



SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI

GIÁO TRÌNH

Lý thuyết nghịệp vụ lễ tân

DÙNG TRONG CÁC TRƯỜNG
TRUNG HỌC CHUYÊN NGHIỆP



NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI

PHẠM THỊ CÚC

GIÁO TRÌNH
LÝ THUYẾT
NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

(Dùng trong các trường THCN)

NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI - 2005

Lời giới thiệu

Nước ta đang bước vào thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa nhằm đưa Việt Nam trở thành nước công nghiệp văn minh, hiện đại.

Trong sự nghiệp cách mạng to lớn đó, công tác đào tạo nhân lực luôn giữ vai trò quan trọng. Báo cáo Chính trị của Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam tại Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ IX đã chỉ rõ: “Phát triển giáo dục và đào tạo là một trong những động lực quan trọng thúc đẩy sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa, là điều kiện để phát triển nguồn lực con người - yếu tố cơ bản để phát triển xã hội, tăng trưởng kinh tế nhanh và bền vững”.

Quán triệt chủ trương, Nghị quyết của Đảng và Nhà nước và nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng của chương trình, giáo trình đối với việc nâng cao chất lượng đào tạo, theo đề nghị của Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội, ngày 23/9/2003, Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội đã ra Quyết định số 5620/QĐ-UB cho phép Sở Giáo dục và Đào tạo thực hiện đề án biên soạn chương trình, giáo trình trong các trường Trung học chuyên nghiệp (THCN) Hà Nội. Quyết định này thể hiện sự quan tâm sâu sắc của Thành ủy, UBND thành phố trong việc nâng cao chất lượng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực Thủ đô.

Trên cơ sở chương trình khung của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành và những kinh nghiệm rút ra từ thực tế đào tạo, Sở Giáo dục và Đào tạo đã chỉ đạo các trường THCN tổ chức biên soạn chương trình, giáo trình một cách khoa học, hệ

thống và cập nhật những kiến thức thực tiễn phù hợp với đối tượng học sinh THCN Hà Nội.

Bộ giáo trình này là tài liệu giảng dạy và học tập trong các trường THCN ở Hà Nội, đồng thời là tài liệu tham khảo hữu ích cho các trường có đào tạo các ngành kỹ thuật - nghiệp vụ và đông đảo bạn đọc quan tâm đến vấn đề hướng nghiệp, dạy nghề.

Việc tổ chức biên soạn bộ chương trình, giáo trình này là một trong nhiều hoạt động thiết thực của ngành giáo dục và đào tạo Thủ đô để kỷ niệm “50 năm giải phóng Thủ đô”, “50 năm thành lập ngành” và hướng tới kỷ niệm “1000 năm Thăng Long - Hà Nội”.

Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội chân thành cảm ơn Thành ủy, UBND, các sở, ban, ngành của Thành phố, Vụ Giáo dục chuyên nghiệp Bộ Giáo dục và Đào tạo, các nhà khoa học, các chuyên gia đầu ngành, các giảng viên, các nhà quản lý, các nhà doanh nghiệp đã tạo điều kiện giúp đỡ, đóng góp ý kiến, tham gia Hội đồng phản biện, Hội đồng thẩm định và Hội đồng nghiệm thu các chương trình, giáo trình.

Đây là lần đầu tiên Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội tổ chức biên soạn chương trình, giáo trình. Dù đã hết sức cố gắng nhưng chắc chắn không tránh khỏi thiếu sót, bất cập. Chúng tôi mong nhận được những ý kiến đóng góp của bạn đọc để từng bước hoàn thiện bộ giáo trình trong các lần tái bản sau.

GIÁM ĐỐC SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Bài mở đầu

KHÁI QUÁT CHUNG VỀ MÔN HỌC NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

1. Giới thiệu chung về môn học

Kinh doanh khách sạn là một hoạt động kinh tế tổng hợp mang lại lợi nhuận cao trong hoạt động kinh doanh du lịch. Đội ngũ nhân viên trong khách sạn, đặc biệt là nhân viên bộ phận lễ tân có vai trò quan trọng trong việc kinh doanh khách sạn.

Nhân viên bộ phận lễ tân là bộ mặt của khách sạn, thay mặt khách sạn đón tiếp và phục vụ khách trong suốt quá trình lưu trú tại khách sạn. Chính vì vậy đòi hỏi nhân viên bộ phận lễ tân phải có phẩm chất đạo đức tốt và trình độ chuyên môn cao.

Giáo trình Lý thuyết Nghiệp vụ lễ tân giới thiệu những vấn đề cơ bản về tổ chức hoạt động và các nghiệp vụ chủ yếu của nhân viên lễ tân cho các sinh viên chuyên ngành Lễ tân khách sạn văn phòng, Kinh doanh du lịch khách sạn.

2. Mục tiêu chung của môn học (mục tiêu tổng quát)

- Hiểu rõ những kiến thức cơ bản, có hệ thống về phương pháp tổ chức, thực hiện các quy trình đón tiếp và phục vụ khách nhằm đáp ứng yêu cầu kinh doanh có hiệu quả của khách sạn, nâng cao chất lượng dịch vụ đối với khách.
- Có văn hoá trong việc giao tiếp, ứng xử với khách hàng.

3. Mục tiêu cụ thể

- Biết được các chính sách của nhà nước, các quy định của ngành, nội quy của khách sạn mà nhân viên lễ tân phải thực hiện.

- Hiểu và thực hiện được các quy trình phục vụ của lễ tân từ lúc khách đến đặt buồng cho đến khi khách rời khách sạn.

- Qua nghiên cứu học tập môn nghiệp vụ lễ tân sẽ giúp cho học sinh yêu ngành, nghề hơn. Đồng thời rèn luyện cho học sinh có phẩm chất đạo đức tốt, tác phong thái độ phục vụ khách khoa học, lịch sự và hiếu khách.

Trên cơ sở kiến thức chuyên môn được trang bị, học sinh vận dụng được kiến thức đã học vào thực tế công việc qua việc tiếp nhận và đáp ứng tốt yêu cầu của du khách. đúc rút kinh nghiệm khi giao tiếp ứng xử với khách và giải quyết kịp thời thoả đáng các tình huống khách đề ra.

4. Vị trí của môn học

- Môn học Nghiệp vụ lễ tân là môn chuyên môn chính của chuyên ngành Lễ tân khách sạn văn phòng hệ trung học chuyên nghiệp.

- Học sinh cần có kiến thức cơ bản về các môn cơ sở trước khi học môn này.

5. Tính chất môn học

Môn học Lý thuyết Nghiệp vụ lễ tân mang tính thực tiễn vì các quy trình nghiệp vụ được đề cập trong chương trình là những công việc thực tế mà người nhân viên lễ tân phải thực hiện khi phục vụ khách.

6. Kết cấu nội dung

Chương 1: Tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân khách sạn.

Chương 2: Tiếp thị và bán hàng

Chương 3: Nhận đặt buồng

Chương 4: Làm thủ tục nhận buồng

Chương 5: Phục vụ khách lưu trú

Chương 6: Làm thủ tục trả buồng

Chương 7: Giao tiếp và xử lý các vấn đề phát sinh của khách.

Chương 8: Hệ thống máy vi tính của bộ phận lễ tân

Chương 1

TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN

- Mục tiêu:

Sau khi học xong chương này, học sinh cần phải:

- Hiểu được những kiến thức cơ bản về tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân và chu trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân trong khách sạn.
- Thực hiện được những tiêu chuẩn quy định dành cho bộ phận lễ tân.
- Rèn luyện phẩm chất đạo đức và trau dồi chuyên môn cho phù hợp với ngành nghề.

- Nội dung tóm tắt:

Nội dung trọng tâm của chương 1 sẽ đi sâu phân tích tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân khách sạn và các tiêu chuẩn quy định của ngành dành cho bộ phận lễ tân. Đồng thời, chương 1 sẽ giới thiệu về chu trình phục vụ khách, trên cơ sở đó giúp người học hiểu khái quát về hoạt động phục vụ khách của bộ phận lễ tân qua từng giai đoạn: trước khi khách tới khách sạn - đón tiếp khách và làm thủ tục nhập khách sạn - phục vụ khách trong thời gian lưu trú - thanh toán và tiễn khách.

- Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của khách sạn.
- Tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân.
- Những yêu cầu cơ bản đối với nhân viên lễ tân.
- Chu trình phục vụ của bộ phận lễ tân.

I. CƠ CẤU TỔ CHỨC BỘ MÁY QUẢN LÝ CỦA KHÁCH SẠN

Cơ cấu tổ chức là sự sắp xếp về nhân sự và phân công nhiệm vụ, trách nhiệm giúp khách sạn hoạt động thống nhất và hiệu quả.

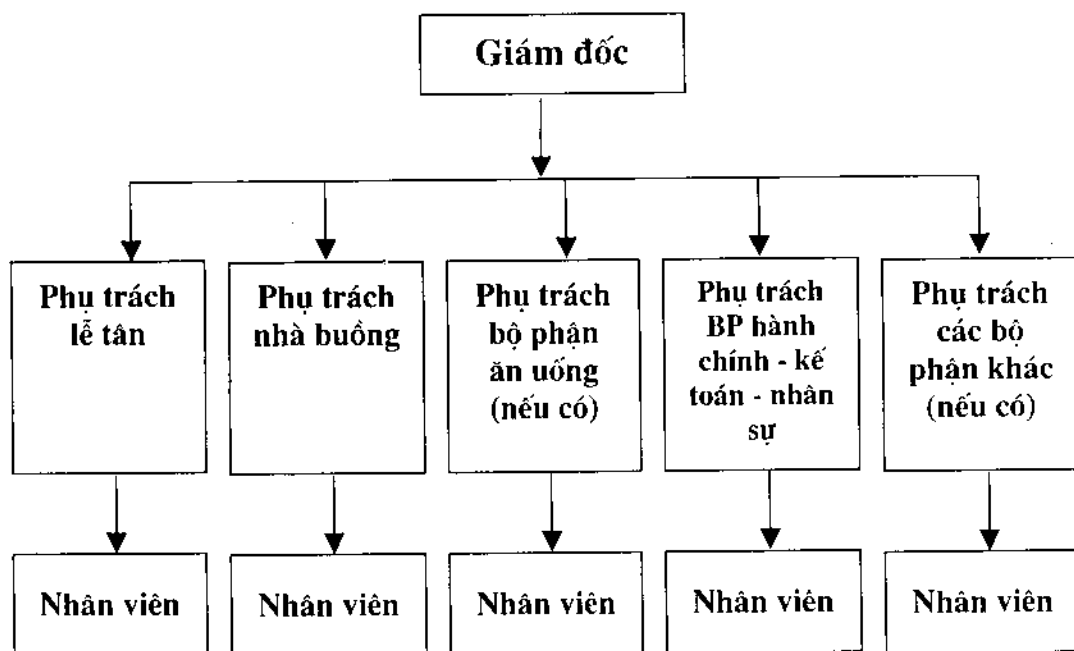
Hiện nay, do sự khác nhau về chức danh và mối quan hệ trong công việc cho nên mỗi khách sạn có một cơ cấu tổ chức riêng và chưa có một cơ cấu tổ chức khách sạn nào được coi là mẫu chuẩn mực cho tất cả các khách sạn. Cơ cấu tổ chức của khách sạn phụ thuộc vào quy mô và loại hình của nó. Tuy nhiên, người ta vẫn tìm ra được những điểm chung cơ bản về cơ cấu tổ chức mà các loại hình khách sạn thường sử dụng.

1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn vừa và nhỏ

1.1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn nhỏ

Khách sạn nhỏ là loại hình khách sạn có từ 10 đến 40 buồng. Cơ cấu tổ chức của loại hình khách sạn này rất đơn giản, chỉ có một giám đốc chịu trách nhiệm điều hành mọi bộ phận trong khách sạn. Mỗi bộ phận có một tổ trưởng phụ trách và chịu trách nhiệm trước giám đốc về tình hình hoạt động kinh doanh của bộ phận đó. Do khối lượng công việc của khách sạn nhỏ không nhiều nên mỗi nhân viên có thể đảm nhiệm nhiều công việc khác nhau.

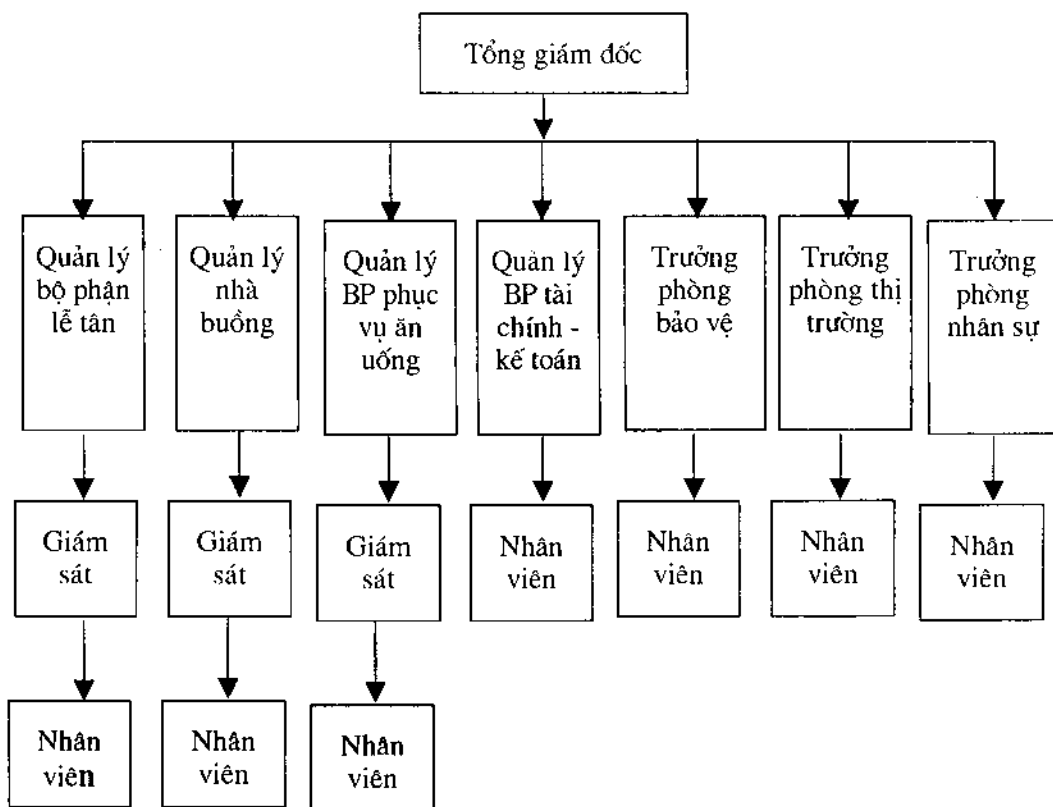
Sơ đồ 1.1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn nhỏ



1.2. Cơ cấu tổ chức khách sạn vừa

Khách sạn vừa là loại hình khách sạn có từ 40 đến 150 buồng. Cơ cấu quản lý theo quy mô của khách sạn và chất lượng dịch vụ được chuyên môn hoá ở mức đủ để giúp hoạt động giám sát và điều hành có hiệu quả. Cơ cấu tổ chức của loại hình khách sạn này được phân thành các phòng ban, các bộ phận rõ ràng. Công việc được phân chia và bố trí thành khu vực cụ thể và tổng giám đốc sẽ phân công đội ngũ giám sát viên trực tiếp điều hành từng khu vực.

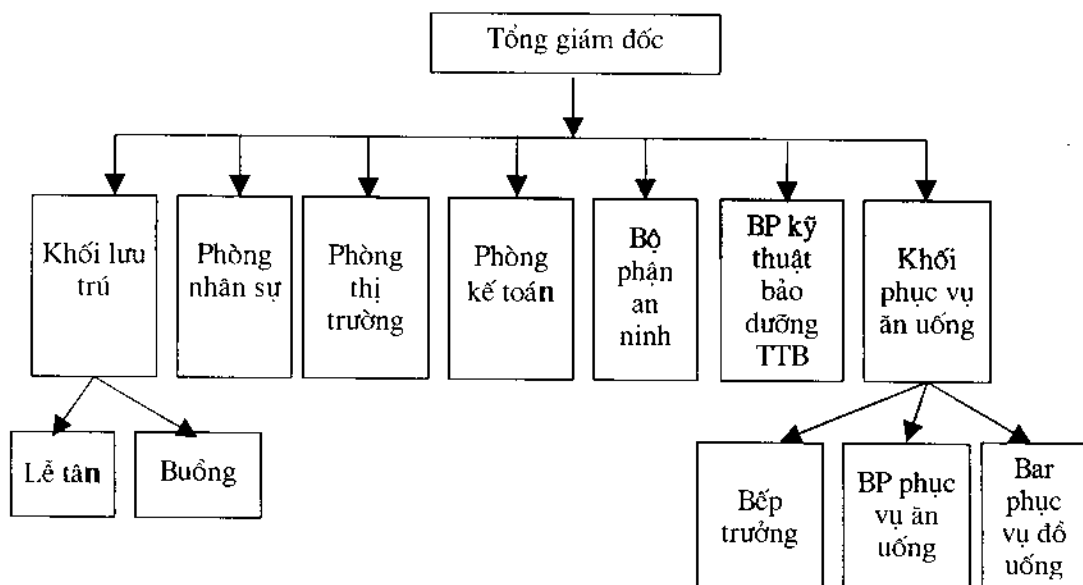
Sơ đồ 1.2. Cơ cấu tổ chức của khách sạn vừa



2. Cơ cấu tổ chức khách sạn lớn

Khách sạn lớn là loại hình khách sạn có trên 150 buồng ngủ. Loại hình khách sạn này thường thuê kế toán và giám đốc nhân sự làm việc cả ngày cho nên các bộ phận, các phòng ban được chuyên môn hoá rõ ràng.

Sơ đồ 1.3. Cơ cấu tổ chức của khách sạn lớn



Khối lưu trú

Đây là bộ phận tạo nên doanh thu chủ yếu cho khách sạn. Bộ phận này chịu trách nhiệm điều hành hoạt động của bộ phận lễ tân, làm các công việc liên quan đến thủ tục nhận, trả buồng. Đồng thời, bộ phận này còn chịu trách nhiệm về đặt buồng, hệ thống điện thoại, khuôn vác, trực buồng. Bộ phận phục vụ buồng trực thuộc khối lưu trú, chịu trách nhiệm chuẩn bị buồng để bán cho khách, vệ sinh buồng khách và khu vực công cộng, giặt là...

Phòng nhân sự

Chức năng chính của phòng nhân sự là giúp đỡ các phòng ban khác trong việc tuyển dụng, bổ nhiệm và đào tạo đội ngũ nhân viên. Ngoài ra, phòng nhân sự còn quản lý tiền lương, các vấn đề liên quan đến nhân sự và y tế.

Phòng thị trường

Phòng thị trường chịu trách nhiệm kinh doanh các loại buồng, cung cấp các dịch vụ hội nghị, xúc tiến thương mại, quảng cáo và đối ngoại...

Phòng kế toán

Đứng đầu là kế toán trưởng hoặc trưởng phòng kế toán chịu trách nhiệm theo dõi mọi hoạt động tài chính của khách sạn, lưu giữ hồ sơ giấy tờ, kiểm soát thu nhập và mua bán, lập các khoản tiền nộp ngân hàng, thu hồi các khoản nợ chậm, bảo quản tiền mặt...

Bộ phận an ninh

Chịu trách nhiệm bảo vệ an ninh, an toàn tính mạng và tài sản của khách của khách sạn và các cán bộ nhân viên trong khách sạn.

Bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng trang thiết bị

Bộ phận này chịu trách nhiệm duy trì toàn bộ trang thiết bị của khách sạn, thực hiện các chương trình bảo dưỡng thường xuyên để tránh hỏng các trang thiết bị. Đồng thời, bộ phận này có trách nhiệm sửa chữa các trang thiết bị trong khách sạn bị hỏng.

Khối phục vụ ăn uống

Bộ phận ăn uống chịu trách nhiệm cung cấp toàn bộ đồ ăn, đồ uống trong khách sạn. Bộ phận này chia làm ba bộ phận nhỏ: bếp - chế biến, bar - pha chế, bàn - phục vụ.

II. TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

1. Vai trò, nhiệm vụ của bộ phận lễ tân khách sạn

1.1. Vai trò

Bộ phận lễ tân là bộ phận đầu tiên tiếp xúc với khách, tạo cho khách những ấn tượng ban đầu về khách sạn, về chất lượng phục vụ của khách sạn. Tại nơi đây khách đến đặt buồng, đăng ký khách sạn, trao đổi thông tin, thanh toán, trả buồng... Bộ phận lễ tân là nơi tập trung mọi hoạt động của khách sạn. Vì vậy, bộ phận lễ tân có vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh khách sạn và được ví như “Thần kinh trung ương” của khách sạn. Vai trò của bộ phận lễ tân được thể hiện qua những điểm sau:

- Bộ phận lễ tân có vai trò là cầu nối giữa khách và các bộ phận dịch vụ trong khách sạn nhằm cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của khách sạn, làm thỏa mãn nhu cầu của khách. Trong quá trình đón tiếp và phục vụ khách, bộ phận lễ tân cung cấp thông tin về các dịch vụ cho khách: dịch vụ ăn uống, dịch vụ lưu trú, dịch vụ vui chơi giải trí và các dịch vụ khác. Khi khách có nhu cầu sử dụng các dịch vụ này, bộ phận lễ tân tiếp nhận và chuyển tới các bộ phận dịch vụ trong khách sạn. Nói cách khác, các sản phẩm dịch vụ của khách sạn sẽ thông qua bộ phận lễ tân để bán cho khách. Như vậy, bộ phận lễ tân đóng vai trò trung gian quan trọng giữa khách và khách sạn.

- Bộ phận lễ tân đóng vai trò trung tâm, phối hợp hoạt động của các bộ phận trong khách sạn, giúp các bộ phận hoạt động một cách có kế hoạch.

Mỗi bộ phận trong khách sạn đều có chức năng, nhiệm vụ riêng, song mục đích chung là phục vụ khách và mang lại lợi nhuận kinh doanh cho khách sạn. Để làm được điều đó, các bộ phận trong khách sạn phải có sự phối hợp chặt chẽ với nhau theo kế hoạch của khách sạn, trong đó bộ phận lễ tân đóng vai trò chủ đạo.

- *Bộ phận lễ tân có vai trò quan trọng trong công việc bán hàng, tiếp thị các sản phẩm của khách sạn.* Bộ phận lễ tân là bộ mặt của khách sạn, được đại diện cho khách sạn đón tiếp và phục vụ khách, vì vậy bộ phận lễ tân có nhiều cơ hội để tuyên truyền, quảng cáo và bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn cho khách. Với vai trò đó, đòi hỏi người nhân viên lễ tân phải nắm vững các sản phẩm của khách sạn và có khả năng giới thiệu, quảng cáo các sản phẩm đó.

- *Bộ phận lễ tân là nơi tiếp nhận các yêu cầu của khách và giải quyết mọi thắc mắc, phàn nàn của khách.* Khách đến khách sạn, bộ phận đầu tiên khách gặp là bộ phận lễ tân và trong suốt quá trình lưu trú, kể cả khi khách thanh toán trả buồng, khách đều tiếp xúc với bộ phận lễ tân nhiều nhất. Cho nên, mọi yêu cầu, mọi phàn nàn của khách đều chuyển tới bộ phận lễ tân. Khách có thể phàn nàn về trang thiết bị buồng ngủ, đồ ăn, đồ uống, thái độ phục vụ của nhân viên, chất lượng các dịch vụ của khách sạn và bộ phận lễ tân phải có trách nhiệm giải quyết mọi thắc mắc đó, tạo sự hài lòng cho khách.

- *Bộ phận lễ tân đóng vai trò quan trọng trong việc giúp ban giám đốc đề ra các chiến lược, các chính sách sản phẩm và thị trường nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn.* Bộ phận lễ tân được trực tiếp tiếp xúc với khách nhiều nhất cho nên bộ phận lễ tân nắm vững được thị hiếu, sở thích và cả tâm lý của khách. Vì vậy, bộ phận lễ tân có thể cung cấp cho ban giám đốc những nguồn thông tin tương đối đầy đủ, chính xác về khách và hành vi tiêu dùng của khách. Những thông tin này rất hữu ích cho ban giám đốc khách sạn để ra các chiến lược và các chính sách kinh doanh cho phù hợp.

Bộ phận lễ tân đóng vai trò đại diện cho khách sạn trong công việc mở rộng các mối liên hệ, liên doanh, liên kết trong công tác thu hút khách cho khách sạn.

1.2. Nhiệm vụ

- Đón tiếp khách.
- Giới thiệu, bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn.
- Nhận đặt buồng và bố trí buồng cho khách.

- Làm các thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.
- Theo dõi cập nhật tình trạng buồng.
- Cung cấp thông tin cho khách.
- Nhận chuyển giao thư từ, điện tín, fax, E.mail.
- Thực hiện mọi thông tin điện thoại.
- Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách.
- Hợp tác chặt chẽ với các bộ phận khác để đáp ứng mọi yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú.
- Theo dõi, cập nhật và tổng hợp các chi phí của khách.
- Thanh toán và tiền khách.
- Tham gia vào công tác quảng cáo và tiếp thị của khách sạn.

2. Bố trí khu vực làm việc của bộ phận lễ tân

2.1. Vị trí

Bộ phận lễ tân được bố trí ở lối gần cửa ra vào của khách sạn và ở tầng dưới cùng (nếu khách sạn nhiều tầng). Tầng dưới cùng của khách sạn (tầng trệt) thường được dành phần lớn làm nơi đón tiếp, phần còn lại là văn phòng làm việc, nhà hàng ăn dành cho khách vắng lai...



Hình 1.1. Vị trí của quầy lễ tân

Yêu cầu sảnh khách sạn:

- Phải được coi như bộ mặt của khách sạn và có khung cảnh đẹp mắt tạo được cảm giác dễ chịu, thoải mái ngay từ phút đầu khách đến khách sạn.
- Tạo điều kiện cho lễ tân quan sát được luồng khách ra vào khách sạn.
- Sảnh khách sạn phải có đầy đủ tiện nghi phục vụ khách và thuận tiện cho khách làm thủ tục nhận, trả buồng khách sạn.

2.2. Diện tích

Diện tích của khu vực sảnh tùy thuộc vào diện tích, vào quy mô của khách sạn. Tuy nhiên, khu vực sảnh cần được phân chia diện tích cho các buồng, các gian hàng dịch vụ, khoảng không để khách ngồi và đi lại... theo tỷ lệ nhất định nhằm làm cho khu vực này thoáng rộng. Không gian đại sảnh, nơi đặt bàn ghế cho khách ngồi đợi, ngồi chơi và đi lại, được bố trí với diện tích bằng tổng số giường khách sạn nhân với 0,3 - 0,6m (đối với khách sạn quốc tế thì nhân với 0,6 - 0,9m). Khu vực quầy lễ tân, chỉ dẫn, phòng hành lý thường có diện tích nhỏ hơn. Các khu vực cung cấp dịch vụ bổ sung: phòng cắt tóc, quầy bưu chính, đổi tiền, quầy lưu niệm... bố trí phân bao quanh, sát tường và không quá 1/4 diện tích chung dành cho khu vực đón tiếp. Khu vệ sinh nam, nữ đủ cho một đoàn khách trên dưới 10 người cùng sử dụng riêng biệt.

Các khu dịch vụ ở khu vực sảnh đa dạng và phụ thuộc vào quy mô của từng khách sạn. Ở khách sạn quy mô nhỏ, khu vực lễ tân có khu vực đón tiếp giao dịch tại quầy lễ tân thực hiện công việc đón tiếp, thông tin liên lạc, giao dịch thương mại và khu vui chơi giải trí. Ở khách sạn quy mô lớn, khu vực lễ tân có khu vực đón tiếp và cung cấp thông tin, trung tâm dịch vụ như thương mại (mua vé, đổi tiền, bách hoá lưu niệm), dịch vụ thông tin liên lạc (điện thoại, thư điện tử, fax, internet), dịch vụ văn phòng (đánh máy, photo, thư ký, phiên dịch), dịch vụ ăn uống, vui chơi giải trí, y tế, thể thao, thẩm mỹ, dịch vụ làm phong phú thêm chuyến đi (thuê xe, thuê hướng dẫn viên du lịch, tư vấn du lịch). Khu vực lễ tân ở các khách sạn thường bao gồm quầy lễ tân và khu đại sảnh.

2.3. Trang thiết bị

* Quầy lễ tân

Quầy lễ tân là nơi tiếp xúc hàng ngày của bộ phận lễ tân với khách đến khách sạn, khách đang ở và khách rời khách sạn. Quầy lễ tân thiết kế thẩm mỹ, hiện đại có chiều dài tùy theo quy mô của khách sạn.

Chiều rộng mặt quầy có thể: phía trên 0,6m

phía dưới 0,9m

Chiều cao của quầy có thể: 1,15m

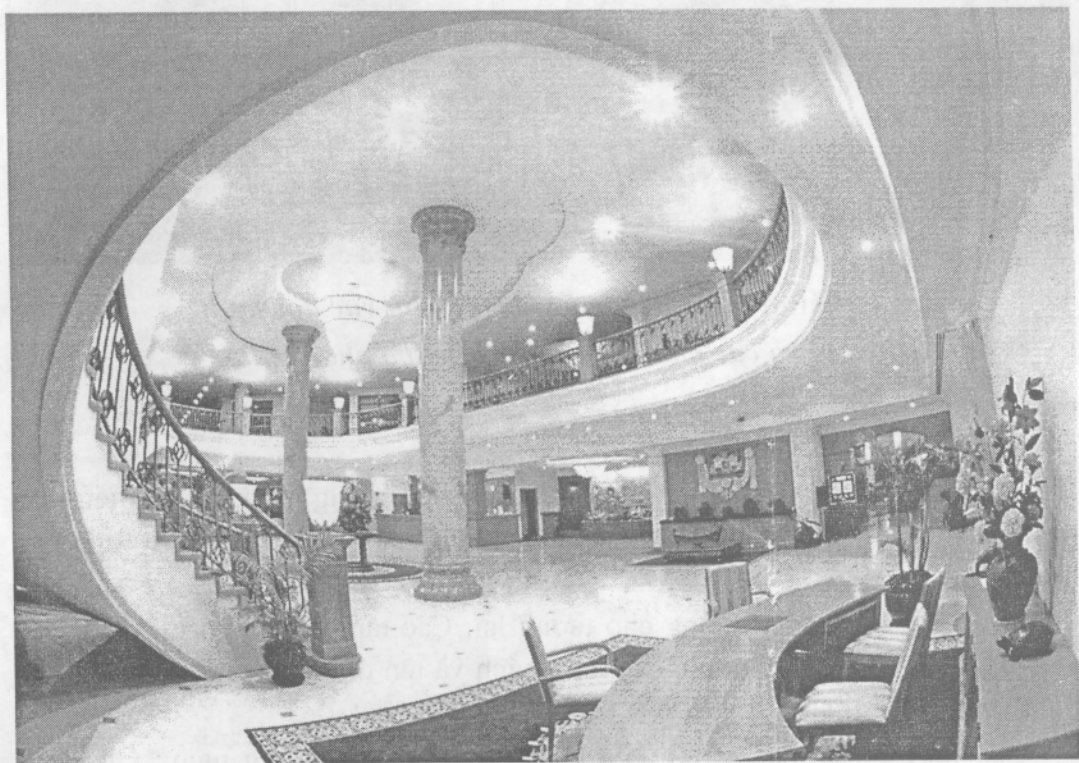
Trên mặt quầy đặt 1 hoặc 2 máy điện thoại, lọ hoa nhỏ, biển nhỏ ghi chức danh nhân viên và giá xếp các tập gấp, card của khách sạn.

Trong quầy thường có giá thể hiện tình trạng buồng, là giá có nhiều ô ngăn tương xứng với các buồng trong khách sạn để đựng các thẻ màu/ tấm trượt kẹp thẻ đăng ký khách sạn, thư, phiếu nhắn tin. Hộp này cung cấp thông tin về

khách, đặc điểm buồng, tình trạng buồng trong khách sạn. Có khách sạn vẫn để tủ lớn có nhiều ô ngăn để chìa khoá buồng của khách.

Ở các khách sạn lớn các tủ treo chìa khoá này được thay thế bằng một thiết bị điều hành điện tử, mỗi ô đều có tín hiệu màu để thông báo các biến động về tình hình sử dụng buồng trong từng giờ, nhằm giúp tiếp viên điều phối buồng cho khách mới đến được chính xác. Các khách sạn lớn hiện đại mọi thông tin về buồng và khách được lưu trữ trong máy vi tính.

Trên tường phía trong quầy có thể gắn nhiều đồng hồ chỉ giờ theo một số địa danh chính trên thế giới (New York, London, Paris, Beijing, Tokyo, Hanoi...)



Hình 1.2. Đại sảnh của khách sạn

* Đại sảnh

Đại sảnh là một phần diện tích nằm trong khu vực đón tiếp. Đại sảnh có điều hoà hai chiều để khách cảm thấy dễ chịu ngay khi mới thoát bước chân vào khách sạn mùa hè cũng như mùa đông. Cửa ra vào đại sảnh có thể lắp hệ thống tự động hoặc không tự động mở, cánh cửa bằng kính dày, rộng để khách ngồi trong đại sảnh vẫn có thể ngắm nhìn ra bên ngoài.

Thiết kế nơi đại sảnh cần rộng rãi, thoáng đãng, thiết bị hiện đại, sang trọng. Quang cảnh đại sảnh phải thiết kế đẹp mắt: có chậu hoa, cây cảnh, có bàn ghế đẹp, lịch sự dành cho khách ngồi chờ làm thủ tục đến hay đi. Trong khu vực đại sảnh phải luôn luôn có bình cứu hoả để đề phòng cháy nổ.

Đại sảnh có quầy bar bán các đồ uống phục vụ khách.



Hình 1.3. Cách bài trí trong khu vực đại sảnh

*** Trang thiết bị và các mẫu biểu sổ sách tại bộ phận lễ tân**

- Các giá đựng

+ Giá đựng hồ sơ đặt buồng

Giá đựng hồ sơ đặt buồng được bộ phận đặt buồng sử dụng để đựng các phiếu đặt buồng cho tương lai và các phiếu đặt buồng của khách dự định đến trong ngày.

Giá đựng hồ sơ đặt buồng cho tương lai: Các tấm trượt trên giá được sắp xếp dựa vào ngày đến của khách. Tên khách và tên đoàn khách được xếp theo thứ tự vần chữ cái để tiện cho việc tra cứu khi cần thiết.

Giá đựng hồ sơ đặt buồng của khách dự định đến trong ngày: Giá được chuyển cho nhân viên tiếp tân vào đầu ca sáng để chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách cho khách.

Ở các khách sạn lớn, ngoài các giá đựng hồ sơ đặt buồng, mọi thông tin về khách đặt buồng được lưu lại trong máy vi tính.

+ Giá đựng chìa khoá, nhắn tin và thư từ

Giá gồm một dãy các ngăn đánh số theo thứ tự số buồng trong khách sạn. Giá dùng để đựng chìa khoá buồng, tin nhắn và thư từ của khách.

+ *Giá đựng thư từ, nhắn tin của khách sau khi đã làm thủ tục thanh toán trả buồng*

Một số khách đã trả buồng rồi khách sạn, nhưng khách sạn vẫn nhận được thư từ, tin nhắn gửi tới cho khách. Nhân viên lễ tân sẽ lưu chúng trên giá này hoặc gửi chúng theo địa chỉ mới mà khách để lại cho khách sạn.

+ *Khay đựng hoá đơn, chứng từ giao dịch tài chính của khách*

Ở những khách sạn nhỏ và vừa, các hoá đơn, chứng từ của khách được xếp theo thứ tự vần chữ cái hoặc số buồng và được lưu giữ tại một khay tại quầy lễ tân trong suốt thời gian khách lưu trú tại khách sạn. Các hoá đơn chứng từ này chỉ được lấy ra để cập nhật các chi phí của khách vào tài khoản. Nhân viên tiếp tân và thu ngân đều có thể sử dụng hoá đơn, chứng từ lưu trong khay này.

Ở những khách sạn lớn chỉ sử dụng hình thức này để lưu giữ các hoá đơn chứng từ về chi phí của khách. Mọi chi phí của khách đều được cập nhật vào các tài khoản của khách trong máy vi tính.

+ *Giá đựng các loại sổ sách, biểu mẫu*

Giá đựng các sổ sách, biểu mẫu là ngăn tủ lớn được chia thành nhiều ngăn nhỏ dùng để đựng các sổ sách, biểu mẫu phục vụ cho việc giao dịch hàng ngày với khách.

+ *Giá đựng thông tin*

Giá đựng thông tin về khách cung cấp cho ta bản danh sách khách đang lưu trú tại khách sạn theo thứ tự vần chữ cái và số buồng của khách.

- *Các thiết bị, dụng cụ tại bộ phận lễ tân*

+ *Máy vi tính*

Máy vi tính được sử dụng để thực hiện một số công việc như sau:

Theo dõi, tổng hợp các chi phí của khách.

In các hoá đơn thanh toán và cập nhật các phiếu thanh toán dịch vụ của khách.

Đưa ra các bản quyết toán chung về tài khoản của khách.

Là phương tiện để quản lý tiền mặt và thanh toán chậm.

Soạn thảo văn bản.

Kết nối với tổng đài điện thoại để theo dõi các cuộc gọi.

Kiểm tra các chi phí giao dịch.

Cung cấp mọi thông tin theo yêu cầu một cách chính xác.

+ Máy xác định thời gian

Máy xác định thời gian được sử dụng để đóng dấu thời gian lên thư được chuyển đến và gửi đi, nhắn tin, phiếu đăng ký khách sạn, hành lý...

+ Máy cài đặt báo thức

Máy cài đặt báo thức là một loại đồng hồ có chuông báo thức được sử dụng trong việc cài đặt theo yêu cầu của khách.

+ Máy gắn xi niêm phong và dập tem lên phong bì

Máy gắn xi niêm phong được sử dụng để dập tem lên thư từ bưu phẩm cần gửi đi.

+ Máy thanh toán thẻ tín dụng

Máy thanh toán thẻ tín dụng được sử dụng để thanh toán thẻ tín dụng cho khách.

+ Máy đếm tiền, soi kiểm tra tiền

Máy đếm tiền, soi kiểm tra tiền được sử dụng cho việc đếm tiền và kiểm tra tiền thật, giả khi thanh toán cho khách bằng tiền mặt.

+ Máy tính cá nhân

Máy tính cá nhân được sử dụng trong các công việc tính toán của khách và nhân viên lễ tân.

+ Thiết bị điện thoại

Thiết bị tính tiền các cuộc gọi: Thiết bị này cung cấp cho nhân viên tổng đài bảng ghi chép các cuộc gọi nội hạt, ngoại tỉnh và quốc tế, làm cơ sở để thanh toán cước phí điện thoại với từng khách sử dụng dịch vụ điện thoại của khách sạn.

Hệ thống máy vi tính của bộ phận lễ tân ở một số khách sạn được nối mạng với bộ phận tổng đài, mọi chi phí về các cuộc gọi được chuyển trực tiếp vào các tài khoản của khách sạn.

+ Két an toàn

Két an toàn tại quầy lễ tân là một tủ sắt lớn được chia thành nhiều ngăn nhỏ đủ rộng để cất giữ tài sản, tư trang, tiền bạc của khách.

Két an toàn cá nhân trong buồng của khách rất tiện lợi và an toàn đối với việc cất giữ tài sản cá nhân. Loại két này được sử dụng phổ biến tại các khách sạn hiện đại.

Phong bao tài sản là hình thức cất giữ tài sản, tư trang quý cho khách được sử dụng ở các khách sạn nhỏ.

+ Máy kiểm tra an ninh

Màn hình camera kiểm tra an ninh khách sạn được bố trí ở vị trí trung tâm của khách sạn giúp cho nhân viên lễ tân và nhân viên bảo vệ của khách sạn theo dõi đảm bảo an toàn, an ninh của khách và khách sạn.

+ Máy Fax

Máy fax tại bộ phận lễ tân được sử dụng để nhận fax gửi đến (fax đặt buồng, fax giao dịch của khách và các phòng ban) và chuyển fax đi.

+ Máy Photocopy

Máy photocopy sử dụng cho việc thực hiện các hoạt động của bộ phận lễ tân.

+ Các loại văn phòng phẩm

- Các loại sổ và tờ rời tại bộ phận lễ tân

+ Các loại sổ ở khách sạn nhỏ và vừa

Sổ nhận đặt buồng

Sổ đăng ký khách sạn

Sổ cái kế toán lễ tân

Sổ giao ca

Sổ phân ca

Sổ lưu hồ sơ khách

Sổ giao nhận chìa khoá

Sổ ghi chép thăm khách

Sổ ghi nhận Fax gửi đến

Sổ chuyển Fax

Sổ ghi chép các cuộc điện thoại ngoại tỉnh và quốc tế

Sổ gửi và nhận bưu phẩm

Ở các khách sạn lớn, các loại sổ này được quản lý trên máy vi tính.

+ Các loại tờ rời

Sơ đồ buồng

Sơ đồ đặt buồng

Biểu đồ đặt buồng

Phiếu đăng ký khách sạn

Phiếu đặt buồng

Phiếu ăn sáng

Phiếu nhân tin

Các loại phiếu về các dịch vụ khác

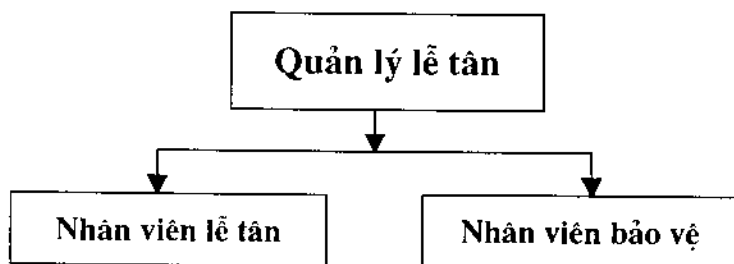
3. Tổ chức lao động của bộ phận lễ tân khách sạn

3.1. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân

*** Đối với khách sạn quy mô nhỏ**

Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân trong khách sạn nhỏ rất đơn giản gồm tổ trưởng lễ tân và có ba hoặc bốn nhân viên lễ tân. Tổ trưởng lễ tân chịu trách nhiệm trước ban giám đốc về toàn bộ hoạt động của bộ phận lễ tân, đồng thời giám sát quản lý, phân công công việc cho các nhân viên lễ tân. Khối lượng công việc trong khách sạn nhỏ thường không nhiều cho nên số lượng nhân viên trong bộ phận lễ tân có hạn chế. Mỗi nhân viên trong bộ phận lễ tân có thể đảm nhiệm nhiều nhiệm vụ, vì vậy trong một ca làm việc chỉ có một hoặc hai nhân viên đảm nhiệm các công việc trong ca. Chẳng hạn ở các khách sạn nhỏ, nhân viên bảo vệ có thể đảm nhiệm công việc của nhân viên bảo vệ ô tô sân bãi, nhân viên trực cửa, nhân viên khuôn vác hành lý cho khách. Nhân viên lễ tân có thể thực hiện các nhiệm vụ: tiếp tân, đặt buồng, thu ngân và các công việc khác có liên quan.

Sơ đồ 1.4. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân (khách sạn quy mô nhỏ)



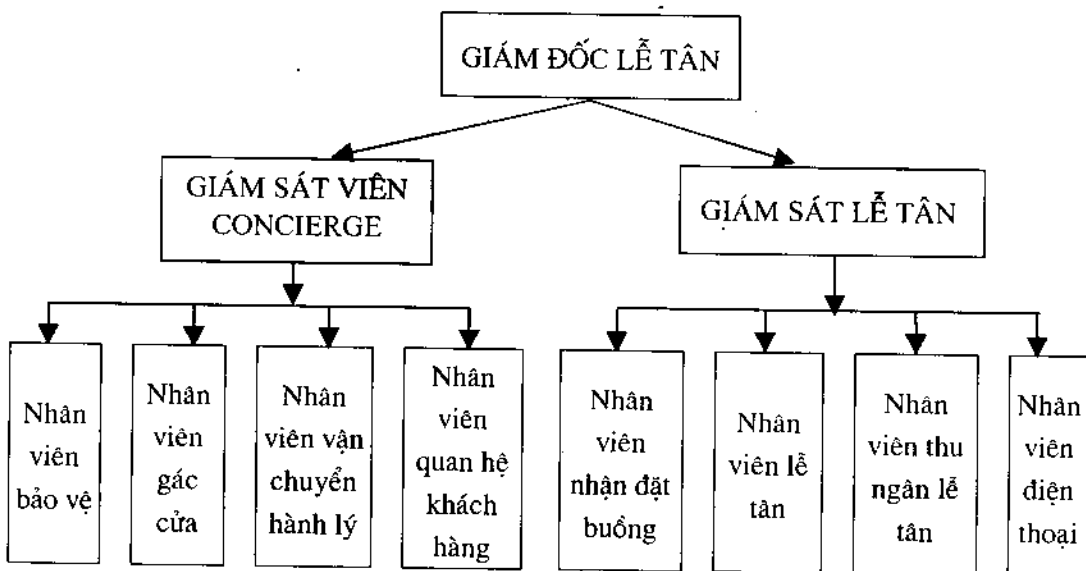
*** Đối với khách sạn quy mô vừa**

Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân trong khách sạn qui mô vừa tương đối đơn giản. Bộ phận lễ tân do một giám đốc điều hành, mỗi ca làm việc có một số nhân viên đảm nhiệm mọi công việc trong ca. Giám đốc lễ tân chịu trách nhiệm nắm tình hình chung, trực tiếp giải quyết mọi vấn đề phát sinh trong ca và báo cáo với giám đốc khách sạn hàng ngày. Công việc được phân thành hai nhóm chuyên trách.

- Nhóm concierge (đại sảnh) gồm nhân viên bảo vệ, nhân viên gác cửa, nhân viên vận chuyển hành lý.

- Nhóm lễ tân đảm nhiệm việc đón khách và làm thủ tục đăng ký khách sạn, nhân viên đặt buồng nhận đặt buồng cho khách, nhân viên thu ngân làm thủ tục thanh toán trả buồng cho khách và nhân viên phục trách điện thoại.

Sơ đồ 1.5. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân (khách sạn quy mô vừa)



*** Đối với khách sạn quy mô lớn**

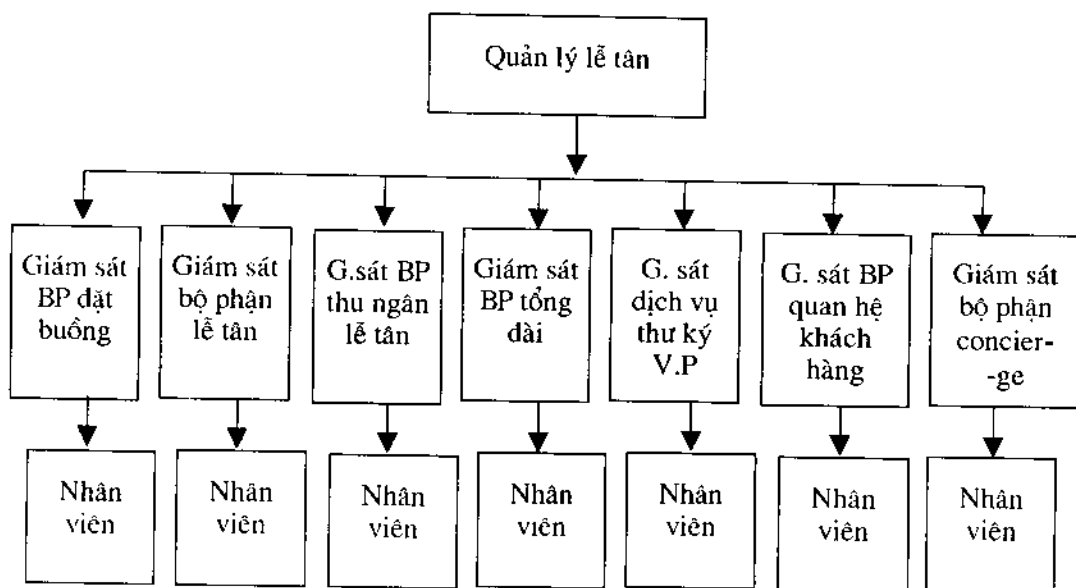
Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân trong khách sạn qui mô lớn rất phức tạp và mỗi nhân viên lễ tân chỉ đảm nhiệm một mảng công việc, được chuyên môn hoá. Do số lượng buồng nhiều và số lượng khách đông cho nên khối lượng công việc trong các khách sạn lớn rất nhiều.

Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân trong các khách sạn lớn không hoàn toàn giống nhau, song về cơ bản thường có 7 bộ phận nhỏ:

- Bộ phận lễ tân
- Bộ phận đặt buồng
- Bộ phận thu ngân lễ tân
- Dịch vụ thư ký văn phòng
- Bộ phận concierge (hỗ trợ đón tiếp)
- Bộ phận quan hệ khách hàng
- Bộ phận tổng đài

Các bộ phận nhỏ này hoạt động dưới sự chỉ đạo của giám đốc lễ tân, trợ lý giám đốc lễ tân và các giám sát viên của từng bộ phận, từng ca làm việc. Chẳng hạn ở một số khách sạn, trong một ca làm việc có khoảng 15 nhân viên chia đều cho các bộ phận nhỏ, một trợ lý giám đốc chịu trách nhiệm chung và một số giám sát viên.

Sơ đồ 1.6. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân (khách sạn quy mô lớn)



3.2. Chức năng, nhiệm vụ của từng chức danh trong bộ phận lễ tân trong khách sạn lớn

* Giám đốc lễ tân

Giám đốc lễ tân là người chịu trách nhiệm trước tổng giám đốc khách sạn về toàn bộ hoạt động của bộ phận lễ tân, đảm bảo cung cấp dịch vụ với chất lượng tốt, nâng cao tối đa tỷ lệ cho thuê và doanh thu buồng. Nhiệm vụ cụ thể:

- Tham gia vào việc tuyển chọn các nhân viên trong bộ phận lễ tân.
- Đào tạo, bồi dưỡng và đào tạo lại các nhân viên trong bộ phận lễ tân.
- Sắp xếp lịch làm việc cho các nhân viên.
- Giám sát công việc trong các ca.
- Đánh giá kết quả công việc của từng cá nhân và từng bộ phận nhỏ trong bộ phận lễ tân.

- Chủ trì các cuộc họp giao ca trong bộ phận lễ tân và kịp thời chấn chỉnh mọi tồn tại của ca trước nhằm rút kinh nghiệm cho ca sau.

- Giám sát chặt chẽ mọi thông tin về khách đoàn, khách quan trọng, tình trạng buồng, giới hạn nợ của khách...

- Tham gia vào việc đón tiếp khách đoàn, khách quan trọng.

- Phối hợp với các bộ phận khác trong hoạt động kinh doanh, kịp thời nắm bắt mọi thông tin của khách sạn.

- Giải quyết những phàn nàn, rắc rối cũng như những nhu cầu đặc biệt của khách.

- Chịu trách nhiệm thực hiện đúng các quy định của khách sạn và các văn bản pháp luật hiện hành liên quan đến các công việc của bộ phận lễ tân.

- Đảm bảo tuân thủ chính sách về séc, tiền mặt và thẻ tín dụng, kiểm tra kết an toàn, xác nhận ngân quỹ và nộp tiền cuối ca.

*** Trợ lý giám đốc**

Trợ lý giám đốc lễ tân là người trợ giúp giám đốc lễ tân chỉ đạo và giám sát hoạt động trong ca của bộ phận lễ tân, thực hiện mọi nhiệm vụ giám đốc lễ tân giao cho. Nhiệm vụ cụ thể:

- Đánh giá kết quả hoạt động của từng ca làm việc và báo cáo với ban giám đốc hàng ngày.

- Thực hiện tốt công việc kiểm tra vệ sinh và các đồ đặt buồng cho từng đối tượng khách.

- Phối hợp với nhân viên lễ tân để giải quyết mọi tình huống trong ca.

- Thực hiện tốt việc kiểm tra vệ sinh, an toàn khu vực lễ tân, khu vực sảnh và khu vực đỗ xe, kịp thời thông báo mọi vấn đề cần giải quyết cho nhân viên lễ tân và các bộ phận có liên quan.

- Kiểm tra vệ sinh cá nhân và kịp thời nhắc nhở nhân viên thực hiện đúng quy định của khách sạn.

- Đôn đốc và kiểm tra việc ghi chép sổ giao ca hàng ngày.

- Chịu trách nhiệm phân ca làm việc

- Tiếp đón và tiễn khách quan trọng.

- Thu xếp việc ăn ở và phương tiện đi lại cho khách trong trường hợp khách sạn hết buồng.

- Tổ chức giao ca và báo cáo giám đốc các diễn biến từng ca làm việc.

*** Nhân viên lễ tân**

Nhân viên lễ tân là người đại diện của khách sạn, thay mặt khách sạn đón tiếp và phục vụ khách trong suốt thời gian lưu trú tại khách sạn. Vì vậy, nhân viên lễ tân phải thực hiện đầy đủ những nhiệm vụ sau:

- Chào đón khách.
- Đón tiếp và hướng dẫn khách làm thủ tục đăng ký khách sạn.
- Thực hiện tốt công việc chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách và chuẩn bị đón khách.
- Xác định tình trạng đặt buồng, thời gian lưu trú của khách.
- Làm thủ tục đăng ký tạm trú đầy đủ, chính xác, nhanh chóng.
- Bố trí buồng cho khách.
- Xác định giá buồng, phương thức thanh toán của khách.
- Nắm vững các sản phẩm của khách sạn: vị trí, đặc điểm và giá cả từng loại buồng và các dịch vụ khác.
- Tiếp nhận các yêu cầu của khách và thông báo các bộ phận có liên quan.
- Thực hiện các dịch vụ khác cho khách (nhắn tin, nhận thư từ...)
- Phối hợp với bộ phận buồng để cập nhật tình trạng buồng
- Bảo quản chìa khoá buồng và kết đọng tư trang quý.
- Giải quyết các thắc mắc phàn nàn của khách.
- Thực hiện việc giao dịch qua điện thoại.
- Thực hiện giao nhận ca cụ thể, chính xác, có biện pháp giải quyết kịp thời những vấn đề của ca trước để lại.
- Tổng kết tình hình khách đi-đến hàng ngày.
- Lập báo cáo thống kê, ghi chép tình hình hoạt động trong ca làm việc vào nội dung bàn giao ca để phục vụ khách liên tục, có trách nhiệm.

*** Nhân viên thu ngân lễ tân**

Nhân viên thu ngân lễ tân là người chịu trách nhiệm về tất cả những giao dịch tài chính diễn ra tại quầy lễ tân, thực hiện hạch toán thu các khoản tiêu dùng của khách và hạch toán trả. Nhiệm vụ cụ thể:

- Mở hoá đơn khách hàng ngay từ lúc khách đến đăng ký khách sạn.
- Hàng ngày, theo dõi và cập nhật các chi phí của khách.
- Trên cơ sở hoá đơn tổng hợp tiến hành thanh toán cho khách. Viết giấy biên nhận khi khách thanh toán toàn bộ các dịch vụ.

- Giữ các khoản tiền mặt trong ngày, các thẻ gửi đồ, chuyển khoản do các bộ phận dịch vụ chuyển tới. Đến thời gian nhất định trong ngày thì chuyển giao lại cho phòng tài vụ khách sạn.

- Nhận tiền bạc, đồ trang sức khách gửi.

- Thực hiện việc đổi tiền cho khách.

- Thực hiện trước công việc chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách.

- Lưu các dữ liệu khách đã thanh toán vào hồ sơ lưu.

- Làm báo cáo doanh thu của từng ca.

- Kết hợp với bộ phận kế toán và bộ phận kinh doanh tiếp thị để đòi các khoản nợ trả chậm của các công ty hoặc đại lý du lịch.

*** Nhân viên nhận đặt buồng**

Nhân viên nhận đặt buồng là người đại diện cho khách sạn để bán buồng cho khách. Nhiệm vụ của nhân viên đặt buồng:

- Tiếp nhận các yêu cầu đặt buồng và thông tin kịp thời về buồng và các dịch vụ của khách sạn cho các đại lý du lịch, các trung tâm đặt buồng và các hãng lữ hành.

- Lập và bảo quản hồ sơ đặt buồng, sắp xếp thứ tự các hồ sơ của khách đưa vào ngày đến và tiễn khách (theo trình tự bảng chữ cái)

- Chuẩn bị thư khẳng định đặt buồng và gửi thư khẳng định đặt buồng cho các công ty và đại lý du lịch và hãng lữ hành.

- Cập nhật thông tin đặt buồng để quản lý và nắm vững tình hình đặt buồng.

- Thực hiện việc huỷ đặt buồng, sửa đổi đặt buồng và kịp thời chuyển các thông tin về tình trạng đặt buồng cho nhân viên tiếp tân.

- Theo dõi số buồng trống trên cơ sở số lượng đặt buồng đặc biệt đối với khách quan trọng.

- Chuẩn bị danh sách khách dự định đến hàng ngày.

- Hỗ trợ các công việc chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách.

- Kết hợp với phòng thị trường để kinh doanh dịch vụ buồng, tối đa hoá công suất sử dụng buồng.

