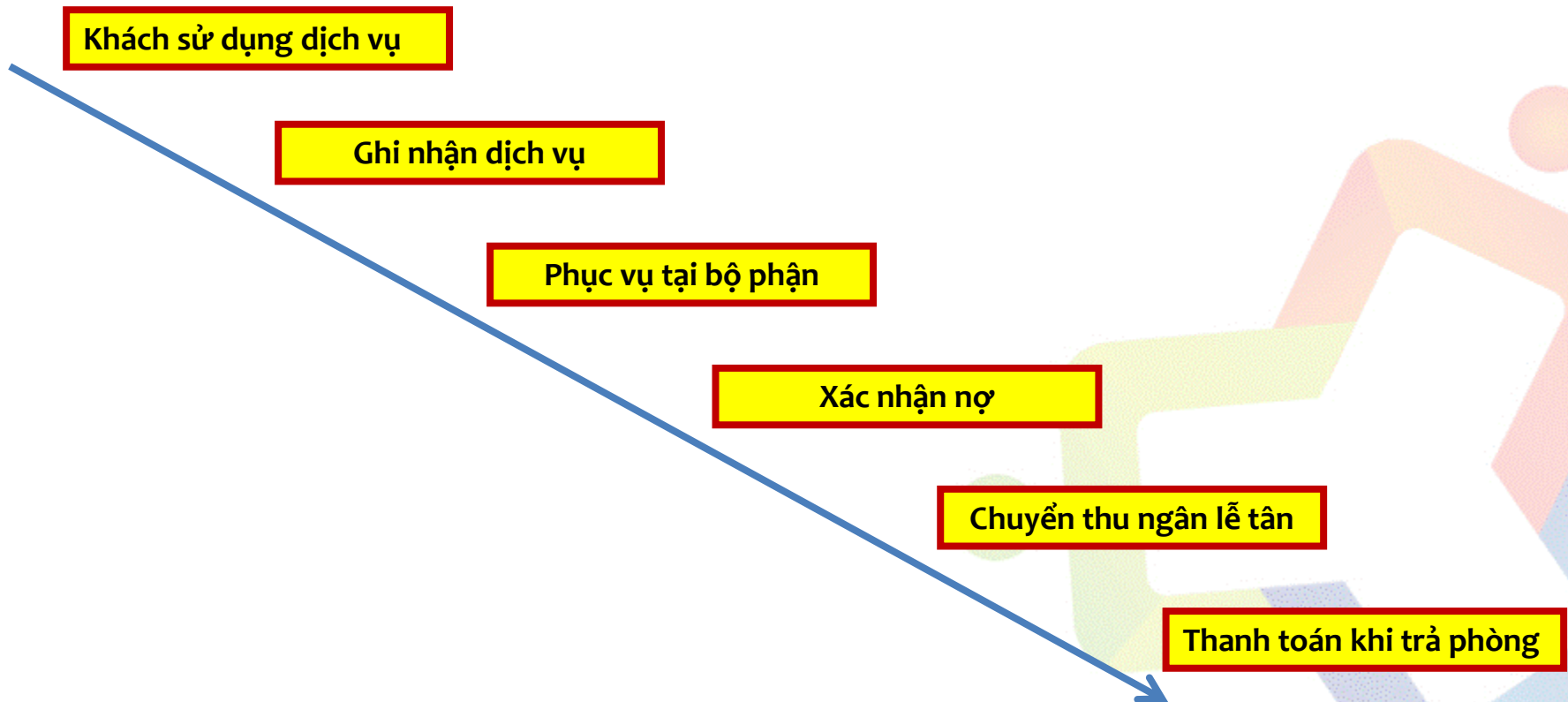


Biểu mẫu ghi lời nhắn

Message Form/ Guest Message		
To: Mr/ Mrs/ Ms	Room number:	
Time:	Date:	
WHILE YOU WERE OUT/ YOU WERE CALLED		
Mr/ Ms:		
From:		
Tel:		
☐	Urgent	☐ Telephoned
☐	Will come to see you	☐ Came to see you
☐	Will call again	☐ Please return call
Message:		
Taken by:		



GHI NỢ TÀI KHOẢN KHÁCH





BẢO QUẢN TÀI SẢN QUÍ CỦA KHÁCH

- Tại sao khách sạn phải lưu giữ tài sản quý cho khách khi họ lưu trú tại khách sạn?



© 2003 Antoine Clappier, Evia Corp.



BẢO QUẢN TÀI SẢN QUÍ CỦA KHÁCH



- TỦ GIỮ ĐỒ QUÍ



BIỂU MẪU

Safe deposit box card/ Phiếu sử dụng két sắt an toàn

Box No./ Ngăn số:

Guest name 2
Tên khách 2

Romm No.
Số phòng

Signature
Chữ ký

Guest name 2
Tên khách 2

Romm No.
Số phòng

Signature
Chữ ký

Date
Ngày

Time
Giờ

Issueing staff
Nhân viên khách sạn

Condition
Điều kiện

In the event of guest failure to return the key of this box within one month of departure from the hotel, the management has right to open the box and replace the lock, and the above cost of usd100.00 to be debited to guest personal account

Trong trường hợp Quý khách trả phòng mà không hoàn trả lại chìa khóa cho khách sạn trong vòng 01 tháng. Khách sạn được quyền mở ngăn két an toàn của Quý khách, và Quý khách phải chịu nộp một khoản phí tương đương Usd100

In the event of the loss of the key to this box, the expenses of opening and replacing the lock shall be paid by the guest – usd100.00

Trong trường hợp làm mất chìa khóa, Quý khách phải bồi thường usd100



BIỂU MẪU

Use of safe deposit box/ Chi tiết sử dụng két an toàn

Date/ Ngày	Time/ Giờ	Guest name/ chữ ký khách	Front desk/ Chữ ký nhân viên

We hereby acknowledge of the contents of the assigned safe deposit box and in doing release practical hotel from all liabilities in connection herewith
Chúng tôi đã nhận đủ tài sản gửi trong két khách sạn

Guest signature Chữ ký khách	Front desk staff Chữ ký nhân viên khách sạn
---------------------------------	--

Room No. Phòng số	Date Ngày	Time Giờ
----------------------	--------------	-------------



BẢO QUẢN TÀI SẢN QUÍ CỦA KHÁCH



- KẾT SẮT AN TOÀN





BẢO QUẢN TÀI SẢN QUÍ CỦA KHÁCH





☐ Bao niem phong



Receipt No.: _____

SAFETY ENVELOP

Mr/Mrs/Ms: _____ Received by: _____

Room No.: _____ From (Section): _____

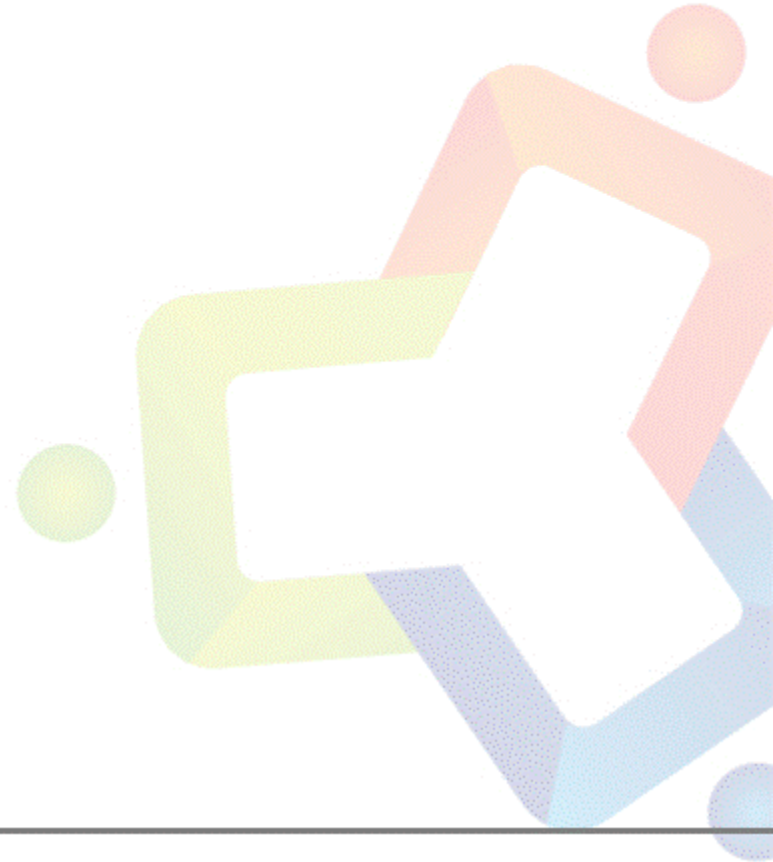
Check in date: _____ Date: _____

Please sign across the boundary before taped



Chủ đề: Các công việc trong ca

- ☐ Biên nhận gửi bao niêm phong





Chủ đề: Các công việc trong ca

- ❑ Các công việc do bellman đảm trách
 - Đó là các công việc phục vụ khách hay liên quan đến các bộ phận khác trong khách sạn & được điều phối bởi Concierge hay Bell captain:
 - ✓ Chuyển thư từ, tin nhắn cho khách & nội bộ
 - ✓ Hành lý khách
 - ✓ Điều phối đội xe
 - ✓ Hướng dẫn khách phòng & khách thăm viếng
 - ✓ Cung cấp thông tin về địa phương
 - ✓ Công việc liên quan đến vé máy bay
 - ✓ Khai báo tạm trú, trình báo công an khi khách gặp sự cố
 - ✓ Các công việc theo yêu khác của khách & khách sạn



Bellman

- Công việc và nhiệm vụ của nhân viên bellman trong khách sạn bao gồm những gì?





BIỂU MẪU

Luggage Receipt/ Biên nhận hành lý	
Receipt No.: _____	
Guest name Tên khách:	
Room number Số phòng:	
Check-in date Ngày đến:	
Check-out date Ngày đi:	
Total of luggages Số lượng hành lý:	
Remarks Ghi chú:	
Bellman's signature Chữ ký Bellman:	Guest's signature Chữ ký khách:



BIỂU MẪU



Luggage receipt No./ Số biên nhận: _____

Room No./ Số phòng: _____

Total of luggage/ SL hành lý: _____

Guest name/ Tên khách: _____

Remarks/ Chú ý: _____

Bellman/ Nhân viên: _____



THU ĐỔI NGOẠI TỆ

	CANADA	CAD	0.09512	0.08883
	CHINA	CNY	7.23169	6.0910
	EURO	EUR	0.6644	0.6100
	JAPAN	JPY	109.00	102.00
	SINGAPORE	SGD	1.3712	1.2630
	HONG KONG	HKD	7.0043	6.4012
	NEW ZEALAND	NZD	1.7646	1.0675
	MALAYSIA	MYR	3.2536	2.7818





BIỂU MẪU

Foreign Currency Receipt

Date:	Guest name:	Room No.:
Transaction:	Exchange rate:	Total:
Guest signature:		Cashier signature:



PHÀN NÀN

- Tại sao khách phàn nàn?
- Khách thường phàn nàn về cái gì?

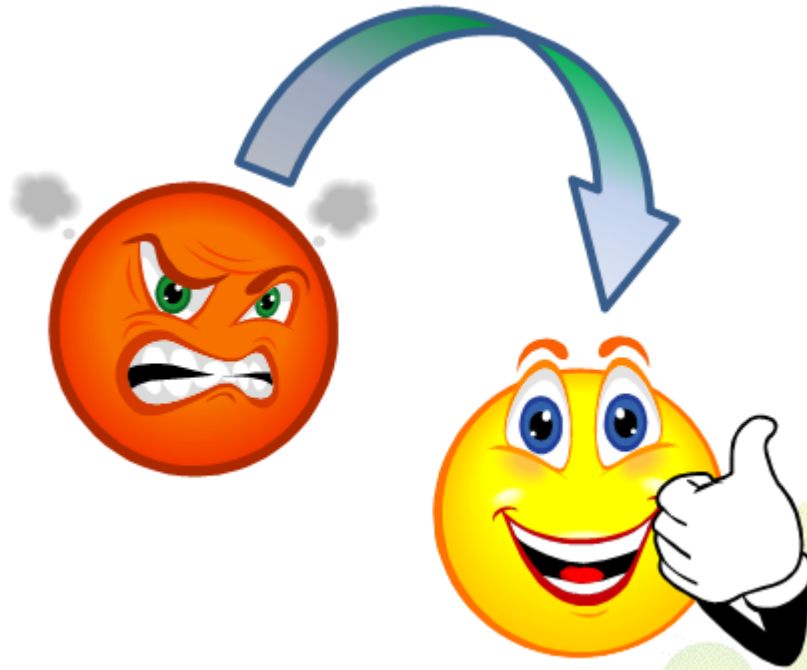




Nguyên nhân phàn nàn	Thí dụ
Mong đợi dịch vụ quá cao so với giá trị phải trả	Khách từng ở các khách sạn cao cấp, cảm thấy hụt hẫng khi ở khách sạn thấp cấp hơn
Khách không quen với các quy định của khách sạn	Khách đến sớm vào buổi sáng, nghĩ rằng phòng phải luôn sẵn sàng
Khách không quen với các thuật ngữ chuyên ngành	Khách không hiểu từ ngữ chuyên ngành giữa giường twin & double
Khách sạn không còn phòng trống	Khách không tin rằng khách sạn không còn phòng trống nào
Nhân viên lễ tân không để ý đến khách	Khách bị quên lãng khi chờ check in, khách bị chờ điện thoại quá lâu
Cung cấp dụng cụ hư hỏng	Đưa máy sấy tóc hư, remote hết pin
Một vài lỗi xảy ra trong khách sạn	Khách đặt phòng twin, nhưng lại bị bố trí phòng đôi, khách bị tính trùng phí, quên báo thức
Khách quan bên ngoài	Khách mất hành lý ở sân bay, kẹt xe trễ cuộc hẹn



THẢO LUẬN



- Liệt kê những Kỹ năng giải quyết phân nàn?



HỆ THỐNG AN NINH KHÁCH SẠN

- Trong hệ thống an ninh khách sạn, tiếp tân đóng vai trò như thế nào?
- Làm thế nào để đảm bảo an ninh trong khách sạn?





HOẢ HOẠN

- Tiếp tân sẽ xử lý nư thế nào khi có hỏa hoạn?





TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP

- Tiếp tân sẽ xử lý nư thế nào khi xảy ra các tình huống khẩn cấp?
 - Y tế
 - Động đất
 - ...





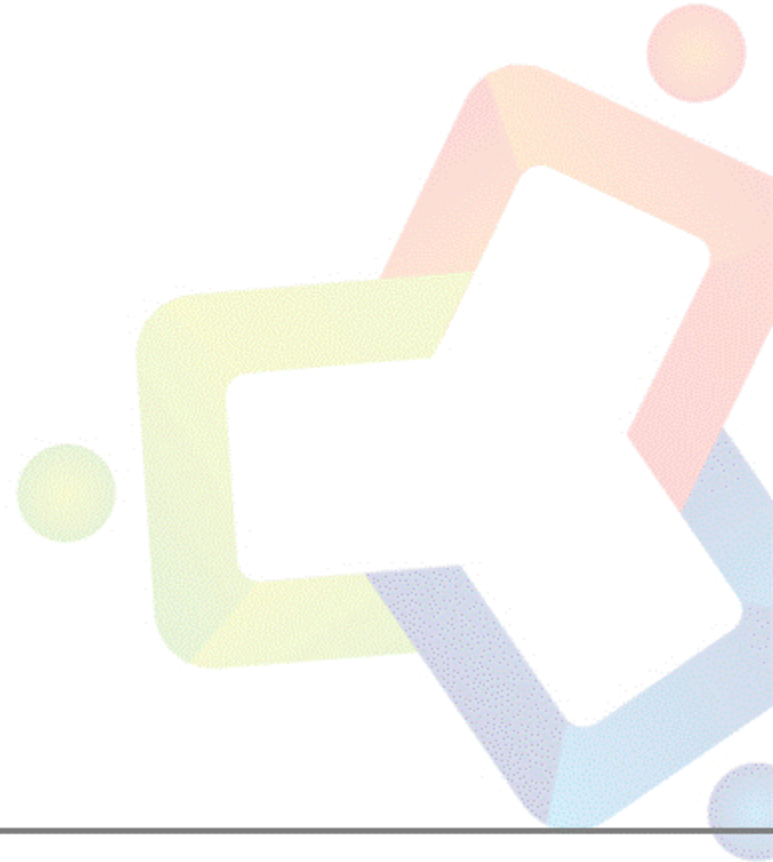
Thảo luận !!

1. Ứng dụng điền các thông tin vào Danh sách khách đang lưu trú trong khách sạn
2. Phân tích các thuận lợi, bất lợi của phương pháp bảo đảm tài sản của khách bằng Két an toàn nhiều ngăn, két sắt trong phòng, bao niêm phong
3. Liệt kê tối thiểu 05 yêu cầu của khách trong giai đoạn lưu trú
4. Làm rõ cách ngăn ngừa mất an ninh tiềm tàng trong khách vắng lại
5. Thảo luận để tìm ra các tiêu chí trong việc giải quyết khách phàn nàn



Thực hành

1. Quy trình báo thức
2. Quy trình lấy tin nhắn
3. Quy trình giao nhận bao niêm phong
4. Quy trình về vé máy bay
5. Quy trình thu đổi ngoại tệ & séc du lịch
6. Quy trình giải quyết phàn nàn
7. Xem video clip
8. Làm mẫu quy trình
9. Thực hiện quy trình





TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
DU LỊCH SAIGON

Right Choice, Bright Future

Thank you



TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ DU LỊCH SAIGON

Right Choice, Bright Future

TRẢ PHÒNG

- Trình bày:

Năm 2021



Mục lục:

- ☐ Trả phòng trễ
 - ☐ Các chi phí phát sinh trễ
 - ☐ Kiểm toán cuối ngày
 - ☐ Lưu đồ thực hiện công việc trả phòng
 - ☐ Trả phòng nhanh
 - ☐ Ấn tượng sau cùng
 - ☐ Thảo luận nhóm
 - ☐ Thực hành
- ☐ Mục tiêu
 - ☐ Khái niệm về công việc trả phòng
 - ☐ Quá trình tính toán chi phí của khách
 - ☐ Hệ thống tính toán chi phí
 - ☐ Hình thức thanh toán
 - ☐ Phương thức thanh toán
 - ☐ Lưu đồ hình thức thanh toán
 - ☐ Lập hóa đơn tài chính





Mục tiêu:

- ☐ Hiểu rõ tầm quan trọng của việc trả phòng trong chu kỳ phục vụ khách
- ☐ Nắm vững những nguyên tắc thanh toán hóa đơn của khách sạn
- ☐ Sử dụng biện pháp thủ công hay máy tính để ghi lại hay cập nhật chi phí vào tài khoản của khách
- ☐ Thao tác thành thạo việc kết toán hóa đơn của khách
- ☐ Trình & giải thích hóa đơn cho khách
- ☐ Hiểu rõ vai trò của nhân viên thu ngân
- ☐ Giải thích vai trò & chức năng của việc kiểm toán cuối ngày
- ☐ Cập nhật thông tin khách trả phòng



Trả phòng?

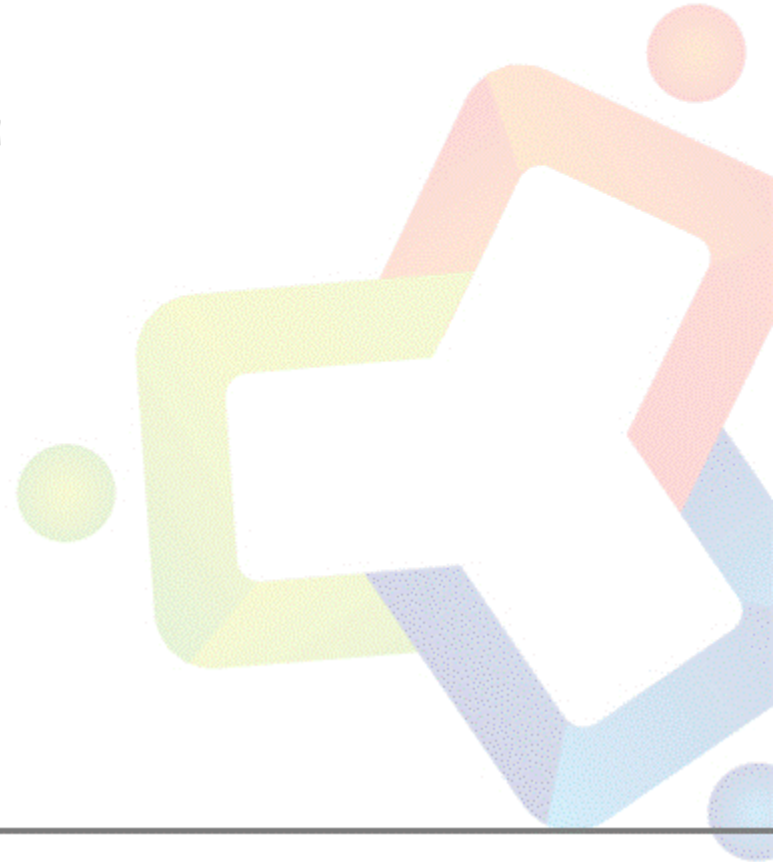


- Thế nào là công việc trả phòng?
- Khi khách trả phòng, tiếp tân sẽ làm những công việc gì?
- Những yêu cầu để khi làm công việc này thành công là gì?



Trả phòng

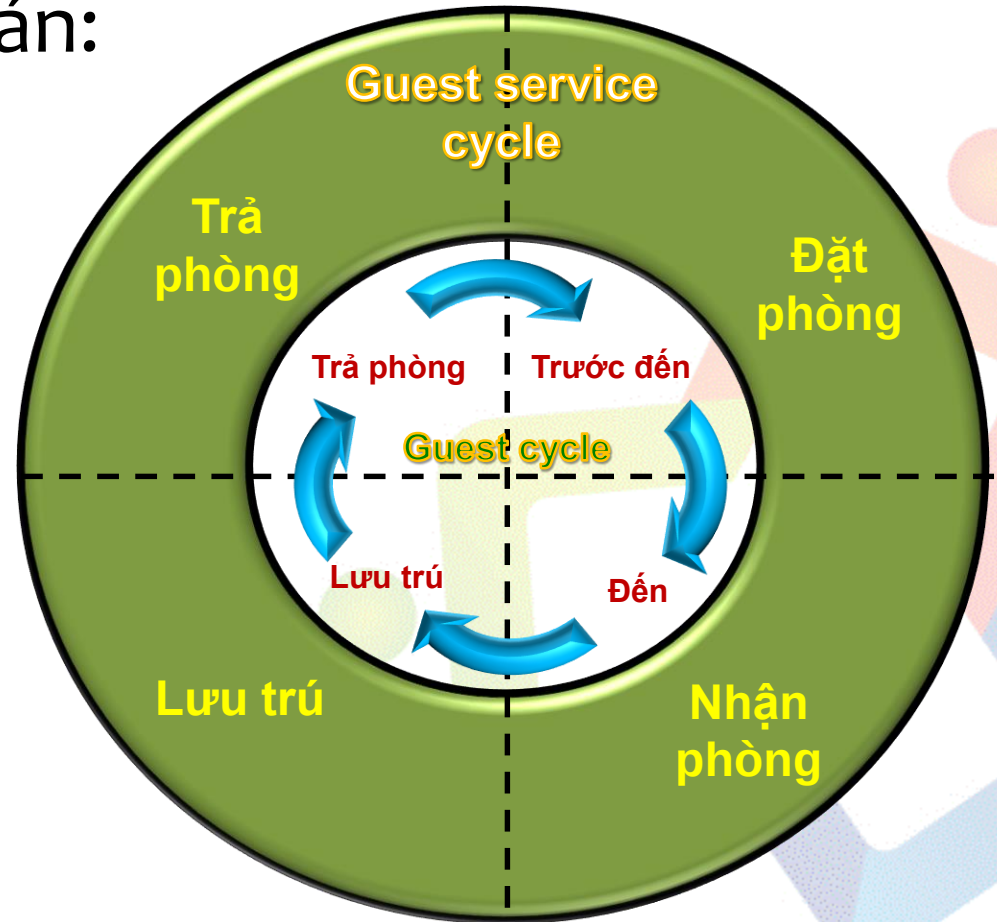
- Công việc sau cùng trong GSC
 - Tạo ấn tượng sau cùng
 - Quyết toán tài khoản khách
 - Cập nhật hồ sơ khách
- Thực hiện công việc
 - Trung thực
 - Chính xác
 - Nhanh chóng





Quá trình thanh toán của khách

- Khách sẽ thanh toán:
 - Khi nào?
 - Ở đâu?
 - Tại sao?





Hệ thống thanh toán chi phí khách

- Hệ thống thanh toán chi phí khách là gì?
- Tại sao phải là “hệ thống”?
- Có bao nhiêu phương pháp thiết lập hệ thống này?





Hồ sơ ghi nhận các chi tiết khách sử dụng/ Guest folio

Guest Folio

Guest Folio									
Guest name Họ & tên khách: Steven Marc					Room No. Số phòng: 301			Deposit Đặt cọc: 7,020,000	
Group name Tên đoàn:					Arrival date Ngày đến: 01 Dec 2011			Departure date Ngày đi: 04 Dec 2011	
Date Ngày	Descriptions/ Mô tả								
	Rm charge Tiền phòng	Housekeeping Dịch vụ phòng		F & B Ăn uống		Telephone Điện thoại		Others Các khoản khác	
		Bill No. Số HĐ	Charge Số tiền	Bill No. Số HĐ	Charge Số tiền	Bill No. Số HĐ	Charge Số tiền	Bill No. Số HĐ	Charge Số tiền
01 Dec	1,800,000	2314	300,000	2156	800,000			6574	250,000
02 Dec	1,800,000	2456	400,000	3245	500,000	324	80,000		
03 Dec	1,800,000	2543	700,000	3246	1,200,000				
Sub Total Cộng	5,400,000		1,400,000		2,500,000		80,000		250,000
Grand total/ Tổng cộng									9,630,000



Hệ thống sổ cái/ Tabular ledger

- Thủ công, khách sạn nhỏ
- Dựa vào guestfolios
- Thống kê trong ngày theo nguyên tắc
 - Các mục chi phí, các khoản phải trả, khoản đã trả & khoản còn nợ
 - Cộng riêng các khoản nợ của từng khách
 - Cộng riêng từng chủng loại mặt hàng
- Cách trình bày theo hàng dọc (Vertical tab) & hàng ngang (Horizontal tab)



Hệ thống sổ cái/ Tabular ledger

❑ Bảng sổ cái theo hàng dọc/ Vertical tab tabular

Vertical tabular daily report & control of business done
Night auditor: _____

01 December 2011

Room No.	102		103		106				Revenue up to date & today	
Name	J. Smith		J. Paul		P. Charlie					
Rate	RO/US\$60/2p		R+B/US\$90/2p		R+B/US\$70/1p					
Breakfast	24.00	12.00							24.00	12.00
Lunch	370.00	112.00	480.00	120.00	240.00				1,090.00	232.00
Dinner	460.00	120.00	680.00	140.00	340.00				1,480.00	260.00
Mini bar	36.00	22.00	50.00		40.00	15.00			126.00	37.00
Laundry	80.00	50.00	90.00	40.00	235.00	90.00			407.00	180.00
Transport		25.00				25.00				50.00
Sub-Total	970.00	341.00	1,300.00	300.00	855.00	130.00			3,127.00	771.00
Total	1,311.00		1,600.00		985.00				3,898.00	
Cash	600.00		500.00						1,100.00	
Allowance	700.00				900.00				1,600.00	
Ledger										
Balance	11.00		1,100.00		85.00				1,196.00	



Hệ thống sổ cái/ Tabular ledger

☐ Bảng sổ cái theo hàng ngang/ Horizontal tab tabular

Horizontal tabular daily report & control of business done																		01 December 2011		
Reporter: _____																				
Cus ID	Name	Room No.	Total of guest	Previous & daily charges																
				Room		Food		Bar		LD		MB		SubTotal		Total	Cash	Allowance	Ledger	Balance
1809	J. Smith	101	02	240	80	220	180	00	300	90	30	50	20	600	610	1,210	800	240		170
1908	M. Tan	103	01	300	100	100	00	00	100	40	10	25	10	465	220	685		300		385
1780	Kim Tran	204	02	270	90	240	120	00	00	60	20	30	10	600	240	840	500	00		440
Service's Revenue in previous & to day				810	270	560	300		400	190	60	105	40	1,665	460	2,735	1,300	540		995



Hệ thống thanh toán chi phí khách

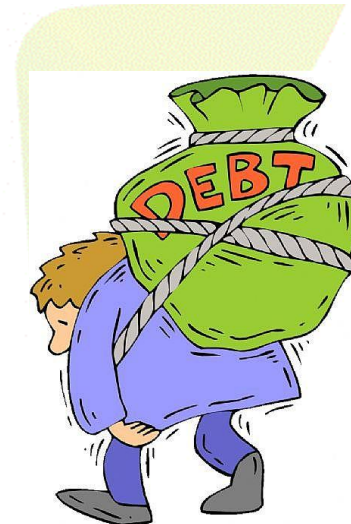
- Máy điện tử
- Hệ thống máy tính





Hình thức thanh toán chi phí khách

- Khách có thể thanh toán chi phí của mình bằng cách nào??





Phương thức thanh toán

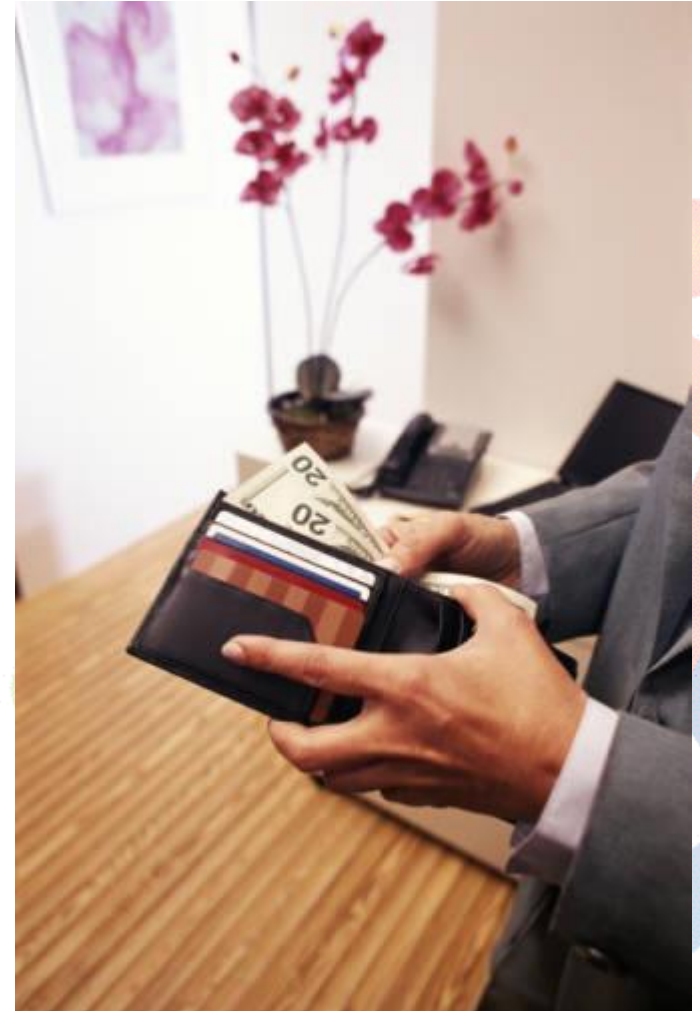
- Khách có thể thanh toán chi phí của mình bằng phương thức nào??





Tiền mặt

- Ưu & nhược điểm khi nhận thanh toán bằng tiền mặt là gì?
- Khi khách thanh toán bằng tiền mặt tiếp tân phải lưu ý gì?





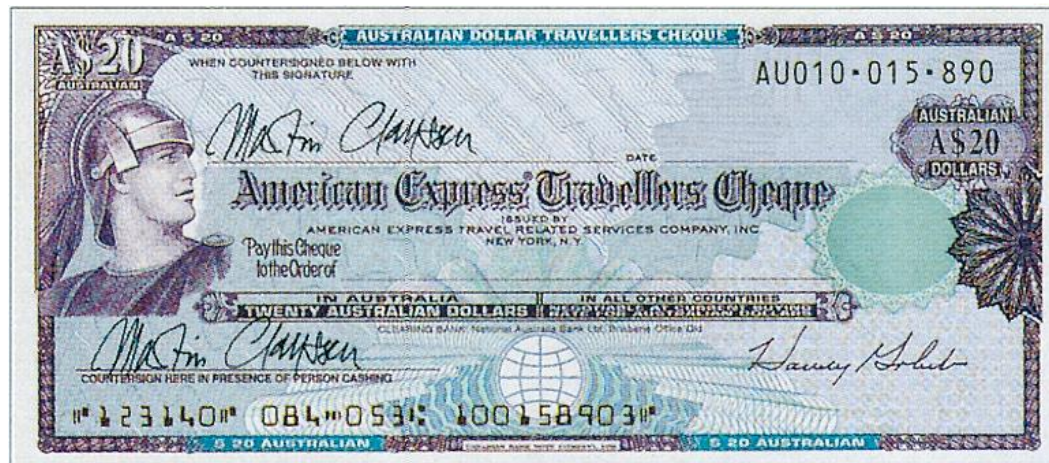
Các loại tiền thông dụng





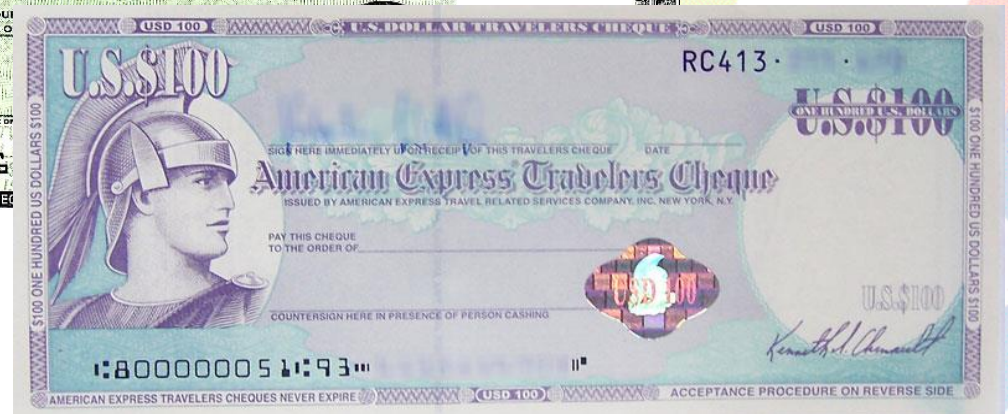
Cheque du lịch

- Ưu & nhược điểm khi nhận thanh toán bằng cheque du lịch là gì?
- Tiếp tân phải thực hiện những gì khi nhận thanh toán bằng cheque du lịch?.





Các loại cheque du lịch





Thẻ tín dụng

- Ưu & nhược điểm khi nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng là gì?
- Hãy liệt kê các loại thẻ mà bạn biết? Làm sao để phân biệt?
- Tiếp tân phải làm gì khi nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng?.





The VISA





The MASTER



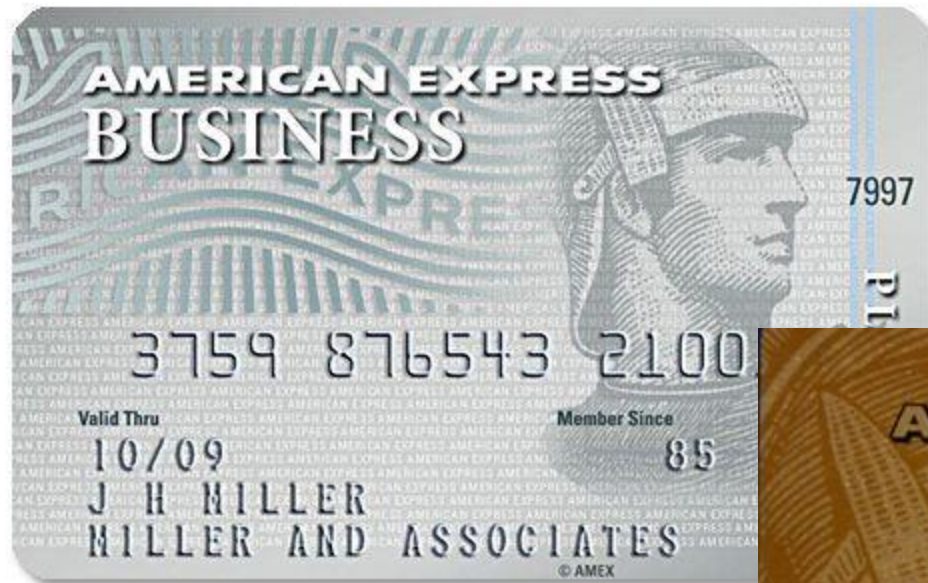


Thẻ JCB





The AMEX







Quy trình nhận thanh toán bằng thẻ





Giấy thanh toán

- ❑ **Coupon, voucher, comp. letter**
 - Là các mẫu riêng biệt hay dưới dạng thư của khách sạn phát hành có giá trị như mệnh giá tiền hay số lượng đêm phòng thể hiện
 - Ưu điểm
 - ✓ Hữu hiệu trong khuyến, hậu mãi hay giải quyết phàn nàn
 - ✓ Chăm sóc khách VIP
 - ✓ Chi phí nội bộ, thu tiền mặt trước
 - Khuyết điểm:
 - ✓ Theo dõi số lượng phát hành & thu hồi chính xác
 - ✓ Thời hạn của voucher
 - ✓ Lưu ý, dặn dò rõ ràng

- **Các bước thực hiện**
 - ✓ Chuẩn bị các mẫu voucher đã phát hành
 - ✓ Kiểm tra với đặt phòng
 - ✓ Thu & kiểm tra voucher với mẫu lưu
 - ✓ Thanh toán theo mệnh giá của voucher hay số đêm phòng
 - ✓ Lưu trữ cho công tác thu nợ hay đối chiếu sau này





Giấy thanh toán

- Giấy thanh toán (voucher) là gì?
- Ưu & nhược điểm của loại hình thanh toán này?
- Cách thức chấp nhận thanh toán?





