**JOB DESCRIPTION**

***BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC***

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Concierge/** *Quản lý ca trực*

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

**REPORT TO/** *Báo cáo cho* **: Front Office Manager/** *Trưởng bộ phận Lễ Tân*

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Nhiệm vụ chính** | **Công việc cụ thể** |
| **Quản lý ấn phẩm, báo, tạp chí** | * Đảm bảo có đủ số lượng báo, tạp chí cần thiết tại quầy concierge.
* Thực hiện việc phân phối các loại ấn phẩm về khách sạn, báo, tạp chí đến phòng của khách theo quy định của khách sạn hoặc theo yêu cầu của khách.
 |
| **Tiếp nhận và xử lý thư, bưu kiện** | * Tiếp nhận thư, bưu kiện từ bên ngoài chuyển đến cho khách đang lưu trú tại khách sạn.
* Thực hiện việc chuyển thư, bưu kiện đến cho khách hàng trong thời gian nhanh nhất theo đúng quy trình làm việc. (Lưu vào sổ ghi chép, thông báo cho khách, xác nhận giấy tờ tùy thân trước khi giao thư, bưu kiện…)
* Thực hiện việc chuyển tiếp thư, bưu kiện nếu khách đã rời khách sạn.
 |
| **Quản lý việc cho mượn/ thuê trang thiết bị của khách sạn** | * Thực hiện cho khách hàng mượn các trang thiết bị (dây nối, phích cắm điện…) theo đúng quy trình của khách sạn.
* Xác định và thông báo về khoản phí thuê, đặt cọc cho khách hàng muốn thuê các trang thiết bị của khách sạn.
* Thực hiện các thủ tục cho thuê trang thiết bị theo quy định của mỗi khách sạn.
 |
| **Hỗ trợ kỹ thuật, công nghệ** | * Cung cấp mật khẩu Wifi khi khách có nhu cầu truy cập mạng.
* Tiếp nhận các thông tin về những sự cố kỹ thuật, công nghệ cho khách hàng và phối hợp với các bộ phận liên quan giải quyết nhanh nhất.Tham gia các khóa đào tạo nâng cao nghiệp vụ khi được khách sạn tạo điều kiện.
* Làm các báo cáo công việc theo quy định và tham gia đầy đủ các cuộc họp liên quan.
* Thực hiện các công việc khác khi được cấp trên yêu cầu.
 |
| **Tư vấn thông tin cho khách hàng** | * Nhiệt tình cung cấp cho khách hàng các thông tin về địa phương: bản đồ, sự kiện, điểm đến tham quan, tour du lịch…
* Am hiểu các dịch vụ của khách sạn: F&B, Spa, Gym… để tư vấn thông tin cho khách hàng khi cần thiết.
 |
| **Hỗ trợ sắp xếp phương tiện di chuyển cho khách hàng** | * Phối hợp với các bộ phận liên quan thực hiện việc điều động các đội xe của khách sạn đưa đón khách đúng giờ, hiệu quả.
* Phối hợp với tổ trưởng đội xe thực hiện việc xếp lịch sử dụng xe, tài xế.
* Hỗ trợ, giúp đỡ khi khách có nhu cầu đi xe taxi: xác nhận điểm đến, hình thức tính phí…
 |
| **Hỗ trợ công việc Bellman, Doorman** | * Hỗ trợ việc quản lý, giữ và chuyển hành lý của khách hàng trong quá trình check in, lưu trú và check out.
* Chào đón và hướng dẫn khách đến quầy lễ tân làm thủ tục check in.
* Hỗ trợ chuyển hành lý khi khách có nhu cầu chuyển phòng.
 |
| **Các công việc khác** | * Ghi nhận những thông tin phản hồi của khách hàng về các dịch vụ của khách sạn và chuyển thông tin đến các bộ phận liên quan.
* Giải quyết các phàn nàn của khách trong quyền hạn của nhân viên Concierge và đảm bảo không lặp lại lỗi tương tự trong tương lai.
* Cảnh giác với những trường hợp khả nghi, bất thường và báo ngay với bộ phận bảo vệ.
* Thực hiện các công việc khác khi có yêu cầu của Trưởng bộ phận.
 |

**Requirements/***Yêu cầu:*

Theo như Bản mô tả công việc Concierge, để đảm nhiệm vị trí này, bạn cần có chứng chỉ hoặc bằng cấp liên quan đến du lịch khách sạn.

* Giao tiếp tiếng Anh, tiếng Việt tốt
* Có kỹ năng sử dụng máy tính văn phòng
* Có tinh thần trách nhiệm phục vụ khách hàng.
* Ngoại hình ưa nhìn
* Tác phong nhanh nhẹn, có khả năng bao quát công việc, xử lý tình huống linh hoạt, chủ động trong công việc.
* Có kinh nghiệm là một lợi thế.

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:*