*** Nhân viên bộ phận quan hệ với khách hàng**

Nhân viên bộ phận quan hệ với khách hàng là người thường xuyên quan hệ với khách, chịu trách nhiệm cung cấp thông tin, chỉ dẫn giúp đỡ khách thực hiện yêu cầu về các dịch vụ. Là người điều khiển nhóm các nhân viên đại sảnh

và bao quát tình hình trật tự nơi đại sảnh. Nhiệm vụ cụ thể của nhân viên quan hệ với khách hàng gồm:

- Kết hợp với nhân viên tiếp tân đón tiếp khách tới khách sạn.
- Chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách sạn cho khách theo đoàn và khách. quan trọng trong khách sạn.
- Kiểm tra buồng dành cho khách quan trọng.
- Tổ chức các chuyến tham quan cho khách khi khách yêu cầu.
- Đặt buồng cho khách khi khách đi địa phương khác, đặt bàn ăn ở các nhà hàng, thuê xe, đặt vé xem ca nhạc, thể thao... cho khách.
- Đặt vé máy bay và khẳng định vé máy bay cho khách.
- Kết hợp với nhân viên hàng không nhận lại hành lý thất lạc của khách
- Cung cấp mọi thông tin theo yêu cầu của khách.
- Giúp khách gửi thư, bưu phẩm, fax, nhắn tin, mua báo, tạp chí nước ngoài.
- Kết hợp với nhân viên tiếp tân giải quyết các phàn nàn của khách.
- Quan tâm chăm sóc khách, tham khảo ý kiến của khách về dịch vụ của khách sạn.
- Chuyển quà sinh nhật của khách sạn cho khách.
- Chuẩn bị thư, nghi lễ và các điều kiện để đón khách quan trọng.

*** Nhân viên tổng đài:**

Nhân viên tổng đài là người thường tiếp xúc với khách qua điện thoại để giới thiệu các sản phẩm của khách sạn. Vì vậy, nhân viên này phải có giọng nói truyền cảm, thân mật với khách tạo ấn tượng tốt đẹp cho khách trước khi tới khách sạn. Nhiệm vụ của nhân viên tổng đài điện thoại là:

- Sẵn sàng phục vụ khách khi cần gọi đến.
- Báo thức khách theo yêu cầu của khách.
- Tiếp nhận điện thoại bên ngoài nối đường dây cho khách.
- Giúp khách thực hiện các cuộc điện thoại khi gọi ra ngoài.
- Ghi tin nhắn cho khách khi khách đi vắng.
- Nhận, chuyển thư từ, bưu phẩm cho khách.
- Theo dõi các cuộc điện thoại của khách và ghi chép vào sổ để làm hoá đơn điện thoại cho khách.
- Cung cấp các thông tin khách yêu cầu và biết cách xử lý khi có tình huống khẩn cấp.

*** Nhân viên kiểm toán đêm**

Nhân viên kiểm toán đêm là người làm nhiệm vụ kiểm tra chính xác việc cập nhật, ghi chép các giao dịch tài chính và làm báo cáo tổng kết tài chính trong ngày. Nhân viên kiểm toán ban đêm có thể là nhân viên của bộ phận kế toán hoặc là nhân viên thu ngân trong bộ phận lễ tân. Công việc của nhân viên này là làm việc vào ca đêm, cụ thể là:

- Kiểm tra các khoản thu trong ngày, xem lại việc nhập sổ sách và sổ theo dõi tiền khách trả do lễ tân các ca ban ngày đã làm.
- Kiểm tra khả năng chi tiêu trong tài khoản của khách du lịch.
- Tính thuế các khoản chi phí của khách.
- Xem lại các thẻ thanh toán tín dụng.
- Cân đối sổ sách về các khoản thu từ các dịch vụ khác ngoài tiền buồng với báo cáo của bộ phận thu ngân.
- Cân đối với sổ cái kế toán.
- Tổng kết hoạt động về tài chính của khách sạn và lập báo cáo.
- Theo dõi doanh thu buồng, công suất sử dụng buồng và các số liệu thống kê khác.
- Chuẩn bị các tài liệu cần thiết để báo cáo với kế toán.
- Chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho ca sáng hôm sau.
- Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách đến muộn và khách trả buồng muộn.

Ngoài những công việc trên, nhân viên kiểm toán ban đêm còn phụ trách việc kiểm tra lại việc cài đặt báo thức, trả lời các cuộc điện thoại gọi đến.

*** Nhóm nhân viên concierge (hỗ trợ đón tiếp)**

- Nhân viên sân bãi

Nhân viên sân bãi là người điều phối chỗ đỗ xe, đảm bảo an toàn, thuận tiện ở khu vực ngoại vi khách sạn, chào đón khách theo đúng nghi thức và hướng dẫn khách vào khách sạn.

- Nhân viên gác cửa

Nhân viên bảo vệ cửa là người thường xuyên túc trực nơi cửa chính của khách sạn để đón, tiễn và giúp đỡ khách khi tới và rời khỏi khách sạn. Nhiệm vụ cụ thể của nhân viên gác cửa:

- + Đón khách vào khách sạn.

- + Mở cửa giúp khách.
- + Mang hành lý giúp khách.
- + Đảm bảo an ninh của khách sạn.
- + Nhiệt tình giúp đỡ khách và các đồng nghiệp.
- + Chào tạm biệt, chúc khách lên đường may mắn khi khách rời khách sạn.
- Nhân viên vận chuyển hành lý

Nhân viên vận chuyển hành lý là người luôn túc trực ở gần quầy lễ tân để chịu trách nhiệm vận chuyển hành lý cho khách và dẫn khách khi vào và ra khỏi khách sạn. Nhiệm vụ cụ thể:

- + Mang hành lý cho khách khi khách mới đến và dẫn khách tới quầy đón tiếp (làm thủ tục nhận buồng).
- + Chuyển hành lý và cùng với nhân viên quan hệ với khách hàng dẫn khách lên buồng.
- + Giới thiệu các dịch vụ cho khách.
- + Chuyển thư từ bưu phẩm, nhắn tin cho khách và các phòng ban.
- + Tìm khách ở những khu vực công cộng trong khách sạn khi cần thiết.
- + Trợ giúp khách làm thủ tục gửi hoặc lấy hành lý, đồng thời hướng dẫn khách sử dụng thang máy và các tiện nghi trong buồng khách.
- + Chuyển hành lý ra xe cho khách khi khách rời khách sạn.

4. Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với các bộ phận trong khách sạn

Mỗi bộ phận, mỗi phòng ban trong khách sạn có chức năng, nhiệm vụ riêng, song mục đích chung là đều phục vụ tối đa các nhu cầu của khách nhằm mang lại doanh thu cho khách sạn. Chính vì vậy, đòi hỏi các khối, các bộ phận và các phòng ban phải liên hệ chặt chẽ với nhau như một mắt xích không thể tách rời. Sự thất bại hay sự thành công của hoạt động kinh doanh khách sạn phụ thuộc vào sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng trong hoạt động của các khối, các bộ phận và các phòng ban. Thành công của một bộ phận là sự thành công chung của cả khách sạn.

4.1. Mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với bộ phận buồng

Bộ phận buồng và bộ phận lễ tân là hai bộ phận phục vụ trong khối lưu trú. Để hoạt động kinh doanh lưu trú có hiệu quả cao thì hai bộ phận này phải phối hợp chặt chẽ với nhau trong việc chuẩn bị buồng bán cho khách. Hàng ngày bộ phận lễ tân phải thông báo cho bộ phận buồng về tình hình

buồng khách chuẩn bị đến, buồng khách chuẩn bị rời khách sạn để bộ phận buồng chủ động trong việc làm vệ sinh buồng. Bộ phận buồng phải thông báo cho bộ phận lễ tân về tình trạng buồng và khách để bộ phận lễ tân kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh và phân buồng hợp lý cho khách. Mối quan hệ nhịp nhàng đó sẽ góp phần tối đa hoá công suất buồng và tạo được ấn tượng tốt cho khách lưu trú.

4.2. Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận ăn uống

Bộ phận lễ tân có mối quan hệ mật thiết với bộ phận ăn uống nhằm đáp ứng đầy đủ nhu cầu về ăn uống của khách. Bộ phận ăn uống phải thông báo cho bộ phận lễ tân về thực đơn ăn hàng ngày. Khi khách có yêu cầu đặt ăn tại khách sạn, nhân viên lễ tân tiếp nhận yêu cầu của khách và chuyển các yêu cầu của khách tới bộ phận ăn uống. Hàng ngày, bộ phận ăn uống phải chuyển các hoá đơn, chứng từ, phiếu ký nợ hoặc những khoản tiền thu được từ khách cho bộ phận lễ tân. Bộ phận lễ tân sẽ cập nhật các khoản thanh toán đó của khách vào hồ sơ thanh toán cho khách.

4.3. Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận bán hàng và tiếp thị

Nhiệm vụ của bộ phận bán hàng và tiếp thị là quảng cáo, giới thiệu các sản phẩm dịch vụ của khách sạn và tổ chức hội nghị, cung cấp dịch vụ ăn uống cho khách. Do đó bộ phận này sẽ phối hợp với bộ phận lễ tân để giới thiệu, quảng cáo và bán các sản phẩm của khách sạn cho khách trong suốt quá trình đặt buồng và lưu trú tại khách sạn.

4.4. Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng

Bộ phận lễ tân và bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng có mối quan hệ mật thiết với nhau nhằm mục đích đảm bảo các trang thiết bị trong buồng của khách luôn hoạt động có hiệu quả. Bộ phận lễ tân có trách nhiệm thông báo cho bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng về các trang thiết bị trong buồng của khách bị hỏng để sửa chữa kịp thời. Đồng thời bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng phải thông báo cho bộ phận lễ tân về mức độ hỏng của các trang thiết bị để bộ phận lễ tân thông báo với khách hoặc chuyển buồng cho khách.

4.5. Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với các bộ phận dịch vụ bổ sung

Bộ phận lễ tân giới thiệu và tiếp nhận các yêu cầu của khách về các dịch vụ trong khách sạn và chuyển tới các bộ phận dịch vụ có liên quan. Nhờ sự giới thiệu đó mà doanh thu của các bộ phận dịch vụ và vui chơi giải trí trong khách sạn không ngừng tăng lên.

4.6. Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận kế toán

Hàng ngày các khoản thanh toán hoá đơn của khách phải được bộ phận lễ tân kiểm kê cẩn thận và bàn giao lại cho bộ phận kế toán. Bộ phận kế toán sẽ căn cứ vào những hoá đơn thu được từ bộ phận lễ tân để lập báo cáo doanh thu của khách sạn.

4.7. Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận an ninh

Công tác an ninh và an toàn trong khách sạn là một nhiệm vụ vô cùng quan trọng và cần thiết đối với toàn thể ban giám đốc, các nhân viên khách sạn nói chung và bộ phận an ninh nói riêng. Bộ phận lễ tân là bộ phận thường xuyên tiếp xúc với khách, quan sát dòng khách ra vào khách sạn cho nên sẽ giúp cho bộ phận an ninh hoàn thành tốt nhiệm vụ này.

4.8. Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận nhân sự

Bộ phận quản lý nhân sự chịu trách nhiệm giúp các bộ phận khác trong khách sạn tuyển dụng và bổ nhiệm nhân viên, lập kế hoạch đào tạo và đào tạo lại nhân viên cho các bộ phận. Bộ phận nhân sự có mối quan hệ mật thiết với bộ phận lễ tân, giúp bộ phận lễ tân tuyển dụng, bổ nhiệm các nhân viên.

III. NHỮNG YÊU CẦU CƠ BẢN ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN LỄ TÂN

1. Yêu cầu đối với nhân viên lễ tân

1.1. Yêu cầu về hình thức thể chất

Hình thức của nhân viên lễ tân là một yếu tố quan trọng trong việc giao dịch với khách, bởi vì nhân viên lễ tân là người thường xuyên tiếp xúc với khách nhiều nhất. Bên cạnh đó, công việc của nhân viên lễ tân khá vất vả, hàng ngày phải hoạt động đi đứng nhiều, phải tiếp xúc với nhiều đối tượng khách, giải quyết nhiều tình huống phàn nàn của khách... Chính vì vậy, nhân viên lễ tân phải đáp ứng đầy đủ các yêu cầu về hình thức và thể chất, cụ thể:

- Hình thức ưa nhìn, có duyên.
- Ngoại hình cân đối, không có dị tật, dị hình, không mắc bệnh truyền nhiễm.
- Có sức khoẻ tốt.
- Trẻ trung, tác phong nhanh nhẹn.
- Có phong cách giao tiếp tốt.

1.2. Trình độ nghiệp vụ và kiến thức

- Được đào tạo về nghiệp vụ lễ tân khách sạn, có văn bằng chứng chỉ về nghiệp vụ lễ tân khách sạn.

- Tinh thông nghiệp vụ, biết việc, thạo việc.
- Tiếp khách và giải quyết nhanh gọn, hợp lý các yêu cầu của khách.
- Có khả năng giao tiếp với khách và có kỹ năng bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn.
- Nắm vững những quy định, những văn bản pháp quy của ngành du lịch và các cơ quan quản lý liên quan đến khách và khách sạn.
- Nắm vững nội quy, quy chế quản lý khách của khách sạn, nội qui của người lao động trong khách sạn, trong bộ phận lễ tân. Đồng thời, nhân viên lễ tân phải nắm vững mục tiêu, phương hướng kinh doanh, khả năng cung cấp các dịch vụ của khách sạn.
- Có kiến thức cơ bản về kế toán, thanh toán, thống kê, tiếp thị và hành chính, văn phòng.
- Nắm được một số quy tắc về ngoại giao, lễ nghi, phong tục tập quán, tâm lý khách của một số quốc gia (thị trường chính của khách sạn).
- Biết rõ danh thắng, điểm du lịch của địa phương, các dịch vụ phục vụ khách trong và ngoài khách sạn.
- Có kiến thức cơ bản về tình hình chính trị, kinh tế, xã hội (lịch sử, văn hoá, địa lý...), an ninh, tuyên truyền quảng cáo.

1.3. Yêu cầu về ngoại ngữ - tin học

** Yêu cầu về ngoại ngữ*

Nhân viên bộ phận lễ tân phải biết sử dụng tiếng Anh phổ thông và tiếng Anh chuyên ngành khách sạn và một số ngoại ngữ khác như: tiếng Pháp, tiếng Trung, tiếng Nhật, tiếng Hàn ... tùy theo từng khách sạn.

** Yêu cầu về tin học:* biết sử dụng vi tính văn phòng và vi tính chuyên ngành lễ tân khách sạn.

1.4. Yêu cầu về đạo đức nghề nghiệp

- Thật thà, trung thực: nhân viên lễ tân thường xuyên tiếp xúc với tiền bạc, tư trang quý và hành lý của khách cho nên phẩm chất thật thà, trung thực của một người nhân viên lễ tân rất quan trọng.
- Năng động, nhanh nhẹn, tháo vát và linh hoạt trong việc giải quyết mọi tình huống.
- Có khả năng tổ chức và giải quyết mọi vấn đề có hiệu quả.
- Cởi mở, hiếu khách, thân ái, lịch sự, tôn trọng và sẵn sàng giúp đỡ khách.

- Nhiệt tình trong công việc, nhớ tên khách, biết thuyết phục khách.
- Có tính đồng đội trong công việc, luôn sẵn sàng hỗ trợ và giúp đỡ các nhân viên khác trong công việc. Mọi nhân viên trong bộ phận lễ tân phải nhận thức đầy đủ tầm quan trọng của tính đồng đội trong mọi hoạt động của bộ phận lễ tân vì đó là mấu chốt thành công của bộ phận.

2. Những quy định làm việc dành cho bộ phận lễ tân

2.1. Năm vững quyền lợi và nghĩa vụ của khách trong thời gian lưu trú

*** Quyền lợi**

- Khách được toàn quyền sử dụng buồng đã thuê.
- Khách được quyền sử dụng toàn bộ các tiện nghi và vật dụng thông thường của khách sạn dành cho khách.
- Khách có quyền được bồi thường trong các trường hợp sau:
 - + Buồng ở không đủ tiêu chuẩn xếp hạng, không đúng như quảng cáo.
 - + Khách bị mất tài sản, hư hỏng hành lý, tư trang... khi gửi tại khách sạn.
 - + Sức khỏe giảm sút do tiêu dùng các dịch vụ của khách sạn (ngộ độc thức ăn...)
- Khách có quyền được chuyển buồng khi:
 - + Buồng đặt không đảm bảo chất lượng.
 - + Khách đặt lại buồng khác có giá cao hơn và chấp nhận thanh toán.
- Khách được mang hành lý gọn nhẹ vào buồng.

*** Nghĩa vụ:**

- Khách muốn thuê buồng phải có đủ giấy tờ tùy thân hợp lệ.
- Khách ra ngoài khách sạn phải gửi chìa khoá tại quầy lễ tân.
- Không được giặt là, phơi quần áo, nấu ăn trong buồng.
- Không được tự động cho thêm người vào ở trong buồng, muốn tiếp bạn ở trong buồng của mình phải báo trước cho lễ tân.
- Phải thanh toán sòng phẳng các dịch vụ mà khách tiêu dùng.
- Khách làm hư hỏng, mất mát tài sản của khách sạn phải bồi thường.
- Khi khách vi phạm nội quy khách sạn nhiều lần, khách không chịu bồi thường khách sạn khi làm hỏng tài sản của khách sạn sẽ bị trục xuất khỏi khách sạn.

2.2. Nắm vững các quy định làm việc của bộ phận lễ tân

*** Quy định quản lý chìa khoá buồng khách**

- Sau khi nhận chìa khoá buồng khách gửi, nhân viên lễ tân phải đặt ngay vào tủ chìa khoá.

- Khi khách nhận lại chìa khoá buồng, nhân viên lễ tân phải xem thẻ buồng hoặc đối chiếu thông tin của khách trên máy vi tính, xác định đúng khách mới giao chìa khoá cho khách.

- Nếu khách để quên chìa khoá ở trong buồng, hoặc khách cùng buồng mang chìa khoá đi theo thì nhân viên lễ tân phải xác định cẩn thận, nếu người xin lại chìa khoá đúng là khách đang thuê buồng đó thì mới thông báo cho bộ phận buồng mở cửa buồng cho khách.

- Nhân viên khách sạn không được lạm dụng, đập lại chìa khoá buồng khách.

- Nhân viên khách sạn không được mang chìa khoá buồng của khách ra ngoài khách sạn hoặc cho người khác mượn.

- Từng ca làm việc phải kiểm tra lại chìa khoá buồng, không để thất lạc. Nếu thấy thiếu thì phải truy tìm nguyên nhân và báo ngay cho trưởng lễ tân để kịp thời xử lý.

*** Quy định phục vụ bưu phẩm**

- Bộ phận lễ tân phụ trách công tác bán tem thư, tem bưu phẩm. Chỉ phục vụ miễn phí việc gửi thư thông thường.

- Khi nhận thư từ, bưu phẩm của khách, nhân viên lễ tân phải ghi vào sổ và thu phí dịch vụ theo quy định. Sau đó, nhân viên lễ tân giao thư từ, bưu phẩm cho nhân viên hành lý gửi.

- Cuối ca, nhân viên lễ tân phải kiểm lại tem và tiền mặt, bảo đảm chính xác.

*** Quy định quản lý kho hành lý**

- Trong kho hành lý, hành lý phải được xếp gọn gàng, thoáng đãng.

- Người không có trách nhiệm thì không được vào kho hành lý.

- Nhân viên phụ trách hành lý không được nghỉ hoặc làm những việc không có liên quan tới nhiệm vụ ở trong kho hành lý. Cấm hút thuốc trong kho hành lý.

- Không được để những vật phẩm không phải của khách lưu trữ ở khách sạn vào trong kho hành lý.

- Không được tự ý chuyển đi nơi khác những vật phẩm của khách ký gửi trong kho hành lý.

- Cấm để những vật dễ cháy, dễ nổ, thực phẩm dễ thiu thối như hoa quả, thịt cá ở trong kho hành lý.

- Khi rời kho hành lý phải khoá cửa lại.

- Phải bảo quản tốt chìa khoá kho hành lý. Chìa khoá sử dụng xong phải để vào chỗ quy định.

- Các ca làm việc phải bàn giao hành lý trong kho và ký nhận, không để xảy ra nhầm lẫn, mất cắp.

- Nhân viên hành lý phải được huấn luyện phòng cháy, chữa cháy. Người chủ quản phải định kỳ kiểm tra tình hình trong kho hành lý.

*** Quy định nhận, chuyển bưu kiện**

- Khi bưu điện chuyển tới khách sạn thư từ, sách báo, bưu kiện, nhóm phụ trách hành lý phải phân loại, kịp thời chuyển cho khách và các bộ phận trong khách sạn. (Bỏ vào hòm thư của các bộ phận).

- Kiểm nhận kịp thời vào sổ, đối chiếu thư từ, bưu kiện do bưu điện chuyển tới, nếu thấy có vấn đề gì lập tức làm việc lại với bưu điện.

- Nếu khách không có ở trong buồng thì bảo quản thư từ, bưu phẩm cho khách. Khi khách về, trao lại thư từ, bưu phẩm cho khách và yêu cầu khách ký nhận.

- Nếu khách đã trả buồng rời khách sạn hoặc không có người nhận thì phải báo trợ lý giám đốc lễ tân ký xác nhận, rồi mới chuyển trả bưu điện.

- Cuối ca, nhân viên phụ trách hành lý phải mang các bưu kiện và tư liệu trong các hòm thư chưa có người nhận chuyển tới các bộ phận trong khách sạn.

*** Quy định về việc vận chuyển hành lý**

- Khi tiếp nhận hành lý của khách phải kiểm tra xem có gì hư hỏng không và phải xác nhận số lượng hành lý trước mặt khách.

- Khi vận chuyển hành lý phải nhẹ nhàng.

- Phải dùng xe hành lý để chuyên chở hành lý của khách.

- Phải xếp hành lý lên xe một cách gọn gàng, ngay ngắn. Nói chung, những thứ rắn, cồng kềnh thì xếp ở dưới, hành lý nhẹ, nhỏ hoặc có vật quý giá thì xếp ở bên trên.

- Xe hành lý không chở quá tải.

- Không được để hành lý ở nơi không có người trông coi.

- Không đòi tiền boa của khách.

- Phục vụ khách lễ độ, chất lượng tốt.
- Phải làm tốt công tác duy tu, bảo dưỡng xe hành lý, bảo đảm có thể sử dụng xe hành lý một cách bình thường.

*** Quy định làm việc của nhân viên điện thoại:**

- Khi nhận điện thoại, phải nói đủ ý, chính xác, rõ ràng, lễ độ.
- Khi chuyển điện thoại phải nhanh chóng, chính xác.
- Phải kịp thời chuyển máy CALL cho người chủ quản của các bộ phận.
- Khi chuyển tiếp điện thoại đường dài không được để người yêu cầu chuyển tiếp chờ đợi quá lâu. Nếu khách phải chờ thì nói rõ nguyên nhân.
- Trong ca trực máy, nhân viên điện thoại không được bỏ vị trí làm việc.
- Trong giờ làm việc không được nói to, gây ồn ào phòng máy.
- Hàng ngày, nhân viên ca đêm phải làm thống kê các báo biểu.
- Phải nắm được biểu giá điện thoại quốc tế và điện thoại trong nước để khi hệ thống tự động tính cước phí điện thoại hỏng thì nhân viên điện thoại có thể viết biên lai cước phí điện thoại. Không được tự ý xử lý chứng từ cước phí điện thoại.
- Không chuyển điện thoại cho nhân viên khách sạn nói chuyện riêng tư.
- Người không có nhiệm vụ không được vào phòng máy điện thoại.
- Hàng ngày phải lau chùi sạch sẽ bàn máy, ống nghe, phải định kỳ làm công tác khử độc.
- Khi làm việc, nhân viên điện thoại phải chú ý theo dõi nhiệt độ của thiết bị, đề phòng nhiệt độ máy quá cao. Nếu thấy tình hình không bình thường thì báo cho bộ phận quản trị kiểm tra, sửa chữa.

*** Quy định làm việc của bộ phận nhận đặt buồng**

- Nhân viên đặt buồng phải phát huy tính chủ động trong công việc, tích cực cho thuê buồng để đạt công suất buồng tối đa.
- Hàng ngày bộ phận nhận đặt buồng phải lập “Báo biểu” dự tính cho thuê buồng và gửi tới các bộ phận có liên quan.
- Nếu có thay đổi trong tư liệu đặt buồng thì phải kịp thời chỉnh lại tư liệu đặt buồng đã nạp vào máy tính hoặc phải làm việc lại với bộ phận lễ tân.
- Nếu khách đặt buồng có yêu cầu đón tại sân bay thì bộ phận đặt buồng phải kịp thời báo cho bộ phận lễ tân để thực hiện yêu cầu đó của khách.

IV. CHU TRÌNH PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

1. Khái niệm

Chu trình phục vụ là khoảng thời gian từ khi khách hàng tiềm năng bắt đầu đến liên hệ với khách sạn cho tới khi khách làm thủ tục trả buồng và kết toán chi phí.

2. Chu trình phục vụ khách

Bộ phận lễ tân thực hiện các hoạt động đón tiếp và phục vụ qua nhiều công đoạn khác nhau. Việc thực hiện một cách đầy đủ, chính xác các bước trong một quy trình phục vụ là hết sức quan trọng nhằm đảm bảo phục vụ khách nhanh, kịp thời, thể hiện tính chuyên nghiệp cao và đảm bảo tiết kiệm thời gian phục vụ, tăng năng suất lao động trong khách sạn. Điều đó sẽ không chỉ làm khách hài lòng mà còn tiết kiệm chi phí cho khách sạn.

Tuy nhiên chu trình phục vụ lại phụ thuộc vào nhiều nhân tố khác nhau như:

- Đối tượng khách của khách sạn: khách đi theo đoàn hay đi riêng lẻ, đi thông qua tổ chức hay không, khách đăng ký trước hay khách vắng lai tự đến không đăng ký trước...

- Mức yêu cầu về tiêu chuẩn chất lượng phục vụ của từng khách sạn. Thông thường các khách sạn ở các thứ hạng, quy mô khác nhau đòi hỏi các mức tiêu chuẩn khác nhau trong việc phục vụ của nhân viên lễ tân.

- Chu trình khách bao gồm:

- + Khách lưu trú.

- + Khách sử dụng dịch vụ ăn uống.

- + Khách sử dụng các dịch vụ khác của khách sạn.

- Với khách lưu trú hoạt động phục vụ khách được chia làm 4 giai đoạn:

- + Giai đoạn trước khi khách đến khách sạn.

- + Giai đoạn đón tiếp khách và làm thủ tục nhập khách sạn.

- + Giai đoạn phục vụ khách trong thời gian lưu trú.

- + Giai đoạn thanh toán và tiễn khách.

2.1. Giai đoạn trước khi khách đến khách sạn

Đây là giai đoạn khách lựa chọn khách sạn để lưu trú và tiến hành công việc đặt buồng.

** Việc lựa chọn khách sạn của khách xuất phát từ nhiều yếu tố:*

- Ấn tượng tốt đẹp của khách từ những lần nghỉ trước

- Thông tin quảng cáo khách sạn.

- Lời khuyên của bạn bè, người thân.
- Vị trí, tên tuổi, uy tín của khách sạn.

Sự miêu tả thành thạo về khách sạn của nhân viên đặt buồng...

Ngoài ra, khi lựa chọn khách sạn còn bị tác động bởi thái độ, phong cách, khả năng về chuyên môn và giao tiếp của nhân viên đặt buồng. Muốn gây được ấn tượng ban đầu tốt đẹp cho khách sạn, nhân viên đặt buồng phải có khả năng đáp ứng nhanh, chính xác các yêu cầu đặt buồng của khách.

*** Khách đặt buồng: nhân viên lễ tân làm thủ tục đặt buồng cho khách.**

- Để khách chấp nhận thuê buồng tại khách sạn, nhân viên lễ tân phải có khả năng giao tiếp tốt, nắm vững tình trạng buồng, đặc điểm và giá của từng loại buồng và đáp ứng nhanh các yêu cầu của khách.

- Giới thiệu buồng và các dịch vụ của khách sạn cho khách.
- Mở tài khoản và theo dõi thanh toán trước, đặt cọc trước của khách.

2.2. Giai đoạn đón tiếp khách và làm thủ tục nhập khách sạn

Khi khách tới khách sạn, nhân viên lễ tân phải niềm nở đón tiếp khách và làm thủ tục nhận buồng cho khách.

Việc làm thủ tục nhận buồng cho khách phải nhanh chóng, tạo sự thoải mái cho khách sau một chuyến đi mệt mỏi. Để làm tốt việc đó, đòi hỏi nhân viên lễ tân phải có sự chuẩn bị chu đáo trước khi khách tới khách sạn. Nhân viên lễ tân dựa vào các thông tin từ phiếu đặt buồng: loại buồng, số lượng buồng, thời gian lưu trú, các yêu cầu đặc biệt về vị trí buồng, trang thiết bị phụ trợ để chuẩn bị hồ sơ trước và phân buồng cho khách. Việc chuẩn bị hồ sơ trước cho khách càng tốt thì việc đăng ký khách càng có hiệu quả cao.

Nhân viên lễ tân phải giới thiệu đầy đủ và hấp dẫn các dịch vụ có trong khách sạn nhằm bán được nhiều sản phẩm của khách sạn cho khách.

Sau khi đã làm thủ tục nhập buồng cho khách xong, phiếu đăng ký khách sẽ được chuyển cho nhân viên thu ngân mở tài khoản để theo dõi và chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách. Nhân viên lễ tân hoàn tất hồ sơ khách để làm thủ tục đăng ký tạm trú cho khách.

2.3. Giai đoạn phục vụ khách trong thời gian lưu trú

Trong giai đoạn này, nhân viên lễ tân sẽ thường xuyên tiếp xúc với khách để cung cấp các thông tin, dịch vụ mà khách yêu cầu. Chính vì vậy, nhân viên lễ tân phải phối hợp với các bộ phận trong khách sạn làm tối đa hoá sự hài lòng của khách để khách sử dụng nhiều dịch vụ của khách sạn, để khách sẽ trở lại

khách sạn vào lần sau hoặc sẽ giới thiệu khách sạn với bạn bè, người thân tạo ra nguồn khách tiềm năng cho khách sạn.

Nhân viên lễ tân sẽ tiếp nhận và giải quyết mọi thắc mắc phàn nàn của khách (nếu có).

Nhân viên lễ tân phải ghi chép các giao dịch của khách trong suốt thời gian lưu trú, đồng thời phải luôn kiểm tra, xác định lại các chi phí, hoá đơn của khách để tránh sự nhầm lẫn khi thanh toán.

2.4. Giai đoạn thanh toán và tiền khách

Nhân viên thu ngân sẽ chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho khách để khi khách thanh toán trả buồng, việc thanh toán sẽ được thực hiện một cách nhanh chóng và chính xác. Nhân viên thu ngân sẽ nhận tiền khách trả và giao hoá đơn cho khách.

Sau khi khách thanh toán xong, nhân viên lễ tân sẽ làm thủ tục tiễn khách: nhận lại chìa khoá buồng, hỏi ý kiến khách về chất lượng dịch vụ của khách sạn, giúp khách tìm phương tiện vận chuyển (nếu khách yêu cầu), chào, chúc khách và hẹn gặp lại.

Khi khách rời khách sạn, lễ tân phải tạo hồ sơ lưu về khách. Trong hồ sơ này, lễ tân sẽ ghi lại các thông tin cá nhân và tài chính của khách. Các thông tin này sẽ rất hữu ích đối với bộ phận lễ tân vì thông qua đó lễ tân có thể biết được khách hàng của mình và lập ra được chiến lược quảng bá phù hợp.

Câu hỏi và bài tập kiểm tra

1. Trình bày vai trò và nhiệm vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn.
2. Trình bày nhiệm vụ của từng chức danh trong bộ phận lễ tân.
3. Hãy so sánh cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân trong khách sạn nhỏ và lớn.
4. Muốn trở thành một người nhân viên lễ tân khách sạn, anh (chị) cần đạt được những tiêu chuẩn gì?
5. Hãy vẽ sơ đồ và trình bày chu trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân. Mô tả một chu trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân do anh (chị) tự nghĩ ra cho một gia đình gồm 4 người Anh (cha, mẹ và 2 đứa con 6 và 11 tuổi).
6. Thảo luận về cơ cấu tổ chức của một khách sạn điển hình
7. Tìm hiểu cách tiếp nhận thông tin và xử lý thông tin của bộ phận lễ tân
8. Tham quan khách sạn

Chương 2

TIẾP THỊ VÀ BÁN HÀNG

- Mục tiêu

Sau khi học xong chương này, học sinh cần phải:

- Biết rõ các loại sản phẩm dịch vụ của khách sạn.*
- Hiểu và thực hiện được nghiệp vụ bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn, đồng thời biết cách tận dụng tối đa cơ hội bán hàng trong quá trình phục vụ khách.*
- Thể hiện đúng chuyên môn nghiệp vụ trong quảng cáo và kinh doanh các sản phẩm của khách sạn.*

- Nội dung tóm tắt

Chương 2: Tiếp thị và bán hàng - trình bày những vấn đề chủ yếu sau:

- Xác định khách hàng.*
- Vai trò của nhân viên lễ tân trong tiếp thị và bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn.*
- Kỹ năng bán của nhân viên lễ tân.*
- Chăm sóc khách hàng.*

Chúng ta thường cho rằng việc tiếp thị và bán hàng là thực hiện thành công một công việc mới và thu hút được nhiều khách đến với khách sạn. Đó gần như chỉ là một phần của nghiệp vụ lễ tân. Trên thực tế, các chiến dịch tiếp thị và bán hàng để thu hút thêm khách hàng mới rất tốn kém, song việc phục vụ chu đáo để giữ được khách hàng hiện có và đảm bảo họ sẽ quay trở lại khách sạn trong tương lai mới là quan trọng hơn. Để thu hút khách hàng, chúng ta phải làm tốt được cả hai công việc này và mọi nhân viên trong khách sạn đều có vai trò quan trọng tạo ảnh hưởng tới việc liệu khách hàng có quay trở lại khách sạn hay là

tìm khách sạn khác. Đặc biệt là, bộ phận lễ tân trong khách sạn được thường xuyên tiếp xúc với khách hàng cho nên sẽ có nhiều cơ hội nhất để gây ảnh hưởng tới quyết định của khách về việc đặt buồng trong tương lai.

I. XÁC ĐỊNH KHÁCH HÀNG

1. Tìm hiểu về khách

Nhân viên lễ tân muốn bán được các sản phẩm của khách sạn cho khách, cần phải tìm hiểu về khách với tư cách là cá thể và thu thập thông tin về nhu cầu, đặc điểm, sở thích và những điều khách không thích của nhóm khách thuộc thị trường khách thường nghỉ tại khách sạn dù họ là thương nhân, du khách thuần túy, khách nội địa hay khách nước ngoài... Do đó những thông tin chính mà nhân viên lễ tân cần biết được là:

- Quốc tịch của khách.
- Phong tục tập quán.
- Tôn giáo.
- Sở thích.
- Lứa tuổi, giới tính.

*** Quốc tịch của khách:**

Nhân viên lễ tân nắm được những đặc điểm của khách du lịch theo quốc gia, dân tộc để có được những hiểu biết phán đoán ban đầu mang tính định hướng chung cho quá trình xác định khách hàng để đưa ra sản phẩm dịch vụ phù hợp.

Ví dụ: Khách mang quốc tịch Thụy Sĩ: là người lịch sự, kiên trì, thận trọng, thích sự yên tĩnh, yêu cầu cao về chất lượng phục vụ. Qua một vài thông tin này nhân viên lễ tân có thể giới thiệu cho khách các sản phẩm có chất lượng cao hoặc bố trí buồng ngủ của khách ở những nơi yên tĩnh.

*** Phong tục tập quán:**

Phong tục tập quán của một cộng đồng quốc gia dân tộc như là một dị biệt của sản phẩm du lịch. Nó có tác động kêu gọi, hướng dẫn nhu cầu du lịch và động cơ đi du lịch của con người, ảnh hưởng tới việc quyết định hay từ chối tiêu dùng các mặt hàng hoặc các dịch vụ du lịch.

Nhân viên lễ tân phải hiểu biết về phong tục tập quán của khách để có cách ứng xử cho phù hợp với khách.

Ví dụ: Khách là người Nhật, khi gặp nhau thường cúi đầu chào, nhân viên lễ tân cũng chào khách theo tập quán đó sẽ tạo được sự thân thiện với khách.

Khách Nhật không thích con số 4 vì số bốn đồng âm với từ chết chóc cho nên khi phân buong cho khách lễ tân cần tránh phân buong có số 4.

*** Tôn giáo:**

Bên cạnh những hiểu biết về phong tục tập quán của khách, nhân viên lễ tân cần tìm hiểu về tôn giáo của khách để có thể phục vụ theo đúng yêu cầu của khách và giới thiệu những sản phẩm phù hợp.

Ví dụ: Khách theo đạo Hồi tuân thủ chặt chẽ về chế độ ăn kiêng và các nghi lễ tôn giáo, trước khi dùng bữa họ thường cầu nguyện. Khi ra nước ngoài họ được mang theo vợ và không chỉ có một vợ (luật Hồi giáo cho phép có 4 vợ). Chủ đề ưa thích của họ là lịch sử văn hoá, tôn sùng đạo Hồi, tinh thần thượng võ. Họ tránh các chủ đề về tôn giáo khác, vai trò và địa vị của người phụ nữ...

*** Sở thích:**

- Sở thích đóng vai trò quan trọng trong hoạt động du lịch của con người. Trước hết sở thích tạo ra khát vọng đi tìm hiểu đối tượng, từ đó điều chỉnh hành vi của mình theo một hướng xác định.

- Sở thích du lịch của cá nhân được hình thành trên nền tảng của nhu cầu du lịch và nó chịu sự chi phối và ước định của đối tượng thoả mãn.

- Nếu động cơ đi du lịch là để nghỉ ngơi, giải trí, phục hồi tâm sinh lý thì sở thích của khách du lịch thường là:

- + Thích đi theo các chuyến bao trọn, đến những nơi du lịch nổi tiếng.
- + Thích đi theo nhóm, thích sự yên tĩnh thơ mộng ở nơi du lịch.
- + Thích những sinh hoạt vui chơi thông thường như tắm nắng, vui đùa trên cát, lướt ván.
- + Thích phương tiện giao thông có tốc độ cao.
- + Thích thăm viếng bạn bè, người thân quen ở nơi du lịch.
- + Thích có nhiều dịch vụ ăn nghỉ, giải trí, nhiều cửa hàng, dịch vụ quay phim, chụp ảnh.
- + Thích giao tiếp với khách du lịch khác.
- + Thích mọi việc đã được sắp đặt sẵn.
- + Chất lượng các dịch vụ đã được quốc tế hoá.
- Nếu khách đi du lịch với mục đích là công vụ, hội nghị thì sở thích:
 - + Phòng ngủ có chất lượng cao.
 - + Có đủ tiện nghi phục vụ cho thể loại du lịch công vụ: nơi hội họp, hệ thống thông tin, in ấn, nơi để xe...

- + Tính chính xác trong phục vụ: Lịch sự và chu tất.
- Nếu khách đi du lịch với mục đích chữa bệnh:
- + Thích được phục vụ ân cần, chu đáo.
- + Thích được động viên an ủi.
- + Có nhiều dịch vụ phục vụ cho việc chữa bệnh.

Hiểu được sở thích thói quen của khách giúp cho việc phục vụ của khách sạn chu đáo hơn và làm hài lòng khách nhiều hơn.

*** *Lứa tuổi, giới tính:***

Lứa tuổi, giới tính cũng là một trong các yếu tố quyết định sự lựa chọn sản phẩm du lịch.

Ví dụ: Khách là người trung niên nên giới thiệu những nơi yên tĩnh, có khí hậu mát mẻ. Khả năng thanh toán của đối tượng khách này cũng cao hơn nên giới thiệu những sản phẩm chất lượng cao. Khách là thanh niên nên giới thiệu với khách các hoạt động vui chơi giải trí của khách sạn.

Khách là nữ giới thường thích đi du lịch giải trí, tham quan. Khách là nam giới thích hoạt động mạnh, mạo hiểm, khám phá.

2. Phân loại khách hàng

Khách sạn có thể thu hút nhiều mảng thị trường khác nhau như thương nhân, khách công ty, khách đi nghỉ, khách tham gia hội nghị và có thể phân loại sâu hơn nữa: Khách địa phương, khách nội địa và khách quốc tế. Nhưng khách sạn cũng có một thị trường khách hỗn hợp được hình thành từ các thương nhân, khách công ty và khách du lịch. Mỗi khách sạn đều tìm kiếm một thị trường mục tiêu. Thị trường mục tiêu được coi là những nhóm người nhất định mà khách sạn hy vọng lôi cuốn hoặc thu hút được. Song, để tìm kiếm được thị trường mục tiêu cần phải phân loại khách hàng để từ đó có những chiến lược quảng cáo và tiếp thị phù hợp. Người ta có thể phân loại khách hàng dựa trên những căn cứ sau:

*** *Theo nguồn khách:***

- Khách du lịch quốc tế.
- Khách du lịch nội địa.

*** *Theo số lượng khách***

- Khách đi lẻ.
- Khách đi theo đoàn.

*** Căn cứ vào mục đích du lịch**

- Khách công vụ.
- Khách đi du lịch thuần túy.
- Khách đi du lịch chữa bệnh.
- Khách công ty.
- Khách tham gia hội nghị.
- Khách thương nhân.

*** Một số căn cứ khác**

- Khách đi du lịch có hướng dẫn viên.
- Khách đi du lịch không có hướng dẫn.

Việc phân loại khách như trên giúp khách sạn có thể tìm ra được những biện pháp quảng cáo và đáp ứng được các yêu cầu của từng đối tượng khách. Chẳng hạn khi muốn bán buồng cho khách hội nghị, khách sạn phải phân loại khách hội nghị.

Khách hội nghị bao gồm khách họp về thương mại, bảo hiểm, thể thao, văn hoá, khoa học xã hội, môi trường... Mỗi loại khách hội nghị trên có những đặc tính nhu cầu riêng, khách sạn cần phải chuẩn bị để đáp ứng nhu cầu, đòi hỏi của khách. Ngoài ra có những yếu tố khá quan trọng khi tìm hiểu nhu cầu của khách hội nghị và những yếu tố này quyết định nơi tổ chức của một cuộc hội nghị, ví dụ: chất lượng phục vụ thức ăn, kích cỡ, khả năng của các phòng họp, lợi ích của các dịch vụ và các trang thiết bị hỗ trợ hội họp như nghe, nhìn...

Khi đã nắm bắt được nguồn thông tin về khách hội nghị, khách sạn cần phải tiếp cận với ban tổ chức hội nghị. Tìm hiểu về khách hội nghị qua những vấn đề:

+ Ai là người có thẩm quyền trong việc ký kết hợp đồng và thanh toán tiền cho khách sạn.

+ Nội dung của hội nghị là gì.

+ Số lượng người tham dự.

+ Nhu cầu của khách.

+ Khả năng đáp ứng của khách sạn.

+ Những bổ sung phương tiện để đáp ứng nhu cầu.

Để tìm hiểu được những thông tin trên cần phải tiếp cận với trưởng ban tổ chức hội nghị qua điện thoại, fax hoặc thư điện tử để hẹn gặp khách để bàn bạc hợp đồng.

Có thể tiếp cận với khách hội nghị bằng cách tiếp xúc trực tiếp hoặc qua trung gian của một văn phòng đại diện hoặc một cá nhân. Khi tiếp cận với khách hàng dù trực tiếp hay gián tiếp, khách sạn cũng chuẩn bị kỹ những phương án thoả mãn điều kiện của khách hàng, những sản phẩm của khách sạn như phòng họp, phòng triển lãm, phòng ngủ, phương tiện phục vụ phải vượt trội hoặc không thua kém đối thủ cạnh tranh và giá cả hợp lý.

Sau khi tìm cách tiếp cận và trình bày sản phẩm, những phương cách đáp ứng nhu cầu của khách và khách chấp nhận những đáp ứng, bước tiếp theo để hoàn tất việc bán buôn là ký kết hợp đồng với khách hàng.

II. VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN LỄ TÂN TRONG TIẾP THỊ VÀ BÁN CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ CỦA KHÁCH SẠN

1. Vai trò

Nhân viên lễ tân có rất nhiều cơ hội tiếp xúc với khách và mỗi lần tiếp xúc là một cơ hội bán hàng. Do vậy, bộ phận lễ tân có vai trò rất quan trọng trong việc tiếp thị và bán các sản phẩm của khách sạn.

- Nhân viên lễ tân có vai trò quan trọng trong việc quảng cáo các sản phẩm dịch vụ của khách sạn.

- Nhân viên lễ tân thuyết phục khách để khách chấp nhận lựa chọn các sản phẩm dịch vụ của khách sạn, được thể hiện bằng:

- + Khi tiếp đón khách vào khách sạn, nhân viên lễ tân phải thể hiện vai trò của “người chủ đón khách”. Khách du lịch khi đến khách sạn thường có tâm lý được tiếp đón như người đã thân quen, tránh được sự ngỡ ngàng bối rối. Vì thế đòi hỏi người lễ tân phải có thái độ thân thiện làm cho khách dễ hoà nhập vào nơi khách mới đến. Tuy nhiên, khách hàng cũng có tâm lý của người “mua hàng”, họ đòi hỏi được cung cấp dịch vụ theo sở thích. Việc cung cấp đầy đủ các dịch vụ theo yêu cầu của khách cũng thể hiện vai trò của người bán hàng, “người bán” phải chủ động, dẫn dắt thị hiếu của người mua.

- + Bằng kinh nghiệm nghề nghiệp, nhân viên lễ tân có khả năng đoán biết được tâm lý, nhu cầu thị hiếu của khách hoặc gợi mở tính hiếu kỳ của họ, tạo cho họ sự tin tưởng, hài lòng.

- + Người lễ tân là người bán dịch vụ của khách sạn nên yếu tố “văn minh thương mại” không thể thiếu. Khách hàng là người mua dịch vụ, họ có khả năng thanh toán, họ cũng có nhu cầu cao về văn hoá. Khi giao tiếp với khách

hàng, để cung cấp dịch vụ cho họ, nhân viên lễ tân cũng thể hiện văn hoá: về sự hiểu biết các sản phẩm dịch vụ, văn hoá giao tiếp thương mại. Bằng sự khéo léo khi giới thiệu tạo sự hấp dẫn làm cho du khách sẵn sàng tiêu dùng sản phẩm dịch vụ của khách sạn.

Văn minh thương mại còn thể hiện trong việc tôn trọng khách hàng. Người lễ tân cần phải tôn trọng quyền được hưởng chất lượng và số lượng dịch vụ tương ứng với số tiền mà họ đã chấp nhận thanh toán. Vì vậy phải đảm bảo những định mức, tiêu chuẩn kỹ thuật theo quy định của sản phẩm để thoả mãn nhu cầu tiêu dùng của khách hàng, tạo uy tín đối với khách hàng.

Như vậy, trong phạm vi vai trò của người lễ tân, mục đích của tiếp thị và bán hàng là: tăng tối đa doanh thu cho khách sạn và làm thoả mãn nhu cầu của khách hàng.

2. Các hình thức bán

* *Bán trực tiếp hay “mặt đối mặt”:*

Bán trực tiếp là việc nhân viên lễ tân sẽ trực tiếp tiếp xúc với khách để giới thiệu và bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn.



Hình 2.1. Bán trực tiếp

Khi tiếp xúc trực tiếp với khách, nhân viên lễ tân có thể giới thiệu các sản phẩm của khách sạn và khuyến khích họ sử dụng các dịch vụ của khách sạn như: bể bơi, fax, điện thoại, dịch vụ buồng ngủ... nhờ đó bán được thêm các sản phẩm dịch vụ của khách sạn. Việc bán hàng trực tiếp có thể bao gồm việc “bán trội thêm” tức là khuyến khích khách nghỉ lâu hơn trong khách sạn hoặc thuê loại buồng đắt tiền hơn.

Việc bán hàng bằng hình thức trực tiếp thường khó hơn việc bán hàng qua điện thoại và bằng văn bản, bởi vì nhân viên lễ tân khi đứng trước khách phải tạo được sự chú ý và sự tin tưởng vào sản phẩm của khách sạn bằng việc thể hiện thái độ, tình cảm và ánh mắt của mình.

*** Bán qua điện thoại:**

Bán qua điện thoại là hình thức bán hàng được thực hiện khi khách gọi điện đến khách sạn để đặt buồng và các dịch vụ khác của khách.



Hình 2.2. Bán qua điện thoại

Nhân viên lễ tân, bằng kinh nghiệm và khả năng giao tiếp của mình, giao tiếp với khách qua điện thoại để tiếp nhận yêu cầu và dùng nhiều lý do khác nhau để thuyết phục họ về lợi ích thuê buồng của khách sạn.

Việc bán hàng qua điện thoại giúp khách tiết kiệm được thời gian và không phải trực tiếp đến khách sạn để đặt buồng.

Nhân viên lễ tân không nắm bắt rõ được tâm lý và thị hiếu của khách khi trao đổi qua điện thoại, đôi khi thông tin không được chuẩn xác do trực trực tín hiệu đường dây điện thoại.

*** Bán bằng văn bản:**

Bán bằng văn bản là hình thức sử dụng fax, thư viết tay, thư điện tử để thực hiện việc giới thiệu và bán các sản phẩm, dịch vụ của khách sạn cho khách.

Nhanh chóng, thuận tiện cho khách và khách sạn. Ngôn từ sử dụng trong văn bản xúc tích và có sức thuyết phục khách muốn tới khách sạn.

Nhân viên lễ tân không được gặp mặt trực tiếp với khách giới thiệu các sản phẩm dịch vụ của khách sạn.

*** Bán qua mạng:**

Bán qua mạng là việc giới thiệu các sản phẩm của khách sạn và tiếp nhận các yêu cầu đặt buồng của khách thông qua mạng Internet,

Việc bán hàng qua mạng, khách sạn có thể bán được mức giá cao. Nhân viên lễ tân phải nắm vững được ngoại ngữ (đặc biệt là tiếng Anh) để có thể giới thiệu và thuyết phục khách mua các sản phẩm của khách sạn.

III. KỸ NĂNG BÁN CỦA NHÂN VIÊN LỄ TÂN

1. Các phương pháp chào bán sản phẩm

1.1. Các phương pháp bán dịch vụ buồng

Kinh doanh buồng luôn mang lại nguồn doanh thu lớn nhất cho khách sạn. Nhưng để bán được buồng với mức giá cao hơn dự kiến của khách hàng, đòi hỏi nhân viên lễ tân phải nắm vững được tâm lý của khách và sản phẩm của khách sạn để giới thiệu cho từng đối tượng khách. Ba phương pháp chào bán sản phẩm sau đây có thể tạo ra sự thỏa mãn khác nhau cho từng đối tượng khách:

*** Chào bán các loại buồng từ thấp lên cao**

Phương pháp bán buồng từ thấp lên cao được sử dụng khi giới thiệu một loại buồng khác có chất lượng cao hơn và giá cao hơn so với loại buồng khách đã đặt.

Khi sử dụng phương pháp bán buôn này, nhân viên lễ tân phải giới thiệu làm tạo rõ sự khác biệt về tiện nghi, về vị trí, về những ưu điểm nổi bật của buồng mà không nên nhấn mạnh sự khác biệt về giá cả. Thông thường, khách sẽ cảm thấy hài lòng và sẵn sàng thuê loại buồng này, bởi vì với những ưu điểm của loại buồng như vậy mà khách chỉ mất thêm một khoản tiền nhỏ.

**** Chào bán loại buồng từ cao xuống thấp***

Khi bán buồng cho các đối tượng khách như: khách thương gia, khách hưởng tuần trăng mật, khách có khả năng thanh toán cao, nhân viên lễ tân thường sử dụng phương pháp bán buồng từ cao xuống thấp. Việc bán buồng bằng phương pháp này nhằm hy vọng bán được loại buồng giá cao nhất cho khách. Nếu khách không đồng ý thuê loại buồng này thì tiếp tục giới thiệu loại buồng giá thấp hơn nhưng cần giới thiệu sự khác nhau giữa hai loại buồng giá cao nhất và nhì để khách có cơ hội lựa chọn.

**** Chào bán đồng thời một số loại buồng để khách lựa chọn***

Khi bán buồng cho đối tượng khách gia đình, nhân viên lễ tân cần sử dụng phương pháp chào bán đồng thời một số loại buồng với mức giá trung bình. Bằng khả năng giao tiếp, nhân viên lễ tân khéo léo giới thiệu ba loại buồng có ba mức giá cao, trung bình và thấp cùng một lúc. Thông thường khách sẽ chọn loại buồng có mức giá trung bình.

Như vậy, khi sử dụng phương pháp chào bán cao hơn dự kiến, nhân viên lễ tân nên cho khách xem ảnh mẫu về các loại buồng có các mức giá cao hơn hoặc cho khách trực tiếp xem buồng để khách có điều kiện so sánh và lựa chọn.

1.2. Phương pháp gợi ý bán các dịch vụ của khách sạn

Mục đích của việc sử dụng phương pháp gợi ý bán các dịch vụ của khách sạn là khuyến khích khách sử dụng nhiều hơn các dịch vụ khách sạn và tăng doanh thu cho khách sạn. Nhân viên lễ tân có rất nhiều cơ hội tiếp xúc với khách cho nên cần tập giới thiệu các sản phẩm của khách sạn để tạo sự bình tĩnh trước khi giới thiệu cho khách. Nhân viên lễ tân cần đưa ra các dịch vụ phù hợp với nhu cầu của khách và chỉ ra lợi ích của việc sử dụng dịch vụ đó.

2. Kỹ năng bán hàng

Việc bán hàng của nhân viên lễ tân liên quan đến việc xác định được nhu cầu của khách và biến nó thành mong muốn và tạo điều kiện để thỏa mãn chúng.

2.1. Nắm vững các sản phẩm của khách sạn

Để bán được các sản phẩm của khách sạn cho khách, nhân viên lễ tân phải nắm vững được các sản phẩm dịch vụ có trong khách sạn. Sản phẩm của khách sạn có thể được chia thành hai lĩnh vực chính:

*** Dịch vụ chính:**

Dịch vụ chính là các dịch vụ đáp ứng nhu cầu thiết yếu của khách về lưu trú và ăn uống tại khách sạn.

- Dịch vụ lưu trú là dịch vụ đáp ứng yêu cầu về buồng ngủ cho khách.

- Dịch vụ ăn uống là dịch vụ phục vụ các nhu cầu của khách về đồ ăn, đồ uống trong khách sạn.

*** Dịch vụ bổ sung:**

- Loại dịch vụ đáp ứng nhu cầu thông thường cho sinh hoạt hàng ngày của khách:

+ Dịch vụ cung cấp thông tin: về các cơ sở dịch vụ trong khách sạn, điều kiện đi tham quan, thuê các phương tiện giao thông, mua hàng hóa, tình hình kinh tế chính trị, văn hóa - xã hội của đất nước, phục vụ thông tin liên lạc điện thoại, fax.

+ Dịch vụ cho sinh hoạt: giặt là, sửa chữa giày dép, may đo quần áo, mỹ viện cắt uốn tóc, báo thức khách, mang vác hành lý, chuyển thư, giữ tiền và tài sản quý cho khách, bán báo, tạp chí, hàng lưu niệm.

+ Dịch vụ môi giới: mua hộ vé tàu xe, đăng ký vé máy bay, đăng ký buồng cho khách ở nơi khác.

+ Dịch vụ giao thông: trông coi phương tiện, sửa chữa xe, bán xăng dầu, cho thuê ô tô hoặc các phương tiện giao thông khác.

+ Dịch vụ cho thuê vật dụng: đầu video, đài cat-set, dụng cụ thể thao, các đồ phục vụ tắm biển.

- Dịch vụ nâng cao nhận thức cho khách về đất nước và địa phương: chiếu phim, ca nhạc, văn nghệ; tổ chức các buổi hội thảo, triển lãm, trưng bày; tổ chức tham quan khách sạn hoặc hướng dẫn làm các món ăn.

- Dịch vụ nâng cao tiện nghi sinh hoạt cho khách: phục vụ ăn uống tại buồng, chữa bệnh cho khách tại buồng, tổ chức tiếp xúc giao dịch cho khách, đặt buồng cho khách với các tiện nghi: đặt máy Fax, vi tính, các phòng chơi thể thao, tắm hơi, bể bơi.

- Dịch vụ phục vụ khách có khả năng thanh toán cao: cho thuê thư ký, cho thuê hướng dẫn, phiên dịch, các loại nhạc cụ...

Những sản phẩm dịch vụ trên, nhân viên lễ tân không chỉ biết mà còn phải hiểu cặn kẽ về từng loại sản phẩm của khách sạn. Ví dụ: đối với dịch vụ buồng ngủ, nhân viên lễ tân phải biết những kiểu loại buồng sẵn có, vị trí của chúng, các đặc điểm riêng biệt mức giá, chi tiết về các trang thiết bị trong buồng...