Thanh toán qua công ty

- Thế nào là thanh toán qua công ty?
- Thuận lợi & không thuận lợi của hình thức thanh toán này?
- Khi chấp nhận thanh toán qua công ty, tiếp tân phải thực hiện như thế nào?





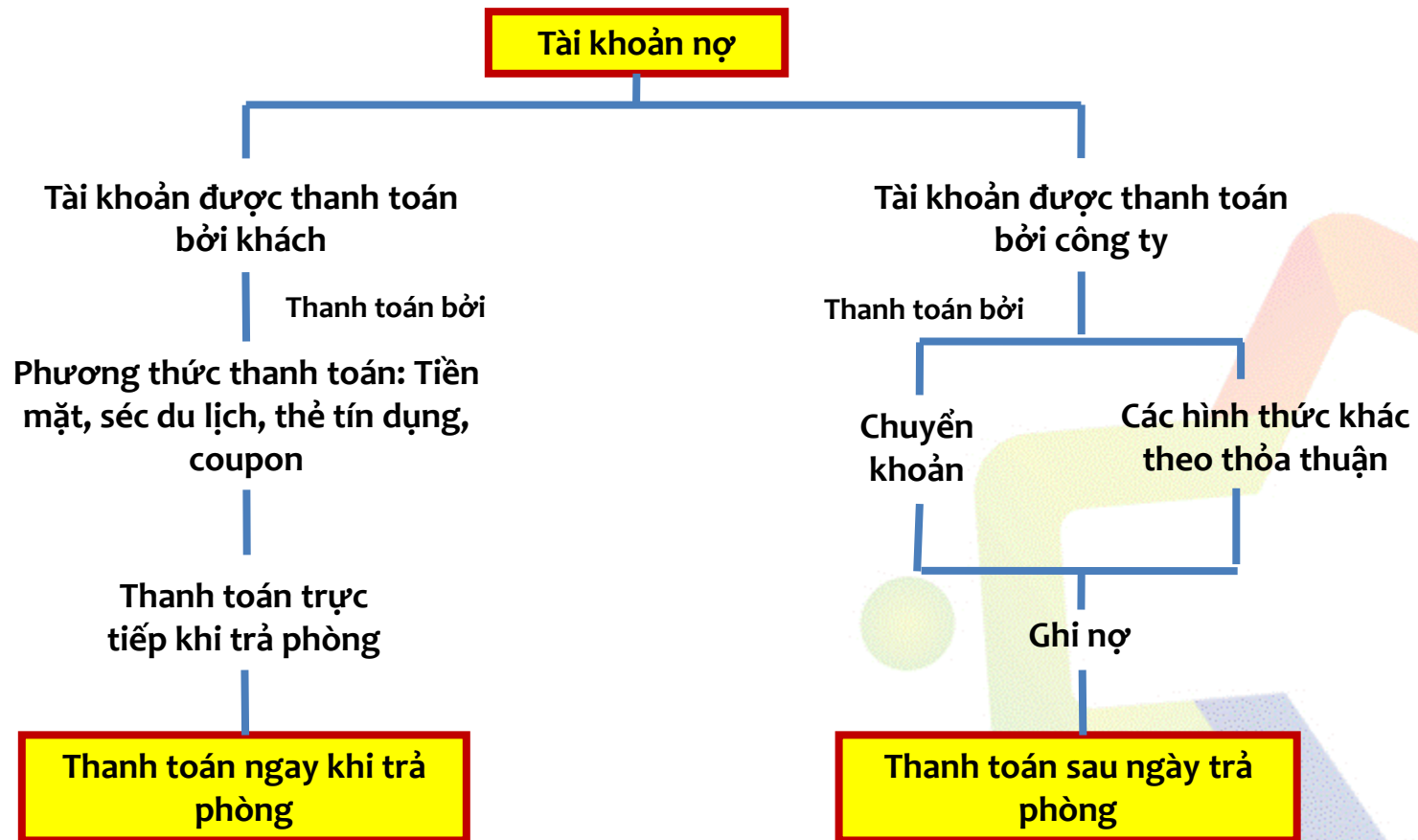
Thanh toán qua công ty du lịch

- Thế nào là thanh toán qua công ty du lịch?
- Thuận lợi & không thuận lợi của hình thức thanh toán này?
- Khi chấp nhận thanh toán qua công ty, tiếp tân phải thực hiện như thế nào?





Lưu đồ thanh toán





- Các nguyên tắc sử dụng hoá đơn VAT?
- Khi sử dụng hoá đơn VAT tiếp tân phải lưu ý điều gì?

07/01/2012



Hoá Đơn Tài Chính Đặc Thù

Check-out Invoice

Page: 01

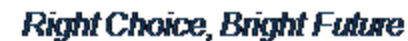
Date: 02 – 12 – 2011

No. 090105

Time: 12 : 10 : 12

Booking ref: **20051211413SW.**Guest name : **Mr/Mrs. SCOTT WOFFORD**Company name: **Tri Dat Joint Stock Company**Address: **123 Ba Vi St., W.10, Dist 12, HCMC**Arrival date: **Dec 01, 2011**Departure date: **Dec 02, 2011**Duration: **04 Nights**Number of room: **01**Number of pax: **01**Room number : **504**Tax code : **X**

Date	Description	Amount	Service charge 5%	V.A.T 10%	Net rate
01 Dec 2011	Room charge	Usd77.92	Usd3,90	Usd8,18	Usd90.00
				Total:	Usd90.00



In 4 màu trên giấy Carbonless. Liên 1: Trắng , Liên 2: Hồng, Liên 3: xanh



Trả phòng trễ

- Thế nào là trả phòng trễ?
- Khách sạn có nên để khách trả phòng trễ?





Chi phí phát sinh trễ

- Chi phí phát sinh trễ là gì?
Chi phí này có gây ảnh hưởng gì đến công tác thu ngân ?
- Để giảm thiểu những chi phí này, tiếp tân phải phối hợp với các bộ phận khác trong khách sạn như thế nào?





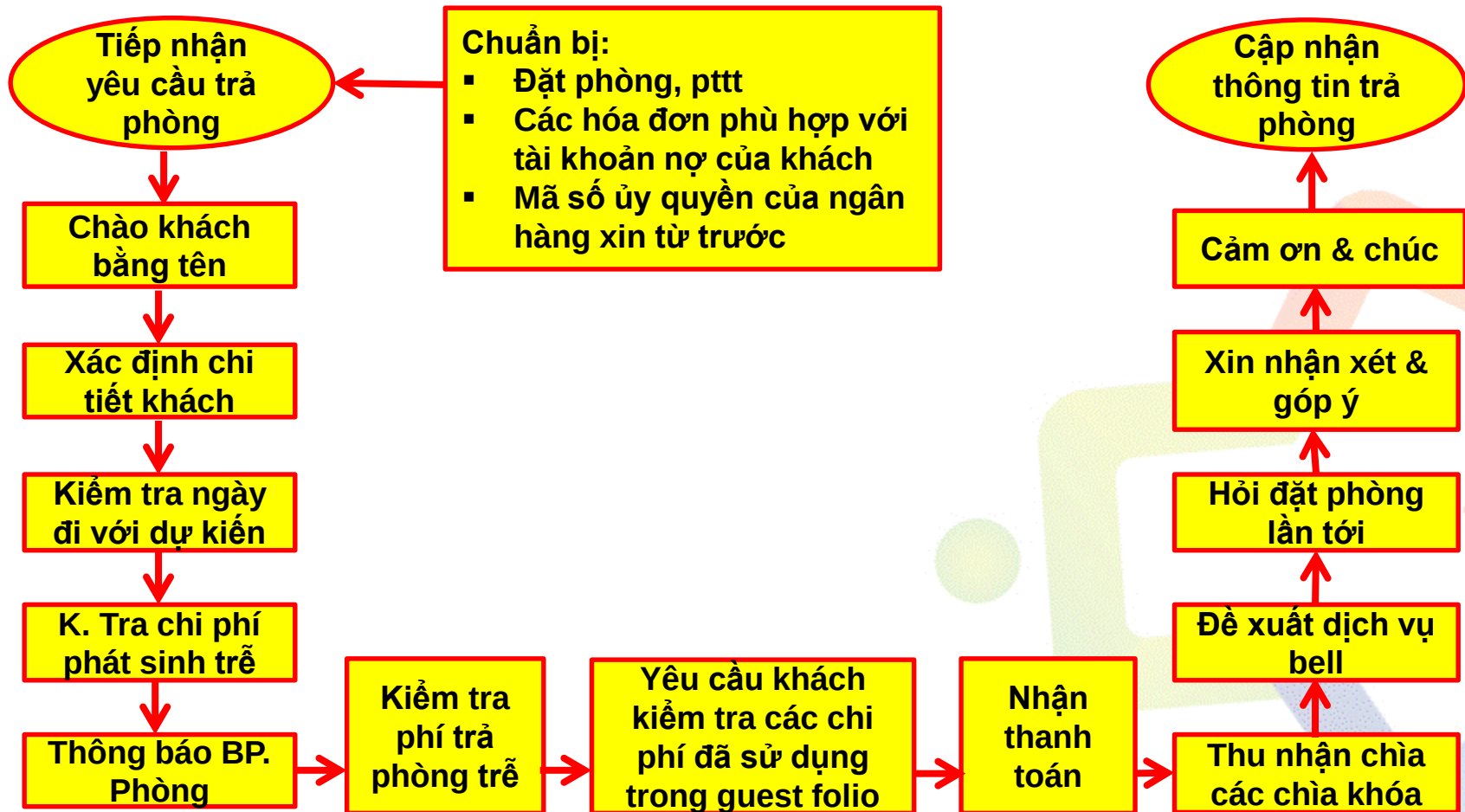
Kiểm toán đêm/night audit

- Thế nào là kiểm toán đêm? Nội dung của công việc này bao gồm những gì?





Chủ đề: Thủ tục trả phòng





Trả phòng nhanh

- Trả phòng nhanh là gì?
- Làm sao để thực hiện việc trả phòng nhanh cho khách?





Trả phòng nhanh

Good morning!
In order to help you get
speedily on your way, may we
offer you our express check-
out service

Xin chào!
Nhằm giúp khách không phải
chờ đợi làm thủ tục rời khách
sạn, chúng tôi cung cấp dịch
vụ trả phòng nhanh

Here's all you do:

1. Check this copy of your hotel bill as of 3:00 am this morning
2. Find out the information opposite
3. Leave this form, together with your key in one of the express check-out boxes in the lobby
4. Within 24 hours, a finalized copy of your bill will be in the mail to you

Các việc mà Quý khách nên làm

1. Kiểm tra bản liệt kê dịch vụ khách đã sử dụng
2. Điền thông tin vào mẫu bên cạnh
3. Đặt mẫu này cùng với chìa khóa vào hộp trả phòng nhanh tại quầy lễ tân
4. Trong vòng 24g hóa đơn sẽ được gửi đến địa chỉ khách yêu cầu

Please do not enclose cash
Vui lòng không đính kèm tiền mặt
Thank you for staying with us
Cám ơn khách đã lưu trú
We look forward to seeing you again soon
Mong gặp lại khách sớm

Room number/ Số phòng: _____

Name/ Tên khách: _____

Dep. Time/ Thời gian đi: _____

CC type/ Loại thẻ: _____

Credit card No./ Số thẻ: _____

Signature/ Chữ ký: _____

If you would prefer your bill mailed to a
different location, please note the
mailing address below

Nếu Quý khách muốn gửi hóa đơn đến
địa chỉ khác, vui lòng ghi nhận vào địa
chỉ bên dưới

Name/Tên: _____

Company/Công ty: _____

Address/ Địa chỉ: _____



Ấn tượng sau cùng !!

- ❑ Trong toàn bộ các giai đoạn phục vụ khách từ lúc đặt phòng, nhận phòng, lưu trú các bộ phận đều phục vụ khách chu đáo, chuyên nghiệp & ẩm cúng, điều tất yếu phải hoàn tất việc trả phòng cho khách thật tốt để hoàn thiện chu trình phục vụ khách bằng cách tạo ấn tượng sau cùng:
 - Tài khoản của khách phải được trình bày chặt chẽ & chính xác
 - Nhân viên thu ngân cần được đào tạo tốt về các kỹ năng xã hội & các bước tiến hành thủ tục trả phòng
 - Nhiệt tình, nhanh chóng giải quyết các khiếu nại hoặc phàn nàn liên quan đến hóa đơn, thanh toán, góp ý...vv
 - Thông báo với giám sát khi vượt quá khả năng giải quyết



Ấn tượng sau cùng !!

- Ấn tượng sau cùng là gì?
- Làm sao để tạo ấn tượng sau cùng tốt nơi khách?
- Ý nghĩa của ấn tượng sau cùng đối với khách sạn như thế nào?





Chủ đề: Thảo luận nhóm

1. Tạo sao phải tạo ấn tượng sau cùng cho khách
2. Tìm hiểu & xuất hóa đơn tài chính cho khách theo các chi phí giả định tối thiểu trong 03 ngày lưu trú
3. Phân tích tâm lý khách đã thanh toán, trả phòng nhưng bị gọi lại thanh toán thêm vì thu ngân thu thiếu
4. Khi công ty muốn chuyển khoản trả nợ cho khách sạn, thu ngân phải cung cấp các chi tiết tài khoản gì?
5. Hãy nêu các bước thực hiện khi xảy ra việc khách phàn nàn chi phí ăn tại nhà hàng bị trùng hóa đơn
6. Nêu các bước thực hiện việc thanh toán thẻ tín dụng bằng máy cà thẻ bằng tay



Thực hành:

1. Quy trình trả phòng
2. Quy trình xử lý trả phòng trễ
3. Quy trình xử lý thu thiếu
4. Quy trình thanh toán
5. Xem video clip
6. Làm mẫu quy trình
7. Thực hiện quy trình





TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
DU LỊCH SAIGON

Right Choice, Bright Future

Thank you

TỔNG CỤC DU LỊCH VIỆT NAM
HỘI ĐỒNG CẤP CHỨNG CHỈ NGHIỆP VỤ DU LỊCH VIỆT NAM



TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ
DU LỊCH VIỆT NAM

NGHIỆP VỤ LỄ TÂN



TRÌNH ĐỘ CƠ BẢN

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ
DU LỊCH VIỆT NAM

NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

TRÌNH ĐỘ CƠ BẢN

CƠ QUAN PHÁT HÀNH

DỰ ÁN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH VIỆT NAM

Văn phòng Ban quản lý Dự án

Tầng 2, Nhà 6, Khách sạn Kim Liên 2,
số 7 Đào Duy Anh, Hà Nội, Việt Nam

Tel. (84 4) 577 0663

Fax: (84 4) 577 0665

Email: hrdt@hrdtourism.org.vn

Website: www.hrdtourism.org.vn

XUẤT BẢN LẦN THỨ NHẤT 2007

Lời cảm ơn

Tài liệu Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam và Tài liệu đào tạo phục vụ Chương trình Phát triển Đào tạo viên được xây dựng trong khuôn khổ triển khai Dự án “Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam” do EU tài trợ. Những thông tin quý báu trong các cuốn tài liệu này có được nhờ sự đóng góp về kiến thức cũng như kinh nghiệm của nhiều chuyên gia quốc tế và Việt Nam trong lĩnh vực du lịch. Nhân dịp xuất bản các cuốn tài liệu này, Ban Quản lý Dự án Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam xin được bày tỏ sự biết ơn chân thành đối với những cá nhân và tập thể đã tham gia vào quá trình xây dựng hoàn thiện các tài liệu này.

Chúng tôi xin trân trọng cảm ơn Phái đoàn ủy ban Châu Âu tại Việt Nam về sự hỗ trợ quý báu về kỹ thuật và tài chính để xây dựng và xuất bản các cuốn tài liệu này thông qua Dự án “Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam”.

Chúng tôi cũng xin được trân trọng cảm ơn sự chỉ đạo sát sao và những ý kiến đóng góp mang tính định hướng của Lãnh đạo Tổng cục Du lịch Việt Nam, Ban chỉ đạo Dự án trong suốt quá trình xây dựng các cuốn tài liệu này.

Chúng tôi cũng xin bày tỏ lời cảm ơn tới Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch Việt Nam (VTCB), trong đó có đại diện của Tổng cục Du lịch, Bộ Lao động Thương binh và Xã hội, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Hiệp hội Du lịch Việt Nam, các trường du lịch vì những ý kiến đóng góp nhằm hoàn thiện nội dung các cuốn tài liệu này.

Chúng tôi đánh giá cao sự đóng góp của những người tham gia vào việc nghiên cứu, tổng hợp và biên soạn các cuốn tài liệu này, bao gồm những chuyên gia quốc tế và trong nước, giáo viên và giảng viên tại các trường du lịch, lãnh đạo các doanh nghiệp du lịch, các Đào tạo viên của Dự án cũng như toàn thể cán bộ nhân viên Ban quản lý Dự án.

Xin trân trọng cảm ơn.

Mục lục

1	GIỚI THIỆU TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM (VTOS) NGHIỆP VỤ LỄ TÂN	TRANG
1.1	Thông tin chung	4
1.2	Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam	4
1.3	Bảng kỹ năng nghề	5
1.4	Cách sử dụng Tiêu chuẩn VTOS	6
2	TIÊU CHUẨN VTOS - NGHIỆP VỤ LỄ TÂN	
2.1	Tóm tắt công việc, chức danh và danh mục công việc	7
2.2	Kế hoạch liên hoàn các công việc và phần việc	8
2.3	Nội dung các công việc và phần việc	13

GIỚI THIỆU TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM NGHIỆP VỤ LỄ TÂN



Tài liệu tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (tiêu chuẩn VTOS) - Nghiệp vụ Lễ tân, dành cho nhân viên lễ tân làm việc trong khách sạn hoặc cơ sở lưu trú, với trách nhiệm xử lý việc đặt buồng, làm thủ tục cho khách nhận và trả buồng, thanh toán hoá đơn và cung cấp các thông tin cho khách.

Tiêu chuẩn nghiệp vụ Lễ tân được thiết kế kết hợp hài hòa với các tiêu chuẩn quốc tế hiện hành, được điều chỉnh phù hợp với yêu cầu cụ thể của ngành du lịch Việt Nam và có thể áp dụng linh hoạt vào các loại hình cơ sở lưu trú khác nhau.

1.1 THÔNG TIN CHUNG

Dự án Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam là kết quả của Hiệp định tài chính giữa Liên minh Châu Âu và Chính phủ Việt Nam.

Mục tiêu tổng thể của Dự án nhằm “nâng cấp tiêu chuẩn và chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch Việt Nam, giúp Chính phủ và ngành duy trì chất lượng và số lượng đào tạo sau khi dự án kết thúc”, cụ thể hơn là nâng cao và công nhận kỹ năng phục vụ của người lao động ở trình độ cơ bản trong ngành du lịch.

1.2 TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

Tiêu chuẩn VTOS là một trong những thành quả chính của Dự án được xây dựng cho 13 nghề ở trình độ cơ bản, gồm:

KHÁCH SẠN		LỮ HÀNH	
1	Nghề vụ Buồng	10	Nghề vụ Đại lý Lữ hành
2	Nghề vụ Lễ tân	11	Nghề vụ Điều hành Tour
3	Nghề vụ Nhà hàng	12	Nghề vụ Đặt giữ chỗ lữ hành
4	Nghề vụ An ninh khách sạn	13	Nghề vụ Hướng dẫn du lịch
5	Kỹ thuật Chế biến món ăn Âu		
6	Kỹ thuật Làm bánh Âu		
7	Kỹ thuật Chế biến món ăn Việt Nam		
8	Nghề vụ Đặt giữ buồng khách sạn		
9	Nghề vụ Quản lý khách sạn nhỏ		

Tiêu chuẩn kỹ năng cho mỗi nghề được các chuyên gia quốc tế của nghề đó dự thảo. Các tiêu chuẩn được Tổ công tác kỹ thuật, gồm chuyên gia thực hành trong ngành du lịch và các chuyên gia đào tạo du lịch Việt Nam rà soát. Căn cứ trên các ý kiến đóng góp của Tổ công tác, các tiêu chuẩn được chỉnh sửa và các chuyên gia quốc tế trực tiếp thực hiện 4 khoá đào tạo Đào tạo viên cho từng nghề. Dựa trên thực tế triển khai, tài liệu tiếp tục được hoàn thiện và được trình Hội đồng Cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch Việt Nam (VTCB) phê duyệt chính thức.

1.3 BẢNG KỸ NĂNG NGHỀ

Các tiêu chuẩn VTOS được thiết kế trên cơ sở phân tích và hình thành những công việc người lao động cần thực hiện để hoàn thành yêu cầu của một công việc cụ thể. Bảng kỹ năng nghề xác định chính xác những việc người lao động phải làm. Từ những phân tích này, những kiến thức và kỹ năng cần thiết được thiết lập nhằm giúp người lao động có thể thực hiện công việc hiệu quả trong điều kiện làm việc thông thường. Bảng này trình bày các công việc ở trình độ cơ bản và được chia thành a/ Phần việc kỹ năng và b/ Phần việc kiến thức.

Phần việc kỹ năng mô tả những gì mà người lao động phải làm, qua đó giúp họ thực hiện tốt công việc. Phần việc kiến thức đề cập đến kiến thức bổ sung hay lý thuyết mà người lao động ở trình độ cơ bản cần có để thực hiện công việc một cách chính xác.

Mỗi Tiêu chuẩn VTOS được chia thành 3 phần chính.

Phần một mô tả tổng thể công việc, chức danh thường dùng và danh mục công việc. Đây chính là phần hình thành nên tiêu chuẩn.

Phần hai gồm kế hoạch liên hoàn nêu chi tiết các công việc chính, kỹ năng thực hiện phần việc và kiến thức về phần việc.

Phần ba nêu chi tiết tiêu chuẩn các kỹ năng nghề được trình bày dưới đây.

PHẦN VIỆC KỸ NĂNG

Các tiêu chuẩn kỹ năng thực hiện phần việc được thể hiện trong bảng có 5 cột như sau:

BƯỚC (THỰC HIỆN): xác định rõ những gì người lao động phải thực hiện để hoàn thành phần việc theo thứ tự logic.

CÁCH LÀM: mô tả cách thực hiện các bước và thường được trình bày với mục đích minh họa cho những kỹ năng cần có. Các kỹ năng này dựa trên năng lực.

TIÊU CHUẨN: phần này liên hệ tới những tiêu chuẩn quốc tế liên quan đến những tiêu chí về chất lượng, số lượng, thời gian, tính liên hoàn, vệ sinh, an toàn v.v... nhằm đảm bảo thực hiện các bước theo đúng tiêu chuẩn.

LÝ DO: giải thích tại sao cần phải tiến hành các bước theo một cách thức rất cụ thể và tại sao cần phải áp dụng những tiêu chuẩn đó.

KIẾN THỨC: phần này liên hệ tới những yêu cầu về kiến thức cần thiết để hỗ trợ thực hiện công việc, ví dụ, chính sách của công ty hoặc các tài liệu tham khảo. Những kiến thức này bổ sung và củng cố cho phần thực hành những kỹ năng cần thiết.

PHẦN VIỆC KIẾN THỨC

Cách trình bày phần việc kiến thức hơi khác một chút, cụ thể cột **NỘI DUNG** được trình bày thay cột **BƯỚC (THỰC HIỆN)**; và **MÔ TẢ** thay cột **CÁCH LÀM**. Trong đó cột **NỘI DUNG** trình bày phần lý thuyết và cột **MÔ TẢ** giải thích, minh họa cho phần lý thuyết.

1.4 CÁCH SỬ DỤNG TIÊU CHUẨN VTOS

Tiêu chuẩn VTOS được thiết kế cho Đào tạo viên, là những người đã tham dự Chương trình phát triển Đào tạo viên và được VTCB cấp chứng chỉ.

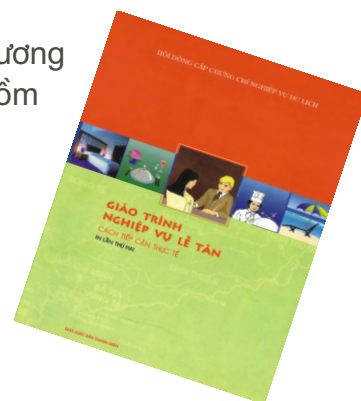
Tiêu chuẩn VTOS là cơ sở giúp các doanh nghiệp xây dựng chương trình đào tạo ở trình độ cơ bản cho nhân viên và xác định nhu cầu đào tạo phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp. Ngoài ra, các cơ sở đào tạo có thể sử dụng Tiêu chuẩn VTOS để tham khảo xây dựng chương trình đào tạo sinh viên nghề ở trình độ cơ bản.

Đối với các doanh nghiệp đã có các tiêu chuẩn hoạt động, Tiêu chuẩn VTOS giúp củng cố và hỗ trợ cho các tiêu chuẩn hiện có. Với những doanh nghiệp chưa có tiêu chuẩn hoạt động, các Đào tạo viên có thể sử dụng Tiêu chuẩn VTOS để xây dựng các tiêu chuẩn hoạt động cho doanh nghiệp, qua đó góp phần nâng cao chất lượng tiêu chuẩn dịch vụ.

Mặc dù các doanh nghiệp có thể sử dụng Tiêu chuẩn VTOS theo nội dung hiện có, Dự án khuyến khích các Đào tạo viên điều chỉnh Tiêu chuẩn VTOS phù hợp với các tiêu chuẩn hoạt động và điều kiện cụ thể của doanh nghiệp.

Bên cạnh tài liệu Tiêu chuẩn kỹ năng nghề, Dự án cung cấp các phương tiện hỗ trợ Đào tạo viên thực hiện công tác đào tạo nhân viên bao gồm đĩa DVD và ảnh minh họa những công việc chính.

Ngoài ra Đào tạo viên có thể sử dụng các tài liệu tham khảo khác. Một nguồn tài liệu tham khảo có giá trị cho bốn nghiệp vụ: Lưu trú, Nhà hàng, Lễ tân và Chế biến món ăn, là tài liệu của Dự án đào tạo nghiệp vụ khách sạn Việt Nam, do Lux Development hỗ trợ. Các tài liệu này do VTCB xuất bản và có sẵn tại địa chỉ dưới đây.



Cùng với tiêu chuẩn kỹ năng nghề là một hệ thống đăng ký và cấp chứng chỉ do VTCB quản lý. Hệ thống này giúp các doanh nghiệp đăng ký cho những nhân viên đã hoàn thành khóa đào tạo kỹ năng nghề ở trình độ cơ bản tham dự thẩm định tay nghề tại các trung tâm thẩm định để được cấp chứng chỉ quốc gia.

Quý vị cần thêm thông tin về Hệ thống Tiêu chuẩn VTOS, có thể liên hệ các địa chỉ sau:

Dự án Phát triển Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam

Văn phòng Ban Quản lý Dự án
Khách sạn Kim Liên 2,
số 7 Đào Duy Anh, Hà Nội, Việt Nam
Tel. (84 4) 577 0663
Fax: (84 4) 577 0665
Website: www.hrdtourism.org.vn

Hội đồng Cấp chứng chỉ Nghiệp vụ Du lịch Việt Nam (VTCB)

Văn phòng VTCB
Phòng 203, 30 Nguyễn Du,
Hà Nội, Việt Nam
Tel. (84 4) 9446494
Fax: (84 4) 9446495
Email: vtcb@vnn.vn

TIÊU CHUẨN VTOS NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

2

2.1 TÓM TẮT CÔNG VIỆC, CHỨC DANH VÀ DANH MỤC CÔNG VIỆC

TÓM TẮT CÔNG VIỆC

Các công việc của một Nhân viên Lễ tân trong khách sạn hoặc trong cơ sở tương tự, là xử lý việc đặt buồng, làm thủ tục cho khách nhận và trả buồng, thanh toán hoá đơn và cung cấp các thông tin cho khách.

CHỨC DANH

Thông thường, những người làm công việc này được gọi là:

- Nhân viên Lễ tân
- Nhân viên tiền sảnh

DANH MỤC CÔNG VIỆC

Các công việc lễ tân trong tiêu chuẩn nghề trình độ cơ bản bao gồm:

1. Chuẩn bị làm việc
2. Kiến thức về sản phẩm
3. Các kỹ năng điện thoại
4. Nhận đặt buồng
5. Làm thủ tục nhận buồng khách sạn
6. Các yêu cầu của khách
7. Các công việc trong ca
8. Làm thủ tục trả buồng
9. Kiểm toán đêm
10. An toàn và an ninh

2.1 KẾ HOẠCH LIÊN HOÀN CÁC CÔNG VIỆC VÀ PHẦN VIỆC

Công việc chính: 10 (Tổng cộng)

Phần việc kỹ năng: 57 (Tổng cộng)

Phần việc kiến thức: 32 (Tổng cộng)

1. CHUẨN BỊ LÀM VIỆC			
TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		15	1.1. Chuẩn bị nhận ca làm việc
		16	1.2. Các tiêu chuẩn của khách sạn về đồng phục và trang phục
		17	1.3. Vệ sinh và trang phục cá nhân
20	1.4. Chuẩn bị cho ca làm việc		
23	1.5. Sắp xếp khu vực làm việc		

2. KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM			
TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		27	2.1. Hiểu biết về khách sạn của bạn
		32	2.2. Hiểu biết về địa phương
		33	2.3. Hiểu biết về đất nước
		34	2.4. Hiểu biết về công ty
		35	2.5. Các điểm độc đáo riêng của khách sạn (USP)
		36	2.6. Các kỹ năng bán hàng
		37	2.7. Các đặc điểm và lợi ích

3. CÁC KỸ NĂNG VỀ ĐIỆN THOẠI			
TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
41	3.1. Chuẩn bị		
		42	3.2. Sử dụng điện thoại - Tổng đài điện thoại
		43	3.3. Cách chào khách theo tiêu chuẩn của khách sạn
		44	3.4. Bảng chữ cái ngữ âm quốc tế
45	3.5. Trả lời điện thoại		
48	3.6. Chuyển cuộc gọi đến bộ phận khác		
		50	3.7. Các số điện thoại nội bộ
		51	3.8. Công việc và nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn
54	3.9. Chuyển cuộc gọi đến buồng khách		
		55	3.10. Sử dụng hệ thống quản lý khách sạn (PMS)
56	3.11. Chuyển cuộc gọi sang chế độ chờ		
57	3.12. Thực hiện cuộc gọi		

4. ĐẶT BUỒNG

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
61	4.1. Nhận đặt buồng		
67	4.2. Xử lý yêu cầu thay đổi đặt buồng		
69	4.3. Xử lý yêu cầu huỷ đặt buồng		
		72	4.4. Quy định về huỷ đặt buồng của khách sạn
73	4.5. Xử lý yêu cầu huỷ đặt buồng không có đảm bảo vào ngày khách đến		
74	4.6. Xử lý tình huống khách đã đặt buồng bảo đảm nhưng không đến		
		75	4.7. Quy định của khách sạn về xử lý khách không đến

5. LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG KHÁCH SẠN

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
79	5.1. Làm thủ tục nhận buồng khách sạn cho khách		
		84	5.2. Các tên riêng phổ biến tại các quốc gia khác nhau
		85	5.3. Các loại buồng trong khách sạn
		88	5.4. Chương trình dành cho khách hàng trung thành
		89	5.5. Sơ đồ khách sạn
90	5.6. Bảo đảm thanh toán tiền mặt		
		92	5.7. Các loại ngoại tệ và séc du lịch được khách sạn chấp nhận
93	5.8. Đảm bảo thanh toán - Thẻ tín dụng		
		95	5.9. Các loại thẻ tín dụng được khách sạn chấp nhận
		96	5.10. Sử dụng máy quét thẻ tín dụng
97	5.11. Đảm bảo thanh toán - Phiếu thanh toán		
		99	5.12. Các loại phiếu thanh toán được khách sạn chấp nhận
100	5.13. Đảm bảo thanh toán - Ghi sổ nợ công ty		
102	5.14. Đón khách VIP		
104	5.15. Đón khách đoàn		
107	5.16. Đón khách vắng lại		

6. CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
113	6.1. Tiếp nhận yêu cầu về thông tin		
		115	6.2. Danh bạ điện thoại
		116	6.3. Đặt chỗ trên chuyến bay
		117	6.4. Thông tin du lịch
		118	6.5. Thông tin thương mại
119	6.6. Tiếp nhận yêu cầu về các dịch vụ trong khách sạn		

7. CÁC CÔNG VIỆC TRONG CA

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
123	7.1. Nhập chi phí bằng phương pháp thủ công		
124	7.2. Xử lý sai lệch thông tin về tình trạng buồng		
126	7.3. Xử lý thay đổi buồng		
129	7.4. Các cuộc gọi báo thức		
130	7.5. Kiểm tra tài khoản có dư nợ cao		
131	7.6. Xử lý trường hợp khách gia hạn lưu trú		
133	7.7. Két an toàn-Giao chìa khoá (ngăn) két		
135	7.8. Két an toàn-Mở (ngăn) két		
136	7.9. Xử lý phàn nàn của khách		
139	7.10. Giao ca		
		141	7.11. Danh mục kiểm tra những việc cần làm trong ca
142	7.12. Đối ngoại tệ (FOREX)		
144	7.13. Xử lý thư của khách		
147	7.14. Nhận và chuyển lời nhắn cho khách		
149	7.15. Xử lý các bưu phẩm đặc biệt của khách		

8. LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
153	8.1. Chuẩn bị		
		155	8.2. Các hồ sơ đoàn khách
156	8.3. Làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ		
160	8.4. Làm thủ tục trả buồng cho khách đoàn		
162	8.5. Phương thức thanh toán - Tiền mặt và séc du lịch		
164	8.6. Phương thức thanh toán - Thẻ tín dụng		
165	8.7. Phương thức thanh toán - Phiếu thanh toán		
166	8.8. Phương thức thanh toán - Ghi sổ nợ công ty		
167	8.9. Giải quyết các khoản chi phí có tranh chấp		
169	8.10. Giải quyết các chi phí phát sinh		
172	8.11. Kết thúc việc thu ngân		

9. KIỂM TOÁN ĐÊM

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
179	9.1. Chuẩn bị làm việc		
180	9.2. Thực hiện quy trình đóng ngày		

10. AN TOÀN VÀ AN NINH

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
185	10.1. Sắp xếp khu vực làm việc		
186	10.2. Đảm bảo an toàn		
187	10.3. Đảm bảo an ninh		
189	10.4. Xử lý trong trường hợp mất chìa khoá		
190	10.5. Xử lý trong trường hợp có đe dọa đánh bom		
191	10.6. Sơ cứu		
192	10.7. Phòng cháy chữa cháy		
193	10.8. Đảm bảo an toàn và an ninh của khách		

2.3 NỘI DUNG CÁC CÔNG VIỆC VÀ PHẦN VIỆC

CÔNG VIỆC 1. CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

GIỚI THIỆU:

Để có thể làm đúng chức năng như một nhân viên lễ tân chuyên nghiệp, bạn phải chuẩn bị tốt tại bộ phận Lễ tân.

Phần việc số 1.1:	Chuẩn bị nhận ca làm việc (Kiến thức)
Phần việc số 1.2:	Các tiêu chuẩn của khách sạn về đồng phục và trang phục (Kiến thức)
Phần việc số 1.3:	Vệ sinh và trang phục các nhân (Kiến thức)
Phần việc số 1.4:	Chuẩn bị cho ca làm việc
Phần việc số 1.5:	Sắp xếp khu vực làm việc

công việc 1. chuẩn bị làm việc



MẶC ĐỒNG PHỤC KHÁCH SẠN

1



QUY ĐỊNH CỦA KHÁCH SẠN
VỀ ĐỒNG PHỤC VÀ TRANG PHỤC

2



ĐẠI DIỆN CHO HÌNH ẢNH
CỦA KHÁCH SẠN

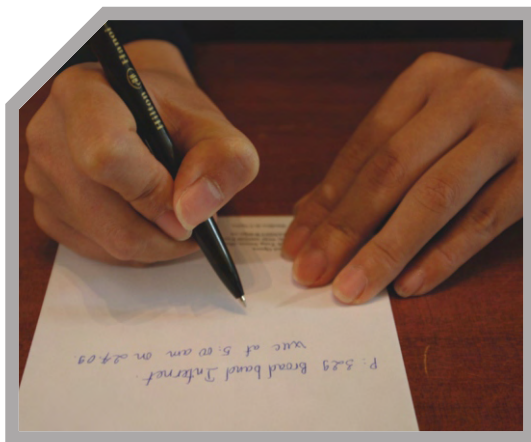
3



VỆ SINH CÁ NHÂN VÀ
TRANG ĐIỂM

4

công việc 1. chuẩn bị làm việc



MÓNG TAY NGẮN VÀ SẠCH

5



TAY SẠCH

6



TÓC ĐƯỢC CẮT TỈA
GỌN GÀNG (NỮ)

7



NẾU TÓC DÀI, PHẢI BUỘC GỌN
SAU GÁY (NỮ)

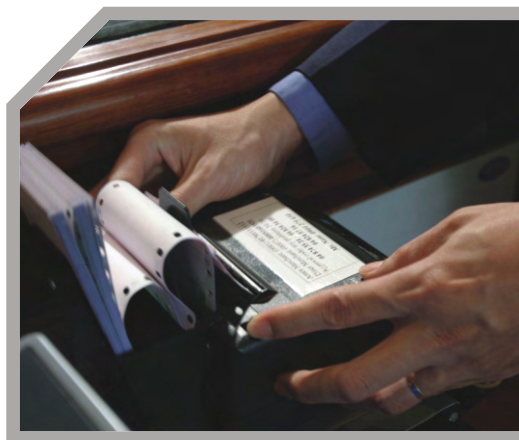
8

công việc 1. chuẩn bị làm việc



TÓC NGẮN, ĐƯỢC CẮT
GỌN GÀNG, CẠO RÂU (NAM)

9



KIỂM TRA CÁC THIẾT BỊ ĐIỆN

10



BẬT MÁY TÍNH VÀ MÁY IN

11



KIỂM TRA GIẤY IN ĐỦ ĐỂ DÙNG

12

công việc 1. chuẩn bị làm việc



KIỂM TRA ĐỂ CHẮC CHẮN
ĐIỆN THOẠI HOẠT ĐỘNG

13



KIỂM TRA ĐỒ DÙNG

14



SẮP XẾP KHU LÀM VIỆC

15



NHẬN VÀ BÀN GIAO TIỀN
DỰ PHÒNG TRONG CA

16

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.1: Chuẩn bị nhận ca làm việc (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Có mặt đúng giờ.	Bằng cách biết trước lịch làm việc của mình.	Có mặt trước ca làm việc của mình ít nhất 15 phút.	Để có đủ thời gian thay đồng phục. Để thực hiện báo cáo đầu ca làm việc đúng giờ.	
2. Thay đồng phục.	Thay đồng phục trong khu vực thay đồ quy định.	- Treo quần áo thường phục trong tủ riêng hoặc khu vực được chỉ định. - Để các đồ dùng cá nhân trong tủ có khoá. - Tắt điện thoại di động và để trong tủ có khoá.	Đồng phục thoải mái và được thiết kế đặc biệt phù hợp với công việc của bạn. Làm cho khách dễ nhận biết các nhân viên của khách sạn. Không nghe các cuộc gọi riêng trong khi làm việc (trừ trường hợp khẩn cấp).	Hiểu rõ các tiêu chuẩn của khách sạn về trang phục và đồng phục.
3. Trong trường hợp đau ốm hoặc khẩn cấp.	Gọi cho người giám sát và khách sạn.	Gọi điện báo nghỉ, ít nhất là 1 tiếng và tốt hơn là 24 tiếng trước ca làm việc của bạn.	Để kịp sắp xếp người làm thay mà không ảnh hưởng đến các dịch vụ dành cho khách.	Các qui định của công ty trong trường hợp đau ốm.

