**JOB DESCRIPTION**

**BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Nhân viên chăm sóc khách hàng (Customer Care)**

**DEPARTMENT/** *Bộ phận* **: Sales & Marketing**

**REPORT TO/** *Báo cáo cho* **: Trưởng phòng kinh doanh tiếp thị**

**Main responsibilities/** *Trách nhiệm chính:*

* Luôn chào đón khách một cách thân thiện và lịch sự ngay khi khách đến Khách sạn hoặc tiễn khách ra về.
* Hỗ trợ nhân viên Lễ tân để nhanh chóng thực hiện thủ tục check in và check ou cho khách. Ưu tiên đối với khách VIP trong tất cả các dịch vụ.
* Đưa khách về phòng và giới thiệu đến khách một số vị trí và trang thiết bị trong phòng để khách thuận tiện cho việc sử dụng.
* Sử dụng kỹ năng bán hàng chuyên nghiệp để giới thiệu đến khách các dịch vụ hiện có của Khách sạn.
* Liên hệ với khách trong suốt thời gian khách lưu trú tại khách sạn để nhận được sự đánh giá về mức độ hài lòng của khách.
* Nhanh chóng truyền đạt các ý kiến đóng góp và phàn nàn của khách đến Trưởng bộ phận để kịp thời điều chỉnh phù hợp. Phối hợp với bộ phận liên quan để giải quyết vấn đề đạt sự hài lòng cao nhất.
* Phối hợp với các bộ phận để đề xuất các sản phẩm dịch vụ phù hợp với nhu cầu thị hiếu của khách.
* Cập nhật đầy đủ thông tin, chương trình của khách để chăm sóc khách chu đáo
* Thực hiện các công việc phát sinh khác khi có yêu cầu từ cấp trên.

**Requirements/***Yêu cầu:*

* Tốt nghiệp Cao đẳng/Đại Học trở lên
* Ưu tiên có kinh nghiệm ở vị trí chăm sóc khách hàng khách sạn.
* Là người gọn gàng, tác phong lịch sự, đúng giờ, thân thiện, chu đáo , trung thực và đáng tin cậy
* Vững chuyên môn chăm sóc khách hang
* Phải là người kiên nhẫn, biết lắng nghe một cách nhã nhặn, có khả năng xoa dịu và thể hiện sự cảm thông.
* Kỹ năng giao tiếp và quan hệ tốt
* Chịu được áp lực lớn trong công việc

I have read and discussed the above with my Manager and I fully understand the description of my position.

*Tôi đã đọc và được trao đổi với quản lý trực tiếp và tôi hoàn toàn hiểu mô tả về vị trí công việc của tôi*

**Name of Employee/** *Tên nhân viên:*

**Date Received/** *Ngày nhận:*

**Signature/** *Chữ ký:*