2.2. Hiểu rõ nét độc đáo của sản phẩm dịch vụ trong khách sạn

Nét độc đáo của sản phẩm là những ưu thế về sản phẩm dịch vụ chỉ diễn ra và tồn tại ở riêng khách sạn đó.

Sản phẩm độc đáo của khách sạn không phải là các loại buồng có đầy đủ các trang thiết bị tiện nghi, có giường hoàng đế, có buồng thông nhau, chất lượng thức ăn tuyệt hảo..., bởi vì những cái đó, khách sạn nào cũng có. Sản phẩm độc đáo phải là những sản phẩm mà chỉ riêng khách sạn có và những khách sạn khác trong vùng, trong thành phố không có.

Vậy, làm cách nào để xác định được sự độc đáo của sản phẩm? Để thực hiện được công việc này, nhân viên lễ tân sẽ phải so sánh giữa khách sạn và các dịch vụ trong khách sạn của mình với các đối thủ cạnh tranh trong vùng, những ưu thế như:

- Tất cả các loại buồng trong khách sạn đều hướng ra biển.
- Khách sạn có phòng hội thảo có thể chứa được hơn 1000 khách.
- Khách sạn có hệ thống nối mạng Internet không dây với tốc độ cao.
- Khách sạn có khu vui chơi dành riêng cho trẻ em.
- Tất cả các tầng trong khách sạn đều có nhà hàng, quầy bar, sàn nhảy...

Nhân viên lễ tân có thể tìm ra nét độc đáo của sản phẩm trong khách sạn mình bằng cách tham khảo các tài liệu quảng cáo của các khách sạn trong vùng, thậm chí còn thăm dò cả ý kiến của khách đã từng lưu trú tại các khách sạn đó. Khi giới thiệu, quảng cáo các sản phẩm dịch vụ của khách sạn cho khách, nhân viên lễ tân phải giới thiệu ngay các sản phẩm độc đáo của khách sạn để thu hút sự chú ý của khách.

2.3. Tạo cơ hội lựa chọn cho khách

Khi giới thiệu và bán các sản phẩm cho khách, nhân viên lễ tân phải khéo léo vận dụng kỹ năng bán hàng và các sản phẩm của khách sạn nhằm đưa ra nhiều phương án để khách có cơ hội lựa chọn. Chẳng hạn: khi khách có nhu

cầu thuê buồng đôi, nhân viên lễ tân có thể giới thiệu: chúng tôi có thể phục vụ quý khách một buồng đôi loại sang trọng có giường hoàng đế được bố trí ở tầng 16 với giá sàn 100 \$ hoặc chúng tôi cũng có buồng đôi loại đặc biệt ở tầng trệt, có buồng ngủ và buồng tiếp khách riêng với giá 150\$. Việc giới thiệu như vậy, sẽ giúp khách có cơ hội lựa chọn một trong hai loại buồng đó và khách còn biết được sự khác nhau về hai loại buồng này.

2.4. Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại

Bán hàng qua điện thoại là hình thức được sử dụng phổ biến ở hầu hết các khách sạn, nhất là khi bán buồng cho khách. Do đó, kỹ năng giao tiếp tốt qua điện thoại sẽ mang đến cho khách hàng ấn tượng ban đầu tốt đẹp. Muốn có được kỹ năng giao tiếp tốt qua điện thoại, nhân viên bán hàng phải rèn luyện khả năng giao tiếp, điều chỉnh âm lượng, giọng nói truyền cảm, trả lời nhanh và chính xác các yêu cầu của khách hàng.

3. Tài liệu quảng cáo và chiêu hàng

Để việc bán hàng đạt hiệu quả cao hơn, nhân viên lễ tân có thể sử dụng một số vật dụng phụ trợ giúp bán hàng và xúc tiến thương mại. Cụ thể:

- Tờ quảng cáo về khách sạn: phải được thiết kế đẹp mắt và đặt tại quầy lễ tân để khách có thể nhìn thấy. Nhân viên lễ tân nên phát tờ quảng cáo cho khách lưu trú và khách hàng tiềm năng.

(Xem hình minh họa các trang sau)

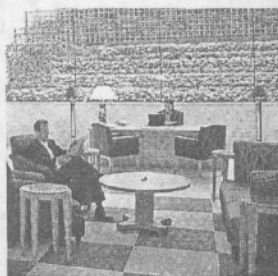


hotel nikko
hanoi

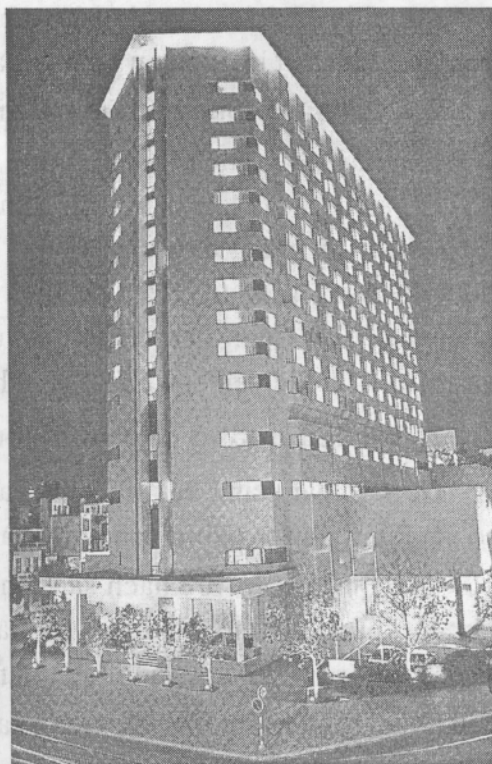
From the moment you are welcomed into the Hotel's spacious lobby you will be surrounded by Vietnamese charm and traditional Japanese hospitality.

Conveniently located in downtown Hanoi, Hotel Nikko Hanoi is close to prominent office locations, historic sites and popular shopping areas. Set amongst parks and lakes the hotel is a quiet retreat of serenity and comfort from the city's vibrant streets.

Hotel Nikko Hanoi with its ideal location, well appointed & spacious rooms, elegant furnishings, & premier dining excellence will make your stay in Hanoi a very pleasant one to remember.

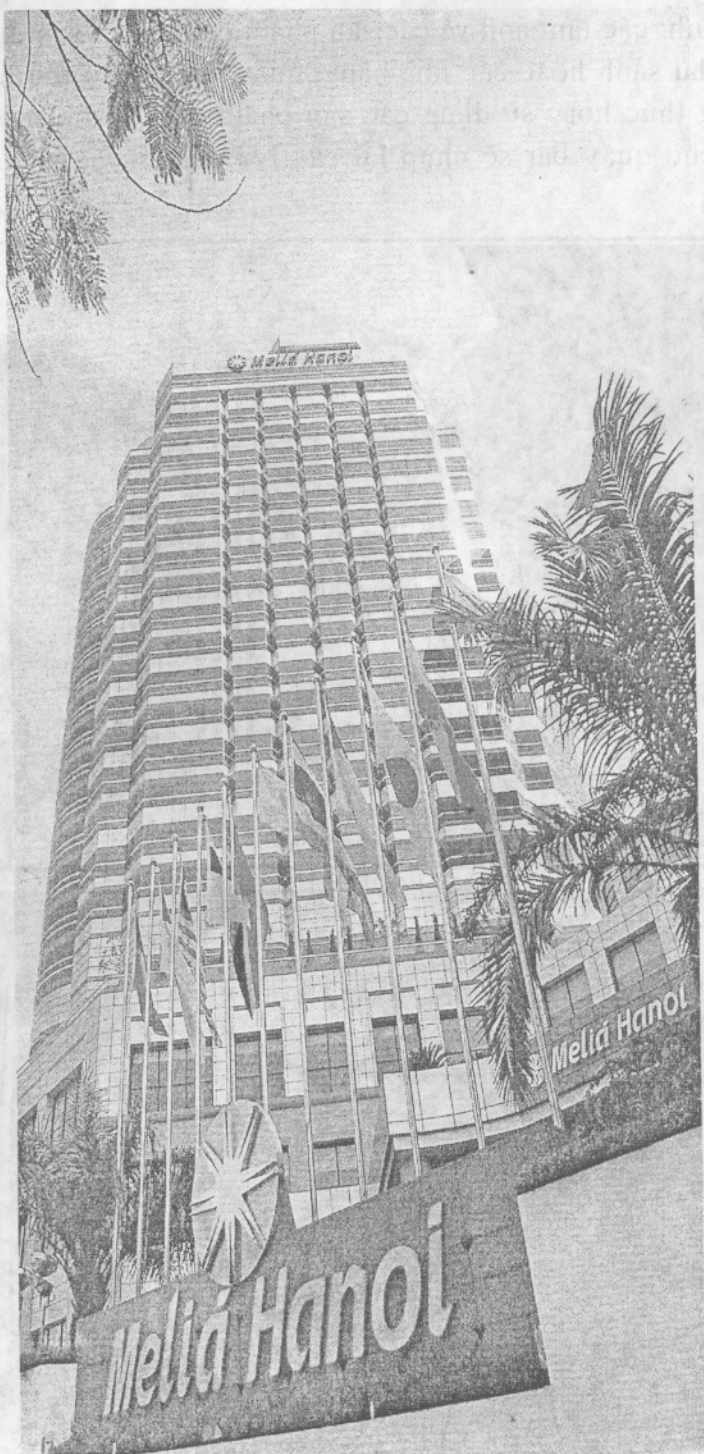


Experience the unique character
of Vietnam's beautiful Capital...



in Hanoi's Best All-Round Hotel.

Hình 2.3. Tờ quảng cáo của khách sạn Nikko

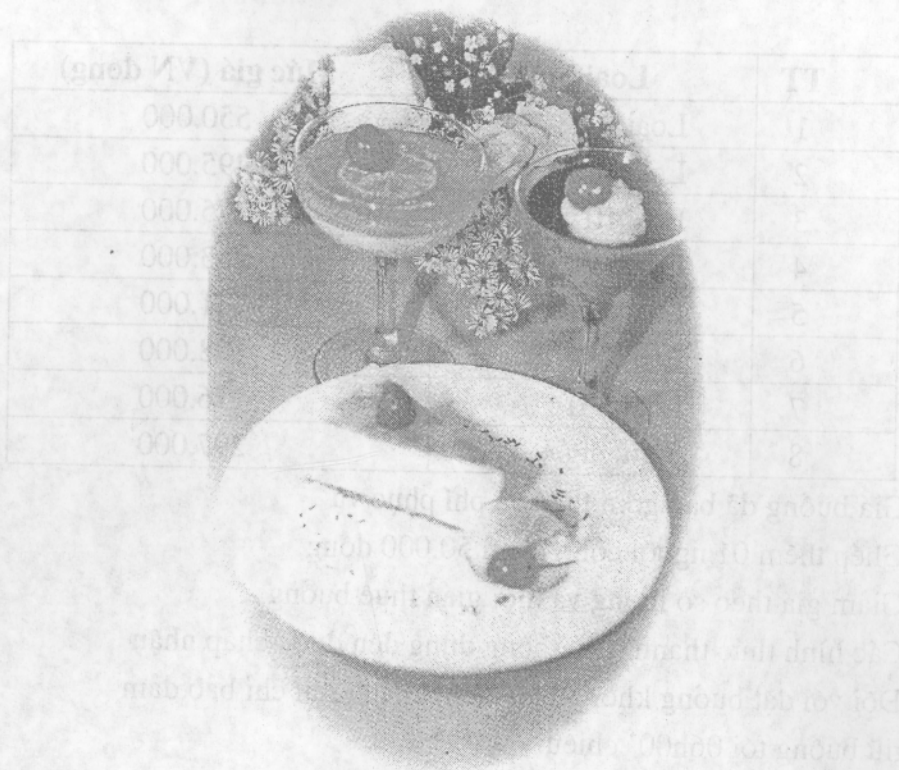


Hình 2.4. Tờ quảng cáo của khách sạn Mêlia

- Tranh ảnh: các tấm ảnh về các sản phẩm của khách sạn được trưng bày tại khu vực đại sảnh hoặc các nhà hàng, quầy bar tạo sự thu hút cho khách muốn thưởng thức hoặc sử dụng các sản phẩm đó. Ví dụ: một tấm ảnh để chiêu hàng cho quầy bar sẽ chụp lại các ly cocktail và cách pha chế của nhân viên bar.



Hình 2.5. Hình ảnh giới thiệu sản phẩm ăn uống của bộ phận bếp



Hình 2.6. Hình ảnh giới thiệu các sản phẩm của quầy bar

- Bảng giá: sẽ ảnh hưởng tới sự lựa chọn của khách hàng. Ví dụ về cách sử dụng giá cả ở mức giá đặc biệt dành cho dịp nghỉ cuối tuần, giá trọn gói dành cho hội nghị được dùng để thu hút thương khách vào một thời điểm nào đó.



CÔNG TY KHÁCH SẠN DU LỊCH KIM LIÊN
KHÁCH SẠN KIM LIÊN 1

GIÁ BUỒNG

Áp dụng từ ngày 01/01/2002

TT	Loại buồng	Mức giá (VN đồng)
1	Loại I	550.000
2	Loại II	495.000
3	Loại III	275.000
4	Loại IV	253.000
5	Loại V	231.000
6	Loại VI	198.000
7	Loại VII	176.000
8	3 giường	297.000

- * Giá buồng đã bao gồm thuế và phí phục vụ
- * Ghép thêm 01 người cộng thêm 50.000 đồng
- * Giảm giá theo số lượng và thời gian thuê buồng
- * Các hình thức thanh toán thông dụng đều được chấp nhận
- * Đối với đặt buồng không bảo đảm, khách sạn chỉ bảo đảm giữ buồng tới 06h00' chiều.
- * Giờ trả buồng: 12h00' trưa

IV. CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Chăm sóc khách hàng là hoạt động quan trọng. Việc đáp ứng đúng và đầy đủ yêu cầu của khách hàng sẽ tạo được sự hài lòng của khách, đồng thời nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn. Muốn làm được điều đó, nhân viên lễ tân phải tìm hiểu được nhu cầu của khách dựa trên cơ sở phân loại từng khách hàng. Những thông tin này sẽ giúp khách sạn trong hoạt động tiếp thị và nâng cao chất lượng phục vụ dành cho khách.

Thông tin này cũng tạo cơ sở cho hồ sơ khách hàng mà khách sạn phải lưu trữ với từng khách hàng. Ví dụ: những khách thương gia nghỉ tại khách sạn thường rất chú ý tới các dịch vụ mà khách sạn cung cấp như các thiết bị phục vụ kinh doanh (fax, thư điện tử, internet...). Đối tượng khách này còn thường xuyên sử dụng hệ thống điện thoại và dịch vụ ăn uống của khách sạn. Song, dịch vụ có chất lượng cao rất quan trọng đối với họ. Với khách du lịch - họ quan tâm đến các dịch vụ vui chơi giải trí sẵn có, địa điểm thu hút khách và sự thân thiện của đội ngũ nhân viên trong khách sạn.

1. Hồ sơ khách hàng

Việc lưu giữ hồ sơ khách hàng giúp khách sạn nắm vững được các thông tin về khách. Hồ sơ khách hàng là công cụ quản lý rất hữu hiệu vì thông tin có thể được sử dụng để hiểu rõ hơn về khách và để xác định xu hướng sử dụng dịch vụ của khách hàng. Kết hợp với hồ sơ đặt buồng và hồ sơ đăng ký khách, hồ sơ khách hàng sẽ giúp cho khách sạn biết những thông tin về lần nghỉ trước của khách tại khách sạn. Hồ sơ này sẽ cho biết chi tiết địa chỉ của khách, số ngày thuê buồng, phương thức thanh toán, loại buồng ưa thích và các yêu cầu đặc biệt của khách. Hồ sơ được cập nhật qua từng kỳ nghỉ của khách.

2. Ý kiến đóng góp của khách

Một khía cạnh thường bị coi nhẹ của việc bán hàng trong khách sạn liên quan đến các thông tin phủ định. Nhân viên lễ tân thường nhận những câu hỏi mà những câu trả lời của nó là “không, tôi rất lấy làm tiếc...”.

VD: Nhân viên có thể trả lời phủ định đối với các câu hỏi như:

- “Khách sạn có nhà hàng phục vụ món ăn Italia không?”
- “Có đồ uống nhẹ dành cho người ăn kiêng trong minibar không?”
- “Khách sạn có thể tổ chức một tour du lịch trong thành phố không?”

Khách sạn cần có hệ thống để chuyển thông tin không được đáp ứng đối với khách cho ban giám đốc và thường xuyên phân tích để tìm ra các dịch vụ và sản phẩm mới mà khách sạn có thể đưa ra trong tương lai.

Những câu hỏi trên và các câu hỏi tương tự khác mà câu trả lời lại là “không” sẽ để lại cho khách sự không hài lòng nhưng dẫu sao nó cũng là cơ hội mà rất nhiều khách sạn đã bỏ qua.

Chính các câu hỏi đó đã cung cấp thông tin về những gì khách đang cần và nếu những câu hỏi như vậy được hỏi thường xuyên thì chính nó gợi ý cho nhân viên lễ tân câu trả lời cho lần tới nên là “vâng, chắc chắn chúng tôi sẽ làm”, “vâng, chắc chắn là được”.

Biểu 2.1. Mẫu thẻ hồ sơ khách hàng

Khách sạn	Thẻ hồ sơ khách hàng.....
Tên khách:	Quốc tịch:.....
Địa chỉ nhà riêng:	Nghề nghiệp:
Cơ quan:	Tín dụng:
Đặt chỗ bởi:.....	

Ngày đến	Ngày đi	Buồng số	Mức giá	Ghi chú

*** Sử dụng phiếu thăm dò ý kiến khách**

Khách sạn có thể đặt sẵn bản thăm dò ý kiến khách ở nơi dễ nhìn thấy nhất trong buồng khách. Khách có thể tự đánh dấu vào bản thăm dò những điều khách không hài lòng và những dịch vụ khách yêu cầu mà khách sạn không có. Nhân viên lễ tân tập hợp ý kiến của khách trong các bản thăm dò và chuyển cho người phụ trách nhanh chóng tìm biện pháp giải quyết.

*** *Trực tiếp gặp mặt khách để thăm dò ý kiến khách.***

Nhân viên bộ phận quan hệ khách hàng có nhiều cơ hội tiếp xúc với khách, khéo léo động viên khách nói ra những điều khách không hài lòng; lắng nghe ý kiến của khách về dịch vụ mà khách sạn không có. Từ những ý kiến đó, khách sạn có thể rút ra được kinh nghiệm phục vụ khách tốt hơn.

3. Chăm sóc khách hàng

Phương châm kinh doanh của khách sạn là: Giữ được một khách là giữ được hàng nghìn khách hàng trong tương lai. Vì vậy nhân viên lễ tân phải luôn tạo được sự hài lòng của khách.

Một số cách làm cho khách hàng hài lòng

1. Chào khách bằng cử chỉ đầm ấm, thái độ thân mật.

2. Tâm lý khách thích được gọi bằng tên.

Nhân viên lễ tân cố gắng biết tên khách và sử dụng tên của khách khi giao tiếp.

3. Luôn tươi cười với khách hàng.

4. Cần thận trọng khi sử dụng ngôn ngữ để giao tiếp với khách.

5. Nên bỏ những vấn đề cá nhân ở nhà và đến nơi làm việc với bộ mặt thân mật vui vẻ. Nếu nhân viên lễ tân giao tiếp với khách bằng bộ mặt bực bội thì khách sẽ phản ánh lại bằng bộ mặt không hài lòng.

6. Nên bắt đầu mỗi ngày bằng sự nhiệt tình.

7. Nên đóng góp hết sức mình vào công việc.

8. Luôn quan tâm đến mọi yêu cầu của khách.

9. Tâm lý khách thích được khen ngợi. Nên khen ngợi khách một cách chân thành.

10. Không được tranh cãi với khách hàng

Nếu tranh cãi với khách hàng có thể phần thắng sẽ thuộc về nhân viên nhưng khách sạn sẽ mất khách hàng.

12. Nếu có lỗi, hãy nhận lỗi và xin lỗi khách.

13. Phải luôn quan tâm đến hình thức bên ngoài của mình để tạo ấn tượng tốt đẹp cho khách.

14. Phải lịch thiệp và lễ độ khi phục vụ khách.

15. Phải biết rõ các sản phẩm và dịch vụ của khách sạn.

16. Phải chân thật với khách.

Câu hỏi và bài tập kiểm tra

1. Trình bày những dòng thông tin về khách. Việc nắm vững những thông tin về khách sẽ mang lại hiệu quả như thế nào cho hoạt động đón tiếp của bộ phận lễ tân?
2. Trình bày các hình thức bán hàng của bộ phận lễ tân?
3. Trình bày các phương pháp chào bán sản phẩm?
4. Trình bày kỹ năng bán của nhân viên lễ tân?
5. Nêu các loại sản phẩm, dịch vụ mà nhân viên lễ tân có thể tiến hành quảng cáo và bán cho khách hàng hiện tại. Thực hành giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ thông qua các tập gấp, tờ rơi quảng cáo của các khách sạn.

Chương 3

NHẬN ĐẶT BUỒNG

- Mục tiêu

Sau khi học xong chương này, học sinh cần phải:

- Biết được những kiến thức cơ bản về các kiểu buồng, loại buồng, các mức giá buồng và trình tự các bước làm thủ tục nhận đặt buồng cho khách.
- Hiểu và thực hiện được quy trình nhận đặt buồng cho các đối tượng khách.
- Đảm bảo thực hiện theo trình tự các bước, thể hiện thái độ lịch sự và nhanh nhẹn khi tiếp nhận các yêu cầu đặt buồng của khách.

- Nội dung tóm tắt

Chương 3: Nhận đặt buồng - sẽ đi sâu phân tích việc thực hiện quy trình nhận đặt buồng cho khách bằng lời hoặc bằng văn bản và tiếp nhận các yêu cầu phát sinh của khách khi nhận đặt buồng.

- Khái niệm và lợi ích của việc đặt buồng.
- Cách thức và các nguồn đặt buồng.
- Các kiểu đặt buồng.
- Các loại hạng buồng và mức giá buồng.
- Quy trình nhận đặt buồng.
- Sửa đổi và hủy đặt buồng.
- Tìm hiểu và đáp ứng nhu cầu phát sinh của khách thuê buồng.
- Quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ buồng.

I. KHÁI NIỆM VÀ LỢI ÍCH CỦA VIỆC ĐẶT BUỒNG

1. Khái niệm đặt buồng

Đặt buồng là sự thỏa thuận trước giữa khách với khách sạn về dịch vụ buồng ngủ, trong đó khách sạn có trách nhiệm dành cho khách số lượng buồng, loại buồng cụ thể mà khách yêu cầu để sử dụng trong thời gian lưu trú của họ.

Nhận đặt buồng là công việc nhận, lên sơ đồ, lưu trữ và phân bố các cuộc đặt buồng cho cá nhân và nhóm khách. Việc nhận đặt buồng do nhân viên bán buồng ở bộ phận lễ tân hoặc ở phòng thị trường thực hiện. Thông tin cần xác định là giá buồng, sự sắp xếp và các tài liệu hoá đơn của khách.

2. Những lợi ích của việc đặt buồng

2.1. Đối với khách sạn

- Việc đặt buồng trước giúp khách sạn nắm rõ được lưu lượng khách, qua đó có thể biết được khối lượng công việc trong tương lai để tổ chức hoạt động của các bộ phận có hiệu quả. Đồng thời khách sạn có thể đưa ra giá buồng phù hợp với từng thời điểm (đông khách hoặc vắng khách) và có biện pháp tiếp thị quảng cáo có hiệu quả.

- Việc đặt buồng của khách còn giúp khách sạn lên kế hoạch đón tiếp và phục vụ một cách chu đáo.

- Việc đặt buồng trước còn giúp cho bộ phận lễ tân chủ động trong việc chuẩn bị đón tiếp khách.

2.2. Đối với khách

- Việc đặt buồng của khách cũng mang lại nhiều thuận lợi về yếu tố tâm lý cho khách. Khách sẽ cảm thấy yên tâm vì từ xa tới chắc chắn sẽ có buồng để ở ngay.

- Nhiều khách thường đặt buồng trước để đề phòng trường hợp giá buồng tăng vào những thời điểm đông khách của khách sạn.

II. CÁCH THỨC VÀ NGUỒN ĐẶT BUỒNG

1. Cách thức đặt buồng

1.1. Đặt buồng bằng lời

*** *Gặp mặt trực tiếp để đặt buồng***

Khách đến khách sạn và trực tiếp đặt buồng với nhân viên đặt buồng hoặc bộ phận kinh doanh tiếp thị của khách sạn. Việc đặt buồng theo cách

thức này thường mang lại hiệu quả cao bởi vì nhân viên nhận đặt buồng và khách có thể trực tiếp trao đổi và thoả thuận về loại buồng, về giá cả mà không cần gửi thư hoặc fax xác nhận đặt buồng. Đặc biệt, các yêu cầu mà khách đưa ra đều được các nhân viên nhận đặt buồng tiếp nhận một cách chính xác nhất.

*** Đặt buồng qua điện thoại**

Khách gọi điện đến khách sạn để yêu cầu đặt buồng. Hình thức đặt buồng qua điện thoại được sử dụng phổ biến nhất, nhanh và dễ tiếp cận, tiết kiệm được chi phí và thời gian của khách. Nhân viên nhận đặt buồng khi nhận yêu cầu đặt buồng của khách qua điện thoại cần phải nắm vững những yêu cầu của khách; không được để khách phải đợi lâu gây khó chịu cho khách. Khách có chấp nhận thuê buồng tại khách sạn hay không là tùy thuộc vào trình độ chuyên môn, thái độ và giọng nói của nhân viên khi tiếp nhận yêu cầu của khách. Song, điện thoại đôi khi bị trục trặc về kỹ thuật do thời tiết xấu, điện thoại thường xuyên bận nên việc tiếp nhận thông tin không rõ ràng. Vì vậy, khi nhận đặt buồng qua điện thoại, nhân viên nhận đặt buồng nên yêu cầu khách gửi văn bản xác nhận đặt buồng cho khách sạn.

1.2. Đặt buồng bằng văn bản

*** Đặt buồng qua fax**

Cách thức đặt buồng này được nhiều khách sử dụng, đặc biệt là các công ty, các hãng lữ hành với các yêu cầu đặt buồng số lượng lớn. Ưu điểm của cách thức đặt buồng qua fax là tốc độ nhanh, lưu lại được văn bản đặt buồng, đảm bảo mọi thông tin đặt buồng được chuyển tải rõ ràng và chính xác. Những thông tin đặt buồng qua fax, nhân viên đặt buồng phải kiểm tra và ghi lại. Sau đó, nhân viên nhận đặt buồng phải gửi ngay fax xác nhận việc đặt buồng của khách. (Xem mẫu ở trang sau)

*** Đặt buồng bằng thư**

Khách viết thư gửi tới khách sạn các yêu cầu đặt buồng của mình. Khách sạn sẽ căn cứ vào các yêu cầu của khách và tình trạng buồng của khách sạn để gửi thư trả lời khách. Hiện nay, cách thức đặt buồng này không còn được sử dụng phổ biến song một số khách gia đình và các đoàn khách lớn vẫn sử dụng cách thức này, có khi họ còn gửi thư đặt buồng tới khách sạn trước một năm. Hạn chế của cách thức đặt buồng này là có thể thư bị thất lạc gây bị động cho cả khách và khách sạn.

Mẫu fax đặt buồng



CÔNG TY DU LỊCH & DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI
SÀI GÒN TRE

SAIGON TRE TOURIST AND TRADING CO., LTD

Văn phòng Công ty: 12/10 Kỳ Đồng, Phường 9, Quận 3, TP Hồ Chí Minh
ĐT: 08.9319768 - 9319767 - Fax: 08.9319768

Ngày 22 tháng 09 năm 2004

Kính Gởi: KHÁCH SẠN HỮU NGHỊ

V/V: Đặt dịch vụ tại khách sạn

Cty DL Sài Gòn Tre đặt số lượng phòng nghỉ cho đoàn ngày 29/09/2004:

1. **Số lượng phòng:** 27 khách

Loại phòng	Số lượng phòng	Số đêm	Số lượng khách	Đơn giá/ phòng	VAT
2 khách	14	1	27	150.000	10%
TỔNG CỘNG	14	1	27	2.100.000	

2. **Số lượng ăn bữa chính:** trưa và chiều ngày 29/09/2004

- 27 suất cho một bữa.
- Đơn giá 20.000đ/suất.

Tổng cộng: 540.000đ

3. Bố trí miễn phí phòng ở và ăn sáng cho nội bộ (mỗi xe 2 HD, 1 tài xế và 1 phụ xe)
4. Giá bao gồm ăn sáng và VAT 10%
5. Vui lòng liên hệ điều hành tour: BÙI THANH TRÚC - 0908836332

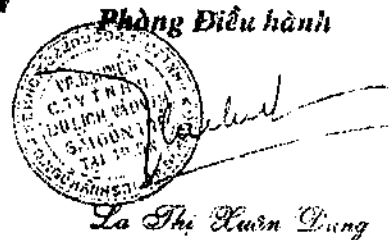
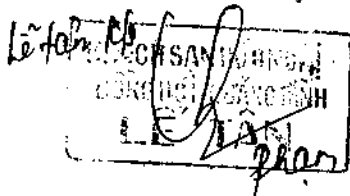
Điều hành đặt dịch vụ tại công ty: LA THỊ XUÂN DUNG - 0919009767

Xin vui lòng Fax thực đơn ăn chính và ăn sáng và sơ đồ phòng khách sạn (trong đó đánh dấu một số phòng đặt biệt để bố trí cho khách VIP).

Xin chân thành cảm ơn.

Xác nhận dịch vụ

Đồng ý với đơn đặt phòng.
Rất cảm ơn sự hợp tác



**** Đặt buồng bằng thư điện tử***

Ngày nay, nhờ sự kết nối của hệ thống internet qua máy vi tính mà khách có thể gửi yêu cầu đặt buồng của mình qua thư điện tử tới khách sạn. Đây là hình thức đặt buồng nhanh nhất và ngày càng trở thành hình thức đặt buồng quan trọng trong tương lai. Nhân viên nhận đặt buồng mở máy vi tính ba lần mỗi ngày để kiểm tra và in các đặt buồng trên máy.

Khi nhận được các đặt buồng qua máy vi tính, nhân viên nhận đặt buồng cũng phải ghi lại mọi thông tin đặt buồng vào phiếu hoặc sổ đặt buồng và gửi thư xác nhận đặt buồng cho khách.

2. Các nguồn đặt buồng

2.1. Nguồn khách đặt buồng trực tiếp

Nguồn khách đặt buồng trực tiếp là nguồn khách trực tiếp đặt buồng tại khách sạn mà không thông qua một tổ chức đặt buồng trung gian nào. Nguồn khách này thường là các khách lẻ, khách đoàn trực tiếp gọi điện, gửi thư viết tay hoặc thư điện tử để đặt buồng tại khách sạn.

2.2. Nguồn khách đặt buồng thông qua các đại lý trung gian

Khách đặt buồng của khách sạn thông qua các đại lý trung gian như: đại lý du lịch, hãng lữ hành, hãng hàng không, văn phòng du lịch địa phương. Khi đặt buồng thông qua các đại lý này, khách sẽ cảm thấy yên tâm về chất lượng và uy tín của khách sạn.

**** Nguồn khách từ các đại lý du lịch và các hãng lữ hành***

Hoạt động chính của các đại lý du lịch và các hãng lữ hành là nhận các hợp đồng đặt buồng của các cá nhân, tổ chức và tổ chức các kỳ nghỉ trọn gói cho khách bao gồm đi lại và nghỉ ngơi. Các đại lý trung gian này có thể thuê buồng của khách sạn để tổ chức chuyến du lịch cho khách hoặc có thể giới thiệu khách cho khách sạn để hưởng hoa hồng.

Để khuyến khích việc bán buồng và giữ mối quan hệ tốt với các tổ chức đặt buồng trung gian, khách sạn dành một số lượng buồng nhất định để các đại lý chủ động bán buồng cho khách. Sau đó, các đại lý mới khẳng định việc đặt buồng với khách sạn. Các đại lý du lịch sẽ không phải nộp bất cứ một khoản tiền nào khi không bán hết số lượng buồng mà khách sạn đã dành cho hãng trong khoảng thời gian nhất định.

**** Nguồn khách đặt buồng từ các hãng hàng không***

Hãng hàng không thường mang đến cho khách sạn các nguồn khách là các đội bay nghỉ giữa chuyến bay, các đối tượng khách lỡ chuyến bay, hủy chuyến bay do các lý do thời tiết hoặc máy bay bị trục trặc kỹ thuật, khách chuyển chuyến bay và khách đi du lịch bằng phương tiện máy bay. Các hãng hàng không ký hợp đồng thuê một số lượng buồng nhất định với khách sạn cho nên được giảm giá đáng kể. Ngày nay một số hãng hàng không còn nối mạng với các bộ phận đặt buồng của khách sạn để khai thác nguồn khách này.

**** Nguồn khách từ các văn phòng thông tin du lịch địa phương***

Các văn phòng thông tin du lịch địa phương mang đến cho khách sạn nguồn khách là khách tham quan du lịch của địa phương. Các khách sạn thường liên kết chặt chẽ với các văn phòng này bởi vì ngoài việc khai thác nguồn khách, họ còn đặt buồng, nhận mua vé máy bay và tổ chức các cuộc tham quan có hướng dẫn cho khách.

2.3. Nguồn khách qua các hệ thống đặt buồng trung tâm

Các khách sạn trong cùng một tập đoàn hoặc các tập đoàn khách sạn khác nhau có thể thiết lập hệ thống đặt buồng trung tâm, nhằm mục đích tạo thuận lợi cho khách hàng trong việc đặt buồng khách sạn, khuyến khích khách hàng sử dụng sản phẩm của các khách sạn trong cùng tập đoàn.

Hệ thống đặt buồng trung tâm tiếp nhận các yêu cầu đặt buồng của khách hàng và phân bổ cho các khách sạn trong hệ thống của mình. Khách hàng được cung cấp các số điện thoại miễn phí của hệ thống nên có thể dễ dàng tiếp cận khách sạn.

Nhờ hệ thống đặt buồng trung tâm, các khách sạn tăng khả năng thu hút khách và tiết kiệm được chi phí quảng cáo.

III. CÁC HÌNH THỨC ĐẶT BUỒNG

1. Đặt buồng có đảm bảo

Đặt buồng có đảm bảo là hình thức đặt buồng mà khách sẽ trả trước cho khách sạn một khoản tiền để khách sạn giữ buồng cho khách đến khi khách tới hoặc đến thời điểm làm thủ tục trả buồng của ngày tiếp theo, mặc dù khách có đến hay không.

Việc đặt buồng có đảm bảo làm ổn định hoạt động kinh doanh của khách sạn, đồng thời giúp khách yên tâm khi đến khách sạn sẽ có buồng ở ngay. Trường hợp khách không đến cũng không hủy đặt buồng hoặc hủy đặt buồng không đúng theo quy định của khách sạn thì phải bồi thường cho khách sạn theo thỏa thuận giữa hai bên. Thông thường số tiền bồi thường là số tiền của một đêm ở của tất cả các buồng mà khách đã đặt. Một số hình thức đặt buồng có đảm bảo là:

1.1. Đảm bảo bằng việc trả trước tất cả số tiền thuê buồng

Khách sẽ thanh toán toàn bộ số tiền buồng trước ngày khách đến nhận buồng.

1.2. Đảm bảo bằng đặt cọc trước

Khách thanh toán trước một phần tiền buồng trước ngày khách đến đăng ký khách sạn. Số tiền đặt cọc thường bằng tiền trả lưu trú một đêm ở, được khách chuyển đến khách sạn trước ngày khách đến. Khoản tiền thanh toán trước của khách về toàn bộ hoặc một phần tiền buồng của khách được ghi trong hồ sơ của khách trước khi khách tới khách sạn.

1.3. Đảm bảo bằng thẻ tín dụng

Khách sẽ sử dụng thẻ tín dụng để đảm bảo việc đặt buồng của mình. Khi đó, nhân viên cần ghi lại tên khách, địa chỉ, loại thẻ, số thẻ, giá trị trên thẻ, ngày đáo hạn của thẻ và kiểm tra. Nếu khách không đến nhận buồng vào ngày đã quy định và cũng không hủy bỏ việc đặt buồng thì tiền thuê buồng và thuế của một đêm sẽ được tính trừ vào thẻ tín dụng. Công ty phát hành thẻ tín dụng sẽ đảm bảo thanh toán cho khách sạn khoản tiền này. Ở nhiều quốc gia, đây là hình thức đặt buồng cá nhân có đảm bảo phổ biến nhất.

1.4. Đại lý du lịch, hãng lữ hành đảm bảo

Các đại lý du lịch, hãng lữ hành thường ký kết hợp đồng đặt buồng với khách sạn để đảm bảo việc đặt buồng của họ. Các tổ chức này có ký kết hợp đồng đặt buồng với khách sạn, đảm bảo chịu trách nhiệm thanh toán những buồng khách đặt mà không đến hay không thông báo hủy đặt buồng hoặc báo hủy không đúng quy định của khách sạn.

1.5. Cơ quan, công ty đảm bảo

Cơ quan, công ty thường đồng ý chấp nhận trách nhiệm về tài chính cho buồng khách đã đặt mà khi khách không đến lưu trú tại khách sạn. Bản thỏa thuận này thường dựa trên cơ sở hợp đồng ký kết giữa khách sạn và công ty, cơ

quan gửi khách. Nếu khách không đến nhận buồng thì giấy tính tiền sẽ gửi đến các công ty đó.

2. Đặt buồng không đảm bảo

Đặt buồng không đảm bảo là hình thức đặt buồng mà trong đó khách sạn chịu trách nhiệm giữ buồng cho khách tới một thời điểm quy định, thường là 18h của ngày khách đến. Sau thời gian quy định giữ buồng của khách sạn, nếu khách không đến nhận buồng, khách sạn có thể cắt hợp đồng của khách và cho khách khác thuê.

IV. CÁC LOẠI BUỒNG VÀ MỨC GIÁ BUỒNG

1. Các loại buồng

1.1. Các kiểu giường

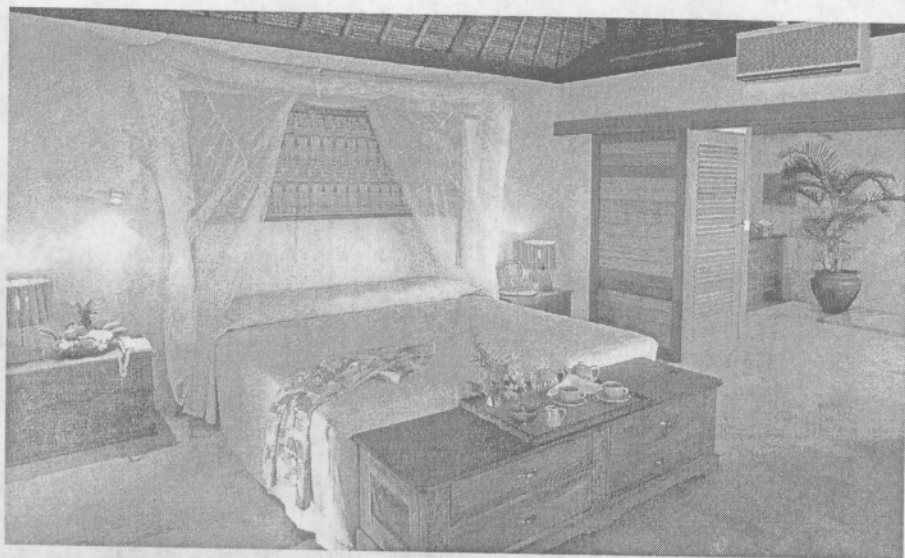
Trong khách sạn có các kiểu giường khác nhau nhằm đáp ứng nhu cầu khác nhau của khách. Thông thường có một số kiểu giường cơ bản:

K (King-size bed): Giường lớn nhất.



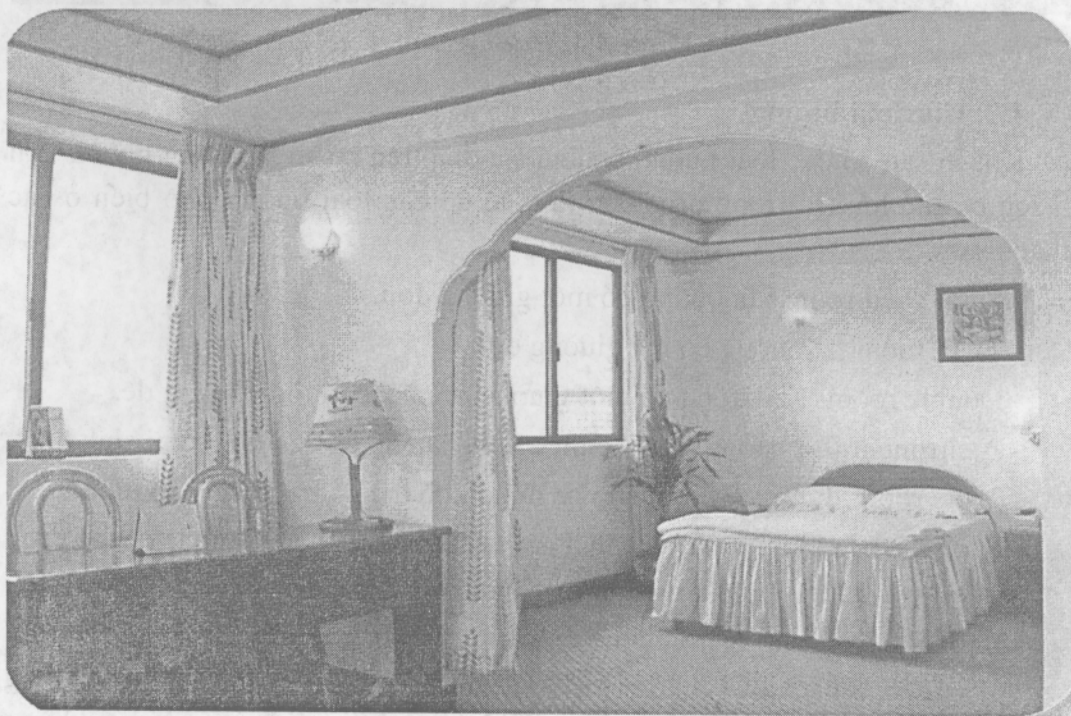
Hình 3.1. Giường lớn nhất

Q (Queen-size bed): Giường đôi cỡ lớn, thường nhỏ hơn loại giường hoàng đế 10 - 25%.



Hình 3.2. Giường nữ hoàng

D (Double bed!): Giường đôi, nhỏ hơn giường nữ hoàng 25%.



Hình 3.3. Loại giường đôi



Hình 3.4. Buồng twin

1.2. Các loại buồng

Khách sạn có các loại buồng khác nhau dựa trên cơ sở số lượng người, loại khách có thể lưu trú trong đó. Trên thực tế có các loại buồng phổ biến ở các khách sạn:

- Single bed room : là buồng có một giường đơn.
- Twin room: là buồng có hai giường đơn.
- Double room: Là buồng có một giường đôi hoặc giường hoàng đế.
- Apartment: Là buồng thiết kế theo kiểu căn hộ có các tiện nghi sinh hoạt
- Triple room: Là buồng xếp cho ba người, có thể có hai hoặc ba giường.
- Buồng liền kề: Là buồng ở cạnh nhau, chung tường nhưng không chung cửa.
- Buồng đối diện: Là buồng ở gần nhau có thể đối diện qua hành lang.

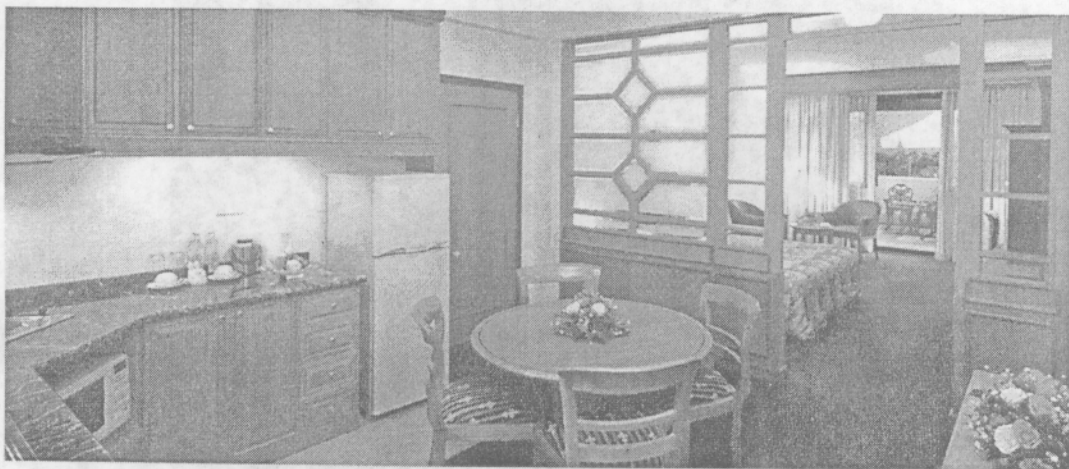
Mỗi loại buồng cho biết quy mô của buồng đang có sẵn và bao nhiêu người có thể lưu trú cũng như kết hợp số lượng người phù hợp. Buồng kép thường dành cho các cặp vợ chồng, còn buồng đôi lại phù hợp với hai người lớn không có quan hệ họ hàng cùng đi du lịch.

1.3. Hạng buồng

Trước đây, các khách sạn thường chỉ có một hạng buồng và mọi khách đều phải chịu chung một mức giá. Các khách sạn sang trọng có tiện nghi buồng ngủ sang trọng nhất với mức giá cao được dành cho các khách giàu có. Ngược lại, khách sạn hạng trung bình có tiện nghi và mức giá hợp lý, vừa phải dành cho tầng lớp bình dân. Ngày nay, để đáp ứng nhu cầu đa dạng của các đối tượng khách, hầu hết các khách sạn đều có nhiều hạng buồng với tiện nghi và diện tích tương ứng với các mức giá khác nhau. Các hạng buồng thường có ở các khách sạn:

- A. Buồng sang trọng (Deluxe)
- B. Buồng loại giá cao vừa phải (Superior)
- C. Buồng đạt tiêu chuẩn (Standard)
- S. Buồng căn hộ hay loại đặc biệt (Suite)

* Buồng Deluxe: là những buồng thường có vị trí đẹp, có mức tiện nghi cao và đồ đạc, nội thất thuộc loại đắt tiền.



Hình 3.6. Buồng deluxe

* Buồng loại giá cao vừa phải: Là buồng thường được đặt ở các tầng có vị trí thuận lợi nhưng không đẹp bằng buồng sang trọng. Loại giường trong buồng này, thông thường là một giường đôi hoặc hai giường đơn, các giường nệm hoàng hoặc một giường hoàng đế.



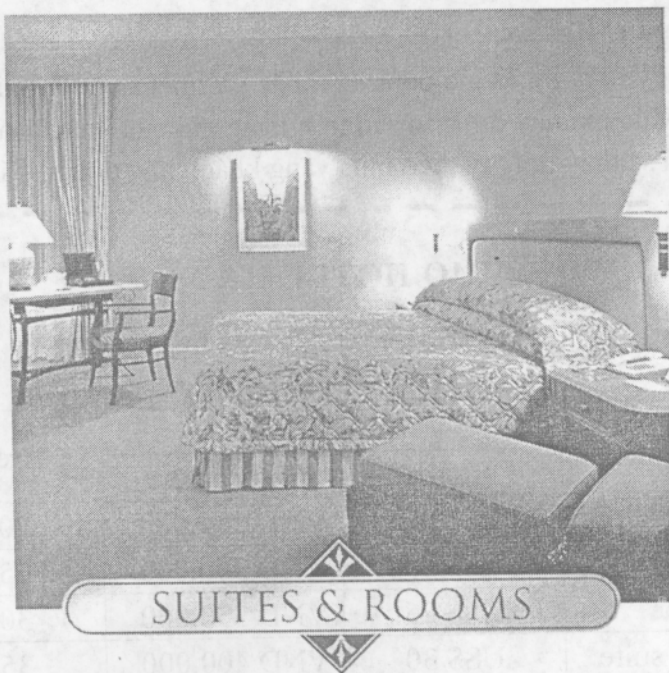
Hình 3.7. Buồng superior

* Buồng tiêu chuẩn : Là loại buồng có giá thấp nhất trong khách sạn. Buồng loại này thường có tầm nhìn không tốt, vị trí kém thuận lợi nhất trong khách sạn.



Hình 3.8. Buồng twin tiêu chuẩn

* Buồng suite: Là loại buồng có khu tiếp khách và khu ngủ riêng biệt cùng với một số đồ dùng tiện nghi nấu nướng. Khu ngủ của loại buồng này có thể là một, hai hay ba buồng ngủ, thêm một buồng khách và một nhà bếp đầy đủ.



Hình 3.9. Buồng suite

Ngoài ra, còn có các buồng sang trọng hơn dành cho các khách quan trọng như các quan chức nhà nước. Các buồng đặc biệt: buồng chung vách, buồng thông nhau, buồng dành cho người tàn tật, buồng không hút thuốc lá...

1.4. Vị trí buồng

Vị trí của buồng rất quan trọng đối với khách. Ví dụ: buồng ở góc, buồng quay mặt ra biển hoặc núi, buồng cách xa tiếng ồn của thành phố... đôi khi rất quan trọng với khách và khách sẵn sàng trả giá cao nhất để được ở trong các loại buồng này. Vị trí của buồng thể hiện ở hai đặc điểm chính:

- Hướng nhìn của cửa sổ hay ban công của buồng.
- Thứ tự tầng của buồng.

2. Mức giá buồng

Các khách sạn có vị trí, diện tích, loại hạng khác nhau nên giá buồng trong các khách sạn cũng khác nhau, thậm chí ngay trong cùng một khách sạn các loại buồng cũng có giá khác nhau. Các chi phí đất đai và xây dựng là nhân tố quyết định căn bản trong giá cả cho thuê buồng. Bên cạnh đó, mức sang trọng, kiểu buồng, số lượng khách, mùa du lịch cũng ảnh hưởng tới mức giá buồng hàng ngày tính cho khách hàng. Giá buồng có thể phân thành 4 loại cơ bản sau:

2.1. Giá chuẩn (Rack rate)

Giá chuẩn hay còn gọi là giá công bố hoặc giá niêm yết là mức giá cao nhất của khách sạn. Mức giá này được in sẵn trên bảng giá của khách sạn, đặt tại quầy lễ tân. Giá chuẩn sẽ thay đổi tùy theo mùa vắng khách hay đông khách.

VMQ HOTEL HÀ NỘI

△△△

ROOM TARIFF

Room Type	Room rates		Area
	Foreigner	Vietnamese	
Standard	US\$ 20	VND 250.000	20
First class	US\$ 23	VND 300.000	25
Superior	US\$ 25	VND 350.000	30
Duluxe suite	US\$ 30	VND 400.000	35

- The above room rates are subjected to 5% service charge and 10% Government tax
- The rates are including breakfast
- Check out time: 12.00 noon

WE ARE ALWAYS AT YOUR SERVICE

VMQ HOTEL

87 Nguyen Thai Hoc str., Ba Dinh dis.,

Ha Noi capital, Vietnam

Tel: (84-4) 8230549 - 8431549 - 8431550 - 8431551 - 8236019

Fax: (84-4) 8431548

2.2. Giá theo nhóm, giá theo chuyến du lịch (Group and tour rates)

Giá theo nhóm, giá chuyến du lịch được giảm cho các tổ chức, các công ty có đặt số lượng buồng lớn. Loại giá này có thể được bán cho các thành viên tham dự hội nghị, hội thảo, các khách đi theo đoàn hoặc theo tour do các hãng lữ hành hoặc các đại lý du lịch tổ chức. Nhiều khách sạn lớn đã áp dụng giá

này để thúc đẩy việc kinh doanh trong thời kỳ vắng khách hoặc làm cho tiền tệ lưu chuyển ổn định quanh năm.

2.3. Giá đặc biệt và khuyến mại (special promotional rate)

Là loại giá có sự ưu đãi dành cho các đoàn khách, khách quen hoặc các khách tiềm năng nhằm mục đích khuyến mại và tăng công suất buồng. Giá đặc biệt có một số loại như sau:

- Giá hợp tác: dành cho các công ty có hợp đồng thuê buồng của khách sạn và thường xuyên gửi khách tới.
- Giá gia đình: khách sạn thường đưa ra mức giảm giá hoặc miễn phí tiền buồng cho trẻ em khi ở chung với bố mẹ nhằm mục đích khuyến khích cả gia đình nghỉ tại khách sạn.
- Giá mời: là giá dành cho các quan chức chính phủ, những người có địa vị cao trong xã hội, những ca sĩ nổi tiếng, những khách đặc biệt đã và sẽ mang lại lợi nhuận cho khách sạn trước đây và trong tương lai.
- Giá dành cho khách ở dài hạn: Giá ưu đãi dành cho các đối tượng khách ở dài hạn. Khách sạn sẽ giảm giá cho khách dựa vào thời gian lưu trú của khách, khách ở càng lâu thì mức giá buồng càng giảm. Hình thức giảm giá này sẽ khuyến khích khách ở lại khách sạn lâu hơn nữa.
- Giá khuyến mại: là giá dành cho các trưởng đoàn, những người tổ chức hội nghị hoặc một số đối tượng khách được ưu tiên nhằm khuyến khích công việc kinh doanh của khách sạn trong tương lai.

2.4. Giá trọn gói (Package rate)

Là loại giá bao gồm cả tiền thuê buồng và tiền mua các loại dịch vụ khác như các hoạt động giải trí, tổ chức tiệc. Loại giá này sẽ giảm hơn so với giá tiền buồng và giá các dịch vụ được tính riêng lẻ, nhằm khuyến khích khách mua nhiều buồng ngủ và các dịch vụ khác.

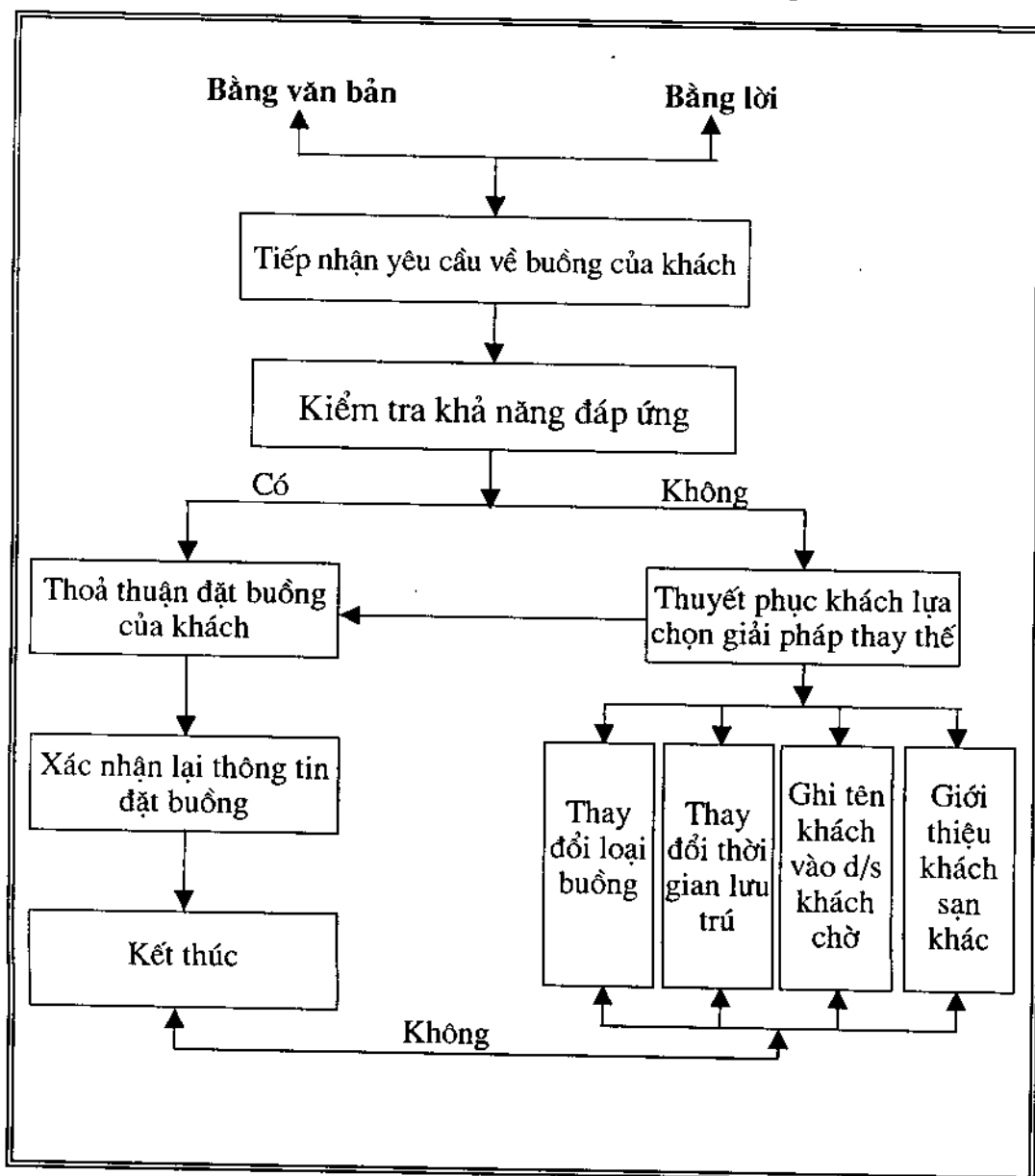
Ngoài ra, khách sạn còn có các loại giá theo bữa ăn (meal plans):

Các loại giá buồng theo bữa ăn	Mã hiệu	Đặc điểm
Giá buồng kiểu Âu	EP	Chỉ bao gồm tiền buồng không bao gồm bữa ăn.
Giá buồng kiểu Mỹ đầy đủ	FAP	Tiền thuê buồng cộng với chi phí ba bữa ăn mỗi ngày.
Giá buồng kiểu Mỹ cải tiến	MAP	Tiền buồng cộng với chi phí bữa ăn sáng và một trong hai bữa ăn chiều hoặc tối.
Giá buồng kiểu lục địa	CP	Tiền buồng cộng với tiền bữa ăn sáng theo kiểu lục địa.