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.2: Các tiêu chuẩn của khách sạn về đồng phục và trang phục (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1 Đồng phục của khách sạn.	Các nhân viên mặc đồng phục tùy theo chức năng và bộ phận của mình.	- Đồng phục phải được mặc theo các tiêu chuẩn của khách sạn. - Biểu tên (thường được đeo nơi ve áo bên trái hoặc phía trên ngực).	Để cho các nhân viên có cùng chức năng dễ nhận biết nhau. Để khách dễ dàng nhận biết bạn.	Các qui định về đồng phục của khách sạn.
2. Trang phục.	Các khách sạn đều có những hướng dẫn cụ thể về trang phục.	- Nói chung, trang phục phải lịch sự. - Các nhân viên phải tạo được ấn tượng sạch sẽ và mới mẻ đối với mọi khách hàng.	Để quảng bá hình ảnh của khách sạn.	

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.3: Vệ sinh và trang phục cá nhân (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Đồng phục cho nam giới.	Quần âu, áo vét tông tùy theo tiêu chuẩn của khách sạn. Đồ lót sạch, giày và tất phù hợp.	Đồng phục cần phải: - Sạch, là phẳng, thoải mái. - Giày phải sạch và đánh xi bóng. - Luôn mặc đồng phục trong khi làm việc. - Luôn đeo biển tên trong ca làm việc.	Bạn là đại diện cho hình ảnh của khách sạn. Đồng phục thuận tiện để thực hiện công việc. Khách dễ nhận biết.	Hiểu các quy định về đồng phục để đảm bảo đồng phục sạch. Tuân thủ các quy định về đồng phục của khách sạn.
2. Đồng phục cho nữ giới.	Đồng phục theo tiêu chuẩn chuyên nghiệp. Đồ lót sạch. Đi giày vừa chân có tất phù hợp.	Đồng phục cần phải: - Sạch, là phẳng, thoải mái. - Giày phải sạch và đánh xi bóng. - Luôn mặc đồng phục trong khi làm việc. - Luôn đeo biển tên trong ca làm việc.	Bạn là đại diện cho hình ảnh của khách sạn. Đồng phục thuận tiện để thực hiện công việc. Khách dễ nhận biết.	Hiểu các quy định về đồng phục để đảm bảo đồng phục sạch. Tuân thủ các quy định về đồng phục của khách sạn.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
3. Yêu cầu chung. Tắm rửa.	Tắm rửa trước khi bắt đầu ca làm việc.	Dùng xà phòng và khử mùi.	Mùi sạch và thơm trong khi làm việc.	
4. Móng tay.	Chải móng tay bằng bàn chải móng.	- Móng tay ngắn và sạch sẽ. - Sơn móng tay vừa phải (kiểm tra quy định của khách sạn).	Ngăn ngừa chất bẩn chứa trong móng tay.	
5. Tóc.	Nam giới: Nữ giới:	- Ngắn, được cắt tỉa gọn gàng, râu được cạo hàng ngày. - Cắt tỉa gọn gàng, buộc gọn sau gáy. - Được gội thường xuyên và trông tự nhiên.	Bạn đại diện cho khách sạn. Tóc dài và bấn tạo ra hình ảnh không sạch cho khách sạn.	
6. Tổng thể.	Vết cắt, vết thương và xước. Trang sức, trang điểm và nước hoa.	- Báo cáo ngay nếu nghiêm trọng. - Băng bó bằng băng gạc không thấm nước. - Có hạn, vừa phải và không quá cầu kỳ.	Ngăn chặn lây nhiễm và chống nhiễm trùng cho khách. Bạn tiếp xúc với khách hàng ngày.	Các quy định về vệ sinh.
7. Sức khỏe.	Cảm thấy đau ốm.	Báo cáo các vấn đề về da, mũi, đường ruột và họng trước khi vào ca làm việc.	Tránh truyền nhiễm bệnh sang người khác.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
8. Rửa tay và đánh răng trước ca làm việc và sau khi ăn.	Dùng nước nóng, xà phòng diệt khuẩn, chà xát và dội nước sạch. Rửa tay ở nơi được chỉ định. Lau khô tay bằng khăn sạch. Chải toàn bộ móng tay. Đánh răng thật kỹ.	- Rửa sạch tay sau khi tiếp xúc với chất bẩn, ăn uống, hút thuốc và đi vệ sinh. - Đánh răng trước khi bắt đầu làm việc và sau khi ăn.	Ngăn chặn vi khuẩn và vi rút lây nhiễm ở nhà và nơi làm việc. Đảm bảo hơi thở thơm tho khi tiếp xúc với khách.	Vệ sinh và truyền nhiễm.

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.4: Chuẩn bị cho ca làm việc

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Đọc sổ ghi chép.	Đọc sổ trước khi bắt đầu ca làm việc.	• Đọc toàn bộ các ghi chú của những ca trước bàn giao lại. • Ghi nhớ các vấn đề quan trọng liên quan đến ca làm việc của bạn.	Chắc chắn rằng bạn đã hiểu đầy đủ về tất cả các vấn đề quan trọng liên quan đến khách, bộ phận Lễ tân và khách sạn.	
2. Dự họp giao ca.	Tham dự cuộc họp giao ca. Có mặt đúng giờ.	• Báo cáo cho người giám sát của bạn. • Nghe cẩn thận và chú ý. • Ghi lại nếu cần thiết. • Đưa ra các câu hỏi nếu bạn chưa rõ về chuyện gì đó.	Người giám sát quản lý sẽ triệu tập cuộc giao ca. Trong khi giao ca, các vấn đề quan trọng như khách VIP hoặc các đoàn đến, các chương trình và khuyến mãi đặc biệt sẽ được thảo luận. Để bạn không bị quên bất kỳ vấn đề quan trọng nào. Để bạn không phải hỏi lại trong khi làm việc.	
3. Biết rõ tất cả các khách đến và đi trong ngày.	Kiểm tra danh sách khách lẻ (đến và đi) trong ngày.	• Biết chi tiết của tất cả các khách đến và đi trong ngày.	Để bạn có được sự chuẩn bị đầy đủ để giải quyết các khách đến và khách đi trong ngày.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
4. Biết rõ về các sự kiện hội thảo hay tiệc.	Bằng việc đọc các bảng tin về hội thảo và tiệc.	• Biết được hội nghị hội thảo nào được tổ chức trong khách sạn, khi nào khách đến và khi nào khách đi. • Biết được nơi để tìm các thông tin liên quan đến các sự kiện hội thảo và tiệc.	Để bạn có thể trả lời bất kỳ câu hỏi nào (của khách) có liên quan đến các sự kiện này.	
5. Hiểu rõ các hoạt động của khách đoàn.	Bằng việc đọc các bảng thông tin về đoàn.	• Biết được các đoàn đang ở trong khách sạn, các đoàn khách sắp đến, các đoàn khách sắp đi. • Biết được nơi để tìm thông tin có liên quan đến các đoàn khách.	Để bạn có thể trả lời bất kỳ câu hỏi nào có liên quan đến các đoàn và có thể liên hệ với người trưởng đoàn trong trường hợp khẩn cấp.	
6. Biết rõ về các khách VIP.	Bằng việc đọc các danh mục khách VIP.	• Biết được khách VIP nào đang ở trong khách sạn, khách VIP sắp đến, khách VIP sắp đi.	Để bạn chuẩn bị đầy đủ cho việc tiếp đón các khách quan trọng này.	
7. Biết rõ về các hoạt động và lịch trình của phi hành đoàn.	Bằng việc đọc các bảng về phi hành đoàn.	• Biết được các phi hành đoàn nào đang ở trong khách sạn, khi nào đến và khi nào đi. • Biết nơi tìm thông tin có liên quan đến các phi hành đoàn này.	Để bạn có thể trả lời bất kỳ câu hỏi nào có liên quan đến phi hành đoàn.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
8. Biết rõ về người trực ban lãnh đạo.	Bằng việc kiểm tra bảng phân công trực ban.	• Biết ai là người phụ trách trực ban. • Biết cách liên hệ với người trực ban.	Bạn phải có khả năng liên hệ với người trực ban ngay trong các trường hợp khẩn cấp hoặc có vấn đề phát sinh.	

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.5: Sắp xếp khu vực làm việc

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Kiểm tra các thiết bị điện.	Kiểm tra xem các thiết bị có hoạt động tốt không.	- Máy tính và máy in đã được bật lên, có đủ số lượng giấy cần thiết. - Máy quét thẻ tín dụng đã được bật lên. - Điện thoại hoạt động tốt.	Bạn cần đến các thiết bị này để thực hiện công việc của một nhân viên lễ tân.	
2. Kiểm tra đồ dùng.	Kiểm tra xem mọi công cụ làm việc đã sẵn sàng chưa.	Các đồ dùng dưới đây đủ dùng cho tối thiểu 3 ngày: - Bút. - Vỏ bì đựng chìa khoá. - Giấy in. - Thẻ chìa khoá. - Chìa khoá. - Dập ghim. - Hoá đơn thanh toán thẻ tín dụng. - Các mẫu biểu khác. - Hộp mực máy in dự trữ. - Tờ quảng cáo về khách sạn.	Để bạn có thể làm việc hiệu quả trong suốt ca làm việc mà không phải đi tìm các đồ dùng này khi đang làm việc.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
3. Sắp xếp khu làm việc của bạn.	Sắp xếp khu vực làm việc để có thể làm việc hiệu quả.	- Đảm bảo không để các loại giấy tờ không cần thiết trong khu vực làm việc. - Bàn làm việc, màn hình máy tính và quây làm việc phải sạch và không có bụi.	Để bạn làm việc theo quy trình thích hợp. Để bảo vệ tính bảo mật. Tạo hình ảnh chuyên nghiệp cho khách.	
4. Nhận và bàn giao tiền dự phòng trong ca.	Lấy tiền mặt ra khỏi két, đếm và nhận bàn giao của đồng nghiệp từ ca trước.	- Khi tiền được bàn giao, hãy cùng đếm lại với đồng nghiệp. - Đặt tiền vào ngăn tủ có khoá. - Sắp xếp các loại tiền theo đúng thứ tự.	Đảm bảo rằng không có sự sai lệch. Để bảo vệ các tài sản này. Để làm việc hiệu quả với tiền mặt.	

CÔNG VIỆC 2. KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM

GIỚI THIỆU:

Kiến thức về sản phẩm là yêu cầu cơ bản đối với tất cả các dịch vụ dành cho khách. Bạn càng hiểu biết nhiều về khách sạn, về vị trí địa lý, về quốc gia và chuỗi khách sạn mà bạn đang làm việc thì bạn sẽ càng có khả năng phục vụ các đối tượng khách khác nhau của khách sạn.

Phần việc số 2.1:	Hiểu biết về khách sạn của bạn (Kiến thức)
Phần việc số 2.2:	Hiểu biết về địa phương (Kiến thức)
Phần việc số 2.3:	Hiểu biết về đất nước (Kiến thức)
Phần việc số 2.4:	Hiểu biết về công ty (Kiến thức)
Phần việc số 2.5:	Các điểm độc đáo riêng của khách sạn (Kiến thức)
Phần việc số 2.6:	Các kỹ năng bán hàng (Kiến thức)
Phần việc số 2.7:	Các điểm đặc thù và lợi ích (Kiến thức)

CÔNG VIỆC SỐ 2: KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM

PHẦN VIỆC SỐ 2.1: Hiểu biết về khách sạn của bạn (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Biết địa chỉ của khách sạn.	Biết chi tiết địa chỉ của khách sạn.	Thuộc lòng các chi tiết sau: • Tên chính thức của khách sạn. • Tên đường phố. • Số nhà. • Thành phố. • Số điện thoại. • Số Fax. • Mã điện thoại quốc gia. • Địa chỉ email. • Địa chỉ trang web.	Để bạn có thể trả lời ngay các câu hỏi liên quan đến địa chỉ của khách sạn.	Xem Chương 9 Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân ¹
2. Biết về vị trí và chỉ dẫn đường đến khách sạn.	Biết các đường dẫn đến khách sạn từ các khu vực khác nhau.	• Biết cách đến khách sạn bằng taxi, phương tiện giao thông công cộng, đi bộ hoặc đi xe ô tô. • Biết chỉ đường từ: - Sân bay. - Ga xe lửa (xe buýt). - Trung tâm thành phố. - Vị trí của khách sạn trên bản đồ.	Để trong trường hợp có yêu cầu, bạn có thể chỉ đường chính xác.	Sẽ rất hữu ích nếu bạn tự đi trên các con đường ấy để làm quen với các tuyến đường khác nhau.

¹Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân - Một cách tiếp cận thực tế, VTCB xuất bản lần thứ hai (2004) ISBN 2-919894-13-7

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
3. Hiểu biết về khách sạn - Các dịch vụ ăn uống.	Biết chi tiết về các nhà hàng ăn uống trong khách sạn. Quầy Lễ tân phải có thực đơn của các nhà hàng.	Phải biết: - Tên của các nhà hàng và quầy đồ uống. - Giờ mở cửa. - Món ăn đặc sản hoặc chủ đạo. - Các chương trình khuyến mãi đặc biệt. - Có yêu cầu đặt trước không. - Phương tiện giải trí. - Loại trang phục. - Mức giá Nên biết: - Món ăn hoặc thực đơn trong ngày. - Các món theo mùa. - Tên của người phục vụ chính.	Để có thể xúc tiến bán cho các nhà hàng này.	
4. Hiểu biết về khách sạn - Các phòng hội thảo và phòng tiệc.	Biết tên và vị trí của các phòng hội thảo và phòng tiệc trong khách sạn.	Phải biết: - Tên của các phòng hội thảo và phòng tiệc. - Vị trí của các phòng. - Đường đi đến các phòng. Nên biết: - Kích thước các phòng. - Sức chứa của phòng. - Số điện thoại trực tiếp. - Chủ đề hoặc cách bài trí. Có sẵn tờ rơi giới thiệu về hội thảo và tiệc.	Để có thể hướng dẫn đường đi cho khách và cung cấp cho khách một số thông tin cơ bản.	Liên hệ với nhân viên về hội thảo và tiệc khi có các câu hỏi chi tiết. Nếu không, có thể liên hệ với cán bộ quản lý trong ca trực, vì đó có thể là một khách hàng tiềm năng.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
5. Hiểu biết về khách sạn - Các loại buồng.	Biết và có khả năng mô tả các loại buồng khác nhau của khách sạn.	Phải biết: - Tất cả các loại buồng. - Các chi tiết về buồng cho những người tàn tật. - Vị trí của tất cả các buồng (phong cảnh nhìn từ buồng đó). - Đường đi đến tất cả các buồng. - Các trang thiết bị, tiện nghi trong từng loại buồng. - Buồng “cho thuê sau cùng”. - Buồng có cửa thông nhau. Nên biết: - Cách trang trí trong buồng.	Để bạn có thể bán các buồng giá cao trước và phân bổ buồng đúng cho các khách khác nhau. Mỗi khách sạn đều có các buồng “cho thuê sau cùng”- đó là các buồng chỉ được cho khách thuê trong trường hợp khách sạn đã cho thuê hết các buồng khác.	
6. Hiểu biết về khách sạn - Đặc điểm của buồng khách.	Có khả năng giải thích các đặc điểm của các loại buồng khác nhau.	Giới thiệu về cách: - Điều khiển ti vi. - Điều khiển điều hoà. - Sử dụng chìa khoá điện tử. - Sử dụng tủ đồ uống. - Đặt chương trình báo thức và sử dụng hệ thống nhắn tin bằng giọng nói. - Kết nối máy tính vào internet. - Điều khiển hệ thống chiếu phim riêng của khách sạn. - Sử dụng két an toàn. - Cách sử dụng điện thoại.	Để có thể giới thiệu cho khách về cách điều khiển các thiết bị trong buồng.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
7. Hiểu biết về khách sạn-Các tiện nghi và dịch vụ khác.	Có khả năng cung cấp thông tin về các tiện nghi và dịch vụ khác trong khách sạn.	- Biết giờ mở cửa và vị trí của Trung tâm cung cấp dịch vụ văn phòng (Business Center), câu lạc bộ sức khỏe, bể bơi. Nên biết: - Chi tiết hơn về các tiện nghi và dịch vụ tương ứng của khách sạn.	Để có thể thông tin chi tiết cho khách về các tiện nghi và dịch vụ của khách sạn. Để quảng bá các tiện nghi của khách sạn.	
8. Hiểu biết về khách sạn-Các dịch vụ trọn gói.	Hiểu rõ và có khả năng tìm kiếm thông tin về các dịch vụ trọn gói của khách sạn.	- Biết nơi tìm kiếm thông tin về các dịch vụ trọn gói khác nhau mà khách sạn đang cung cấp. Phải biết: - Dịch vụ trọn gói nào được khách sạn cung cấp. - Các chi tiết về các chương trình khuyến mãi đặc biệt. - Thời hạn.	Để có thể cung cấp thông tin về các dịch vụ trọn gói và thúc đẩy quảng bá chúng với khách.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
9. Hiểu biết về khách sạn - Các bộ phận trong khách sạn.	Hiểu biết về nhiệm vụ và chức năng của các bộ phận khác nhau.	• Biết tất cả các bộ phận trong khách sạn. • Biết tên của tất cả những người trưởng bộ phận. • Biết giờ mở cửa. • Biết nơi để tìm số điện thoại nội bộ. • Biết công việc và trách nhiệm của các bộ phận khác nhau.	Để bạn biết liên hệ với bộ phận nào khi cần.	
10. Hiểu biết về khách sạn - Các mức giá.	Biết các mức giá của các dịch vụ khác nhau trong khách sạn.	Biết nơi tìm các mức giá của các dịch vụ sau: • Điện thoại. • Sử dụng Internet. • Gửi Fax. • Giặt là. • Trông giữ trẻ em. • Xem phim trong khách sạn. • Thuê các trang thiết bị. • Các đồ uống trong buồng. • Các chương trình khuyến mãi về đồ ăn và đồ uống • Vận chuyển.	Để bạn có thể cung cấp thông tin cho khách.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM

PHẦN VIỆC SỐ 2.2: Hiểu biết về địa phương (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các địa điểm khách quan tâm-cho mục đích du lịch.	Có khả năng mô tả tất cả các điểm du lịch chủ yếu trong vùng.	• Biết tên của tất cả các điểm thu hút khách du lịch trong vùng. • Biết nơi để tìm kiếm các thông tin sau: - Giờ mở cửa. - Chỉ dẫn đường đi. - Vé vào cửa. - Các chương trình du lịch được tổ chức.	Để bạn có thể cung cấp thông tin cho khách về các điểm thu hút này.	
2. Các địa điểm khách quan tâm-cho mục đích thương mại.	Biết được vị trí của tất cả các công ty lớn.	• Biết chỉ dẫn đường đến khu kinh doanh. • Biết vị trí và đường đi đến các công ty lớn. • Biết vị trí và đường đi đến các trung tâm triển lãm lớn.	Để bạn có thể cung cấp thông tin cho khách về các nơi đó.	
3. Các địa điểm khách quan tâm-cho mục đích khác.	Biết cách liên hệ hoặc tiếp cận các dịch vụ khác.	Biết nơi để tìm kiếm thông tin về: • Bệnh viện. • Bác sĩ. • Các Đại sứ quán. • Các Lãnh sự quán. • Các khách sạn khác.	Để bạn có thể cung cấp các thông tin này cho khách.	
4. Giao thông.	Có thể khuyên khách cách đi lại quanh vùng.	Biết chi tiết về: • Giao thông công cộng. • Thuê xe ô tô. • Các chương trình du lịch được tổ chức.	Để bạn có thể cung cấp các thông tin này cho khách.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM

PHẦN VIỆC SỐ 2.3: Hiểu biết về đất nước (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các phong tục địa phương.	Có khả năng giải thích bất kỳ phong tục nào ở địa phương.	• Biết chi tiết về bất kỳ phong tục nào ở địa phương mà khách có thể chứng kiến.	Để bạn có thể cung cấp cho khách một số thông tin cơ bản.	
2. Các điểm du lịch hấp dẫn.	Có thể giới thiệu với khách về các điểm du lịch hấp dẫn ở các vùng khác nhau trong đất nước của bạn.	• Biết được những điểm du lịch hấp dẫn quan trọng nhất trong nước.	Để bạn có thể cung cấp thông tin về những nơi này.	Bạn nên đọc sách hướng dẫn về đất nước của mình. Đối chiếu thông tin với bộ phận mang vác hành lý.

CÔNG VIỆC SỐ 2: KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM

PHẦN VIỆC SỐ 2.4: Hiểu biết về công ty (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các khách sạn khác.	Có thể tìm kiếm thông tin về các khách sạn khác trong công ty của bạn.	• Biết các khách sạn (tập đoàn) thuộc cùng công ty. • Biết nguồn để tìm thông tin về các khách sạn đó. • Có sẵn các tờ rơi về công ty. • Biết về các mức giá tham khảo.	Để bạn có thể xúc tiến bán cho các khách sạn khác trong cùng công ty.	
2. Cách đặt buồng.	Có thể đặt buồng trước tại các khách sạn khác trong cùng công ty của bạn.	• Biết cách thực hiện đặt buồng trước trong cùng công ty.	Để bạn có thể cung cấp dịch vụ bổ sung cho khách trong khách sạn.	
3. Các chương trình cho khách hàng trung thành.	Có thể tìm kiếm và cung cấp thông tin về các chương trình khách hàng trung thành mà khách sạn của bạn đang tham gia.	• Biết được khách sạn của bạn đang tham gia chương trình khách hàng trung thành nào. • Biết nơi tìm kiếm các thông tin chi tiết về các chương trình khác nhau.	Để có thể cung cấp thông tin cho khách.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM

PHẦN VIỆC SỐ 2.5: Các điểm độc đáo riêng của khách sạn (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Điểm độc đáo của khách sạn.	Điểm độc đáo là đặc điểm chỉ xuất hiện hoặc tồn tại trong khách sạn của bạn và tạo nên sự khác biệt giữa khách sạn của bạn với các khách sạn khác trong vùng.	• Biết được ít nhất 10 điểm độc đáo của khách sạn và các cơ sở, dịch vụ khác trong khách sạn của bạn.	Để giúp bạn bán hàng và các dịch vụ của khách sạn như nhà hàng, quầy đồ uống, các loại buồng, các phòng tiệc và hội thảo, các phương tiện giải trí và các dịch vụ.	Hiểu biết về sản phẩm, tham khảo Phần việc số 2.1.

CÔNG VIỆC SỐ 2: KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM

PHẦN VIỆC SỐ 2.6: Các kỹ năng bán hàng (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Biết về các đặc điểm độc đáo của khách sạn.	Thuộc lòng các điểm quan trọng nhất của khách sạn.	- Tham khảo kiến thức phần việc số 2.5. - Biết cách giới thiệu các điểm độc đáo này thành lợi ích đối với từng khách hàng khác nhau.	Để bạn có thể bán sản phẩm khách sạn cho bất kỳ ai có nhu cầu. Để nêu bật sự khác biệt giữa khách sạn của bạn với các khách sạn khác. Các điểm độc đáo có thể mang lại các lợi ích khác nhau cho các khách hàng khác nhau.	Tham khảo Chương 9, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.
2. Biết về các điểm đặc thù của các loại buồng khác nhau.	Thuộc lòng các điểm đặc thù quan trọng nhất của các loại buồng.	- Biết được ít nhất một điểm đặc thù của mỗi loại buồng. - Biết cách giới thiệu các điểm này thành lợi ích đối với từng khách hàng khác nhau.	Để bạn có thể bán các loại buồng tốt hơn. Các điểm độc đáo có thể mang lại các lợi ích khác nhau cho các khách hàng khác nhau.	Một số khách sạn cho nhân viên thỉnh thoảng ở trong các buồng khách để tự trải nghiệm.
3. Các kỹ năng bán hàng.	Có thể áp dụng các kỹ năng bán hàng phù hợp trong các hoàn cảnh khác nhau.	Biết cách: - Giới thiệu cho khách các lựa chọn. - Bán các buồng giá cao trước. - Tư vấn bán hàng.	Để có thể cung cấp các thông tin này cho khách.	Tham khảo Chương 9, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.

CÔNG VIỆC SỐ 2: KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM

PHẦN VIỆC SỐ 2.7: Các điểm đặc thù và lợi ích (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Điểm đặc thù.	Điểm đặc thù là một đặc tính cụ thể của khách sạn như loại buồng và kích thước buồng, cách bài trí nhà hàng.	Biết được các điểm đặc thù của khách sạn của bạn.	Để bạn có thể bán các dịch vụ của khách sạn tốt hơn cho khách.	Làm quen với các cơ sở dịch vụ của khách sạn.
2. Lợi ích cho khách hàng.	Lợi ích là những lợi thế mà các điểm đặc thù mang lại cho một người khách cụ thể.	Hiểu rõ về các loại khách khác nhau và những yêu cầu của họ.	Để bạn có thể mô tả điểm đặc thù đó bằng các cách hấp dẫn khác nhau với từng đối tượng khách hàng.	

CÔNG VIỆC 3. CÁC KỸ NĂNG VỀ ĐIỆN THOẠI

GIỚI THIỆU:

Các kỹ năng về điện thoại là một trong những kỹ năng cơ bản mà một nhân viên Lễ tân phải thông thạo. Hầu hết khách hàng sẽ tới khách sạn liên hệ trực tiếp, nhưng tất cả nhân viên Lễ tân cũng sẽ có rất nhiều cuộc liên hệ qua điện thoại.

Phần việc số 3.1:	Chuẩn bị
Phần việc số 3.2:	Sử dụng điện thoại - Tổng đài điện thoại (Kiến thức)
Phần việc số 3.3:	Cách chào khách theo tiêu chuẩn của khách sạn (Kiến thức)
Phần việc số 3.4:	Bảng chữ cái ngữ âm quốc tế (Kiến thức)
Phần việc số 3.5:	Trả lời điện thoại
Phần việc số 3.6:	Chuyển cuộc gọi đến bộ phận khác
Phần việc số 3.7:	Các số điện thoại nội bộ (Kiến thức)
Phần việc số 3.8:	Công việc và nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn (Kiến thức)
Phần việc số 3.9:	Chuyển cuộc gọi đến buồng khách
Phần việc số 3.10:	Sử dụng hệ thống quản lý khách sạn - PMS (Kiến thức)
Phần việc số 3.11:	Chuyển cuộc gọi sang chế độ chờ
Phần việc số 3.12:	Thực hiện cuộc gọi

công việc 3. các kỹ năng về điện thoại



TRẢ LỜI ĐIỆN THOẠI

1



CHÀO HỎI KHÁCH
THEO PHONG CÁCH CỦA KHÁCH SẠN

2



GỌI ĐIỆN THOẠI

3



CHUYỂN CUỘC GỌI SANG
CHẾ ĐỘ CHỜ

4

CÔNG VIỆC SỐ 3: CÁC KỸ NĂNG VỀ ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 3.1: Chuẩn bị

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Hiểu về hệ thống điện thoại.	Tham dự các khoá đào tạo về điện thoại hoặc đọc sách hướng dẫn sử dụng điện thoại và thực hành với các đồng nghiệp.	Biết các chức năng sau: • Trả lời điện thoại. • Chuyển cuộc gọi. • Đặt cuộc gọi ở chế độ chờ. • Trả lời nhiều cuộc gọi cùng một lúc. • Thực hiện các cuộc gọi đường dài và quốc tế.	Có khả năng sử dụng điện thoại một cách chuyên nghiệp và hiệu quả.	Biết về hướng dẫn sử dụng điện thoại.
2. Kiểm tra khu vực làm việc.	Kiểm tra khu vực làm việc xem có đáp ứng tiêu chuẩn không.	• Điện thoại sử dụng được. • Tai nghe sử dụng được. • Điện thoại sạch sẽ. • Có ít nhất 2 bút và đủ số lượng giấy cần thiết. • Các mẫu in sẵn. • Các danh bạ điện thoại.	Để sử dụng điện thoại một cách chuyên nghiệp và hiệu quả.	

CÔNG VIỆC SỐ 3: CÁC KỸ NĂNG VỀ ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 3.2: Sử dụng điện thoại - Tổng đài điện thoại (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Tổng đài điện thoại.	Nói chung, hầu hết các cuộc gọi đến khách sạn đều do nhân viên tổng đài trả lời. Tổng đài điện thoại là hệ thống điện thoại trung tâm mà từ đó hầu hết các cuộc gọi được chuyển đến các bộ phận khác hoặc đến buồng khách.	Biết cách thực hiện các chức năng chính của Tổng đài điện thoại: • Trả lời cuộc gọi. • Chuyển cuộc gọi. • Để cuộc gọi ở chế độ chờ. • Nhận cuộc gọi từ chế độ chờ. • Thực hiện cuộc gọi đường dài (quốc tế). • Nối thông các cuộc gọi. • Đặt chương trình gọi báo thức.	Để bạn có thể trả lời các cuộc gọi một cách chuyên nghiệp và hiệu quả.	

CÔNG VIỆC SỐ 3:

CÁC KỸ NĂNG VỀ ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 3.3:

Cách chào khách theo tiêu chuẩn của khách sạn (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Phong cách của khách sạn.	Hầu hết các khách sạn, đặc biệt là các chuỗi khách sạn quốc tế - đều tiêu chuẩn hoá cách trả lời điện thoại trong khách sạn, đặc biệt là khi chào hỏi và khi kết thúc cuộc gọi.	• Biết chính xác các tiêu chuẩn của khách sạn. • Sử dụng tiêu chuẩn của khách sạn đối với tất cả các cuộc gọi của bạn.	Để cho khách dễ dàng nhận biết được chuỗi khách sạn. Đảm bảo rằng tất cả nhân viên đều trả lời điện thoại theo cùng một cách.	

CÔNG VIỆC SỐ 3: CÁC KỸ NĂNG VỀ ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 3.4: Bảng chữ cái ngữ âm quốc tế (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Bảng chữ cái ngữ âm quốc tế.	Bảng chữ cái ngữ âm quốc tế là một hệ thống được công nhận toàn cầu, được sử dụng rộng rãi trong giao tiếp quốc tế.	- Học thuộc lòng bảng chữ cái phiên âm. - Có thể sử dụng khi đánh vần tên.	Đây là cách đã được tiêu chuẩn hoá để đánh vần tên, nên được sử dụng để tránh sai lỗi chính tả.	Ngoài ra còn có bảng chữ cái ngữ âm cho từng quốc gia cụ thể - bảng chữ cái ngữ âm của nước Anh và Pháp, đôi khi cũng được khách hàng dùng để đặt buồng. Tham khảo chương 3, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân về bảng chữ cái tiếng Anh.

CÔNG VIỆC SỐ 3: CÁC KỸ NĂNG VỀ ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 3.5: Trả lời điện thoại

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Chuẩn bị.	Có đầy đủ mọi thứ để nhận cuộc gọi.	- Có bút và giấy. - Tiếng ồn xung quanh phải được giảm thiểu.	Để bạn có thể ghi lại khi cần thiết. Sẽ là không chuyên nghiệp nếu có quá nhiều tiếng ồn xung quanh. Làm cho bạn khó tập trung đàm thoại.	Tham khảo Chương 3, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.
2. Mỉm cười.	Mỉm cười khi nhắc điện thoại.	Nở nụ cười trên khuôn mặt bạn.	Mặc dù người gọi không nhìn thấy bạn, nhưng họ có thể nghe thấy tiếng cười qua giọng nói. Điều đó cho thấy rằng bạn rất vui khi nhận cuộc gọi.	
3. Trả lời điện thoại.	Nhắc điện thoại hoặc nhấn nút trên tai nghe.	Trả lời điện thoại trong vòng 3 hồi chuông.	Đây là tiêu chuẩn quốc tế. Nếu không khách phải chờ quá lâu.	Biết chính xác cách sử dụng điện thoại và xem sách hướng dẫn sử dụng điện thoại.
4. Chào một cách thân thiện.	Nói: “Xin chào (buổi sáng / buổi chiều / buổi tối,...)”	- Mỉm cười khi nói lời chào. - Gọi tên khách. - Tuân theo phong cách của khách sạn.	Để cho người gọi có thời gian quen với giọng nói của bạn trước khi bắt đầu đàm thoại. Để chắc chắn rằng có một sự thống nhất trong cách trả lời điện thoại.	Biết về tiêu chuẩn và phong cách của khách sạn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Tự giới thiệu.	Tự giới thiệu về khách sạn và bản thân mình: “Xin chào, đây là khách sạn Palace, tôi là Phương xin nghe. Tôi có thể giúp Quý khách được gì?”	- Nêu tên của khách sạn và tên của mình. - Tuân theo phong cách của khách sạn.	Để người gọi biết được họ đang nói chuyện với khách sạn nào và với ai. Để đảm bảo tính thống nhất trong cách trả lời điện thoại.	Hiểu biết về tiêu chuẩn và phong cách của khách sạn
6. Nói rõ ràng.	Đặt ống nói chính xác trước miệng của bạn. Tốc độ nói vừa phải và mở miệng khi nói.	- Nói chậm hơn khi nói chuyện trực tiếp. - Mỉm cười.	Để chắc chắn rằng người gọi nghe rõ bạn nói.	Hiểu biết về bảng chữ cái. Tham khảo Chương 3 Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.
7. Không dùng tiếng lóng.	Không dùng các thuật ngữ chuyên ngành khách sạn.	- Chỉ sử dụng các câu, từ không phải thuật ngữ chuyên ngành khách sạn và “thông dụng”. - Sử dụng ngôn ngữ mà khách hiểu.	Đảm bảo rằng người gọi hiểu những gì bạn đang nói đến.	
8. Lắng nghe một cách cẩn thận.	Không ngắt lời người gọi.	- Người gọi phải kết thúc câu nói của họ. - Ghi lại điều cần chú ý. - Nhắc lại/làm rõ lời nhắn.	Bởi vì sẽ không lịch sự nếu ngắt lời ai đó. Đảm bảo rằng bạn không quên điều mà người gọi đề cập.	
9. Thông báo cho người gọi biết việc bạn muốn làm.	Giải thích rõ ràng, nhưng ngắn gọn về cách bạn sẽ làm theo yêu cầu của người gọi.	Người gọi phải được biết việc bạn sắp làm.	Đảm bảo rằng người gọi hiểu rõ việc bạn sắp làm.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
10. Kết thúc cuộc gọi.	Chúc người gọi một ngày vui vẻ hoặc cảm ơn người gọi đã gọi đến khách sạn bằng câu: <i>“Chúc ông/bà (tên người gọi) một ngày vui vẻ”</i> hoặc <i>“Cảm ơn đã gọi đến khách sạn (tên khách sạn), thưa ông/bà (tên người gọi)”.</i>	- Tuân theo phong cách của khách sạn. - Sử dụng tên của người gọi.	Để thể hiện là một nhân viên chuyên nghiệp, mến khách. Để khách thấy mình được quan tâm.	
11. Gác máy.	Đặt ống nghe xuống hoặc nhấn nút tắt trên tai nghe.	- Ngắt kết nối sau khi khách đã gác máy. - Luôn gác máy sau khách.	Đây là việc làm lịch sự, cho thấy bạn không vội kết thúc cuộc đàm thoại.	

CÔNG VIỆC SỐ 3: CÁC KỸ NĂNG VỀ ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 3.6: Chuyển cuộc gọi đến bộ phận khác

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Thông báo cho người gọi biết về việc chuyển cuộc gọi.	Hãy nói: <i>“Tôi sẽ chuyển cuộc gọi của Quý khách đến ..., thưa ông (tên người gọi)”</i> .	- Thông báo cho người gọi biết việc bạn sắp làm. - Gọi khách bằng tên riêng.	Đảm bảo rằng người gọi biết rõ về việc làm mà bạn sắp thực hiện. Tạo cho khách cảm giác được quan tâm.	
2. Gọi đến số máy lẻ.	Quay đúng số máy lẻ của đúng bộ phận cần gọi.	Đảm bảo rằng các cuộc gọi được xử lý chỉ qua tối đa là một lần chuyển cuộc gọi.	Để chắc chắn người gọi được nối ngay đến đúng người của đúng bộ phận cần gọi.	Biết được các số máy lẻ của khách sạn. Biết được công việc và chức năng của các bộ phận khác nhau. Tham khảo Chương 1, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.
3. Thông báo cho bộ phận được gọi.	Hãy nói: <i>“Tôi đang nói chuyện với ông (Tên người gọi) qua điện thoại, ông ta có câu hỏi liên quan đến, tôi có thể chuyển máy được không?”</i>	- Nêu tên người gọi. - Nêu lý do của cuộc gọi. - Kiểm tra lại xem bạn có thể chuyển được cuộc gọi không.	Để thông báo cho bộ phận đó biết nội dung của cuộc gọi. Để người gọi không phải nhắc lại yêu cầu của họ. Thể hiện tính chuyên nghiệp. Chỉ chuyển cuộc gọi khi bộ phận nhận cuộc gọi có thể giải quyết vấn đề của người gọi.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
4. Kết nối điện thoại.	Chuyển cuộc gọi đến bộ phận cụ thể.		Đảm bảo rằng đường kết nối được thực hiện chính xác.	
5. Không trả lời /máy lẻ bị bận.	Đề nghị người gọi để lại lời nhắn, hãy nói: “Hiện tại máy lẻ đó đang bận, tôi có thể ghi lại lời nhắn không?” hoặc “Quý khách có thể chờ không?”	• Đề nghị ghi lại lời nhắn. • Đề nghị người gọi chờ thêm chút nữa.	Để người gọi không phải gọi lại. Để người gọi có cơ hội gọi đến bộ phận mà họ yêu cầu.	Biết về các quy trình ghi lại lời nhắn, phần việc số 7.14.
6. Để cuộc gọi ở chế độ chờ trong khi bạn tìm thông tin.	Hỏi khách: “Tôi có thể để cuộc gọi trong chế độ chờ khi tôi kiểm tra lại thông tin được không?”	• Xác nhận với khách. • Không để cuộc gọi ở chế độ chờ lâu hơn 30 giây.	Để khách hiểu được việc gì đang xảy ra và đồng ý.	Biết về quy trình để điện thoại ở chế độ chờ, phần việc số 3.11.

