HOW TO CONVERSE WITH A GUEST

STANDARD

GREETING

- Always greet with all guests and employees. Smile and greet according to time of day, preferably using the guest's name, people would like to hear their name, never use "**Hi**" or "**Hello**" in greeting Hotel guest.

  (Luôn luôn chào khách và nhân viên.Nụ cười và lời chào luôn đúng với thời gian trong ngày, tốt nhất nên dùng tên khách, mọi người luôn thích nghe tên của mình, đừng bao giờ sử dụng "Hi" hay "Hello" trong việc chào hỏi khách của khách sạn)

  - Example: "good morning / Afternoon / Evening, Mr Smith or Miss Jones." Or if guest's name is unknown, use "Sir" or "Madam".

- Be courteous to your colleagues as you would be to guest. Use courteous words such as:

(Lịch sự với đồng nghiệp của bạn như đối với khách .Sử dụng từ lịch sự như là)

- “Sir Madam”
- “Thank you”
- “Please”
- “I am sorry”
- “I beg your pardon”

- When you are walking or working in the corridor and a guest passes by, you should stand and step back, guest:

  (Khi bạn đang đi hay làm việc ở hành lang và có 1 người khách đi ngang qua bạn, bạn nên đứng lại và nhường cho khách)

  - "Good Morning/Afternoon/Evening, Sir or Madam"

  NEVER fail to guest in your working section even if you have met same guest ten times already that day:

  (đừng bao giờ quên chào hỏi khách nơi làm việccủa bạn ngay cả khi bạn gặp cùng người khách 10 lần trong 1 ngày)

  Always have a polite smile ready for him/her.

  (luôn luôn có nụ cười lịch sự đối với khách)

- After your initial greeting, say:
  (Sau khi đã bắt đầu chào hỏi , luôn nói :)
  - “Have a nice day !” or
  - “Have a pleasant everning !” or
  - “Have good weekend !”
  - “Good night !”
- If a guest wishes you first or greets you first, say:
  (Nếu khách chúc mừng hay chào bạn trước, luôn nói:)
  - “You too, Mr.....” or
  - “And you, Mrs.....” or
  - “And the same to you, Sir Madam”.

- If guest greets you first with “How are you today?”, say (Nếu mà khách chào hỏi bạn trước với câu “ Bạn thì thế nào ”, bạn nói)
  - “Very well, thank you”, “And yourself?”
- If guest greet is heading toward the elevator and you are nearby, go ahead and press the elevator button for him/her.

  (Nếu khách chào và đi về hướng thang máy mà bạn đang đứng gần đó, tiến lên và nhấn nút thang máy cho khách)

  Example:
  - “Good morning/Afternoon/Everning, Sir/Madam.”
  - “Are you going down”

- If you are making an occupied room and the guest come back before you have finished, greet the guest and inquire:

  (Nếu bạn đang dọn 1 phòng có khách trọ và người khách trở về trước khi hoàn thành công việc của bạn, chào khách và đề nghị)

  - "May I continue or would you like me to come back later?"

  The important thing is NEVER ignore the guest.

  (Điều quan trọng nhất là đừng bao giờ tranh cãi với khách)

- If it is obvious that a guest needs help, approach the guest and say:

  (Nếu nhận thấy khách đang cần được giúp đỡ, tiến về phía khách và nói:)

  - "Excuse me, Sir/Madam, may I help you?"

- If a guest should complain about something, Do Not Interrupt, even if you have a reason, wait until he/she has finished. Then start with an apology:

  (Nếu có 1 khách than phiền về một điều gì đó, đừng bao giờ ngắt lời khách ngay cả bạn có 1 lý do đúng, đợi cho đến khi khách nói xong rồi bắt đầu với một sự xin lỗi)

  - "I sorry, Sir/Madam, I will follow it up right away."

- Solve the complaint/problem right away. Make sure it won't happen again. If unable to solve, refer this to your Supervisor immediately.

  (Giải quyết khách than phiền hay một vấn đề của khách ngay. Chắc chắn rằng điều đó không thể nào xảy ra nữa, nếu không thể giải quyết được vấn đề hãy chuyển vấn đề đó đến giám sát của bạn ngay)

- Accepting complaints/criticism, listen attentively and say.

  (Chấp nhận sự than phiền hay sự chỉ trích, lắng nghe với thái độ cẩn trọng và nói)

  - "Thank you for telling us, Sir/Madam. It won't happen again. I'll speak to my Supervisor about it. Please accept my apologies."

  Never say: "It is not my fault."

