**JOB DESCRIPTION**

***BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC***

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Reservation Manager/** *Quản lý đặt phòng*

**DEPARTMENT/** *Bộ phận* **: Sales & Marketing/** *Kinh Doanh & Tiếp thị*

**REPORT TO/** *Báo cáo cho* **: Director of Sales/** *Trưởng bộ phận Kinh doanh*

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

* Ensure the departmental budgets are strictly adhered to.

*Đảm bảo tuân thủ nghiêm ngặt ngân sách phòng ban.*

* Make reports and draw up statistics to Director/Manager of Sale & Marketing
* *Lập báo cáo và xây dựng số liệu thống kê cho Giám đốc/Trưởng Bộ Phận Kinh Doanh.*
* Prepare daily Management Reports: Daily Pick up report, Daily Market intelligence update.

*Chuẩn bị báo cáo quản lý hàng ngày: báo cáo danh sách đón khách hàng ngày, cập nhật thông tin thị trường hàng ngày.*

* Control Extranet & third party Website throughout the day

*Kiểm soát tình trạng và công suất phòng với các đối tác qua mạng.*

* Control the Room revenue, the average room rate, and enhance the sales strategy.

*Kiểm soát doanh thu phòng, giá phòng trung bình và xúc tiến chiến lược kinh doanh.*

* Analyze results and give ideas to increase profitability.

*Phân tích kết quả và đưa ra ý tưởng nhằm nâng cao lợi nhuận cho khách sạn.*

* Ensure that the statistics data concerning the daily operations of the Reservation department are correctly recorded.

*Đảm bảo lưu giữ chính xác các dữ liêụ thống kê liên quan đến tổ chức hoạt động của bộ phận đặt phòng.*

* Optimize the sales by suggestive selling; train staff on selling techniques and ensure that they are implemented.

*Tối ưu hóa doanh thu bằng cách nâng cao doanh số bán hàng, đào tạo nhân viên về kỹ thuật bán hàng và đảm bảo tất cả nhân viên đều áp dụng hiệu quả.*

* Set up the norms and procedures of department according to the specifications of the hotel, ensure that these norms and procedures are followed through. Constantly review and update these procedures.

*Thiết lập các quy tắc và quy trình của bộ phận theo yêu cầu của khách sạn, đảm bảo thực hiện các quy tắc và thủ tục này. Liên tục xem xét và cập nhật các quy trình làm việc.*

* Consolidate the policies of the department and ensure their application.

*Củng cố và đảm bảo việc thực hiện các chính sách của bộ phận.*

* Transmit his/her knowledge to the staff to improve their performance and correct them if necessary.

*Truyền đạt kiến thức,kinh nghiệm của mình cho nhân viên cấp dưới nhằm cải thiện hiệu quả công việc và chỉnh sửa nếu cần.*

* Prepare all the necessary documents for the day to day operation and assign the tasks to subordinates.

*Chuẩn bị các tài liệu cần thiết cho hoạt động hàng ngày và phân chia nhiệm vụ cho cấp dưới.*

* Check that tasks are accomplished accurately by the staff.

*Kiểm tra và đảm bảo công việc của các nhân viên đặt phòng được hoàn thành chính xác.*

* To inspect all equipment continuously and keep them well maintained to ensure proper functioning

*Thường xuyên giám sát và bảo quản tất cả các trang thiết bị.*

* Process rooming lists for sales groups; type reservation and indicate any special request or billing instruction.

*Tiến hành nhập danh sách đoàn cho bộ phận kinh doanh, nhập thông tin đặt phòng và các yêu cầu đặc biệt của khách hàng hoặc các nội dung liên quan đến hóa đơn.*

* Follow the reservation cancellation and amendment procedures of the hotel.

*Thực hiện quy trình hủy phòng hoặc chỉnh sửa thông tin đặt phòng.*

* Supervise the handling process of all reservations obtained through travel agency or tour operator and check accordance to contracts.

*Giám sát quy trình xử lý các công việc đặt phòng do các công ty du lịch hoặc văn phòng lữ hành gửi đến.*

* Handle daily correspondence; respond to inquiries and make reservation as needed.

*Giải quyết thư từ hằng ngày, trả lời thắc mắc và đặt phòng khi cần thiết.*

* Make sure that all files are kept up-to date.

*Đảm bảo tất cả các dữ liệu luôn được cập nhật.*

* Apply the selling techniques and assist front desk staff whenever necessary.

*Áp dụng các kỹ thuật bán hàng và hỗ trợ nhân viên lễ tân khi cần thiết.*

* Handle the follow up of group reservation especially concerning the rooming list and meal booking.

*Xử lý các vấn đề của đặt phòng đặc biệt liên quan đến danh sách khách và đặt ăn.*

* Treat the guest with courtesy.

*Có thái độ nhã nhặn với khách.*

* Prepare the schedule of the staff.

*Chuẩn bị lịch làm việc cho nhân viên.*

* Work with Sales and Marketing Director/Manager on the Marketing Plan

*Cộng tác với Giám đốc/ Trưởng bộ phận Kinh doanh về kế hoạch tiếp thị.*

* Reviews at all times the selling status and rates of all package plans.

*Luôn kiểm tra tình trạng bán phòng và giá của các gói dịch vụ đi kèm.*

* Follow the policy of the hotel on guaranteed reservation and no show.

*Tuân theo chính sách khách sạn về trường hợp giữ phòng và khách không đến.*

* Follow up on Reservation results and use this tool in order to increase successful reservation.

*Theo dõi các kết quả đặt phòng và sử dụng phương thức này để tăng lượng đặt phòng.*

* Analyze the Reservation performance and set up a training plan accordingly (monthly briefing).

*Phân tích quá trình thực hiện đặt phòng và thực hiện chương trình đào tạo thích hợp (báo cáo tháng)*

* Assist in developing training and development plans for staff; assist to implement and evaluate these plans.

*Hỗ trợ kế hoạch đào tạo nhân viên; đồng thời giúp đỡ thực hiện và đánh giá các kế hoạch này.*

* Help to minimize wastage, neglect, breakage and mishandling of equipment and supplies.

*Thực hành tiết kiệm, tránh xảy ra bể vỡ, mất mát công cụ, dụng cụ làm việc.*

* Take full responsibility of tasks that has been assigned.

*Chịu trách nhiệm về công việc mà anh/chị được giao.*

**Requirements/** *Yêu cầu*

* Education : At least College Graduation

*Trình độ : Tối thiểu tốt nghiệp Cao đẳng*

* Certification : Certification in Front Office operation (preferred but not required).

*Bằng cấp : Chứng chỉ về nghiệp vụ khách sạn, lễ tân, kinh doanh,*

* Experience : At least 2 year experiences at the same position (or at Supervisor level) at 4 or 5star hotel/ resort.
* *Kinh nghiệm : Ít nhất 2 năm kinh nghiệm tại vị trí giám sát hoặc quản lý đặt phòng tại các khách sạn 4-5 sao.*
* Other : Knowledgeable of Front Office computer system; strong interpersonal and communication skills, fluency in English.

*Yêu cầu khác : Biết sử dụng phần mềm quản lý khách sạn, kỹ năng giao tiếp tốt, thành thạo Tiếng Anh.*

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:*