CÔNG VIỆC SỐ 3: CÁC KỸ NĂNG VỀ ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 3.7: Các số điện thoại nội bộ (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Các số nội bộ.	Tất cả các máy điện thoại của khách sạn đều có các số cụ thể được gọi là số máy lẻ hay số nội bộ. Để gặp được một bộ phận nào đó hoặc gặp khách, bạn phải quay các số này.	- Thuộc lòng các số nội bộ của các bộ phận sau: - Tổng giám đốc. - Đặt buồng. - Lễ tân. - Hỗ trợ hành lý và thông tin. - Hội thảo và tiệc. - Bán hàng và tiếp thị. - Nhà hàng. - Biết nơi tìm các số điện thoại của tất cả các bộ phận. - Biết quay số nào khi muốn gọi một buồng khách. - Biết các số điện thoại khẩn cấp.	Đây là các bộ phận mà khách thường yêu cầu chuyển cuộc gọi đến nhất. Học thuộc các số này giúp quy trình chuyển các cuộc gọi nhanh hơn. Để bạn có thể chuyển các cuộc gọi đến đúng bộ phận. Trong hầu hết các khách sạn, số máy lẻ trong buồng khách giống như số buồng - thông thường phải quay qua một số trước số buồng. Để liên hệ nhanh trong trường hợp khẩn cấp.	Hiểu biết về quy định của khách sạn trong việc đối phó với tình huống khẩn cấp.

CÔNG VIỆC SỐ 3: CÁC KỸ NĂNG VỀ ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 3.8: Công việc và nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Các bộ phận trong khách sạn.	Mỗi khách sạn đều có cơ cấu tổ chức riêng, nhìn chung trong các khách sạn lớn thường bao gồm các bộ phận sau:	• Biết tất cả các bộ phận trong khách sạn và trách nhiệm chính của họ.	Để bạn biết phải chuyển cuộc gọi đến bộ phận nào.	Bộ phận dịch vụ ăn uống có các bộ phận nhỏ sau: • Nhà bếp. • Phục vụ tại buồng • Chuyên trách tủ đồ uống. • Quầy đồ uống và nhà hàng. • Phục vụ hội nghị và tiệc.
Văn phòng Tổng Giám đốc (văn phòng ban lãnh đạo).	Là bộ phận liên kết giữa khách sạn và văn phòng trụ sở của công ty, chịu trách nhiệm chung về các hoạt động của khách sạn.	• Biết tên của các trưởng bộ phận.	Để bạn biết phải chuyển cuộc gọi đến bộ phận nào nếu người gọi chỉ thông báo tên người cần gọi.	
Bộ phận Dịch vụ ăn uống (F&B).	Chịu trách nhiệm phục vụ nhu cầu ăn uống của khách tại các khu vực dịch vụ của khách sạn như các nhà hàng, quầy đồ uống và cung cấp các dịch vụ này tại buồng khách thông qua dịch vụ phục vụ ăn uống tại buồng và tủ đồ uống.			
Bộ phận Kinh doanh và tiếp thị.	Chịu trách nhiệm tìm kiếm các cơ hội kinh doanh mới cho khách sạn và duy trì quan hệ với các khách hàng của khách sạn.	• Biết tên của những người làm việc tại các bộ phận sau: - Đặt buồng - Kinh doanh - Dịch vụ hội nghị và tiệc. - Quan hệ công chúng.	Các nhân viên bộ phận này nhận mọi cuộc gọi có liên quan đến kinh doanh và thường nhận phần lớn các cuộc gọi của khách sạn.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
Bộ phận Kế toán.	Chịu trách nhiệm kiểm soát các hoạt động tài chính của khách sạn.			Cũng được biết đến là Phòng tài chính. Trưởng bộ phận này đôi khi còn được gọi là Chuyên gia kiểm soát tài chính.
Bộ phận An ninh.	Chịu trách nhiệm về an toàn và an ninh của khách, khách đến thăm, nhân viên và tài sản của khách sạn.			
Bộ phận Nhân sự.	Chịu trách nhiệm về tuyển dụng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, lương và các quan hệ lao động khác.			Còn được gọi là Phòng Nhân sự hoặc Phòng Nhân sự - đào tạo.
Bộ phận Kỹ thuật và bảo dưỡng.	Chịu trách nhiệm sửa chữa và bảo trì các toà nhà của khách sạn và các trang thiết bị liên quan.			
Bộ phận Lễ tân.	Chịu trách nhiệm về tiền sảnh, bao gồm tất cả việc làm thủ tục nhận và trả buồng, đặt buồng, trung tâm cung cấp dịch vụ văn phòng (Business Center), tổng đài, quầy cung cấp thông tin và hỗ trợ hành lý.			Trong một số chuỗi khách sạn lớn, bộ phận nhận đặt buồng không thuộc bộ phận Lễ tân mà thuộc Bộ phận Quản lý Doanh thu hoặc Bộ phận Kinh doanh và tiếp thị.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
Bộ phận Buồng.	Chịu trách nhiệm về sự sạch sẽ của các buồng khách và các khu vực công cộng của khách sạn và bảo vệ các tài sản thất lạc được tìm thấy.			Một số khách sạn có dịch vụ giặt là trong khách sạn, cũng do bộ phận Buồng chịu trách nhiệm.
Khối lưu trú.	Tên chung của một bộ phận lớn bao gồm bộ phận Lễ tân và bộ phận Buồng ghép lại với nhau.			
Bộ phận Phục vụ hội nghị và tiệc (C&B)	Chịu trách nhiệm về các sự kiện và hội nghị tổ chức trong khu vực hội thảo và ăn tiệc của khách sạn.			Trong một số chuỗi khách sạn lớn, việc nhận đặt tiệc và hội nghị không do bộ phận phục vụ hội nghị và tiệc đảm nhiệm mà sẽ do Bộ phận Quản lý doanh thu trực tiếp đảm nhiệm.

CÔNG VIỆC SỐ 3: CÁC KỸ NĂNG VỀ ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 3.9: Chuyển cuộc gọi đến buồng khách

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Thông báo cho người gọi về việc chuyển cuộc gọi.	Hãy nói: “Giờ tôi sẽ nối đến buồng của ông TÊN KHÁCH.”	Nói với khách rằng bạn chuẩn bị nối cuộc gọi.	Thông báo cho người gọi việc bạn sắp làm.	
2. Quay số của buồng khách.	Theo hướng dẫn sử dụng điện thoại.	Không được nói số buồng cho người gọi biết.	Để bảo mật.	Biết cách sử dụng điện thoại và xem hướng dẫn sử dụng điện thoại.
3. Thông báo cuộc gọi.	Hãy nói: “Quý ông có điện thoại, thưa ông TÊN KHÁCH”.	- Đợi đến khi khách trả lời điện thoại. - Thông báo cho khách rằng bạn có điện thoại cho họ.	Đảm bảo rằng người gọi được nối đến đúng người cần gọi. Tạo cho khách cơ hội từ chối cuộc gọi.	
4. Kết nối.	Chuyển điện thoại cho khách.		Đảm bảo rằng bạn đã thực hiện đúng đường kết nối.	
5. Không có trả lời.	Đề nghị người gọi để lại lời nhắn, hãy nói: “Không có ai trong buồng nghe điện thoại, tôi có thể ghi lại lời nhắn không?”	Đề nghị ghi lại lời nhắn.	Người gọi không phải tự gọi lại.	Biết về quy trình ghi lại lời nhắn của khách sạn, phần việc số 7.14.

CÔNG VIỆC SỐ 3: CÁC KỸ NĂNG VỀ ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 3.10: Sử dụng hệ thống quản lý khách sạn - PMS (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Hệ thống quản lý khách sạn (PMS)	Đây là tên chung của các hệ thống được vi tính hoá để quản lý khách sạn. Đây là các hệ thống hợp nhất, liên kết các chức năng khác nhau của khách sạn như bộ phận Buồng, phục vụ ăn uống, kế toán và bán hàng.	Bạn phải làm quen về cách vận hành các chức năng của hệ thống quản lý khách sạn có liên quan đến bộ phận của bạn.	Hệ thống quản lý khách sạn là xương sống của hoạt động khách sạn, làm cho công việc của bộ phận Lễ tân hữu hiệu hơn và cho phép bạn cung cấp được nhiều dịch vụ có tính cá nhân cho khách.	Nói chung, các chương trình đào tạo cụ thể sẽ giúp bạn làm tốt các chức năng của hệ thống quản lý khách sạn.

CÔNG VIỆC SỐ 3: CÁC KỸ NĂNG VỀ ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 3.11: Chuyển cuộc gọi sang chế độ chờ

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Hỏi người gọi xem họ có muốn giữ máy chờ không.	Hãy nói: “ <i>Quý ông có muốn giữ máy chờ không, thưa ông TÊN NGƯỜI GỌI?</i> ”	- Hỏi xem người gọi có muốn giữ máy chờ không. - Gọi khách bằng tên riêng.	Để xác định là khách muốn chờ. Để cuộc gọi thân mật hơn.	
2. Để cuộc gọi ở chế độ chờ.	Tuân theo hướng dẫn sử dụng điện thoại.	Kiểm tra lại 20 giây một lần xem khách còn tiếp tục chờ không.	Đảm bảo rằng người gọi vẫn muốn chờ và có thể đề nghị để lại lời nhắn.	
3. Nối cuộc gọi.	Hãy nói: “ <i>Tôi đang chuyển cuộc gọi của ông đến buồng ông TÊN KHÁCH</i> ” (Hoặc tên bộ phận).	- Thông báo cho người gọi biết cuộc gọi đã được kết nối. - Gọi khách bằng tên riêng.	Thông báo cho người gọi biết việc bạn sắp làm. Để cuộc gọi thân mật hơn.	
4. Không nối được.	Đề nghị người gọi để lại lời nhắn, hãy nói: “ <i>Không có ai trong buồng nghe điện thoại, tôi có thể ghi lại lời nhắn không?</i> ” (Hoặc tên bộ phận).	Đề nghị ghi lại lời nhắn.	Người gọi không phải tự gọi lại.	Biết về quy trình xử lý lời nhắn, phần việc số 7.14.

CÔNG VIỆC SỐ 3: CÁC KỸ NĂNG VỀ ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 3.12: Thực hiện cuộc gọi

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Chuẩn bị cuộc gọi.	Chắc chắn bạn có bút, giấy và biết bạn cần thông tin gì. Có sẵn địa chỉ cần liên hệ.	• Có giấy và bút. • Có chi tiết về việc cần gọi. • Có số điện thoại và tên người cần liên hệ nếu cần thiết.	Để có thể ghi lại khi cần. Để có thể trả lời các câu hỏi khi cần. Bạn có thể liên hệ đúng người.	
2. Quay số.	Quay số điện thoại cần liên hệ.	• Quay số cẩn thận.	Đảm bảo rằng bạn liên hệ đúng người.	
3. Xưng danh.	Hãy nói: “Tôi là <i>TÊN BẠN</i> khách sạn <i>TÊN KHÁCH SẠN</i> , tôi cần gặp/ có việc liên quan....”	• Nói tên bạn và tên khách sạn (theo tiêu chuẩn khách sạn).	Để người nghe biết ai đang gọi. Thể hiện sự chuyên nghiệp.	
4. Thực hiện cuộc gọi.	Nêu rõ lý do bạn thực hiện cuộc gọi.	• Cung cấp càng nhiều thông tin càng tốt. • Nghe rõ ràng. • Ghi lại.	Để người nghe có thể xử lý yêu cầu của bạn hiệu quả. Chắc chắn bạn rõ mọi việc. Bạn không quên các chi tiết.	
5. Kết thúc cuộc gọi.	Gác máy.	• Đợi phía đầu dây bên kia gác máy trước.	Như vậy sẽ lịch sự hơn.	

CÔNG VIỆC 4. ĐẶT BUỒNG

GIỚI THIỆU:

Trong nhiều khách sạn (quốc tế), việc đặt buồng do bộ phận quản lý doanh thu thực hiện, giải quyết cho các đoàn khách và khách du lịch, hội thảo và tiệc, sự di chuyển của các phi hành đoàn, và việc đặt buồng của khách lẻ. Một số chuỗi khách sạn có bộ phận đặt buồng dành cho khách lẻ, do một trung tâm được chuyên môn hóa xử lý. Nói chung, nhân viên lễ tân hiện nay chỉ phải giải quyết các công việc đặt buồng ngoài giờ và đặt buồng tiếp theo cho các khách (sắp rời khách sạn).

Trong phần này chúng ta sẽ đề cập đến các kỹ năng đặt buồng cơ bản.

Kiến thức chung:

Kiến thức về sản phẩm

Các kỹ năng về điện thoại.

Phần việc số 4.1:	Nhận đặt buồng
Phần việc số 4.2:	Xử lý yêu cầu thay đổi đặt buồng
Phần việc số 4.3:	Xử lý yêu cầu huỷ đặt buồng
Phần việc số 4.4:	Quy định về huỷ đặt buồng của khách sạn (Kiến thức)
Phần việc số 4.5:	Xử lý yêu cầu huỷ đặt buồng không có bảo đảm vào ngày khách đến
Phần việc số 4.6:	Xử lý tình huống khách đã đặt buồng đảm bảo nhưng không đến
Phần việc số 4.7:	Quy định của khách sạn về xử lý khách không đến (Kiến thức)

công việc 4. đặt buồng



NHẬN ĐẶT BUỒNG

1



XỬ LÝ YÊU CẦU
THAY ĐỔI ĐẶT BUỒNG

2



XỬ LÝ YÊU CẦU HỦY ĐẶT BUỒNG

3



XỬ LÝ TÌNH HUỐNG KHÁCH
KHÔNG ĐẾN KHI ĐÃ ĐẶT BUỒNG

4



XỬ LÝ YÊU CẦU HỦY ĐẶT BUỒNG
KHÔNG CÓ BẢO ĐẢM

5

CÔNG VIỆC SỐ 4: ĐẶT BUỒNG

PHẦN VIỆC SỐ 4.1: Nhận đặt buồng

Ghi chú: Trình tự các câu hỏi có thể khác nhau tùy theo từng Hệ thống quản lý khách sạn (PMS). Giả định là nhân viên có đủ kiến thức về Hệ thống quản lý khách sạn.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Trả lời điện thoại.	Nhấc máy điện thoại lên.	- Theo các qui định của khách sạn về điện thoại - Hỏi tên khách.	Tất cả nhân viên khi nghe điện thoại phải trả lời theo cùng một cách theo quy định của từng khách sạn. Để tiện xưng hô, giao tiếp thân mật.	Các kỹ năng về điện thoại (Công việc số 3).
2. Xác định yêu cầu của khách về thời gian lưu trú.	Hỏi người gọi đến: “Quý ông muốn nghỉ tại khách sạn của chúng tôi vào những ngày (hoặc từ ngày) nào, thưa ông TÊN NGƯỜI GỌI?”	- Xác định ngày đến. - Xác định ngày đi. - Gọi tên khách ít nhất 1 lần. - Nhập các ngày khách yêu cầu vào PMS.	Để bạn có thể tìm buồng trống cho những ngày chính xác. Làm cho cuộc gọi trở nên thân mật hơn. Để bắt đầu quá trình đặt buồng.	Nếu không có buồng trống thì chuyển sang bước 8.
3. Xác định yêu cầu của khách về số người ở.	Hỏi người gọi: “Quý khách đi cùng với bao nhiêu người?”	- Xác định số người yêu cầu lưu trú. - Nhập số người vào PMS.	Xác định lại nếu người gọi có thể yêu cầu nhiều hơn 1 buồng. Để tiếp tục quy trình đặt buồng.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
4. Xác định yêu cầu của khách về số lượng buồng.	Hỏi người gọi đến: “Quý khách cần bao nhiêu buồng?”	- Xác định số lượng buồng yêu cầu. - Chỉ hỏi khi đã biết có nhiều hơn 1 người đi cùng đoàn. - Nhập số lượng buồng vào PMS.	Xác định số buồng sẵn có. Tiếp tục quá trình đặt buồng.	
5. Xác định yêu cầu của khách về loại buồng.	Hãy hỏi khách: “Quý ông muốn có loại buồng nào?”	Tư vấn cho khách biết các loại và hạng buồng đang có.	Để hiểu và đáp ứng nhu cầu của khách. Để chào bán các loại buồng tốt (có giá cao) trước.	
6. Nhắc lại các yêu cầu của khách.	Hãy nói: “Thưa ông TÊN NGƯỜI GỌI, Quý ông muốn đặt trước ... buồng ...(loại, giá, ...), đến khách sạn ngày ... và rời khách sạn ngày... phải không?”	- Nhắc lại tên người gọi. - Nhắc lại số lượng buồng. - Nhắc lại ngày đến và ngày đi, loại và giá buồng.	Làm cho cuộc gọi thân mật hơn. Xác nhận rằng bạn đã hiểu rõ các yêu cầu của người gọi.	
7. Xác định có buồng trống.	Hãy nói: “Chúng tôi có sẵn buồng trong các ngày đó.”	Xác nhận có buồng.		Làm quen với kỹ năng bán hàng trong phần kiến thức về sản phẩm. Tham khảo Chương 9 Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
8. Không có buồng trống.	Hãy nói: <i>"Thật không may, thưa ông TÊN NGƯỜI GỌI, chúng tôi không còn buồng nào vào các ngày đó, tôi có thể đề nghị ngày khác được không?"</i>	- Hãy gọi tên khách. - Đề nghị lựa chọn khác.	Làm cho cuộc gọi thân mật hơn. Cố gắng thuyết phục khách đặt buồng vào ngày khác hoặc ghi tên khách vào danh sách chờ hoặc gợi ý giúp họ đặt giữ buồng ở một khách sạn khác cùng công ty.	Xem phần kiến thức về sản phẩm liên quan đến việc đề nghị lựa chọn khác.
9. Hỏi tên công ty (đối với các khách công ty)	Hãy nói: <i>"Tôi có thể biết tên Công ty được không?"</i>	Xác định tên công ty.	Trước khi cung cấp giá và các điều kiện, bạn phải biết được tên công ty vì có một số công ty có mức giá và điều kiện đặc biệt.	
10. Hỏi về việc đặt buồng	Hãy nói: <i>"Quý ông có muốn tôi giữ buồng cho ông không?"</i>	- Đề nghị khách đặt chỗ. - Tư vấn về giá buồng.	Tiến gần hơn đến việc bán hàng. Nhận lời cam kết của người gọi về việc đặt buồng đã được giới thiệu.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
11. Xác định các thông tin liên hệ.	Hỏi khách tất cả các chi tiết về đặt buồng.	Các thông tin tối thiểu phải có: - Tên khách. - Tên công ty (nếu là khách công ty). - Số điện thoại. - Số fax /Địa chỉ thư điện tử. - Tên người đặt buồng. - Các chi tiết về thanh toán. - Địa chỉ chi tiết. Các yêu cầu đặc biệt (vị trí buồng, phong cảnh, phòng hút thuốc/ không được hút thuốc v.v..) Nên biết thêm: - Thời gian khách đến dự kiến. - Quốc tịch khách. - Các chi tiết chuyến bay. - Mục đích của việc lưu trú (công vụ/du lịch thuần túy). - Chắc chắn rằng tên khách được đánh vần đúng.	Đảm bảo rằng bạn đã xác định được các thông tin cần thiết cho việc đặt buồng. Để dễ tìm kiếm thông tin đặt buồng khi khách đến khách sạn. Để khi làm thủ tục nhận buồng, không phải hỏi lại các thông tin này nữa. Để có thể phục vụ cho khách tốt hơn. Để bạn biết trước khi nào khách đến. Để phân loại thị trường.	Bảng chữ cái ngữ âm quốc tế. Tham khảo Chương 3. Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
12. Xác định phương thức bảo đảm cho yêu cầu đặt buồng.	Hãy hỏi: “ <i>Quý khách có thể bảo đảm cho việc đặt buồng này không?</i> ” Hoặc: “ <i>Quý khách sẽ đảm bảo cho việc đặt buồng bằng loại thẻ tín dụng nào?</i> ”	- Xin chi tiết về thẻ tín dụng. - Hoặc đề nghị đặt cọc. - Hoặc yêu cầu công ty bảo đảm (văn bản xác nhận của người gọi thể hiện rõ các chi tiết thanh toán). - Hoặc khẳng định rằng buồng đã đặt không được giữ trong trường hợp đến muộn.	Có địa chỉ hoặc thẻ tín dụng hoặc tiền đặt cọc để tính tiền nếu khách không đến. Để có thể giải phóng buồng đã đặt nếu khách không đến vào lúc 4 giờ chiều, buồng này sẽ sẵn sàng để bán cho khách khác.	Có kiến thức về các chính sách của khách sạn có liên quan đến việc bảo đảm.
13. Nhắc lại các chi tiết đặt buồng.	Hãy nói: “ <i>Tôi đã đặt buồng cho ông TÊN KHÁCH, đến khách sạn vào NGÀY, gồm XX buồng loại XXX, với giá XXX, rời khỏi khách sạn vào NGÀY. Việc đặt buồng này (không) được bảo đảm cho việc đến muộn. Như thế có đúng không, thưa ông TÊN KHÁCH?</i> ”	Khẳng định lại tên khách, ngày đến và ngày đi, số lượng buồng, loại hình bảo đảm và giá thuê buồng.	Chắc chắn rằng bạn không có sự nhầm lẫn nào.	
14. Đưa mã số đặt buồng cho khách.	Hãy nói: “ <i>Mã số của việc đặt buồng này là: XXXXX</i> ”.	Thông báo mã số (mã số đặt buồng).	Như một lời xác nhận với khách. Các chi tiết về đặt buồng có thể dễ dàng tìm được theo mã số này. Tránh việc phải gửi xác nhận bằng văn bản.	<i>Ghi chú:</i> Một số khách sạn gửi xác nhận bằng văn bản. Nếu người đặt buồng yêu cầu thì việc này luôn được thực hiện.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
15. Kết thúc một cuộc gọi đặt buồng.	Hãy nói: <i>“Tôi có thể giúp gì được ông nữa không?”</i> <i>“Cám ơn ông vì đã đặt buồng ở (TÊN KHÁCH SẠN), thưa ông (TÊN KHÁCH), chúng tôi chờ để đón tiếp ông và/hoặc (khách của) Quý ông”.</i>	- Gợi ý hỏi người gọi xem còn yêu cầu gì khác không. - Cám ơn người gọi về việc đặt buồng. - Hãy sử dụng tên người gọi. - Để khách đặt máy xuống trước.	Tạo cơ hội cho khách đặt thêm các dịch vụ khác nữa. Để cho khách thấy bạn đánh giá cao việc khách lựa chọn khách sạn của bạn. Làm cho cuộc gọi thân mật hơn. Vì đó là phép lịch sự.	
16. Hoàn thiện các chi tiết đặt buồng.	Xác định các chi tiết về thị trường dựa trên những chi tiết về đặt buồng và nhập vào hồ sơ buồng.	- Tuân theo các tiêu chuẩn của khách sạn. Các chi tiết về thị trường thường bao gồm: - Mã quốc gia. - Phân đoạn thị trường. - Kênh (làm thế nào khách lại biết đặt buồng ở đây).	Các chi tiết này được ghi lại và được tổng hợp để lãnh đạo khách sạn nắm được các loại đặt buồng đã thực hiện trong khách sạn của bạn. Thông tin này được dùng để ra quyết định quản lý.	Hiểu về việc các chi tiết thị trường được khách sạn của bạn ghi lại như thế nào.
17. Lưu trữ hồ sơ đặt buồng.	Lưu trữ hồ sơ các loại tài liệu có liên quan đến đặt buồng (phiếu đặt buồng, fax, thư điện tử) vào nơi thích hợp.	Viết các chi tiết sau vào văn bản giao dịch: - Mã số đặt buồng. - Ngày đến. - Chữ cái đầu tiên của tên khách. - Lưu các tài liệu đặt buồng theo các quy trình của khách sạn.	Để lưu hồ sơ một cách hiệu quả và để tìm các tài liệu này dễ dàng khi chúng đã được lưu.	Kiến thức về hệ thống lưu hồ sơ trong văn phòng bộ phận đặt buồng.

CÔNG VIỆC SỐ 4: ĐẶT BUỒNG

PHẦN VIỆC SỐ 4.2: Xử lý yêu cầu thay đổi đặt buồng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Trả lời điện thoại.	Nhắc máy điện thoại.	Theo qui định về điện thoại của khách sạn.	Tất cả nhân viên phải trả lời điện thoại theo cách giống nhau.	Qui định của khách sạn về việc huỷ đặt buồng.
2. Hỏi thông tin của đặt buồng cần đổi.	Sau khi biết khách có ý định thay đổi đặt buồng, hỏi: “Quý khách muốn thay đổi đặt buồng nào (tên khách, ngày đến, mã số xác nhận buồng)” và chú ý lắng nghe thông tin của người gọi.	- Có được các thông tin sau: - Tên của khách. - Ngày đến. - Mã số đặt buồng. - Nhập thông tin vào PMS.	Để tìm đúng đặt buồng cần điều chỉnh.	Nắm được bảng chữ cái ngữ âm quốc tế. Tham khảo Chương 3, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.
3. Nhắc lại những chi tiết của yêu cầu đặt buồng.	Đọc các chi tiết của yêu cầu đặt buồng.	Nhắc lại tên khách, ngày đến và tên công ty nếu có.	Để đảm bảo bạn đang vào đúng đặt buồng cần điều chỉnh.	
4. Tiếp nhận thay đổi.	Chú ý lắng nghe yêu cầu của người gọi. Nhắc lại thông tin mà người gọi vừa cung cấp.	Nắm được các chi tiết thay đổi theo yêu cầu.	Để đảm bảo chắc chắn rằng bạn hiểu chính xác những yêu cầu thay đổi.	
5. Kiểm tra xem những yêu cầu thay đổi của khách có thực hiện được không.	Kiểm tra khả năng của khách sạn có đáp ứng được yêu cầu thay đổi hay không.	Kiểm tra yêu cầu thay đổi trong PMS.	Những thay đổi về thời gian, loại buồng, số lượng khách sẽ ảnh hưởng đến lượng buồng còn rỗi của khách sạn.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
6. Thực hiện thay đổi.	Thay đổi chi tiết việc đặt buồng theo yêu cầu của người gọi.	Nhập thông tin vào PMS và điều chỉnh thông tin trong hồ sơ đặt buồng.	Để đặt buồng trong PMS và trong hồ sơ đặt buồng phản ánh những thông tin cập nhật nhất.	
7. Từ chối thay đổi.	Nói với người gọi đến: <i>“Rất tiếc chúng tôi không có buồng vào ngày đó, do đó chúng tôi không thể thay đổi các chi tiết đặt buồng, nhưng chúng tôi có thể đưa ông vào danh sách chờ, thế có được không thưa ông...”</i> Ghi lại vào hồ sơ khách hàng.	- Từ chối yêu cầu thay đổi và đưa ra lý do từ chối. - Đưa ra giải pháp khác. - Nhập thông tin vào PMS.	Giải thích cẩn thận cho người gọi đến rằng không thể thay đổi do đã hết buồng, nhưng vẫn có thể đưa ra một giải pháp khác. Để cả nhân viên đặt buồng và nhân viên lễ tân có thể tham khảo nếu có phát sinh thắc mắc.	
8. Hỏi tên của người gọi đến (nếu đó không phải là khách).	Hỏi: <i>“Tôi có thể biết tên của ông được không?”</i>	Nhập tên của người gọi vào hệ thống PMS.	Để sau này tham khảo nếu có thắc mắc về những thay đổi, có thể liên hệ đúng người cần thiết.	

CÔNG VIỆC SỐ 4: ĐẶT BUỒNG

PHẦN VIỆC SỐ 4.3: Xử lý yêu cầu huỷ đặt buồng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Trả lời điện thoại.	Nhắc máy điện thoại.	Theo qui định về điện thoại của khách sạn.	Tất cả nhân viên phải trả lời điện thoại theo cách giống nhau.	Qui định về việc huỷ đặt buồng của khách sạn.
2. Hỏi thông tin hủy buồng.	Sau khi biết khách có ý định hủy buồng, hỏi: “ <i>Quý khách muốn hủy buồng cho ngày nào? dưới tên người nào? mã số đặt buồng?</i> ” Và lắng nghe người gọi một cách cẩn thận.	- Thu nhận các thông tin sau: - Tên khách. - Ngày đến. - Mã số đặt buồng. - Nhập các thông tin này vào PMS.	Để tìm đúng đặt buồng cần hủy.	Nắm được bảng chữ cái ngữ âm quốc tế. Tham khảo Chương 3, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.
3. Nhắc lại các chi tiết về việc đặt buồng.	Đọc các chi tiết về việc đặt buồng.	Nhắc lại ít nhất là tên khách, mã số đặt buồng, ngày đến và tên công ty nếu có.	Để đảm bảo rằng bạn đang vào đúng đặt buồng cần hủy.	
4. Hỏi tên của người gọi.	Hãy hỏi: “ <i>Tôi có thể biết tên của ông được không?</i> ”	Nhập tên của người gọi vào PMS.	Để tham khảo về sau, nếu có gì liên quan đến việc hủy bỏ, bạn có thể liên lạc với đúng người.	
5. Yêu cầu lý do về việc huỷ đặt buồng.	Hãy hỏi: “ <i>Tôi có thể biết lý do về việc huỷ đặt buồng được không?</i> ”	Hỏi về lý do huỷ đặt buồng một cách lịch sự.	Hiểu rõ lý do tại sao khách huỷ đặt buồng để thông báo cho bộ phận kinh doanh/ đặt buồng biết. Để nhập thông tin vào PMS và đối chiếu khi cần.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
6. Phí huỷ bỏ đặt buồng.	Thông báo cho người gọi biết nếu có tính phí huỷ bỏ.	- Theo tiêu chuẩn của khách sạn. - Thông báo cho người gọi biết về phí huỷ bỏ. - Xác định việc thanh toán phí này.	Tuỳ thuộc vào loại đặt buồng, việc huỷ bỏ có thể bị tính phí, người gọi phải được thông báo về mức phí.	Hướng dẫn về việc huỷ bỏ (theo tiêu chuẩn của khách sạn). Thông thường, các khách hàng thường xuyên và trung thành được hưởng nhiều ưu đãi hơn khách “đến một lần”.
7. Huỷ bỏ đặt buồng.	Theo các hướng dẫn của PMS.	Tình trạng đặt buồng phải là ĐÃ HUỖ hoặc ĐH.	Việc đặt buồng phải được huỷ thực sự trong PMS.	Hướng dẫn sử dụng của PMS.
8. Thông báo tên và mã số huỷ buồng.	Hãy nói: “Tôi tên là <i>Phương</i> , mã số huỷ buồng là <i>XXX</i> ”.	- Cho tên của bạn. - Cho mã số huỷ buồng.	Để xác nhận cho người gọi. Trong mọi trường hợp thắc mắc, khách phải có mã số huỷ buồng đối với bất kỳ việc đặt buồng nào đã huỷ.	
9. Kết thúc cuộc gọi.	Hãy hỏi: “Tôi còn có thể giúp gì được nữa không?” và “Cám ơn ông đã gọi đến (TÊN KHÁCH SẠN), thưa ông (TÊN KHÁCH)”.	- Xác định xem khách có còn yêu cầu gì nữa không. - Cám ơn người gọi. - Gọi khách bằng tên. - Để người gọi gác máy trước.	Tạo cơ hội cho người gọi tiếp tục cuộc đàm thoại. Cho khách thấy rằng bạn đánh giá cao cuộc gọi. Vì phép lịch sự.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
10. Thủ tục giấy tờ.	Lấy các văn bản đặt buồng ra khỏi hồ sơ lưu đặt buồng.	- Viết ĐH hoặc ĐÃ HỦY lên phiếu đặt buồng và để các tài liệu đó vào nơi thích hợp. - Thông báo cho các bộ phận liên quan. - Ký tắt tên bạn lên tài liệu - Viết mã số hủy bỏ và ngày hủy bỏ lên tài liệu. - Nếu hủy một đặt buồng cho nhiều khách, hãy báo cho người giám sát.	Để cho mọi người được rõ ràng rằng việc đặt buồng đã được hủy bỏ. Trong trường hợp có sự kiện hoặc hội nghị khác đã được đặt trước. Để biết ai là người đã hủy đặt buồng. Việc hủy bỏ ảnh hưởng đến số buồng trống.	

CÔNG VIỆC SỐ 4: ĐẶT BUỒNG

PHẦN VIỆC SỐ 4.4: Quy định về huỷ đặt buồng của khách sạn (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Quy định về huỷ đặt buồng.	Mỗi (chuỗi) khách sạn có các quy định và chính sách riêng về việc huỷ đặt buồng. Chính sách về huỷ đặt buồng chỉ ra các điều kiện mà theo đó việc đặt buồng có thể được thay đổi hoặc huỷ bỏ.	- Chính sách về huỷ đặt buồng phải luôn được thực hiện nghiêm túc. - Luôn liên hệ với người giám sát nếu bạn cảm thấy không nên áp dụng chính sách huỷ buồng.	Đảm bảo rằng tất cả các khách đều được đối xử như nhau, tránh trao đổi với khách về chính sách của khách sạn. Chỉ có người giám sát mới có quyền quyết định các trường hợp ngoại lệ không áp dụng chính sách về huỷ đặt buồng.	Các (chuỗi) khách sạn lớn đều có các chính sách về huỷ buồng khác nhau, cho các hạng mức giá buồng khác nhau.

CÔNG VIỆC SỐ 4: ĐẶT BUỒNG

PHẦN VIỆC SỐ 4.5: Xử lý yêu cầu hủy đặt buồng không có bảo đảm vào ngày khách đến

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Kiểm tra danh sách khách đến.	In danh sách khách đến trong ngày hoặc đưa danh sách lên màn hình máy tính.	Chọn ra các đặt buồng KHÔNG CÓ ĐẢM BẢO.	Kiểm tra xem có đặt buồng nào cần phải hủy bỏ vì không chắc khách sẽ đến.	Các qui định của khách sạn về việc đặt buồng không có đảm bảo.
2. Hủy đặt buồng.	Hủy việc đặt buồng.	- Kiểm tra các tài liệu xem việc đặt buồng có thực sự không được đảm bảo không. - Kiểm tra tên khách và tên công ty. - Kiểm tra các chi tiết chuyến bay. - Hủy đặt buồng, ghi vào phần lý do hủy buồng là “hủy buồng không đảm bảo sau 4 giờ chiều”. - Nếu đó là khách quen hoặc khách của công ty quen, hãy kiểm tra lại cùng người giám sát.	Chắc chắn rằng bạn không mắc phải sai lầm nào. Nếu biết các chi tiết về chuyến bay, hãy kiểm tra chuyến bay có bị chậm không. Chắc chắn rằng khách sạn sẽ không giữ những buồng đặt trước mà không chắc khách sẽ đến. Chúng ta phải giữ những khách hàng quan trọng nhất.	

CÔNG VIỆC SỐ 4: ĐẶT BUỒNG

PHẦN VIỆC SỐ 4.6: Xử lý tình huống khách đã đặt buồng đảm bảo nhưng không đến

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Kiểm tra danh sách khách không đến.	In danh sách khách không đến từ ngày hôm trước	- Kiểm tra theo tên khách và tên công ty của khách. - Kiểm tra các tài liệu về đảm bảo đặt buồng.	Có thể xảy ra trường hợp đặt buồng đúng hoặc viết sai chính tả tên khách. Chắc chắn rằng đặt buồng này đã được bảo đảm.	Quy định của khách sạn về việc tính phí cho khách không đến.
2. Liên hệ với người đặt buồng.	Gọi điện thoại, gửi fax hoặc thư điện tử cho người đã thực hiện việc đặt buồng.	- Thông báo rằng khách đã không đến. - Cho người đặt buồng có cơ hội giải thích. - Nếu là khách hoặc công ty khách hàng thường xuyên thì báo cho người giám sát. - Giải thích rằng khách không đến như đã đặt thì sẽ bị tính phí.	Có thể là sự nhầm lẫn. Đối với khách hàng “tốt”, không phải lúc nào cũng áp dụng tính phí không đến. Giải thích cho người đặt buồng biết các quy định sẽ được áp dụng.	
3. Đề xuất mức phí không đến.	Chuyển thông tin đến người sẽ tính phí không đến.	Đính kèm tất cả tài liệu vào danh sách khách không đến.	Theo cách này tất cả các thông tin sẽ thành một bộ.	

CÔNG VIỆC SỐ 4: ĐẶT BUỒNG

PHẦN VIỆC SỐ 4.7: Quy định của khách sạn về xử lý khách không đến (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chính sách về việc khách không đến.	Mỗi (chuỗi) khách sạn đều có quy định và chính sách cụ thể về việc khách không đến. Chính sách về khách không đến hướng dẫn cách xử lý đối với những khách đã đặt buồng nhưng không đến. Thông thường, các khách hàng thường xuyên hoặc trung thành được hưởng các ưu đãi hơn so với khách đặt buồng đến một lần.	• Chính sách về việc khách không đến luôn phải được tuân thủ chặt chẽ. • Luôn liên hệ với người giám sát nếu bạn cảm thấy không thể tuân thủ chính sách về việc khách không đến.	Đảm bảo rằng tất cả khách hàng đều được đối xử công bằng và tránh thảo luận với khách về chính sách của khách sạn. Chỉ có người giám sát mới có quyền không tuân theo chính sách về việc khách không đến trong trường hợp ngoại lệ. Để bảo vệ mối quan hệ tốt với các khách hàng trung thành.	