  (Đừng bao giờ nói "Đó không phải là lỗi của tôi")

- Introducing oneself. Introduce yourself **with a big smile:**

  (Giới thiệu 1 người nào đó. Giới thiệu bạn với nụ cười tươi)

- “My name is ...”. “Just let us know if there is anything we can do for you.”
- Or “Call me anytime. I will be very glad to be of service.”

- When guest thank you, reply with a big smile and say

  (Khi khách cám ơn bạn , trả lời với nụ cười tươi và nói)

  - “My pleasure.”
  - “You are most welcome.”

- “Glad to be of service.”

Do not say: “Never mind.”

(Đừng bao giờ nói: “Đừng lo”)

- Addressing individual.

(Địa chỉ của cá nhân)

- If possible use his/her name, if not, address by saying “Sir or Madam.”

(Nên sử dụng tên của khách, nếu không hãy nói “Sir or Madam”)

Never say: “Miss or missy.”

“Address all ladies as “Madam”.

- Addressing group of guest. Say:
  (Nếu 1 nhóm khách luôn nói)
  - "Gentleman"
  - "Ladies and gentlemen."

  Never say: "Lady and Sir."
- When a guest checks-out, say
  (Khi một khách trả phòng luôn nói)
  - "Have a nice trip home."
  - "Have a pleasant trip home."
  - "Have your enjoyed your stay here."
  - "Hope to see you again."

- Answering a guest's call, say:

  (Luôn trả lời khách gọi bằng cách)

  - "Yes, Mr....." or Sir/Madam.
  - "May I help you?"
  - "Can I be of service?"

  Never say: "Yes?" "What do you want?"

  (Không được nói: "Vâng?" "Ông/Bà muốn gì")

- When guest asks for something which you are not sure if you can provied, answer honestly, say:

  (Khi khách yêu cầu 1 điều gì đó mà bạn không chắc chắn cung cấp được , hãy trả lời thành thật bằng cách nói:)

  - "If you wait a moment, Sir/Madam, I will try to find out."

- “I am afraid I cannot say for sure, but I will ask right away.”

On returning with a positive answer, say:

(Khi trả lời 1 cách tích cực bằng cách nói)

- “Sorry to have you waiting. I am pleased to say we do have .....”

<u>Never say</u> : “I don’t know.”

“It is not handled by this department.”

(Đừng bao giờ nói: “Tôi không biết”

“Nó không là việc của bộ phận này”)

- When you don’t understand, do not be afraid to say always with a smile:

  (Khi bạn không hiểu, đừng sợ, luôn luôn nói với nụ cười:)

  - “Pardon me, can you please repeat it?” or
  - “I am sorry, I don’t understand, I will refer to my Supervisor. He/She speaks better English than I do.”

  Never say: “What?” (Đứng bao giờ nói: “Cái gì”)

- When guest asks for something you can’t oblige, say:

  (Khi khách yêu cầu 1 điều gì đó mà bạn không đáp ứng được, luôn nói:)

- “I’m sorry, it’s against company policy.” Or
- “I’m sorry, I am not allowed to do that. It’s against our rules.”
- “I am terribly sorry. We are not allowed to do that.”

✦ When guest asks you to hurry up, say:

(Khi khách yêu cầu bạn phải nhanh lên, luôm nói:)

- “Sorry to have kept you waiting.”

- When leaving a room, say:

  (Khi rời khỏi phòng khách , luôn nói :)

  - “Will that be all, Sir/Madam?” or
  - “Is there anything else I can do for you?”

- When giving direction, say:

  (Khi chỉ dẫn 1 điều gì , luôn nói :)

  - “Go straight ahead.” Or
  - “Turn left/right at the first corner.”
  - “Go down to the Lobby by taking the lift.”
  - “Sorry, I am not sure. Would you mind waiting please? I will find out.”

- Have a pleasant phrase ready like:

  (Các câu làm cho vui lòngluôn chuẩn bị là:)

  - “Have a nice day.”
  - “Have a good trip and come back and see us soon.”
  - “Hope you enjoy your stay.”
  - “Beautiful day today.”
  - “Welcome to Omni the Hong Kong Hotel.”
  - “Have a pleasant stay.”

- Always say (Luôn luôn nói)
  - "I'm sorry, I will check for you."
  - "Pardon me."
  - "Certainly." "All right."
  - "Certainly, my pleasure."

Don't ever say (Đừng bao giờ nói)

- "I don't know."
- "What."
- "Ok."
- "Yes."

