**JOB DESCRIPTION**

***BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC***

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Bellman/** *Nhân viên hành lý*

**DEPARTMENT/** *Bộ phận* **: Front Office/** *Lễ Tân*

**REPORT TO/** *Báo cáo cho* **: Bell Captain/** *Tổ trưởng Tổ Hành lý*

 **Front Office Manager/** *Trưởng bộ phận Lễ Tân*

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Nhiệm vụ chính** | **Công việc cụ thể** |
| **Chào Đón Khách** | * Luôn tươi cười, lịch sự và niềm nở chào đón khách mỗi khi khách đến sử dụng dịch vụ tại khách sạn
* Nhanh chóng nhận hành lý của khách, hướng dẫn khách đến quầy lễ tân làm thủ tục check-in khách sạn
* Giải đáp những thắc mắc của khách về thủ tục nhận phòng khi cần
 |
| **Vận Chuyển Hành Lý Cho Khách** | * Sau khi khách đã hoàn tất thủ tục check-in, bellman có nhiệm vụ giúp khách di chuyển hành lý đến phòng đã đặt
* Xác nhận số lượng và tình trạng hàng lý với khách, trực tiếp thực hiện vận chuyển hành lý cho khách trong thời gian nhanh nhất có thể, đảm bảo hành lý đến đúng phòng khách, còn nguyên vẹn và không bị hư hỏng, mất mát
* Thực hiện hướng dẫn những tiện nghi trong phòng để khách được biết theo tiêu chuẩn khách sạn
* Khi khách có yêu cầu đổi phòng, bellman cũng có nhiệm vụ giúp khách vận chuyển hành lý sang phòng khác
* Khi khách trả phòng, bellman cũng giúp khách vận chuyển hành lý từ phòng xuống quầy lễ tân để làm thủ tục check-out, và đưa hành lý lên xe khi khách ra về.
* Hỗ trợ mang vác những đồ dùng khác lên phòng cho khách trong suốt thời gian khách nghỉ tại khách sạn khi có yêu cầu.
 |
| **Hỗ Trợ Dịch Vụ Khách Hàng Tại Khu Vực Sảnh** | * Chịu trách nhiệm hỗ trợ dịch vụ khách hàng tại sảnh khi khách yêu cầu bao gồm: giúp khách gọi taxi, chỉ dẫn đường đi, các thông tin về địa phương, điểm du lịch, địa chỉ ăn ngon, khu vui chơi, …
* Nắm rõ các sản phẩm dịch vụ của khách sạn để tư vấn cho khách nếu cần
* Chịu trách nhiệm nhận và chuyển phát bưu kiện, fax, tin nhắn, thư,… đến phòng cho khách, đảm bảo vận chuyển trong thời gian nhanh nhất; đồng thời ghi chép rõ ràng vào sổ nhật ký làm việc và yêu cầu khách ký xác nhận
* Phối hợp với các bộ phận liên quan giải quyết các yêu cầu, phàn nàn của khách hàng trong suốt thời gian khách lưu trú
 |
| **Các Công Việc Khác** | * Đảm bảo khu vực tiền sảnh luôn ngăn nắp, sạch sẽ và sẵn sàng phục vụ khách
* Kiểm tra và thường xuyên thêm mới lượng báo, tạp chí cần thiết tại quầy Concierge
* Có ý thức bảo quản tài sản của khách sạn, báo ngay cho bộ phận liên quan nếu phát hiện tình trạng hư hỏng của trang thiết bị hay các vật dụng không sử dụng được
* Cảnh giác trước những tình huống bất thường, các đối tượng khả nghi; báo và phối hợp với bộ phận an ninh để xử lý khi cần
* Luôn tuân thủ nội quy khách sạn, thể hiện tác phong làm việc chuyên nghiệp, duy trì mối quan hệ tốt đẹp trong bộ phận FO và các bộ phận khác
* Tham gia họp bộ phận bell hoặc FO khi được yêu cầu
* Tham gia các khóa đào tạo của bộ phận theo kế hoạch đề ra
* Thực hiện các công việc khác theo sự phân công của Tổ trưởng tổ hành lý hay Giám sát Lễ tân
 |

**Requirements/***Yêu cầu:*

Để đảm nhận vị trí nhân viên Bellman khách sạn bạn cần có tối thiểu bằng THPT hoặc các bằng cấp chuyên ngành khách sạn. Ưu tiên có kinh nghiệm khách sạn.

* Ngoại hình ưa nhìn
* Có sức khỏe tốt, tính cẩn thận, tỉ mỉ, sạch sẽ
* Có khả năng giao tiếp, sáng tạo, tự tin, năng động, chịu được áp lực cao trong công việc.
* Tác phong làm việc chuyên nghiệp, nghiêm túc, có tính kỷ luật cao.
* Có khả năng giải quyết vấn đề, sắp xếp và tổ chức công việc tốt
* Tiếng Anh cơ bản
* Kỹ năng dịch vụ khách hàng tốt.

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:*