CÔNG VIỆC 5. LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG KHÁCH SẠN

GIỚI THIỆU:

Quy trình làm thủ tục nhận buồng khách sạn cho khách là một trong những công việc quan trọng nhất của một nhân viên Lễ tân. Đó là nơi đầu tiên khách tiếp xúc với khách sạn; bạn phải có trách nhiệm làm cho buổi gặp gỡ ban đầu này thành công. Việc làm thủ tục nhận buồng khách sạn thành công phải có không khí ấm áp và thân thiện, nhanh chóng và hiệu quả, quan tâm đúng mức đến từng nhu cầu và mong muốn của từng người khách. Nên nhớ rằng bạn chỉ có duy nhất một cơ hội để tạo ấn tượng ban đầu!

Kiến thức chung:

Kiến thức về sản phẩm

Chương 5 của Giáo trình Nghiệp vụ Lễ Tân.

Bạn phải sử dụng thành thạo PMS của khách sạn.

Phần việc số 5.1:	Làm thủ tục nhận buồng khách sạn cho khách
Phần việc số 5.2:	Các tên riêng phổ biến tại các quốc gia khác nhau (Kiến thức)
Phần việc số 5.3:	Các loại buồng trong khách sạn (Kiến thức)
Phần việc số 5.4:	Chương trình dành cho khách hàng trung thành (Kiến thức)
Phần việc số 5.5:	Sơ đồ khách sạn (Kiến thức)
Phần việc số 5.6:	Đảm bảo thanh toán - Tiền mặt
Phần việc số 5.7:	Các loại ngoại tệ và séc du lịch được khách sạn chấp nhận (Kiến thức)
Phần việc số 5.8:	Đảm bảo thanh toán - Thẻ tín dụng
Phần việc số 5.9:	Các loại thẻ tín dụng được khách sạn chấp nhận (Kiến thức)
Phần việc số 5.10:	Sử dụng máy quét thẻ tín dụng (Kiến thức)
Phần việc số 5.11:	Đảm bảo thanh toán - Phiếu thanh toán
Phần việc số 5.12:	Các loại phiếu thanh toán được khách sạn chấp nhận (Kiến thức)
Phần việc số 5.13:	Đảm bảo thanh toán - Ghi sổ nợ công ty
Phần việc số 5.14:	Đón khách VIP
Phần việc số 5.15:	Đón khách đoàn
Phần việc số 5.16:	Đón khách vắng lai

công việc 5. làm thủ tục nhận buồng khách sạn



CHÀO KHÁCH

1



HIỂN THỊ YÊU CẦU ĐẶT CHỖ
TRÊN MÁY TÍNH

2



XÁC ĐỊNH CÁC YÊU CẦU ĐẶT BIỆT

3



HOÀN THÀNH PHIẾU ĐĂNG KÝ

4

công việc 5. làm thủ tục nhận buồng khách sạn



PHÂN BUỒNG

5



ĐẢM BẢO THANH TOÁN

6



YÊU CẦU CẤP PHÉP THANH TOÁN

7



QUÁ TRÌNH XIN CẤP PHÉP THANH TOÁN

8

công việc 5. làm thủ tục nhận buồng khách sạn



CẤP THẺ CHÌA KHOÁ

9



HỆ THỐNG CHÌA KHOÁ KHÁC
NHAU GIỮA CÁC KHÁCH SẠN

10



CHÀO ĐÓN KHÁCH VẮNG LẠI

11



XÁC ĐỊNH THỜI GIAN LƯU TRÚ
KHÁCH VẮNG LẠI

12



XÁC ĐỊNH CÁC YÊU CẦU
VỀ BUỒNG - KHÁCH VẮNG LẠI

13

CÔNG VIỆC SỐ 5: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 5.1: Làm thủ tục nhận buồng khách sạn cho khách

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Chào khách.	Nhận biết khách và nói: <i>“Chào mừng Quý khách đã đến với khách sạn (TÊN KHÁCH SẠN), tôi có thể giúp gì được cho Quý khách?”</i> hoặc <i>“Chào mừng Quý khách đã đến với khách sạn (TÊN KHÁCH SẠN), Quý khách có muốn làm thủ tục nhận buồng khách sạn không?”</i> Nếu đó là khách đã từng ở khách sạn và bạn biết tên của họ: <i>“Xin chào ông (TÊN KHÁCH), chúc mừng ông đã trở lại (TÊN KHÁCH SẠN), rất vui được gặp lại ông.”</i>	- Nhìn khách. - Mỉm cười. - Chào khách. - Hãy gọi tên khách (nếu biết chính xác).	Để khách thấy rằng bạn chú ý đến họ. Làm cho khách cảm thấy được chào đón trong khách sạn của bạn. Làm cho khách thấy bạn đã nhận ra họ khi họ quay trở lại.	Bạn là ấn tượng đầu tiên về khách sạn trong tâm trí của khách. Tham khảo Chương 5, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.
2. Chào khách khi bạn đang bận.	Thông báo cho khách biết bằng cách nhìn khách và mỉm cười	- Nhìn khách. - Mỉm cười. - Khi bạn có thể tiếp khách, hãy cảm ơn khách về việc họ đã chờ.	Để cho khách biết là bạn đã thấy họ đang chờ. Vì phép lịch sự.	
3. Nhận hộ chiếu hoặc chứng minh thư của khách.	Yêu cầu khách đưa hộ chiếu hoặc chứng minh thư.	Nhận hộ chiếu hoặc chứng minh thư.	Bởi đây là yêu cầu chính thức. Giúp bạn tìm được yêu cầu đặt buồng và điền vào phiếu đăng ký.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
4. Tìm kiếm thông tin đặt buồng trong máy tính.	Nhìn vào hộ chiếu hoặc chứng minh thư của khách.	- Xác định tên khách. - Kiểm tra chi tiết về công ty. - Vào đúng đặt buồng của khách.	Đảm bảo rằng bạn đang làm thủ tục nhận buồng khách sạn cho đúng người.	
5. Kiểm tra tin nhắn.	Kiểm tra xem khách có tin nhắn nào không.	- Kiểm tra PMS. - Kiểm tra phiếu đăng ký.	Để đảm bảo những thông tin khẩn được chuyển đến khách ngay lập tức. Tờ tin nhắn được đính kèm với phiếu đăng ký.	
6. Không tìm thấy thông tin đặt buồng	Yêu cầu khách nhắc lại các chi tiết.	- Hỏi xem khách có giữ phiếu/số xác nhận đặt buồng không. - Kiểm tra theo tên gọi của khách. - Hỏi tên công ty. - Tìm theo ngày đến khác. - Nếu không tìm thấy thông tin đặt buồng trong khi vẫn còn buồng trống, hãy làm thủ tục nhận buồng khách sạn cho khách theo dạng khách vắng lại. - Nếu không còn buồng trống, hãy thông báo cho người giám sát/quản lý.	Để khẳng định không có sự nhầm lẫn.	Biết về những tên riêng phổ biến của khách đến từ các quốc gia khác nhau.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
7. Xác định các yêu cầu đặc biệt.	Hãy hỏi khách xem họ có yêu cầu gì đặc biệt không: “Chúng tôi đã dành buồng số XXXX cho ông, như thế có được không, thưa ông (TÊN KHÁCH), hoặc ông có yêu cầu đặc biệt gì khác không?”	- Xác nhận buồng đã đúng với đặt trước. - Đề nghị lựa chọn khác.	Để xác định lại buồng đặt trước đã đúng. Tạo cơ hội bán buồng giá cao hơn.	Kiến thức về sản phẩm-bán hàng giá cao.
8. Hoàn thành phiếu đăng ký.	Yêu cầu khách điền vào phiếu đăng ký vào khách sạn.	- Phiếu đăng ký nên được in trước. - Bổ sung những chi tiết trong hộ chiếu hay chứng minh thư còn chưa được điền vào phiếu. - Chỉ cho khách thấy những dòng nào phải được điền đầy đủ. - Hoàn thành đầy đủ và rõ ràng. - Chữ ký của khách. - Chữ ký tắt của bạn.	Khách chỉ phải điền các thông tin mà khách sạn chưa có. Thông tin do chính quyền địa phương yêu cầu hoặc dành cho mục đích tiếp thị. Rất cần thiết để tham khảo sau này, do vậy cần phải rõ ràng dễ đọc. Chữ ký của khách cũng cần phải có để so sánh với chữ ký trên các hoá đơn khác trong khách sạn. Để biết rằng ai là người đã làm thủ tục nhận buồng khách sạn cho khách.	Tham khảo Chương 5 Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
9. Phân buồng.	Nhập các yêu cầu đặc biệt của khách và để cho PMS phân buồng cho khách (nếu khách chưa có buồng).	- Kiểm tra tình trạng buồng: phải là buồng trống và sạch. - Kiểm tra buồng xem có phù hợp với các yêu cầu của khách không: - Loại giường. - Có/không hút thuốc. - Cảnh quan. - Tầng cao/thấp.	Đảm bảo khách có buồng sạch sẽ. Đảm bảo buồng phù hợp với mong đợi của khách.	Có khả năng mô tả các loại buồng. Hiểu rõ sự khác biệt giữa các đặc điểm và lợi ích của từng loại buồng, phần việc số 2.1.
10. Đảm bảo thanh toán.	Hãy hỏi: “Quý khách sẽ thanh toán theo phương thức nào, thưa ông (TÊN KHÁCH)?”	Có thể theo một trong các cách sau: - Đặt cọc tiền mặt. - Thẻ tín dụng. - Phiếu thanh toán. - Công ty thanh toán. Nhập phương thức thanh toán vào PMS.	Khách sạn chỉ thực sự bán được buồng khi buồng đó được đảm bảo thanh toán. Để ghi lại phương thức thanh toán.	Xem phần thanh toán có đảm bảo, phần việc số 5.6; 5.8; 5.11 và 5.13.
11. Cung cấp các thông tin bổ sung.	Cung cấp các dịch vụ bổ sung cho khách.	Các dịch vụ cần được cung cấp: - Gọi báo thức. - Báo buổi sáng. Các dịch vụ nên được cung cấp: - Địa điểm và thời gian ăn sáng. - Đặt chỗ nhà hàng. - Các dịch vụ của khách sạn như câu lạc bộ sức khỏe, trung tâm văn phòng,... - Các sự kiện đặc biệt của khách sạn/vùng.	Vì khách thường yêu cầu các dịch vụ này. Để xúc tiến bán các dịch vụ khác của khách sạn.	Hướng dẫn kiến thức về sản phẩm của khách sạn.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
12. Hỏi về các chương trình dành cho khách hàng trung thành hoặc khách bay thường xuyên.	Hỏi xem khách có tham gia vào các chương trình dành cho khách hàng trung thành hoặc khách bay thường xuyên không. Nếu có, hãy xin một bản sao của thẻ thành viên hoặc số thẻ để đăng ký cho khách.	- Giải thích cho khách thấy các quyền lợi được hưởng trong khách sạn. - Mời khách tham gia chương trình dành cho khách hàng trung thành.	Để khách thấy được các quyền lợi khi họ lưu trú trong khách sạn (tích lũy dặm hoặc điểm). Là thành viên của chương trình dành cho khách trung thành sẽ khuyến khích khách quay trở lại khách sạn/ khách sạn trong cùng tập đoàn nhiều hơn.	Biết về các chương trình dành cho khách trung thành và các hãng hàng không mà khách sạn tham gia. Làm quen với nhận dạng một số loại thẻ và lợi ích của chúng.
13. Hoàn thành thủ tục nhận buồng khách sạn.	Cấp thẻ chìa khoá (hoặc thẻ xác nhận phòng). Chỉ số buồng cho khách. Hãy nói: “Tôi hy vọng rằng Quý ông sẽ thấy thoải mái khi ở tại khách sạn của chúng tôi, thưa ông (TÊN KHÁCH)”.	- Giải thích cách dùng chìa khoá. - Chỉ số buồng trên chìa khoá. - Chỉ đường đi đến buồng cho khách. - Hỏi xem khách có cần hỗ trợ chuyển hành lý không. - Chúc khách có một kỳ nghỉ vui vẻ. - Gọi khách bằng tên riêng.	Vì các hệ thống chìa khoá rất khác nhau. Vì lý do an ninh, nhân viên không được làm lộ số buồng của khách nếu không được phép. Để khách dễ dàng tìm được buồng của họ. Trong trường hợp khách có hành lý nặng, khách có thể cần trợ giúp. Để tạo cho khách cảm thấy thân thiện hơn.	Tham khảo chương 5, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân. Nắm rõ sơ đồ khách sạn và có thể hướng dẫn khách. Trong một số khách sạn, khách luôn được tháp tùng đến tận buồng.

CÔNG VIỆC SỐ 5: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 5.2: Các tên riêng phổ biến tại các quốc gia khác nhau (Kiến thức)

Soạn ra một danh mục các quốc tịch của khách trong khách sạn và học làm quen với cách đọc của các tên riêng phổ biến nhất.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các tên riêng phổ biến - tiếng Anh	Những tên riêng phổ biến nhất ở nước Anh như sau: Smith Jones Williams Brown Taylor Davies Evans Thomas Johnson	- Biết cách đánh máy, đánh vần và phát âm 10 tên riêng phổ biến nhất trong tiếng Anh. - Chắc chắn rằng bạn lấy được tên riêng của khách khi làm thủ tục đặt buồng cho những khách có tên họ phổ biến.	Để tránh gặp phải lỗi chính tả khi làm thủ tục đặt buồng và đó là phép lịch sự khi phát âm tên khách chính xác.	Khi bạn đã thông thạo nhóm 10 tên phổ biến nhất, hãy làm quen với nhóm 50 tên phổ biến tiếp theo.
2. Các tên riêng phổ biến - tiếng Pháp	Những tên riêng phổ biến nhất trong tiếng Pháp như sau: Martin Bernard Dubois Thomas Robert Richard Petit Durand Leroy Moreau	- Biết cách đánh máy, đánh vần và phát âm các tên riêng phổ biến nhất trong tiếng Pháp. - Chắc chắn rằng bạn lấy được tên riêng của khách khi làm thủ tục đặt buồng cho những khách có tên họ phổ biến.	Để tránh gặp phải lỗi chính tả khi làm thủ tục đặt buồng và đó là phép lịch sự khi phát âm tên khách chính xác.	Khi bạn đã thông thạo nhóm 10 tên phổ biến nhất, hãy làm quen với nhóm 50 tên phổ biến tiếp theo.

CÔNG VIỆC SỐ 5: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 5.3: Các loại buồng trong khách sạn (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các loại buồng và loại giường khác nhau trong khách sạn.	Buồng cho thuê. Mỗi buồng đều có một loại giường.	- Nhân viên đặt buồng và nhân viên lễ tân phải luôn biết điều này. - Được lưu trữ trong hệ thống máy tính trước khi phân buồng. - Thông tin về loại giường trong buồng phải giống như đã ghi trong máy tính.	Để cung cấp theo các nhu cầu của khách khi đi du lịch. Tránh sự phàn nàn của khách và các thay đổi buồng.	
2. Các loại buồng.	Hầu hết các buồng đều có thể cho 2 người lưu trú, trừ khi được chỉ rõ là chỉ dành cho 1 người. Một buồng thường dành cho một hoặc hai người.	Biết về các loại buồng và số lượng các loại buồng có trong khách sạn.	Để tư vấn cho khách và bán các buồng.	
3. Các loại buồng. Đơn Đôi Đôi 2 giường đơn Ba	Có 5 loại buồng phổ biến nhất là: Buồng cho 1 người ở Buồng cho 2 người ở Buồng cho 2 người ở Buồng cho 3 người ở	- Thường có 1 hoặc 2 giường đơn. - Có 1 giường to. - Có 2 giường đơn. - Thường có 2 hoặc 3 giường.	Sự lựa chọn của khách.	Các khách sạn/ chuỗi khách sạn còn có các loại buồng đặc biệt như buồng sang trọng dành cho thương gia, buồng dành cho các quý bà đi du lịch một mình.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Bốn	Buồng cho 4 người ở	Thường có từ 2 giường trở lên.		
Căn hộ (Suite)	Một phòng khách nối với một hoặc nhiều buồng ngủ.	Có các buồng ngủ riêng biệt với phòng khách và/hoặc nhà bếp.		
Buồng thông nhau	Hai buồng có cửa thông với nhau ở giữa.	Khách có thể đi lại giữa hai buồng không phải qua hành lang.	Ví dụ như dành cho bố mẹ và các con.	
4. Các loại giường.	Có 5 loại giường phổ biến. Kích thước (dài X rộng):	Dài 200 cm Dành cho 1 hoặc 2 khách.		Tham khảo Chương 5, Giáo trình Nghiệp vụ Buồng. ²
Giường Hoàng đế	200 cm x 200 cm	Loại giường lớn nhất trong khách sạn.	Một số khách sạn còn có giường dài 220 cm.	
Giường Nữ hoàng	200 cm x 140 cm hoặc 200 cm x 150 cm.	Theo tiêu chuẩn, buồng có thể có 1 đến 2 giường Nữ hoàng.	Tiêu chuẩn của hầu hết các khách sạn: 2 giường nữ hoàng trong 1 buồng.	
Giường đơn (Trong phòng đặt 2 giường)	200 cm x 100 cm	Trong 1 buồng thường có 2 giường loại này cho 1 hoặc 2 khách. Được kê liền nhau hoặc riêng rẽ.	Dùng cho các khách không phải là cặp vợ chồng hoặc khách đoàn (bạn bè, mẹ và con gái).	

². Nghiệp vụ Buồng Một cách tiếp cận thực tế, VTCB, lần xuất bản thứ 2 (2004). ISBN 2-919894-37-4

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
Giường có bánh xe (Giường phụ)	200 cm x 100 cm	Giường gấp hoặc giường phụ có bánh xe, chỉ dùng cho 1 người.	Dùng trong trường hợp ghép khách thứ ba vào buồng. Thường chỉ phải trả một khoản nhỏ phí bổ sung vào giá buồng.	
Giường ghế	200 cm x 140 cm	Giường gấp và là một phần của bộ sô-pha, dùng khi có thêm khách.	Phải được thiết kế để tạo thành giường khi mở ra.	
Cũi trẻ em	Tối thiểu 90 cm x 80 cm	Dành cho trẻ em dưới 2 tuổi.		

CÔNG VIỆC SỐ 5: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 5.4: Chương trình dành cho khách hàng trung thành (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các chương trình khách hàng trung thành.	Nhiều chuỗi khách sạn đã thực hiện các chương trình để nâng cao số lượng khách trung thành đến với chuỗi khách sạn của họ (bằng cách khuyến khích khách luôn đặt buồng tại các khách sạn trong cùng một chuỗi). Các chương trình khách hàng trung thành này cung cấp nhiều lợi ích cho khách dựa vào tần suất sử dụng phòng.	• Biết mọi chi tiết về chương trình khách hàng trung thành của khách sạn. • Đảm bảo bạn đã xác định rõ khách có là thành viên hay không mỗi khi làm thủ tục nhận buồng khách sạn. • Mời khách trở thành thành viên nếu họ chưa tham gia vào chương trình.	Bạn biết chính xác khách được hưởng những lợi ích gì. Đảm bảo rằng khách sẽ được nhận điểm thưởng. Khuyến khích khách trở thành khách hàng trung thành của khách sạn.	Mỗi chương trình dành cho khách hàng trung thành đều có tên riêng, ví dụ: Chương trình cho khách được ưu tiên.
2. Các chương trình cho khách hàng trung thành của hãng hàng không.	Các hãng hàng không có các chương trình dành cho khách trung thành cũng giống như chương trình của các khách sạn. Nhiều chương trình của các hãng hàng không được liên kết với các (chuỗi) khách sạn. Bằng việc lưu trú trong các khách sạn liên kết đó, những khách này cũng được cộng điểm hoặc khoảng cách bay vào chương trình khách hàng trung thành của hãng không.	• Biết được chương trình khách thường xuyên bay của hãng hàng không mà khách sạn kết hợp. • Biết được lợi ích mà chương trình này mang lại cho khách sạn.	Bạn biết chính xác khách được hưởng những lợi ích gì.	Các chương trình khách hàng trung thành của hãng không còn được gọi là Chương trình Khách bay thường xuyên.

CÔNG VIỆC SỐ 5: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 5.5: Sơ đồ khách sạn (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Sơ đồ của khách sạn.	Khách sạn là một toà nhà tổng hợp với nhiều chức năng khác nhau. Khách ở khách sạn và khách đến thăm đều ở trong toà nhà này vì nhiều lý do. Nhiệm vụ của nhân viên lễ tân là giải thích một cách ngắn gọn và rõ ràng về cách đi đến tất cả các khu vực dành cho khách trong khách sạn.	• Biết chính xác vị trí của các buồng khách. • Biết chính xác vị trí của các phòng hội thảo và phòng tiệc. • Biết chính xác các khu vực cung cấp dịch vụ ăn uống. • Biết chính xác vị trí của các dịch vụ bổ sung dành cho khách. • Có khả năng chỉ dẫn một cách đơn giản cách đi đến các nơi cần thiết. • Biết vị trí các lối thoát hiểm trong khách sạn.	Bạn có thể chỉ dẫn cho khách và khách đến thăm cách đi lại giữa các khu vực trong khách sạn một cách rõ ràng.	Tham khảo sơ đồ của khách sạn.

CÔNG VIỆC SỐ 5: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 5.6: Đảm bảo thanh toán - Tiền mặt

Ghi chú: Các khách sạn nói chung đều có các hướng dẫn nghiêm ngặt về việc đảm bảo thanh toán; hướng dẫn này phải luôn được tuân thủ nghiêm túc.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Tính toán số tiền đặt cọc tối thiểu.	Tính toán số tiền yêu cầu đặt cọc.	- Số đêm lưu trú x giá thuê buồng. - Cộng thêm 1 khoản XX cho các chi phí phụ trội.	Chắc chắn rằng khách sạn đã có đủ số tiền đảm bảo việc thanh toán.	Hiểu quy định của khách sạn về tính toán tiền đặt cọc.
2. Giải thích số tiền đó cho khách.	Cho khách xem cách tính toán.	- Giải thích lý do cần có tiền đặt cọc. - Giải thích cách bạn đã tính toán.	Để khách hiểu rằng việc đặt cọc không chỉ để trả tiền thuê buồng mà còn cho phép khách chỉ cần ký hoá đơn khi sử dụng các dịch vụ khác của khách sạn.	Có kiến thức về báo cáo dư nợ cao, phần việc số 7.5.
3. Xác định loại tiền tệ.	Hỏi khách xem họ muốn thanh toán bằng loại tiền nào.	- Chỉ chấp nhận các loại tiền theo quy định của khách sạn. - Tuân theo quy trình về chuyển đổi ngoại tệ trước khi tiếp tục làm thủ tục nhập tiền đặt cọc vào máy.	Tạo cho khách cơ hội thanh toán tiền bằng loại tiền mà họ muốn.	Biết các loại tiền nào được khách sạn chấp nhận. Kiến thức về quy trình đổi ngoại tệ, phần việc số 8.3.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
4. Nhận khoản thanh toán.	Yêu cầu khách đặt cọc.	- Đếm lại tiền trước mặt khách. - Đếm chậm rãi.	Chắc chắn rằng bạn đã đếm đủ số tiền trước khi nhận chúng. Để khách thấy rõ ràng việc bạn đang làm.	
5. Nhập thông tin về tiền đặt cọc.	Nhập thông tin về số tiền đặt cọc vào tài khoản của khách, theo các chỉ dẫn về thu ngân.	- Chuyển đúng số tiền vào tài khoản. - In giấy biên nhận. - Chuyển một bản sao cho khách. - Giải thích về giấy biên nhận, chỉ rõ số tiền.	Để cho cả khách và bộ phận thu ngân chấp nhận về số tiền. Để khách có chứng từ đã đặt tiền cọc.	
6. Tiếp tục quy trình làm thủ tục nhận buồng khách sạn.				Phần việc số 5.1

CÔNG VIỆC SỐ 5: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 5.7: Các ngoại tệ và séc du lịch được khách sạn chấp nhận (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các ngoại tệ.	Hầu hết các khách sạn đều chấp nhận có giới hạn một số loại ngoại tệ phổ biến (như đô la Mỹ), để thanh toán hoặc cung cấp dịch vụ đổi ngoại tệ sang tiền đồng.	• Biết được khách sạn chấp nhận loại ngoại tệ nào. • Biết nơi khách có thể đổi loại tiền mà khách sạn không chấp nhận.	Để biết bạn có thể chấp nhận loại ngoại tệ đó hay không. Như một dịch vụ cung cấp cho khách.	
2. Séc du lịch (TCs).	Hầu hết các khách sạn đều chấp nhận séc du lịch. Đây là một phương tiện truyền thống để mang tiền ra nước ngoài. Việc thanh toán được ngân hàng cấp séc bảo đảm, nếu tuân thủ theo đúng các quy trình thanh toán. Séc du lịch được cấp theo các loại tiền tệ quốc tế như đô la Mỹ, bảng Anh, yên Nhật, v.v...	• Biết được khách sạn chấp nhận thanh toán loại séc du lịch nào. • Biết được chính sách của khách sạn về phí dịch vụ và thông báo cho khách. • Khách phải ký vào séc du lịch trước mặt nhân viên Lễ tân. • Chữ ký mới này phải giống với chữ ký đã có sẵn trên séc. • Chỉ cung cấp dịch vụ này cho khách đã có tên đăng ký nghỉ tại khách sạn. • Cần kiểm tra số hộ chiếu của khách. • Cần so với chữ ký trên hộ chiếu	Để biết bạn có thể chấp nhận séc du lịch đó hay không.	Biết quy định của khách sạn về séc giả.

CÔNG VIỆC SỐ 5: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 5.8: Đảm bảo thanh toán thẻ tín dụng

Ghi chú: Các khách sạn nói chung đều có các quy định nghiêm ngặt về việc bảo đảm thanh toán. Các quy định này phải được tuân thủ nghiêm túc. Các quy trình liên quan đến thẻ tín dụng có khác nhau giữa các khách sạn.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Xác định loại thẻ tín dụng.	Hãy hỏi: “Ông muốn thanh toán bằng loại thẻ tín dụng nào, thưa ông (TÊN KHÁCH)?”	- Xác định loại thẻ tín dụng. - Hãy gọi tên khách.	Đảm bảo rằng khách sạn chấp nhận thanh toán thẻ tín dụng. Vì phép lịch sự.	Làm quen với tất cả các loại thẻ tín dụng mà khách sạn chấp nhận.
2. Xin cấp phép thanh toán.	Yêu cầu khách đưa thẻ tín dụng và quét qua máy quét thẻ hoặc in số thẻ (bằng máy cà thẻ).	- Kiểm tra tên trên thẻ xem có đúng với tên của khách không. - Kiểm tra chữ ký trùng với chữ ký trên phiếu đăng ký không. - Kiểm tra ngày hết hạn sử dụng thẻ. - Yêu cầu cấp phép thanh toán. - Giải thích lý do bạn yêu cầu cấp phép thanh toán số tiền XX. - Đính phiếu giao dịch thẻ vào phiếu đăng ký.	Khách chỉ có thể sử dụng thẻ tín dụng của chính họ. Chắc chắn rằng thẻ được sử dụng đúng. Đảm bảo rằng thẻ vẫn còn giá trị. Đảm bảo rằng số tiền trong thẻ đủ để thanh toán. Để khách hiểu rằng tiền đặt cọc không chỉ để thanh toán tiền thuê buồng mà còn để cho khách thanh toán các dịch vụ khách sạn mà khách sử dụng. Để tránh bị mất.	Biết cách vận hành máy quét thẻ tín dụng hoặc máy nhận ủy quyền thẻ tín dụng. Cẩn thận với thẻ giả.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
3. Quá trình xin cấp phép thanh toán.	Nhập các chi tiết vào PMS.	- Số thẻ tín dụng. - Ngày hết hạn. - Mã số cấp phép thanh toán. - Số tiền được cấp phép	Để bạn có thông tin này trong hồ sơ. Để báo cáo dư nợ cao được chính xác.	
4. Tiếp tục quy trình làm thủ tục nhận buồng khách sạn.				Phần việc số 5.1

CÔNG VIỆC SỐ 5: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 5.9: Các loại thẻ tín dụng được khách sạn chấp nhận (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Loại thẻ tín dụng.	Hầu hết các khách sạn chấp nhận các loại thẻ khi thanh toán. Các loại thẻ được chấp nhận phổ biến nhất trên toàn cầu là:	• Biết được khách sạn của bạn chấp nhận loại thẻ nào. • Làm quen với nhận dạng bên ngoài của các loại thẻ thông dụng nhất.	Để biết bạn có thể chấp nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng không.	
American Express	Số thẻ bắt đầu bằng số 34 hoặc 37, đầy đủ gồm 15 chữ số.			
Visa Card	Số thẻ bắt đầu bằng số 4, đầy đủ gồm 16 chữ số.			
MasterCard	Số thẻ bắt đầu bằng số 51 hoặc 55, đầy đủ gồm 16 chữ số.			
Diners Club	Số thẻ bắt đầu bằng số 36, đầy đủ gồm 15 chữ số.			
JCB	Số thẻ bắt đầu bằng số 5, đầy đủ gồm 16 chữ số.			

CÔNG VIỆC SỐ 5: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 5.10: Sử dụng máy quét thẻ tín dụng (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Máy quét thẻ tín dụng.	Có nhiều loại máy quét thẻ tín dụng khác nhau, có loại hoàn toàn tự động và kết nối với PMS hoặc máy cà thẻ bằng tay.	Biết cách sử dụng máy quét thẻ tín dụng trong khách sạn của bạn.	Để bạn có thể thực hiện việc thanh toán bằng thẻ tín dụng một cách chuyên nghiệp và hiệu quả.	

CÔNG VIỆC SỐ 5: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 5.11: Đảm bảo thanh toán - Phiếu thanh toán

Ghi chú: Các khách sạn nói chung đều có các quy định nghiêm ngặt về việc bảo đảm thanh toán. Các quy định này phải được tuân thủ nghiêm túc.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Xác định loại phiếu thanh toán (Voucher).	Hãy hỏi khách: “Tôi có thể xin phiếu thanh toán của ông được không, thưa ông (TÊN KHÁCH)?”	- Nhận phiếu thanh toán. - Hãy gọi tên khách.	Chắc chắn rằng khách sạn chấp nhận thanh toán bằng phiếu. Phép lịch sự.	Hãy làm quen với các loại phiếu thanh toán mà khách sạn của bạn chấp nhận.
2. Xem lại phiếu thanh toán.	Kiểm tra lại tất cả các chi tiết trên phiếu thanh toán.	- Tên ghi trên phiếu thanh toán phải đúng với tên khách. - Ngày đến, ngày đi, hướng dẫn lập hoá đơn và loại buồng phải phù hợp với các chi tiết đặt buồng trước. - Kiểm tra hạn sử dụng. - Kiểm tra xem có phải là phiếu giả không.	Đảm bảo rằng phiếu thanh toán đúng với khách. Đảm bảo rằng công ty cấp phiếu thanh toán sẽ trả các chi phí. Chỉ có phiếu thanh toán có giá trị mới được công ty cấp chấp nhận.	Biết về phiếu thanh toán giả.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
3. Thanh toán bằng phiếu.	Thực hiện theo các chi tiết trên phiếu thanh toán.	- Đính phiếu thanh toán vào phiếu đăng ký. - Nhập số phiếu vào PMS. - Kiểm tra xem hóa đơn lập trong PMS đã chính xác chưa.	Để không bị mất phiếu thanh toán. Để bạn có thông tin này trong hồ sơ. Để báo cáo số dư nợ cao được chính xác.	Có kiến thức về báo cáo dư nợ cao.
4. Xác định thanh toán các khoản phụ trội khác.	Hãy hỏi khách xem họ thanh toán các khoản phụ trội của họ theo phương thức nào.	- Chỉ hỏi khi phiếu thanh toán không đủ để thanh toán cho toàn bộ hóa đơn. - Thu nhận thông tin về phương thức thanh toán cho các khoản phụ trội. - Theo tiêu chuẩn của từng phương thức thanh toán. - Kiểm tra xem hóa đơn lập trong PMS đã chính xác chưa.	Để đảm bảo thanh toán toàn bộ hoá đơn của khách.	
5. Tiếp tục quy trình làm thủ tục nhận buồng khách sạn.				Phần việc số 5.1.

CÔNG VIỆC SỐ 5: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 5.12: Các loại phiếu thanh toán được khách sạn chấp nhận (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Các loại phiếu thanh toán.	Phiếu thanh toán là giấy biên nhận mà bên thứ ba (thường là một đại lý du lịch hoặc hàng không) xác nhận họ đã nhận tiền thanh toán của khách. Khi chấp nhận phiếu thanh toán này, khách sạn đã chấp nhận gửi hoá đơn cho bên thứ ba để được thanh toán lại.	• Biết rõ khách sạn chấp nhận loại phiếu thanh toán nào. • Hãy cẩn thận vì phiếu thanh toán có giá trị như tiền. • Thanh toán bằng phiếu được khẳng định từ khi đặt buồng. Thông tin về việc thanh toán này phải được nhập vào PMS.	Để biết bạn có nên chấp nhận phiếu thanh toán hay không.	

CÔNG VIỆC SỐ 5: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 5.13: Đảm bảo thanh toán - Ghi sổ nợ công ty

Ghi chú: Nhìn chung, các khách sạn đều có quy định nghiêm ngặt về việc bảo đảm thanh toán. Các quy định này phải được tuân thủ nghiêm túc.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Xác định việc thanh toán bằng phương thức ghi sổ nợ công ty.	Hãy nói với khách: “Tôi nhận được thông báo rằng hoá đơn của ông (các chi tiết hoá đơn) có thể được gửi đến công ty của ông, đúng vậy không, thưa ông TÊN KHÁCH?”	- Xác nhận với khách phần chi phí sẽ chuyển về công ty thanh toán. - Gọi tên khách. - Khẳng định với khách rằng họ có trách nhiệm thanh toán các khoản phụ trội. - Chắc chắn rằng phiếu xác nhận sẽ thanh toán phải được đính vào phiếu đặt buồng. - Đối với các đại lý du lịch thanh toán ghi sổ, không bao giờ được tiết lộ giá buồng với khách.	Tạo cho khách cơ hội từ chối. Xác định đúng các chi tiết trên hoá đơn cùng với khách. Vì phép lịch sự. Để khách biết rõ những khoản họ phải tự thanh toán. Để không bị thất lạc. Bởi giá mà khách phải trả khác với giá mà khách sạn nhận được.	Có kiến thức về báo cáo dư nợ cao.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Xác định việc thanh toán các khoản phụ trội.	Hãy hỏi khách xem họ sẽ thanh toán các khoản phụ trội theo phương thức nào.	• Thu nhận thông tin về phương thức thanh toán cho các khoản phụ trội. • Tiêu chuẩn khác nhau tùy thuộc vào loại hình thanh toán. • Kiểm tra xem hóa đơn lập trong PMS đã chính xác chưa.	Đảm bảo thanh toán toàn bộ hoá đơn của khách.	
3. Tiếp tục quy trình làm thủ tục nhận buồng khách sạn.				Phần việc số 5.1.

CÔNG VIỆC SỐ 5: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 5.14: Đón khách VIP

*Ghi chú: VIP là từ viết tắt của **Very Important Person** (nhân vật rất quan trọng). Hầu hết các khách sạn đều có chính sách đặc biệt cho khách VIP. Thông thường, những khách là nguồn khách quan trọng của khách sạn, hoặc của công ty của khách sạn hoặc là mối quan hệ ngoại giao của khách sạn được xem là khách VIP. Mức độ quan trọng của khách VIP thường được gọi theo số. Mỗi mức độ khách VIP được ứng với mức độ đối xử đặc biệt của khách sạn. Các khách VIP có thể là: các nhạc sĩ như nhóm nhạc pop, các chính trị gia, giám đốc các công ty lớn, các nhà tổ chức hội nghị, cô dâu chú rể của một đám cưới, khách hàng lâu năm v.v...*

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Biết về các khách VIP.	Kiểm tra báo cáo về khách VIP.	• Biết được mọi khách VIP sắp đến, khách VIP đang ở trong khách sạn và khách VIP sắp đi, trước khi vào ca làm việc của bạn. • Đọc các ghi chú đặc biệt một cách cẩn thận. • Nhắc đến thông tin này trong khi bàn giao ca.	Đảm bảo rằng bạn sẽ nhận biết được tất cả các khách VIP.	Tham khảo Chương 5, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.
2. Bố trí buồng.	Lựa chọn buồng phù hợp với yêu cầu của khách. Có thể làm việc này từ trước.	• Buồng phải trống và sạch. • Người quản lý phải kiểm tra buồng. • Kiểm tra việc sắp đặt các đồ dùng. • Chú ý đến sở thích của khách. • Khách thường được nâng cấp buồng (phụ thuộc vào khả năng đáp ứng của khách sạn).	Để khách không phải chờ đợi khi làm thủ tục nhận buồng khách sạn. Để trên cả sự mong đợi của khách.	Có kiến thức về các loại buồng và các đặc điểm của chúng.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
3. Thông báo cho các bộ phận.	Chuyển các báo cáo về khách VIP tới các bộ phận có liên quan.	Theo quy trình của khách sạn. ít nhất là cho: - Bộ phận Buồng. - Bộ phận phục vụ ăn uống tại buồng.	Bộ phận Buồng sẽ kiểm tra buồng đó cẩn thận hơn. Bộ phận phục vụ ăn uống tại buồng sẽ chuẩn bị sắp xếp dịch vụ đặc biệt cho khách VIP.	
4. Chuẩn bị các thủ tục nhận buồng khách sạn.	In trước phiếu đăng ký và chuẩn bị chìa khoá.	- Phiếu đăng ký được điền trước các thông tin mà khách sạn có về khách. - Thẻ chìa khoá được chuẩn bị trước. - Chìa khoá phải được kiểm tra. - Thư chào khách (theo chính sách của khách sạn).	Quá trình làm thủ tục nhận buồng khách sạn càng nhanh càng tốt. Để khách chỉ việc ký vào phiếu đăng ký. Chìa khoá điện tử đôi khi bị loạn chức năng, điều này không chấp chận được đối với khách VIP.	
5. Thông báo cho người quản lý.	Thông báo cho đúng người (Tổng Giám đốc, Giám đốc quan hệ khách hàng và Giám đốc trực) khi khách VIP đến.	- Tuân theo chính sách dành cho khách VIP của khách sạn. - Tiến hành làm thủ tục cho khách vào PMS.	Khách VIP phải luôn được người trong ban lãnh đạo tháp tùng đến tận buồng. Để việc làm thủ tục được hoàn tất trước khi khách vào buồng (và đã mở đường điện thoại).	