V. QUY TRÌNH NHẬN ĐẶT BUỒNG

1. Quy trình nhận đặt buồng

Biểu 3.1. Sơ đồ quy trình nhận đặt buồng



1.1. Quy trình nhận đặt buồng bằng lời

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu về buồng của khách.

Khách có thể gọi điện hoặc trực tiếp đến khách sạn để đặt buồng, nhân viên lễ tân cần giới thiệu sản phẩm của khách sạn với khách và tiến hành tiếp nhận các yêu cầu về buồng của khách, cụ thể:

- Tên khách, đoàn khách đặt buồng.
- Ngày đến, ngày đi.
- Số đêm lưu trú.
- Loại buồng.
- Số lượng buồng, số lượng khách.
- Các yêu cầu đặc biệt khác về buồng.
- Thông báo giá buồng và thoả thuận giá buồng với khách

Bước 2: Kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn

Nhân viên lễ tân sẽ kiểm tra tình trạng buồng của khách sạn xem có thể đáp ứng được yêu cầu về buồng của khách hay không.

Ở khách sạn lớn, nhân viên có thể kiểm tra tình trạng buồng dựa vào danh sách buồng được in ra từ máy vi tính hoặc có thể kiểm tra trực tiếp trên máy vi tính.

Ở khách sạn nhỏ, nhân viên sẽ dựa vào các loại sổ sách: sổ đặt buồng, sơ đồ tình trạng buồng...

Khi kiểm tra tình trạng buồng sẽ có 2 khả năng xảy ra:

- Nếu khách sạn không có khả năng đáp ứng được yêu cầu về buồng của khách, nhân viên lễ tân phải khéo léo thuyết phục khách lựa chọn các giải pháp thay thế: thay đổi loại buồng khác, thay đổi thời gian lưu trú. Trong trường hợp khách không đồng ý, nhân viên có thể xin phép được ghi tên khách vào “danh sách khách chờ” và xin địa chỉ liên lạc của khách. Nếu khách không chấp nhận thì giới thiệu khách sang khách sạn khác tương đương và hẹn dịp khác.

- Nếu khách sạn có khả năng đáp ứng yêu cầu về buồng của khách, nhân viên thông báo lại với khách và thực hiện tiếp nhận các thông tin đặt buồng của khách.

Bước 3: Thoả thuận đặt buồng của khách.

Nhân viên lễ tân sẽ tiếp nhận các thông tin sau:

- Tên khách lưu trú hoặc danh sách khách (nếu là khách đoàn).
- Địa chỉ khách, cơ quan, số điện thoại, fax của khách đặt buồng.
- Thỏa thuận lại giá buồng với khách.
- Khách đặt buồng đảm bảo hay không đảm bảo. Nếu đặt buồng đảm bảo thì cần tiếp nhận các thông tin về đảm bảo.
- Hình thức thanh toán của khách: Khách thanh toán hay cơ quan thanh toán.
- Các yêu cầu đặc biệt khác: xe đón tại sân bay, đặt tiệc, đặt buồng hội nghị, thuê thư ký...
- Thông báo với khách về thời gian và quy định hủy đặt buồng của khách sạn.

Bước 4: Xác nhận lại các chi tiết đặt buồng.

Sau khi đã thỏa thuận với khách về các chi tiết đặt buồng, nhân viên lễ tân cần xác nhận lại các chi tiết đặt buồng của khách. Mục đích của việc xác nhận là để nhân viên lễ tân cùng khách kiểm tra lại các thông tin đã thỏa thuận một lần nữa, tránh sự nhầm lẫn gây hậu quả khôn lường sau này. Đồng thời giúp lễ tân có thể tiếp nhận các yêu cầu phát sinh của khách.

Bước 5: Kết thúc

* Nhân viên lễ tân chào khách, cảm ơn khách đã lựa chọn khách sạn của mình và hẹn gặp lại.

* Thực hiện những công việc sau khi nhận đặt buồng.

- Cập nhật thông tin về các đặt buồng đã nhận vào sổ đặt buồng, vào bảng tình trạng buồng, vào hệ thống đặt buồng trên máy vi tính.

- Nhận khẳng định lại đặt buồng của khách: việc khẳng định lại đặt buồng cho phép khách sạn kiểm tra và khẳng định lại các yêu cầu đặt buồng của khách. Đồng thời, việc khẳng định này còn là sự khẳng định lại việc cam kết giữa khách với khách sạn về việc đặt buồng và được coi như một bản hợp đồng hợp pháp về mặt pháp lý.

- Sắp xếp bảo quản các phiếu đặt buồng đã nhận.

- Báo cáo cho các bộ phận có liên quan

- Chuẩn bị danh sách khách dự định đến.

1.2. Quy trình nhận đặt buồng bằng văn bản

Bước 1: Khi tiếp nhận yêu cầu đặt buồng của khách bằng fax, nhân viên đặt buồng ghi thời gian nhận lên bản fax, sau đó, phân loại fax và xử lý fax đặt

buồng khăn, fax đặt buồng cùng ngày trước. Các fax đặt buồng khác sẽ lần lượt giải quyết theo thời gian khách đặt.

Bước 2: Đọc kỹ bản fax và chú ý các thông tin cơ bản: Công ty đặt buồng, số lượng buồng, loại buồng, ngày đến, ngày đi, số đêm nghỉ tại khách sạn, yêu cầu đặc biệt về buồng.

Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn.

- Nếu không đáp ứng được thì phải gửi fax trả lời khách, tỏ ý rất lấy làm tiếc.
- Nếu đáp ứng được thì thực hiện các bước tiếp theo.

Bước 4: Nhân viên đặt buồng sẽ xác nhận giá buồng lên fax để thỏa thuận với khách. Nếu khách yêu cầu giảm giá nhiều, phải xin ý kiến người phụ trách bộ phận.

Bước 5: Sau khi khách đã đồng ý về giá buồng, nhân viên đặt buồng xác nhận lại các điều khoản trong fax để thống nhất:

- Xác định tên của khách, của công ty.
- Ngày giờ đến và đi.
- Loại buồng, số lượng buồng.
- Số lượng khách.
- Giá thuê buồng.
- Các yêu cầu đặc biệt.

Bước 6: Đóng dấu đã xác nhận, ghi ngày tháng, ký tên lên văn bản đặt buồng.

Bước 7: Nhân viên nhận đặt buồng Fax xác nhận đặt buồng trả lại cho đơn vị đặt buồng. Văn bản trả lời phải được chuẩn mực hóa để chứng tỏ chất lượng của khách sạn.

2. Quy trình nhận đặt buồng cho một số đối tượng khách

2.1. Quy trình nhận đặt buồng cho khách quan trọng

Khách quan trọng (hay gọi là khách VIP) là đối tượng khách được khách sạn đặc biệt ưu đãi vì khả năng chi trả cao hoặc vị trí quan trọng của họ không những mang lại danh tiếng cho khách sạn mà còn mang lại nguồn thu lớn trong tương lai. Cho nên, nhân viên đặt buồng cần chú ý đặc biệt khi nhận đặt buồng cho đối tượng khách.

Quy trình nhận đặt buồng cho khách quan trọng, về cơ bản giống các bước trong quy trình nhận đặt buồng nói chung. Song, nhân viên đặt buồng còn phải yêu cầu thư ký của khách cung cấp thêm các thông tin:

- Số hộ chiếu hoặc số chứng minh thư của khách.

- Quốc tịch.
- Sở thích và thói quen của khách.

Những thông tin này sẽ giúp cho việc đăng ký khách sạn cho khách nhanh nhất và tối đa hóa mức độ hài lòng của đối tượng khách này.

2.2. Quy trình nhận đặt buồng cho khách đoàn, khách đi theo tour

* Khi nhận đặt buồng cho khách theo đoàn, khách đi theo tour cũng thực hiện các bước giống như quy trình đặt buồng nói chung. Tuy nhiên, nhân viên đặt buồng cần chú ý một số điểm sau:

- Phiếu đặt buồng của cả đoàn phải mang tên đoàn khách.
- Thống nhất nội dung trước khi làm hợp đồng:
 - + Thời gian lưu trú, số đêm lưu trú.
 - + Số lượng buồng, loại buồng.
 - + Số lượng khách.
 - + Giá tiền cho từng loại buồng hoặc giá trọn gói cho từng khách.
 - + Tổng chi phí cho cả đoàn.
 - + Phương thức thanh toán.
 - + Số tiền đặt cọc và thời hạn cuối cùng cho việc đặt cọc, cùng xác nhận đặt buồng.
 - + Thời hạn trưởng đoàn gửi danh sách đoàn cho khách sạn.
 - + Số tiền bồi thường đối với các buồng hủy không đúng quy định.

*** Lưu ý khi nhận đặt buồng cho khách đoàn, khách theo tour.**

- Đối với những khách đoàn có thời gian đặt buồng quá dài so với thời gian dự định tới, bộ phận đặt buồng nên có kế hoạch ước tính trước số buồng khách sẽ hủy và rút bớt buồng dự định dành cho đoàn khách để bán cho khách khác nhằm tăng công suất buồng và doanh thu của khách sạn. Theo ước tính khách đoàn đặt buồng trước ngày đến 12 tháng, tỷ lệ số buồng đặt có thể hủy 30%. Khách đoàn đặt buồng 3 tháng, tỷ lệ số buồng đặt có thể hủy 15%.

- Khách sạn phải thống nhất với khách thời hạn hủy đặt buồng và phải ghi vào hợp đồng buồng chính thức. Thông thường thời hạn hủy đặt buồng phụ thuộc vào số lượng buồng khách đặt, số lượng buồng càng lớn thì thời hạn hủy đặt buồng càng sớm. Đối với những khách đoàn lớn thì thời hạn hủy đặt buồng cuối cùng là từ 06 đến 08 tuần. Nếu phía khách báo hủy hợp đồng đặt buồng sau thời hạn hủy đã thống nhất giữa hai bên thì khách sạn có quyền tính trọn gói giá buồng hoặc theo mức quy định trong hợp đồng.

- Có hai loại đặt buồng qua đại lý du lịch và hãng lữ hành.

+ Loại thứ nhất: Khách mua tour trọn gói qua đại lý du lịch và hãng lữ hành được hãng cấp phiếu thanh toán dịch vụ (Voucher), khách chỉ việc giao hóa đơn cho nhân viên tiếp tân khi làm thủ tục thanh toán khách sạn.

+ Loại thứ hai: Khách chỉ nhờ hãng lữ hành đặt buồng và trực tiếp thanh toán với khách sạn thì hãng không có trách nhiệm về việc thanh toán của khách. Hãng chỉ giới thiệu khách cho khách sạn để hưởng hoa hồng.

Khi nhận đặt buồng cho khách tự thanh toán với khách sạn, nhân viên nhận đặt buồng cần yêu cầu hãng lữ hành đặt buồng có đảm bảo cho khách.

3. Một số tình huống thường xảy ra khi nhận đặt buồng

- *Khách muốn đặt buồng có đảm bảo nhưng khi đến ở mới đặt cọc:*

Lễ tân thông báo cho khách quy định của khách sạn sẽ giữ buồng cho khách đến 18h ngày khách đến.

- *Khách quen đặt buồng:* Kiểm tra hồ sơ lưu của khách và cho khách hưởng giá ưu đãi của khách sạn.

- *Khách quen của khách sạn muốn được giữ giá buồng như lần trước nhưng hiện tại giá buồng của khách sạn cao hơn:* nhân viên nhận đặt buồng phải chuyển yêu cầu của khách cho cấp trên hoặc bộ phận kinh doanh tiếp thị và hồi âm cho khách ngay.

- *Khách sạn đã bán buồng cho khách ở mức thấp nhất nhưng khách vẫn muốn giảm giá:* Nhân viên nhận đặt buồng phải báo cấp trên xem xét, cân nhắc đối tượng khách này và phải hồi âm ngay cho khách khi có quyết định của bộ phận kinh doanh.

- *Khách đặt buồng thông báo là khách của công ty nhưng khách đi nghỉ chứ không phải đi công tác:* Khách không được hưởng giá ưu đãi của công ty.

- *Khi khách sạn không còn buồng cho khách thuê, nếu phải chuyển buồng cho khách sang khách sạn khác:* Nhân viên nhận đặt buồng phải thông báo cho trợ lý giám đốc hoặc giám đốc lễ tân về việc chuyển khách và tên khách sạn sẽ chuyển khách tới.

- *Khi khách sạn đã bán hết buồng mà vẫn còn khách đặt buồng:* Tiếp tục nhận đặt buồng của khách và xin phép ghi tên khách vào danh sách khách chờ (chỉ nên nhận vượt trội 05 buồng).

- *Nhân viên nhận đặt buồng ghi chép nhầm các chi tiết đặt buồng:* để tránh nhầm lẫn sau khi ghi lại các thông tin đặt buồng của khách, nhân viên nhận đặt buồng cần đọc lại cho khách kiểm tra.

Biểu 3.2. Phiếu đặt buồng
RESERVATION FORM
PHIẾU ĐẶT BUỒNG

ARRIVAL DATE / / 200	/	DEPARTURE DATE / 200
Flight time: Number of Night: Number of Room:		Flight time: No of Pax: Room Type:

ROOM RATE: US\$ ☐ ABF ☐ LUNCH ☐ DINNER

NAME OF GUEST:

(1)..... (2)..... (3).....	(4)..... (5)..... (6).....
----------------------------------	----------------------------------

RESERVATION MADE BY:	TEL:
-----------------------------	-------------

COMPANY:

PAYMENT: ☐ Pax-Account ☐ Company (All expenses) ☐ Company pay (Room charge)

SPECIAL REQUEST:

<i>Taken by:</i>	<i>Received by:</i>
<i>Date:</i>	<i>Date:</i>

Distribution: White – Reservation Filing; Pink – Front Desk

VI. SỬA ĐỔI VÀ HỦY ĐẶT BUỒNG

1. Sửa đổi đặt buồng

Sau khi đã đặt buồng tại khách sạn, một số khách vì một số lý do khác nhau nên đã thay đổi kế hoạch và muốn sửa đổi đặt buồng. Những chi tiết mà khách muốn sửa đổi đặt buồng:

- Thời gian lưu trú.
- Loại buồng, số lượng buồng.
- Các yêu cầu khác.

Khi nhận được các yêu cầu sửa đổi của khách, nhân viên nhận đặt buồng cần vui vẻ và nhanh chóng giúp khách sửa đổi đặt buồng.

1.1. Quy trình sửa đổi đặt buồng

Bước 1: Tiếp nhận các yêu cầu sửa đổi đặt buồng.

Khi khách yêu cầu sửa đổi đặt buồng, nhân viên lễ tân phải tìm ngay thông tin đặt buồng trước của khách. Tiến hành xác nhận các sửa đổi đặt buồng của khách. Các yêu cầu sửa đổi bao gồm:

- Thay đổi ngày đến, ngày đi, số đêm lưu trú.
- Thay đổi loại buồng.
- Thay đổi số lượng buồng.
- Thay đổi số lượng khách.
- Thay đổi về các dịch vụ khác đã đặt.
- Thay đổi về hình thức đảm bảo.
- Thay đổi về các yêu cầu khác.

Bước 2: Kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn.

Những yêu cầu sửa đổi của khách về: thời gian lưu trú, loại buồng, tăng số lượng buồng, tăng số lượng khách... có thể làm thay đổi khả năng đáp ứng của khách sạn. Vì vậy, khi tiếp nhận những thông tin này, nhân viên nhận đặt buồng phải kiểm tra xem khách sạn có đáp ứng được yêu cầu sửa đổi của khách hay không.

- Nếu đáp ứng được: tiến hành sửa đổi đặt buồng cho khách.
- Nếu không đáp ứng được có thể thuyết phục khách lựa chọn các giải pháp thay thế.

Những yêu cầu sửa đổi của khách: các dịch vụ khác.. mà không ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng của khách sạn, nhân viên đặt buồng có thể tiến hành ngay việc sửa đổi đặt buồng cho khách.

Bước 3: Xác định lại các chi tiết sửa đổi đặt buồng của khách để cùng khách kiểm tra lại một lần nữa các thông tin đã thỏa thuận để tránh những sự nhầm lẫn sai sót.

Bước 4: Thực hiện sửa đổi đặt buồng.

Nhân viên lễ tân có thể sửa đổi thông tin đặt buồng trong các sổ và tờ rời:

- Sổ đặt buồng: ở các khách sạn nhỏ, việc sửa đổi đặt buồng được ghi vào sổ đặt buồng.

- Phiếu đặt buồng: ở một số khách sạn, nhân viên lễ tân sử dụng phiếu đặt buồng của khách để ghi lại những thông tin sửa đổi đặt buồng.

- Phiếu sửa đổi đặt buồng: ở một số khách sạn, nhân viên lễ tân tận dụng phiếu sửa đổi để ghi lại các thông tin sửa đổi đặt buồng.

- Máy vi tính: ở những khách sạn vi tính hóa ghi nhận các thông tin đặt buồng bằng máy vi tính, nhân viên lễ tân có thể vào mục sửa đổi để thực hiện sửa đổi đặt buồng cho khách.

Bước 5: Kết thúc

Nhân viên lễ tân cảm ơn khách đã thông báo sự thay đổi cho khách sạn, chào khách và hẹn gặp lại.

Thông báo các bộ phận có liên quan về thay đổi đặt buồng của khách.

1.2. Một số lưu ý khi sửa đổi đặt buồng

- Kiểm tra lại đặt buồng của khách và xác nhận lại với khách các thông tin đặt buồng cũ, để phòng trường hợp hai khách cùng họ tên sửa đổi đặt buồng.

- Hỏi tên người yêu cầu sửa đổi.

- Hỏi khách nguyên nhân sửa đổi một số chi tiết về buồng và thuyết phục khách giữ nguyên đặt buồng (nếu có thể).

- Cảm ơn khách cho biết yêu cầu sửa đổi.

- Thông báo cho các bộ phận liên quan về việc sửa đổi các chi tiết đặt buồng.

- Ghi sổ giao ca về việc sửa đổi đặt buồng.



A Member Of Transviet Travel Group

114A Nguyễn Huệ, HCMC, Việt Nam
Tel: 84 (8) 629 2252, Fax: 84 (8) 629 2250
Email: tvtours@tvc.vn.vn

cc. B&W
25/8/01

RE : ROOMING LIST FOR 5D SCENIC HANOI - CHURCH GROUP

Please to advice the following name for the above incentive group:-

SQ176	03SEP01	SIN/HAN	1035/1255	
SQ175	07SEP01	HAN/SIN	1415/1830	
01	MR LIM CHWEE YAN JOSEPH			
02	MDM TAN KWAI HUAY CATHERINE	TWIN		✓
03	MDM LEONG SOON CHIN JULIANA			
04	MDM LAI MIN NGO (MRS TERESA TIE)	TWIN		✓
05	MDM SEOW NEH LEE			
06	MDM NG BEE ENG CECILIA	TWIN		✓
07	MR LIM SYEE CHIM JOSEPH			
08	MDM LOW JOO SIOK CHRISTINE @ LAU JOO SIOK	TWIN		✓
09	MDM NG CHOR KOON @ MRS TAN MENG CHEW			
10	MDM LEE DINAH	TWIN		✓
11	MDM LOW IRENE			
12	MS LIM LIAN GUAT ROSE ✓			
13	MDM YAP CHWEE LAN ✓	TRIPLE		
14	MDM TOH CHIN CHOO			
15	MS WONG SUET FONG JOSEPHINE	TWIN		✓
16	MDM CHEONG KUM FOONG AGATHA			
17	MDM VATSALOO ROSALINE	TWIN		✓
18	MR CHYE CHIN SIN			
19	MR GOH YEOW HUANG	TWIN		✓
20	MDM LEE SIOK KIM ✓			
21	MDM LI POH SAN	TWIN		
22	MR TAY TECK BENG			
23	MDM KHE BONG TJUE	TWIN		✓
24	MR WONG SIEW CHOON			
25	MDM TAN BEE HOE	TWIN		✓
26	MS HO YOKE YIN CINDY			
27	MDM YIP LAI YONG	TWIN		✓
28	MR GREGOIRE VAN GIANG	SGL		✓
29	MR KOH HAN CHONG - TOUR LEADER	SGL		

-- TOTAL : 02 SINGLES + 12 TWINS + 01 TRIPLE (RQ BIGGER ROOM IF AVAILABLE)
-- REQUEST SAME FLOOR & NON-SMOKING FLOOR

23/11/2001 10:02 AM

PHONE NO. : 84 8 629 2252

FROM : Transviet Tours

Fax sửa đổi đặt buồng

2. Huỷ đặt buồng

Huỷ đặt buồng là việc khách đã đặt buồng tại khách sạn nhưng không còn nhu cầu sử dụng những buồng đã đặt và thông báo với khách sạn. Khách sạn có quyền bán những buồng đã huỷ cho khách khác.

Khi thực hiện yêu cầu huỷ bỏ đặt buồng của khách, nhân viên lễ tân cần nắm vững quy định huỷ đặt buồng đã cam kết giữa khách sạn với các đối tượng khách huỷ đặt buồng.

2.1. Đối với loại đặt buồng đảm bảo

Khách đặt buồng có đảm bảo khi muốn huỷ đặt buồng, nhân viên lễ tân cần thực hiện những công việc sau:

- Chào khách và hỏi yêu cầu của khách.
- Tiếp nhận yêu cầu huỷ đặt buồng của khách.
- Hỏi tên khách đặt buồng, tên người huỷ đặt buồng.

- Hỏi lý do huỷ đặt buồng: Nhân viên lễ tân cần khéo léo tìm hiểu lý do khách huỷ đặt buồng (vì lý do công việc hay là những lý do khác có liên quan đến khách sạn), cần cố gắng thuyết phục khách ở lại khách sạn hoặc báo cho người phụ trách biết các yêu cầu của khách để khách sạn tìm hướng giải quyết.

- Xác định lại mọi thông tin đặt buồng cũ của khách để chắc chắn không huỷ nhầm đặt buồng của khách khác.

- Khẳng định lại việc huỷ đặt buồng với khách.
- Yêu cầu khách gửi thư xác nhận huỷ đặt buồng.

- Cảm ơn khách đã cho biết việc huỷ đặt buồng và mong muốn được phục vụ khách trong tương lai.

- Đóng dấu và ghi rõ ngày tháng huỷ đặt buồng lên phiếu đặt buồng gốc của khách. Ghi số huỷ đặt buồng vào sổ huỷ đặt buồng.

- Ghi chép lại mọi thông tin về khách huỷ đặt buồng.
- Huỷ đặt buồng trong máy vi tính và lưu hồ sơ phiếu huỷ đặt buồng.
- Thông báo cho các bộ phận có liên quan về việc huỷ đặt buồng của khách.

*** Lưu ý: khi khách huỷ đặt buồng có đảm bảo:**

- Trường hợp khách huỷ đặt buồng đúng quy định, nhân viên lễ tân trả lại tiền đặt cọc cho khách.

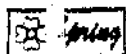
- Trường hợp khách huỷ đặt buồng không đúng quy định, khách phải thanh toán cho khách sạn khoản bồi thường. Khoản bồi thường này tùy thuộc vào sự thoả thuận giữa khách với khách sạn.

2.2. Đối với khách đặt buồng không đảm bảo

Khách đặt buồng không đảm bảo, khi huỷ đặt buồng thường không báo lại cho khách sạn vì giữa khách và khách sạn không có sự ràng buộc về tài chính. Nhưng, có một số khách vẫn thông báo việc huỷ đặt buồng của mình cho khách sạn cho nên lễ tân cần thực hiện theo các bước sau:

- Chào khách và tìm hiểu nhu cầu của khách.
- Hỏi khách về nội dung của đặt buồng đã đặt và tiếp nhận yêu cầu huỷ đặt buồng.
- Ghi lại thời gian và tên người báo huỷ.
- Cảm ơn khách đã thông báo cho khách về việc huỷ đặt buồng và mong muốn được phục vụ khách vào dịp khác.

Fax huỷ đặt buồng



BOOKING ROOM *Tel 3 8386651*
Fax

OTEL: NEBU 765 DEAR: _____
TEL: 040208888 FAX: 038293888 *7/9/01*
GUEST / GROUP NAME: open *(KSL)*
ARRIVAL DATE: 06/0
DEPARTURE DATE: 06/9
IND OF ROOM: TWIN SGN: _____ TRIPLE: /
OTEL ROOM: 1 B TOTAL NIGHT: 1N
EMART: Đã nghỉ hết lại quá hạn giao ăn sáng. Viết hóa đơn tiền khách.
BOOKING DATE: 06/09/01

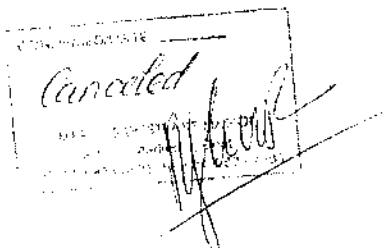
MEMORANDUM

confirm gặp!

BEST REGARDS!

U
anh

OK - sẽ chứng trình thay đổi.
very sorry! *anh ap 6/01*



VII. TÌM HIỂU VÀ ĐÁP ỨNG NHU CẦU PHÁT SINH CỦA KHÁCH THUÊ BUỒNG

Nhân viên lễ tân khi thực hiện việc nhận đặt buồng, cần khéo léo tìm hiểu nhu cầu của khách và giới thiệu các dịch vụ của khách sạn nhằm giúp khách đặt trước các dịch vụ tại khách sạn và mang lại hiệu quả kinh doanh cho khách sạn. Khách thường có một số nhu cầu về các dịch vụ như: Xe đưa đón khách, thuê phòng hội nghị, đặt tiệc...

1. Nhu cầu về dịch vụ xe đón khách

Khi nhận đặt buồng, nhân viên lễ tân cần hỏi khách có nhu cầu về phương tiện vận chuyển đón khách không vì một số khách có nhu cầu được đón tại sân bay, nhà ga, bến tàu... Khi khách có nhu cầu về phương tiện đón khách, nhân viên lễ tân cần tiếp nhận các thông tin sau:

- Yêu cầu về loại xe, bao nhiêu chỗ ngồi.
- Số lượng khách cần đón.
- Địa điểm đón khách:
 - + Tại sân bay: Sân bay nào, số hiệu chuyến bay, hãng hàng không...
 - + Tại nhà ga: Nhà ga nào, số tàu.
- Thời gian đón: Thời gian đến, thời gian máy bay hạ cánh...
- Giá thuê xe và các điều khoản khác.
- Đặt cọc trước và điều khoản đặt cọc.
- Các yêu cầu khác về xe đón.

2. Nhu cầu về đặt thuê phòng hội nghị

Một số khách có nhu cầu tổ chức Hội nghị, hội thảo và yêu cầu thuê phòng hội nghị tại khách sạn, nhân viên lễ tân cần tìm hiểu các nhu cầu của khách và thỏa thuận với khách các thông tin sau:

- Số lượng khách dự hội nghị.
- Thời gian tổ chức hội nghị (bao giờ, bao lâu).
- Các yêu cầu về kỹ thuật, bài trí phòng hội nghị.
- Giá thuê phòng hội nghị và các điều khoản khác.
- Đặt cọc trước và các điều khoản về đặt cọc.
- Các yêu cầu khác đối với phòng hội nghị.

3. Nhu cầu về dịch vụ đặt tiệc

Khi đặt buồng tại khách sạn, một số khách có thể đặt trước tiệc để tổ chức gặp mặt hay sinh nhật hoặc kỷ niệm ngày cưới. Để đáp ứng được yêu cầu này của khách, nhân viên lễ tân cần tiếp nhận và thỏa thuận với khách những thông tin chủ yếu sau:

- Số lượng khách dự tiệc.
- Thời gian cụ thể tổ chức tiệc.
- Loại tiệc và thực đơn của bữa tiệc.
- Giá tiền của bữa tiệc và các điều khoản khác.
- Đặt cọc trước và các điều khoản về đặt cọc.
- Các yêu cầu khác về bữa tiệc.

4. Nhu cầu về các dịch vụ khác

Khách còn có một số nhu cầu về các dịch vụ khác: Thuê thư ký, thuê phiên dịch... nhân viên lễ tân phải tùy thuộc vào các dịch vụ có trong khách sạn để giới thiệu và tiếp nhận các yêu cầu của khách.

VIII. QUY TRÌNH THEO DÕI BUỒNG QUA SƠ ĐỒ BUỒNG

Sơ đồ buồng là sơ đồ mô tả tình trạng các buồng trong khách sạn ở một thời điểm kinh doanh. Sơ đồ buồng lập cho một ngày đêm từ 14h hôm trước đến 14h ngày hôm sau. Việc thay sơ đồ buồng do nhân viên ca 2 đảm nhiệm, nhân viên ca 3 ca thường xuyên bổ sung những biến động buồng và sơ đồ.

1. Tình trạng buồng

Hàng ngày nhân viên lễ tân cần nắm vững tình trạng buồng nhằm phục vụ cho việc theo dõi xếp buồng và bán buồng cho khách. Những định nghĩa sau đây được sử dụng phổ biến để thể hiện tình trạng buồng:

- Buồng khách đang ở.
- Buồng trống đã làm vệ sinh.
- Buồng khách mời: buồng có khách ở nhưng khách không phải thanh toán tiền buồng.
- Buồng khách gia hạn ở thêm: khách đã tới thời gian dự định trả buồng nhưng khách chưa trả và gia hạn ở thêm một vài đêm nữa.
- Buồng khách yêu cầu không quấy rầy, không làm vệ sinh, không nối điện thoại vào buồng...

- Buồng đã có khách đăng ký nhận buồng nhưng chưa sử dụng.
- Buồng có khách ở nhưng rồi khách sạn không thanh toán.
- Buồng hỏng hoặc đang bảo dưỡng (chưa đón khách được).
- Buồng bị khóa, khách phải chờ người phụ trách cho phép mở cửa mới có thể vào buồng.
- Buồng chờ khách thanh toán trả buồng để xếp cho khách khác.
- Buồng khách yêu cầu được thanh toán muộn hơn so với thời gian quy định thanh toán của khách sạn.

2. Quy trình theo dõi buồng

Sơ đồ buồng cho biết tình trạng buồng trong khách sạn về số lượng có khách ở, số buồng trống, số buồng đã vệ sinh, số buồng sẵn sàng cho thuê, số buồng khách hẹn sẽ tới... ở một thời điểm nào đó. Sơ đồ buồng cho phép thống kê tình hình kinh doanh buồng vào bảng theo dõi tình trạng buồng. Việc thống kê buồng được tiến hành vào đầu ca và số liệu để đánh giá kết quả kinh doanh được lấy ở một thời điểm thống nhất và thường vào lúc bàn giao ca 1 với ca 2.

**** Quy trình theo dõi buồng***

Ca 1: Nhân viên lễ tân nhận biết ký hiệu đã ghi ở ca chiều hôm trước và ca đêm vừa rồi (ca 2 và ca 3), bổ sung các ký hiệu nảy sinh trong ca.

Ca 2: Nhân viên lễ tân xem lại sơ đồ cả ngày đêm hôm trước và sáng hôm sau, sau đó thay sơ đồ mới. Nhân viên lễ tân chép lại ký hiệu buồng khách đang ở, buồng khách sẽ đi trong ca 2 và buồng khách hẹn sẽ tới cũng trong ca này. Nhân viên lễ tân ghi tiếp các ký hiệu bổ sung trong ca.

Ca 3: Căn cứ vào sơ đồ của ca 2 để lại, nhân viên lễ tân ghi tiếp các ký hiệu bổ sung xảy ra trong ca đêm.

**** Cách thể hiện sơ đồ buồng ở các khách sạn theo một trong các hình thức như:***

- Dùng khổ giấy A3 có sơ đồ buồng trống đánh số tương ứng theo đúng số buồng của khách sạn rồi điền các thông tin như tả tình trạng buồng bằng ký hiệu hay bằng lời văn tắt tùy theo quy ước của từng khách sạn trong mỗi ô đó.

- Hiện bảng trong máy vi tính với những ô màu khác nhau hoặc chữ cái tiếng Anh để thể hiện tình trạng buồng.

- Dùng giá biểu diễn tình trạng buồng là hộp có nhiều ô ngăn (gọi là hốc) tương ứng với số buồng trong khách sạn. Trong mỗi ô ngăn đó để tấm thẻ màu trắng, đỏ, vàng, xanh thể hiện tình trạng buồng.

**Biểu 3.4. Bảng thông báo số buồng có sẵn
của khách sạn trên hệ thống máy vi tính**

Availability

Code	Loc	Room type/bedding	Total	Available	Sold
A1K	OF	Duluxe/1,King	34	24	10
B2Q	GV	Superior/2,Queen	48	16	32
B2D	GV	Superior/2, Double	32	12	20
C2D	MV	Standard/2, Double	80	36	44
GRP	MV	Standard/2,Queen	62	12	50

Biểu 3.5. Biểu đồ đặt buồng

Mẫu

BIỂU ĐỒ ĐẶT BUỒNG

Tháng.....năm.....

Ngày	1	2	3	4	...	28	29	30	31
Tên đoàn khách									
Tổng số buồng đã bán									
Tổng số buồng trống									

**CÔNG TY KHÁCH
SẠN DU LỊCH KIM LIÊN**
KHÁCH SẠN KIM LIÊN 2

SƠ ĐỒ NHÀ SỐ 1

Ngày.....tháng.....năm 200.....

302	304	306	308	310	312	314	316	318	320	322	324
202	204	206	208	210	212	214	216	218	220	222	224
102	104	106	108	110	112	114	116	118	120	122	124
G2	G4	G6	G8	G10	G12	G14		G18	G20	G22	
							Trực buồng				 Y tế

Tổng số:

Loại f 2 g:

Loại f 3 g:

Ghi chú

Lễ tân

Nhà buồng

Biểu 3.7. Sơ đồ buồng (khách sạn Hacinco)

HACINCO HOTEL
110 Thái Thịnh Str
Tel: 8.574.040

SƠ ĐỒ BUỒNG NGỦ

Ngày.....tháng.....năm.....

Số buồng thuê:

Số người thuê:.....

Số buồng trống:.....

301	302	303	304	305	306	307	308	308	310
201	202	203	204	205	206	207	208	209	110
101	102	103	104	105	106	107	108	109	111
								112	113
									117

Mini Bar:.....

Tel:.....

Số buồng có khách:.....

Tổng doanh thu:

Câu hỏi và bài tập kiểm tra

1. Đặt buồng là gì? Nên hay không nên khuyến khích khách đặt buồng? Vì sao?
2. Hãy trình bày các nguồn đặt buồng. Theo anh (chị) làm cách nào để giữ và phát triển các nguồn đặt buồng.
3. So sánh những đặc điểm cơ bản của hai hình thức đặt buồng đảm bảo và đặt buồng không đảm bảo?
4. Trình bày quy trình nhận đặt buồng: bằng lời và bằng văn bản.
5. Việc thống nhất với khách đặt buồng về quy định hủy đặt buồng mang lại lợi ích gì cho khách sạn? Có nên áp dụng quy định hủy đặt buồng cho các đối tượng khách không? Vì sao?
6. Trình bày cách thực hiện sửa đổi và hủy đặt buồng.
7. Nêu các loại buồng của khách sạn. Qua đó anh (chị) hãy cho biết đặc điểm của từng loại khách muốn thuê các loại buồng này.

Chương 4

LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG

- Mục tiêu:

Sau khi học xong chương này, học sinh cần phải:

- Biết được tầm quan trọng của việc chào đón khách một cách lịch sự và có nghiệp vụ.

- Hiểu và thực hiện được quy trình nhận buồng cho các đối tượng khách (khách lẻ, khách theo đoàn, khách quan trọng).

- Đảm bảo thực hiện theo trình tự các bước, thể hiện thái độ lịch sự, tác phong nhanh nhẹn khi làm thủ tục nhận buồng cho khách.

- Nội dung tóm tắt:

Nội dung của chương 4 đề cập đến một số vấn đề chủ yếu sau:

- Đón tiếp khách khi đến khách sạn: Tạo cho khách ấn tượng ban đầu tốt đẹp về khách sạn.

- Làm thủ tục theo yêu cầu của khách sạn để khách có thể nhận buồng (nếu khách đã đặt buồng) hoặc thuê buồng (nếu khách chưa đặt buồng trước).

- Thực hiện công việc khai báo tạm trú cho khách theo yêu cầu của cơ quan công an sở tại.

- Giới thiệu và tiếp nhận các yêu cầu phát sinh của khách.

I. NHỮNG CÔNG VIỆC CẦN CHUẨN BỊ TRƯỚC KHI KHÁCH ĐẾN KHÁCH SẠN

Sau một chặng đường dài mệt mỏi, hầu hết các khách khi đến khách sạn đều muốn mau chóng hoàn thành được mọi thủ tục để nhận buồng nghỉ ngơi.

Để đáp ứng nhu cầu rất chính đáng đó, đòi hỏi bộ phận lễ tân phải thực hiện các hoạt động chuẩn bị trước khi khách đến nhằm mục đích làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách nhanh chóng, có hiệu quả, tạo được ấn tượng ban đầu tốt đẹp cho khách. Đồng thời, việc chuẩn bị tốt trước khi đón khách sẽ giúp cho nhân viên lễ tân tự tin và chủ động hơn khi đón tiếp khách.

1. Chuẩn bị tư thế, tác phong

Bộ phận lễ tân được coi là bộ mặt của khách sạn, thay mặt khách sạn đón tiếp và phục vụ khách. Vì vậy, bộ phận lễ tân phải chuẩn bị tư thế, tác phong thật tốt để tạo được cho khách những ấn tượng ban đầu tốt đẹp về khách sạn.

* Vệ sinh cá nhân sạch sẽ và ăn mặc gọn gàng là yếu tố cần thiết đối với mọi cá nhân làm việc trong khách sạn, nhất là bộ phận lễ tân. Diện mạo bên ngoài, tư thế, tác phong của nhân viên lễ tân phản ánh hình ảnh của khách sạn và chuẩn mực các dịch vụ mà khách sạn cung cấp. Cho nên, nhân viên lễ tân cần tuân thủ theo những quy định sau:

- Vệ sinh cá nhân:

+ Tắm gội sạch sẽ hàng ngày.

+ Không nên dùng nước hoa.

+ Tránh dùng những thức ăn gây mùi: hành, tỏi...

- Đồng phục:

+ Mặc đồng phục theo đúng quy định.

+ Trang phục luôn sạch sẽ, gọn gàng.

+ Giày, dép phải đúng kiểu cách, luôn sạch bóng.

- Tư thế, tác phong:

Luôn đứng thẳng, thể hiện bề ngoài tươi tỉnh, mang tính nghiệp vụ, tác phong nhanh nhẹn, hoạt bát.

2. Chuẩn bị khu vực làm việc

Quầy lễ tân là trọng điểm tập trung đông nhất tại tiền sảnh của khách sạn, do đó nó phải luôn được giữ gìn gọn gàng, ngăn nắp thể hiện tính chuyên nghiệp và chất lượng cao trong khách sạn.

Nhân viên lễ tân luôn bắt đầu ca làm việc bằng cách tổ chức và sắp xếp khu vực làm việc này - quầy lễ tân. Để thực hiện tốt công việc này, nhân viên lễ tân cần có bảng kiểm tra "công việc cần làm" đảm bảo không sót bước quan trọng nào. Bảng kiểm tra phải có các nội dung sau:

- Tất cả máy móc và thiết bị đều được bật và sẵn sàng làm việc, đồng thời chuẩn bị sẵn sàng giấy và bút. Các trang thiết bị tiêu chuẩn bao gồm: máy vi tính, máy in, máy photocopy, máy kiểm tra thẻ tín dụng, máy thẻ chìa khoá, con dấu ngày tháng. Việc chú ý giữ gìn và bảo dưỡng các trang thiết bị này rất quan trọng.

- Các vật dụng hỗ trợ khác như tờ rơi quảng cáo về khách sạn, các nguồn thông tin khác, các biểu mẫu và tài liệu có liên quan như: thẻ đăng ký, bút phải được chuẩn bị sẵn sàng để đưa cho khách.

- Có sẵn các thông tin mới cập nhập liên quan đến công việc trong ngày:

+ Danh sách khách rời khách sạn.

+ Danh sách khách đến.

+ Danh sách buồng sẵn sàng cho thuê.

+ Phân bổ buồng.

+ Danh sách các công việc cần thực hiện ngay.

Điều quan trọng là phải biết thu thập và sắp xếp các thông tin này, khi nào cần đến và phòng ban nào cần đến các thông tin này.

- Khu vực tiền sảnh phải được sắp xếp theo chuẩn mực chuyên môn, trang trí thẩm mỹ: loại hoa và màu sắc, ánh sáng, nhiệt độ, sự thoáng khí, nhạc nền để tạo ra bầu không khí ấm cúng, nồng nhiệt và quang cảnh dễ chịu cho khách ngay từ khi đặt chân đến khách sạn.

- Quây lễ tân và khu vực xung quanh phải sạch sẽ, gọn gàng và có tổ chức.

3. Chuẩn bị hồ sơ trước khi khách đến

Đối với khách đã đặt buồng trước, nhân viên lễ tân phải chuẩn bị hồ sơ trước khi khách đến nhận buồng. Việc chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách sẽ rút ngắn thời gian chờ đợi của khách, từ đó khách có thể kéo dài thời gian lưu trú hoặc tiêu dùng nhiều dịch vụ hơn, mang lại nguồn doanh thu cho khách sạn. Đồng thời, việc chuẩn bị tốt hồ sơ đăng ký khách giúp nhân viên lễ tân chủ động và tự tin khi làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.

3.1. Nội dung hồ sơ đăng ký khách

Mỗi khách chuẩn bị đến khách sạn sẽ được khách sạn chuẩn bị trước một hồ sơ đăng ký. Vở hồ sơ là một phong bì cứng, phía trên có ghi họ tên khách và loại khách. Trong hồ sơ có các nội dung sau:

- Phiếu đăng ký khách sạn.

- Bản sao của thư khẳng định đặt buồng hoặc phiếu đặt buồng.
- Các phiếu dịch vụ miễn phí (ăn sáng, đồ uống...).
- Thẻ chìa khoá, chìa khoá từ (nếu có).
- Phiếu yêu cầu xe, tin nhắn, tờ fax (nếu có).
- Thư chào đón của tổng giám đốc.

3.2. Cách chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách

*** Đối với các khách sạn lớn**

Việc chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách lẻ và khách đoàn có sự khác nhau.

- Đối với khách lẻ:

Nhân viên lễ tân sẽ căn cứ vào bảng danh sách khách dự định đến vào ngày hôm sau và khẳng định đặt buồng để chuẩn bị hồ sơ cho khách trước ngày đến một ngày. Việc chuẩn bị được thực hiện như sau:

+ Điền các thông tin chi tiết về đặt buồng của khách vào các phiếu trong hồ sơ: họ và tên khách, ngày đến, ngày đi, thời gian đến, loại buồng, giá buồng, số lượng khách ở, trách nhiệm thanh toán, dự kiến xếp buồng...

+ Kiểm tra lại thông tin trên các phiếu với thông tin trong thư xác nhận đặt buồng thật cẩn thận trước khi xếp các phiếu vào hồ sơ.

+ Xếp các phiếu vào phong bì theo thứ tự từ cao đến thấp.

+ Xếp các hồ sơ đã được chuẩn bị theo A - B - C vào một hộp nhựa, hoặc gỗ được chia làm 26 ngăn có đề thứ tự 26 chữ cái để tiện cho việc tra cứu.

+ Bổ sung các thông tin về việc sửa đổi và huỷ đặt buồng của khách vào hồ sơ.

+ Ghi sổ giao ca về việc đã chuẩn bị xong hồ sơ đăng ký khách.

- Đối với khách theo đoàn:

Việc chuẩn bị trước hồ sơ cho khách đoàn do nhân viên quan hệ khách hàng và nhân viên lễ tân chịu trách nhiệm thực hiện. Nếu đoàn khách đông, việc chuẩn bị trước phải được tiến hành một thời gian dài trước khi khách đến khách sạn.

Nhân viên quan hệ khách hàng và nhân viên lễ tân có thể gửi phiếu đăng ký tạm trú của cả đoàn cho trưởng đoàn, để các thành viên trong đoàn có thể điền trước các thông tin và khi đến chỉ việc giao lại cho nhân viên. Hoặc, trước ngày khách đến khách sạn, nhân viên quan hệ khách hàng yêu cầu khách gửi cho khách sạn danh sách khách đoàn với những nội dung về thông tin cá nhân khách: quốc tịch, số hộ chiếu... để chuẩn bị hồ sơ đăng ký cho từng khách trong đoàn.

*** Đối với khách sạn nhỏ**

Các hoạt động chuẩn bị trước ở các khách sạn nhỏ chủ yếu tập trung vào việc chuẩn bị buồng. Công việc chuẩn bị cũng đơn giản hơn rất nhiều so với khách sạn lớn vì lưu lượng khách ít và công việc không phức tạp như ở các khách sạn lớn.

Hồ sơ đăng ký của khách được kiểm tra bởi nhân viên ca trước chuẩn bị hồ sơ, nhân viên ca sau chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách và trợ lý giám đốc lễ tân để tránh nhầm lẫn.

4. Chuẩn bị điều kiện đón tiếp khách

Sau khi chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách, nhân viên lễ tân phân bổ buồng dự định cho khách, nhưng chưa ghi hoặc ghi bằng bút chì vào phiếu đăng ký khách sạn để phòng có sự thay đổi.

Căn cứ vào danh sách khách dự định đến trong ngày, bộ phận lễ tân tiến hành bố trí nhân lực để sẵn sàng đón khách và xác định nghi thức đón tiếp cho các đối tượng khách.

- Khách bình thường: Nhân viên vận chuyển hành lý đón khách tại cửa xe và đưa khách tới quầy lễ tân.

- Khách quen: Trợ lý giám đốc lễ tân, nhân viên vận chuyển hành lý đón khách tại cửa xe.

- Khách quan trọng (VIP): Tùy theo mức độ của khách mà chuẩn bị các nghi lễ để đón khách.

+ Khách quan trọng là các tổng thống, chủ tịch nước, các nguyên thủ quốc gia: Công việc chuẩn bị đón tiếp khách theo qui định nghi lễ ngoại giao và phải cẩn thận, tỷ mỉ, tuyệt đối không để xảy ra sai sót. Khách sẽ được tổng giám đốc khách sạn, giám đốc và trợ lý giám đốc lễ tân, các nhân viên quan hệ khách hàng chào đón tại sân bay hoặc cửa khách sạn. Khách sạn sẽ phân cho khách loại buồng sang trọng nhất cùng với các món quà và tiện nghi tốt nhất. Nhân viên lễ tân sẽ làm thủ tục đăng ký nhanh cho khách tại buồng.

+ Khách quan trọng là các tổng giám đốc các công ty lớn, các ngôi sao màn bạc, các ca sĩ nổi tiếng: Các nghi thức đón tiếp đối tượng khách này cũng tương tự như việc đón tiếp các đối tượng khách trên nhưng đơn giản hơn tùy theo yêu cầu.

+ Khách quan trọng là những người phụ trách các đơn vị có hợp đồng đặt buồng lớn, các trưởng đoàn, các khách nghỉ dài hạn và khách quen: Trợ lý

giám đốc lễ tân và nhân viên hành lý sẽ đón khách tại cửa khách sạn và dẫn khách tới quầy lễ tân. Khách sạn thường mời khách ở loại buồng miễn phí cùng với một số dịch vụ miễn phí khác.

- Khách đi theo đoàn, theo chuyến du lịch: Công việc đón tiếp đối tượng khách này cũng rất quan trọng. Trước ngày khách đến một ngày, giám đốc lễ tân cùng nhân viên lễ tân chịu trách nhiệm chuẩn bị đón khách kiểm tra lại mọi công việc có liên quan đến việc đón khách như: hồ sơ đăng ký khách sạn, xếp buồng cho khách, địa điểm đón khách, xe đón khách, xe đón đoàn... Ngoài ra giám đốc lễ tân còn phối hợp với các bộ phận có liên quan trong khách sạn chuẩn bị đón khách. Giám đốc, trợ lý giám đốc lễ tân và các nhân viên trong bộ phận lễ tân chào đón khách tại cửa xe và đưa về quầy bar lớn để làm thủ tục đăng ký khách sạn.

Để chuẩn bị đón khách tốt, khách sạn cần chú ý về tôn giáo và văn hoá của khách, tránh những điều cấm kỵ đối với từng quốc gia. Mọi yêu cầu của khách đặt buồng trước, bộ phận lễ tân phải thông báo cho các bộ phận có liên quan để kịp thời chuẩn bị.

II. QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG

***Bước 1:* Chào đón và tiếp nhận khách**

Khi khách đến khách sạn, nhân viên lễ tân chào đón khách theo quy định của khách sạn. Sau đó tiếp nhận khách xem khách đã đặt buồng tại khách sạn hay chưa.

* Trường hợp khách chưa đặt buồng tại khách sạn, nhân viên lễ tân sẽ hỏi các yêu cầu về buồng của khách:

- Loại buồng, thời gian lưu trú.

- Yêu cầu đặc biệt về buồng.

Lễ tân kiểm tra tình trạng buồng:

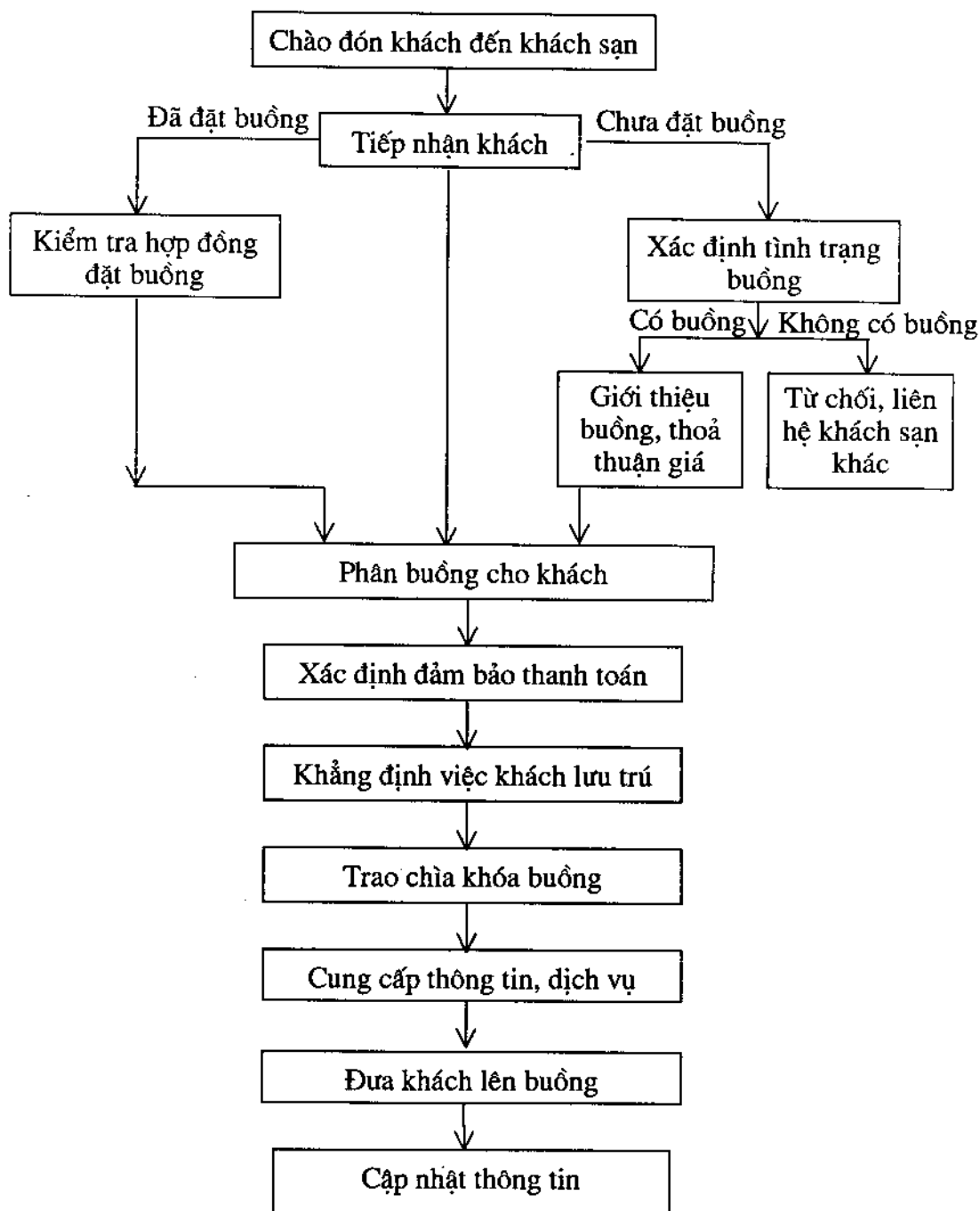
Nếu có buồng: giới thiệu các loại buồng cho khách, thoả thuận với khách về giá cả:

Nếu không có buồng: xin lỗi khách, có thể giới thiệu cho khách khách sạn khác.

* Trường hợp khách đã đặt buồng: nhân viên lễ tân hỏi khách: ngày đặt buồng, tên người đặt buồng. Sau đó kiểm tra phiếu đặt buồng, danh sách khách đến hoặc trên máy vi tính xem có đúng khách đã đặt tại khách sạn.

Khẳng định lại những thông tin đặt buồng của khách, kiểm tra hợp đồng dự kiến bố trí và thực tế yêu cầu khi khách đến.

Biểu 4.1. Sơ đồ quy trình làm thủ tục nhận buồng



Bước 2: Phân buồng cho khách

Phân buồng: Phân cho khách một buồng trống và sẵn sàng cho khách thuê.

Khi phân buồng cho khách, nhân viên lễ tân cần căn cứ vào hai yếu tố:

- Tình trạng buồng của khách sạn: giúp cho nhân viên lễ tân có thể xác định những buồng còn trống và sẵn sàng cho thuê để phân cho khách.
- Yêu cầu của khách: giúp lễ tân lựa chọn các buồng phù hợp với khách, tạo sự hài lòng cho khách.

Sau khi phân buồng cho khách, nhân viên lễ tân cần phân khu và đánh dấu buồng đã cho thuê vào hệ thống theo dõi của khách sạn. Ở những khách sạn có hệ thống máy vi tính, nhân viên lễ tân có thể lựa chọn buồng trống sẵn sàng cho thuê trong chương mục chọn buồng trong máy. Hệ thống này được tự động cập nhật.

Bước 3: Xác định đảm bảo thanh toán

Đảm bảo thanh toán nghĩa là khách sạn yêu cầu khách (khách lạ, khách vắng lai) thanh toán hoặc đặt trước một khoản tiền để tránh tình trạng khách rời khách sạn không thanh toán.

Xác định đảm bảo thanh toán tức là xác định ai là người thanh toán và thanh toán bằng hình thức nào để giúp nhân viên lễ tân có thể thẩm tra về tài khoản của khách, của công ty lý hành, từ đó thiết lập giới hạn nợ cho phép, đồng thời tạo điều kiện cho quá trình thanh toán của khách nhanh, thuận lợi và có hiệu quả.

Nhân viên lễ tân cần xác định phương thức thanh toán của khách xem khách có thể thanh toán bằng: tiền mặt, thẻ tín dụng, séc du lịch, voucher hay chuyển khoản. Xác định trách nhiệm thanh toán tức là xem:

- + Cá nhân thanh toán toàn bộ chi phí.
- + Khách khác thanh toán cho khách.
- + Cơ quan của khách thanh toán toàn bộ chi phí.
- + Cá nhân khách thanh toán các dịch vụ phụ trội không nằm trong giá trọn gói.

- Với khách tự thanh toán bằng tiền mặt, họ thường tự trả tiền buồng khi đăng ký khách sạn. Đặc biệt với khách vắng lai, nhân viên hỏi hình thức thanh toán, mượn và kiểm tra thẻ tín dụng, yêu cầu khách đặt tiền trước một đêm tiền buồng hoặc 1/3 số tiền buồng, nếu khách dự định ở lâu dài.