- Useful sentences which are pleasant to hear:

  (Câu dễ nghe hữu dụng là:)

  - “May I help you, Mr ....?”
  - “Is there anything else I can do for you?”
  - “Please.”
  - “Thank you.”
  - “Execuse me.”
  - “Pardon me.”

BASIC CONVERSATIONS FOR HOUSEKEEPING STAFF

- Greeting

  (Chào)
  - "Good morning. Sir/Madam."
  - "Good afternoon. Sir/Madam."
  - "Good evening. Sir/Madam."
  - "May I help you. Sir/Madam?"
- A guest's name IS Music To His Ears

  (Tên người khách là một bản nhạc dễ nghe)
  - "Mr ....."
  - "Mrs ....."

- “Mr and Mrs.....”
- “Master.”

✦ Addressing Individual Guests

(Luôn luôn chào khách bằng)

- “Sir”
- “Madam”
- “Miss”
- “Sir and Madam”

- Addressing Group of Guests (Tên khách)
  - “Gentlement”
  - “Ladies and gentlement”
  - “Ladies”
  - “Lady and gentlement”
- Exchange of greetings (Thay đổi cách chào)
  - “How are you today, Mr .....?”
  - “Very well, thank you. And yourself, Sir?”

- Answer a Guest's Call

  (Trả lời khách gọi điện thoại)

  - "Yes, Sir/Madam."
  - "May I help you?"
  - "I'll be with you in a moment, Sir/Madam."
  - "Sorry to have kept you waiting,Sir/Madam."
- When guest asks for something which you CAN PROVIDE

  (Khi khách yêu cầu cung cấp 1 điều gì mà bạn không thể cung cấp được)

  - "Certainly, Sir/Madam"

- “I’ll go and get it right away, Sir/Madam.”
- “Immediately, Sir/Madam.”

✦ When guests asks for something which you CAN NOT PROVIDE

(Khi khách yêu cầu 1 điều gì đó bạn không thể cung cấp được)

- “Sorry, we have run out of .....”
- “I’m terribly sorry. We don’t have .....”
- “Awfully sorry, Sir/Madam. We have sold out .....”
- “I’m afraid we do not have .....”

- When guest asks for something which you are NOT SURE you can provide

  (Khi khách yêu cầu 1 điều gì đó bạn không chắc chắn cung cấp được)

  - "If you wait a minute, Sir/Madam. I'll try to find out."
  - "Yes, certainly. Allow me."

  On returning with a positive answer, say

  (Trả lời 1 cách tích cực luôn luôn nói)

  - "Sorry to have kept you waiting. I'm please to say we do have ....."

- Introducing yourself
  (Giới thiệu về bạn)
  - “My name is ..... Call me any time. I’m very glad to be of service.”
- When guest thanks you
  (Khi khách cám ơn bạn)
  - “My pleasure.”
  - “You’re most welcome.”
  - “Glad to be of service.”

- When guest apologies by saying “SORRY” (Khi khách xin lỗi bạn bằng cách nói “SORRY”)
  - “That’s quite all right.”
  - “It doesn’t matter.”
- When guest asks IF he may take something (Khi khách hỏi nếu khách muốn lấy 1 điều gì đó)
  - “Certainly, Sir/Madam. Let me help you.”
  - “Go ahead please. You’re welcome.”
- If guest wishes you first e.g “Have a pleasant weekend.”

  (Nếu khách chúc bạn trước như là)

- “You too, Sir/Madam.”
- “And you, Sir/Madam.”
- “The same to you, Sir/Madam.”

✦ When guest is embarrassed BECAUSE he is slow and clumsy

(Khi khách bối rối vì chậm rãi của khách hay vụng về)

- “Please take your time, Sir/Madam. There’s no hurry.”

✦ When guest asks you to hurry up

(Khi khách yêu cầu bạn nhanh lên)

- “Sorry to have kept you waiting. I’ll see to it right away.”

- On presenting something to guest (Đưa 1 vật gì đó cho khách)
  - “Here is your ..... Sir/Madam.”
- Accepting complaints/ Criticism (Chấp nhận thanh phiền , phê bình chỉ trích)
  - “Thank you for telling us, Sir/Madam. I assure you it won’t happen again.”
  - “I’ll speak to our Manager about it. Please accept our apology.”

- When you don’t understand
  (Khi bạn không hiểu)
  - “I’m sorry. I don’t understand. I’ll get you the Supervisor.”
  - “I’m sorry. I don’t understand. Can you please show me?”

Thank you for your attention

THE END