CÔNG VIỆC SỐ 5: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 5.15: Đón khách đoàn

Ghi chú: Việc đón các đoàn khách lớn nói chung thường do Giám sát viên bộ phận Lễ tân thực hiện. Bạn phải làm quen với các quy trình chung vì bạn có thể được yêu cầu hỗ trợ cho người giám sát trong việc làm thủ tục nhận buồng khách sạn. Nhóm khách thế nào được xem là khách đoàn tùy thuộc vào từng khách sạn, nhưng nhìn chung các nhóm khách sử dụng từ 10 buồng trở lên thì được xem là khách đoàn.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Biết chi tiết về đoàn khách.	Hãy đọc kỹ các chỉ dẫn về đoàn khách trên phiếu thông tin về đoàn và kiểm tra các chi tiết trong PMS.	Tối thiểu bạn phải có các thông tin sau: • Danh sách xếp buồng. • Giờ đến. • Các khách VIP. • Loại buồng đã đặt. • Các yêu cầu đặc biệt. • Khách đến cùng nhau hay đi lẻ. • Tên trưởng đoàn. Hỏi cho rõ hơn trong trường hợp bạn chưa hiểu rõ.	Để có thể chuẩn bị làm thủ tục cho khách đoàn và để đảm bảo rằng quá trình đó diễn ra thuận lợi.	Hiểu rõ quy trình làm thủ tục nhận buồng khách sạn cho khách đoàn.
2. Bố trí buồng.	Bố trí buồng cho đoàn và thông báo cho Bộ phận buồng.	• Buồng được bố trí theo thông tin đặt buồng đã có. • Buồng nên gần nhau (cùng tầng). • Nếu buộc phải xếp những loại buồng khác nhau, hãy cố gắng xếp càng nhiều buồng giống nhau càng tốt.	Việc này tạo thuận lợi cho khách và đẩy nhanh việc chuyển hành lý. Để tất cả khách cảm thấy được đối xử như nhau, tránh việc chia lẻ các thành viên trong đoàn.	Biết tất cả các loại buồng và vị trí của chúng trong khách sạn.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
		- Thông báo cho bộ phận Buồng danh sách xếp buồng. - Nếu đoàn đến sớm, hãy cố gắng để dành buồng trống. - Thông báo cho nhân viên hành lý.	Để bộ phận Buồng có thể chắc chắn rằng tất cả các buồng đều trống và sạch vào thời điểm đoàn khách đến. Để họ có thể chuẩn bị việc mang hành lý (chuẩn bị nhãn để dán vào hành lý).	
3. Chuẩn bị làm thủ tục nhận buồng khách sạn.	In các phiếu đăng ký và chuẩn bị chìa khoá.	- Chuẩn bị khu vực riêng để làm thủ tục (ví dụ tại quầy riêng biệt). - In tất cả các phiếu đăng ký và xếp theo thứ tự bảng chữ cái. - Chuẩn bị chìa khóa và thẻ chìa khóa, phiếu ăn sáng. - Bổ sung bảng thông tin về khách sạn. - Thông báo cho các bộ phận liên quan.	Để tránh việc đoàn lớn làm thủ tục tại quầy chính. Để đẩy nhanh quá trình làm thủ tục. Để khách hiểu rõ các điểm quan trọng nhất liên quan đến khách sạn (và thành phố, quốc gia).	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
4. Làm thủ tục.	Tuân thủ theo hướng dẫn từ người giám sát.	Những vấn đề dưới đây phải được kiểm tra trước khi làm thủ tục: • Thông tin liên hệ của đoàn. • Trưởng đoàn và/ hoặc hướng dẫn viên. • Tất cả các khách đều hài lòng với loại buồng được bố trí? • Hướng dẫn lập hoá đơn có đúng không? • Có yêu cầu gọi báo thức không? • Yêu cầu về mang hành lý. • Giờ ăn tối và ăn sáng. • Giờ khởi hành. • Các yêu cầu đặc biệt. Việc làm thủ tục cần phải kết thúc nhanh.	Đảm bảo rằng đoàn khách có một kỳ nghỉ thoải mái trong khách sạn của bạn. Chỉ khi đoàn đã làm xong thủ tục vào PMS, khách mới có thể sử dụng các phương tiện của khách sạn (như sử dụng điện thoại hay tính các chi phí vào tiền buồng).	

CÔNG VIỆC SỐ 5: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG KHÁCH SẠN

PHẦN VIỆC SỐ 5.16: Đón khách vắng lại

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Chào đón khách.	Nhận biết khách và nói: <i>“Rất hân hạnh đón Quý khách, tôi có thể giúp gì cho Quý khách?”</i> , hoặc <i>“Chào mừng Quý khách đã đến TÊN KHÁCH SẠN. Quý khách có muốn làm thủ tục nhận buồng khách sạn không ạ?”</i>	- Nhìn khách. - Mỉm cười. - Chào khách.	Để khách biết là bạn chú ý đến họ. Làm cho khách có cảm giác được chào đón trong khách sạn của bạn.	Bạn là ấn tượng đầu tiên của khách sạn trong suy nghĩ của khách!
2. Chào khách khi bạn đang bận.	Ra hiệu cho khách biết qua ánh mắt và nụ cười.	- Nhìn khách. - Mỉm cười. - Khi bạn có thể tiếp khách, hãy cảm ơn họ vì đã chờ đợi.	Để cho khách thấy là bạn đã biết khách vào. Vì phép lịch sự.	
3. Xác định thời gian lưu trú.	Hỏi khách những câu hỏi cần thiết.	- Xác định ngày đi. - Xác định số lượng buồng cần thiết. - Xác định số lượng khách. - Nhập dữ liệu vào PMS.	Để bạn có thể tìm buồng trống cho những ngày chính xác. Để bắt đầu việc đặt buồng/ đăng ký cho khách vắng lại.	Kiến thức về các kỹ năng đặt buồng.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
4. Xác định tên khách.	Hãy nói với khách: “Quý khách đã từng ở khách sạn này chưa ạ?” hoặc: “Tôi có thể biết tên Quý khách được không ạ?”	- Xác định tên khách. - Kiểm tra xem có phải là khách quen không.	Để bạn có thể dùng tên khách trong phần còn lại của cuộc nói chuyện. Nếu khách đã từng ở khách sạn trước đó, bạn có thể chào đón họ trở lại và có thể xác định được loại buồng và chi tiết giá của lần trước.	
5. Nhắc lại các yêu cầu.	Hãy nói với khách: “Thưa ông TÊN KHÁCH, ông muốn ở tại khách sạn này đến ngày XX với XX buồng, có đúng không ạ?”	- Nhắc lại tên khách. - Nhắc lại số lượng buồng. - Nhắc lại ngày đến và ngày đi.	Để làm cho cuộc nói chuyện thân mật hơn. Để khẳng định rằng bạn đã hiểu đúng các yêu cầu của khách.	
6. Xác định các yêu cầu về buồng và khẳng định có buồng trống.	Hãy nói với khách: “Chúng tôi có buồng dành cho Quý khách, Quý khách muốn thuê loại buồng nào?”	- Khẳng định có buồng trống. - Đề cập các loại buồng khác nhau.	Để xác định xem khách muốn thuê loại buồng nào. Tạo cơ hội để bán các loại buồng có giá cao hơn.	Hãy làm quen với các kỹ năng bán hàng, kiến thức về sản phẩm. Tham khảo chương 9, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân. Biết tất cả các loại buồng và đặc điểm của chúng, phần việc số 2.1

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
7. Không có buồng trống.	Hãy nói với khách: <i>“Rất tiếc, thưa ông TÊN KHÁCH, chúng tôi không còn buồng nào trống cho ngày hôm đó, nhưng tôi có thể giới thiệu ông tới khách sạn XXX...”</i>	- Gọi tên khách. - Kiểm tra cùng giám sát viên trước khi từ chối khách. - Đề nghị lựa chọn khách sạn khác.	Làm cho cuộc nói chuyện thân mật hơn. Giám sát viên được quyền nhận đặt buồng vượt quá số lượng cho phép. Cố giúp khách tìm nơi lưu trú khác (có thể lần sau họ đến lại, họ sẽ gọi khách sạn của bạn trước).	Xem phần kiến thức về sản phẩm, đề nghị khách sạn khác.
8. Hỏi trước khi làm thủ tục.	Hãy nói: <i>“Quý khách có muốn làm thủ tục nhận buồng khách sạn bây giờ không?”</i>	Đề nghị được làm thủ tục cho khách.	“Kết thúc” cuộc bán hàng. Để khẳng định khách đồng ý với loại buồng và giá thuê buồng đã đưa ra.	
9. Hoàn thành việc làm thủ tục nhận buồng khách	Tiếp tục làm thủ tục nhận buồng khách sạn cho khách.			Phần việc số 5.1

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
10. Hoàn thiện các thủ tục giấy tờ.	Đánh dấu vào phiếu đăng ký khách sạn là khách vắng lai.	- Viết chữ KHÁCH VẮNG LAI vào phiếu đăng ký. - Nếu là khách thương gia, hãy xin họ tấm danh thiếp để thiết lập một tài khoản mới. - Đảm bảo rằng các thông tin dành cho tiếp thị được ghi lại.	Với những khách vắng lai, có nguy cơ lớn hơn về việc “khách trốn” (nghĩa là khách rời khách sạn mà không trả tiền các hoá đơn), do đó các khách này phải được theo dõi chặt chẽ hơn trong khi lưu trú tại khách sạn. Nói chung, các khách vắng lai trả tiền thuê buồng cao hơn, do đó điều quan trọng là nên giữ riêng một số buồng trống dành cho khách vắng lai.	

CÔNG VIỆC 6. CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH

GIỚI THIỆU:

Trong khi lưu trú tại khách sạn, khách sẽ xem bộ phận Lễ tân là điểm liên lạc của họ với (ban quản lý) khách sạn. Khách sẽ liên lạc với lễ tân trực tiếp hoặc qua điện thoại về các vấn đề liên quan trực tiếp đến bộ phận Lễ tân, nhưng cũng thường về các vấn đề liên quan đến các bộ phận khác. Do vậy, điều quan trọng là bạn phải làm quen với các công việc và trách nhiệm cơ bản của các bộ phận trong khách sạn và phải biết rõ ai là người cần liên hệ trong trường hợp có câu hỏi của khách.

Bạn có thể được hỏi những câu có liên quan đến:

- Thông tin: đặt chỗ (hàng không, nhà hàng, taxi), các vấn đề về văn hoá (các thói quen của dân tộc, các kỹ năng ngôn ngữ cơ bản), các bộ phận khác (tư vấn các vấn đề liên quan đến ăn uống, dọn buồng hoặc phục vụ tại buồng).
- Các dịch vụ: các vấn đề cá nhân (như bàn chải răng, giặt là, ổ cắm điện máy tính), các yêu cầu về kinh doanh (gửi fax, thư điện tử).

Trong thời gian khách lưu trú, bạn là người mà họ luôn liên hệ trong toàn khách sạn.

Nên nhớ rằng họ là khách trong “nhà” của bạn; trách nhiệm của bạn là làm mọi việc trong quyền hạn của mình để làm cho họ thấy thoải mái.

Phần việc số 6.1:	Tiếp nhận các yêu cầu về thông tin
Phần việc số 6.2:	Danh bạ điện thoại (Kiến thức)
Phần việc số 6.3:	Đặt chỗ trên chuyến bay (Kiến thức)
Phần việc số 6.4:	Thông tin du lịch (Kiến thức)
Phần việc số 6.5:	Thông tin thương mại (Kiến thức)
Phần việc số 6.6:	Tiếp nhận yêu cầu về các dịch vụ trong khách sạn

công việc 6. các yêu cầu của khách



CHÀO KHÁCH

1



CHÚ Ý LẮNG NGHE KHÁCH

2



CHUYỂN THÔNG TIN

3

CÔNG VIỆC SỐ 6: CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH

PHẦN VIỆC SỐ 6.1: Tiếp nhận các yêu cầu về thông tin

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Chào khách.	Hãy nói: “ <i>Thưa ông TÊN KHÁCH, tôi có thể giúp gì được ông?</i> ”	- Nhìn khách. - Mỉm cười. - Gọi tên khách (nếu bạn biết tên).	Để khách biết là bạn chú ý đến họ.	
2. Chào khách khi bạn đang bận.	Thông báo cho khách biết bằng cách nhìn khách và mỉm cười.	- Nhìn khách. - Mỉm cười. - Khi bạn hết bận, hãy cảm ơn khách vì đã chờ.	Cho thấy rằng bạn đã biết khách đến. Vì phép lịch sự.	
3. Lắng nghe cẩn thận.	Gật đầu để xác nhận.	- Gật đầu. - Thường xuyên nhìn thẳng vào khách. - Đứng thẳng người. - Ghi lại nếu cần thiết.	Để khách thấy rằng bạn đang lắng nghe một cách tập trung. Để khách không phải nhắc lại yêu cầu.	Tham khảo Chương 3, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.
4. Nhắc lại yêu cầu.	Nhắc lại các điểm chính trong yêu cầu của khách.	Nhắc lại các tên, ngày tháng mà khách đã nêu ra.	Để xác định rằng bạn đã hiểu chính xác câu hỏi. Tránh mất thời gian của khách và của bạn để giải quyết các vấn đề không liên quan.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
5. Hỏi khách xem họ có muốn đợi không.	Hãy hỏi: “ <i>Quý khách có muốn đợi ở đây để tôi tìm thông tin này hay Quý khách muốn tôi để lại lời nhắn cho Quý khách sau, thưa ông TÊN KHÁCH?</i> ”	- Chỉ đề nghị khách đợi nếu bạn có thể tìm được thông tin trong vài phút. - Chắc chắn là bạn đã ghi lại tên và số buồng của khách.	Việc chờ đợi lâu hơn vài phút có thể quá lâu đối với khách. Để bạn có thể chuyển thông tin đến đúng người.	
6. Tìm kiếm thông tin.	Tìm kiếm tại các nguồn thông tin thích hợp.	- Khi thấy không chắc chắn, hãy liên hệ với người giám sát. - Luôn kiểm tra kỹ thông tin.	Thông tin đưa cho khách phải chính xác. Chắc chắn rằng không có lỗi lầm nào xảy ra.	Nắm rõ: - Tất cả các bộ phận và các dịch vụ. - Cách sử dụng danh bạ điện thoại. - Cách đặt vé máy bay. - Thông tin du lịch về thành phố và quốc gia. - Các thông tin kinh doanh. - Cách sử dụng Internet để tìm kiếm thông tin. Xem Công việc số 2, kiến thức về sản phẩm.
7. Chuyển thông tin.	Liên lạc với khách và thông báo cho họ các thông tin mà bạn tìm được.	- Thông tin ngắn gọn và rõ ràng. - Đề nghị được ghi lại cho khách. - Xác định xem khách còn có các câu hỏi nào khác không.	Để cho khách dễ hiểu. Để khách có thông tin bằng văn bản. Tạo cơ hội cho khách hỏi về các thông tin khác.	

CÔNG VIỆC SỐ 6: CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH

PHẦN VIỆC SỐ 6.2: Danh bạ điện thoại (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Danh bạ điện thoại.	Danh bạ điện thoại được dùng để tra cứu các số điện thoại của các cá nhân và công ty. Số điện thoại cá nhân được liệt kê theo thứ tự bảng chữ cái. Tên công ty được liệt kê cả theo thứ tự bảng chữ cái và theo ngành nghề.	• Biết bố cục của danh bạ điện thoại nội vùng của bạn.	Để bạn có thể nhanh chóng tìm được số điện thoại khi có khách trong khách sạn yêu cầu.	

CÔNG VIỆC SỐ 6: CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH

PHẦN VIỆC SỐ 6.3: Đặt chỗ trên chuyến bay (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đặt chỗ trên chuyến bay.	Một số khách có thể yêu cầu bạn đặt chỗ trên chuyến bay cho họ, đặc biệt khi họ gặp khó khăn về mặt ngôn ngữ. Thông thường các khách sạn đều cung cấp việc này như một dịch vụ đặc biệt.	Lấy các thông tin sau từ khách: - Tên khách (như trong hộ chiếu). - Điểm đến. - Ngày/ Giờ bay. - Hãng hàng không ưa thích. - Hạng ghế. - Loại thẻ tín dụng. - Số thẻ tín dụng. - Ngày hết hạn.	Các chi tiết này rất cần thiết để đặt chỗ máy bay.	
2. Xác nhận chuyến bay.	Một số công ty hàng không yêu cầu hành khách phải xác nhận lại chuyến bay của họ, để khẳng định rằng khách sẽ đi trên chuyến bay đó.	Lấy các thông tin sau từ khách: - Tên khách in trên vé. - Số hiệu chuyến bay. - Nơi đến. - Ngày khởi hành. - Giờ khởi hành. Phôtô lại vé gốc.	Để bạn có thể chắc chắn rằng chỗ của khách được xác nhận lại trên đúng chuyến bay trên vé.	

CÔNG VIỆC SỐ 6: CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH

PHẦN VIỆC SỐ 6.4: Thông tin du lịch (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Thông tin du lịch.	Khách của khách sạn có thể muốn khám phá thành phố hoặc đất nước. Khách sạn phải có khả năng cung cấp cho khách các thông tin này.	• Biết thông tin về các điểm du lịch quan trọng nhất. • Biết nơi tìm các thông tin khác. • Phải có sẵn bản đồ. • Thông tin phải sẵn có về các chủ đề sau: - Giao thông. - Các tuyến tham quan. - Các nhà hàng. - Các điểm văn hoá. - Các vùng quê.	Để bạn có thể cung cấp cho khách các thông tin chính xác.	Trong một số PMS, bạn có thể nhập vào các thông tin như giờ mở cửa, phí vào cửa, vị trí và số điện thoại. Ngoài ra, có thể chuẩn bị sẵn một tập gấp chứa đựng các thông tin quan trọng để đưa cho khách.

CÔNG VIỆC SỐ 6: CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH

PHẦN VIỆC SỐ 6.5: Thông tin thương mại (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Các thông tin về kinh doanh.	Khách thương gia thường yêu cầu sự trợ giúp khi đi đến thành phố (quốc gia) của bạn.	- Nắm rõ thông tin về các khu thương mại quan trọng nhất. - Biết nơi để tìm các thông tin khác. - Phải có sẵn bản đồ. - Các thông tin phải sẵn có về các chủ đề sau: - Các ngân hàng (giờ mở cửa). - Giao thông. - Các nhà hàng. - Các phong tục tập quán địa phương. - Phương tiện thông tin (điện thoại / Internet). - Báo chí (nước ngoài).	Để bạn có thể cung cấp cho khách các thông tin chính xác.	Trong một số PMS, bạn có thể nhập vào các thông tin như giờ mở cửa, phí vào cửa, vị trí và số điện thoại. Ngoài ra, có thể chuẩn bị sẵn một tập gấp chứa đựng các thông tin quan trọng để đưa cho khách.

CÔNG VIỆC SỐ 6: CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH

PHẦN VIỆC SỐ 6.6: Tiếp nhận yêu cầu về các dịch vụ trong khách sạn

Các yêu cầu về bàn để là quần áo, dọn buồng, sửa chữa kỹ thuật, nhận đồ giặt là, kết nối máy tính/Internet, v.v..

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Chào khách.	Hãy nói: “Xin chào ông <i>TÊN KHÁCH</i> , tôi có thể giúp gì được ông?”	- Nhìn khách. - Mỉm cười. - Gọi tên khách (nếu bạn biết tên).	Để khách biết là bạn chú ý đến họ.	
2. Chào khách khi bạn đang bận.	Thông báo cho khách biết bằng cách nhìn khách và mỉm cười.	- Nhìn khách. - Mỉm cười. - Khi bạn có thể tiếp khách, hãy cảm ơn họ đã chờ bạn.	Cho thấy rằng bạn đã biết khách đến. Vì phép lịch sự.	
3. Lắng nghe chăm chú.	Gật đầu để xác nhận.	- Gật đầu. - Thường xuyên nhìn thẳng vào khách. - Đứng thẳng người. - Ghi lại nếu cần thiết.	Để khách thấy là bạn đang nghe họ một cách chăm chú. Để khách không phải nhắc lại yêu cầu của họ.	Tham khảo Chương 3, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.
4. Xác nhận khung thời gian.	Thông báo cho khách biết phải cần bao nhiêu thời gian để yêu cầu dịch vụ của họ được đáp ứng.	- Dành đủ thời gian cần thiết. - Không hứa những điều không thể đáp ứng được. - Khi gặp khó khăn, hãy liên hệ với người giám sát hoặc bộ phận liên quan.	Bộ phận liên quan có thể không có người để xử lý ngay yêu cầu. Vì khách sẽ thất vọng. Để bạn chỉ phải cam kết những thoả thuận khả thi.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Ghi lại yêu cầu.	Điền vào mẫu thích hợp hoặc ghi vào sổ ghi chép và làm theo yêu cầu của khách.	- Tuân theo quy trình nội bộ khách sạn. - Thông báo cho bộ phận liên quan bằng điện thoại nếu cần nhanh chóng. - Đề nghị bộ phận đó thông báo lại cho bạn biết khi yêu cầu của khách đã được đáp ứng.	Để mọi người cùng làm theo các hướng dẫn. Để họ có thể thực hiện yêu cầu ngay. Để bạn biết vấn đề đã được giải quyết (Đó là trách nhiệm của bạn; bạn đã đồng ý với khách).	

CÔNG VIỆC 7. CÁC CÔNG VIỆC TRONG CA

GIỚI THIỆU:

Công việc trong ca là tên gọi chung cho tất cả các công việc “chuyên môn” của bộ phận Lễ tân mà bạn phải thực hiện trong ca làm việc. Các công việc này không bao gồm trực tiếp việc giao tiếp với khách và do đó có thể được thực hiện vào những lúc rảnh rỗi trong ca làm việc. Thông thường, bạn sẽ được hỗ trợ thực hiện các công việc này. Khi bạn thành thạo hơn, bạn sẽ được phép thực hiện các công việc đó một cách độc lập.

Vì các công việc này đòi hỏi tính chuyên môn cao, sự phối hợp chính xác trình tự công việc tùy thuộc vào loại PMS. Tuy nhiên, các công việc này là một phần của tất cả các hoạt động của bộ phận Lễ tân và do vậy phải được hiểu rõ.

Phần việc số 7.1:	Nhập chi phí bằng phương pháp thủ công
Phần việc số 7.2:	Xử lý sai lệch thông tin về tình trạng buồng
Phần việc số 7.3:	Xử lý thay đổi buồng
Phần việc số 7.4:	Các cuộc gọi báo thức
Phần việc số 7.5:	Kiểm tra tài khoản có dư nợ cao
Phần việc số 7.6:	Xử lý trường hợp khách gia hạn lưu trú
Phần việc số 7.7:	Két an toàn - Giao chìa khoá ngăn két
Phần việc số 7.8:	Két an toàn - Mở ngăn két
Phần việc số 7.9:	Xử lý phàn nàn của khách
Phần việc số 7.10:	Giao ca
Phần việc số 7.11:	Danh mục kiểm tra những việc cần làm trong ca (Kiến thức)
Phần việc số 7.12:	Đổi ngoại tệ (FOREX)
Phần việc số 7.13:	Xử lý thư của khách
Phần việc số 7.14:	Nhận và chuyển lời nhắn cho khách
Phần việc số 7.15:	Xử lý các bưu phẩm đặc biệt của khách

CÔNG VIỆC SỐ 7: CÁC CÔNG VIỆC TRONG CA

PHẦN VIỆC SỐ 7.1: Nhập chi phí bằng phương pháp thủ công

Ghi chú: Nhập chi phí là nhập dữ liệu về tất cả các chi phí của khách vào tài khoản của khách hoặc hoá đơn chính. Hầu hết các chi phí đều được tự động cập nhật, hoặc trực tiếp (như đối với chi phí thuê buồng và thuế) hoặc thông qua việc chuyển dữ liệu trong mạng máy tính nội bộ giữa các bộ phận dịch vụ (như đối với chi phí đồ uống, điện thoại). Một số chi phí được cập nhật thủ công như phí giặt là, gửi fax hoặc các dịch vụ khác.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Kiểm tra chứng từ.	Kiểm tra các chứng từ xem chúng có được điền chính xác không.	Chứng từ phải có đủ thông tin: • Dịch vụ khách đã sử dụng. • Tên khách. • Số buồng. • Chi phí. • Ngày tháng. • Chữ ký của khách.	Đảm bảo rằng chứng từ đó được tính cho đúng buồng. Làm bằng chứng cho khách trong trường hợp có tranh cãi về chi phí.	Tham khảo Chương 7, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.
2. Nhập chứng từ.	Tuân theo quy trình chính xác của PMS.	• Việc nhập các chi phí phải được thực hiện suốt cả ngày.	Đảm bảo rằng các tài khoản của khách luôn được cập nhật.	
3. Lưu chứng từ.	Đặt chứng từ trong tủ hồ sơ.	• Kiểm tra tên và số buồng trước khi lưu hồ sơ.	Đảm bảo rằng các chứng từ được lưu trong cặp hồ sơ đúng, để dễ dàng tìm được khi cần thiết.	

CÔNG VIỆC SỐ 7: CÁC CÔNG VIỆC TRONG CA

PHẦN VIỆC SỐ 7.2: Xử lý sai lệch thông tin về tình trạng buồng

Bộ phận Lễ tân không thể biết hết các tình trạng thực tế trong mỗi buồng khách mà phải dựa vào bộ phận Buồng để có thông tin. Bộ phận Buồng phải dựa vào bộ phận Lễ tân để có các thông tin là buồng nào có khách vào, buồng khách đã trả. Đó là yếu tố đặc biệt quan trọng khiến bộ phận Buồng và bộ phận Lễ tân phải thường xuyên liên lạc chặt chẽ với nhau về tình trạng buồng. Thông tin về tình trạng buồng mà cả hai bộ phận có được phải giống nhau, nếu không thì xảy ra sự sai lệch thông tin về tình trạng buồng.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Kiểm tra sự sai lệch thông tin về tình trạng buồng.	Tìm ra danh sách những phòng bị sai lệch tình trạng buồng trong PMS.	Việc này phải được thực hiện ít nhất 3 lần trong ngày, và thường xuyên hơn nữa trong những ngày nhiều khách.	Để chắc chắn rằng tình trạng buồng trong PMS là chính xác.	
2. Xử lý các buồng trống giả tạo* (Skippers).	Xác nhận với bộ phận Buồng rằng buồng đó thực sự trống.	- Bộ phận Buồng phải kiểm tra kỹ xem có dấu hiệu của hành lý không. - Bộ phận Lễ tân xác định về các chi tiết hoá đơn. - Nếu có hoá đơn chưa thanh toán, hãy báo ngay cho người giám sát.	Có thể đó là khách đi du lịch với rất ít hành lý. Nếu thanh toán qua công ty hoặc bằng thẻ tín dụng, có thể khách đã đi mà không thông báo cho bộ phận Lễ tân. Có thể khách đã rời khách sạn mà không thanh toán hoá đơn. Việc này cần phải được xem xét kỹ hơn vì có thể ảnh hưởng lớn tới doanh thu. Cần phải có biện pháp xử lý khẩn cấp.	* Buồng trống giả tạo là các buồng mà theo bộ phận Buồng thì đó là buồng trống, nhưng theo bộ phận Lễ tân thì đó là buồng mà khách đã làm thủ tục nhận buồng.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Xử lý các buồng có khách giả tạo* (sleepers).	Xác nhận với bộ phận Buồng xem buồng đó thực sự có khách không.	- Bộ phận Buồng nên kiểm tra kỹ xem thực tế có ai đó đang ở trong buồng không. - Nếu có người đang ở trong buồng, cần phải xác định xem đó là ai (việc này thường được thực hiện cùng bộ phận an ninh).	Có thể buồng đó vẫn còn bẩn từ ngày hôm trước. Nếu trong buồng không có hành lý, buồng đó được xem là buồng trống. Để bộ phận Lễ tân kiểm tra xem có nhầm lẫn gì không (khách chưa được làm thủ tục nhập buồng vào PMS, hoặc khách bị nhập sai số buồng).	* Buồng có khách giả tạo là các buồng mà theo bộ phận Buồng là đang có khách, nhưng bộ phận Lễ tân lại không có ghi chép gì về việc có khách thuê buồng đó.
4. Điều chỉnh chính xác tình trạng buồng.	Bộ phận Buồng hoặc bộ phận Lễ tân phải thay đổi tình trạng buồng.	Không được có sự khác biệt về tình trạng buồng sau khi đã kiểm tra toàn bộ các buồng trong danh sách.	Tình trạng buồng giữa hai bộ phận Buồng và lễ tân phải luôn khớp nhau, cả trong PMS và thực tế.	

CÔNG VIỆC SỐ 7: CÁC CÔNG VIỆC TRONG CA

PHẦN VIỆC SỐ 7.3: Xử lý thay đổi buồng

Có nhiều lý do để đổi buồng. Trong số các lý do đó có:

- *Hỏng hóc kỹ thuật trong buồng.*
- *Có vấn đề về tiếng ồn (từ buồng bên cạnh hoặc từ các khách sạn khác).*
- *Khách không thích buồng đó.*
- *Khách không thích khung cảnh nhìn từ trong buồng.*
- *Khách muốn có loại buồng tiêu chuẩn cao/thấp hơn.*

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Bố trí buồng khác.	Bố trí một buồng trong PMS phù hợp với các yêu cầu của khách.	• Đảm bảo rằng buồng sẽ trống và sạch vào thời điểm chuyển buồng. • Yêu cầu phục vụ buồng kiểm tra kỹ buồng.	Để việc chuyển buồng có thể thực hiện ngay, không nên trì hoãn. Để đảm bảo rằng khách sẽ không tìm thấy các vấn đề (khác).	Hiểu biết về tất cả các loại buồng.
2. Thông báo cho khách.	Liên lạc với khách để xác nhận họ đã sẵn sàng chuyển đến buồng mới chưa.	• Chuẩn bị chìa khoá cho buồng mới. • Kiểm tra chìa khoá mới trước khi giao cho khách. • Khi khách đã sẵn sàng, yêu cầu nhân viên hành lý đến buồng khách để giúp khách chuyển hành lý.	Để khách có ngay chìa khoá mới vào thời điểm chuyển buồng.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
3. Hoàn thành việc chuyển buồng.	Hoàn thành việc chuyển buồng trong PMS.	- Chuyển khách trong PMS bằng cách thay đổi số buồng. - Điền vào phiếu chuyển buồng các thông tin: - Tên khách. - Ngày tháng. - Giờ chuyển buồng. - Số buồng cũ. - Số buồng mới. - Lý do đổi buồng. - Giá buồng mới và cũ. - Chuyển các bản sao của phiếu chuyển buồng đến các bộ phận sau: - Bộ phận Buồng. - Bộ phận phục vụ ăn uống tại buồng. - Bộ phận tổng đài điện thoại. - Lưu bản gốc phiếu chuyển buồng vào hồ sơ. - Chuyển tất cả các chứng từ và giấy tờ của khách sang ngăn hồ sơ của buồng mới. - Nếu là hệ thống chìa khoá cơ học, hãy yêu cầu khách trả lại chìa khoá buồng cũ.	Để hồ sơ của khách được đổi sang buồng mới một cách chính xác. Để thông báo cho các bộ phận. Thông báo cho bộ phận Buồng vì đây là buồng trống sẵn mới phát sinh. Thông báo cho bộ phận phục vụ tại buồng trong trường hợp xếp buồng cho khách VIP. Trong trường hợp cần thiết luôn có bản gốc để đối chiếu. Để tài liệu của khách được để cùng chỗ với hồ sơ buồng khách. Để có chìa khoá cho khách mới vào.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		Kiểm tra lại để chắc chắn các bước đã được thực hiện chính xác.	Nếu việc chuyển buồng không được thực hiện đúng, các chi phí có thể bị tính nhầm cho khách khác.	

CÔNG VIỆC SỐ 7: CÁC CÔNG VIỆC TRONG CA

PHẦN VIỆC SỐ 7.4: Các cuộc gọi báo thức

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Xác định thời gian báo thức.	Hãy hỏi khách: “Quý ông muốn nhận cuộc gọi báo thức vào lúc mấy giờ, thưa ông TÊN KHÁCH?”	- Ghi thời gian báo thức, dùng cách tính 24 giờ. - Nhắc lại giờ và ngày báo thức cho khách. - Xác định số buồng. - Khẳng định số buồng và tên khách trong hệ thống PMS.	Dùng cách tính 24 giờ để tránh nhầm lẫn. Đảm bảo rằng bạn đã hiểu chính xác điều khách nói. Để cuộc gọi báo thức được ghi lại chính xác.	
2. Kết thúc cuộc nói chuyện.	Chúc khách ngủ ngon: “Chúc Quý ông ngủ ngon, thưa ông TÊN KHÁCH.”	- Gọi khách bằng tên riêng. - Chờ cho đến khi khách đặt máy điện thoại xuống trước (trong trường hợp khách gọi điện thoại).	Vì phép lịch sự.	
3. Ghi lại cuộc gọi báo thức.	Đặt chương trình vào trong hệ thống gọi báo thức hoặc ghi vào bảng gọi báo thức.	Kiểm tra số buồng, xem số buồng có chính xác và được viết rõ ràng không.	Giảm nguy cơ mắc sai lầm.	

CÔNG VIỆC SỐ 7: CÁC CÔNG VIỆC TRONG CA

PHẦN VIỆC SỐ 7.5: Kiểm tra tài khoản có dư nợ cao

Báo cáo dư nợ cao cho bạn một bức tranh tổng thể về các hoá đơn khách sạn với số dư cao hơn so với mức tín dụng cho phép.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Kiểm tra báo cáo dư nợ cao.	In báo cáo dư nợ cao và kiểm tra chi tiết từng khách có tên trong báo cáo này.	Kiểm tra trong ngăn tủ hồ sơ về các chi tiết thanh toán.	Có thể các chi tiết về thanh toán được nhập vào PMS không chính xác.	
2. Liên lạc với khách.	Để lại lời nhắn cho khách, đề nghị khách liên lạc với bộ phận Lễ tân.	- Liên lạc với từng khách có dư nợ cao vượt quá cho phép. - Yêu cầu thanh toán bổ sung theo hình thức: - Đặt cọc. - Xin ngân hàng cấp phép cho mức thanh toán bằng thẻ tín dụng cao hơn. - Chứng nhận thanh toán qua công ty. - Nếu không có thanh toán bổ sung nào được bảo đảm, hãy thông báo ngay cho người giám sát.	Để việc thanh toán bổ sung được đảm bảo. Để có thể thực hiện các biện pháp thích hợp khác (có nguy cơ khách sạn sẽ mất một khoản thu, do đó phải thực hiện khẩn trương).	
3. Điều chỉnh PMS.	Nhập các chi tiết thanh toán mới vào PMS.	PMS phải phản ánh đúng các chi tiết thanh toán được cập nhật của tất cả các khách.	Để không cần phải liên lạc lại với khách về các chi tiết thanh toán liên quan.	

CÔNG VIỆC SỐ 7: CÁC CÔNG VIỆC TRONG CA

PHẦN VIỆC SỐ 7.6: Xử lý trường hợp khách gia hạn lưu trú

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Kiểm tra buồng trống.	Kiểm tra trong PMS xem có còn buồng trống cho thời gian gia hạn ở thêm này không.	- Kiểm tra buồng khách đang ở xem có trống ngày tiếp theo không. - Kiểm tra tình trạng buồng trống trong khách sạn. - Kiểm tra loại buồng còn trống. - Nếu không còn buồng trống, hãy liên hệ với người giám sát.	Đảm bảo rằng còn buồng trống cho thời gian yêu cầu. Đảm bảo rằng buồng đó chưa được để dành cho khách khác. Người giám sát có thể xem xét quyết định việc gia hạn lưu trú trong trường hợp đặt buồng vượt quá công suất (overbooking).	
2. Kiểm tra số dư.	Kiểm tra dư nợ của khách trên hồ sơ của khách.	Khi đồng ý cho khách ở thêm, khách sạn phải chắc chắn rằng sẽ thu được khoản thanh toán ở thêm này.	Tiền đặt cọc/mức được phép thanh toán bằng thẻ tín dụng có thể không đủ để trang trải các chi phí cho thời gian ở thêm này.	
3. Thông báo cho bộ phận Buồng và các bộ phận khác có liên quan.	Gọi cho giám sát viên bộ phận Buồng, thông báo cho họ biết có khách gia hạn ở thêm.	- Thông báo cho bộ phận Buồng. - Thông báo cho các bộ phận khác có liên quan.	Để bộ phận Buồng biết buồng đó khách sẽ ở thêm chứ không phải sẽ trả buồng (theo lịch). Để khách tiếp tục được hưởng các quyền lợi.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
4. Hoàn thành việc gia hạn ở thêm.	Cấp thẻ chìa khoá mới và hoàn thành việc ghi chép vào sổ.	- Cấp thẻ chìa khoá mới. Gia hạn ở thêm phải được ghi chép vào sổ của bộ phận Lễ tân với các thông tin: - Tên khách. - Số buồng. - Ngày trả buồng theo lịch cũ. - Ngày trả buồng theo lịch mới.	Thẻ chìa khoá/ chìa khóa từ chỉ được lập trình cho thời gian ở khách sạn. Thẻ chìa khóa cũ đã bị vô hiệu vào ngày trả buồng theo lịch cũ của khách. Để các nhân viên khác trong bộ phận Lễ tân biết về việc khách gia hạn ở thêm.	Trong các khách sạn lớn, việc gia hạn ở thêm nói chung không được ghi chép vào sổ của bộ phận.