- Với khách thanh toán bằng thẻ tín dụng, nhân viên cần kiểm tra:
 - + Thẻ đó có được chấp nhận thanh toán không.
 - + Thẻ còn hiệu lực (giá trị) thanh toán không.
 - + Thẻ được phép sử dụng hay không thông qua máy đọc thẻ hoặc thẻ nằm trong danh sách thẻ bị đình chỉ trên thế giới do ngân hàng cung cấp.
 - + Tên khách có giống với tên ghi trong thẻ không. Nếu tên ghi trong thẻ là của công ty, khách phải chứng minh được mình là người sử dụng thẻ đó.
 - + Giới hạn thanh toán của thẻ tín dụng.
- Với khách được công ty thanh toán, nhân viên lễ tân cần phải biết công ty nào được phép thanh toán và phải làm thủ tục cần thiết gì, ví dụ như việc gửi thư khẳng định hoặc đề nghị được tạm ứng. Đồng thời lễ tân phải thông báo cho khách biết những dịch vụ công ty sẽ thanh toán, những dịch vụ khách phải thanh toán.
- Với khách thanh toán bằng phiếu thanh toán dịch vụ của công ty lữ hành (voucher), nhân viên lễ tân cần biết khách sạn chấp nhận voucher của hãng lữ hành, công ty du lịch nào. Khi nhận voucher, nhân viên lễ tân phải kiểm tra tên khách, các dịch vụ kèm theo để cung cấp đầy đủ. Thu lại các voucher khi khách đến đăng ký khách sạn, sau đó gửi lại các hãng lữ hành, công ty du lịch để làm thanh toán.

Bước 4: Khẳng định việc lưu trú của khách

Khẳng định việc lưu trú tức là làm hợp đồng chính thức lưu trú của khách tại khách sạn bằng việc hoàn thành phiếu đăng ký khách sạn.

Theo quy định của pháp luật Việt Nam, mọi khách đến khách sạn đều phải đăng ký tạm trú. Hầu hết các khách sạn hiện nay đều sử dụng phiếu đăng ký tạm trú cá nhân in sẵn, nhưng các khách sạn nhỏ có thể dùng sổ đăng ký đơn giản. Trình tự làm thủ tục đăng ký cho khách như sau:

- Mượn giấy tờ tùy thân của khách.
- Yêu cầu khách điền các thông tin vào phiếu đăng ký.
- Kiểm tra và thu thập thông tin đặt buồng.
- Xác nhận những thông tin trong phiếu đăng ký tạm trú với việc đặt buồng đảm bảo chính xác về tên tuổi, thời gian và phương thức thanh toán. Khi xác nhận thông tin cần chú ý kiểm tra thật cẩn thận. Nếu có sai lệch trong thông

tin, phải lịch sự hỏi lại khách và sửa lại những chỗ cần thiết. Điều này rất đơn giản, nhưng đó là bước quan trọng vì sửa chữa những sai sót lúc này sẽ tránh được những rắc rối và hiểu lầm sau này.

- Đóng dấu ngày tháng vào phiếu đăng ký.
- Trả lại giấy tờ cho khách.

Bước 5: Trao chìa khoá cho khách

- Sau khi hoàn thành phiếu đăng ký khách sạn, nhân viên lễ tân trao chìa khoá buồng cho khách.
- Đối với khách sạn nhỏ, nhân viên lễ tân trao chìa khoá cùng thẻ buồng của khách sạn.
- Đối với khách sạn lớn, nhân viên lễ tân nạp thẻ chìa khoá qua hệ thống máy vi tính rồi trao cho khách.

Bước 6: Cung cấp các dịch vụ thông tin của khách sạn cho khách.

Quá trình làm thủ tục nhận buồng là cơ hội tốt để nhân viên lễ tân có cơ hội tiếp xúc trực tiếp với khách. Cơ hội này sẽ giúp nhân viên lễ tân cung cấp cho khách những dịch vụ hoàn hảo của khách sạn, mang lại lợi nhuận cho khách sạn.

Trong quá trình làm thủ tục nhận buồng cho khách, nhân viên lễ tân cần:

- Giới thiệu cho khách biết về dịch vụ và trang thiết bị của khách sạn.
- Đề nghị khách dùng bữa ăn ở nhà hàng của khách sạn.
- Hỏi xem khách có yêu cầu dịch vụ báo thức, báo chí và các dịch vụ khác.

Bước 7: Đưa khách lên buồng

- Báo nhân viên hành lý giúp khách cùng hành lý lên buồng.
- Báo bộ phận buồng chuẩn bị đón khách.
- Chào khách, chúc khách.

Bước 8: Cập nhật thông tin

- Báo các bộ phận có liên quan phục vụ theo yêu cầu của khách.
- Cập nhật danh sách khách đến.
- Mở hoá đơn khách hàng.



Hình 4.1. Trang bìa hộ chiếu

C. H. X. H. C. N. VIỆT NAM		S. R. VIET NAM	
HỘ CHIẾU CÔNG VỤ OFFICIAL PASSPORT	Loại / Type	Mã quốc gia / Country code	Số / Number
	HỘ CHIẾU / P	VNM	DV0082183
	Họ và tên / Full name	TRẦN QUANG HẠO	
	Quốc tịch / Nationality, VIỆT NAM / VIETNAMESE		
	Ngày sinh / Date of birth	Số GCM / Personal number	
	19. 10. 1964		
Giới tính / Sex	Nơi sinh / Place of birth		
Nam / M	Thái Bình		
Ngày cấp / Date of issue	25. 3. 1999		
Có giá trị đến / Date of expiry	25. 3. 2004		

Hình 4.2. Trang lý lịch trong hộ chiếu



Hình 4.3. Trang visa

III. QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH

1. Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách quen

Quy trình về cơ bản tiến hành các bước như quy trình chung nhưng đơn giản hơn. Nhân viên lễ tân chỉ cần yêu cầu khách ghi tên và ký vào phiếu đăng ký và chuyển thẻ buồng, chìa khoá, phiếu ăn sáng cho khách. Sau khi khách đã lên buồng, nhân viên lễ tân có thể kiểm tra lại hồ sơ lưu khách và điền nốt mọi thông tin trong hồ sơ của khách vào phiếu đăng ký khách sạn. Như vậy, khách sẽ rất hài lòng vì cho rằng khách sạn luôn quan tâm đến khách, đồng thời tiết kiệm được thời gian cho cả khách và khách sạn.

2. Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách chưa đặt buồng trước

Quy trình được thực hiện tương tự như các bước của quy trình chung, nhưng khi làm thủ tục nhận buồng cho khách chưa đặt buồng trước (khách vắng lai, khách đột xuất), nhân viên lễ tân cần chú ý những điểm sau:

- Kiểm tra xem khách có hành lý hay không.

- Nếu còn buồng trống, tạo cho khách cơ hội lựa chọn với các chi tiết về mức giá buồng.

- Đề nghị khách đăng ký theo cách thông thường.

- Kiểm tra các thông tin đăng ký trong hộ chiếu hoặc chứng minh thư của khách.

- Nếu thấy mọi thông tin đều thoả đáng, yêu cầu khách đặt cọc trước.

- Thông báo cho các phòng ban có liên quan.

3. Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách quan trọng (khách VIP)

- Bộ phận đặt buồng nhanh chóng thông báo cho bộ phận lễ tân về thời gian khách VIP đến theo dự đoán.

- Nhân viên lễ tân phân bổ buồng trước, báo cho các bộ phận dịch vụ chuẩn bị phục vụ khách.

- Làm thủ tục đăng ký trước cho khách, khi khách đến sẽ ký xác nhận tại buồng.

- Buồng được phân bổ trước phải được kiểm tra kỹ lưỡng.

- Theo đúng chính sách của khách sạn, thiệp chúc mừng hoặc các mặt hàng chiêu đãi được đặt ở trong buồng.

- Khi khách đến, giám đốc bộ phận lễ tân, nhân viên quan hệ khách hàng đợi và chào đón khách ngoài cửa khách sạn, kết thúc nghi thức đăng ký.

- Giao chìa khoá buồng, thẻ chìa khoá và các phiếu dịch vụ miễn phí cho khách.

- Chúc khách nghỉ ngơi vui vẻ.

- Giám đốc bộ phận lễ tân sẽ đi cùng khách tới buồng.

- Nhân viên lễ tân hoàn thiện hồ sơ đăng ký khách sạn: cập nhật các thông tin vào máy vi tính, chuyển hồ sơ đăng ký cho nhân viên thu ngân.

4. Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách theo đoàn

Khi làm thủ tục nhận buồng cho khách theo đoàn, ngoài các bước thực hiện theo quy trình nhận buồng chung, nhân viên lễ tân cần chú ý khi đăng ký khách:

- Từng cá nhân điền vào phiếu đăng ký theo cách thông thường.

- Phát phiếu đăng ký trước cho người điều hành tour và từng cá nhân được yêu cầu hoàn thành phiếu trên đường tới khách sạn. Khi họ nộp, nhân viên lễ tân chỉ cần kiểm tra chữ ký và hồ sơ kèm theo.

- Nếu thông tin được cung cấp trước thì lễ tân phải hoàn thành phiếu đăng ký và chỉ đề nghị khách ký tên khi khách đến.

*** Các loại sổ sách và biểu mẫu khi đăng ký khách sạn**

- Sổ theo dõi tình trạng buồng: là sổ cho biết tổng số khách, số khách mới đến, doanh thu, mức giá bình quân, hệ số sử dụng buồng từng ngày. Số liệu trong sổ theo dõi buồng được cập nhật từ sơ đồ buồng.

- Phiếu khai báo tạm trú: là bản ghi thông tin về lai lịch và yêu cầu của khách khi tới khách sạn. Tùy theo yêu cầu quản lý khách lưu trú, mỗi khách sạn có mẫu phiếu khai báo tạm trú khác nhau, song đều có những nội dung cần thiết:

- + Tên khách
- + Quốc tịch
- + Ngày sinh, ngày giờ đến
- + Ngày giờ đi
- + Số chứng minh nhân dân, ngày cấp, nơi cấp
- + Số hộ chiếu, số visa, ngày cấp, nơi cấp, thời hạn visa
- + Buồng số
- + Mức giá
- + Nghề nghiệp
- + Mục đích chuyến đi
- + Địa chỉ thường trú
- + Chữ ký của khách

Biểu 4.3. Phiếu khai báo tạm trú

Add/ Địa chỉ	Hotel/ khách sạn	Room/ Buồng		
			6. Nhập cảnh ngày: Date of entry Cửa khẩu nhập: Entry port	
Phiếu khai báo tạm trú Registration card Số No: 1. Họ và tên (chữ in hoa) Full name (in capital) 2. Ngày sinh Date of birth Nam/ Male ☐ Nữ/ Female ☐ 3. Quốc tịch: Nationality 4. Số hộ chiếu Passport No 5. Thị thực Việt Nam số: Vietnam Visa No Nơi cấp Issued by Giá trị (đến ngày) Valid until			7. Số phiếu nhập cảnh Arrival- Departure card No	
			8. Được phép cư trú đến ngày Permitted to stay until	
			9. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ở Việt Nam mời, tiếp nhận (tên, địa chỉ) Sponsor, warranter in Vietnam (Name & address) Mục đích xuất nhập cảnh Purpose of journey	
			10. Từ đâu đến From: Tạm trú đến ngày Proposed of stay until	
			Ngày Date on	Ký tên Signature

- Sổ đăng ký khai báo tạm trú: là sổ ghi chép lại lịch từng khách nghỉ ở khách sạn. Sổ khai báo đăng ký cho khách nội địa và khách quốc tế khác nhau nhưng đều theo mẫu của cơ quan công an. Sổ này được đăng ký và lấy ở cơ quan công an. Nhân viên lễ tân ghi những thông tin từ phiếu đăng ký tạm trú và danh sách đăng ký khai báo tạm trú vào những cột tương ứng trong sổ đăng ký tạm trú.

Mục đích của sổ khai báo tạm trú là để trình báo với cơ quan công an. Buổi tối trước 21 giờ, nhân viên lễ tân phải báo cáo số khách tạm trú ở khách sạn cho công an, trừ khi khách sạn nối mạng với cơ quan công an thì thông tin về khách đến sẽ được cập nhật qua mạng. Tuy nhiên với khách quốc tế, phải kê khai phiếu đăng ký tạm trú và fax đến phòng quản lý nhân khẩu của công an phường.

Biểu 4.4. Danh sách khách tạm trú (khách sạn Kim Liên)

Khách sạn Kim Liên 1

Danh sách

Số 7- Đào Duy Anh- Hà Nội

khách trung quốc sử dụng thẻ du lịch tạm
trú tại khách sạn

Tên công ty: Cán bộ hướng dẫn:

Nơi cấp thẻ: CA..... Tuyến du lịch:

Cửa khẩu nhập cảnh:..... Ngày nhập:

Tạm trú từ ngày: Đến ngày:

STT	Họ và tên	Năm sinh		Số giấy thông hành	Số thẻ du lịch
		Nam	Nữ		
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Hà Nội, ngày tháng năm 200

Người lập danh sách

Biểu 4.5. Danh sách khách tạm trú (khách sạn Hacinco)

Tên KS: Khách sạn Hacinco

Địa chỉ: 110 Thái Thịnh

Điện thoại: 8.574.040 - 8.574.444

Phường: Trung Liệt

Quận: Đống Đa, Hà Nội

**DANH SÁCH NGƯỜI NƯỚC NGOÀI VÀ VIỆT NAM
ĐỊNH CỬ Ở NƯỚC NGOÀI TẠM TRÚ**

Hà Nội, ngày.....tháng.....năm.....

Số TT	Họ và tên	Ngày tháng năm sinh		Quốc tịch	Số hộ chiếu	Số thị thực	Giá trị TT đến	Ngày NC	Cửa khẩu	Thời hạn tạm trú	Cơ quan tổ chức VN đón, mời	Mục đích NC	Từ đầu đến	Ngày đến	Tạm trú đến
		Nam	Nữ												
1	PARK SOC HYUN	1965		HQ	GSA4971	1106639	28/9	29/6		28/9	tự đến	TM	HQ	29/6	5/7
2	KIMYEUN HO	1969		HQ	TR259119	1106640	28/9	29/6		28/9	tự đến	TM	HQ	29/6	5/7

Xác nhận công an phường

Người lập danh sách
(Ký ghi rõ họ và tên)

- Thẻ khách: Thẻ khách dưới dạng tấm card có in biểu tượng của khách sạn, địa chỉ, số điện thoại và các thông tin về khách như tên khách, số buồng, ngày đến, ngày đi, loại buồng, một số quy định của khách sạn. Thẻ được trao cho khách lưu trú để trình mỗi lần lấy chìa khoá gửi tại quầy lễ tân, để hưởng ưu đãi dịch vụ, để ký nợ tại các bộ phận dịch vụ trong khách sạn và để giúp nhân viên lễ tân dễ dàng nhận diện đúng khách. Thực tế các khách sạn thường xác minh khách lưu trú thông qua kiểm tra dữ liệu trên máy vi tính nên không phát thẻ khách. Một số khách sạn có thể chỉ phát thẻ khách cho khách quen, khách quan trọng.

Biểu 4.7. Thẻ khách

<i>Khách sạn:</i>	
Thẻ khách	
<i>Chào mừng quý khách đến với khách sạn!</i>	
Tên khách:.....	Buồng số:
Ngày đến:.....	Ngày đi:
Quốc tịch:	
 <i>Chú ý: Giờ nhận, trả buồng là 12h trưa. Hãy xuất trình thẻ này vào mỗi lần quý khách nhận chìa khoá và khi quý khách ký nhận việc tính tiền vào tài khoản của buồng mình.</i>	

5. Một số tình huống thường gặp khi làm thủ tục nhận buồng

* *Tình huống khách đã đặt buồng nhưng không có tên khách trong danh sách khách dự định đến:*

- Yêu cầu khách đánh vần lại tên.
- Hỏi khách mã số đặt buồng.
- Kiểm tra tên người đặt buồng.
- Kiểm tra lại số khách đã đặt buồng nhưng không tới khách sạn cũng không báo huỷ.

- Kiểm tra tên công ty.

- Nhẹ nhàng hỏi xem khách có đến đúng khách sạn không.

** Tình huống khách đã đặt buồng đến làm thủ tục nhận buồng sớm trước giờ quy định:*

- Chào đón khách và thông báo cho khách biết buồng của khách chưa sẵn sàng vì khách đến quá sớm.

- Nếu còn loại buồng khác thì thông báo hỏi ý kiến khách. Nếu khách đồng ý khách sạn xếp khách loại buồng đó.

- Nếu khách không đồng ý, bố trí cho khách nghỉ tạm ở phòng chờ hoặc quầy bar và thông báo cho khách khi có buồng.

** Tình huống khách lẻ đã đặt buồng (không đảm bảo) đến quá muộn, khách sạn đã bán buồng của khách cho khách khác:*

- Xin lỗi khách.

- Kiểm tra xem còn loại buồng như khách yêu cầu không.

- Nếu còn loại buồng như khách yêu cầu thì làm thủ tục nhận buồng cho khách.

- Nếu không còn, có thể giới thiệu cho khách loại buồng khác.

** Tình huống khách đặt buồng qua công ty lữ hành, khi tới khách sạn làm thủ tục nhận buồng, khách chê khách sạn nhỏ, không thuận tiện về giao thông công cộng:*

- Tế nhị, lịch sự nói cho khách biết những ưu điểm của khách sạn: Yên tĩnh, buồng rộng, giá thấp hơn các khách sạn trong cùng khu vực (đặc biệt giới thiệu nét độc đáo của sản phẩm trong khách sạn).

- Thuyết phục khách ở lại và hứa sẽ có các ưu đãi dành cho khách.

** Tình huống khách đến khách sạn thuê buồng nghỉ nhưng không có hành lý:*

- Chào đón khách, làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.

- Tế nhị tìm hiểu lý do khách không có hành lý:

+ Khách bị thất lạc trên chuyến bay hoặc các phương tiện khác, có thể giúp khách liên lạc với hãng hàng không hoặc các địa chỉ liên quan để tìm hành lý.

+ Khách bị mất hành lý: Giúp khách báo công an sở tại để tìm hành lý và xin thủ tục xác nhận. Giúp khách mua những vật dụng cần thiết (nếu cần).

+ Người khác mang hành lý đến sau cho khách: Gợi ý khách chờ trên buồng, khi có hành lý đến, khách sạn sẽ thông báo và chuyển hành lý lên buồng cho khách.

+ Nếu khách thực sự không có hành lý: Xem lại thời gian khách định lưu trú tại khách sạn. Ghi lại đầy đủ số hộ chiếu và các thông tin quan trọng trong hộ chiếu. In trước thẻ tín dụng của khách (nếu có).

Lưu ý các bộ phận trong khách sạn về người khách này để theo dõi, giám sát và thanh toán.

IV. PHỤC VỤ HÀNH LÝ CHO KHÁCH

1. Trình tự phục vụ hành lý cho khách đi lẻ

1.1. Trình tự phục vụ hành lý cho khách lẻ tới khách sạn



Sơ đồ 4.1. Trình tự phục vụ hành lý cho khách lẻ tới khách sạn

*** Đón tiếp khách**

- Nhân viên phụ trách hành lý chủ động, nhiệt tình chào hỏi khách, mở cửa xe mời khách vào khách sạn.

- Chuyển hành lý xuống xe, kiểm đếm số lượng trước mặt khách.

- Đeo thẻ hành lý vào hành lý của khách.

- Xếp hành lý lên xe hành lý một cách có trật tự.

*** Hỗ trợ khách làm thủ tục nhận buồng**

- Dẫn khách vào quầy lễ tân làm thủ tục nhận buồng.

- Đứng cách quầy lễ tân 2m, không đứng tựa vào xe hành lý.

*** Dẫn khách tới buồng nghỉ**

- Đợi khách làm xong thủ tục, nhân viên hành lý có thể nhận chìa khoá từ tiếp tân và dẫn khách ra thang máy để lên buồng của khách.

- Cung cấp các thông tin về dịch vụ của khách sạn cho khách biết.

*** Mang hành lý của khách vào buồng**

- Mở cửa buồng, bật điện.

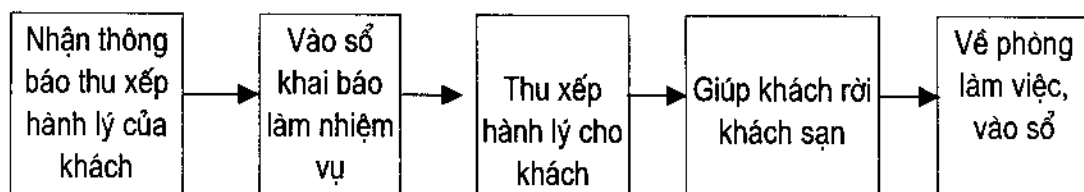
- Mời khách vào buồng, đặt hành lý vào nơi quy định.

- Giới thiệu các trang thiết bị trong buồng.
- Hỏi khách có yêu cầu gì không, chúc khách, rời khỏi buồng.

*** Về vị trí, vào sổ sách**

- Điền vào sổ kê khai hành lý khách đi lẻ: ngày, giờ khách tới khách sạn, số buồng của khách, số hành lý, thời gian hoàn thành nhiệm vụ.

1.2. Trình tự phục vụ hành lý cho khách lẻ rời khách sạn



Sơ đồ 4.2. Trình tự phục vụ hành lý cho khách lẻ rời khách sạn

*** Nhận thông báo thu xếp hành lý của khách**

- Hỏi rõ số buồng, số lượng hành lý, thời gian thu xếp hành lý và làm công tác chuẩn bị.

*** Vào sổ khai báo làm nhiệm vụ**

Vào sổ kê khai hành lý khách đi lẻ rời khách sạn: Số buồng, thời gian thu xếp, số lượng hành lý.

*** Thu xếp hành lý cho khách**

Tới cửa buồng khách, bấm chuông, xin phép khách thu xếp hành lý. Khách đồng ý mới vào buồng. Nhân viên hành lý cùng khách kiểm đếm hành lý, xếp hành lý lên xe đẩy theo trật tự. Làm thẻ hành lý. Sau đó, nhân viên hành lý báo cho khách biết nơi để hành lý và hỏi xem khách có cần thuê phương tiện vận chuyển không.

*** Giúp khách rời khách sạn**

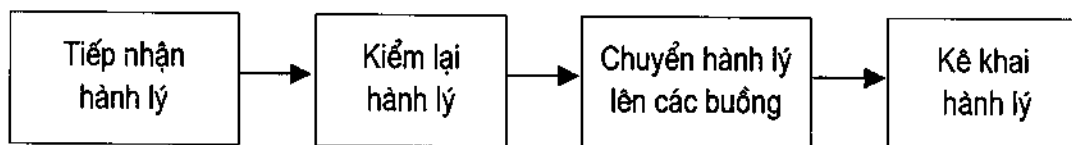
- Chuyển hành lý lên xe, cùng khách kiểm đếm.
- Mở cửa xe, mời khách lên xe.
- Chúc khách, chào khách.

*** Về phòng làm việc, vào sổ**

Vào sổ kê khai hành lý khách đi lẻ: Thời gian hoàn thành nhiệm vụ, số buồng, số hành lý.

2. Trình tự phục vụ hành lý cho khách đi theo đoàn

2.1. Trình tự phục vụ hành lý cho khách đoàn tới khách sạn



Sơ đồ 4.3. Trình tự phục vụ hành lý cho khách đoàn tới khách sạn

*** *Tiếp nhận hành lý***

- Khi xe hành lý của Công ty du lịch chở hành lý của khách đoàn tới khách sạn thì nhóm trưởng phụ trách hành lý phân công nhân viên hành lý cùng với nhân viên áp tải hành lý của công ty du lịch kiểm đếm và chuyển hành lý xuống xe.

*** *Kiểm lại hành lý***

- Sau khi chuyển hết hành lý xuống xe, nhân viên hành lý đối chiếu số lượng hành lý và kiểm tra lại xem hành lý có bị hư hỏng không. Sau đó ghi vào “biên bản nghiệm thu hành lý của khách đi theo đoàn”: Tên công ty du lịch, số xe, số lượng và tình trạng hành lý, hai bên ký xác nhận.

- Xếp hành lý ngay ngắn tại đại sảnh, lấy lưới buộc chùm lên.

- Ghi vào thẻ hành lý: Tên đoàn khách, số lượng hành lý, thời gian tới khách sạn, buộc thẻ hành lý vào lưới.

*** *Chuyển hành lý lên các buồng***

- Nhóm trưởng căn cứ vào danh sách đoàn để phân công nhân viên của mình chuyển hành lý lên các buồng cho khách.

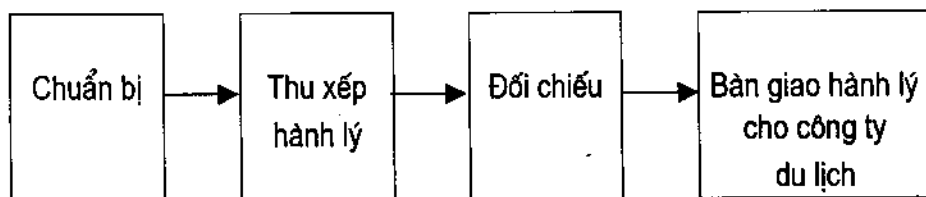
- Các nhân viên hành lý căn cứ vào tên, số buồng của khách được phân công, chuyển hành lý lên các buồng.

*** *Kê khai hành lý***

- Nhân viên phụ trách hành lý kê khai chính xác vào sổ: số hành lý chuyển vào mỗi buồng và phải đối chiếu với tổng số hành lý khi nhận bàn giao.

- Nhóm trưởng phụ trách hành lý yêu cầu trưởng đoàn ký nhận vào các sổ kê khai hành lý của các nhân viên hành lý.

2.2. Trình tự phục vụ hành lý cho khách đoàn rời khách sạn



Sơ đồ 4.4. Trình tự phục vụ hành lý cho khách đoàn rời khách sạn

* Chuẩn bị

- Đọc kỹ danh sách khách rời khách sạn do bộ phận lễ tân chuyển tới.
- Đối chiếu với bảng kê khai hành lý khi khách tới khách sạn, sửa lại, lập bảng.

* Thu xếp hành lý

- Theo giờ hẹn, nhân viên phụ trách hành lý tới các buồng thu xếp hành lý theo tên đoàn khách, số buồng.
- Chuyển hành lý của mỗi buồng ra ngoài hành lang, kê khai số hành lý của mỗi buồng.
- Chuyển tất cả hành lý xuống đại sảnh, xếp gọn gàng và lấy lưới buộc vào.

* Đối chiếu

- Cùng trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên kiểm đếm, kiểm tra, cài thẻ hành lý, ghi rõ tên đoàn khách, số lượng hành lý... yêu cầu trưởng đoàn ký nhận.
- Ghi chép tình hình hành lý vào sổ.

* Bàn giao hành lý cho công ty du lịch

- Cùng nhân viên áp tải hành lý của công ty du lịch kiểm hành lý, chuyển lên xe.
- Ghi rõ trên “Sổ nghiệm thu hành lý của khách đi theo đoàn”: Tên đoàn, tên công ty du lịch, số xe, số lượng hành lý và yêu cầu nhân viên của công ty du lịch ký nhận.

Câu hỏi và bài tập kiểm tra

1. Trình bày quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách. Hãy nêu tầm quan trọng của việc chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách.
2. Trình bày quy trình làm thủ tục nhận buồng cho các đối tượng khách.
3. Giải quyết tình huống: Khách đã đặt buồng nhưng khi đến khách sạn loại buồng khách đặt đã hết, chỉ còn loại buồng giá cao hơn và thấp hơn.
4. Trình bày quy trình phục vụ hành lý cho khách

* Thực hành:

- Giới thiệu các loại sổ sách, các biểu mẫu và trang thiết bị tại bộ phận đăng ký khách.
- Giải quyết tình huống thường gặp trong quá trình nhận buồng và đăng ký khách.

Chương 5

PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ

*** Mục tiêu:**

Sau khi học xong chương này, học sinh cần phải:

- Hiểu được các dịch vụ trong và ngoài khách sạn như: ăn uống, giặt là, điện thoại, hành lý, bảo quản tư trang tiền bạc của khách, mua vé máy bay, xe đưa đón khách tại sân bay... để đáp ứng nhu cầu của khách tại khách sạn.
- Biết cách giới thiệu và bán các sản phẩm dịch vụ làm thoả mãn nhu cầu của khách.

- Lễ độ và lịch sự khi tiếp nhận và đáp ứng các yêu cầu của khách.

*** Nội dung tóm tắt**

Chương 5 sẽ giới thiệu về các dịch vụ và quy trình thực hiện các dịch vụ phục vụ khách trong thời gian lưu trú:

- Dịch vụ bưu điện.
- Bảo quản chìa khóa buồng.
- Dịch vụ ăn uống.
- Dịch vụ bảo quản tư trang quý và hành lý của khách.
- Các dịch vụ khác.

Trong thời gian lưu trú tại khách sạn, khách có thể sử dụng nhiều dịch vụ khác nhau, vì thế, nhiệm vụ của các nhân viên trong khách sạn là đáp ứng mọi nhu cầu của khách chính xác, kịp thời, làm thoả mãn tối đa sự hài lòng của khách. Đây cũng chính là giai đoạn tạo lập mối quan hệ tốt đẹp giữa khách và khách sạn, đồng thời quyết định vấn đề khách có quay lại khách sạn hay không.

I. DỊCH VỤ BƯU ĐIỆN

1. Dịch vụ điện thoại

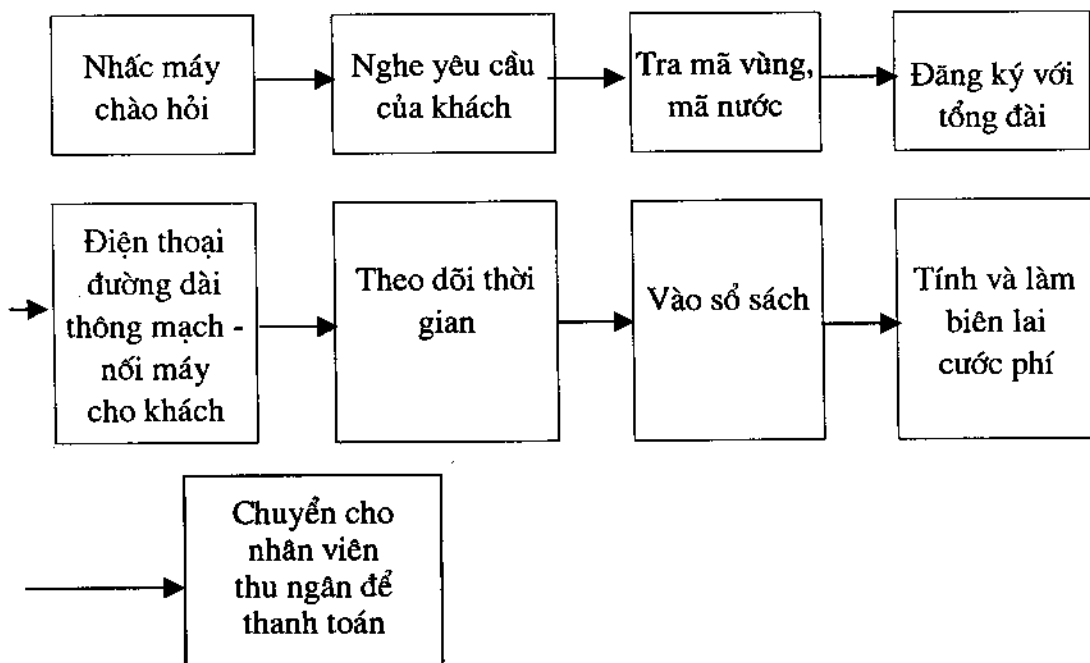
Ngày nay điện thoại được coi là phương tiện liên lạc thuận tiện nhất, nhanh nhất và hiệu quả nhất. Vì vậy dịch vụ điện thoại trong khách sạn cũng đóng một vai trò quan trọng trong việc phục vụ khách (gọi ra ngoài và nhận điện thoại từ ngoài vào giúp khách).

Việc sử dụng điện thoại làm phương tiện liên lạc thông dụng của khách đòi hỏi người nhân viên, đặc biệt là nhân viên điện thoại trong khách sạn phải có trình độ chuyên môn nghiệp vụ về bưu điện, biết sử dụng điện thoại có hiệu quả, sử dụng thông thạo ngoại ngữ để có thể giao tiếp được với khách. Đặc biệt, nhân viên điện thoại phải có kỹ năng giao tiếp qua điện thoại “gửi nụ cười bằng lời nói”, có giọng nói ngọt ngào, ấm áp, dễ nghe, rõ ràng...

Trong khách sạn, dịch vụ điện thoại cho khách bao gồm phục vụ khách gọi điện thoại ra ngoài và nhận điện thoại gọi đến cho khách, báo thức khách.

1.1. Phục vụ khách gọi điện đường dài

** Ở các khách sạn nhỏ*



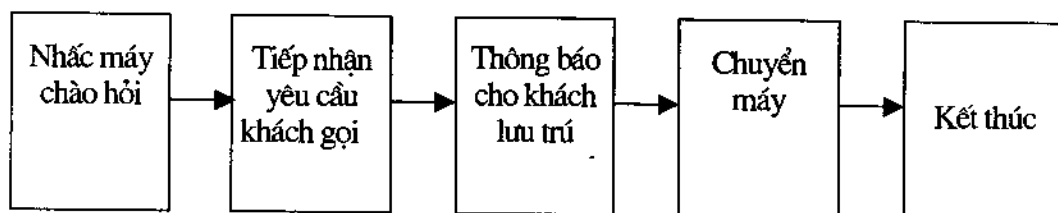
Sơ đồ 5.1: Quy trình phục vụ khách gọi điện thoại đường dài

Khi khách có nhu cầu gọi điện thoại đường dài, nhân viên tổng đài tiếp nhận yêu cầu của khách, hỏi khách một số thông tin như: tên khách, số buồng, địa danh, số thuê bao. Tra mã nước, mã vùng và đăng ký với tổng đài... Nếu khách gọi điện ra nước ngoài: Bấm 00 + Mã nước + mã vùng + Số thuê bao. Nếu khách gọi điện thoại trong nước: Bấm 0 + Mã vùng + số thuê bao. Khi có tín hiệu trả lời từ đầu dây bên kia thì chuyển máy cho khách. Nhân viên tổng đài theo dõi thời gian khách gọi, làm phiếu thanh toán cho khách gồm: cước phí bưu điện + % giá cước bưu điện. Chuyển phiếu thanh toán cho nhân viên thu ngân để cập nhật vào bảng tổng hợp chi phí của khách và sau này lên hoá đơn thanh toán cho khách.

**** Ở các khách sạn lớn:***

Hiện nay ở các khách sạn lớn đã được vi tính hoá việc tính cước điện thoại sử dụng từ buồng của khách. Khi khách muốn gọi ra ngoài, khách thực hiện luôn tại buồng (có thể bấm số 0 hoặc số 9 trước số điện thoại cần gọi, tùy theo từng khách sạn) và máy vi tính nối với hệ thống tổng đài của khách sạn cập nhật các cuộc gọi của khách và tính cước vào tài khoản của khách với các thông tin như: vùng gọi, thời gian gọi, số điện thoại gọi đi, giá tiền... Sau đó khi khách thanh toán tiền thì máy vi tính sẽ in ra một bản danh sách các cuộc gọi của khách.

1.2. Phục vụ điện thoại khi có khách bên ngoài gọi điện cho khách



Sơ đồ 5.2: Quy trình phục vụ điện thoại khi có khách bên ngoài gọi điện cho khách

- Tươi cười trả lời điện thoại của khách.
- Hỏi tên khách cần gặp, hỏi tên, địa chỉ của khách gọi.
- Gọi điện lên buồng và thông báo cho khách lưu trú biết, nếu khách đồng ý gặp thì chuyển máy cho khách.
- Kết thúc công việc.

*** Một số trường hợp có thể xảy ra khi nhận điện thoại khách gọi**

- Trường hợp khách không có trên buồng nhưng khách không để chìa khoá tại quầy lễ tân, có thể khách đang ở trong khu vực công cộng của khách sạn. Nhân viên tổng đài hỏi xem khách gọi có muốn chờ để tìm khách không. Nếu khách chờ thì nhân viên tổng đài báo lễ tân cử người tìm khách. Nếu tìm được khách thì nối máy cho khách nói chuyện, nếu không tìm được thì thông báo với khách gọi đến và hỏi xem khách có nhắn gì không (nếu có thì ghi tin nhắn cho khách).

- Trường hợp khách không muốn tiếp chuyện với khách gọi thì nhân viên tổng đài phải khéo léo thông báo lại là khách đi vắng và hỏi xem khách gọi có nhắn gì không (nếu có thì ghi tin nhắn cho khách).

- Trường hợp khách đã đặt buồng nhưng chưa đăng ký khách sạn: Nhân viên lễ tân lịch sự thông báo cho khách gọi là khách họ muốn gặp chưa tới khách sạn. Nhân viên lễ tân nhận tin nhắn nếu khách yêu cầu. Khi khách đến đăng ký khách sạn, nhân viên lễ tân chuyển tin nhắn cho khách.

- Trường hợp khách đã ra khỏi khách sạn: Nhân viên tổng đài lịch sự báo ngay cho khách gọi là khách đã ra khỏi khách sạn. Nhân viên tổng đài hỏi xem khách có nhắn lại gì không, nhận tin nhắn nếu khách có yêu cầu.

*** Một số yêu cầu đối với nhân viên tổng đài**

- Mỉm cười trước khi trả lời điện thoại.
- Có giọng nói ấm áp, truyền cảm nhưng phải rõ ràng.
- Trả lời điện thoại sau hồi chuông quy định.
- Hỏi tên khách gọi đến. Đặc biệt không được cung cấp những thông tin cá nhân của khách ở khách sạn khi chưa được khách cho phép.
- Hỏi tên, địa chỉ, điện thoại của khách gọi đến và báo cho khách trước khi nối máy.
- Luôn tỏ ra lịch sự, nhã nhặn và kiên nhẫn đối với khách và không để khách phải chờ lâu.
- Chờ khách gọi đặt điện thoại trước.

2. Dịch vụ giao, nhận, chuyển thư từ, bưu phẩm, fax

2.1. Giao nhận chuyển thư cho khách

*** Nhận, chuyển thư cho khách**

Khi nhận được thư của khách, lễ tân phải phân loại thư từ xem thư của khách sạn, thư của khách đang lưu trú trong khách sạn, khách đang làm thủ tục trả buồng, khách đã đặt buồng tại khách sạn hay khách đã rời khách sạn để tìm cách chuyển thư cho khách. Đóng dấu thời gian ngày tháng nhận thư lên phong bì sau đó nhanh chóng chuyển thư cho khách. Khi chuyển thư cho khách, yêu cầu khách ký xác nhận đã nhận thư.

*** Gửi thư cho khách**

Khi khách yêu cầu nhân viên bưu điện gửi thư cho khách, nhân viên cần xác định được trách nhiệm liên quan tới việc xử lý thư chuyển đi cho khách, tránh trường hợp để quên có thể làm lỡ một cuộc hẹn quan trọng của khách, một cuộc làm ăn lớn... Bất kể là thông tin gì thì nhân viên bưu điện trong khách sạn cũng phải nhanh chóng chuyển thư giúp khách.

Khi nhận gửi thư cho khách cần chú ý các điểm sau:

- + Đề nghị khách cho biết địa chỉ nơi gửi và hình thức gửi.
- + Thỏa thuận với khách mức cước phí và yêu cầu khách thanh toán.

*** Nhận và gửi thư điện tử giúp khách**

- Nhận thư điện tử cho khách

Khi lưu trú tại khách sạn, khách có thể nhận được những bức thư điện tử, nhân viên có nhiệm vụ kiểm tra hòm thư 3 lần trong một ngày xem có thư của

khách không. Nếu có thư của khách thì in ra và phân loại theo địa chỉ của khách để riêng, của khách sạn để riêng, của nhân viên trong khách sạn để riêng. Sau đó cho thư vào phong bì, ghi tên và số buồng của khách lên phong bì và ngay lập tức chuyển cho khách.

- Gửi thư điện tử cho khách

Khi khách có nhu cầu gửi thư điện tử, nhân viên tiếp nhận yêu cầu của khách và đề nghị khách cung cấp các thông tin như: người nhận, địa chỉ hộp thư điện tử, nội dung thư, sau đó thực hiện gửi thư cho khách và thông báo với khách cước phí dịch vụ mà khách phải thanh toán.

*** Một số tình huống xảy ra khi giao nhận và chuyển thư cho khách:**

- Thư gửi đến cho khách đã đặt buồng nhưng chưa đến nhận buồng:

+ Làm thủ tục nhận thư như bình thường.

+ Cất thư vào hồ sơ đăng ký của khách.

+ Chuyển thư cho khách khi khách làm thủ tục nhận buồng.

- Khách đã trả buồng rồi khách sạn có thư gửi đến:

+ Nếu khách để lại địa chỉ, nhân viên lễ tân sẽ gửi thư nhận được theo địa chỉ khách để lại.

+ Nếu khách không để lại địa chỉ thì nhân viên lễ tân có thể giữ thư lại để phòng trường hợp khách quay trở lại lấy thư hoặc gửi thư lại cho người gửi (sau một thời gian nhất định).

2.2. Giao nhận, chuyển và gửi bưu phẩm cho khách

*** Giao nhận, chuyển bưu phẩm cho khách**

Khi có bưu phẩm được gửi tới khách sạn cho khách, nhân viên lễ tân nhìn vào ô đựng chìa khoá buồng của khách xem khách ở trên buồng hay không. Nếu khách có ở trên buồng, mời khách xuống nhận bưu phẩm. Nếu khách không có trong khách sạn thì nhân viên lễ tân nhận thay khách và thực hiện theo các bước sau:

- Khi nhận bưu phẩm nhân viên cần đóng dấu thời gian và ngày tháng lên bưu phẩm.

- Cùng với nhân viên bưu điện ký vào sổ nhận bưu phẩm.

- Phân loại bưu phẩm: của khách sạn, của khách và đặc biệt xem loại bưu phẩm nào là thực phẩm dễ ôi thiu thì bảo quản giúp khách

- Khi khách về ngay lập tức chuyển bưu phẩm cho khách và yêu cầu khách ký xác nhận.

*** Gửi bưu phẩm giúp khách**

Khi khách có yêu cầu gửi bưu phẩm giúp khách, nhân viên bưu điện trong khách sạn cần hỏi khách những thông tin như nơi gửi, hình thức gửi, cân bưu phẩm và tính cước phí cho khách, sau đó nhanh chóng gửi bưu phẩm giúp khách.

Biểu 5.3. Sổ nhật ký gửi thư, bưu phẩm

Ngày tháng	Tên khách	Buồng số	Gửi đến	Nội dung	Người thực hiện

*** Nhận, chuyển fax giúp khách**

- Nhận fax giúp khách

Nhiều khách lưu trú tại khách sạn với mục đích công vụ, kinh doanh... cho nên khách cần trao đổi các văn bản khi cần thiết, vì thế fax là phương tiện liên lạc hữu hiệu nhất. Hiện nay, ở các khách sạn lớn, máy fax được trang bị tới tận buồng nếu khách có yêu cầu. Tuy nhiên, hầu hết các khách sạn ở Việt Nam, máy fax vẫn được đặt ở quầy lễ tân và nhân viên lễ tân là người nhận fax giúp khách.

Khi nhận fax giúp khách nhân viên lễ tân cần thực hiện:

- + Kiểm tra số trang fax.
- + Phân loại fax của khách sạn và của khách.
- + Ghi các thông tin về fax vào sổ nhận fax.
- + Phân loại fax của từng khách, cho vào phong bì, chuyển ngay cho khách và yêu cầu khách ký nhận.

- Một số trường hợp có thể xảy ra khi nhận fax

+ Trường hợp khách đã huỷ đặt buồng hoặc không tới khách sạn, hoặc khách đã trả buồng rồi khách sạn... thì ghi rõ vào góc cuối của trang fax đầu và fax trang fax này gửi trả người gửi.

+ Trường hợp khách đặt buồng nhưng chưa tới khách sạn thì lưu những trang fax vào hồ sơ và cất ở hồ sơ đặt buồng của khách, khi khách tới nhận buồng thì đưa luôn cho khách.

+ Số lượng trang fax gửi tới bị thiếu: Nhân viên nhận fax báo cho người nhận fax biết. Sau đó, nhân viên nhận fax gọi điện báo cho nơi gửi về trang fax bị thiếu.

+ Fax đến nhầm địa chỉ thì ghi fax gửi nhầm địa chỉ vào góc cuối trang fax đầu và fax cho nơi gửi.

- Gửi fax giúp khách.

Khi khách có yêu cầu gửi fax, nhân viên lễ tân cần:

- + Thông báo với khách mức giá fax của một trang cho khách.
- + Kiểm tra số trang fax khách cần gửi.
- + Nhanh chóng gửi fax cho khách, lần lượt gửi các trang fax cho khách tới trang cuối cùng, tránh gửi fax thiếu trang cho khách.
- + Lập phiếu thanh toán dịch vụ gửi fax và yêu cầu khách ký nhận.

3. Báo thức khách

Một số khách lưu trú tại khách sạn, do có yêu cầu chính xác về giờ giấc hoặc một số lý do khác, cho nên thường yêu cầu bộ phận lễ tân báo thức khách. Khi nhận được yêu cầu báo thức của khách, nhân viên cần phải ghi chép chính xác và đầy đủ: thời gian báo thức, số buồng của khách, hình thức báo thức. Nhân viên tổng đài cần tránh tình trạng quên báo thức khách vì có thể sẽ xảy ra những hậu quả lớn làm tổn hại tới tài chính hoặc sức khỏe của khách. Đồng thời, làm cho khách có ấn tượng xấu về khách sạn và họ sẽ không trở lại khách sạn nữa, thậm chí khách sạn có thể phải bồi thường cả thiệt hại về mặt tài chính cho khách.

3.1. Quy trình tiếp nhận và báo thức khách

** Báo thức trực tiếp*

Hình thức này phổ biến ở các khách sạn nhỏ chưa có hệ thống điện thoại.

Quy trình thực hiện báo thức trực tiếp:

- Gõ cửa buồng khách, chờ khách ra mở cửa.
- Chào khách.
- Xưng danh và tên bộ phận.
- Thông báo cho khách thời gian hiện thời.
- Chúc khách một ngày tốt lành.
- Quay về vị trí và vào sổ sách.

** Báo thức bằng gọi điện thoại*

Hình thức này được sử dụng ở các khách sạn vừa và nhỏ chưa có hệ thống máy vi tính.

Quy trình thực hiện báo thức bằng gọi điện thoại:

- Đến giờ khách yêu cầu báo thức, nhân viên khách sạn gọi điện lên buồng cho khách.
- Chờ khách nhắc máy thì nhân viên khách sạn thực hiện theo trình tự tương tự như báo thức trực tiếp.
- Chào khách.
- Xưng danh, bộ phận.
- Thông báo thời gian hiện thời.
- Chờ khách trả lời.
- Chào, chúc khách và cúp máy.

*** Báo thức bằng chuông tự động**

Hình thức báo thức này ở các khách sạn lớn có hệ thống máy vi tính. Khi nhận được yêu cầu báo thức khách, nhân viên lễ tân cài đặt hệ thống báo thức tự động trên máy vi tính và máy vi tính sẽ báo thức khách theo giờ đã cài đặt.

3.2. Một số trường hợp có thể xảy ra khi báo thức khách

** Trường hợp báo thức bằng điện thoại mà không thấy khách trả lời:* Nhân viên lễ tân thực hiện lại việc báo thức một lần nữa, nếu khách vẫn không trả lời, nhân viên lễ tân phải cử người lên kiểm tra ngay sự an toàn của khách.

** Trường hợp báo thức muộn cho khách:* Bình tĩnh báo cho người phụ trách để tìm hướng giải quyết. Xin lỗi khách, trấn an khách và giúp đỡ khách kịp thời gian. Đặc biệt là phải viết thư xin lỗi khách sau khi khách rời khách sạn, không được đổ lỗi cho nhau mà phải tập trung giải quyết cho khách một cách nhanh nhất.

** Trường hợp hướng dẫn viên du lịch quên báo cho nhân viên lễ tân yêu cầu báo thức của đoàn:* Nhân viên lễ tân bình tĩnh thông báo cho các nhân viên trong khách sạn giúp đỡ việc báo thức đoàn. Gọi điện cho từng buồng và trực tiếp gõ cửa báo thức khách. Sau đó, thông báo cho bộ phận ăn uống chuẩn bị bữa sáng bằng đồ nguội và cho cả đoàn lên xe ăn.

Biểu 5.6. Sổ báo thức khách

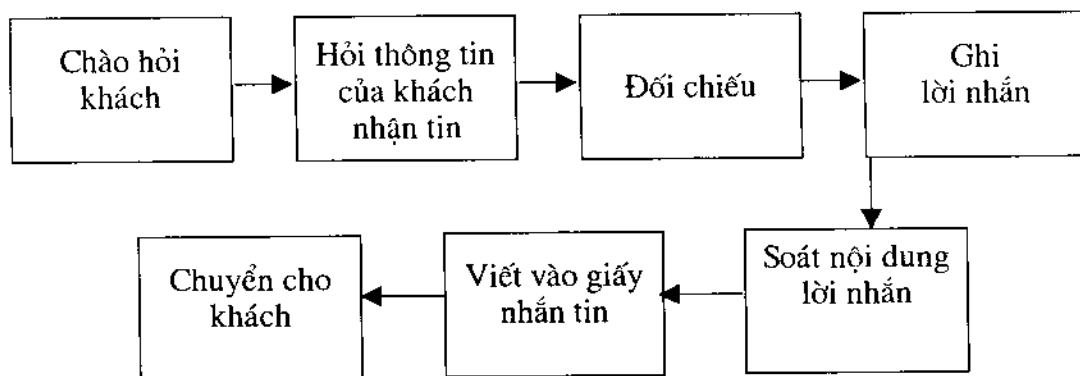
Ngày tháng năm

Số buồng	Giờ báo thức		5h15'	5h30'		6h00'	Các giờ khác	Hình thức báo thức	Nhân viên thực hiện
202								Gọi điện	
204						x			
301							6h30'	Chuông	

4. Dịch vụ nhắn tin

4.1. Nhận tin nhắn cho khách

Khách ở bên ngoài nhắn tin cho khách trong khách sạn thường qua điện thoại hoặc bằng lời (trực tiếp đến khách sạn). Nhân viên lễ tân nhận tin nhắn cho khách theo trình tự sau:



Sơ đồ 5.3. Quy trình nhận tin nhắn cho khách

- Chào hỏi khách, đề nghị được giúp đỡ.
- Hỏi rõ số buồng, tên của khách nhận tin.
- Đối chiếu với sổ đăng ký khách, máy vi tính xem có đúng là khách ở khách sạn hay không.
- Kiểm tra ô treo chìa khoá buồng của khách:
 - + Không có chìa khoá nghĩa là khách ở khách sạn, liên hệ mời khách xuống nhận tin.
 - + Có chìa khoá nghĩa là khách đi vắng: xin lỗi người gọi và ghi tin vào sổ cho khách.
- Soát lại nội dung lời nhắn.
- Viết tin nhắn vào phiếu ghi tin nhắn cho khách.
- Báo nhân viên hành lý chuyển ngay tin nhắn cho khách.

Biểu 5.8. Phiếu nhận nhắn tin

KHÁCH SẠN:

PHIẾU NHẬN NHẮN TIN

Message Form

Tên khách (Guest name):

Buồng số (Room Number):

Trong lúc ông (bà) ra ngoài

While you were out

Ông/bà (Mr/Ms):

Địa chỉ (Address):

Số điện thoại (Phone Number):

Gọi điện(Telephoned)

Muốn gặp ông/bà(Want to see you)

Sẽ gọi lại (Will call again)

Khẩn cấp (Urgent)

Nhắn lại (Message):

.....
.....
.....

Hỏi..... giờ.....

Ngày.....tháng.....năm..... Người nhận (Taken by)

4.2. Nhắn tin ra ngoài giúp khách

Khi khách yêu cầu nhắn tin ra ngoài giúp khách, nhân viên lễ tân thực hiện theo trình tự sau:

- Tiếp nhận yêu cầu của khách: tên, địa chỉ, số điện thoại của người được nhắn; thời gian nhắn, nội dung nhắn.
- Ghi chép vào sổ sách.
- Nhắn tin giúp khách.
- Thông báo lại với khách.

II. BẢO QUẢN CHÌA KHÓA BUỒNG CỦA KHÁCH

1. Hệ thống chìa khoá

Hiện nay hệ thống chìa khoá buồng trong các khách sạn ở Việt Nam được sử dụng 2 loại chìa khoá sau:

1.1. Chìa khoá kim loại (chìa khoá thủ công truyền thống)

Chìa khoá kim loại là chìa khoá chỉ mở được một ổ khoá. Mỗi ổ khoá buồng của khách thường có 2 chìa, một chìa phát cho khách, một chìa dự trữ.

Loại chìa khoá này được sử dụng ở các khách sạn nhỏ, khách sạn vừa và một số khách sạn lớn vẫn sử dụng. Chìa khoá này thường đính kèm thẻ dùng để phục vụ cho việc tiết kiệm điện. Loại chìa khoá này ưu điểm là mang tính kinh tế, thuận tiện trong việc sử dụng, đặc biệt là đối với người Việt Nam. Tuy nhiên hiện nay loại chìa khoá này đã có những nhược điểm rõ rệt như sau:

- Công kênh, dễ bị mất và nếu bị mất thì rất nguy hiểm vì nhân chìa khoá này có tên khách sạn và số buồng của khách, nếu kẻ gian nhặt được sẽ đột nhập vào buồng của khách gây mất an toàn tới tài sản và tính mạng của khách,

- Loại chìa khoá này cũng rất dễ gãy và đôi khi gây phiền hà cho khách vì khó mở cửa.

- Ngoài ra, loại chìa khoá kim loại nếu mất sẽ phải thay toàn bộ ổ khoá để đảm bảo an toàn cho khách sạn và khách. Việc thay ổ khoá này rất tốn kém mà trách nhiệm bồi thường ổ khoá này là khách (nếu đánh mất). Nhân viên lễ tân khi trao chìa khoá buồng cho khách cần chú ý nhắc nhở khách cẩn thận, nếu khách ra ngoài phải gửi chìa khoá tại quầy lễ tân và khi về phải trình thẻ buồng để nhận lại chìa khoá. Để giúp khách nhớ được thông báo này, nhiều khách sạn đã in nội dung thông báo này lên phiếu đăng ký tạm trú, thẻ buồng khách sạn, nội quy đặt tại buồng khách.

1.2. Chìa khoá điện tử

Chìa khoá điện tử là tấm thẻ chìa khoá được mã hoá riêng cho từng khách đến lưu trú để mở cửa buồng trong thời gian khách ở khách sạn

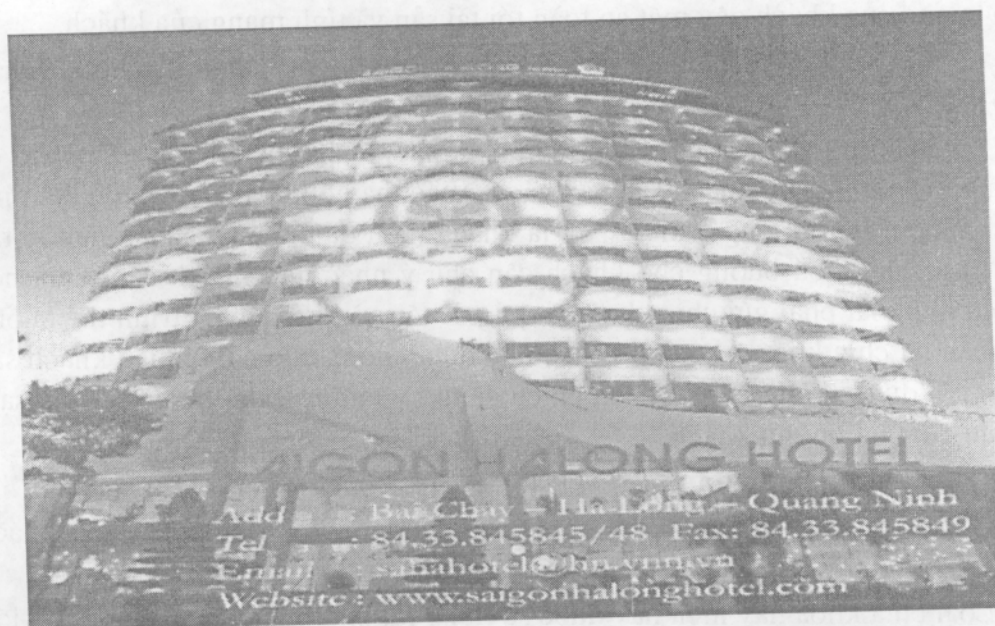
Loại chìa khoá này hiện nay được sử dụng rất phổ biến ở các khách sạn lớn sử dụng thống máy vi tính. Những ổ khoá điện tử được lập chương trình bằng một máy vi tính đặc biệt tại bộ phận lễ tân. Khi làm thủ tục nhận buồng, khoá cửa buồng khách được lập chương trình lại để chấp nhận mã của thẻ chìa khoá. Mã thẻ này chỉ mở được duy nhất một buồng của khách trong thời gian lưu trú và khi khách thanh toán trả buồng hoặc khách làm mất thẻ chìa khoá, lễ tân có thể lập mã khác hoặc thay thẻ khác.

