**JOB DESCRIPTION**

***BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC***

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Operator/** *Nhân viên tổng đài*

**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** |
| **Tiếp nhận, xử lý các cuộc gọi đến khách sạn** | * Tư vấn, giải đáp tất cả các thắc mắc của khách hàng liên quan đến dịch vụ của khách sạn.
* Sẵn sàng quảng bá những lợi thế, những sản phẩm – dịch vụ nổi bật của khách sạn để khách hàng sử dụng.
* Tiếp nhận các cuộc gọi từ phòng khách và cung cấp các thông tin cần thiết theo yêu cầu của khách lưu trú.
* Tiếp nhận và gửi các tin nhắn đến/ cho khách lưu trú.
* Chuyển cuộc gọi đến bộ phận liên quan khi có yêu cầu đặc biệt của đối tác, khách hàng.
* Ghi nhận các cuộc gọi khẩn, bất thường và nhanh chóng báo cáo lên cấp trên quản lý trực tiếp.
 |
| **Xử lý các yêu cầu của khách hàng** | * Phối hợp với các bộ phận trong khách sạn xử lý kịp thời các yêu cầu, khiếu nại, phàn nàn của khách hàng.
* Ghi nhận các thông tin đặt phòng khách sạn và chuyển yêu cầu đến bộ phận đặt phòng xử lý.
* Lưu lại nội dung các yêu cầu vào sổ ghi chép, hoặc file dữ liệu của bộ phận.
* Đảm bảo các yêu cầu của khách hàng, đối tác phải được xử lý nhanh chóng, hiệu quả.
 |
| **Tiếp nhận, gọi báo thức khách lưu trú** | * Tiếp nhận các cuộc gọi yêu cầu báo thức của khách lưu trú.
* Thiết lập thời gian báo thức cho khách vào hệ thống theo đúng số phòng, thời gian.
* Gọi xác nhận thời gian báo thức với khách lưu trú (Nếu thông tin tiếp nhận chưa rõ ràng)
* Tiến hành gọi báo thức cho khách lưu trú theo đúng lịch đã hẹn.
 |
| **Các công việc khác** | * Thực hiện các cuộc gọi đi khi có yêu cầu.
* Theo dõi chi phí các cuộc gọi đi và định kỳ thông báo cho bộ phận liên quan.
* Thường xuyên kiểm tra tình hình hoạt động, vệ sinh các máy móc, thiết bị phục vụ công việc của nhân viên tổng đài.
* Liên hệ bộ phận liên quan thực hiện việc bảo trì, bảo dưỡng hoặc sửa chữa khi có sự cố.
* Tham gia đầy đủ các cuộc họp của bộ phận.
* Nhiệt tình tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ.
* Hỗ trợ các nhiệm vụ văn thư: đánh máy, phân loại thư… khi có yêu cầu.
* Làm các báo cáo công việc theo quy định của khách sạn.
* Thực hiện các công việc khác khi có yêu cầu của cấp trên.
 |

**Requirements/***Yêu cầu:*

Theo như bản mô tả công việc nhân viên tổng đài khách sạn, để đảm nhiệm vị trí này, bạn cần tốt nghiệp chuyên ngành du lịch khách sạn hoặc các chuyên ngành liên quan.

* Giọng nói mạch lạc, truyền cảm, phát âm chuẩn, không nói ngọng
* Tiếng Anh giao tiếp tốt.
* Vi tính văn phòng cơ bản.
* Chăm chỉ, cẩn thận.
* Biết cách quản lý, sắp xếp công việc, xử lý tốt mọi tình huống.
* Khả năng giao tiếp linh hoạt.
* 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:*