CÔNG VIỆC SỐ 7: CÁC CÔNG VIỆC TRONG CA

PHẦN VIỆC SỐ 7.7: Két an toàn - Giao chìa khoá ngăn két

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Điền thông tin vào phiếu yêu cầu két an toàn.	Đưa cho khách phiếu yêu cầu két an toàn và yêu cầu khách điền vào phiếu này.	- Xác định xem có phải đó là khách trong khách sạn không. - Đảm bảo rằng bạn nhìn rõ khách ký tên vào phiếu. - Chữ ký trên phiếu phải trùng hợp với chữ ký trên phiếu đăng ký khách sạn.	Két an toàn chỉ dành cho khách lưu trú trong khách sạn. Để tránh giả mạo. Để đảm bảo rằng bạn đang làm việc với đúng người khách. Chữ ký trên phiếu yêu cầu két an toàn được kiểm tra và phải ký lại mỗi lần khách muốn mở két an toàn.	Tham khảo Chương 6, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Giao chìa khoá ngăn kết.	Đưa chìa khoá cho khách.	- Giải thích quy trình sử dụng kết an toàn cho khách, tuân theo các quy định của khách sạn. - Dẫn khách đến khu vực để kết an toàn. - Cùng với khách mở kết an toàn. - Tránh ra một chỗ khác, để cho khách một mình khi họ để tài sản vào trong kết an toàn. - Cùng với khách khoá kết an toàn.	Khách phải có trách nhiệm bảo vệ an toàn chìa khoá sau khi nhận. Vì mỗi ngăn kết chỉ có 1 chìa khoá riêng, nên trong trường hợp khách bị mất chìa khoá, họ phải chịu chi phí cao để khắc phục. Ngăn kết an toàn chỉ được mở khi có 1 chìa khoá của khách sạn và 1 chìa khoá của riêng ngăn đó. Hầu hết mọi người đều không muốn để lộ những thứ họ để trong kết an toàn. Đảm bảo rằng kết an toàn được đóng và khoá chắc chắn.	Quy định về kết an toàn của khách sạn.
3. Kết thúc quy trình.	Đề phiếu yêu cầu kết an toàn vào tập hồ sơ của khách.	Phiếu yêu cầu kết an toàn phải được lưu giữ cùng phiếu đăng ký khách sạn của khách.	Để giữ mọi tài liệu quan trọng ở cùng một nơi.	

CÔNG VIỆC SỐ 7: CÁC CÔNG VIỆC TRONG CA

PHẦN VIỆC SỐ 7.8: Két an toàn - Mở ngăn két

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Điền vào phiếu yêu cầu két an toàn.	Lấy ra khỏi tập hồ sơ của khách và điền thông tin vào.	Điền các thông tin sau: • Ngày tháng • Giờ • Chữ ký của khách • Chữ ký tắt của bạn Bạn phải quan sát việc khách ký lên tờ phiếu.	Để có bằng chứng về người đi vào khu vực két an toàn trong khoảng thời gian nào đó. Đảm bảo rằng bạn đang tiếp đúng người khách.	
2. Mở két an toàn.	Đi vào khu vực để két an toàn cùng với khách.	• Mang theo chìa khoá an toàn của bộ phận Lễ tân. • Đề nghị khách tra chìa khoá vào ổ khoá. • Mở két ra. • Để cho khách một mình khi lấy đồ từ két ra. • Khoá két lại cùng với khách.	Để có thể mở được két an toàn. Hầu hết mọi người đều không muốn tiết lộ những vật họ để trong két an toàn.	

CÔNG VIỆC SỐ 7: CÁC CÔNG VIỆC TRONG CA

PHẦN VIỆC SỐ 7.9: Xử lý phàn nàn của khách

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Lắng nghe.	Lắng nghe khách một cách chăm chú với đúng ngôn ngữ hình thể.	- Cố gắng đưa khách ra xa khỏi quầy. - Tạo cho khách cơ hội “xả hơi”. - Ghi chép nếu cần thiết. - Tránh ngắt lời khách.	Để có thể tập trung nói chuyện mà người khác không nghe thấy. Để cho khách có thể dịu đi. Để cho thấy bạn đang xử lý một cách nghiêm túc và đảm bảo rằng bạn ghi lại những điểm quan trọng khách không phải nhắc lại nữa. Điều này làm khách tức giận thêm và đó là việc làm thiếu lịch sự.	Tham khảo Chương 6, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.
2. Biểu lộ sự đồng cảm.	Biểu lộ đúng mực bằng ngôn ngữ hình thể.	- Nhìn vào mắt khách. - Gật đầu xác nhận. - Cảm ơn khách đã cho khách sạn biết. - Dùng ngôi “tôi” khi nói chuyện với khách.	Cho thấy bạn đang lắng nghe. Bằng cách thông báo cho bạn, khách tạo cho bạn cơ hội để khắc phục vấn đề. Cho thấy rằng cá nhân bạn cảm thấy có trách nhiệm, rằng bạn sẽ quan tâm đến việc này (ngay cả trong trường hợp bạn không gây ra chuyện này).	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
3. Xin lỗi khách.	Hãy nói: “Tôi thực sự lấy làm tiếc vì việc này đã xảy ra, thưa ông X”.	- Xin lỗi khách. - Gọi khách bằng tên riêng.	Cho thấy rằng bạn rất lấy làm tiếc vì khách đã gặp rắc rối. Cho thấy rằng bạn biết tên khách, để làm cho cuộc nói chuyện thân mật hơn.	
4. Giải thích cho khách biết việc bạn sẽ làm.	Giải thích cho khách về việc bạn dự định làm.	- Tạo ra cho khách những lựa chọn (nếu có thể). - Chắc chắn rằng bạn chỉ cam kết về những điều mà bạn đảm bảo thực hiện được. - Không được đổ lỗi cho bộ phận/đồng nghiệp khác. - Kiểm tra lại xem khách có đồng ý với gợi ý của bạn không. - Nếu bạn thấy bất tiện khi xử lý phàn nàn hay gặp khó khăn khi giao tiếp với một khách nào đó, luôn phải liên hệ với cấp trên của mình.	Nếu bạn không thực hiện được điều đã hứa, bạn sẽ làm cho khách thất vọng hơn. Bạn là đại diện của khách sạn và là một thành viên của tổ làm việc. Đảm bảo rằng việc bạn định làm là được sự đồng ý của khách. Có một số tình huống mà bạn sẽ gặp khó khăn khi giải quyết, trong những trường hợp đó tốt hơn là để cấp trên chịu trách nhiệm giải quyết tiếp.	Tham khảo chính sách của khách sạn về xử lý phàn nàn của khách.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
5. Liên hệ với người có trách nhiệm để giải quyết vấn đề.	Liên hệ với các bộ phận có trách nhiệm để giải quyết tình huống đó.	- Thông báo nội dung phàn nàn. - Thông báo những điều bạn đã đồng ý với khách. - Nhận lời cam kết của người/bộ phận có trách nhiệm giải quyết. - Yêu cầu cho biết thời gian cần để xử lý. - Yêu cầu họ liên hệ với bạn ngay khi vấn đề được khắc phục.	Đảm bảo rằng bộ phận chức năng được biết đầy đủ về vấn đề và cam kết chắc chắn sẽ giải quyết. Bạn vẫn là người “nợ” khách việc giải quyết vấn đề.	
6. Ghi nhận phàn nàn.	Ghi lại những phàn nàn của khách vào sổ theo dõi.	Sổ theo dõi phàn nàn của khách phải có các thông tin: - Ngày tháng. - Tên khách. - Số buồng. - Thời gian phàn nàn. - Nội dung phàn nàn. - Thời gian khắc phục vụ việc. - Tên của bạn. - Đề xuất cho tương lai.	Với sổ theo dõi phàn nàn, khách sạn có thể nắm bắt được số lượng và nội dung những phàn nàn của khách để có hành động thích hợp, tránh tái diễn các lời phàn nàn đó.	
7. Liên hệ với khách.	Gọi điện thoại cho khách.	- Kiểm tra xem khách đã hài lòng chưa. - Gọi khách bằng tên. - Hỏi khách xem còn việc gì mà bạn có thể giúp nữa không.	Chắc chắn rằng khách hoàn toàn hài lòng với giải pháp đưa ra. Để cuộc gọi thân mật hơn. Tạo cho khách cơ hội yêu cầu các dịch vụ bổ sung khác.	

CÔNG VIỆC SỐ 7: CÁC CÔNG VIỆC TRONG CA

PHẦN VIỆC SỐ 7.10: Giao ca

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Ghi sổ bàn giao.	Tô đậm những vấn đề quan trọng trong ca của bạn.	Sổ bàn giao phải bao gồm các mục sau: - Danh mục công việc đang làm/ công việc chưa hoàn thành trong ca. - Các yêu cầu đặc biệt (của khách) cần tiếp tục xử lý. - Danh mục bổ sung những khách đến muộn /đi sớm. - Các tin nhắn khẩn. - Các việc quan trọng như khách phàn nàn, mất đồ, v.v..	Để cho các ca sau biết rõ những việc mà ca bạn đã thực hiện. Bên cạnh đó, sổ bàn giao là quyển sổ quan trọng ghi lại các vấn đề của bộ phận Lễ tân để tham khảo sau này.	Tham khảo Chương 7, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.
2. Kiểm tra xem danh mục các công việc cần làm trong ca đã hoàn thành chưa.	Xác định các công việc đã được hoàn thành và ký nhận.	- Giám sát viên trong ca phải luôn được thông báo về các công việc đang làm dở. - Các công việc dở dang phải được bàn giao lại cho ca sau. - Ghi rõ các công việc nào đã hoàn thành, công việc nào còn đang dang dở.	Để người giám sát có thể xem xét việc để cho công việc dở dang là có hợp lý không. Đảm bảo rằng mọi công việc được thực hiện theo tiêu chuẩn. Để tạo thuận lợi cho ca sau hoàn thành nốt công việc của bạn.	Hầu hết các khách sạn đều có danh mục chi tiết các công việc cần hoàn thành trong mỗi ca. Thông thường, cả nhân viên lễ tân và Giám sát viên đều có những danh mục kiểm tra các công việc đặc biệt.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
3. Bàn giao chìa khoá.	Bàn giao tất cả các chìa khoá của bộ phận Lễ tân trong ca của bạn.	Các chìa khoá phải bàn giao: • Két an toàn. • Ngăn kéo đựng tiền mặt. • Chìa khóa chủ. • Kiểm tra túi áo và túi quần của bạn.	Đảm bảo rằng ca sau có đủ chìa khoá để làm việc. Chắc chắn rằng bạn không mang theo chìa khoá nào đi.	
4. Kết thúc công việc.	Rời khỏi nơi làm việc của bạn.	• Dọn cho sạch và ngăn nắp trước khi rời khỏi quầy. • Đảm bảo rằng quầy được bổ sung mọi vật dụng cần thiết. • Đếm quỹ tiền dự phòng của bạn. • Đóng mã số thu ngân. • Đăng xuất ra khỏi hệ thống PMS. • Hỏi người giám sát xem bạn đã rời khách sạn được chưa.	Để cho ca làm việc tiếp theo có thể bắt đầu công việc một cách ngăn nắp và có tổ chức. Người giám sát của bạn chịu trách nhiệm đối với toàn bộ ca làm việc, bạn chỉ có thể ra về sau khi được phép của người giám sát.	Xem Công việc số 1: Chuẩn bị làm việc, Phần việc số 1.4 và 1.5. Xem Công việc số 8: Làm thủ tục trả buồng, Phần việc số 8.11.

CÔNG VIỆC SỐ 7: CÁC CÔNG VIỆC TRONG CA

PHẦN VIỆC SỐ 7.11: Danh mục kiểm tra những việc cần làm trong ca (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Danh mục kiểm tra trong ca.	Mỗi ca làm việc đều có các công việc khác nhau. Để đảm bảo rằng mọi công việc đều được thực hiện, cần phải soạn ra danh mục kiểm tra. Các danh mục này chỉ rõ những việc phải làm và thời gian phải hoàn thành một công việc.	• Làm theo danh mục kiểm tra cho vị trí công việc của bạn. • Thông báo cho người giám sát nếu bạn không thể hoàn thành được công việc nào đó.	Đảm bảo rằng bạn đã hoàn thành mọi việc mà bạn có trách nhiệm phải làm. Để người giám sát có thể có hành động phù hợp.	

CÔNG VIỆC SỐ 7: CÁC CÔNG VIỆC TRONG CA

PHẦN VIỆC SỐ 7.12: Đổi ngoại tệ (FOREX)

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Chấp nhận đồng ngoại tệ.	Nhận ngoại tệ từ khách.	- Đếm lại tiền chậm rãi và rõ ràng trước mặt khách. - Kiểm tra các tờ tiền xem có bị rách hoặc khả nghi không. - Đảm bảo rằng tỷ giá quy đổi được hiển thị và cập nhật trên bảng. - Khi nghi ngờ, hãy liên hệ với người giám sát.	Để bạn đồng ý với số tiền đã nhận. Đảm bảo rằng bạn nhận các tờ tiền thật và không có tiền giả. Ở hầu hết các quốc gia, đây là một yêu cầu pháp lý. Đó là một việc lịch sự đối với khách.	Tham khảo Chương 7, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân. Biết được khách sạn chấp nhận những đồng ngoại tệ nào.
2. Tính toán trị giá.	Nhập số tiền cần đổi vào PMS.	- Nhập số lượng tiền. - Khẳng định số lượng bằng lời với khách. - In phiếu đổi tiền.	Để biết trị giá số tiền đổi bằng đồng tiền địa phương. Để thông báo cho khách. Để bạn có thể cho khách xem phiếu đổi tiền.	Biết về quy trình thu đổi ngoại tệ trong PMS.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
3. Trả tiền.	Rút đúng số tiền từ quỹ tiền mặt dự phòng của bạn.	- Giải thích với khách về phiếu đổi tiền. - Đề nghị khách ký vào bản thu đổi. - Giữ một bản sao cùng với các hóa đơn, đưa cho khách một bản sao. - Rút đúng số tiền từ khoản tiền mặt dự phòng của bạn (nếu ngoại tệ này không được dùng để thanh toán cho khách). - Đếm tiền trước mặt khách.	Để khách hiểu về mọi khoản phí. Để có bằng chứng rằng khách đã đồng ý. Phòng kế toán cần có bản thu đổi này; khách cũng thường yêu cầu có một bản. Bởi vì đây là khoản tiền bạn cần. Để kiểm tra kỹ rằng bạn có đúng số tiền cho khách và tạo cho khách cơ hội đếm tiền cùng bạn.	

CÔNG VIỆC SỐ 7: CÁC CÔNG VIỆC TRONG CA

PHẦN VIỆC SỐ 7.13: Xử lý thư của khách

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Tìm số buồng có thư /thư điện tử /fax/bưu phẩm.	Tra số buồng của từng khách có thư trong PMS hoặc trong danh sách khách của khách sạn.	Ghi số buồng một cách rõ ràng lên góc trái của bì thư, bưu kiện hoặc tờ fax.	Để dễ dàng tìm được số buồng và không bị nhầm lẫn với các chữ số khác trên bì thư.	Không cần thiết phải ghi chép số liệu về thư điện tử của khách vì chúng đã được tự động lưu giữ trong máy tính. (Lời khuyên: Hãy tạo một thư mục đặc biệt trong “Hộp thư đến”, để lưu giữ các thư điện tử của khách ít nhất trong 1 tháng).
2. Soạn một lời nhắn cho khách.	Nhập tin nhắn vào PMS hoặc sổ nhận fax.	- Tin nhắn bao gồm: - Ngày nhận thư/fax - Loại thư (bao gói, phong bì) - Đảm bảo rằng tin nhắn đã được chuyển đi.	Để thông báo kịp thời cho khách.	Tuân theo quy trình xử lý tin nhắn.
3. Phân phát thư /thư điện tử /fax /bưu phẩm.	Đặt thư trong ô tủ quây hoặc trong tập hồ sơ thích hợp, các bao gói lớn được để ở nơi quy định.	- Kiểm tra số buồng trước khi để thư /thư điện tử /fax vào trong ô tủ. - Nếu là bao gói lớn, hãy ghi chú nơi cất bao gói đó vào sổ nhận thư.	Đảm bảo rằng thư/bao gói được để đúng chỗ.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
4. Giao thư /thư điện tử /fax cho khách.	Hãy hỏi: “ <i>Thưa ông, buổi của ông số bao nhiêu?</i> ” hoặc: “ <i>Thưa ông X, buổi của ông số bao nhiêu?</i> ”	- Kiểm tra số buổi trước khi giao thư cho khách. - Xoá tin nhắn cho khách trong PMS. - Ký tắt vào vị trí thích hợp trong sổ thư.	Đảm bảo rằng thư/fax được trao cho đúng người nhận. Để tín hiệu lời nhắn không còn hiển thị trong PMS. Làm bằng chứng rằng thư đã được khách nhận.	
5. Thư /fax của khách đã rời khách sạn.	Kiểm tra xem bạn có địa chỉ để gửi chuyển tiếp không.	- Nếu không có địa chỉ gửi chuyển tiếp thì gửi về địa chỉ nhà riêng hoặc địa chỉ công ty của khách. - Nếu không có địa chỉ (rõ ràng) thì gửi trả lại cho người gửi. - Ghi địa chỉ gửi chuyển tiếp vào sổ ghi chép.	Khách sạn phải thực hiện mọi nỗ lực để thư đến được với khách. Để người gửi biết là khách chưa nhận được thư. Lưu lại địa chỉ mà thư đã được chuyển tiếp đến.	
6. Thư /fax của khách chưa đến.	Kiểm tra ngày khách đến trong PMS.	- Ghi ngày khách đến trên góc trái của bì thư /fax. - Nhập tin nhắn cho khách vào PMS. - Nếu đó là bưu kiện thì ghi chú vào sổ ghi chép ở Lễ tân vào ngày mà khách đến. - Cất thư /fax ở nơi quy định.	Để dễ dàng tìm kiếm. Để khách có được thông báo ngay khi đến. Đây là biện pháp bổ sung, để đảm bảo rằng tất cả các nhân viên lễ tân đều biết có bưu kiện. Để mọi người cùng biết nơi tìm thư cho khách chưa đến.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
7. Thư/fax của khách-không có hồ sơ lưu.	Kiểm tra mọi hồ sơ trong PMS và lưu giữ thư/fax đó ở nơi quy định.	Kiểm tra - Tên khách (cả họ và tên). - Kiểm tra cách đánh vần khác nhau của cái tên đó. - Kiểm tra tên công ty (nếu biết). - Giữ thư /fax ít nhất là 1 tháng (hoặc theo quy định của khách sạn). - Kiểm tra danh sách khách đến hàng ngày. - Sau một tháng, thư /fax có thể được gửi trả lại người gửi. - Ghi lại địa chỉ gửi trả lại trong sổ thư.	Để bảo đảm rằng việc đặt buồng không phải được thực hiện dưới một cái tên khác. Có thể là khách sắp đến nhưng không (chưa) đặt buồng trước. Để lưu địa chỉ gửi trả lại thư.	

CÔNG VIỆC SỐ 7: CÁC CÔNG VIỆC TRONG CA

PHẦN VIỆC SỐ 7.14: Nhận và chuyển lời nhắn cho khách

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Nhận lời nhắn cho khách.	Hỏi “người nhắn” về tên của người nhận lời nhắn.	- Xin tên họ và tên thường gọi của khách. - Đánh vần lại tên nếu cần thiết. - Nếu có thể hãy xin tên công ty. - Hỏi tên đoàn, nếu có thể. - Hỏi xem khách ở đâu (nhà hàng, hội nghị, đại sảnh...). - Xác định ngay xem đó có phải là khách trong khách sạn không.	Để tránh nhầm lẫn giữa các khách. Chỉ nhận nhắn tin cho các khách có thể (sẽ) tìm thấy được trong khách sạn.	Bảng chữ cái ngữ âm quốc tế. Tham khảo Chương 3, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
2. Viết lời nhắn.	Hỏi “người nhắn” về nội dung lời nhắn cần chuyển.	- Viết nội dung lời nhắn rõ ràng hoặc đưa vào máy tính. - Ghi rõ các thông tin sau: - Tên người nhắn (đánh vần nếu cần thiết). - Số điện thoại của người nhắn. - Tên khách. - Nơi khách có thể đang có mặt. - Nội dung chính xác của lời nhắn. - Thời gian nhận lời nhắn. - Nhắc lại lời nhắn (đặc biệt là số điện thoại, ngày tháng và các tên riêng).	Để khách đọc lời nhắn dễ dàng. Để khách biết ai gửi lời nhắn cho họ. Để khách có thể liên hệ với người gửi. Để bạn có thể tìm được khách. Đảm bảo rằng bạn đã ghi chính xác lời nhắn.	Thông thường, các khách sạn sử dụng loại giấy ghi lời nhắn đặc biệt, nhờ đó khách sạn tự động có được được bản sao của lời nhắn đã chuyển đi. Nếu không thì dùng sổ ghi chép lời nhắn để lưu giữ các lời nhắn đã nhận.
3. Liên lạc với khách.	Nhập lời nhắn đó vào PMS (nếu là cho khách trong khách sạn) và chuyển lời nhắn cho khách.	- Để khách biết rằng khách sạn hiện đang giữ lời nhắn dành cho họ. - Lời nhắn phải được nhân viên hành lý chuyển đi ngay cho khách. - Ghi lại tên của nhân viên chuyển lời nhắn.	Đó có thể là một tin nhắn khẩn hoặc là tin nhắn mà khách đang đợi.	

CÔNG VIỆC SỐ 7: CÁC CÔNG VIỆC TRONG CA

PHẦN VIỆC SỐ 7.15: Xử lý các bưu phẩm đặc biệt của khách

Các bưu phẩm đặc biệt có thể là: hoa, thư bảo đảm, các bưu kiện lớn cần phải ký khi nhận, chìa khoá xe hơi, v.v...

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Kiểm tra xem khách đã nhận buồng trong khách sạn chưa.	Tìm trong PMS.	Chỉ chấp nhận các bưu phẩm đặc biệt gửi cho các khách đã nhận buồng hoặc đã đặt buồng trước.	Vì các bưu phẩm này có thể là những vật có giá trị và khách sạn chỉ nên bảo quản chúng cho khách của khách sạn.	
2. Kiểm tra xem khách có trong khách sạn không.	Tìm cách liên lạc với khách trong buồng của họ hoặc ở những nơi mà họ đã cho biết.	Xác nhận với khách xem họ có muốn tự mình ra nhận bưu phẩm không.	Thông thường khách đang mong đợi bưu phẩm đó, vì thế cần phải liên lạc với khách ngay.	
3. Ghi vào sổ.	Ghi chép việc chuyển đi vào sổ chuyển phát bưu phẩm đặc biệt.	- Chỉ thực hiện khi bưu phẩm không được khách trực tiếp nhận. - Các thông tin sau phải được ghi lại: - Tên khách. - Số buồng. - Người gửi. - Ngày và giờ chuyển đến. - Nội dung của bưu phẩm. - Số giấy biên nhận (nếu do khách sạn ký thay).	Khách sạn chịu trách nhiệm một khi bưu phẩm được một trong số các nhân viên khách sạn nhận. Để dễ truy tìm thông tin về việc chuyển bưu phẩm.	
4. Để bưu phẩm tại nơi an toàn.	Để các bưu phẩm tại nơi quy định.	Các đồ vật có giá trị nên để trong két của khách sạn.	Để các đồ vật này không bị thất lạc.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Để lại lời nhắn cho khách.	Đưa thông tin lời nhắn vào PMS.	- Thông tin lời nhắn bao gồm: - Ngày nhận bưu phẩm. - Loại bưu phẩm (bao gói / phong bì). - Người gửi. - Chắc chắn rằng lời nhắn đó đã được chuyển đi.	Để khách nhận được thông báo một cách kịp thời.	
6. Chuyển lời nhắn và lấy chữ ký xác nhận của khách.	Yêu cầu khách ký vào sổ ghi chép thư.	Kiểm tra tên và số buồng, (cả trong sổ ghi chép và trên bao bì bưu phẩm).	Để đảm bảo rằng bưu phẩm được gửi cho đúng người.	

CÔNG VIỆC 8. LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG

GIỚI THIỆU:

Làm thủ tục trả buồng thường là lần giao tiếp cuối cùng của khách đối với khách sạn. Đó cũng là cơ hội cuối cùng để bạn sửa chữa các sai sót có thể xảy ra trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn, và cũng là cơ hội cuối cùng để đảm bảo rằng khách sẽ quay trở lại với (chuỗi) khách sạn của bạn trong tương lai. Nói chung, khách không “thích” thủ tục trả buồng. Do vậy, việc làm thủ tục trả buồng cần phải nhanh chóng và không phiền nhiễu cho khách.

Nên nhớ: Ấn tượng cuối cùng kéo dài mãi mãi.

Kiến thức chung:

Chương 7, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân, (VTCB)

Bạn phải sử dụng thành thạo PMS của khách sạn.

Phần việc số 8.1:	Chuẩn bị
Phần việc số 8.2:	Các hồ sơ đoàn khách (Kiến thức)
Phần việc số 8.3:	Làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ
Phần việc số 8.4:	Làm thủ tục trả buồng cho khách đoàn
Phần việc số 8.5:	Phương thức thanh toán - Tiền mặt và Séc du lịch
Phần việc số 8.6:	Phương thức thanh toán - Thẻ tín dụng
Phần việc số 8.7:	Phương thức thanh toán - Phiếu thanh toán
Phần việc số 8.8:	Phương thức thanh toán - Ghi sổ nợ công ty
Phần việc số 8.9:	Giải quyết các khoản chi phí có tranh chấp
Phần việc số 8.10:	Giải quyết các chi phí phát sinh
Phần việc số 8.11:	Kết thúc việc thu ngân

công việc 8. làm thủ tục trả buồng



CHÀO KHÁCH

1



CHUẨN BỊ HOÁ ĐƠN

2



ĐỀ NGHỊ GIÚP KHÁCH
MANG HÀNH LÝ

3

CÔNG VIỆC SỐ 8: LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG

PHẦN VIỆC SỐ 8.1: Chuẩn bị

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Chuẩn bị chỗ làm việc.	Kiểm tra quầy sạch sẽ và ngăn nắp, sẵn sàng làm thủ tục trả buồng.	- Đảm bảo rằng bạn có đủ số lượng văn phòng phẩm: - Kẹp hồ sơ. - Bút. - Dập ghim có ghim. - Giấy dùng cho máy quét thẻ tín dụng. - Đảm bảo rằng bạn có đủ tiền lẻ trong khoản tiền dự phòng.	Để việc làm thủ tục trả buồng diễn ra suôn sẻ.	
2. Chuẩn bị cho bản thân.	Kiểm tra các chi tiết để làm thủ tục trả buồng trong ngày.	- Biết số lượng khách trả buồng. - Biết chi tiết về những cá nhân trả buồng. - Biết các chi tiết về các đoàn trả buồng. - Biết các chi tiết của khách VIP đi trong ngày. - Biết các chi tiết các phi hành đoàn trả buồng trong ngày.	Để bạn sẵn sàng và không phải đi tìm thông tin khi khách đã đứng trước mặt bạn.	Biết hồ sơ của khách đoàn gồm những gì.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
3. Chuẩn bị công việc.	Kiểm tra xem mọi việc phải làm trước khi tiến hành thủ tục trả buồng đã hoàn thành chưa.	- Kiểm tra tủ hồ sơ, mỗi ô phải bao gồm (theo đúng thứ tự): - Phiếu đăng ký. - Phiếu giao dịch thẻ tín dụng hoặc chứng nhận thanh toán của công ty (nếu có). - Phiếu yêu cầu kết an toàn (nếu có). - Các chứng từ của các bộ phận khác, chứng minh cho các khoản tiền tính trong hoá đơn của khách. - Đảm bảo rằng tất cả các chi phí đã được nhập vào hồ sơ.	Điều quan trọng là mọi tài liệu hỗ trợ phải được tìm lại một cách dễ dàng để các yêu cầu của khách được giải quyết một cách nhanh chóng. Để bạn không phải tìm các chứng từ hoặc nhập các chứng từ một khi việc làm thủ tục trả buồng đã bắt đầu.	

CÔNG VIỆC SỐ 8: LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG

PHẦN VIỆC SỐ 8.2: Các hồ sơ đoàn khách (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Hồ sơ đoàn.	Vì các đoàn thường có rất nhiều thông tin và giấy tờ liên quan nên hầu hết các khách sạn đều lưu riêng các hồ sơ đoàn. Nói chung, các thông tin sau có thể tìm thấy trong hồ sơ đoàn (theo thứ tự từ trên xuống dưới): • Tờ thông tin về đoàn. • Chương trình của đoàn. • Thông tin về đặt cọc. • Xác nhận cuối cùng về đặt buồng. • Thư từ giao dịch liên quan đến việc đặt buồng. • Chi tiết đặt buồng ban đầu.	• Hồ sơ đoàn sẽ được lưu tại một vị trí trung tâm. • Cần duy trì thứ tự của các loại giấy tờ trong hồ sơ đoàn.	Để mọi người cùng lấy được hồ sơ đoàn một cách dễ dàng. Để tìm kiếm thông tin dễ dàng hơn.	

CÔNG VIỆC SỐ 8: LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG

PHẦN VIỆC SỐ 8.3: Làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Chào khách.	Nhìn khách và nói: “ <i>Xin chào ông (bà) TÊN KHÁCH, ông muốn trả buồng phải không ạ?</i> ”	- Nhìn khách. - Mỉm cười. - Chào khách. - Gọi tên khách (nếu bạn biết).	Để khách biết là bạn chú ý đến họ.	Tham khảo Chương 7, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.
2. Chào khách khi bạn đang bận.	Nhìn khách và mỉm cười.	- Nhìn khách. - Mỉm cười. - Khi bạn có thể tiếp khách, hãy cảm ơn họ vì đã chờ. - Yêu cầu đồng nghiệp giúp đỡ nếu có nhiều hơn hai khách đang đợi làm thủ tục trả buồng.	Cho thấy rằng bạn đã nhìn thấy khách. Vì phép lịch sự. Nói chung khách đều vội vàng khi trả buồng, và không nên để họ chờ quá lâu.	
3. Hỏi số buồng.	Hãy hỏi: “ <i>Buồng của Quý khách là số bao nhiêu?</i> ”	- Cùng khách xác nhận lại số buồng và tên của khách. - Kiểm tra ngày khách trả buồng.	Để chắc chắn rằng bạn đang làm thủ tục trả buồng cho đúng khách. Để bạn biết rõ nếu khách trả buồng sớm (điều này ảnh hưởng đến số lượng buồng trống).	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Xác định các chi phí phát sinh.	Hãy hỏi: “Sáng nay ông có dùng bữa sáng hoặc có dùng đồ uống trong tủ đồ uống trong buồng không, thưa ông TÊN KHÁCH?”	- Kiểm tra xem có khoản chi phí phát sinh sau nào không, ví dụ như: - Ăn sáng. - Tủ đồ uống. - Hãy gọi tên khách.	Các chi phí này thường đến sau khi khách đã trả buồng (đặc biệt là khi không có kết nối mạng máy tính nội bộ). Thanh toán các khoản này trong khi làm thủ tục trả buồng dễ dàng hơn là phải thu các chi phí phát sinh muộn. Làm cho câu hỏi thân thiện hơn.	Xem phần chi phí phát sinh sau, phần việc số 8.10.
5. Chuẩn bị hoá đơn.	In một bản nháp về các khoản thanh toán và đưa cho khách xem.	- Lấy các chứng từ/hoá đơn chi tiết từ tập hồ sơ của buồng khách. - Kiểm tra tên trên phiếu đăng ký khách sạn. - Khách cần được kiểm tra và hỏi rõ các khoản thanh toán.	Để có sẵn sàng trong trường hợp khách yêu cầu. Sau khi làm thủ tục trả buồng, các giấy tờ này được lưu giữ tại chỗ quy định. Đảm bảo rằng bạn đang làm thủ tục trả buồng cho đúng khách và bạn đang xem xét đúng các chứng từ liên quan đến người khách này. Việc điều chỉnh hóa đơn trước khi làm thủ tục trả buồng dễ dàng hơn.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
6. Xác định phương thức thanh toán.	Hãy hỏi: “Quý ông muốn thanh toán như thế nào, thưa ông TÊN KHÁCH?” hoặc: “Quý ông muốn thanh toán các chi phí và các khoản phụ trội của mình như thế nào, thưa ông TÊN KHÁCH?”	- Hãy gọi tên khách. - Xác định phương thức thanh toán.	Làm cho cuộc nói chuyện thân mật hơn. Để bạn có thể tiến hành làm thủ tục trả buồng theo đúng quy cách.	Hiểu biết về các phương thức thanh toán được khách sạn chấp nhận.
7. Tiến hành thanh toán.				Xem phần các phương thức thanh toán, phần việc số 8.5 - 8.8.
8. In hoá đơn cuối cùng.	In bảng hoá đơn cuối cùng và đưa cho khách.	- In/viết rõ trên 3 liên hoá đơn. - Bản gốc được đưa cho khách. - Bản sao giữ lại để quản lý. - Một bản sao cho thuế vụ. - Hỏi khách có muốn ghim các chứng từ thanh toán thành một tập (như phiếu giao dịch thẻ tín dụng) cùng với hoá đơn thanh toán.	Vì bạn cần có ba bản. Nhiều khách muốn tất cả chứng từ được ghim lại với nhau.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
9. Hoàn thành việc làm thủ tục trả buồng.	Cảm ơn khách vì đã lưu trú tại khách sạn và chúc họ có một ngày/chuyến đi thú vị: <i>“Cảm ơn Quý ông đã lưu lại TÊN KHÁCH SẠN, tôi hy vọng ông đã rất hài lòng khi lưu trú tại khách sạn của chúng tôi. Chúc chuyến đi bình an / một ngày vui vẻ, thưa ông TÊN KHÁCH”</i>	- Thu lại mọi thứ của khách sạn mà khách có thể vẫn đang giữ: - Chìa khóa buồng. - Chìa khóa kết an toàn. (các) Phích cắm điện. - Đề nghị giúp khách mang hành lý. - Đề nghị dùng xe tiễn khách ra sân bay. - Đề nghị được đặt chỗ tiếp theo (đặc biệt là cho các khách sạn trong cùng chuỗi). - Cảm ơn khách đã lưu trú tại khách sạn. - Gọi tên khách.	Để cho mọi thứ được trả lại khách sạn trước khi khách rời khách sạn. Để khách không phải tự mang hành lý (nặng). Là một dịch vụ bổ sung cho khách (và là lợi nhuận tiềm năng cho khách sạn trong chuỗi). Cho thấy khách sạn đánh giá cao việc khách lựa chọn lưu trú tại khách sạn. Để cuộc nói chuyện thân mật hơn.	Ấn tượng cuối cùng kéo dài mãi mãi. Tham khảo Chương 7, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.

CÔNG VIỆC SỐ 8: LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG

PHẦN VIỆC SỐ 8.4: Làm thủ tục trả buồng cho khách đoàn

Nói chung công việc này thường do các nhân viên lễ tân lâu năm hoặc các giám sát viên thực hiện. Tuy nhiên, họ có thể yêu cầu bạn tham gia hỗ trợ trong quá trình làm thủ tục trả buồng cho đoàn khách, để từ đó bạn có thể hiểu rõ về quy trình tổng thể này.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Chuẩn bị làm thủ tục trả buồng cho khách đoàn.	Tuân theo các hướng dẫn về đoàn một cách cẩn thận.	- Giữ một khoảng trống thích hợp để làm nơi tập trung hành lý của khách. - Kiểm tra các hướng dẫn về lập hoá đơn. - In bảng thanh toán cho đoàn. - Kiểm tra các chứng từ trong hồ sơ của đoàn. - Thông báo cho người kiểm tra tủ đồ uống.	Để cho các hành lý của một đoàn được đặt cùng một chỗ. Đảm bảo rằng hoá đơn được lập theo quy định, đúng hướng dẫn của người trưởng đoàn/hướng dẫn viên. Để trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên xác nhận/đối chiếu. Để bạn giải quyết bất cứ thắc mắc nào.	Tham khảo Chương 7, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.
2. Xác nhận hoá đơn.	Yêu cầu trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên kiểm tra hóa đơn thanh toán của đoàn.	- Có sẵn các chứng từ chi tiết khi trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên yêu cầu. - Đề nghị trưởng đoàn/hướng dẫn viên nhắc các thành viên trong đoàn thanh toán mọi chi phí dịch vụ riêng trước khi rời khỏi khách sạn.	Có thể trả lời các thắc mắc một cách đầy đủ. Đảm bảo rằng đoàn đã thanh toán mọi khoản trước khi rời khách sạn.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		• Đề nghị trưởng đoàn/hướng dẫn viên ký vào hóa đơn thanh toán. • Trao bản gốc cho trưởng đoàn/hướng dẫn viên. • Giữ bản sao hoá đơn để quản lý.	Để chứng tỏ rằng họ đã đồng ý với các chi phí. Để họ thanh toán. Bộ phận kế toán yêu cầu.	
3. Hoàn thành việc làm thủ tục trả buồng.	Tập hợp mọi thông tin về đoàn và làm thủ tục trả buồng cho đoàn trên hệ thống PMS.	• Lấy hồ sơ của đoàn ra khỏi chỗ để hồ sơ “đoàn đang lưu trú”. • Thu gom mọi chứng từ (như hoá đơn nhà hàng, phiếu hành lý) và ghim lại cùng hoá đơn chính đã có chữ ký của đại diện đoàn khách. • Để hoá đơn chính đã ký cùng với các chứng từ liên quan vào nơi quy định.	Đoàn khách không còn lưu trú trong khách sạn nữa. Có khả năng trả lời các câu hỏi sau này. Để hồ sơ của các đoàn được để ở cùng một chỗ.	