Loại chìa khoá này có những ưu điểm rõ rệt là gọn nhẹ, tiện sử dụng, nếu làm mất chìa khoá, khách chỉ cần thông báo với bộ phận lễ tân, ngay lập tức mã khoá của buồng đó sẽ được thay đổi bằng mã mới.

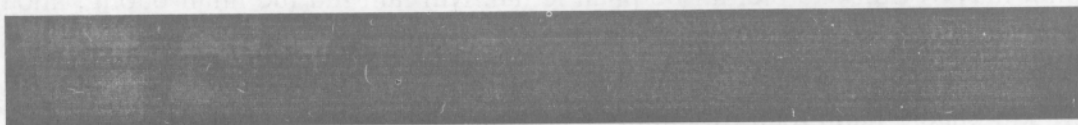
Thẻ chìa khoá kiêm chức năng thẻ điện. Sau khi mở cửa buồng, khách phải cắm chìa khoá vào ổ điện, hệ thống điện trong buồng sẽ sáng. Khi ra ngoài, khách phải lấy chìa khoá để mở cửa, toàn bộ hệ thống điện sẽ tắt. Như vậy, việc sử dụng loại chìa khoá sẽ giúp khách sạn tiết kiệm được năng lượng và nhân viên không cần phải nhắc nhở khách khi ra ngoài phải tắt điện trong buồng.

Tuy nhiên loại chìa khoá này cũng có nhược điểm nhất định là: Giá thành của hệ thống chìa khoá này cao nên chỉ có những khách sạn lớn mới sử dụng. Ngoài ra, nhân viên lễ tân phải sử dụng được hệ thống máy vi tính của bộ phận lễ tân thành thạo để có thể tạo mã chìa khoá.

Mặt trước

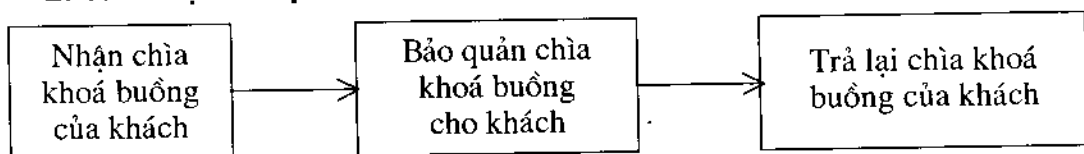


Mặt sau



Hình 5.1. Chìa khoá điện tử

2. Trình tự bảo quản chìa khoá buồng cho khách



Sơ đồ 5.4. Trình tự bảo quản chìa khoá buồng cho khách

* Nhận và bảo quản chìa khoá buồng cho khách

- Khi khách ra ngoài khách sạn, gửi chìa khoá tại quầy lễ tân, nhân viên lễ tân phải nhận và đặt chìa khoá vào đúng nơi quy định, đặt nhãn chìa khoá quay ra ngoài để tiện kiểm tra và lấy ra.

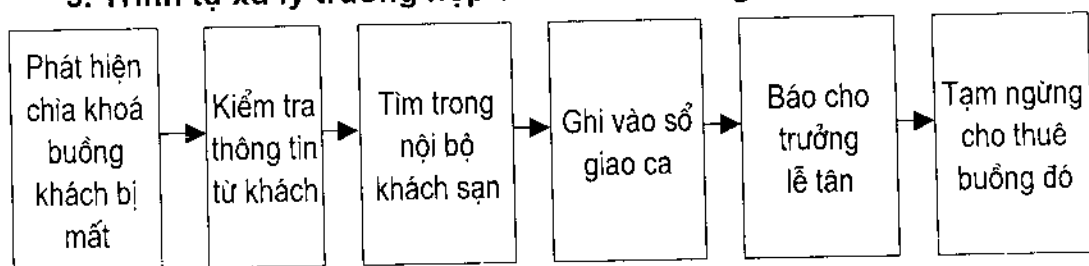
- Trường hợp khách ra ngoài khách sạn gửi lại chìa khoá tại quầy lễ tân nhưng lại uỷ quyền cho người khác nhận lại chìa khoá thì phải yêu cầu khách ghi cụ thể về người nhận chìa khoá. Khi người được uỷ quyền tới lấy chìa khoá thì phải đối chiếu với tờ ghi của khách để lại, thấy đúng mới giao chìa khoá.

* Trả lại chìa khoá buồng của khách

- Khi khách nhận lại chìa khoá buồng, nhân viên lễ tân nhẹ nhàng yêu cầu khách cho xem thẻ chìa khoá, đối chiếu qua sổ sách, máy vi tính nếu thấy đúng tên khách lưu trú mới giao chìa khoá.

- Trường hợp khách tới xưng là bạn, người thân để lấy chìa khoá nhưng không có giấy uỷ quyền của khách thì lễ tân không được phép trao chìa khoá, chỉ được giao cho bản thân khách.

3. Trình tự xử lý trường hợp chìa khoá buồng của khách bị mất



Sơ đồ 5.5. Trình tự xử lý trường hợp chìa khoá buồng của khách bị mất

- Mỗi ca làm việc nhân viên lễ tân phải kiểm tra một lần tình hình chìa khoá buồng. Hàng ngày, vào buổi chiều, khi khách trả buồng ca 2 phải kiểm tra rà soát lại chìa khoá, không để xảy ra hiện tượng mất chìa khoá.

- Nếu chìa khoá buồng bị khách rời khách sạn mang theo thì phải báo cho khách trả lại hoặc gửi trả.

- Nếu chắc chắn là chìa khoá bị mất thì phải báo cho bộ phận bảo dưỡng sửa chữa thay khoá, sau đó mới tiếp tục cho thuê buồng bị mất chìa khoá.

III. DỊCH VỤ ĂN UỐNG

Khách lưu trú trong khách sạn, có thể sử dụng dịch vụ ăn uống trong hay ngoài khách sạn, ngược lại, khách ở ngoài khách sạn có thể vào ăn uống tại khách sạn.

1. Quy trình tiếp nhận nhu cầu ăn uống của khách ăn tại khách sạn

Trong thời gian lưu trú tại khách sạn, khách thường có nhu cầu ăn uống tại nhà hàng khách sạn. Vì thế nhân viên lễ tân nắm lấy cơ hội đó để giới thiệu với khách về dịch vụ ăn uống trong khách sạn nhằm thực hiện chức năng bán sản phẩm. Để làm tốt công việc này, nhân viên lễ tân phải có những hiểu biết cơ bản về thực đơn các món ăn trong khách sạn cũng như phong tục tập quán, văn hoá ẩm thực của khách để giới thiệu với khách.

Nhân viên lễ tân cần tiếp nhận nhu cầu ăn uống của khách theo trình tự sau:

Bước 1: Nhân viên lễ tân giới thiệu sơ bộ các kiểu phục vụ tại khách sạn. Sau đó, nhân viên lễ tân hỏi khách ăn theo thực đơn nào: khách ăn chọn món hay theo thực đơn cố định của khách sạn.

- Nếu khách ăn chọn món hay đặt bữa ăn theo yêu cầu thì lễ tân chỉ việc giới thiệu cho khách biết vị trí và thời gian đóng, mở cửa của nhà hàng để khách có thể đến nhà hàng và tự lựa chọn món.

- Nếu khách ăn theo thực đơn cố định (về mức giá, về số lượng món) thì nhân viên lễ tân thực hiện tiếp theo các bước sau.

Bước 2: Giới thiệu thực đơn và hỏi khách lựa chọn loại thực đơn nào và mức giá cho bữa ăn hay suất ăn đó.

Bước 3: Hỏi các yêu cầu cụ thể của khách:

- Thời gian ăn của khách (hỏi khách bắt đầu ăn từ bữa nào?)
- Số suất ăn và số bữa ăn của khách.
- Yêu cầu về vị trí địa điểm ăn của khách:
 - + Khách muốn ăn tại buồng hay tại nhà hàng khách sạn.
 - + Khách có yêu cầu về vị trí bàn ăn hay không.
- Khẩu vị ăn của khách (chế độ ăn kiêng, yêu cầu đặc biệt của khách).

- Hình thức thanh toán: Thanh toán ngay sau bữa ăn hay ký nợ, thanh toán khi trả buồng.

Bước 4: Nhắc lại các thông tin đặt ăn của khách

Bước 5: Chào và chúc khách.

Bước 6: Cập nhật các thông tin vào sổ đặt ăn và thông báo cho các bộ phận bếp, bàn, bar để chuẩn bị kịp thời phục vụ khách.

*** Lưu ý:**

Với bữa điểm tâm:

- Trường hợp khách sạn có các bữa điểm tâm theo kiểu lục địa CBF (Continental Breakfast: thực đơn chủ yếu là các món nguội như bánh mì, bơ, mứt quả, bánh ngọt) hay bữa điểm tâm kiểu Mỹ ABF (Full American Breakfast: thực đơn ngoài những món nguội còn có thêm một số món nóng như trứng ốp lết, pa-tê hấp) thì khách chỉ cần báo là ăn theo kiểu nào sẽ được phục vụ chu đáo. Hiện nay, các khách sạn thường phục vụ bữa điểm tâm theo kiểu ăn tự chọn (buffet) với thực đơn có rất nhiều món để khách tự chọn ăn.

- Trường hợp khách lưu trú có phiếu ăn sáng, khách chỉ việc mang phiếu xuống nhà hàng khách sạn để được phục vụ.

- Trường hợp khách chọn món tại buồng thì nhân viên phát cho khách phiếu đặt ăn điểm tâm để khách đánh dấu vào đó. Đến một giờ nhất định, nhân viên sẽ thu lại, tập hợp và báo để bộ phận bếp, bàn chuẩn bị.

Biểu 5.9. Mẫu phiếu ăn sáng

<i>Khách sạn:</i>	
Phiếu ăn sáng	
Ngày.....	
Buồng số.....	
Tên khách.....	
Kính mời quý khách ăn sáng miễn phí tại nhà hàng.....	
Thời gian từh.....đến.....h.....	
<i>Xin cảm ơn!</i>	

Biểu 5.10. Sổ đăng ký ăn uống

Ngày tháng năm

TT	Ngày tháng	Tên khách	Buồng số	Số suất ăn			Tiêu chuẩn ăn/bữa	Âu/ Á	Đồ uống	Ghi chú	Bộ phận bàn ký
				Điểm tâm	Trưa	Tối					
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											

2. Đặt chỗ nhà hàng giúp khách

Trong thời gian lưu trú tại khách sạn, nhiều khách có nhu cầu ăn các món ăn đặc sản của địa phương hoặc những món ăn của đất nước họ. Vì thế họ thường nhờ lễ tân đặt ăn ở các nhà hàng tại địa phương giúp khách. Khi nhận được yêu cầu của khách, nhân viên lễ tân cần thực hiện theo trình tự sau:

- *Hỏi khách những thông tin sau:*

- + Tên khách, số buồng.
- + Kiểu, loại nhà hàng mà khách yêu cầu.
- + Số lượng suất ăn.
- + Thời gian khách sẽ ăn.
- + Vị trí bàn ăn và các yêu cầu đặc biệt khác.
- + Hỏi xem khách có nhu cầu về xe đưa đón hay không.

- *Nhân viên lễ tân sẽ chọn cho khách những nhà hàng có chất lượng phục vụ tốt, vệ sinh, đồ ăn ngon và giá cả hợp lý để giới thiệu cho khách.* Bộ phận lễ tân thường có danh sách các nhà hàng có độ tin cậy và phục vụ tốt xung quanh địa bàn khách sạn để đáp ứng yêu cầu của khách.

- *Đặt chỗ nhà hàng giúp khách*

- *Sau đó, nhân viên lễ tân cần thông báo lại cho khách:*

- + Thời gian ăn.
- + Địa điểm nhà hàng.
- + Yêu cầu đặt tiền trước của nhà hàng (nếu có).
- + Hỏi khách có cần phương tiện vận chuyển tới nhà hàng không.

IV. DỊCH VỤ BẢO QUẢN TÀI SẢN QUÝ VÀ HÀNH LÝ CỦA KHÁCH

1. Bảo quản tài sản quý của khách

1.1. Thông báo với khách

Khi làm thủ tục nhận buồng, nhân viên lễ tân phải thông báo cho khách dịch vụ gửi tư trang quý của khách sạn, để tránh tình trạng khách bị mất tài sản và bất tiện khách sạn. Có thể thông báo cho khách bằng các hình thức sau:

- Thông báo trên thẻ buồng của khách.

- Thông báo bằng lời: nhân viên lễ tân sẽ trực tiếp thông báo cho khách khi khách đến lưu trú.

- Thông báo bằng bảng lớn viết ở quầy lễ tân.
- Thông báo bằng việc ghi nội dung vào bảng nội quy ở buồng của khách.

1.2. Các phương thức bảo quản tài sản quý

Để bảo quản tài sản quý cho khách, hiện nay ở các khách sạn có các phương thức sau:

- Két an toàn cá nhân đặt trong buồng ngủ.
- Két an toàn đặt tại quầy lễ tân.
- Phong bao tài sản.

*** Két an toàn cá nhân đặt trong buồng**

Một số khách sạn lớn, hiện đại có trang bị hệ thống két an toàn cá nhân đặt tại buồng của khách, khách được độc quyền sử dụng trong suốt thời gian lưu trú tại khách sạn. Loại két này rất thuận tiện cho khách sử dụng và không phải thông qua bộ phận lễ tân. Khách có thể tự cài đặt mã số cá nhân của mình và có thể thay đổi mã số tùy ý. Loại két này khách quốc tế rất thích sử dụng.

*** Két an toàn đặt tại quầy lễ tân**

Két an toàn tại quầy lễ tân là két kim loại có nhiều ngăn nhỏ để tài sản cá nhân như đồ trang sức, tiền, hộ chiếu, tài liệu quan trọng được đặt tại quầy lễ tân, nơi cả khách và nhân viên đều có thể vào được. Két an toàn chia làm nhiều ô, mỗi ô đều có hai ổ khoá và đóng hoặc mở bằng cả hai chìa khoá.

Ổ khoá thứ nhất là chìa khoá vạn năng, do người có trách nhiệm của khách sạn giữ.

Ổ khoá thứ hai có một chìa khoá cá nhân do khách giữ.

Khi khách muốn gửi hoặc lấy tài sản thì cả hai chìa khoá cùng cho vào ổ thì mới mở được két.

Tuy nhiên loại két an toàn này có những nhược điểm như: mất nhiều thời gian của cả khách và lễ tân, nếu như khách lấy tài sản ra và gửi tài sản vào nhiều lần. Đặc biệt là khách rất hay làm mất chìa khoá. Vì vậy, nhân viên lễ tân cần nhắc khách giữ chìa khoá cẩn thận. Nếu làm mất chìa khoá, khách sẽ phải chịu trách nhiệm bồi thường, vì phá ổ khoá rất tốn kém.

Khi khách có nhu cầu gửi tài sản quý vào két an toàn tại quầy lễ tân, nhân viên lễ tân phải thực hiện các công việc sau:

- Tiếp nhận yêu cầu của khách. Yêu cầu khách ghi tên, số buồng và kê khai tài sản muốn gửi vào một bản kê khai.

- Để tài sản vào két và cùng khách khoá két.
- Giao chìa khoá cho khách và thông báo quy định của khách sạn đối với chìa khoá bị thất lạc.
- Giao cho khách “Thẻ sử dụng két an toàn” và nhắc khách khi nào muốn lấy lại tài sản phải trình thẻ này.

Khi khách làm thủ tục trả buồng, nhân viên thu ngân cần đề nghị khách trình và kiểm tra thẻ sử dụng két an toàn, cùng khách mở két lấy hết tài sản cá nhân. Yêu cầu khách ký nhận đã nhận đủ số tài sản gửi tại khách sạn vào thẻ sử dụng két an toàn và đề nghị khách trả lại chìa khoá két cho khách sạn.

Biểu 5.7. Thẻ dùng két an toàn

Khách sạn:	
Thẻ dùng két an toàn	
Két an toàn số:	
Tên khách:.....	Buồng số:.....
Ngày:.....	Chữ ký mẫu:.....
Ngày	Giờ.....
Người nhận tài sản.....	
Chữ ký của khách	

*** Phong bao tài sản**

Hình thức này thường được sử dụng ở các khách sạn nhỏ.

- Khi nhận tài sản của khách, nhân viên thu ngân cần nhanh chóng kiểm nhận và đưa cho khách một chiếc phong bì được làm bằng chất liệu giấy dai khó rách.
- Khách sẽ cho tài sản vào phong bì, ký niêm phong.
- Nhân viên thu ngân sẽ viết số buồng và tên khách lên phong bao, sau đó nhân viên thu ngân sẽ cất phong bao vào két an toàn và khoá lại.
- Vào sổ tài sản ký gửi của khách sạn.
- Sau đó, nhân viên thu ngân sẽ giao phiếu biên nhận và giao cho khách, nhắc khách giữ gìn cẩn thận.

- Khi khách lấy tài sản, nhân viên thu ngân yêu cầu khách trình phiếu biên nhận tài sản ký gửi. Lấy đúng tài sản vẫn còn nguyên niêm phong trả cho khách và yêu cầu khách kiểm nhận cẩn thận rồi ký nhận “đã nhận đủ, đúng mẫu hình” vào giấy biên nhận tài sản ký gửi. Giấy này được kẹp vào cùng sổ biên nhận tài sản ký gửi và lưu hồ sơ lâu dài để sau này để phòng trường hợp thất mất.

Biểu 5.12. Phiếu biên nhận tài sản ký gửi

Khách sạn:

Số:

PHIẾU BIÊN NHẬN TÀI SẢN KÝ GỬI

Giấy biên nhận tài sản ký gửi

Tên khách:

Ngày gửi:

Buồng số:

Ngày trả:

TT	Chủng loại tài sản	Số lượng	Ghi chú

Ngày.....tháng.....năm.....

Chữ ký của khách

Chữ ký của thu ngân

* *Đã nhận đủ, đúng mẫu hình*

Chữ ký của khách

Biểu 5.13. Sổ biên nhận tài sản ký gửi

TT	Tên khách	Buồng số	Loại tài sản	Số lượng	Ngày gửi	Ngày trả	Số phiếu	Ký nhận	Ghi chú
1									
2									
3									

2. Bảo quản hành lý

*** Nhận hành lý khách gửi:**

Khi khách có nhu cầu gửi hành lý, nhân viên bảo quản hành lý cần thực hiện các bước sau:

- Ghi đặc điểm hành lý, số hành lý khách gửi vào sổ nhận hành lý và yêu cầu khách ký.

- Lập phiếu biên nhận hành lý. Treo một nửa phiếu biên nhận hành lý lên hành lý, nửa còn lại trao cho khách và nhắc khách giữ gìn phiếu biên nhận cẩn thận.

- Chuyển hành lý của khách vào kho bảo quản cẩn thận cho khách.

*** Trả lại hành lý cho khách:**

- Nhân viên lễ tân đề nghị khách xuất trình phiếu biên nhận hành lý.

- Nhân viên so sánh với nửa gắn trên hành lý của khách, hai nửa phiếu biên nhận khớp với nhau.

- Trao hành lý cho khách, yêu cầu khách kiểm tra và ký vào sổ đã nhận đủ hành lý.

*** Một số tình huống xảy ra khi bảo quản hành lý cho khách:**

- Trường hợp khách bị mất phiếu biên nhận hành lý:

- + Báo cho người phụ trách biết sự việc trên.

- + Xác minh rõ về khách, sau đó giao tài sản hành lý cho khách.

- + Yêu cầu khách viết giấy cam đoan đã nhận đủ hành lý.

- Trường hợp khách uỷ quyền cho người khác lấy hành lý:

- + Nhân viên lễ tân báo cáo người phụ trách.

- + Kiểm tra kỹ giấy uỷ quyền cùng với giấy tờ tùy thân của người được uỷ quyền.

- + Trao hành lý cho người được uỷ quyền.

- + Yêu cầu người được uỷ quyền ký vào sổ nhận lại hành lý.

3. Xử lý tài sản thất lạc

Nhân viên của khách sạn nhận được hay thấy tài sản của khách bỏ quên hoặc thất lạc thường chuyển tới bộ phận lễ tân hoặc bộ phận buồng quản lý và trả lại cho khách (tùy từng khách sạn).

3.1. Nhận thông báo của khách về việc bỏ quên hoặc mất tài sản

Khi khách tới quầy lễ tân và báo là bỏ quên hoặc bị mất tài sản:

- Nhân viên lễ tân cần nhanh chóng đề nghị khách cung cấp và ghi lại các thông tin cần thiết sau:

- + Tên và số buồng của khách.
- + Địa điểm, thời gian khách để quên hoặc mất tài sản.
- + Loại tài sản, đặc điểm của tài sản khách bỏ quên (màu sắc, chất liệu).
- + Có đặt vấn đề nghi vấn cho ai không.

- Trấn an và hứa với khách sẽ cố gắng tìm lại tài sản cho khách và sẽ thông báo cho khách khi có thông tin về tài sản.

- Tiến hành tìm lại tài sản cho khách.
- Thông báo cho các bộ phận có liên quan về sự việc trên.
- Thông báo ngay cho khách khi có thông tin về tài sản.

3.2. Nhận tài sản của khách bị thất lạc tìm thấy trong khách sạn

Khi nhận tài sản của khách bị thất lạc tìm thấy trong khách sạn, nhân viên lễ tân cần kiểm nhận tài sản khách bỏ quên và mở sổ ghi lại các thông tin sau:

- Loại tài sản, đặc điểm tài sản.
- Nơi tìm thấy tài sản.
- Tên người nhặt được tài sản.
- Yêu cầu người nhặt được tài sản ký vào sổ ghi tài sản khách bỏ quên.

Trường hợp cần thiết kiểm tra tài sản phải có mặt người nhặt được tài sản, nhân viên lễ tân và một người làm chứng.

3.3. Xử lý tài sản thất lạc của khách tìm thấy trong khách sạn

**** Xác định xem tài sản đó của ai***

Sau khi ghi xong các thông tin vào sổ tài sản khách bỏ quên, nhân viên lễ tân xác định xem tài sản đó là của ai. Kiểm tra xem khách đó còn lưu trú tại khách sạn không bằng cách đối chiếu thông tin về tài sản và những thông tin báo mất tài sản của khách.

**** Tìm kiếm khách để trả lại tài sản***

- *Khách đang lưu trú tại khách sạn:*

- + Khách đang ở tại khách sạn: nhân viên lễ tân mời khách xuống nhận tài sản.
- + Khách đi ra ngoài: Nhân viên lễ tân bảo quản tài sản cho khách và khi khách về, trả lại tài sản cho khách.

- *Khách đã trả buồng, rời khách sạn:*

+ Nhân viên lễ tân sẽ bảo quản tài sản của khách.

+ Căn cứ vào các thông tin của khách trong hồ sơ lưu của khách sạn để liên lạc với khách xin hướng giải quyết.

- *Không tìm thấy chủ nhân của tài sản đó:*

+ Bảo quản tài sản cho khách.

+ Thông báo trên bảng tin của khách sạn.

Tài sản này sẽ được bảo quản từ 6 -> 9 tháng sau (tuỳ theo quy định của từng khách sạn). Trong khoảng thời gian đó nếu không có ai đến nhận thì tài sản đó sẽ được sung vào công quỹ của khách sạn.

3.4. Trả lại tài sản cho khách

Khi khách đến nhận lại tài sản, nhân viên lễ tân cần yêu cầu khách:

- Cho biết tên và số buồng.

- Mô tả về tài sản bị thất lạc.

- Ký nhận là đã nhận lại tài sản.

- Trả lệ phí (nếu có).

** Chú ý: Nhân viên lễ tân luôn kiểm tra cùng người quản lý để tránh trả nhầm tài sản của khách cho người khác.*

V. CÁC DỊCH VỤ KHÁC

1. Dịch vụ tổ chức tham quan du lịch

Trong thời gian lưu trú tại khách sạn, khách có rất nhiều nhu cầu khác nhau, trong đó có nhu cầu được đi tham quan du lịch. Đặc biệt, những nhu cầu này thường có ở những khách vùng khác, nước khác tới khách sạn. Khi nhận được yêu cầu của khách nhân viên lễ tân cần:

- Ghi lại những thông tin cần thiết sau:

+ Tên khách, số buồng của khách.

+ Số lượng khách tham quan, thời gian tham quan.

- Gợi ý các địa điểm tham quan cho khách và ghi lại sự lựa chọn của khách.

- Xác định yêu cầu về phương tiện đi lại mà khách lựa chọn.

- Sau đó, thông báo cho khách giá của chuyến tham quan và những quyền lợi mà khách được hưởng.

- Thông báo lịch trình thời gian xuất phát và kết thúc chuyến đi.
- Nếu khách sạn có dịch vụ tham quan du lịch: nhân viên lễ tân sẽ thông báo lại cho bộ phận tổ chức tham quan du lịch của khách sạn.
- Nếu khách sạn không có dịch vụ tham quan du lịch: nhân viên lễ tân phải chọn cho khách hàng lưu hành có uy tín, có quan hệ làm ăn với khách sạn, hướng dẫn viên có kinh nghiệm và giỏi ngoại ngữ (nếu khách tham quan là khách nước ngoài) để giúp khách thực hiện được chuyến du lịch.

2. Dịch vụ thuê phương tiện vận chuyển cho khách

Trong thời gian lưu trú tại khách sạn, nhiều khách có nhu cầu thuê xe (có người lái, không có người lái). Nhân viên thuộc bộ phận phục vụ khách sẽ tiếp nhận nhu cầu của khách. Nếu khách sạn có xe cho khách thuê thì sẽ làm thủ tục cho khách thuê. Nếu khách sạn không có dịch vụ cho thuê xe thì nhân viên thuộc bộ phận này phải có mối quan hệ và địa chỉ các hãng cho thuê xe có uy tín (cả ô tô, xe máy và xe đạp), lái xe có tay nghề cao, chất lượng xe tốt, giá cả phải chăng và làm thủ tục thuê xe giúp khách.

** Thủ tục thuê xe giúp khách được thực hiện như sau:*

- Đề nghị khách cho biết một số thông tin sau:
 - + Tên khách và số buồng.
 - + Loại xe khách muốn thuê.
 - + Thời gian sử dụng xe.
 - + Khách muốn thuê xe có người lái hay không cần người lái.
- Sau đó nhân viên lễ tân sẽ thông báo giá thuê xe cho khách và thời gian địa điểm nơi sẽ đón khách.

Trường hợp khách muốn tự chọn loại xe mình cần thuê thì nhân viên khách sạn sẽ đưa khách đến cửa hàng thuê xe cho khách tự lựa chọn.

3. Dịch vụ đặt chỗ, mua vé máy bay, tàu hoả

Khi khách có nhu cầu đặt, mua vé máy bay, tàu hoả... giúp khách, nhân viên lễ tân cần:

- Hỏi khách những thông tin sau:
 - + Tên khách, số buồng.
 - + Địa điểm nơi khách đến.
 - + Thời gian khách đi.

+ Loại vé.

+ Các yêu cầu đặc biệt về chỗ ngồi.

- Sau đó, nhân viên lễ tân chuyển những thông tin trên cho bộ phận dịch vụ của khách sạn, bộ phận này sẽ liên hệ mua, đặt vé giúp khách. Thông báo giá vé, ngày giờ xuất phát cho khách.

Muốn phục vụ khách nhanh và chu đáo, bộ phận dịch vụ của khách sạn phải có mối quan hệ tốt với các hãng hàng không, nhà ga, bến tàu để cập nhật thông tin hàng ngày và phục vụ khách một cách nhanh nhất, tốt nhất.

4. Dịch vụ khẳng định vé máy bay

Khi khách yêu cầu khẳng định vé máy bay, nhân viên bộ phận quan hệ khách hàng và nhân viên hỗ trợ đón tiếp chịu trách nhiệm thực hiện công việc này. Nhân viên hai bộ phận này cần yêu cầu khách cung cấp các thông tin về chuyến bay hoặc mượn vé máy bay của khách để làm thủ tục khẳng định vé máy bay cho khách. Trình tự thủ tục như sau:

- Liên lạc với hãng hàng không ít nhất một ngày trước ngày khách đi để thông báo cho nhân viên hàng không về chuyến bay, ngày giờ và ký hiệu vé.

+ Khẳng định với hãng hàng không về việc khách vẫn thực hiện chuyến bay.

+ Hỏi tên nhân viên hàng không nhận khẳng định vé.

- Ghi vào phiếu khẳng định vé máy bay mọi thông tin đã thống nhất với phía hãng hàng không, ký tên người khẳng định.

- Chuyển phiếu khẳng định vé máy bay cho khách.

5. Dịch vụ mua và gửi hàng giúp khách

*** Mua hàng giúp khách**

Trong thời gian lưu trú tại khách sạn, do điều kiện thời gian không cho phép hoặc sợ không nắm vững giá cả thị trường, một số khách có thể nhờ nhân viên lễ tân mua giúp hàng hóa hoặc quà lưu niệm. Nhân viên lễ tân cần phải nắm vững những địa điểm bán hàng tin cậy, chất lượng cao và giá cả phải chăng để phục vụ có hiệu quả yêu cầu mua hàng của khách. Ngoài ra nhân viên lễ tân cần biết được chính sách của hải quan Việt Nam đối với loại hàng khách nhờ mua để tránh phiền hà sau này cho khách. Thủ tục mua hàng giúp khách như sau:

- Hỏi rõ loại hàng và số lượng hàng khách cần mua.

- Giới thiệu cho khách một số địa chỉ tin cậy.

- Thông báo giá tiền (kể cả mua lẻ và mua với số lượng lớn).
- Gọi ý cử nhân viên đưa khách đi mua hàng.
- Nhân viên lễ tân giao hóa đơn mua hàng cho khách.
- Nhân viên lễ tân hỏi xem khách có vừa ý với loại hàng mình mua giúp không.

*** Gửi hàng giúp khách**

Khi khách có nhu cầu gửi hàng, nhân viên hỗ trợ đón tiếp cần nắm được các thông tin sau:

- Tên khách và số buồng.
- Loại hàng và số lượng hàng khách cần gửi đi.
- Địa điểm gửi hàng và người nhận.
- Hình thức gửi hàng.
- Thông báo giá cước vận chuyển và thời gian hàng đến.
- Hứa với khách sẽ gửi hàng của khách đến đúng địa chỉ khách yêu cầu.

6. Đặt buồng khách sạn giúp khách

Khách lưu trú tại khách sạn có thể nhờ nhân viên lễ tân đặt buồng ở các khách sạn khác cho chuyển đi tiếp theo. Để thực hiện tốt công việc này, nhân viên lễ tân cần đề nghị khách cung cấp các thông tin sau:

- Thời gian lưu trú.
- Loại buồng và số lượng buồng.
- Các yêu cầu đặc biệt về buồng.
- Giới thiệu cho khách một số khách sạn để khách lựa chọn.
- Thông báo giá buồng cho khách.
- Hỏi nhu cầu về phương tiện đưa đón khách.

Sau đó liên hệ đặt buồng giúp khách và thông báo cho khách tên, địa chỉ và số điện thoại của khách sạn đã đặt, đồng thời thông báo những yêu cầu của khách sạn đó cho khách (ví dụ: khách sạn đó yêu cầu khách đặt buồng có đảm bảo).

7. Dịch vụ mua báo giúp khách

Nhiều khách trong khách sạn có nhu cầu nắm bắt được mọi thông tin hàng ngày đang diễn ra trên đất nước của mình và những nước khác cho nên khách có thể nhờ nhân viên lễ tân mua báo tiếng nước ngoài cho khách. Nhân viên lễ tân có thể liên lạc với hãng hàng không nhờ hãng mua giúp những loại báo

tiếng nước ngoài không có ở Việt Nam. Trường hợp không thể mua báo giúp khách, nhân viên lễ tân cần thông báo ngay cho khách và nói rõ lý do không mua được báo, tránh để khách đợi.

8. Dịch vụ cung cấp thông tin

Cung cấp thông tin theo yêu cầu của khách là một trong những nhiệm vụ quan trọng của nhân viên lễ tân. Một số thông tin khách thường quan tâm:

- Địa chỉ và điện thoại của các ngân hàng, đại sứ quán, các hãng hàng không, các nhà hàng đặc sản...
- Những điểm tham quan, các khu vui chơi giải trí tại địa phương.
- Những danh thắng ở địa phương, các khu vực lân cận.
- Địa chỉ một số rạp hát, rạp chiếu phim...
- Các cửa hàng bán đồ lưu niệm, tranh nghệ thuật, các hiệu sách.
- Các đền chùa, miếu mạo, nhà thờ.
- Các bể bơi, sân quần vợt, sân gôn.
- Lịch trình, tuyến điểm, giá vé, giờ bay, điểm dừng ở các nước, thời gian bay của hãng hàng không.
- Thông tin về các phương tiện giao thông đường bộ, đường thủy, đường sắt.
- Thông tin về các đoàn khách chính phủ, các lễ hội, các hoạt động vui chơi giải trí ở địa phương.
- Thông tin về các triển lãm ngày giờ khai mạc và kết thúc triển lãm tại địa phương.
- Thông tin về các chương trình ca nhạc nước ngoài biểu diễn tại Việt Nam và các chương trình ca nhạc Việt Nam (chủ đề, địa điểm tổ chức, giá vé, ngày giờ biểu diễn).
- Thông tin thể thao: Các trận bóng đá, quần vợt, thời gian và địa điểm tổ chức.
- Thông tin về những cửa hàng sửa chữa đồ dùng.
- Thông tin về giá cả một số mặt hàng.
- Thông tin về thời tiết và các thông tin khác.

Để đáp ứng nhanh và chính xác các thông tin này, nhân viên lễ tân cần phải tìm mọi cách để có một lượng thông tin lớn, chính xác và cập nhật. Đồng thời, nhân viên lễ tân phải biết cách sắp xếp và giới thiệu thông tin chính xác, cuốn hút khách.

Yêu cầu khi cung cấp thông tin phải đảm bảo tính chính xác, kịp thời của thông tin, tránh cung cấp những thông tin sai lệch cho khách. Trường hợp không biết có thể thông báo với khách sẽ tìm hiểu và cung cấp cho khách sau.

9. Dịch vụ đổi tiền

Khi khách có nhu cầu đổi tiền từ tiền ngoại tệ sang đồng nội tệ hoặc ngược lại, nhân viên thu ngân cần nắm rõ mọi quy định của khách sạn về việc đổi tiền cho khách cũng như tỷ giá hối đoái hàng ngày của các loại tiền khách cần đổi. Nhân viên thu ngân cần thực hiện theo các trình tự sau:

- Hỏi tên và số buồng của khách.
- Hỏi loại tiền và số lượng tiền khách cần đổi.
- Nhận tiền phải kiểm tra xem tiền thật, tiền giả và kiểm đếm trước mặt khách.
- Hỏi loại tiền khách thích đổi.
- Ghi vào phiếu đổi tiền và chuyển phiếu cho khách ký.
- Giao tiền cho khách.
- Lưu phiếu đổi tiền để người phụ trách kiểm tra lại.

Chú ý: Việc đổi tiền chỉ thực hiện cho những khách lưu trú trong khách sạn.

10. Dịch vụ cung cấp và cho thuê trang thiết bị phụ trợ

Khách lưu trú tại khách sạn có thể yêu cầu được cung cấp một số trang thiết bị phụ trợ như: Gối, chăn, bàn là, mắc áo, dép đi trong nhà, đèn bàn, máy vi tính, đài, quạt hoặc một số thiết bị phụ trợ đặc biệt cho người già, người tàn tật và trẻ em như: xe lăn, nôi, cũi... Khi tiếp nhận các yêu cầu này của khách, nhân viên lễ tân cần thực hiện theo trình tự sau:

- Tiếp nhận yêu cầu về trang thiết bị phụ trợ của khách: số lượng, chủng loại.
- Thông báo ngay cho các bộ phận liên quan cung cấp chính xác loại thiết bị phụ trợ mà khách yêu cầu.
- Kiểm tra lại với các bộ phận liên quan để đảm bảo đã cung cấp cho khách các thiết bị phụ trợ.
- Kiểm tra lại xem khách có hài lòng với các trang thiết bị phụ trợ được cung cấp không.
- Ghi chép lại những thông tin về các thiết bị phụ trợ đã cho thuê để tính phí và nhận lại khi đã trả.

Câu hỏi và bài tập kiểm tra

1. Trình bày quy trình phục vụ điện thoại. Khi thực hiện dịch vụ này nhân viên lễ tân cần lưu ý những điểm gì?
2. Trình bày dịch vụ báo thức khách. Hãy nêu những tác hại của việc quên không báo thức khách.
3. Trình bày dịch vụ giao, nhận, chuyển thư từ, bưu phẩm, fax cho khách.
4. Trình bày quy trình tiếp nhận dịch vụ ăn uống của khách tại khách sạn.
5. Hãy nêu dịch vụ bảo quản tư trang quý và hành lý của khách.
6. Muốn thực hiện tốt việc cung cấp thông tin cho khách, nhân viên lễ tân phải làm gì?

Chương 6

LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG

- Mục tiêu

- Hiểu rõ vai trò quan trọng của nhân viên thu ngân trong việc thanh toán trả buồng cho khách.

- Hiểu và thực hiện được quy trình trả buồng cho các đối tượng khách.

- Thể hiện sự thành thạo trong việc thanh toán hóa đơn của khách.

- Nội dung tóm tắt

Chương 6 - Làm thủ tục trả buồng - trình bày những vấn đề sau:

- Hệ thống lập hóa đơn khách hàng.

- Phương thức thanh toán.

- Quy trình nhận trả buồng.

- Quy trình nhận trả buồng cho các đối tượng khách.

- Tổng kết báo cáo hoạt động của bộ phận lễ tân.

- Thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn.

Thanh toán và tiễn khách là một nội dung rất quan trọng trong hoạt động phục vụ khách của bộ phận lễ tân khách sạn. Nếu phục vụ khách tốt giai đoạn trước khi khách tới, giai đoạn đón tiếp khách, giai đoạn phục vụ khách trong thời gian lưu trú, nhưng giai đoạn thanh toán và tiễn khách phục vụ không tốt, khách hàng sẽ có ấn tượng xấu đối với khách sạn, ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả kinh doanh của khách sạn. Do vậy, để tạo ấn tượng tốt đẹp và thu hút khách không chỉ ở hiện tại mà còn phải thu hút khách trong tương lai, nhân viên bộ phận lễ tân của khách sạn phải thực

hiện tốt thủ tục thanh toán các chi phí của khách nhanh chóng, cẩn thận, chu đáo, chính xác, tránh để khách chờ đợi lâu.

I. HỆ THỐNG LẬP HOÁ ĐƠN KHÁCH HÀNG

1. Sổ cái kế toán lễ tân

Sổ cái kế toán lễ tân là một trong những phương tiện thủ công mà các khách sạn có thể sử dụng để theo dõi và cập nhật tổng hợp các chi phí của khách.

Sổ cái kế toán lễ tân theo dõi tất cả các chi phí nợ hiện tại của khách hàng. Thông qua sổ cái lễ tân có thể cho biết doanh thu của từng dịch vụ trong một thời kỳ nhất định.

Biểu 6.1. Sổ cái kế toán lễ tân

Stt	Tên khách	Buồng số	Nội dung thanh toán				Đặt cọc	Nợ hiện tại	Nợ cũ	Tổng số nợ
			Tiền buồng	Tiền ăn	Tiền uống	Dịch vụ khác				
1.										
2.										
3.										
4.										
5.										
6.										
7.										
8.										
9.										
10.										
11.										
12.										
13.										
14.										
15.										

Số tiền bằng chữ:.....

Ngày.....tháng.....năm 200....

Chữ ký của nhân viên

2. Máy vi tính

Ứng dụng của máy vi tính trong tổng hợp thanh toán chi phí của khách đã thay đổi cơ bản quy trình thanh toán, các phần mềm ứng dụng đã thay đổi rất nhiều cho quá trình tính toán chi phí của khách. Máy vi tính là phương tiện kết nối nhiều hệ thống của bộ phận lễ tân, kể cả hệ thống thanh toán hoá đơn của khách.

Khi khách đặt buồng có thanh toán trước, lễ tân mở tài khoản để cập nhật theo dõi các chi phí của khách trong suốt thời gian khách lưu trú tại khách sạn. Khi khách thanh toán trả buồng, nhân viên lễ tân căn cứ vào bảng tập hợp chi phí để lên hoá đơn thanh toán cho khách.

Tất cả các thông tin tạo thành hoá đơn của khách có thể hiển thị trên màn hình và in ra giấy theo yêu cầu.

Máy vi tính có ứng dụng trong công việc tính toán các chi phí của khách và thanh toán tài khoản của khách nhanh chóng, chính xác.

Sử dụng máy vi tính sẽ tạo lập hoá đơn của khách chính xác hơn các hệ thống thanh toán hoá đơn khách và còn có cả máy in trợ giúp, do đó việc làm thủ tục trả buồng của khách nhanh hơn nhiều so với các hệ thống thủ công.

Các phần mềm máy vi tính ở các khách sạn có thể khác nhau nhưng nguyên tắc của hệ thống vẫn như nhau.

3. Hoá đơn khách hàng

3.1. Hoá đơn thanh toán dịch vụ

Hoá đơn thanh toán dịch vụ là chứng từ phản ánh các chi phí của khách khi tiêu dùng một dịch vụ nào đó của khách sạn.

Hoá đơn thanh toán dịch vụ do các bộ phận cung cấp dịch vụ của khách sạn lập khi khách tiêu dùng dịch vụ tại các bộ phận đó. Hoá đơn thanh toán dịch vụ có tác dụng theo dõi các chi phí của khách và là cơ sở để nhân viên lễ tân theo dõi, tổng hợp toàn bộ các chi phí của khách tiêu dùng các dịch vụ trong khách sạn. Hàng ngày các bộ phận có liên quan chuyển hoá đơn thanh toán dịch vụ của khách cho bộ phận lễ tân. Nhân viên lễ tân cập nhật các số liệu trong các hoá đơn này vào bảng, tổng hợp các chi phí của khách.

Hoá đơn thanh toán dịch vụ có thể được thiết kế tùy thuộc vào cách quản lý của từng khách sạn. Hoá đơn thanh toán có thể được thiết kế cho tất cả các dịch vụ hoặc có thể được thiết kế cho từng dịch vụ của khách sạn.

Biểu 6.2. Hoá đơn nhà hàng

Khách sạn.....

Số.....

HOÁ ĐƠN NHÀ HÀNG

Tên khách: Nguyễn Thị Hoa

Buồng số: P201

Ngày: 1 / 10 / 2004

STT	Tên hàng hoá, dịch vụ	Đơn vị	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Tiền ăn	Suất	2	100.000	200.000
Tổng số					200.000

(Số tiền bằng chữ: Hai trăm nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

3.2. Hoá đơn thanh toán tổng hợp

Hoá đơn thanh toán tổng hợp chi phí của khách là chứng từ phản ánh tổng hợp các chi phí của khách phát sinh trong toàn bộ quá trình lưu trú tại khách sạn.

Hoá đơn thanh toán tổng hợp của khách do nhân viên lễ tân lập trên cơ sở tổng hợp các chi phí từ hoá đơn thanh toán dịch vụ do các bộ phận dịch vụ trong khách sạn chuyển cho bộ phận lễ tân.

Hoá đơn thanh toán tổng hợp là cơ sở để thanh toán cho khách, khi khách trả buồng rời khách sạn.

Biểu 6.3. Hoá đơn tổng hợp

Khách sạn

Số

HOÁ ĐƠN THANH TOÁN TỔNG HỢP

Tên khách:.....

Buồng số:.....

Địa chỉ:.....

Ngày đến:..... Ngày đi:.....

Ngày Dịch vụ	1	2	3		31	Tổng
Tổng cộng						

Số tiền bằng chữ:.....

Ngày..... tháng..... năm 200....

Chữ ký của nhân viên

Biểu 6.4. Hoá đơn (GTGT)**HOÁ ĐƠN (GTGT)****(LIÊN 2: GIAO CHO KHÁCH HÀNG)**

Ngày..... tháng..... năm 200...

N 01234

Đơn vị bán hàng:.....

Địa chỉ:..... Số tài khoản:.....

Điện thoại:..... MS:.....

Họ và tên người mua hàng:.....

Đơn vị:.....

Địa chỉ:..... Số tài khoản:.....

Phương thức thanh toán:..... MS

STT	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
A	B	C	1	2	3 = 1 x 2
Tổng cộng tiền hàng					
Thuế suất GTGT		Tiền thuế GTGT			
Tổng cộng tiền thanh toán					
Số tiền bằng chữ:					

Người mua hàng

(Ký, ghi rõ họ tên)

Kế toán trưởng

(Ký, ghi rõ họ tên)

Thủ trưởng đơn vị

(Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)

*** Bài tập : Cho các thông tin sau**

Khách sạn A có 30 buồng cùng loại giá 250.000 VNĐ/buồng/ngày đêm (giá không bao gồm ăn sáng).

Bà Nguyễn Thu Hà - Địa chỉ 40 Cầu giấy - Hà Nội đặt buồng ngày 5/10, đảm bảo bằng tiền mặt 500.000 VNĐ và đến ở P205 từ ngày 20/10 đến ngày 23/10, trả buồng lúc 12h. Trong thời gian lưu trú bà Hà có sử dụng các dịch vụ sau:

- Ăn 6 bữa, 50.000 VNĐ/1bữa, vào tối ngày 20, trưa và tối ngày 21, 22 và trưa ngày 23/10.
- Giặt là 2 bộ quần áo, giá 10.000 VNĐ / 1 bộ vào ngày 21, 22/10.
- Gọi điện thoại ngày 21/ 10 hết 50.000 VNĐ
- Uống 1 ly Cocktail ngày 22/ 10: 80.000 VNĐ

Tất cả các dịch vụ trên bà Hà ký phiếu nợ.

Yêu cầu: Dựa vào các thông tin trên để:

1. Lập hoá đơn dịch vụ cho bà Hà
2. Lập hóa đơn thanh toán tổng hợp cho bà Hà .
3. Tính và lập hóa đơn GTGT cho bà Hà trong các trường hợp sau:
 - a. Giá buồng và các dịch vụ trên chưa bao gồm thuế VAT.
 - b. Giá buồng và các dịch vụ trên bao gồm thuế VAT.

Bài giải

1. Lập hoá đơn dịch vụ

Khách sạn

Số:.....

Hoá đơn nhà hàng

Tên khách: Nguyễn Thu Hà

Buồng số: P205

Ngày : 20/10/2004

STT	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Tiền ăn	Suất	1	50.000	50.000
Tổng số					50.000

(Số tiền bằng chữ: Năm mươi nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Khách sạn

Số:.....

Hoa đơn nhà hàng

Tên khách: Nguyễn Thu Hà

Buồng số: P205

Ngày: 21/10/2004

STT	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Tiền ăn	Suất	2	50.000	100.000
Tổng số					100.000

(Số tiền bằng chữ: Một trăm nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Khách sạn

Số:.....

Hoa đơn nhà hàng

Tên khách: Nguyễn Thu Hà

Buồng số: P205

Ngày : 22/10/2004

STT	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Tiền ăn	Suất	2	50.000	100.000
Tổng số					100.000

(Số tiền bằng chữ: Một trăm nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Khách sạn

Số:

Hoá đơn nhà hàng

Tên khách: Nguyễn Thu Hà

Buồng số: P205

Ngày : 23/10/2004

STT	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Tiền ăn	Suất	1	50.000	50.000
Tổng số					50.000

(Số tiền bằng chữ: Năm mươi nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Khách sạn

Số:

Hoá đơn dịch vụ bar

Tên khách: Nguyễn Thu Hà

Buồng số: P205

Ngày đến: 22/10/2004

STT	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Uống	Ly	1	80.000	80.000
Tổng số					80.000

(Số tiền bằng chữ: Tám mươi nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Khách sạn

Số:.....

Hoa đơn dịch vụ giặt là

Tên khách: Nguyễn Thu Hà

Buồng số: P205

Ngày: 21/10/2004

STT	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Giặt là	Bộ	1	10.000	10.000
Tổng số					10.000

(Số tiền bằng chữ: Mười nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Khách sạn

Số:.....

Hoa đơn dịch vụ giặt là

Tên khách: Nguyễn Thu Hà

Buồng số: P205

Ngày: 21/10/2004

STT	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Giặt là	Bộ	1	10.000	10.000
Tổng số					10.000

(Số tiền bằng chữ: Mười nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

Khách sạn

Số:.....

Hoa đơn dịch vụ điện thoại

Tên khách: Nguyễn Thu Hà

Buồng số: P205

Ngày đến: 21/10

STT	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị	Thời gian	Đơn giá	Thành tiền
1	Điện thoại			50.000	50.000
Tổng số					50.000

(Số tiền bằng chữ: Năm mươi nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

2. Lập hoá đơn tổng hợp

Khách sạn

Số:.....

Hoa đơn thanh toán tổng hợp

Tên khách: Nguyễn Thu Hà

Buồng số: 205

Địa chỉ: 40 Cầu Giấy - Hà Nội

Ngày đến: 20/10

Ngày đi: 23/10

Ngày Dịch vụ	20/10	21/10	22/10	23/10	Tổng cộng
Lưu trú	250.000	250.000	250.000		750.000
Ăn trưa		50.000	50.000	50.000	150.000

Ăn tối	50.000	50.000	50.000		150.000
Uống			80.000		80.000
Điện thoại		50.000			50.000
Giặt là		10.000	10.000		20.000
Tổng cộng	300.000	410.000	440.000	50.000	1.200.000

(Số tiền bằng chữ: Một triệu hai trăm nghìn đồng chẵn)

Chữ ký của khách

Chữ ký của nhân viên

3. Hoá đơn thanh toán

3.1. Giá buồng và các dịch vụ không bao gồm thuế GTGT

Hoá đơn (GTGT)

(Liên 2: Giao cho khách hàng)

Ngày 23 tháng 10 năm 200...

N 01234

Đơn vị bán hàng: Khách sạn A

Địa chỉ: 60 Nguyễn Tri Phương - TPHCM Số tài khoản:

Điện thoại: 08.8630763 MS:.....

Họ và tên người mua hàng: Nguyễn Thu Hà

Đơn vị: Ngân hàng công thương

Địa chỉ: 40 Cầu Giấy Số tài khoản:.....

Phương thức thanh toán: Tiền mặt. MS:.....

STT	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
A	B	C	1	2	3 = 1 x 2
1	Lưu trú	Ngày	3	250.000	750.000
2	Ăn	Suất	6	50.000	300.000
3	Uống	Ly	1	80.000	80.000

4	Điện thoại			50.000	50.000
5	Giặt là	Bộ	2	10.000	20.000
Cộng tiền hàng 1.200.000					
Thuế suất: 10% Tiền thuế GTGT 120.000					
Tổng cộng tiền thanh toán1.320.000					
Số tiền bằng chữ: (Một triệu ba trăm hai mươi nghìn đồng chẵn)					

Người mua hàng

(Ký, ghi rõ họ tên)

Kế toán trưởng

(Ký, ghi rõ họ tên)

Thủ trưởng đơn vị

(Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)

Vậy số tiền bà Hà phải thanh toán là:

1.320.000 - 500.000 = 820.000 (VNĐ)

3.2. Giá buống và các dịch vụ trên bao gồm thuế giá trị gia tăng

Trường hợp giá bán các dịch vụ bao gồm thuế GTGT thì tính theo công thức sau:

Giá bán có thuế

Giá bán chưa thuế = -----

1 + % thuế suất

Hoá đơn (GTGT)

(Liên 2: Giao cho khách hàng)

Ngày 23 tháng 10 năm 2004

N 01234

Đơn vị bán hàng: Khách sạn A

Địa chỉ: 60 Nguyễn Tri Phương - TPHCM Số tài khoản:.....

Điện thoại: 08.8630763 MS:.....

Họ và tên người mua hàng: Nguyễn Thu Hà

Đơn vị: Ngân hàng công thương

Địa chỉ: 40 Cầu Giấy Số tài khoản:.....

Phương thức thanh toán: Tiền mặt. MS:.....

STT	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
A	B	C	1	2	3 = 1 x 2
1	Lưu trú	Ngày	3	227.272	681.816

2	Ăn	Suất	6	45.454	272724
3	Uống	Ly	1	72.727	72.727
4	Điện thoại			45.454	45.454
5	Giặt là	Bộ	2	9.090	9.090
Cộng tiền hàng					1.081.811
Thuế suất GTGT 10% Tiền thuế GTGT					118.189
Tổng cộng tiền thanh toán					1.200.000
Số tiền viết bằng chữ: (Một triệu hai trăm nghìn đồng chẵn)					

Người mua hàng

(Ký, ghi rõ họ tên)

Kế toán trưởng

(Ký, ghi rõ họ tên)

Thủ trưởng đơn vị

(Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)

Vậy số tiền bà Hà phải thanh toán là:

1.200.000 - 500.000 = 700.000 (VNĐ)

II. PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN

1. Thanh toán tiền mặt

Thanh toán bằng tiền mặt là hình thức sử dụng tiền mặt để thanh toán, đây là hình thức thanh toán dễ dàng nhất. Các loại tiền mặt như:

- Tiền nội tệ (Đồng Việt Nam)
- Ngoại tệ: Một số ngoại tệ mạnh trên thế giới thường được dùng để giao dịch trong khách sạn như: Đô la Mỹ, Đô la Canada, Đô la Hồng Kông, Euro, Nhân dân tệ v.v...

** Thủ tục thanh toán bằng tiền mặt*

- Khách thanh toán bằng tiền mặt, nhân viên lễ tân kiểm đếm số tiền trước sự chứng kiến của khách, nhắc lại tổng số tiền đã nhận của khách một lần nữa trước khi cho các loại tiền vào két sắt, sau đó vào sổ và vào máy số tiền vừa nhận của khách.

- Đóng dấu đã thanh toán lên hoá đơn thanh toán tổng hợp và đề nghị khách ký vào hoá đơn.

- Trường hợp khách có tiền thừa, lễ tân trả lại tiền thừa cho khách.

- Lễ tân chuyển hoá đơn thanh toán tổng hợp cho khách.

- Lễ tân giữ lại hoá đơn thanh toán tổng hợp đã sao chụp để sử dụng trong việc kiểm toán.

*** Những điểm chú ý khi thanh toán bằng ngoại tệ**

- Nhân viên lễ tân phải phân biệt các loại ngoại tệ như: đô la Mỹ, đô la Hồng Kông, đô la Canada v.v... Nhân viên lễ tân phải cẩn thận khi tiếp xúc với ngoại tệ và luôn hỏi người phụ trách khi mà cảm thấy không chắc chắn.
- Phải xác định chắc chắn đồng tiền đó được chấp nhận ở Việt Nam.
- Lễ tân phải biết tỷ giá hối đoái của ngoại tệ.
- Kiểm tra thật kỹ tiền thật, giả.
- Tính đúng mức lệ phí cho khách.
- Hoàn thành biên lai đối ngoại tệ, đưa cho khách biên lai đối tiền.

2. Thanh toán séc du lịch

Séc du lịch do ngân hàng và các đại lý du lịch ở chính quốc gia của du khách phát hành.

Khi thanh toán bằng séc, nhân viên cần tiến hành:

- Mỗi tờ séc có mệnh giá nhất định được thể hiện rõ ràng trên tờ séc.
VD: 100 đô la Mỹ.
- Séc phải có một chữ ký của người mang séc khi phát hành.
- Khi thanh toán, chủ nhân của người mang séc phải ký chữ ký thứ hai trước mặt nhân viên lễ tân.
- Nhân viên lễ tân phải kiểm tra hai chữ ký phải giống nhau.
- Các bằng chứng về chủ nhân của tờ séc phải được kiểm tra xem có phù hợp với các thông tin như trong hộ chiếu được ghi ở mặt sau của tờ séc không.
- Khi thanh toán séc du lịch cho khách, nhân viên lễ tân phải chuyển từ đồng tiền phát hành sang đồng nội tệ với tỷ giá hối đoái hiện hành. Tiền lệ phí thường được tính vào đây.
- Nhân viên lễ tân phải viết biên lai cho khách khi thanh toán bằng séc du lịch, kiểm tra và xác định sự chính xác.

3. Thanh toán bằng thẻ tín dụng

Thẻ tín dụng tạo điều kiện cho khách thanh toán hoá đơn mà không cần phải mang theo tiền mặt. Khách sạn nhận thanh toán từ công ty tín dụng hoặc công ty phát hành. Sau đó, công ty này sẽ được thanh toán trực tiếp từ khách tại địa chỉ của khách. Công ty phát hành thẻ tính tiền lệ phí cho từng giao dịch theo tỷ giá phần trăm hoá đơn tổng. Nhân viên lễ tân phải biết khách sạn chấp nhận loại thẻ nào và thủ tục thanh toán của thẻ tín dụng.

3.1. Các loại thẻ tín dụng

- Các loại thẻ tín dụng được chấp nhận phổ biến nhất ở Việt Nam là:

- + Visa.
- + Master Card.
- + American Card Express.
- + Diner Card.
- + JBC v.v...

3.2. Trình tự thanh toán bằng thẻ tín dụng

- Mỗi loại thẻ tín dụng được sử dụng một loại máy chấp nhận thanh toán do ngân hàng cung cấp và được nối mạng với ngân hàng.

- Khi khách thanh toán bằng thẻ tín dụng, nhân viên thu ngân tiến hành mượn thẻ tín dụng của khách, cào thẻ vào máy chấp nhận thanh toán của ngân hàng. Nếu không có gì trục trặc thì máy sẽ hiện lên dòng chữ “Vào tổng số tiền”, nhân viên thu ngân chỉ bấm số tiền khách phải thanh toán lên máy. Gõ phím Enter máy sẽ in ra hoá đơn biên nhận thanh toán.

- Giao cho khách hàng liên dưới để khách kiểm tra, liên đầu nhân viên thu ngân giữ lại để làm chứng từ thanh toán.

- Nhân viên thu ngân chuyển hoá đơn tổng hợp cho khách ký.

- Kẹp bản sao phiếu thanh toán và hoá đơn thanh toán chuyển cho kế toán.

3.3. Những điểm chú ý khi thanh toán bằng thẻ tín dụng

- Thu ngân kiểm tra hoá đơn có vượt quá giới hạn sàn của thẻ tín dụng không. Nếu số tiền khách phải thanh toán vượt quá giới hạn sàn cho phép, nhân viên thu ngân phải thông báo ngay cho khách để tìm cách giải quyết.

- Thu ngân viên kiểm tra thẻ tín dụng có quá hạn không. Trường hợp thẻ tín dụng của khách quá thời hạn sử dụng thì phải thông báo cho khách và yêu cầu khách thanh toán bằng thẻ khác hoặc hình thức khác.

- Thu ngân kiểm tra thẻ tín dụng có mang cùng tên với khách không?

- Thẻ tín dụng của khách có nằm trong danh sách bị đình chỉ không?

- Khi thanh toán bằng thẻ tín dụng, nhân viên thu ngân phải đối số tiền khách thanh toán ra đơn vị tiền tệ của loại thẻ tín dụng .

Mặt trước



Mặt sau

Dịch vụ khách hàng (Customers Assistance) 24/24 04-8245716/8243524

Chữ ký hợp lệ / Authorised Signature

SCG 1203 A21 C0481 HI-CO

VCB
ATM

Tấm thẻ này là tài sản của Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam.
Nếu ai nhặt được, xin gửi trả lại NHNTVN. Việc sử dụng tấm thẻ này
phải tuân thủ các điều kiện và điều khoản do NHNTVN qui định.

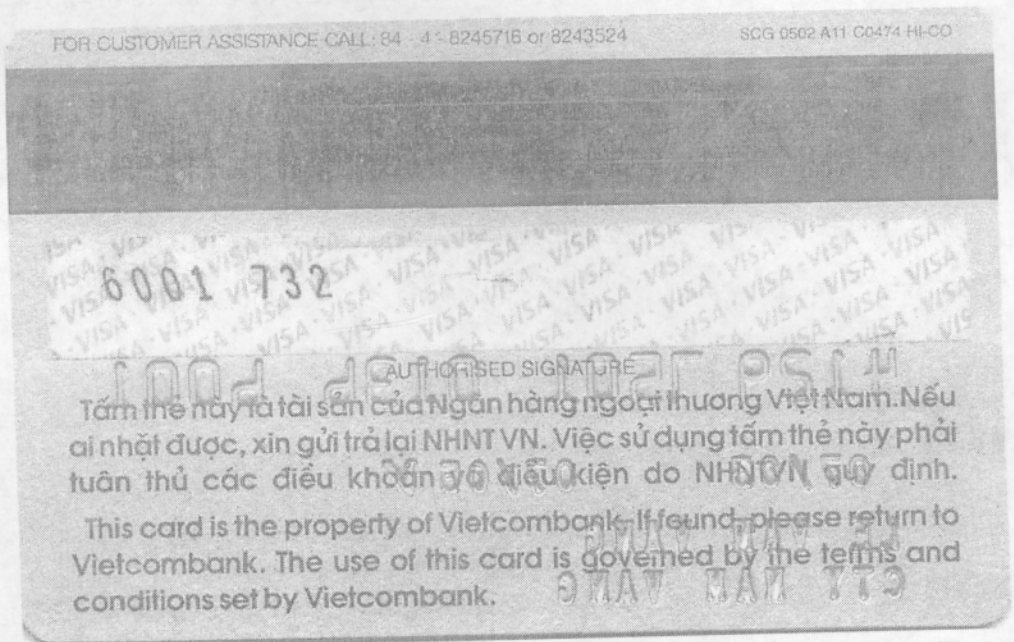
This card is the property of Vietcombank. If found, please return to Vietcombank.
The use of this card is governed by the terms and conditions set by Vietcombank.

Biểu 6.6. Mẫu thẻ tín dụng thanh toán trong nước (Vietcombank)

Mặt trước



Mặt sau



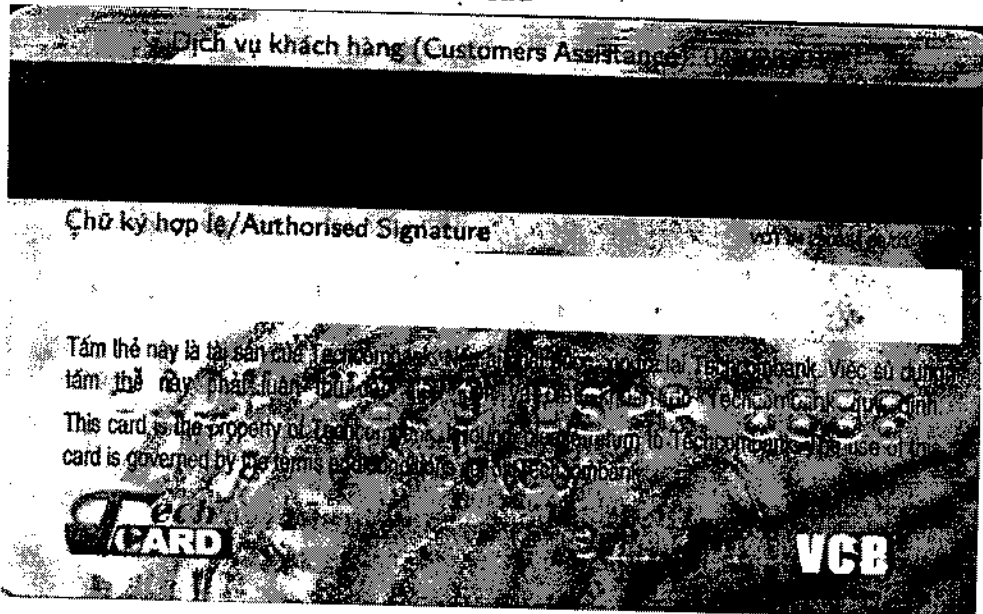
Biểu 6.7. Mẫu thẻ tín dụng thanh toán quốc tế (Vietcombank)

2. Techcombank

Mặt trước



Mặt sau



Biểu 6.8. Mẫu thẻ tín dụng (Techcombank)

Mặt trước

All transactions in US\$

BANK COPY

VISA MasterCard

MERCHANT

TERMINAL ID

MERCHANT NO.

TRAN. TYPE BATCH NO. DATE/TIME REF NO.

EXPIRY DATE TRACE NO. APP. CODE

NO REFUND

CARDMEMBER SIGNATURE

X

NOTE : See Reverse For Terms & Conditions.

Mặt sau

NOTES THE AMOUNT OF THE CHARGES RECORDED HEREIN WERE INCURRED BY ME SUBJECT TO THE TERMS AND CONDITIONS OF MY/OUR AGREEMENT WITH THE CARD ISSUER AND RECEIPT OF THE SERVICE OR MERCHANDISE IS HEREBY ACKNOWLEDGED BY ME.

EXPENSE RECORD

NATURE OF EXPENSE

BUSINESS PURPOSE

NAME AND TITLE/POSITION

DATE

NO. OF PERSONS

COMPANY

X

NOTE : See Reverse For Terms & Conditions.

Biểu 6.9. Mẫu hóa đơn thanh toán bằng thẻ tín dụng

III. QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG

1. Nhiệm vụ của nhân viên lễ tân trước khi khách thanh toán trả buồng

1.1. Khẩn định lại việc trả buồng

Nhân viên lễ tân cần phải xác định chính xác thời gian khách thanh toán trả buồng rồi khách sạn để chuẩn bị cho việc thanh toán được nhanh chóng, chính xác. Nhân viên lễ tân có thể dựa vào các thông tin sau đây để xác định được khách sẽ thanh toán trả buồng rồi khách sạn như:

- Khách trực tiếp thông báo cho nhân viên lễ tân thời gian cụ thể khách sẽ thanh toán trả buồng rồi khách sạn.

- Nhân viên lễ tân có thể căn cứ vào danh sách khách dự định thanh toán hàng ngày để có thể khẳng định khách rời khách sạn.

Việc khẳng định trả buồng giúp cho nhân viên lễ tân có thể xác định được những thay đổi kế hoạch lưu trú của khách như: kéo dài thời gian lưu trú, khách đột xuất rời khách sạn trước thời gian dự định. Giúp nhân viên lễ tân chủ động nắm vững các thông tin để tiến hành thanh toán cho khách có hiệu quả.

1.2. Phối hợp với các bộ phận có liên quan giúp khách chuẩn bị thanh toán trả buồng

Sau khi đã khẳng định chính xác việc khách thanh toán trả buồng rời khách sạn, nhân viên lễ tân cần thông báo ngay tới các bộ phận có liên quan, để gửi nốt các hoá đơn thanh toán dịch vụ mà khách ký nợ xuống quầy lễ tân. Nhân viên thu ngân hoàn thành bản tổng hợp chi phí, sau đó, thông báo cho bộ phận buồng để nhận bàn giao buồng với khách, kiểm tra đồ uống trong minibar và có kế hoạch dọn vệ sinh buồng, chuẩn bị đón khách mới.

1.3. Chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách

*** Đối với khách sạn đã vi tính hoá**

Việc chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho khách rất quan trọng. Nếu chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách càng tốt bao nhiêu thì hiệu quả công việc thanh toán càng cao bấy nhiêu. Chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách bao gồm các nội dung sau:

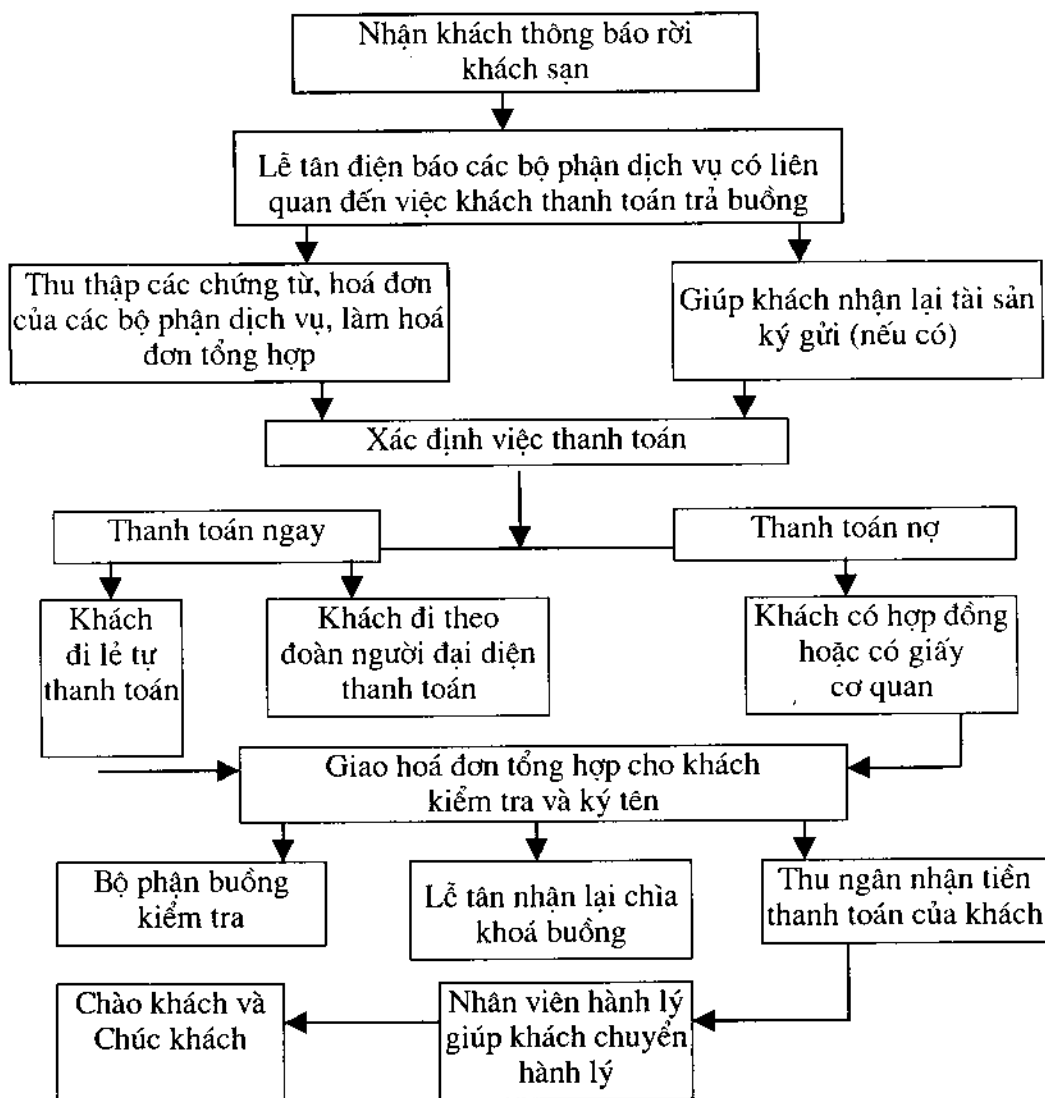
- Phiếu đăng ký khách sạn.
- Phiếu đổi buồng (nếu có).
- Thư khẳng định đặt buồng (trường hợp khách đặt buồng trước).
- Thư đặt buồng của đại lý du lịch, hãng lữ hành v.v.. (nếu có).
- Các hoá đơn, chứng từ tiêu dùng dịch vụ của khách sạn.
- Hoá đơn ký nợ của khách sạn (nếu có).
- Phiếu cà thẻ tín dụng của khách (trường hợp khách thanh toán bằng thẻ tín dụng).
- Bảng tổng hợp chi phí của khách.
- Thư cảm ơn của khách sạn...

Hồ sơ thanh toán của khách phải được nhân viên thu ngân chuẩn bị và kiểm tra kỹ lưỡng, ghi tên khách, số buồng ở ngoài hồ sơ và xếp vào ngăn tủ theo thứ tự vần chữ cái hoặc xếp thứ tự theo số buồng để tiện tìm kiếm, sử dụng khi khách trả buồng.

1.4. Kiểm tra tiền đặt cọc và tiền thanh toán trước của khách

Để tránh nhầm lẫn khi thanh toán cho khách, nhân viên thu ngân phải kiểm tra kỹ lưỡng các khoản khách đặt cọc trước hoặc khách thanh toán trước. Trường hợp khách đặt cọc trước hoặc khách thanh toán trước, nhân viên lễ tân phải lấy tổng số tiền khách tiêu dùng các dịch vụ trong khách sạn trừ đi số tiền khách đặt cọc trước hoặc khách thanh toán trước.

2. Quy trình làm thủ tục trả buồng



Sơ đồ 6.1. Quy trình làm thủ tục trả buồng

Diễn giải quy trình:

**** Khách thông báo trả buồng rời khách sạn.***

Nhân viên lễ tân thông báo cho các bộ phận có dịch vụ có liên quan gửi phiếu ký nợ xuống quầy lễ tân và giúp khách chuẩn bị rời khách sạn.

- Thu thập hoá đơn dịch vụ mà khách ký nợ của khách do các bộ phận có liên quan chuyển xuống, làm hoá đơn tổng hợp chuẩn bị thanh toán cho khách.

- Giúp khách nhận lại tài sản ký gửi (nếu có)

**** Xác định việc thanh toán của khách.***

- Trường hợp khách thanh toán ngay:

+ Khách đi lẻ tự thanh toán các dịch vụ khách sử dụng trong khách sạn.

+ Khách theo đoàn thì người đại diện thanh toán cho cả đoàn theo quy định, những buồng sử dụng các dịch vụ không thuộc quy định, tự thanh toán tiền phụ trội cho khách sạn.

- Trường hợp khách ký nợ lễ tân kiểm tra khách có hợp đồng hoặc giấy của cơ quan không.

** Giao hoá đơn tổng hợp cho khách kiểm tra và ký.*

** Nhân viên bộ phận buồng kiểm tra buồng.*

** Nhân viên lễ tân nhận lại chìa khoá buồng.*

** Nhân viên thu ngân thanh toán cho khách.*

** Nhân viên hành lý vận chuyển hành lý ra xe cho khách.*

** Cảm ơn khách, chúc khách, hẹn gặp lại.*

IV. QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH

1. Quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách đi lẻ tự do

Bước 1: Chào khách, gợi ý giúp đỡ khách.

Bước 2: Lễ tân hỏi tên khách, số buồng của khách.

Bước 3: Hỏi khách có sử dụng thêm đồ uống ở minibar không.

Bước 4: Nhân viên lễ tân thông báo cho các bộ phận có liên quan của khách sạn về việc khách thanh toán trả buồng, yêu cầu các bộ phận có liên quan gửi ngay các phiếu ký nợ xuống bộ phận lễ tân.

Bước 5: Hoàn thành bảng tổng hợp chi phí của khách, khách xuống thanh toán lễ tân đưa hoá đơn tổng hợp để khách kiểm tra.

Bước 6: Khách chấp nhận các khoản thanh toán trong bảng tổng hợp chi phí, thu ngân lập hoá đơn thanh toán và đưa cho khách ký, trả lại cho khách một hoá đơn để khách chuyển cho nhân viên khuân vác hành lý.

Bước 7: Nhân viên lễ tân đề nghị khách trả lại chìa khoá buồng.

Bước 8: Nhân viên lễ tân có thể xin ý kiến góp ý của khách về các dịch vụ của khách sạn, đề suất với khách đặt buồng trong tương lai.

Bước 9: Nhân viên lễ tân báo cho nhân viên khuân vác hành lý giúp khách khuân vác hành lý ra xe.

Bước 10: Chào khách, chúc khách lên đường may mắn và hẹn gặp lại.

*** Lưu ý:**

- Trường hợp khách có sự thắc mắc các khoản trong hoá đơn tổng hợp, lễ tân cần phải giải thích rõ từng khoản mục cho khách. Nhân viên lễ tân dựa vào các hoá đơn dịch vụ mà khách ký nợ do các bộ phận dịch vụ đã gửi tới cho bộ phận lễ tân. Nếu khách không hài lòng, nhân viên lễ tân thông báo cho trợ lý giám đốc bộ phận lễ tân giải quyết.

- Trường hợp khách vội, thanh toán xong rời khỏi khách sạn ngay thì tùy thuộc vào tình huống cụ thể để xin sự góp ý của khách về các dịch vụ của khách sạn.

2. Quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách theo đoàn

Khi thanh toán cho khách theo đoàn, nhân viên lễ tân cần xác định người chịu trách nhiệm thanh toán cho đoàn và các khoản phải thanh toán theo hợp đồng. Do vậy, nhân viên lễ tân cần chuẩn bị thanh toán các khoản dịch vụ của cả đoàn và quan tâm đến các hoá đơn phụ trội của từng buồng hoặc từng khách.

Quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách đi theo đoàn như sau:

Bước 1: Chuẩn bị danh sách đoàn khách.

Bước 2: Nhân viên thu ngân chuẩn bị bảng tổng hợp chi phí của đoàn và đưa cho trưởng đoàn khách kiểm tra.

Bước 3: Nhân viên thu ngân chuẩn bị hoá đơn phụ trội cho từng buồng hoặc cho từng khách.

Bước 4: Nhờ trưởng đoàn chuyển hoá đơn phụ trội cho từng khách kiểm tra và ký xác nhận.

Bước 5: Nhân viên thu ngân nhận thanh toán tiền cho cả đoàn khách và cho từng buồng hoặc từng khách (thanh toán xong khách nào thì gạch tên khách đó khỏi danh sách khách đoàn).

Bước 6: Nhân viên thu ngân ký hoá đơn đã thanh toán cho khách, trả lại cho khách một liên của hoá đơn.

Bước 7: Nhân viên lễ tân đề nghị khách trả lại chìa khoá buồng.

Bước 8: Chào khách, chúc khách lên đường may mắn và hẹn gặp lại.

3. Giải quyết một số tình huống xảy ra khi thanh toán cho khách

3.1. Khách không thể thanh toán cho khách sạn vì lý do mất ví tiền

- Nhân viên lễ tân lắng nghe ý kiến của khách:
- Tỏ ý thông cảm, động viên an ủi khách.
- + Hỏi khách về việc mất ví tiền ở đâu, thời gian nào.
- + Khách đã khai báo với công an chưa, có cần giúp khai báo không.
- Đề xuất với khách hướng giải quyết như:
 - + Khách có thể nhờ người khác thanh toán cho khách sạn (người cùng đoàn, người quen của khách...)
 - + Nhờ cơ quan, tổ chức (công ty, văn phòng, đại sứ quán v.v.. tại Việt Nam) đứng ra bảo lãnh cho khách
 - Nhờ cá nhân có uy tín với khách sạn đứng ra bảo lãnh.
 - Lễ tân giúp khách lựa chọn, thực hiện thủ tục nợ tại khách sạn (phải làm thật chi tiết thủ tục ký nợ, đề nghị khách ghi rõ thời hạn thanh toán nợ cho khách sạn).
 - Chào khách, chúc khách lên đường may mắn, hẹn gặp lại.

3.2. Khách phản nài có sự nhầm lẫn và không thanh toán cho khách sạn

Trong trường hợp khách phản nài về sự nhầm lẫn trong hoá đơn, không thanh toán cho khách sạn, nhân viên thu ngân phải giải thích từng khoản mục trong hoá đơn tổng hợp. Nhân viên thu ngân căn cứ vào hoá đơn dịch vụ do các bộ phận dịch vụ gửi cho bộ phận lễ tân.

Nếu khách đồng ý, nhân viên thu ngân sẽ làm thủ tục thanh toán cho khách.

Trường hợp khách vẫn không hài lòng, nhân viên thu ngân có thể báo cáo cụ thể tình hình cho trợ lý giám đốc lễ tân, hoặc giám đốc bộ phận lễ tân nắm được tình hình để tiếp xúc giải quyết cho khách.

3.3. Khi làm thủ tục thanh toán nhân viên lễ tân phát hiện ra tiền giả, séc giả hoặc thẻ tín dụng giả

Nhân viên thu ngân phải bình tĩnh, nhẹ nhàng tách khách khỏi khu vực đông người.

- Nhân viên thu ngân thông báo cho khách biết tình hình và đề nghị khách đổi tiền, séc hoặc thẻ tín dụng khác, khách có thể thanh toán cho khách sạn bằng hình thức khác.

- Trường hợp khách vẫn khẳng định đó là tiền thật, séc thật hoặc thẻ tín dụng thật thì nhân viên thu ngân báo cáo cho trợ lý giám đốc lễ tân giải quyết.

3.4. Khách thanh toán bằng séc du lịch, nhưng trên mặt của tờ séc chưa có một chữ ký nào

- Nhân viên thu ngân bình tĩnh, nhẹ nhàng giải thích với khách về quy định của việc thanh toán bằng séc du lịch.

- Khi thanh toán bằng séc du lịch, trên tờ séc phải có chữ ký mẫu của chủ sở hữu tờ séc đó.

- Khi thanh toán bằng séc du lịch, chủ của tờ séc phải ký chữ ký thứ hai lên tờ séc trước mặt của người nhận séc.

- Người nhận séc phải kiểm tra chữ ký thứ nhất và chữ ký thứ hai giống nhau mới đủ điều kiện thanh toán.

- Nhân viên thu ngân đề nghị khách ký chữ ký thứ nhất vào tất cả các tờ của quyển séc.

- Tùy theo từng đối tượng khách, nhân viên thu ngân chấp nhận việc thanh toán bằng séc đó hay không?

- Trường hợp chấp nhận: nhân viên thu ngân phải lưu lại giấy tờ có liên quan tới khách như copy giấy tờ tùy thân của khách...

+ So chữ ký có giống với các loại giấy tờ khác của khách không.

+ Số hiệu của tờ séc có trong bảng thông báo liệt kê mất của ngân hàng từ trước đến nay hay không.

V. TỔNG KẾT BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

Để hoạt động của bộ phận lễ tân đạt được hiệu quả cao, người quản lý bộ phận lễ tân phải đánh giá được hiệu quả hoạt động của bộ phận mình, từ đó đưa ra chiến lược kinh doanh có lợi nhất, hạn chế những nguy cơ cho doanh nghiệp. Người quản lý lễ tân có thể sử dụng nhiều công cụ khác nhau để có thể đánh giá hiệu quả hoạt động của bộ phận lễ tân. Việc đánh giá hiệu quả hoạt động được làm hàng ngày, hàng tháng, hàng quý, hàng năm.

1. Đánh giá kết quả hoạt động của bộ phận lễ tân

1.1. Báo cáo hàng ngày

- Là bản tóm tắt hoạt động kinh doanh của bộ phận lễ tân trong một ngày về các khối lượng hàng hoá dịch vụ trong khách sạn.
- Báo cáo hàng ngày được cấu trúc riêng biệt theo từng khách sạn, tùy theo yêu cầu và mục đích sử dụng.
- Báo cáo hoạt động hàng ngày của bộ phận lễ tân do người có trách nhiệm tổng hợp hàng ngày.
- Báo cáo hoạt động hàng ngày của bộ phận lễ tân là bản thống kê các số liệu của các dịch vụ bán ra trong ngày.
- Báo cáo hoạt động hàng ngày của bộ phận lễ tân có vai trò rất quan trọng, thông qua các số liệu tổng hợp hàng ngày cho nhà quản lý biết được hiệu quả kinh doanh trong ngày của từng bộ phận trong khách sạn, giúp nhà quản lý đưa ra các giải pháp phù hợp với điều kiện thị trường đầy biến động.

(Xem mẫu trang sau)

Biểu 6.5. Bảng báo cáo doanh thu hàng ngày

CONG TY DU LICH DUONG SAT

2 JUL 2002, 08:28

SAIGON HOTEL

PAGE 1

CHECKOUT

**DAILY REVENUE REPORT
ON 03/07/ 02 AT 23:52**

Item	Today			%	Month to date			%
	Subtotal (Disc, Included)	Sevice & Tax	total		Subtotal (Disc, Included)	Sevice & Tax	Total	
Pax Type 1							3.00	6.98
Pax Type 2							8.00	18.60
Pax Type 3							26.00	60.47
Pax Type 4							6.00	13.95
Total				100			43.00	100.0
PERCENTAGE					18.10%			
Pax Type 1					135.00		135.00	20.91
Pax Type 2					105.00		105.00	16.26
Pax Type 3					212.65		212.65	32.94
Pax Type 4					60.00		60.00	9.29
Sub Total				0.00	512.65		512.65	79.40
Nha hang					78.85	0.94	79.79	12.36
Tiep tan					-8.47		-8.47	-1.31
Ter bar					7.34		7.34	1.14
Minibar					26.47		26.47	4.10
Laudry					20.17		20.17	3.12
Fax, tel					7.61		7.61	1.18
Sub Total				0.00	131.97	0.94	132.91	20.59
Total				100	644.62	0.94	645.56	100.0

1.2. Phân tích các số liệu thống kê hoạt động kinh doanh

Phân tích các số liệu thống kê hoạt động kinh doanh có vai trò rất quan trọng, giúp cho người quản lý đối chiếu, so sánh các số liệu hiện tại với các số liệu của kỳ trước để có thể đánh giá được những mặt mạnh, mặt yếu, từ đó đưa ra cách quản lý phù hợp với điều kiện kinh doanh của doanh nghiệp.

Người quản lý bộ phận lễ tân có thể sử dụng số liệu kinh doanh thông qua một số chỉ tiêu sau:

- Tỷ lệ phần trăm công suất sử dụng buồng.
- Tỷ lệ phần trăm buồng có nhiều người ở.
- Số lượng khách trung bình mỗi buồng.
- Giá buồng bình quân hàng ngày.
- Giá buồng bình quân mỗi khách.

* *Tỷ lệ phần trăm công suất buồng*

Là chỉ tiêu phản ánh hiệu quả kinh doanh buồng của bộ phận lễ tân. Thực chất là sự so sánh kết quả thực hiện bán buồng về số lượng với khả năng đáp ứng buồng của khách sạn. Thông qua chỉ tiêu này giúp cho người quản lý bộ phận lễ tân đánh giá được hiệu quả kinh doanh buồng của bộ phận lễ tân.

Công suất sử dụng buồng có thể tính cho một ngày, một tuần, một tháng, một quý, một năm.

- *Tính cho một ngày:*

$$\text{Tỷ lệ \% công suất buồng} = \frac{\text{Số lượng ngày buồng bán được trong ngày} \times 100}{\text{Số lượng ngày buồng có khả năng đáp ứng trong ngày}}$$

- *Tính cho một tuần:*

$$\text{Tỷ lệ \% công suất buồng} = \frac{\text{Số lượng ngày buồng bán được trong tuần} \times 100}{\text{Số lượng ngày buồng có khả năng đáp ứng trong tuần}}$$

- *Tính cho một tháng:*

$$\text{Tỷ lệ \% công suất buồng} = \frac{\text{Số lượng ngày buồng bán được trong tháng} \times 100}{\text{Số lượng ngày buồng có khả năng đáp ứng trong tháng}}$$

- *Tính cho một quý:*

$$\text{Tỷ lệ \% công suất buồng} = \frac{\text{Số lượng ngày buồng bán được trong quý} \times 100}{\text{Số lượng ngày buồng có khả năng đáp ứng trong quý}}$$

- *Tính cho một năm:*

$$\text{Tỷ lệ \% công suất buồng} = \frac{\text{Số lượng ngày buồng bán được trong năm} \times 100}{\text{Số lượng ngày buồng có khả năng đáp ứng trong năm}}$$

Trong đó:

- Số lượng ngày buồng bán ra trong ngày, tháng, quý, năm do bộ phận lễ tân thống kê.

- Số lượng ngày buồng có khả năng đáp ứng bao gồm tất cả các buồng có thể đưa vào kinh doanh trong ngày, trong tuần, trong tháng, trong quý, trong năm. Hay là tổng số buồng còn lại trong ngày, trong tuần, trong tháng, trong quý, trong năm sau khi đã trừ đi các buồng hỏng không sử dụng được và những buồng sử dụng cho mục đích ngoài kinh doanh (khách mời).

Ngoài ra một số khách sạn thống kê và đưa ra tỷ lệ buồng có khả năng đáp ứng trung bình trong một thời kỳ nhất định như sau:

$$\text{Số lượng buồng có KNĐƯ} = \text{Tổng số buồng} \times \text{Tỷ lệ buồng có KNĐƯ}$$

Hay có thể tính:

$$\text{Số lượng buồng có KNĐƯ} = \text{Tổng số buồng} \times (1 - \text{Tỷ lệ buồng có KNĐƯ})$$

Công suất sử dụng buồng trong khách sạn là chỉ tiêu quan trọng giúp cho người quản lý bộ phận lễ tân có thể đánh giá hiệu quả kinh doanh buồng của bộ phận lễ tân.

Thông qua chỉ tiêu này có thể so sánh công suất sử dụng buồng của khách sạn với công suất dự báo hoặc so sánh với công suất buồng của kỳ trước, giúp cho ban lãnh đạo khách sạn có thể đánh giá được những điểm mạnh, điểm yếu, nguy cơ, cơ hội, từ đó có những biện pháp khắc phục những điểm yếu và nguy cơ đối với doanh nghiệp, phát huy những ưu điểm thúc đẩy kinh doanh của doanh nghiệp, nâng cao được hiệu quả kinh doanh cho doanh nghiệp.

*** Tỷ lệ buồng có nhiều khách ở**

Chỉ tiêu tỷ lệ buồng có nhiều khách ở được sử dụng phân tích tình hình kinh doanh buồng của bộ phận lễ tân trong một ngày hay trong một thời kỳ nhất định. Dựa vào chỉ tiêu này có thể đánh giá được hiệu quả bán buồng của bộ phận lễ tân, nếu tỷ lệ buồng có nhiều khách ở càng cao thì dẫn đến hạn chế doanh thu của khách sạn. Vì trường hợp hai khách đến thuê chung một buồng, doanh thu sẽ thấp hơn là hai khách thuê hai buồng riêng biệt.

Thông qua chỉ tiêu này giúp cho người quản lý đánh giá hiệu quả bán buồng của bộ phận lễ tân, trường hợp tỷ lệ này càng cao người quản lý bộ phận lễ tân có thể chỉ đạo nhân viên trong bộ phận của mình các giải pháp bán buồng để có thể giảm chỉ tiêu này xuống.

Tỷ lệ % buồng có nhiều khách ở được tính bằng công thức sau:

Số lượng ngày buồng có 2 khách ở x 100

Tỷ lệ % buồng có nhiều khách ở = -----

Số lượng ngày buồng bán được

*** Số lượng khách trung bình của mỗi buồng**

Chỉ tiêu số lượng khách trung bình của mỗi buồng được sử dụng phân tích hiệu quả bán buồng của bộ phận lễ tân trong một ngày hay trong một thời kỳ nhất định.

Số lượng khách trung bình của mỗi buồng được tính bằng công thức sau:

- Tính cho một ngày:

Số lượng khách lưu trú trong ngày

Số lượng khách trung bình của = -----

mỗi buồng trong ngày

Số lượng ngày buồng bán được trong ngày

- Tính cho một kỳ:

Tổng số khách lưu trú trong kỳ

Số lượng khách trung bình của = -----

mỗi buồng trong kỳ

Số lượng ngày buồng bán được trong kỳ

*** Giá buồng bình quân trong ngày**

Chỉ tiêu này được sử dụng để phân tích hiệu quả bán buồng của bộ phận lễ tân về giá. Thông qua chỉ tiêu này người quản lý có thể so sánh với giá chuẩn của khách sạn hoặc sử dụng chỉ tiêu này so sánh với giá buồng trung bình của

ngày khác để phân tích đánh giá và đưa ra quyết định quản lý đối với giá bán phù hợp với điều kiện kinh doanh từng thời điểm.

Trường hợp giá buôn trung bình càng cao thì doanh thu và lợi nhuận trong ngày càng lớn.

Giá buôn bình quân trong ngày được tính bằng công thức sau:

$$\text{Giá buôn trung bình trong ngày} = \frac{\text{Tổng doanh thu buôn trong ngày}}{\text{Số lượng ngày buôn bán được trong ngày}}$$

Giá buôn bình quân trong kỳ được tính bằng công thức sau:

$$\text{Giá buôn bình quân trong kỳ} = \frac{\text{Tổng doanh thu buôn trong kỳ}}{\text{Số lượng ngày buôn bán được trong kỳ}}$$

*** Giá buôn bình quân mỗi khách**

Thông qua chỉ tiêu này, người quản lý bộ phận lễ tân có thể phân tích hiệu quả kinh doanh của bộ phận lễ tân về mặt giá.

Giá buôn bình quân mỗi khách được tính bằng công thức sau:

- *Tính một ngày:*

$$\text{Giá buôn bình quân mỗi khách} = \frac{\text{Tổng doanh thu buôn trong ngày}}{\text{Số lượng khách lưu trú trong ngày}}$$

- *Tính cho một kỳ:*

$$\text{Giá buôn bình quân mỗi khách} = \frac{\text{Tổng doanh thu buôn trong kỳ}}{\text{Số lượng khách lưu trú trong kỳ}}$$

2. Phân tích doanh thu buôn

Phân tích doanh thu buôn của bộ phận lễ tân có vai trò rất quan trọng. Thông qua việc phân tích này, người quản lý lễ tân đánh giá được kết quả bán buôn của bộ phận lễ tân có hiệu quả hay không, từ đó tìm ra nguyên nhân và có biện pháp khắc phục phù hợp với điều kiện thực tế của thị trường.

Để phân tích doanh thu buôn có thể sử dụng chỉ tiêu so sánh giữa doanh thu buôn thực tế so với doanh thu buôn tiềm năng.

2.1. Doanh thu buồng thực tế

Doanh thu buồng thực tế là tổng số tiền thu được từ việc bán buồng trong một ngày hoặc trong một thời kỳ nhất định do bộ phận lễ tân thống kê.

Doanh thu buồng thực tế được tính bằng công thức sau:

- *Tính cho một ngày:*

$$\text{Doanh thu buồng thực tế} = \frac{\text{Số buồng bán được}}{\text{trong ngày}} \times \frac{\text{Giá buồng bình quân}}{\text{trong ngày}}$$

- *Tính cho một kỳ:*

$$\text{Doanh thu buồng thực tế} = \frac{\text{Tổng số ngày buồng bán}}{\text{trong kỳ}} \times \frac{\text{Giá buồng bình quân}}{\text{trong kỳ}}$$

2.2. Doanh thu buồng tiềm năng

Doanh thu buồng tiềm năng là doanh thu khách sạn bán hết tất cả số buồng của khách sạn với mức giá chuẩn trong một ngày hay trong một thời kỳ nhất định.

Doanh thu buồng tiềm năng được tính bằng công thức sau:

- *Tính cho một ngày:*

$$\text{Doanh thu buồng tiềm năng} = \frac{\text{Tổng số buồng có KNĐƯ}}{\text{trong ngày}} \times \text{Giá chuẩn}$$

- *Tính cho một kỳ:*

$$\text{Doanh thu buồng tiềm năng} = \frac{\text{Tổng số ngày buồng có KNĐƯ}}{\text{trong kỳ}} \times \text{Giá chuẩn}$$

2.3. Tỷ lệ % doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng

Tỷ lệ phần trăm doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng được tính bằng công thức sau:

- *Tính cho một ngày:*

$$\text{Tỷ lệ \% doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng} = \frac{\text{Doanh thu buồng thực tế trong ngày} \times 100}{\text{Doanh thu buồng tiềm năng trong ngày}}$$

- *Tính cho một kỳ:*

$$\text{Tỷ lệ \% doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng trong kỳ} = \frac{\text{Doanh thu buồng thực tế trong kỳ} \times 100}{\text{Doanh thu buồng tiềm năng trong kỳ}}$$

Đây là một chỉ tiêu quan trọng để đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh buồng của bộ phận lễ tân. Thông qua chỉ tiêu so sánh này giúp cho người quản

lý bộ phận lễ tân đánh giá được hiệu quả bán buồng của bộ phận lễ tân trong một ngày hay trong một thời kỳ nhất định.

VD1: Cho các thông tin sau về khách sạn A ngày 5/10/2004

- Tổng số buồng của khách sạn A: 80 buồng
- Số buồng không sử dụng được: 3 buồng
- Số buồng có khách ở hiện tại: 60 buồng
- Số buồng có hai khách ở: 15 buồng
- Số buồng có một khách ở: 45 buồng
- Số khách hiện đang ở: 75 khách
- Doanh thu buồng: 2.500 USD

Yêu cầu:

1. Đánh giá kết quả hoạt động của bộ phận lễ tân? (Ngày 5/10/2004)
2. Phân tích doanh thu buồng? (Ngày 5/10/2004)

Cho biết:

- 20 buồng Loại 1 giá: 60 USD
- 20 buồng Loại 2 giá: 50 USD
- 40 buồng Loại 3 giá: 40 USD

Bài giải

1. Đánh giá kết quả của bộ phận lễ tân (Ngày 5/10/2004)

a. Cách tính công suất sử dụng buồng.

Số lượng ngày buồng bán được trong ngày x 100

Tỷ lệ % công suất = $\frac{\text{sử dụng buồng}}{\text{Số lượng ngày buồng có KNĐƯ trong ngày}}$

- Áp dụng công thức trên ta có:

$$\text{Tỷ lệ \% công suất buồng} = \frac{60 \times 100}{80 - 3} = 77,92 \%$$

b. Tỷ lệ buồng có nhiều khách ở (Ngày 5/10/2004)

Tỷ lệ % buồng Số lượng ngày buồng có 2 khách trở lên x 100
có nhiều khách ở = -----

Số lượng ngày buồng bán được

- Áp dụng công thức trên ta có:

$$15 \times 100$$

$$\text{Tỷ lệ \% buồng có nhiều khách ở} = \frac{15 \times 100}{60} = 25 \%$$

60

c. Số lượng khách trung bình mỗi buồng (Ngày 5/10/2004)

Số lượng khách lưu trú

Số lượng khách trung bình mỗi buồng = -----

Số lượng ngày buồng bán được

- Áp dụng công thức trên ta có:

$$75$$

$$\text{Số lượng khách trung bình mỗi buồng} = \frac{75}{60} = 1,15 \text{ (khách)}$$

60

d. Giá buồng bình quân trong (Ngày 5/10/2004)

Tổng doanh thu buồng trong ngày

Giá buồng trung bình trong ngày = -----

Số lượng ngày buồng bán được

- Áp dụng công thức trên ta có:

$$2.500$$

$$\text{Giá bình quân trong ngày} = \frac{2.500}{60} = 41,66 \text{ (USD)}$$

60

e. Giá buồng bình quân mỗi khách (Ngày 5/10/2004)

Tổng doanh thu buồng trong ngày

Giá buồng mỗi khách = -----

Số lượng khách lưu trú

- Áp dụng công thức trên ta có:

$$2.500$$

$$\text{Giá buồng mỗi khách} = \frac{2.500}{75} = 33,33 \text{ (USD)}$$

75

2. Phân tích doanh thu buồng (Ngày 5 /10/ 2004)

Tỷ lệ doanh thu buồng thực tế trong ngày x 100
thực tế so với doanh thu = -----
buồng tiềm năng Doanh thu buồng tiềm năng trong ngày

a. Doanh thu buồng thực tế = 2.500 (USD)

b. Doanh thu buồng tiềm năng

Doanh thu buồng tiềm năng = (20 x 60) + (20 x 50) + (40 x 40) = 3.800(USD)

Vậy áp dụng công thức trên ta có:

$$\text{Doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng} = \frac{2.500 \times 100}{3.800} = 65,79 (\%)$$

VD2: Cho các thông tin sau

Loại buồng	Số lượng buồng	Tổng số ngày buồng bán được		Giá buồng chuẩn (USD)		Giá buồng bán ra (USD)		Tỷ lệ đáp ứng (%)	
		2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Suite	40	12.500	11.680	110	120	100	110	85	90
Deluxe	70	18.640	17.200	90	100	85	90	90	95
Standard	80	24.430	22.300	70	80	60	70	95	95

Yêu cầu:

1. Tính công suất sử dụng buồng của năm 2002 và năm 2003.
2. Tính tỷ lệ doanh thu thực tế so với doanh thu tiềm năng của năm 2002 và năm 2003.

Giả thiết rằng năm 2002 và năm 2003 đều có 365 ngày.

Bài giải

1. Tính công suất sử dụng buồng của năm 2002 và năm 2003

a. Tỷ lệ phần trăm công suất sử dụng buồng của năm 2002

$$\text{công suất sử dụng buồng của năm 2002} = \frac{\text{Tỷ lệ \%} \quad \text{Số lượng ngày buồng bán được} \times 100}{\text{Số lượng ngày buồng có KNĐƯ}}$$

- Số lượng ngày buồng bán được trong năm 2002 là: 55.570
- Số lượng ngày buồng có khả năng đáp ứng:

Số lượng ngày buồng có KNĐƯ = Tổng số buồng của năm x Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của năm.

- Số lượng ngày buồng có KNĐƯ của loại buồng Suite là:

$$40 \times 365 \times 0,85 = 12.410$$

- Số lượng ngày buồng có KNĐƯ của loại buồng Deluxe là:

$$70 \times 365 \times 0,9 = 22.995$$

- Số lượng ngày buồng có KNĐƯ của loại buồng Standard là:

$$80 \times 365 \times 0,95 = 27.740$$

Vậy số lượng ngày buồng có KNĐƯ của năm 2002 của ba loại buồng là: 63.145

$$\text{Tỷ lệ \% công suất sử dụng buồng của năm 2002} = \frac{55.570 \times 100}{63.145} = 88 (\%)$$

b. Tỷ lệ phần trăm công suất sử dụng buồng của năm 2003

$$\text{công suất sử dụng buồng của năm 2003} = \frac{\text{Tỷ lệ \%} \quad \text{Số lượng ngày buồng bán được} \times 100}{\text{Số lượng ngày buồng có KNĐƯ}}$$

- Số lượng ngày buồng bán được trong năm 2003 là: 51.180
- Số lượng ngày buồng có khả năng đáp ứng:

Số lượng ngày buồng có KNĐƯ = Tổng số buồng của năm x Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của năm

- Số lượng ngày buồng có KNĐƯ của loại buồng Suite là:

$$40 \times 365 \times 0.9 = 13.140$$

- Số lượng ngày buồng có KNĐƯ của loại buồng Deluxe là:

$$70 \times 365 \times 0.95 = 24.272,5$$

- Số lượng ngày buồng có KNĐƯ của loại buồng Standard là:

$$80 \times 365 \times 0.95 = 27.740$$

Vậy số lượng ngày buồng có KNĐƯ của năm 2003 của ba loại buồng là:
65.152,5

$$\text{công suất sử dụng buồng của năm 2003} = \frac{\text{Tỷ lệ \%} \quad 51.180 \times 100}{65.152,5} = 78,55 (\%)$$

3. Tỷ lệ doanh thu thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng

$$\text{Tỷ lệ \% doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng} = \frac{\text{Doanh thu buồng thực tế năm} \times 100}{\text{Doanh thu buồng tiềm năng năm}}$$

a. Doanh thu buồng thực tế năm 2002 là:

Doanh thu buồng thực tế năm 2002 = Tổng số ngày buồng bán ra x Giá buồng bán ra trong năm 2002

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Suite:

$$12.500 \times 100 = 1.250.000 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Deluxe:

$$18.640 \times 85 = 1.584.400 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Standard:

$$24.430 \times 60 = 1.465.800 \text{ (USD)}$$

Vậy doanh thu buồng thực tế năm 2002 của 3 loại buồng là:

$$1.250.000 + 1.584.400 + 1.465.000 = \mathbf{4.300.200 \text{ (USD)}}$$

b. Doanh thu buồng tiềm năng trong năm 2002 là:

Doanh thu buồng tiềm năng = Số ngày buồng có KNĐƯ x Giá chuẩn

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Suite:

$$12.410 \times 110 = 1.365.100 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Duluxe:

$$22.995 \times 90 = 2.069.550 \text{ (USD)}$$

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Standard:

$$27.740 \times 70 = 1.941.800 \text{ (USD)}$$

Doanh thu buồng tiềm năng của 3 loại buồng:

$$1.365.100 + 2.069.550 + 1.941.800 = \mathbf{5.376.450 \text{ (USD)}}$$

Vậy ta có thể tính doanh thu buồng thực tế so với doanh thu buồng tiềm năng năm 2002.

$$\begin{array}{l} \text{Doanh thu buồng thực tế} \\ \text{so với doanh thu buồng tiềm năng} \end{array} = \frac{4.300.200 \times 100}{5.376.450} = \mathbf{79,98\%}$$

c. Doanh thu buồng thực tế năm 2003 là:

Doanh thu buồng thực tế năm 2003 = $\frac{\text{Tổng số ngày buồng bán ra trong năm}}{\text{Giá buồng bình quân bán ra}}$

- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Suite:
 $11.680 \times 110 = 1.284.800 \text{ (USD)}$
- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Deluxe:
 $17.200 \times 90 = 1.548.000 \text{ (USD)}$
- Doanh thu buồng thực tế của loại buồng Standard:
 $22.300 \times 70 = 1.561.000 \text{ (USD)}$

Vậy doanh thu buồng thực tế năm 2002 của 3 loại buồng là:

$$1.284.800 + 1.548.00 + 1.561.000 = \mathbf{4.393.800}$$

d. Doanh thu buồng tiềm năng trong năm 2003 là:

Doanh thu buồng tiềm năng = Số ngày buồng có KNĐƯ x Giá chuẩn

- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Suite:
 $13.100 \times 120 = 1.572.000 \text{ (USD)}$
- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Duluxe:
 $24.272,5 \times 100 = 2.427.250 \text{ (USD)}$
- Doanh thu buồng tiềm năng của loại buồng Standard:
 $27.740 \times 80 = 2.219.200 \text{ (USD)}$

Doanh thu buồng tiềm năng của 3 loại buồng:

$$1.572.000 + 2.427.250 + 2.219.200 = \mathbf{6.218.450 \text{ (USD)}}$$

Vậy ta có thể tính doanh thu bù đắp thực tế so với doanh thu bù đắp tiềm năng năm 2003

$$\frac{\text{Doanh thu bù đắp thực tế so với doanh thu bù đắp tiềm năng năm 2003}}{4.393.800 \times 100} = \frac{6.218.450}{6.218.450} = 70,66 \%$$

VI. THANH TOÁN HÀNG NGÀY VỚI BỘ PHẬN KẾ TOÁN KHÁCH SẠN

Để cho quá trình quản lý về tài chính của khách sạn được an toàn, hàng ngày nhân viên bộ phận lễ tân phải làm bảng kê chi tiết tổng số tiền bù đắp thu được trong ngày, tổng số tiền thu được từ tất cả dịch vụ trong khách sạn cho bộ phận kế toán của khách sạn.

Ở một số khách sạn, nhân viên lễ tân thường làm bảng kê hàng ngày cho bộ phận kế toán của khách sạn vào đầu ca 2, vì bộ phận kế toán của khách sạn chỉ làm việc giờ hành chính.

Khi nộp bảng kê cho bộ phận kế toán, nhân viên lễ tân nộp kèm theo tất cả phiếu ký nợ của khách cho bộ phận kế toán khách sạn kiểm tra, đối chiếu tình hình thanh toán tất cả dịch vụ của khách qua bộ phận lễ tân.

Hàng ngày, các bộ phận dịch vụ trong khách sạn cũng nộp bảng kê doanh thu của bộ phận mình cho bộ phận kế toán khách sạn. Do vậy, nhân viên kế toán khách sạn sẽ tổng hợp, thống kê, kiểm tra so sánh số liệu thống kê của các bộ phận dịch vụ trong khách sạn với số liệu thống kê của bộ phận lễ tân có khớp với nhau hay không. Trường hợp số liệu không khớp thì phải tìm ra nguyên nhân, tránh để thất thoát doanh thu của khách sạn.

Ngoài việc nộp các chứng từ có liên quan cho bộ phận kế toán khách sạn, nhân viên lễ tân phải nộp toàn bộ số tiền thanh toán tất cả các dịch vụ cho nhân viên thủ quỹ của khách sạn, khi bộ phận kế toán của khách sạn đã kiểm tra những chứng từ mà lễ tân nộp cho kế toán khớp với chứng từ các bộ phận dịch vụ trong khách sạn.

1. Nội dung thanh toán

Hàng ngày nhân viên bộ phận lễ tân khách sạn phải bàn giao cho kế toán khách sạn:

- Tổng số tiền bù đắp thu được trong ngày.
- Toàn bộ số tiền thu từ các dịch vụ mà khách lưu trú tiêu dùng trong ngày.
- Tổng số tiền thu từ các khoản phí phục vụ trong ngày.

- Toàn bộ hoá đơn, hoá đơn dịch vụ nợ của khách.
- Bảng kê tiền mặt.
- Bảng kê tiền séc.
- Bảng kê các phương tiện thanh toán khác.

2. Phương pháp thanh toán

2.1. Bảng kê tiền mặt

Hàng ngày, nhân viên lễ tân phải kê các khoản tiền buồng, tiền dịch vụ thu được từ khách vào Bảng kê tiền mặt. Khi nhận bàn giao, bộ phận kế toán sẽ căn cứ vào sổ này để theo dõi các khoản tiền thu được từ các bộ phận.

Biểu 6.6. Bảng kê tiền mặt

Stt	Ngày tháng	Số buồng	Nội dung thanh toán					Tổng cộng
			Tiền buồng	Tiền ăn uống	Tiền điện thoại	Tiền giặt là	Tiền dịch vụ khác	
Tổng cộng								

Tổng số tiền bằng chữ:.....

Ngày..... tháng..... năm 200....

Nhân viên kế toán

Thủ quỹ

Nhân viên lễ tân

2.2. Bảng kê tiền séc

Biểu 6.7. Bảng kê tiền séc

Stt	Ngày	Tên cơ quan trả séc	Số séc	Số hoá đơn	Số tiền séc	Ghi chú
Tổng số tiền						

Số tiền bằng chữ:.....

Ngày..... tháng..... năm 200...

Nhân viên kế toán

Thủ quỹ

Nhân viên lễ tân

VII. BÀN GIAO CA LỄ TÂN

Bàn giao ca lễ tân có vai trò quan trọng trong quá trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân. Bộ phận lễ tân làm việc 24h trong một ngày, được chia thành 3 ca. Do vậy để hoạt động của bộ phận lễ tân được thông suốt, nhân viên lễ tân ca trước phải bàn giao cụ thể cho nhân viên lễ tân ca sau, để hoạt động phục vụ khách liên tục, tránh để khách kêu ca phàn nàn về chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân.

1. Nội dung bàn giao

Sau khi kết thúc một ca làm việc, nhân viên lễ tân ca trước phải bàn giao cho nhân viên lễ tân ca sau những nội dung sau:

- Ngày tháng và ca bàn giao.
- Công việc hoàn thành.
- Công việc đang làm dở dang.
- Công việc chưa làm.
- Những vấn đề tồn tại.
- Những kiến nghị.
- Người giao ca và nhận ca ký bàn giao và nhận bàn giao.

2. Những công việc cụ thể khi bàn giao ca

- Ngày tháng và ca bàn giao.

VD: Ca1 (Ngày 5 tháng 10 năm 2004) 14h - 22h

- Nội dung bàn giao cụ thể:
 - + Tổng số tiền ca trước bàn giao cho ca sau.
 - + Sổ sách, các trang thiết bị của bộ phận lễ tân.
 - + Tổng số buồng khách đang lưu trú.
 - + Tổng số buồng trống của khách sạn.
 - + Hoá đơn GTGT.
 - + Ghi lại những việc đang làm dở.

VD: Khách buồng 402 yêu cầu đặt vé máy bay từ Hà Nội đến thành phố Hồ Chí Minh vào sáng của ngày 6 tháng 10 năm 2004. Nhân viên lễ tân ca trước đã liên hệ nhưng chưa đặt được vé cho khách, đề nghị nhân viên ca sau liên hệ mua vé máy bay giúp khách.

- + Những việc chưa làm.

VD: Vào lúc 13h45' ngày 5 tháng 10 năm 2004, khách buồng số 201 yêu cầu thuê xe 4 chỗ đi Hải Phòng vào lúc 7h30' sáng ngày 6 tháng 10 năm 2004. Nhân viên ca trước chưa liên hệ thuê xe cho khách, đề nghị nhân viên ca sau liên hệ thuê xe cho khách.

- + Ghi lại cụ thể những khách vừa đến và vừa thanh toán trả buồng rồi khách sạn.
- + Ghi lại những yêu cầu đặc biệt của khách.
- + Cung cấp các thông tin về các phòng của khách.
- Người nhận ca và người giao ca ký.

Câu hỏi và bài tập

1. Hoá đơn thanh toán dịch vụ, hoá đơn thanh toán tổng hợp chi phí của khách có mối quan hệ như thế nào trong hoạt động theo dõi, tổng hợp chi phí của khách ?
2. Trình bày cách thanh toán cho khách bằng tiền mặt, séc du lịch, thẻ tín dụng ?
3. So sánh sự giống nhau, khác nhau giữa hình thức thanh toán bằng séc du lịch và hình thức thanh toán bằng thẻ tín dụng ?
4. Trước khi thanh toán cho khách nhân viên thu ngân phải thực hiện những công việc gì ? Những công việc này có ý nghĩa như thế nào đối với việc thanh toán ?
5. Trình bày quy trình thanh toán trả buồng cho khách lẻ, cho khách đoàn?
6. Khi thanh toán cho khách thường xảy ra các tình huống gì ? Cách giải quyết tình huống đó như thế nào ?
7. Trình bày nội dung, phương pháp thanh toán với bộ phận kế toán khách sạn ?
8. Trình bày nội dung bàn giao ca, những công việc cụ thể khi bàn giao ca?
9. **Bài tập:** Cho các thông tin sau:

Khách sạn A có 40 buồng cùng loại giá 350.000 VNĐ/ buồng/ngày đêm (giá không bao gồm ăn sáng).

Bà Lê Thị Hương - Địa chỉ 40 Cầu Giấy - Hà Nội đặt buồng ngày 5/10, đảm bảo bằng tiền mặt 1.000.000 VNĐ và đến ở P205 từ ngày 10/10 đến ngày 15/10, trả buồng lúc 12h. Trong thời gian lưu trú bà Hà có sử dụng các dịch vụ sau:

- Ăn 10 bữa 50.000 VNĐ / 1bữa vào: tối ngày 10, trưa và tối ngày 11, 12, 13, 14 và trưa ngày 15/10.
- Giặt là 4 bộ quần áo 10.000 VNĐ / 1 bộ vào ngày 11/10, 12/10, 13/10, 14/10.

- Gọi điện thoại ngày 11/ 10, 12/10, 13/10, 14/: 250.000 VNĐ.

- Uống 3 ly Coctail 11 / 10, 12/10, 13/10: 80.000 VNĐ.