CÔNG VIỆC SỐ 8: LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG

PHẦN VIỆC SỐ 8.5: Làm phương thức thanh toán - Tiền mặt và Séc du lịch

Ghi chú: Nói chung các khách sạn đều có quy định nghiêm ngặt liên quan đến các phương thức thanh toán, phải tuân thủ chặt chẽ các quy định này.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Loại tiền.	Hỏi khách xem họ muốn thanh toán bằng loại tiền nào.	- Chỉ chấp nhận các loại tiền theo qui định của khách sạn. - Tuân thủ quy trình đổi ngoại tệ.	Tạo cho khách cơ hội để thanh toán bằng loại tiền mà họ muốn.	Biết được khách sạn chấp nhận loại tiền nào. Kiến thức về quy trình thu đổi ngoại tệ.
2. Séc du lịch.	Hầu hết các khách sạn đều chấp nhận thanh toán séc du lịch. Hãy hỏi khách xem họ muốn dùng loại séc nào để thanh toán.	- Biết khách sạn của bạn chấp nhận loại séc du lịch nào. - Biết chính sách của khách sạn về tỷ lệ hoa hồng.	Để bạn biết khách sạn chấp nhận một loại séc du lịch nào đó hay không.	Biết quy định của khách sạn về xử lý các loại séc giả.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
3. Nhận thanh toán.	Đưa cho khách hóa đơn nhập và nhận tiền mặt hoặc séc du lịch từ khách.	• Đếm lại tiền hoặc séc du lịch trước mặt khách. • Đếm chậm rãi. • Khách phải ký vào séc trước mặt bạn, chữ ký đó phải phù hợp với chữ ký đã có sẵn trên séc. • Không chấp nhận các tờ tiền rách, trông đáng ngờ. • Kiểm tra các tờ tiền có mệnh giá lớn, để phòng tiền giả. • Đóng ngăn kéo đựng tiền ngay.	Đảm bảo rằng bạn nhận đủ số tiền trước khi chấp nhận Để khách thấy rõ việc bạn đang làm. Đây là yêu cầu bắt buộc khi nhận séc. Các tờ tiền đó có thể không được ngân hàng chấp nhận. Vì lý do an ninh.	Tham khảo Chương 7, Giáo trình nghiệp vụ Lễ tân.
4. Nhập số tiền thanh toán.	Nhập số tiền phải thanh toán vào hồ sơ của khách trên máy tính theo đúng các hướng dẫn về thu ngân.	• Nhập đúng số tiền vào tài khoản. • In hoá đơn cuối cùng. • Chuyển bản gốc cho khách, đặt trong một phong bì hay tập hóa đơn.	Để cả khách và nhân viên lễ tân đồng ý về số tiền. Bản sao được giữ lại để quản lý. Khách sẽ yêu cầu bản gốc để thanh toán.	

CÔNG VIỆC SỐ 8: LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG

PHẦN VIỆC SỐ 8.6: Phương thức thanh toán - Thẻ tín dụng

Ghi chú: Nói chung các khách sạn đều có các quy định nghiêm ngặt liên quan đến các phương thức thanh toán; cần phải luôn tuân thủ nghiêm túc. Quy trình thanh toán thẻ tín dụng có thể khác nhau giữa các khách sạn.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Xác định loại thẻ tín dụng.	Hãy hỏi khách: “Quý ông sẽ thanh toán bằng loại thẻ tín dụng nào, thưa ông TÊN KHÁCH?”	- Xác định loại thẻ tín dụng. - Gọi tên khách.	Đảm bảo rằng khách sạn chấp nhận loại thẻ tín dụng đó.	Làm quen với các loại thẻ tín dụng mà khách sạn của bạn chấp nhận.
2. Thu tiền.	Yêu cầu khách đưa thẻ tín dụng và đưa thẻ vào máy quét thẻ tín dụng hoặc cà số thẻ.	- Kiểm tra tên trên thẻ có phù hợp với tên của khách không. - Kiểm tra chữ ký trên thẻ có trùng với chữ ký trên phiếu đăng ký khách sạn không. - Kiểm tra ngày hết hạn của thẻ tín dụng. - Chuẩn bị phiếu giao dịch thẻ. - Nhập chính xác số tiền trên hoá đơn của khách. - Đề nghị khách ký vào phiếu giao dịch thẻ. - Kiểm tra chữ ký ở mặt sau thẻ tín dụng. - Trả thẻ tín dụng cho khách.	Khách chỉ có thể sử dụng thẻ tín dụng của chính họ để thanh toán. Chắc chắn về độ xác thực của thẻ tín dụng. Đảm bảo rằng thẻ vẫn còn giá trị. Đây là yêu cầu của công ty phát hành thẻ tín dụng.	Biết cách sử dụng máy quét thẻ tín dụng hoặc máy in dấu thẻ. Cảnh giác với thẻ giả. Tham khảo Chương 7, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.
3. Tiếp tục quy trình làm thủ tục trả buồng.				Phần việc số 8.3, làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ.

CÔNG VIỆC SỐ 8: LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG

PHẦN VIỆC SỐ 8.7: Phương thức thanh toán - Phiếu thanh toán

Ghi chú: Nói chung các khách sạn đều có các quy định nghiêm ngặt liên quan đến các phương thức thanh toán; cần phải luôn tuân thủ nghiêm túc.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Xác nhận phiếu thanh toán.	Lấy phiếu thanh toán từ tủ hồ sơ, nơi phiếu thanh toán được ghim cùng phiếu đăng ký.	Kiểm tra để có đúng phiếu thanh toán bằng cách đối chiếu tên khách.	Đảm bảo rằng bạn đang xử lý đúng phiếu thanh toán.	
2. Quy trình thanh toán bằng phiếu thanh toán.	Kiểm tra để xác định chính xác các dịch vụ được thanh toán bằng phiếu.	- In hoá đơn - Đính kèm phiếu thanh toán vào hoá đơn.	Đóng tài khoản. Tránh thất lạc.	Các phương pháp thanh toán, tham khảo Chương 7, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.
3. Tiếp tục quy trình làm thủ tục trả buồng.	Thanh toán hóa đơn các khoản phát sinh.			Phần việc số 8.3, làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ.

CÔNG VIỆC SỐ 8: LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG

PHẦN VIỆC SỐ 8.8: Phương thức thanh toán - Ghi sổ nợ công ty

Ghi chú: Nói chung các khách sạn đều có các quy định nghiêm ngặt liên quan đến các phương thức thanh toán, cần phải luôn tuân thủ nghiêm túc.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Xác nhận lại việc thanh toán ghi sổ.	Xác nhận với khách việc thanh toán ghi sổ.	Cùng khách kiểm tra các hướng dẫn lập hoá đơn.	Đảm bảo rằng hoá đơn được lập theo đúng cách.	
2. Quy trình thanh toán ghi sổ.	Xác định chính xác các khoản chi phí mà khách được phép ghi sổ nợ.	- Đóng tài khoản. - In hoá đơn ghi sổ. - Khách xác nhận hoá đơn ghi sổ và ký xác nhận (chỉ dành cho khách thương gia). - Đính kèm hoá đơn ghi sổ cùng thư chứng thực vào bảng thanh toán. - Cất vào nơi quy định.	Để in hoá đơn cuối cùng. Làm bằng chứng là khách đã đồng ý các khoản chi phí (chỉ dành cho khách thương gia). Để tránh bị mất. Để giữ tất cả các hoá đơn ghi sổ cùng nhau.	Phương thức thanh toán. Tham khảo Chương 7 Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.
3. Tiếp tục quy trình làm thủ tục trả buồng.	Thanh toán hóa đơn các khoản phát sinh.			Phần việc số 8.3, làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ.

CÔNG VIỆC SỐ 8: LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG

PHẦN VIỆC SỐ 8.9: Giải quyết các khoản chi phí có tranh chấp

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Tiếp nhận các chi tiết.	Yêu cầu khách giải thích rõ ràng với bạn về khoản chi phí mà khách không đồng ý và lý do.	- Tìm các tài liệu chứng từ liên quan trong ngăn hồ sơ. - Trong trường hợp có thắc mắc về giá thuê buồng, hãy tìm các tài liệu về đặt buồng trong hồ sơ đặt buồng.	Tất cả chứng từ liên quan được lưu giữ trong ngăn tủ hồ sơ khách hàng. Các giấy tờ có liên quan đến việc đặt buồng được lưu giữ tại bộ phận đặt buồng, giữ bản sao tại bộ phận Lễ tân.	
2. Xác minh chi phí có thắc mắc.	Lấy các chứng từ về chi phí có thắc mắc.	- Kiểm tra xem số buồng và tên khách có trùng hợp với chứng từ không. - Kiểm tra xem chứng từ đó có được khách ký không. - Nếu điều này đúng, hãy thông báo cho người giám sát.	Đây là bằng chứng cho thấy khách đã sử dụng dịch vụ đó. Người giám sát của bạn có thẩm quyền thu xếp để đi đến thống nhất với khách.	
3. Chỉnh sửa chi phí.	Khấu trừ số tiền trên hoá đơn của khách.	- Xin lỗi khách. - Khấu trừ chi phí theo hướng dẫn của kế toán. - Giải thích lý do khấu trừ một cách rõ ràng.	Vì khách sạn gây ra lỗi đó. Kế toán có những quy định rõ ràng liên quan đến các khoản có thắc mắc. Để tìm ra giải pháp nếu lỗi này lặp lại nhiều lần.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Đưa hoá đơn đã chỉnh sửa.	In hoá đơn mới cho khách.	- In hoá đơn đã chỉnh sửa. - Đề nghị khách xác nhận hoá đơn mới.	Để khách có cơ hội xác minh hoá đơn đã được ghi đúng.	
5. Tiếp tục quy trình làm thủ tục trả buồng.				Phần việc số 8.3: Làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ.

CÔNG VIỆC SỐ 8: LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG

PHẦN VIỆC SỐ 8.10: Giải quyết các chi phí phát sinh

Đây là các khoản chi phí phát sinh sau khi khách đã làm thủ tục trả buồng. Ví dụ, chi phí về đồ uống trong buồng hoặc các chi phí khác đã bị nhân viên khách sạn và khách bỏ sót khi làm thủ tục trả buồng do chứng từ không được chuyển kịp thời về bộ phận thanh toán. Nói chung, các khách sạn đều có các quy định nghiêm ngặt về các chi phí phát sinh muộn. Các khoản chi phí phát sinh muộn có giá trị nhỏ cũng như các chi phí thanh toán tiền mặt thường được xem xét bỏ qua vì sẽ tốn quá nhiều công sức để thu lại chúng.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Kiểm tra các chi tiết chứng từ.	So sánh một cách cẩn thận các chi tiết của chứng từ với các chi tiết trong PMS.	Kiểm tra: - Số buồng. - Tên khách. - Ngày trên chứng từ phù hợp với thời gian khách lưu trú không?	Để chắc chắn rằng các chi phí phát sinh muộn được tính đúng cho khách.	Giải quyết các chi phí phát sinh. Tham khảo Chương 7, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.
2. Kiểm tra các chi tiết thanh toán.	Kiểm tra xem khách đã thanh toán hoá đơn của họ theo phương thức nào.	Việc chi phí phát sinh muộn được thanh toán như thế nào phụ thuộc vào phương thức thanh toán khách đã dùng để thanh toán hóa đơn của họ.	Nếu hóa đơn đã được thanh toán bằng tiền mặt, chi phí phát sinh muộn rất khó thu được.	
3. Tính chi phí phát sinh muộn vào thẻ tín dụng.	Tính chi phí phát sinh muộn và chuẩn bị thủ tục tính thêm vào thẻ tín dụng của khách.	- Mở lại hồ sơ của khách. - Nhập chi phí phát sinh muộn vào PMS. - Mô tả rõ ràng về nội dung của chi phí.	Để có thể nhập vào chi phí. Để cho khách dễ hiểu.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
		- Tính tiền vào thẻ tín dụng của khách (chữ ký trong hồ sơ). - Gửi bản sao chi phí phát sinh mượn và phiếu giao dịch thẻ cho khách.	Có chữ ký của khách trên phiếu đăng ký, do đó, các công ty phát hành thẻ nói chung sẽ chấp nhận thanh toán chi phí này. Để thông báo cho khách biết về chi phí phát sinh mượn này.	
4. Tính chi phí phát sinh mượn vào sổ ghi nợ công ty.	Tính chi phí phát sinh mượn và kiểm tra các hướng dẫn về lập hoá đơn.	- Khẳng định rằng chi phí phát sinh mượn sẽ được công ty của khách thanh toán. - Mở lại hồ sơ của khách. - Nhập chi phí phát sinh mượn vào PMS. - Mô tả rõ ràng nội dung của chi phí. - In bảng thanh toán cùng chi phí phát sinh mượn. - Đính kèm một bản sao hướng dẫn về lập hoá đơn. - Đề bảng thanh toán vào nơi để hồ sơ khách trả buồng ghi sổ nợ.	Chỉ được phép tính khoản thu mượn này vào hóa đơn nợ nếu trong hướng dẫn công ty chấp nhận trả khoản tiền này. Để có thể nhập vào chi phí. Để cho công ty của khách dễ hiểu. Làm bằng chứng cho kế toán. Kế toán sẽ gửi các hoá đơn ghi nợ tới các công ty.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Tính chi phí phát sinh muộu cho khách trả tiền mặt.	Chỉ tính chi phí muộu nếu có cơ hội thích hợp để có thể thu được phí đó.	- Xác định đầy đủ các chi tiết về địa chỉ. - Mở lại hồ sơ của khách. - Nhập chi phí phát sinh muộu vào PMS. - Mô tả rõ ràng nội dung của chi phí. - In bảng thanh toán cùng với chi phí phát sinh muộu. - Gửi thư cho khách cùng bảng thanh toán mới.	Chi phí phát sinh muộu chỉ có thể thu được nếu có đầy đủ các chi tiết về địa chỉ của khách. Để khách dễ dàng hiểu được chi phí đó. Để đề nghị khách vui lòng thanh toán chi phí này.	

CÔNG VIỆC SỐ 8: LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG

PHẦN VIỆC SỐ 8.11: Kết thúc việc thu ngân

Các bước cụ thể phụ thuộc rất nhiều vào việc PMS trong khách sạn của bạn thuộc loại gì. Dưới đây là các bước chung.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. In báo cáo kế toán cuối ca để đối chiếu.	In báo cáo đúng từ PMS.	Cùng với người giám sát xác nhận rằng bạn có thể kết thúc việc thu ngân.	Phải có đủ nhân viên để phục vụ khách. Khi bạn bắt đầu làm công việc đối chiếu, tốt hơn là bạn không bị làm phiền.	
2. Chuẩn bị đối chiếu/ kiểm tra chứng từ.	Tập hợp mọi tài liệu/ chứng từ liên quan đến các giao dịch dưới mã truy cập của bạn.	- Mang theo toàn bộ chứng từ. - Sắp xếp theo mã giao dịch: - Các hoá đơn ghi nợ. - Các hoá đơn trả bằng thẻ tín dụng xếp theo từng loại thẻ khác nhau. - Các hoá đơn đưa tiền mặt cho khách. - Các hoá đơn trả bằng tiền mặt. - Các hoá đơn đã chỉnh sửa. - Các hoá đơn cho các khoản chi nhỏ. - Cộng tổng số tiền theo mã giao dịch của bạn.	Để bạn có tài liệu hỗ trợ. Để bạn có thể chuẩn bị làm kiểm tra/ đối chiếu chứng từ một cách có tổ chức.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Cân đối các giao dịch.	Đối chiếu số tiền đã nhập trong PMS với số tiền giao dịch thực tế.	- Giao dịch thực tế phải tương ứng với các giao dịch trong PMS. - Tìm và khắc phục ngay bất cứ sự khác biệt nào. - Thông báo cho người giám sát biết nếu vẫn còn sự khác biệt mà không tự giải quyết được.	Phải có bằng chứng cho mọi giao dịch trong PMS. Tất cả các giao dịch phải được nhập vào PMS Sự khác biệt nào cũng có nghĩa là sai sót và cần được sửa chữa.	Nếu tổng số tiền trên hoá đơn, phiếu thu hoặc phiếu thanh toán trùng với tổng số tiền trong PMS dưới tên truy cập của bạn thì được gọi là “cân bằng”.
4. Chuẩn bị tiền mặt.	Lấy đúng số tiền mặt từ trong ngăn tiền của bạn.	- PMS sẽ tính toán đúng tổng số tiền. - Để nội tệ riêng, ngoại tệ và séc du lịch riêng. - Cho báo cáo tiền mặt vào trong phong bì (ghi rõ số tiền mặt trong phong bì). - Niêm phong/ dán phong bì cẩn thận và ký tắt lên mép dán. - Viết tên của bạn, ngày tháng và ca trực của bạn lên phong bì.	Số tiền phải trùng khớp với số tiền trong ngăn kéo của bạn trừ đi số tiền trong quỹ dự phòng ban đầu. Để dễ dàng hơn cho kế toán. Theo yêu cầu của bộ phận kế toán. Để không bị người khác xáo trộn. Để dễ dàng sắp xếp theo ca và bộ phận để làm công việc kế toán.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
5. Nộp phong bì đựng tiền.	Đặt vào nơi quy định (thường là trong két an toàn).	- Nộp phong bì tiền vào két. - Ghi các chi tiết về phong bì tiền vào sổ, bao gồm: - Ngày tháng. - Tên bộ phận. - Tên của bạn. - Chữ ký tắt của bạn. - Đừng bao giờ để người khác cất tiền của bạn.	Đây là nơi an toàn cho tiền mặt. Để có ghi chép về những gì có trong két. Bạn phải chịu trách nhiệm về tiền mặt cho đến khi nó được nộp an toàn vào két.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
6. Cất hoặc bàn giao quỹ dự phòng.	Đếm lại số tiền trong quỹ dự phòng và cất vào nơi quy định.	• Đếm lại số tiền trong quỹ dự phòng; cần có đủ số lượng tiền mặt cần thiết theo quy định của khách sạn về quỹ dự phòng. • Nếu bạn bàn giao tiền trong quỹ dự phòng cho đồng nghiệp, hãy cùng người đó đếm lại số tiền này. • Nếu bạn thấy “thừa” hoặc “thiếu” hãy báo ngay cho người giám sát. • Đảm bảo bạn có đủ tiền lẻ trong quỹ dự phòng cho ca sau • Để tiền vào nơi quy định.	Bạn phải chịu trách nhiệm về quỹ dự phòng trong ca của mình. Số tiền trong quỹ cần luôn luôn ở mức đã quy định. Để xác nhận rằng cả hai đã đồng ý với số tiền có trong quỹ. Tiền thừa và tiền thiếu phải được báo cáo và điều chỉnh. Để bạn có thể bắt đầu ca làm việc một cách có tổ chức.	
7. Đăng xuất khỏi PMS.	Thoát mã truy nhập của bạn khỏi hệ thống	• Mỗi người phải làm việc theo tên truy cập riêng của mình.	Để dễ dàng tìm ra ai đã thực hiện các công việc khác nhau.	Trong một số khách sạn, có các mã số truy cập khác nhau cho mỗi ca.

CÔNG VIỆC 9. KIỂM TOÁN ĐÊM

GIỚI THIỆU:

Ca đêm là ca làm việc thứ ba trong chu kỳ hoạt động 24 giờ của bộ phận Lễ tân. Thông thường ca đêm bắt đầu lúc 23 giờ và kết thúc lúc 7 giờ sáng hôm sau. Tùy theo hệ thống và tổ chức của khách sạn, nhìn chung nhân viên làm việc ca đêm có thể đảm nhiệm hai công việc: Các công việc của lễ tân (tương tự như ca ngày) và công việc kế toán (cân đối các giao dịch tài chính và doanh thu của toàn khách sạn trong ngày).

Hàng đêm, quy trình đóng ngày được thực hiện để kết thúc hoạt động kinh doanh trong ngày và mở ra ngày tiếp theo. Trong khoảng thời gian này, PMS của khách sạn thường “tạm ngừng” và bộ phận Lễ tân thường làm việc thủ công.

Kiến thức chung

Chương 7, Giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân, VTCB.

Phần việc số 9.1:	Chuẩn bị làm việc
Phần việc số 9.2:	Thực hiện quy trình đóng ngày

CÔNG VIỆC SỐ 9: KIỂM TOÁN ĐÊM

PHẦN VIỆC SỐ 9.1: Chuẩn bị làm việc

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Chuẩn bị khu vực làm việc.	Kiểm tra quầy làm việc cho sạch sẽ và có tổ chức, sẵn sàng cho ca làm việc của bạn.	• Đảm bảo rằng bạn có đủ số văn phòng phẩm: - Kẹp hồ sơ. - Bút. - Dập ghim có ghim. - Giấy cho máy quét thẻ tín dụng. • Nhận quỹ dự phòng. • Đảm bảo rằng bạn có đủ tiền lẻ trong quỹ dự phòng.	Để thủ tục trả buồng được tiếp tục một cách suôn sẻ. Đặc biệt quan trọng vì bạn không thể đổi tiền lẻ vào ban đêm.	
2. Chuẩn bị cho bản thân.	Đọc sổ ghi chép và chú ý các báo cáo vắng tắt hoặc giao ca.	• Đọc sổ ghi chép của các ngày bạn không đi làm. • Hiểu rõ các vấn đề nổi bật từ các ca trước.	Để bạn hiểu rõ về những gì đã xảy ra trong khi bạn không làm việc. Để bạn chuẩn bị tốt vào lúc bắt đầu ca làm việc.	

CÔNG VIỆC SỐ 9: KIỂM TOÁN ĐÊM

PHẦN VIỆC SỐ 9.2: Thực hiện quy trình đóng ngày

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Chuẩn bị.	In các báo cáo thích hợp.	Cần in các báo cáo sau: - Danh sách khách đến trong ngày. - Danh sách khách đến ngày mai. - Danh mục buồng trống sạch. - Danh mục nhóm khách trả buồng ngày mai. - Các báo cáo hỗ trợ.	Để bạn biết khách nào có thể đang đến. Để bạn có tất cả các báo cáo để điều hành khách sạn khi PMS “tạm ngừng”.	
2. Huỷ các đặt buồng loại không bảo đảm.	Huỷ bỏ tất cả các đặt buồng mà khách dự kiến đến trong ngày đó nhưng thuộc loại không bảo đảm.	Chỉ có các đặt buồng loại có bảo đảm thích hợp mới được xem là khách không đến.	Đối với các buồng có đảm bảo, khách sạn vẫn có thu nhập.	Các đặt buồng loại không bảo đảm nên được ca ngày huỷ bỏ trước đó (tốt nhất là khoảng 16 giờ). Khi quy trình đóng ngày được thực hiện thì mọi đặt buồng cho ngày đó mà đến thời điểm này khách vẫn chưa đến sẽ được tự động chuyển thành “khách không đến”.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
3. Cân đối các khoản thanh toán.	Thu thập các khoản thanh toán do bộ phận Lễ tân nhận được trong ba ca.	- Kiểm tra các khoản chi phí của khách đã được nhập trong ngày để tránh sai sót. - Sắp xếp các chứng từ liên quan theo đúng thứ tự.	Để bộ phận kế toán nhận được các tài liệu theo đúng thứ tự.	
4. Nhập doanh thu.	Nhập và kiểm tra doanh thu của tất cả các bộ phận.	- Kiểm tra kỹ các giao dịch để tránh sai sót. - Tập hợp mọi khoản thu.	Để cho ngày làm việc tiếp theo biết rõ về số tiền mà khách sạn thu được trong ngày hôm trước.	
5. Xem xét báo cáo khác biệt về giá.	Kiểm tra các sai sót trong báo cáo khác biệt về giá buồng.	Kiểm tra tất cả các chi tiết, tối thiểu là: - Giá thuê buồng. - Số khách trong buồng. - Quy định về lập hoá đơn. - Các chi tiết thanh toán. - Thông tin thị trường.	Báo cáo này sẽ cho bạn một cái nhìn tổng quan về những khách đã nhận buồng khách sạn và xác định xem các chi tiết đã nhập vào PMS có chính xác không. Cần thường xuyên kiểm tra trước khi nhập giá thuê buồng và thuế.	
6. Chạy chức năng “nhập giá thuê và thuế”.	Theo các hướng dẫn trong PMS.	Tất cả các sai sót phải được chỉnh sửa trước khi bắt đầu quy trình này.	Tất cả giá thuê buồng sẽ được tự động tính vào từng buồng khách khi chạy quy trình này.	
7. Bắt đầu quy trình công việc đóng ngày.	Theo các hướng dẫn trong PMS.	Sao lưu các báo cáo phòng khi cần sử dụng.	PMS sẽ không thể truy cập được sau một thời gian nhất định.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
8. Chuẩn bị báo cáo cho người quản lý.	Soạn các thống kê cần thiết và nộp chúng cho người có thẩm quyền.	- Báo cáo cho người quản lý bao gồm: - Các thống kê về lễ tân. - Doanh thu của từng bộ phận. - Dự báo. - Thông tin về các đoàn và các hội nghị. - Tất cả các bộ phận cũng đều phải được nhận một bản sao báo cáo.	Vì mọi bộ phận cần được thông báo vào buổi sáng về hoạt động của họ trong ngày hôm trước.	Biết các thuật ngữ sau: MTD (month to date): kết quả từ đầu tháng tính đến ngày này và YTD (year to date): kết quả từ đầu năm tính đến ngày này .
9. In các báo cáo.	In lần lượt các báo cáo cho các bộ phận khác nhau.	- Mọi bộ phận đều cần nhận được báo cáo để bắt đầu một ngày làm việc. - Phân phát các báo cáo này theo hướng dẫn.	Để cho các bộ phận có thể bắt đầu một ngày làm việc với các báo cáo chính xác mà không phải chờ đợi.	
10. Kiểm tra các ngăn hồ sơ.	Kiểm tra tất cả các ô xem chúng có chứa đựng các thông tin chính xác không.	Kiểm tra tủ hồ sơ, mỗi ô phải có (theo cùng thứ tự): - Phiếu đăng ký. - Phiếu in dấu thẻ tín dụng hoặc giấy xác nhận ghi nợ kèm theo (nếu có). - Phiếu đăng ký sử dụng kết an toàn (nếu có). - Các chứng từ từ các bộ phận khác, hỗ trợ cho việc tính tiền vào hoá đơn của khách.	Điều quan trọng là mọi tài liệu hỗ trợ phải được tìm thấy dễ dàng mà khách không phải chờ quá lâu. Vì ban đêm thường rất yên tĩnh và là thời gian thuận lợi nhất để kiểm tra lại tủ đựng hồ sơ.	

CÔNG VIỆC 10. AN TOÀN VÀ AN NINH

GIỚI THIỆU:

Bộ phận Lễ tân thường được xem là thần kinh trung ương của khách sạn. Nói cách khác, các nhân viên bộ phận Lễ tân phải hiểu đầy đủ về các nguy cơ về an toàn và an ninh. Việc tuân thủ chính xác các quy trình và hướng dẫn sẽ giúp bạn bảo vệ chính mình, đồng nghiệp, khách trong khách sạn và khách đến thăm khách sạn.

Phần việc số 10.1:	Sắp xếp khu vực làm việc
Phần việc số 10.2:	Đảm bảo an toàn
Phần việc số 10.3:	Đảm bảo an ninh
Phần việc số 10.4:	Xử lý trong trường hợp mất chìa khoá
Phần việc số 10.5:	Xử lý trong trường hợp có đe dọa đánh bom
Phần việc số 10.6:	Sơ cứu
Phần việc số 10.7:	Phòng cháy chữa cháy
Phần việc số 10.8:	Đảm bảo an toàn và an ninh của khách

CÔNG VIỆC SỐ 10: AN TOÀN VÀ AN NINH

PHẦN VIỆC SỐ 10.1: Sắp xếp khu vực làm việc

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Làm sạch các vết đổ.	Đảm bảo rằng quây làm việc và sàn nhà đều sạch sẽ.	- Không để chất lỏng gần máy tính hoặc các thiết bị điện khác. - Sàn không được có các chất lỏng bị đổ ra.	Các chất lỏng bị đổ ra các thiết bị điện có thể gây hoả hoạn. Để tránh cho nhân viên và khách khỏi bị trượt chân.	
2. Dọn sạch các lối đi.	Đảm bảo không để (hoặc đánh rơi) các đồ vật trên các lối đi lại.	- Nhặt ngay tất cả các mẫu vụn rơi trên lối đi. - Thùng, hộp phải được để vào nơi quy định. - Các lối thoát hiểm và đường dẫn đến các lối thoát hiểm phải thông thoáng.	Để không ai bị vấp vào chúng. Trong trường hợp phải sơ tán, các lối đi này sẽ thông thoáng.	
3. Kiểm tra các cửa thoát hiểm.	Chắc chắn rằng chúng phải được đóng chặt.	- Không bao giờ được khoá các cửa thoát hiểm. - Lối đi phía sau cửa cũng phải được thông thoáng.	Trong trường hợp thoát hiểm, các lối đi này phải thông thoáng.	
4. Kiểm tra các thiết bị điện.	Kiểm tra các thiết bị điện xem chúng còn làm việc tốt không.	- Không có dây điện bị lỏng. - Không có thiết bị điện để ngổ.	Để không ai bị thương.	

CÔNG VIỆC SỐ 10: AN TOÀN VÀ AN NINH

PHẦN VIỆC SỐ 10.2: Đảm bảo an toàn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Biết về quy tắc an toàn của khách sạn.	Tự làm quen với các quy tắc này.	• Biết nơi tìm các văn bản về quy tắc an toàn. • Tham dự tất cả các khoá đào tạo dành cho bạn.	Vì trong trường hợp khẩn cấp, bạn có thể phản ứng theo bản năng.	Biết về quy trình an toàn của khách sạn.
2. Biết các số điện thoại khẩn cấp.	Biết nơi tìm kiếm các số điện thoại khẩn cấp.	Học thuộc lòng các số điện thoại khẩn cấp sau đây: • Cứu hoả. • Cứu thương. • Cảnh sát. • Tổng giám đốc khách sạn. • Giám đốc an ninh khách sạn. • Giám đốc trực ban.	Để bạn không phải đi tìm kiếm chúng trong trường hợp khẩn cấp.	Biết các số điện thoại khẩn cấp.
3. Biết các lối thoát hiểm.	Làm quen với vị trí của các lối thoát hiểm.	• Biết ít nhất hai lối thoát hiểm gần nhất từ quầy lễ tân. • Có thể hướng dẫn khách đến vị trí của lối thoát hiểm gần nhất (cũng như từ tất cả buồng khách).	Để bạn có thể phản ứng ngay lập tức trong trường hợp khẩn cấp.	
4. Biết cách sử dụng bình chữa cháy.	Tham gia các khoá đào tạo đặc biệt.	• Biết cách vận hành bình chữa cháy trong khu vực lễ tân.	Để bạn có thể phản ứng ngay lập tức trong trường hợp có hoả hoạn nhỏ.	

CÔNG VIỆC SỐ 10: AN TOÀN VÀ AN NINH

PHẦN VIỆC SỐ 10.3: Đảm bảo an ninh

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Biết về các quy tắc an ninh của khách sạn.	Tự làm quen với các quy tắc an ninh của khách sạn.	• Biết nơi tìm các văn bản về quy tắc an ninh. • Tham gia các khoá đào tạo dành cho bạn.	Theo cách này, bạn sẽ biết mình phải làm gì trong các tình huống khác nhau.	
2. Không tiết lộ số buồng.	Không bao giờ tiết lộ số buồng cho người không được phép.	• Chỉ vào số buồng trên thẻ chìa khoá. • Không được đọc số buồng lên quá to.	Để không ai nghe thấy số buồng.	
3. Không tiết lộ tên khách.	Không bao giờ tiết lộ tên của khách đang ở trong khách sạn.	• Không bao giờ được tiết lộ tên của khách.	Đó là vấn đề về an ninh và riêng tư.	
4. Không được mở cửa buồng khách.	Không được mở cửa buồng khách bằng chìa khoá tổng.	• Chỉ được mở cửa buồng cho khách bằng chìa khoá của khách. • Nếu bạn được yêu cầu làm việc đó, phải xác định lại khách bằng cách kiểm tra lại tên và số buồng của họ.	Theo cách này, bạn đảm bảo rằng khách đã vào đúng buồng của họ. Đảm bảo rằng người không được phép không được vào buồng khách.	
5. Không được rời khỏi quầy mà không chú ý.	Đảm bảo rằng luôn có ai đó đứng phía sau quầy.	• Phải có ít nhất một người đứng sau quầy.	Không được để cho người không được phép đứng sau quầy. Có nhiều tài sản giá trị trong quầy (tiền dự phòng, tiền đặt cọc và chìa khoá tổng).	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
6. Không để ngăn kéo đựng tiền mở.	Đảm bảo rằng ngăn kéo đựng tiền mặt của bạn luôn đóng.	- Phải đóng ngăn kéo đựng tiền lại khi bạn làm việc trên quầy. - Phải khoá ngăn kéo đựng tiền khi bạn đi khỏi quầy lễ tân.	Bạn là người chịu trách nhiệm về tiền mặt dự phòng.	
7. Không nhận các bao gói đáng nghi ngờ.	Không được nhận các bao gói mà bạn không tin tưởng hoặc không biết rõ về nguồn gốc.	Khi không chắc chắn, hãy liên hệ với người giám sát.	Đảm bảo rằng không có các bao gói nguy hiểm được đưa đến khách sạn.	

CÔNG VIỆC SỐ 10: AN TOÀN VÀ AN NINH

PHẦN VIỆC SỐ 10.4: Xử lý trong trường hợp mất chìa khoá

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Nhận dạng khách.	Hãy hỏi: “ <i>Xin vui lòng cho tôi biết tên và số buồng, thưa ông?</i> ”	- Kiểm tra tên và số buồng đã cho trong PMS. - Hỏi khách để nhận dạng.	Đảm bảo rằng khách đang hỏi đúng chìa khoá của họ Chắc chắn rằng đó là khách đúng buồng.	
2. Trao chìa khoá mới (chìa khoá truyền thống).	Cấp chìa khoá dự phòng sau khi bạn đã nhận được chấp thuận.	- Thông báo cho người giám sát và/hoặc bộ phận an ninh trước khi đưa chìa khoá dự phòng cho khách. - Đảm bảo rằng bạn đã kiểm tra ô đựng chìa khoá hàng ngày để tìm chìa khoá bị mất. - Ghi lại trong sổ ghi chép về chìa khoá.	Có nguy cơ an ninh từ việc mất chìa khoá, cần phải chỉ rõ điều này cho khách thấy. Đảm bảo rằng khách sạn quản lý được toàn bộ các chìa khoá và các chìa khoá bị mất được thay thế. Để ghi lại các chìa khoá đã cấp ra.	Hệ thống chìa khoá, tham khảo Chương 5, giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.
3. Trao chìa khoá mới (chìa khoá điện tử).	Chuẩn bị một chìa khoá mới cho buồng của khách.	Chuẩn bị một chìa khoá mới và không trùng với chìa cũ.	Để trong trường hợp chìa khoá cũ được tìm thấy thì người không được phép không vào được buồng khách.	Hệ thống chìa khoá, tham khảo Chương 5, giáo trình Nghiệp vụ Lễ tân.

CÔNG VIỆC SỐ 10: AN TOÀN VÀ AN NINH

PHẦN VIỆC SỐ 10.5: Xử lý trong trường hợp có đe dọa đánh bom

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Biết các quy tắc của khách sạn.	Tự làm quen với các quy tắc của khách sạn.	• Biết nơi tìm các văn bản về quy tắc. • Tham gia các khoá đào tạo dành cho bạn.	Để chắc chắn rằng bạn có thể phản ứng theo bản năng trong trường hợp có đe dọa bị đánh bom.	
2. Xử lý cuộc gọi.	Yêu cầu người gọi điện thoại cung cấp cho bạn càng nhiều chi tiết càng tốt.	• Đề nghị người gọi nhắc lại thông điệp. • Nhận các chi tiết. • Ghi lại nếu có thể. • Chú ý đến các âm thanh xung quanh người gọi. • Điền vào mẫu đe dọa bị đánh bom ngay lập tức. • Lặng lẽ thông báo cho người giám sát và/hoặc giám đốc an ninh.	Để chắc chắn rằng bạn đã hiểu rõ tất cả các chi tiết. Để bạn không bị quên các điều đã nghe được. Việc này sẽ giúp cho người có thẩm quyền đoán được cuộc gọi từ đâu. Để sau cuộc gọi, bạn nhớ được nhiều thông tin nhất. Để tránh gây hốt hoảng, chỉ thông báo cho những người cần được thông báo.	
3. Tiếp tục xử lý theo hướng dẫn.				

CÔNG VIỆC SỐ 10: AN TOÀN VÀ AN NINH

PHẦN VIỆC SỐ 10.6: Sơ cứu

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Biết các nhân viên sơ cứu.	Có một danh sách những người có đủ trình độ thực hiện sơ cứu.	- Danh sách này phải để sẵn tại quầy lễ tân. - Phải có ít nhất một người biết sơ cứu làm việc trong ca.	Để bạn có thể liên hệ trực tiếp với họ. Để sẵn sàng ứng phó trong trường hợp khẩn cấp.	
2. Biết nơi tìm hộp sơ cứu.	Tự làm quen với nơi để các hộp sơ cứu.	- Mỗi bộ phận đều có hộp sơ cứu riêng. - Nếu bạn lấy thứ gì đó ra khỏi hộp sơ cứu, đảm bảo rằng bạn đã bổ sung lại.	Để có đầy đủ những thứ cần thiết khi cần. Để đảm bảo rằng hộp sơ cứu có đủ đồ dùng.	

CÔNG VIỆC SỐ 10: AN TOÀN VÀ AN NINH

PHẦN VIỆC SỐ 10.7: Phòng cháy chữa cháy

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Biết về quy trình phòng cháy chữa cháy của khách sạn.	Tự làm quen với quy trình phòng cháy chữa cháy của khách sạn.	- Biết nơi tìm các văn bản về quy tắc phòng cháy chữa cháy. - Tham gia các khoá đào tạo dành cho bạn.	Vì trong trường hợp khẩn cấp, bạn có thể phản ứng lại theo bản năng.	Biết về quy tắc phòng cháy chữa cháy của khách sạn.
2. Xử lý theo hướng dẫn.				Theo quy định của khách sạn.

CÔNG VIỆC SỐ 10: AN TOÀN VÀ AN NINH

PHẦN VIỆC SỐ 10.8: Đảm bảo an toàn và an ninh của khách

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Nhận biết những người khả nghi.	Dựa vào kinh nghiệm cá nhân hoặc phát hiện những khách không mong đợi.	Nếu phát hiện bất kỳ tình huống nghi vấn nào cần thông báo cho người giám sát của bạn biết ngay.	Vì người giám sát thường có nhiều kinh nghiệm xử lý những tình huống tương tự.	Chú ý các chi tiết nhỏ.