Tất cả các dịch vụ trên bà Hương ký phiếu nợ.

Yêu cầu:

1. Lập hoá đơn dịch vụ cho bà Hương

2. Lập hóa đơn thanh toán tổng hợp cho bà Hương

3. Tính và lập hóa đơn GTGT cho bà Hương trong các trường hợp sau:

a. Giá buồng và các dịch vụ trên chưa bao gồm thuế VAT.

b. Giá buồng và các dịch vụ trên bao gồm thuế VAT.

10. Bài tập: Cho các thông tin sau.

- Khách sạn B có 30 buồng cùng loại, giá: 300.000 VNĐ đêm (giá không bao gồm ăn sáng)

- Đoàn khách của công ty Honda - Địa chỉ: Vĩnh Phúc, đặt 10 buồng ngày 25/9, đảm bảo bằng tiền mặt: 5.000.000 VNĐ và đã đến ở các buồng 301 đến buồng 310 từ ngày 1/10 đến ngày 5/10, trả buồng lúc 12h.

- Trong thời gian lưu trú đoàn khách có sử dụng các dịch vụ sau:

+ Ăn 160 suất: 50.000 VNĐ/suất vào tối 1/10, trưa và tối ngày 2 /10, 3/10, 4/10, trưa 5/10.

+ Giặt là 40 bộ: 20.000 VNĐ/bộ vào ngày 2/10, 4/10.

+ Gọi điện thoại ngày 2/10, 3/10, 4/10: 400.000 VNĐ

+ Dịch vụ karaôkê ngày 2/10: 800.000 VNĐ

+ Dịch vụ bơi 2/10, 4/10: 200.000 VNĐ

Yêu cầu:

1. Lập hóa đơn dịch vụ cho công ty Honda

2. Lập hoá đơn thanh toán tổng hợp cho công ty Honda

3. Tính và lập hóa đơn GTGT cho công ty Honda trong các trường hợp sau:

a. Giá buồng và giá các dịch vụ trên chưa bao gồm thuế VAT.

b. Giá buồng và giá các dịch vụ trên bao gồm thuế VAT.

11. Bài tập: Cho các thông tin sau. (Ngày 20/10/2004).

- Tổng số buồng của khách sạn A: 100 buồng

- Số buồng không sử dụng được: 3 buồng

- Số buồng có khách ở hiện tại: 70 buồng

- Số buồng có hai khách ở: 35 buồng

- Số buồng có một khách ở: 35 buồng

- Số khách hiện đang ở: 105 khách
- Doanh thu buồng: 4.750 USD

Yêu cầu:

1. Đánh giá kết quả hoạt động của bộ phận lễ tân .Ngày 5/10/2004
2. Phân tích doanh thu buồng .Ngày 5/10/2004

Cho biết:

- 30 buồng Loại 1 giá: 80 USD
- 30 buồng Loại 2 giá: 70 USD
- 40 buồng Loại 3 giá: 55 USD

12. **Bài tập:** Cho các thông tin sau.

Loại buồng	Số lượng buồng	Tổng số ngày buồng bán được		Giá buồng chuẩn USD		Giá buồng bán ra USD		Tỷ lệ đáp ứng %	
		2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Suite	50	15.500	14.280	120	130	110	120	85	90
Deluxe	70	20.450	18.850	100	110	95	100	90	95
Standard	80	25.250	23.365	90	100	80	90	95	95

Yêu cầu:

1. Tính công suất sử dụng buồng của năm 2002 và năm 2003.
 2. Tính tỷ lệ doanh thu thực tế so với doanh thu tiềm năng của năm 2002 và năm 2003.
- Giả thiết rằng năm 2002 và năm 2003 đều có 365 ngày.

Chương 7

GIAO TIẾP VÀ XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ PHÁT SINH CỦA KHÁCH

- Mục tiêu:

Sau khi học xong chương này, học sinh cần phải:

- Biết được các yếu tố chính để giao tiếp bằng lời hoặc bằng văn bản với khách và đồng nghiệp có hiệu quả.

- Biết cách thu thập thông tin và giải quyết kịp thời, thỏa đáng những vấn đề phát sinh của khách trong quá trình lưu trú.

- Rèn luyện tính bình tĩnh, tự tin, thái độ lịch sự, lễ độ khi giao tiếp và giải quyết những thắc mắc của khách.

- Nội dung tóm tắt

Nội dung chương 7 đề cập đến các hình thức giao tiếp chủ yếu của nhân viên lễ tân: giao tiếp bằng lời, giao tiếp bằng văn bản, giao tiếp không lời, giao tiếp bằng hình ảnh. Thông qua việc sử dụng các phương pháp giao tiếp giúp người học giải quyết những yêu cầu phát sinh của khách.

- Khái niệm và các phương pháp giao tiếp.

- Xử lý các phàn nàn của khách.

- Xử lý một số trường hợp đặc biệt.

I. KHÁI NIỆM VÀ CÁC PHƯƠNG PHÁP GIAO TIẾP

Giao tiếp là một nhu cầu không thể thiếu được của mỗi con người. Nhờ có kiến thức giao tiếp ứng xử mà nhiều người đã gặt hái được những thành công

tuyệt vời trong công việc và trong cuộc sống. Trong hoạt động khách sạn nói riêng, giao tiếp là nhân tố chính để hình thành nên mối quan hệ giữa nhân viên và khách. Nó có ảnh hưởng đến ấn tượng của khách về khách sạn sau khi rời khách sạn. Vậy, giao tiếp là gì?

1. Khái niệm

Các nhà nghiên cứu đã đưa ra rất nhiều các khái niệm về giao tiếp tùy theo phạm vi lĩnh vực nghiên cứu của họ, song tất cả đều có chung nhận thức là:

Giao tiếp là hoạt động trao đổi thông tin nhận biết và tác động lẫn nhau trong quan hệ người - người để đạt được mục đích nhất định.

Như vậy, thông qua khái niệm này, chúng ta có thể rút ra 3 nội dung cơ bản:

- Truyền và nhận thông tin là vấn đề cốt lõi của giao tiếp.
- Có chung một nhận thức: Giao tiếp là để thuyết phục lòng người, tạo ra các mối quan hệ tương đồng về nhận thức giữa các bên tham gia trong quá trình giao tiếp.
- Giao tiếp luôn mang tính hình tượng: Thông qua lời nói, chữ viết, điệu bộ, cử chỉ, con người hình dung ra những gì mà các bên quan tâm.

2. Các phương pháp giao tiếp

Sự truyền tải và tiếp nhận thông tin của giao tiếp được thể hiện bằng nhiều phương tiện hay công cụ khác nhau như: nói, viết, cử chỉ, điệu bộ, trang phục. Như vậy, giao tiếp không chỉ bằng lời nói, chữ viết (ngôn ngữ nói, ngôn ngữ viết) mà còn là cử chỉ, điệu bộ, âm thanh (ngôn ngữ biểu cảm).

Ngôn ngữ nói, ngôn ngữ viết là công cụ giao tiếp rất phổ biến, thuận tiện, chính xác trong cả điều kiện cần thiết và điều kiện thông thường. Song, giao tiếp bằng ngôn ngữ biểu cảm đóng vai trò rất to lớn, được sử dụng thường xuyên hơn, nó không những làm tăng thêm giá trị, chất lượng của ngôn ngữ nói mà chính những cảm xúc, cử chỉ cũng là thứ ngôn ngữ không lời chứa đựng thông tin rất lớn. Thậm chí nó có khả năng truyền tải những thông tin mà ngôn ngữ nói, ngôn ngữ viết không thể có được hoặc không có hiệu quả bằng ngôn ngữ biểu cảm. Như vậy, căn cứ vào các yếu tố này người ta có thể xác định được các phương pháp giao tiếp sau:

2.1. Giao tiếp bằng lời

Giao tiếp bằng lời: là hình thức giao tiếp mà các chủ thể tham gia dùng lời nói diễn đạt một vấn đề nào đó hay trao đổi thông tin.

Các hình thức giao tiếp bằng lời:

- Hội thoại trực tiếp hoặc bằng điện thoại.
- Thông báo.
- Diễn văn.

* Giao tiếp trực tiếp

Khi giao tiếp bằng lời trực tiếp với khách cần chú ý là phải biết lắng nghe họ đang nói gì và trả lời thật rõ ràng những thông tin mà họ cần. Tránh tình trạng nói nhiều tranh phần người khác và đến khi thông tin nhận lại từ khách thì không rõ ràng.

Đặc biệt ở bộ phận lễ tân là nơi tiếp xúc với khách nhiều nhất, là nơi khách bày tỏ yêu cầu, cũng như đưa ra những thắc mắc phàn nàn, vì vậy đòi hỏi nhân viên lễ tân cần nắm vững những đặc điểm sau khi giao tiếp trực tiếp với khách:

- Khi giao tiếp với khách cần chú ý lắng nghe những lời họ nói và kiểm tra xem đã hiểu đúng những lời khách nói hay chưa.

- Khách lưu trú tại khách sạn có thể đến từ nhiều quốc gia khác nhau, nhân viên lễ tân không thể biết hết được tất cả các ngôn ngữ mà khách sử dụng, vì thế sẽ có một phía hoặc cả hai không sử dụng ngôn ngữ bản xứ của mình mà phải dùng một ngôn ngữ khác làm trung gian. Điều này có thể gây ra nhiều bối rối cho khách cũng như nhân viên lễ tân vì không ai trong cả hai phía sử dụng thành thạo ngôn ngữ mà mình đang nói, cho nên nhân viên lễ tân cần đặc biệt chú ý đến điều quan trọng này.

- Khi giao tiếp với khách nơi đông người cần phải thận trọng vì nhiều khách không thích người khác biết về câu chuyện mà họ đang nói.

- Giao tiếp trực tiếp với khách nhân viên lễ tân cần đặc biệt chú ý đến tư thế, điệu bộ khi nói chuyện với khách, tránh tình trạng khách hiểu lầm.

* Giao tiếp qua điện thoại

Giao tiếp qua điện thoại cũng là hình thức giao tiếp bằng lời nói nhưng khác với hình thức giao tiếp trực tiếp. Hình thức giao tiếp bằng điện thoại không thể biết hết được phản ứng của người đang giao tiếp cũng như không thể nhìn thấy được họ. Nhân viên lễ tân lúc này chỉ có thể giao tiếp với khách và thu nhận thông tin cũng như trả lời thông tin bằng lời nói. Do vậy, đòi hỏi nhân viên lễ tân phải phát huy khả năng biết lắng nghe của mình và khả năng dùng ngôn từ ngữ điệu của mình để thu thập và chuyển tải thông tin một cách chính xác nhất.

- Trả lời, thực hiện các cuộc gọi.

Khi có người ở ngoài gọi điện thoại đến, đặc biệt là bộ phận lễ tân nơi có tần suất những cuộc điện thoại gọi đến nhiều nhất trong ngày, cho nên nhân viên lễ tân cần thực hiện theo nguyên tắc chung khi trả lời điện thoại là:

- + Nhắc máy, tươi cười chào khách sau hồi chuông quy định.
- + Giới thiệu về mình, hoặc bộ phận của mình đang làm.
- + Gợi ý giúp đỡ khách.
- Chuyển - duy trì các cuộc gọi.

Khách từ bên ngoài gọi điện thoại vào khách sạn thông qua bộ phận lễ tân, bộ phận lễ tân có nhiệm vụ chuyển và duy trì cuộc gọi cho khách. Khi chuyển cuộc gọi cho khách nhân viên lễ tân cần chú ý:

+ Chú ý đến hiệu quả trong việc duy trì và chuyển cuộc gọi cho khách và có rất nhiều khách cảm thấy bức bối khi phải chờ chuyển cuộc gọi lâu.

+ Trong trường hợp khách phải chờ (ví dụ người khách mà khách gọi vào muốn gặp không có trong buồng nhưng đang trong khu vực khách sạn), bạn phải thông báo cho khách xem khách có thể chờ được không, lễ tân không tự tiện duy trì cuộc gọi để tìm khách sẽ làm cho người khách gọi đến bức bối và khó chịu.

+ Muốn chuyển cuộc gọi nhanh và hiệu quả, nhân viên của bộ phận lễ tân phải có danh sách hoặc thuộc các danh mục điện thoại nội bộ của khách sạn.

- Sử dụng danh bạ điện thoại.

Nhân viên lễ tân phải biết sử dụng danh bạ điện thoại để thực hiện các cuộc gọi cho khách, tính tiền cho khách và xác định được số điện thoại ở đâu gọi vào khách sạn.

+ Nhân viên lễ tân nên biết mã vùng, mã nước điện thoại của các nước lớn trên thế giới và các nước mà khách thường lưu trú tại khách sạn hoặc mã vùng của các địa phương trong nước.

+ Biết các niên giám điện thoại chuyên ngành và liệt kê các loại số điện thoại kinh doanh liên quan tới bộ phận hay liên quan tới khách sạn.

+ Danh mục các số điện thoại nội bộ.

Nếu nhân viên lễ tân biết được các mã số điện thoại trong nước hoặc quốc tế mà khách cần hay nơi tìm các mã số này thì rất thuận tiện khi khách có yêu cầu nhân viên cung cấp.

2.2. Giao tiếp bằng văn bản

* *Giao tiếp bằng văn bản*: là loại hình giao tiếp mà các chủ thể tham gia dùng ngôn ngữ viết để diễn đạt một vấn đề nào đó hay trao đổi thông tin.

Các hình thức giao tiếp bằng văn bản:

- Thư
- Fax
- Bản nhắc nhở
- Thư điện tử, Internet
- Tài liệu quảng cáo, giới thiệu (tập gấp)
- Văn kiện
- Bảng biểu
- *Thư*

Hình thức giao tiếp bằng thư hiện nay không còn phổ biến nhiều, vì lý do khi gửi thư thường rườm rà mất thời gian và đôi khi dễ bị thất lạc. Thường trong khách sạn sử dụng các hình thức thư sau:

Thư yêu cầu; thư thông báo, thư xác nhận, thư phản nàn...

Trong hình thức giao tiếp bằng thư này điều quan trọng là phải chuyển tải thông tin một cách rõ ràng, chính xác và ngắn gọn đảm bảo tập trung vào mục đích thực sự của việc giao tiếp, không đưa ra những thông tin chung chung vô trách nhiệm.

- *Thư điện tử*:

Hiện nay hình thức giao tiếp này đang được sử dụng phổ biến nhất nhờ vào sự phát triển của công nghệ thông tin.

Hình thức giao tiếp này có những tiện ích rõ rệt là: tiết kiệm được thời gian, độ chính xác cao và giúp cho người nhận và người gửi có được văn bản viết của thông tin họ cần chuyển tải.

Đặc biệt đối với ngành kinh doanh khách sạn, việc sử dụng thư điện tử ngày càng mang lại nhiều hiệu quả to lớn. Khách có thể đặt buồng cũng như hủy buồng thông qua thư điện tử, khách sạn có thể gửi thư cảm ơn cũng như thư trả lời thắc mắc phản nàn của khách qua hòm thư điện tử rất nhanh và thuận tiện.

- *Fax*:

Fax hiện nay cũng được sử dụng phổ biến trong khách sạn, nhờ độ chính xác và tốc độ nhanh của fax. Fax có thể chuyển tải được văn bản, ảnh, đồ họa.

Fax trong khách sạn được sử dụng nhiều trong việc đặt buồng, xác nhận đặt buồng hoặc các hợp đồng thuê buồng ở khách sạn.

- Tài liệu quảng cáo

Tài liệu quảng cáo được sử dụng để giới thiệu về khách sạn và các dịch vụ trong khách sạn.

2.3. Giao tiếp không lời

** Giao tiếp không lời: là loại hình giao tiếp mà chủ thể tham gia dùng ngôn ngữ của cơ thể để diễn đạt một vấn đề nào đó hay trao đổi thông tin.*

Các hình thức giao tiếp không lời

- Nét mặt: cười, chau mày.
- Điệu bộ: động tác của tay hoặc cơ thể giúp giải thích hoặc nhấn mạnh cho lời nói.
- Tư thế thân thể: cách đứng hoặc ngồi.
- Hướng nhìn: nhìn vào người đối thoại hay quay mặt đi.
- Giao tiếp bằng mắt: chúng ta có nhìn vào người đối thoại không và trong bao lâu.
- Tiếp xúc cơ thể: vòng tay qua bả vai, bắt tay.
- Khoảng cách: từ nơi chúng ta đứng hoặc ngồi đến người đối thoại.
- Các khía cạnh phi lời nói của ngôn ngữ: ngữ điệu và độ cao thấp của giọng nói.
- Gật đầu: để khuyến khích, hàm ý đồng ý hoặc không đồng ý.
- Bề ngoài: quần áo và cách ăn mặc.

Khi giao tiếp không lời nhân viên lễ tân phải chú ý tới phong tục tập quán của từng vùng, từng quốc gia một để tránh có những động tác tư thế làm khách khó chịu và hiểu lầm.

- Điệu bộ, động tác chân tay, cơ thể để giúp nhấn mạnh hoặc giải thích thêm cho lời nói và có thể sử dụng chúng để củng cố thêm các giao tiếp bằng ngôn ngữ.

- Tư thế thân thể, tiếp xúc cơ thể vòng tay qua vai hoặc bắt tay. Ở các nước phương Tây khi gặp nhau thể hiện sự thân mật và gần gũi họ thường ôm hôn, nhưng đối với người phương Đông luôn ưa sự kín đáo thì gặp nhau họ thường cúi chào. Mỗi nước mỗi quốc gia đều có những cách thức khác nhau, có thể điệu bộ tư thế giao tiếp ở nước này được chấp nhận nhưng ở nước khác lại coi là xúc phạm, vì thế nhân viên lễ tân cần chú ý đến khía cạnh này.

- *Nét mặt:*

Nét mặt, ánh mắt luôn thể hiện tốt nhất cho hình thức giao tiếp không lời.

Khi giao tiếp, nét mặt của khách thể hiện được rất nhiều hàm ý khách muốn nói, khi khách tức giận, lo lắng hay vui vẻ đều thể hiện trên khuôn mặt.

Khi giao tiếp hướng nhìn và ánh mắt cũng rất quan trọng. Chú ý khi giao tiếp với khách phải hướng ánh mắt vào khách, không nhìn đi nơi khác và đặc biệt là không nhìn vào một điểm trên cơ thể của khách hay hướng ánh mắt vào một người nào đó trong đoàn nhiều người.

Khi giao tiếp không lời điều quan trọng là cần phát hiện được tín hiệu từ điệu bộ, tư thế, nét mặt mà khách phát ra, giải thích và đáp ứng những tín hiệu đó một cách chính xác nhất.

2.4. Giao tiếp bằng hình ảnh

* **Giao tiếp bằng hình ảnh**

- Hình vẽ
- Biểu tượng
- Băng video
- Đồ vật trưng bày
- Cảnh quan

Thông qua hình ảnh sẽ truyền tải được nội dung giao tiếp.

- Một băng hình về hoạt động của khách sạn được chiếu tại quầy lễ tân với hàm ý muốn giới thiệu và quảng cáo về khách sạn với khách.

Chú ý: Khi giao tiếp không chỉ là nói mà còn là nghe, theo thống kê khi giao tiếp ngữ điệu giọng nói và ngôn ngữ hình thể chiếm 90% (giao tiếp không lời), còn lời nói chỉ chiếm 10%. Khi giao tiếp, ngữ điệu giọng nói và ngôn từ được sử dụng ảnh hưởng tới thông tin mà người nói muốn chuyển tải tới người nghe.

* **10 lời khuyên trong khi giao tiếp với khách:**

- Luôn giữ nụ cười trên môi.
- Chú ý đến người khác, nhìn thẳng chăm chú lắng nghe khách nói và có hành vi tán thưởng.
- Biết tạo ra dáng vẻ cử chỉ thân thiện.
- Đặc biệt quan tâm đến những sở thích của khách.
- Không nên từ chối thẳng thừng những yêu cầu của khách.

- Khách luôn tạo cơ hội để khen ngợi khách.
- Làm cho khách cảm thấy tầm quan trọng của họ.
- Nhấn mạnh vào sợi dây tình cảm của họ.
- Không bao giờ được xăng giọng hay nóng mặt mà lúc nào cũng phải ôn tồn nhẹ nhàng với khách.
- “Cám ơn”, “xin lỗi”, “vâng”, là những lời nói khôn ngoan nhất của người lễ tân.

II. XỬ LÝ CÁC PHÀN NÀN CỦA KHÁCH

Trong thời gian lưu trú tại khách sạn có nhiều khách tỏ ra không hài lòng về chất lượng dịch vụ hay phong cách phục vụ, vì thế họ tỏ ra khó chịu và phàn nàn. Người đầu tiên khách nghĩ tới khi có những thắc mắc phàn nàn là bộ phận lễ tân. Vì thế khi nhận được những phàn nàn của khách, nhân viên lễ tân phải tiếp nhận và tìm cách giải quyết phàn nàn cho khách một cách nhanh chóng và hợp lý.

1. Tầm quan trọng của việc nắm bắt được sự kêu ca phàn nàn của khách

- Mọi kêu ca phàn nàn của khách đều là cơ hội tốt để khách sạn biết được những thắc mắc, suy nghĩ của khách để càng ngày càng hoàn thiện thêm sản phẩm của khách sạn. Mọi nhân viên trong khách sạn đều phải hiểu rõ điều này, đặc biệt là nhân viên trong bộ phận lễ tân.
- Muốn giảm bớt sự phàn nàn của khách, nhân viên lễ tân cần thăm dò ý kiến của khách để biết được tâm tư nguyện vọng của khách mà khẳng định chất lượng phục vụ, tránh xảy ra những hậu quả đáng tiếc. Sẽ rất bất lợi cho khách sạn nếu một người khách rời khách sạn vẫn mang những bức dọc trong người. Những bức dọc đó sẽ được khách phàn nàn cùng bạn bè, người thân, đồng nghiệp và sẽ ảnh hưởng tới nguồn khách tương lai của khách sạn.

2. Xử lý phàn nàn của khách

2.1. Phàn nàn về chất lượng các trang thiết bị (kỹ thuật)

Phàn nàn này thường xảy ra đối với các trang thiết bị trong buồng của khách như điều hòa, tủ lạnh, bình tắm nóng lạnh...

Những trục trặc về trang thiết bị thường làm cho khách bức dọc và khó chịu, khi nhận được loại phàn nàn này của khách, nhân viên lễ tân cần

chuyển ngay cho bộ phận bảo dưỡng của khách sạn để kiểm tra và sửa chữa ngay cho khách.

- Cách xử lý phản nàn về kỹ thuật
- + Tiếp nhận phản nàn của khách.
- + Xin lỗi khách về sự trục trặc đó.
- + Hứa với khách sẽ cử người lên sửa chữa ngay cho khách.
- + Cảm ơn khách vì đã cho khách sạn biết tình hình.
- + Sau đó sẽ thông báo ngay cho bộ phận bảo dưỡng lên sửa chữa.
- + Theo dõi và kiểm tra công việc của bộ phận bảo dưỡng.
- + Kiểm tra sự hài lòng của khách.
- + Vào sổ ghi chép.

2.2. Phản nàn về thái độ nhân viên phục vụ trong khách sạn

Khi lưu trú tại khách sạn, khách tỏ ra không hài lòng về thái độ phục vụ của một số nhân viên nào đó: khách phản nàn với nhân viên lễ tân về những thái độ thờ ơ, bất lịch sự, thô lỗ, lời lẽ cử chỉ không đúng mức của nhân viên khách sạn với khách. Những hành động này đã làm cho khách rất khó chịu.

Cách xử lý đối với phản nàn này:

- + Tiếp nhận phản nàn của khách.
- + Xin lỗi khách và tỏ ra thông cảm với khách.
- + Lắng nghe ý kiến của khách.
- + Hỏi khách xem nhân viên đó thuộc bộ phận nào (dựa vào trang phục, nơi phục vụ) và xem có đúng là nhân viên của khách sạn không.
- + Hứa với khách là sẽ nhắc nhở nhân viên đó và sẽ không để điều đó xảy ra một lần nữa, nếu cần sẽ yêu cầu nhân viên đó trực tiếp tới xin lỗi khách.
- + Cảm ơn khách vì đã cho biết ý kiến trên.
- + Thông báo cho bộ phận có nhân viên bị khách phản ánh.
- + Kiểm tra sự hài lòng của khách.

2.3. Phản nàn về chất lượng dịch vụ

Những phản nàn về chất lượng dịch vụ thường xảy ra nhiều vào thời điểm đông khách. Khách thường phản nàn về đồ ăn không hợp khẩu vị, phục vụ ăn uống chậm, không vệ sinh, bộ phận buồng làm buồng còn bẩn hay bộ phận lễ tân phục vụ chậm để khách phải chờ lâu khi làm thủ tục đăng ký khách sạn hay

thanh toán, thu ngân tính sai hóa đơn cho khách... Khi nhận được những phản nàn loại này lễ tân phải xử lý như sau:

- Tiếp nhận phản nàn của khách (nếu khách to tiếng nên tách khách ra khỏi quầy lễ tân hoặc đám đông).

- Xin lỗi khách vì đã để sự việc đó xảy ra.

- Hỏi xem khách thắc mắc phản nàn về bộ phận nào và hứa với khách sẽ chuyển thắc mắc của khách tới bộ phận có liên quan và điều đó sẽ không bao giờ xảy ra nữa.

- Cảm ơn khách đã cho biết.

- Kiểm tra sự hài lòng của khách.

2.4. Phản nàn bất thường

Loại phản nàn này thường là những vấn đề liên quan tới thời tiết, giao thông, những phiền hà do ngoại cảnh tác động như công ty lữ hành để khách chờ quá lâu, taxi bắt chẹt khách hoặc những phản nàn về tiện nghi của khách sạn như khách sạn không có sàn nhảy, bể bơi, khu tập thể dục thể thao.

Khi gặp những phản nàn này của khách, nhân viên lễ tân cần xử lý như sau:

- Lắng nghe phản nàn của khách, trấn an khách và đưa cho khách những hy vọng.

- Giới thiệu hoặc giúp đỡ khách giải quyết những thắc mắc phản nàn. Ví dụ: có thể giới thiệu cho khách các tụ điểm vui chơi giải trí gần khách sạn nếu khách thắc mắc vì khách sạn có ít những dịch vụ vui chơi giải trí.

- Giúp khách liên lạc với hãng lữ hành nếu hãng lữ hành đó đến đón khách muộn.

- Khi gặp những phản nàn bất thường của khách nhân viên lễ tân cần nhẹ nhàng, khéo léo để an ủi động viên khách, tránh tỏ ra thờ ơ vô trách nhiệm hay khó chịu trước những phản nàn loại này của khách sẽ làm cho khách thất vọng và tỏ ra khó chịu hơn.

**** Cách xử lý chung khi gặp các phản nàn của khách***

Bước 1: Tìm cách tách riêng khách ra.

Bước 2: Lắng nghe ý kiến phản nàn của khách.

Bước 3: Tìm ra những nội dung chính và ghi lại cẩn thận.

Bước 4: Bày tỏ sự thông cảm chia sẻ đối với khách

Bước 5: Xin lỗi khách

Bước 6: Cảm ơn khách đã cho biết những thắc mắc của mình.

Bước 7: Giải thích cho khách những việc có thể làm ngay được.

Bước 8: Thực hiện ngay lập tức.

Bước 9: Ghi lại và báo cáo tới các bộ phận có liên quan hoặc cấp trên (nếu cần thiết)

Bước 10: Theo dõi để đảm bảo mọi việc được thực hiện nhanh nhất.

Bước 11: Kiểm tra sự hài lòng của khách

3. Một số lưu ý khi xử lý phàn nàn của khách

Khi xử lý phàn nàn của khách, bạn phải đặt mình vào vị trí của khách, phải luôn tự hỏi xem mình muốn được đối xử như thế nào trong những trường hợp như vậy và cần chú ý khi xử lý các phàn nàn của khách.

- Giữ bình tĩnh và lắng nghe những phàn nàn của khách (chỉ nên lắng nghe và bày tỏ sự thông cảm).

- Không tranh luận với khách, không bảo thủ, bực tức hay cáu kỉnh khi nghe phàn nàn của khách.

- Trường hợp những phàn nàn của khách vượt quá quyền hạn của mình thì phải thông báo cho người có trách nhiệm, tránh hứa với khách những việc vượt quá quyền hạn và khả năng của mình, và đặc biệt không đưa ra thời gian giải quyết quá ngắn sẽ không đủ thời gian thực hiện hoặc thời gian quá dài sẽ làm khách mất hy vọng.

- Khi nghe phàn nàn của khách cần chú ý lắng nghe nhưng tránh thái độ im lặng, những lời nói khôn ngoan nhất lúc này là “vâng”, “tôi đồng ý”, “cảm ơn ngài”, “xin lỗi”...

- Thành thật xin lỗi khách và cảm ơn khách đã cho biết những ý kiến của mình.

- Nhân viên lễ tân nên có kế hoạch đối phó với một số khách phàn nàn do bản chất, mang tính chất gây rối và không bao giờ thoả mãn với các biện pháp giải quyết nào của khách sạn.

*** Giải quyết phàn nàn của những khách khó tính**

- Có những khách rất khó tính, luôn miệng phàn nàn và không chấp nhận bất cứ cách giải quyết nào của khách sạn. Đối với đối tượng khách này, nhân viên lễ tân cần có thái độ hết sức mềm mỏng, nhẹ nhàng thuyết phục. Nếu khách không đồng ý, khách sạn có thể đưa ra các biện pháp giảm

giá buồng, cho khách hưởng thêm một số quyền lợi khác như mời khách ăn uống miễn phí.

Nhân viên lễ tân cần thường xuyên tìm hiểu và kịp thời thông báo cho khách sạn những đối tượng khách khó tính hay phàn nàn để khách sạn lên kế hoạch đối phó. Nhân viên lễ tân cũng nên nhớ rằng không phải bất kỳ khách khó tính phàn nàn nào cũng đều mang lại bất lợi cho khách sạn. Nếu khách sạn giải quyết tốt phàn nàn của khách khó tính sẽ cải thiện được mối quan hệ giữa khách sạn và khách. Chính các vị khách khó tính khi đã thoả mãn yêu cầu sẽ trở thành những khách tiềm năng của khách sạn và chính họ sẽ quảng cáo tốt cho khách sạn.

III. XỬ LÝ MỘT SỐ TRƯỜNG HỢP ĐẶC BIỆT

Những trường hợp đặc biệt xảy ra trong khách sạn thường là khách bị ốm, bị chết trong buồng hoặc khách sạn bị cháy...

1. Phương pháp chung

Khi gặp những trường hợp này xảy ra nhân viên lễ tân cần xử lý như sau:

- Bình tĩnh, kiểm chế bản thân và trấn an mọi người tránh hốt hoảng.
- Tìm hiểu thực trạng tình hình cùng với những nhân viên có liên quan (người phát hiện ra tình huống).
- Lắng nghe thông tin từ những người chứng kiến, động viên an ủi khách hoặc người thân của khách.
- Báo cáo với các bộ phận có liên quan hoặc ban lãnh đạo.
- Trường hợp khách bị tai nạn hoặc bị chết thì phải giữ nguyên hiện trường và phối hợp với cơ quan chức năng để giải quyết.
- Kiểm tra sự thực hiện công việc.
- Báo cáo với cấp trên bằng văn bản cụ thể.

2. Cách xử lý một số trường hợp cụ thể

* Khách đang lưu trú trên buồng hốt hoảng báo có cháy:

Cách xử lý:

- Trấn an khách.
- Hỏi khách cụ thể nơi phát hỏa.
- Hướng dẫn khách lối thoát hiểm, đặc biệt lưu ý khách không dùng thang máy.

- Báo tổng đài.
- Báo bộ phận có liên quan.
- Thực hiện theo quy trình báo cháy của khách sạn.
- Nếu cháy to phải báo cho các khách khác lưu trú trong khách sạn biết để thoát hiểm.

- Gọi cứu hỏa nếu cần thiết.

*** Khách bị ốm tại khách sạn**

- Nếu khách bị ốm nhẹ thì gọi bác sĩ khám cho khách và giúp khách mua thuốc nếu khách yêu cầu nhưng khách sạn vẫn phải cử người chăm sóc khách.
- Nếu khách bị ốm nặng cần giúp đưa khách tới bệnh viện gần nhất và cử người chăm sóc khách.

Thông báo cho lãnh đạo và các nhân viên có liên quan.

Khi khách ra khỏi viện cần giúp khách thanh toán hộ viện phí (nếu khách yêu cầu)

Đưa khách về khách sạn và chúc khách mau chóng bình phục.

Cử người chăm sóc khách.

Câu hỏi và bài tập kiểm tra

1. Trình bày các hình thức giao tiếp chủ yếu của nhân viên lễ tân.
2. Trình bày quy trình xử lý phàn nàn của khách. Có mấy loại phàn nàn? Đối với mỗi loại anh (chị) hãy cho hướng giải quyết cụ thể.
3. Hãy đưa ra một số cách giải quyết đối với khách khó tính hoặc thường xuyên phàn nàn.
4. Tại sao nói: lễ tân không nên né tránh những kêu ca phàn nàn của khách mà phải biết cảm ơn những phàn nàn đó.
5. Giải quyết tình huống khách lưu trú tại khách sạn bị ốm nặng.

Chương 8

HỆ THỐNG MÁY VI TÍNH CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

- Mục tiêu:

Sau khi học xong chương này, học sinh cần phải:

- Hiểu rõ vai trò của máy vi tính trong hoạt động và trong việc cải tiến dịch vụ khách hàng.

- Phân biệt và giải thích vai trò, chức năng của máy vi tính trong bộ phận lễ tân.

- Biết sử dụng phần mềm quản lý khách sạn trong hoạt động của bộ phận lễ tân.

- Nội dung tóm tắt

Chương 8 - Hệ thống máy vi tính của bộ phận lễ tân - trình bày những vấn đề chủ yếu sau:

- Hệ thống máy vi tính trong khách sạn.

- Hệ thống tiếp nhận thông tin đặt buồng thường dùng của bộ phận lễ tân.

- Các ứng dụng của công nghệ thông tin.

MỞ ĐẦU

Ngày nay, trong các khách sạn hiện đại, việc trang bị máy vi tính đã được chú trọng hơn nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận lễ tân. Nhiều hệ thống phần mềm được thiết kế cho các khách sạn lớn nhưng cũng có những hệ thống phần mềm đơn giản để ứng dụng cho các khách sạn nhỏ. Hệ thống máy vi tính và phần mềm quản lý của các khách sạn có thể khác nhau, song gần như

chúng đều thực hiện chức năng giống nhau, đó là giúp cho việc quản lý hoạt động của khách sạn có hiệu quả hơn.

Hệ thống máy tính cho phép thu thập số liệu từ các nguồn trong hoạt động lễ tân, ví dụ: từ khi khách đặt buồng đến khi làm thủ tục trả buồng. Khách sạn thu thập số liệu để phục vụ lợi ích của cả khách và khách sạn.

Hệ thống máy tính cho phép phân tích số liệu để phục vụ bán hàng, tiếp thị và tài chính. Ví dụ: áp dụng chính sách đặt buồng vượt trội cần đến thông tin về lần nghỉ trước của khách tại khách sạn; trạng thái, xu hướng của họ, số khách không đến, các cuộc đặt buồng không có đảm bảo và khả năng khách hủy bỏ đặt buồng vào phút cuối.

Sử dụng máy vi tính giúp người phụ trách bộ phận lễ tân lên kế hoạch ngắn hạn và lâu dài cho chiến lược của họ.

I. HỆ THỐNG MÁY VI TÍNH TRONG QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

1. Hệ thống máy vi tính trong quản lý khách sạn

Các hệ thống và các chức năng nhỏ được “kết hợp” lại với nhau tạo thành hệ thống quản lý khách sạn (PMS). Hệ thống này bao gồm:

*** *Hệ thống máy vi tính trong quản lý của bộ phận buồng:***

Ở các khách sạn nhỏ, việc quản lý các thông tin về buồng của khách đều thông qua việc ghi chép sổ sách bằng phương pháp thủ công. Ở các khách sạn lớn, máy vi tính đã thay thế được nhân viên lễ tân trong việc ghi chép này. Sử dụng máy vi tính giúp bộ phận buồng có các hệ thống quản lý như sau:

*** *Hệ thống nhân đặt buồng (cho cả buồng và đặt tiệc)***

- Hệ thống đăng ký khách.
- Hệ thống thanh toán hóa đơn cho khách.
- Trao đổi ngoại tệ.
- Hệ thống trao đổi tình trạng buồng.
- Thanh toán hóa đơn dịch vụ tại buồng (quầy minibar, kênh phim...).

*** *Hệ thống nhân viên lễ tân trong các công việc “hậu trường”:***

- Hệ thống nhận đặt buồng (cho cả buồng và đặt tiệc).
- Hệ thống quản lý lợi nhuận.
- Thanh toán tài khoản.
- Tiền lương.

- Hệ thống quản lý tin.
- Hệ thống cung cấp vật tư.
- Quản lý thông tin về khách.
- Hành chính văn phòng.

*** Hệ thống nhân viên lễ tân trong phục vụ ăn uống**

- Hệ thống thanh toán hóa đơn.
- Hệ thống bán hàng bằng thiết bị điện tử.
- Hệ thống quản lý hàng dự trữ.
- Hệ thống thực đơn.
- Hệ thống phục vụ tại buồng.
- Cung cấp vật tư.

*** Hệ thống nhân viên lễ tân trong hoạt động truyền thông**

- Điện thoại
- Fax
- Internet và thư điện tử

*** Hệ thống nhân viên lễ tân trong vấn đề an ninh và điều khiển các thiết bị**

- Hệ thống điều khiển điều hòa nhiệt độ và lò sưởi.
- Hệ thống quản lý năng lượng.
- Hệ thống an ninh.
- Hệ thống chìa khóa điện tử.
- Hệ thống khóa.
- Hệ thống tín hiệu theo dõi an ninh.

*** Hệ thống nhân viên lễ tân trong hoạt động của các khu vực khác**

- Hệ thống tiêu thụ hàng hóa bán lẻ.
- Hệ thống dịch vụ giải trí - an ninh, thanh toán hóa đơn.
- Hệ thống trung tâm dịch vụ - fax, internet, hệ thống văn phòng.

*** Hệ thống nhân viên lễ tân trong ứng dụng cho khách**

- Hệ thống trung tâm dịch vụ (do khách sử dụng).
- Fax, thư điện tử trong buồng.
- Theo dõi hóa đơn trong buồng.
- Giải trí và video trong buồng.

Hiện nay, nhiều khách sạn sử dụng công nghệ thông tin trong bộ phận lễ tân để tăng chất lượng dịch vụ mà họ cung cấp cho khách. Khách thường không nhìn thấy công nghệ thông tin này nhưng nó giúp nhân viên tiết kiệm thời gian phải dùng vào việc làm công việc bằng tay và sẽ giúp tốt hơn nếu dùng thời gian tiết kiệm để giao tiếp trực tiếp với khách.

2. Hệ thống máy vi tính của bộ phận lễ tân

Ở các khách sạn hiện đại, việc sử dụng máy vi tính ở bộ phận lễ tân (cũng như các phòng ban khác) cho phép giảm bớt việc sử dụng máy móc thiết bị và giấy tờ được đề cập trong chương này. Hầu hết hệ thống máy vi tính đều cung cấp các thông tin theo yêu cầu một cách chính xác và hiệu quả hơn.

Máy vi tính được coi như một phương tiện tích hợp các hệ thống ở phòng lễ tân: đặt buồng, tình trạng buồng, xử lý thông tin, thanh toán hóa đơn và chức năng quản lý. Máy vi tính được sử dụng trong các hoạt động phục vụ khách như:

- Ngay khi nhập các chi tiết về cuộc đặt buồng, máy tính sẽ kiểm tra số buồng đã sẵn sàng và nếu yêu cầu đặt buồng được đáp ứng, máy sẽ ghi cuộc đặt buồng vào bộ nhớ.

- Các thông tin chi tiết về cuộc đặt buồng sẽ được gọi ra theo thứ tự định dạng thuận tiện. Ví dụ: Có thể định dạng thứ tự theo số thứ tự, theo vần chữ cái, theo kiểu buồng hoặc ngày khách đến...

- Hóa đơn (dành cho khách) được tự động mở trong máy vi tính khi hoàn thành thủ tục nhận buồng.

- Hệ thống máy vi tính là “nút chính” của mọi điểm bán hàng tại các bộ phận dịch vụ khách lưu trú có thể ký nợ. Khi đó tiền chi phí dịch vụ của khách sẽ được cập nhật vào máy vi tính, liên hệ trực tiếp với máy vi tính trung tâm của bộ phận lễ tân và trực tiếp ghi vào bảng tổng hợp chi phí của khách.

- Có thể in ra các danh sách từ máy vi tính như: danh sách khách đến/ đi, lên danh sách kiểm tra tín dụng...

- Mọi chi tiết trong hóa đơn của khách được thao tác trên màn hình máy vi tính và in ra nếu khách có yêu cầu.

Nhiều khách sạn ở Việt Nam đang dùng máy vi tính ở nơi làm việc của bộ phận lễ tân để thúc đẩy công việc của họ và phục vụ khách hàng hiệu quả và chính xác hơn. Lợi ích của việc sử dụng máy vi tính ở bộ phận lễ tân là chúng tạo ra độ tin cậy, linh hoạt và tốc độ nhanh cho việc làm thủ tục nhận buồng và quá trình đăng ký.

II. HỆ THỐNG TIẾP NHẬN THÔNG TIN ĐẶT BUỒNG THUỜNG DÙNG CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

Hệ thống đặt buồng theo tiêu chuẩn được dùng trong khách sạn là hệ thống thủ công hoặc hệ thống đặt buồng tiêu chuẩn bằng máy vi tính.

Theo truyền thống, tất cả các cuộc đặt buồng được cập nhật và duy trì bằng phương pháp thủ công cần sử dụng rất nhiều bảng mẫu và sơ đồ khác nhau.

Thực tế ngày càng nhiều khách sạn tận dụng lợi thế phần mềm và phần cứng máy vi tính để quản lý các cuộc đặt buồng của mình.

Tuy nhiên ở Việt Nam, một vài khách sạn vẫn sử dụng hệ thống thủ công một vài công đoạn hoặc toàn bộ quá trình đặt buồng.

1. Hệ thống đặt buồng thủ công

* Các mẫu biểu và thiết bị được dùng trong đặt buồng bằng phương pháp thủ công gồm:

- Phiếu đặt buồng.
- Hồ sơ khách hàng.
- Hồ sơ mức giá hợp đồng/ sổ sách hồ sơ.
- Nhật ký đặt buồng, sổ đặt buồng.
- Biểu đồ đặt buồng.
- Sơ đồ đặt buồng.
- Biểu mẫu đặt buồng Whitney và giá lưu giữ thẻ đặt buồng.
- Danh sách khách dự định đến trong ngày, danh sách đoàn khách dự định đến trong tuần.

* Chức năng:

- Các phiếu đặt buồng được dùng ở hầu hết các khách sạn để đảm bảo mọi thông tin được tập hợp lại trong hệ thống biểu mẫu tiêu chuẩn. Các biểu mẫu và các thư tín liên quan được xếp theo thứ tự văn chữ cái theo ngày đến của khách.

Biểu 8.1. Phiếu đặt buồng

PHIẾU ĐẶT BUỒNG

Ngày:..... Thời gian (đêm)..... Thời gian:.....

Loại buồng:..... Số người:..... Giá buồng:.....

Tên khách:..... Số điện thoại:.....

Địa chỉ:.....

.....

Người đăng ký Số điện thoại.....

Địa chỉ:.....

.....

Chỉ dẫn nói chung:

Chỉ dẫn đặc biệt:.....

.....

.....

.....

Đảm bảo: ☐

Nhân viên làm đăng ký:..... Ngày.....

Trực tiếp ☐ Điện thoại ☐ Thư ☐ Telex ☐ Fax ☐ Máy tính ☐

☐ Đã khẳng định bởi:..... Danh sách chờ ☐

Hồ sơ khách hàng là hồ sơ thông tin cá nhân về từng khách tại khách sạn. Những thông tin về hồ sơ của khách sẽ giúp khách sạn nắm vững hơn về nhu cầu của khách và chỉ ra xu hướng thường dùng của khách.

Để kết hợp cùng hồ sơ đặt buồng và hồ sơ đăng ký, nhân viên lễ tân có thể truy cập thông tin về lần nghỉ trước của khách tại khách sạn. Khách sạn có thể sử dụng các thông tin này để phục vụ khách tốt hơn, hiệu quả hơn và nó được coi như nguồn thông tin để tiếp thị và xúc tiến thương mại đặc biệt. Vài khách sạn còn dùng thông tin này để gửi thiệp chúc mừng sinh nhật, chúc mừng ngày lễ tới những khách thường xuyên thuê buồng của khách sạn, nhờ đó khuyến khích họ quay lại khách sạn trong chuyến đi tới.

Hồ sơ mức giá hợp đồng/ Sổ sách hồ sơ là những hồ sơ ghi những thông tin chi tiết của hợp đồng giữa khách sạn và khách (đại lý du lịch, hãng hàng không, các doanh nghiệp...) liên quan đến mức giá buồng và các điều kiện khác. Nhân viên đặt buồng phải xem lại hồ sơ này trước khi phát giá.

Nhật ký khách sạn là sổ sách theo mẫu nhật ký. Tất cả chi tiết về việc đặt buồng được lưu trữ tại đây theo ngày đến. Nhật ký thường là những tập giấy khổ rộng trang rời và được cập nhật liên tục bằng cách ghép những trang mới vào phía sau sổ và những trang theo ngày đến của khách được chuyển lên phía trước. Đây thường là hệ thống thủ công nguyên thủy.

* Sơ đồ đặt buồng

Sơ đồ được dùng để phân bổ buồng trong từng giai đoạn nhất định và cho thấy ngay lập tức các thông tin cần thiết:

- Tổng số buồng đã cho thuê.
- Tổng số buồng đó được thuê bao lâu.
- Tổng số buồng nào có thể thuê và thuê trong bao lâu.

Các mẫu biểu này phù hợp với các khách sạn nhỏ.

Sơ đồ đặt buồng cho thấy ngay lập tức chính xác những buồng nào có thể cho thuê được và kiểu loại của chúng. Trên biểu đồ này, buồng được phân thành các nhóm cùng loại.

Hệ thống Whitney là hệ thống đặt buồng thường thấy ở các khách sạn vừa. Hệ thống Whitney là một hệ thống đã được đăng ký bảo hộ được thiết kế để tiêu chuẩn hóa và trong một vài trường hợp thay thế nhật ký tiếp tân, biểu đồ đặt buồng và bảng phân bổ buồng. Đây là hệ thống của Mỹ. Trong vài năm trước, đây là hệ thống đặt buồng duy nhất được sử dụng. Đây là hệ

thống phổ biến trước khi máy vi tính được dùng trong công việc này. Hiện nay, nhiều khách sạn ở Việt Nam vẫn sử dụng kết hợp hệ thống này và hệ thống máy vi tính.

Danh sách khách dự định đến trong ngày là danh sách theo thứ tự chữ cái cho thấy lượng khách đang đến, thời gian nghỉ và các yêu cầu đặc biệt của họ và thường được chuẩn bị một ngày trước khi khách đến. Nếu sử dụng hệ thống đặt buồng Whitney, người ta sẽ xây dựng danh sách khách đến đơn giản bằng cách photo giá đựng thẻ khách đến.

Biểu 8.2. Danh sách khách dự định đến trong ngày

Mẫu

DANH SÁCH KHÁCH DỰ ĐỊNH ĐẾN TRONG NGÀY

Ngày.....tháng.....năm.....Tổng số.....

Số TT	Tên khách/ đoàn khách	Loại buồng	Tổng số buồng	Địa chỉ	Ghi chú

2. Hệ thống đặt buồng bằng máy vi tính

Nhiều khách sạn ở Việt Nam sử dụng hệ thống máy vi tính cho việc đặt buồng và các ứng dụng khác. Máy vi tính được coi như “phòng lưu trữ số liệu điện tử” và rất phù hợp với việc giải quyết một số lượng thông tin lớn cần được xử lý theo nhiều phương pháp. Đặc biệt hệ thống máy vi tính cho phép phân tích sâu hơn thông tin về khách sạn so với hệ thống thủ công. Hệ thống máy vi tính và phần mềm có thể khác nhau nhưng chúng cùng thực hiện một chức năng.

**** Các yếu tố trong hệ thống đặt buồng được vi tính hóa***

Các yếu tố cơ bản của hệ thống đặt buồng sử dụng hệ thống thủ công vẫn phải thỏa mãn khi dùng bằng máy vi tính. Nghĩa là vẫn cần phải có “hồ sơ chuẩn bị”, “tham khảo trực giác”, “thông tin chi tiết” và một hệ thống có thể sửa đổi được để thích nghi.

Tất cả các thông tin đặt buồng được lưu giữ trong một file đặc biệt. Các thông tin về khách và các cuộc đặt buồng cá nhân, ngày tháng và các chi tiết khác có thể lấy ra theo yêu cầu. Hệ thống máy vi tính có thể ghi lại các cuộc đặt buồng, những thay đổi và hủy bỏ đặt buồng và có thể phối hợp/ hòa nhập với các chương trình khác. Nó có thể hiện lại các thông tin theo các tiêu chí khác nhau bằng phương pháp hiệu quả - ví dụ: ngày khách đến, thời gian khách đến, loại khách (cá nhân, tập thể, hãng hàng không), quốc tịch, các yêu cầu đặc biệt.

Không có hệ thống máy vi tính nào chỉ phục vụ riêng cho việc đặt buồng mà là một phần của hệ thống quản lý tích hợp của khách sạn. Hệ thống này tạo ra chu trình phục vụ khách điện tử, tức là việc quản lý thông tin về khách đều qua các bộ phận trong khách sạn.

**** Chu trình phục vụ khách điện tử***

- Khi khách liên hệ để tìm hiểu thông tin qua mạng:

Hệ thống đặt buồng được vi tính hóa là bước đầu tiên trong hồ sơ điện tử theo khách suốt quá trình lưu trú tại khách sạn, thu thập thông tin để tính toán hóa đơn và giúp bộ phận quản lý có cơ hội tìm hiểu xu hướng tiêu dùng của khách (họ thường tiêu tiền vào đâu) và tìm ra cách thức phục vụ tốt nhất.

- Khách đặt buồng: Mở trang nhật ký khách hàng, ghi lại các thông tin lai lịch của khách và mở tài khoản ghi đặt cọc (nếu có).

- Khách đến khách sạn:

+ Nếu khách đặt buồng trước thì nhân viên lễ tân ghi số buồng của khách và mở tài khoản ghi các chi phí của khách qua hệ thống máy vi tính.

+ Nếu khách không đặt buồng trước: Nhân viên lễ tân sẽ mở trang nhật ký khách hàng và mở tài khoản để ghi các chi phí của khách.

- Trong thời gian lưu trú: Cập nhật các chi phí dịch vụ vào tài khoản của khách và các giao dịch khác vào nhật ký khách hàng.

- Khi khách thanh toán: Nhật ký khách hàng với tổng hợp chi phí trở thành nhật ký thanh toán và căn cứ vào đó để in hoá đơn thanh toán.

- Sau khi khách trả buồng: Nhật ký khách hàng sẽ lưu lại các thông tin cần thiết để biết nhu cầu, sở thích, xu hướng tiêu dùng của khách...

Hệ thống có thể nối với máy tính trung tâm của công ty mẹ, do đó những thông tin về khách có thể được trao đổi giữa cả nhóm khách sạn. Thông tin về các cuộc đặt buồng, hệ thống quản lý tài chính và các vấn đề khác được phân tích theo mức độ từng khách sạn riêng lẻ hoặc cả nhóm khách sạn.

Một số thông tin bán buôn qua mạng của các khách sạn Hà Nội

SOFITEL METROPOLE HANOI

Sofitel Metropole Hotel, Hanoi hotels, Vietnam Hotels

Room Type	Single	Double	Triple
Standard	115USD	115USD	

- Rates shown are inclusive of all taxes and service charges.
- All rates in US Dollars are per room (single or twin occupancy).
- Rates here are available only for bookings made with this website, and are not available from the hotel directly.

Booking Now

Location:

In the heart of the capital, within walking distance of the administrative, business and retail centers. The oldest French style hotel in Hanoi

The venue of politicians, businessmen & famous people in the world

Member of the most famous hotels in the world

Best business hotel in Hanoi try Alimony on 4 years consecutive (1997-2000) The best business hotel in Vietnam by Business Asia and CNBC Asia in 1998. The best luxury hotel and best service hotel in Hanoi by Vietnam Economic Times in 1999.

Rates are inclusive of

- American Breakfast.

Daily Newspaper.

Tea and coffee-making facilities.

Entitled to bonus points for Frequent Flyers

Programmed of Kris Flyer, Enrich and Asia Miles.

Late check-out till 1500hrs (subject to availability)

Facilities & Service:

- 244 rooms including 22 suites
- All rooms have TV (23 satellite channels), mini-bar,
- Air-conditioning, direct dial telephone (voice mail), hairdryer, coffee and tea making facilities, personal safety box
- Bar, restaurant, room service, private parking, non-smoking rooms, conference rooms, shops at hotel, safe, currency exchange, swimming pool, fitness room, garden, babysitting, nightclub and karaoke.
- 24-hour room service.
- Facilities for the disabled

Daewoo Hotel, Hanoi hotels, Vietnam Hotels

Room Type	Single	Double	Triple
City view	75	75	

- **Rates shown are inclusive of all taxes and service charges.**
- **All rates in US Dollars are per room (single or twin occupancy).**
- **Rates here are available only for bookings made with this website, and are not available from the hotel directly.**

Booking Now

Location:

Hanoi Daewoo hotel is a modern five-star hotel park of the Daeha Business center complex which also consists of a 15- storey apartment building and an 15-storey office tower.

The Daeha Business Centre is a joint venture with a total investment of 177 million dollars between the South Korean industrial giant Daewoo and the state-run Hanoi Electronic Company (Hanel). The joint venture was signed on a 38-year term. The Korean partner holds a 70-percent stake while the Vietnamese contributes the rest:

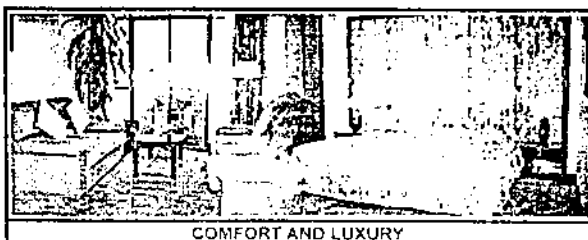
The construction of the project began in December 1993 and the complex, including the hotel, was brought into operation in April 1996, six months ahead of the plan. Since April 1997, the hotel has been accepted as a member of the Leading Hotels of the World, a hotel chain that includes 312 deluxe hotels around the world.

Hanoi Daewoo Hotel has in total 411 rooms including 33 suites, designed and built with highest architectural standards. It also contains eight F&B outlets, including four excellent restaurants-Café Promenade (international cuisine), Silk Road (Chinese restaurant), La Paix (Italian restaurant) and Edo (Japanese restaurant)-, a Fitness Centre, a swimming pool of 80 metres and a luxurious garden. To serve every business need, the hotel offers a sophisticatedly equipped Business Centre and the largest to date in Hanoi Grand Ballroom which can handle conferences for up to 800 people.

Bao Son Hotel

The 4-Star Hanoi Baoson International Hotel is conveniently located in a fast developing zone of Hanoi. The site is bordered by Nguyen Chi Thanh Street assuring easy access to Embassies, Government Offices, Commercial Institutions, Tourist Attractions and nearby Giang Vo Exhibition Center, just 30 minutes from Airport. You will feel friendly and warmly right the minute you enter our tranquil and serene lobby.

- * 102 Luxurious rooms and Suites
- * Lai Lai Chinese Restaurant
- * My Lover's Coffee Shop (serving Western dishes)
- * Bora Bora Pool side Restaurant (Vietnamese food)
- * Business Center
- * In-door Cool and Warm Swimming Pool
- * Executive Meeting Facilities
- * Fitness Center
- * Souvenir Shop
- * Thai Sauna & Massage
- * Luxurious and Modern Karaoke Rooms



COMFORT AND LUXURY

* Internet users who make reservation on-line at the Baoson receive a special rates as follows (including full buffet breakfast, free entrance to indoor swimming pool, free steamed & dry sauna, free daily English Newspapers)

* Our incorporated tourism Company - Nghitamltours provides a comprehensive variety of unique itineraries which include classic tours featuring most highlights in Vietnam, vacations from beach resort to mountain retreat, adventure tours and Indochina tours. (Please visit its Website for details: <http://www.nghitamltours.com>)

* For airport transportation, our air-conditioned Deawoo, Mercedes, Mishubishi are available. Simply click the box and indicate your flight number and arrival time.

* For long-term guests, our Health Club issues comprehensive Memberships from one month to one year with favorable prices from US\$ 150 to US\$ 1,800. Please see rates below and contact us for details.

Membership Price List

Membership Type	Price in US\$				
	All-In-One	Free Mas	Swimming		Your Health
Three-month	600	350	150 From Nov to Apr	280 From May to Oct	160
Six-month	1,000	600	300 From Nov to Apr	400 From May to Oct	300
One-year	1,800	1,000	500		540

Special Room Rate

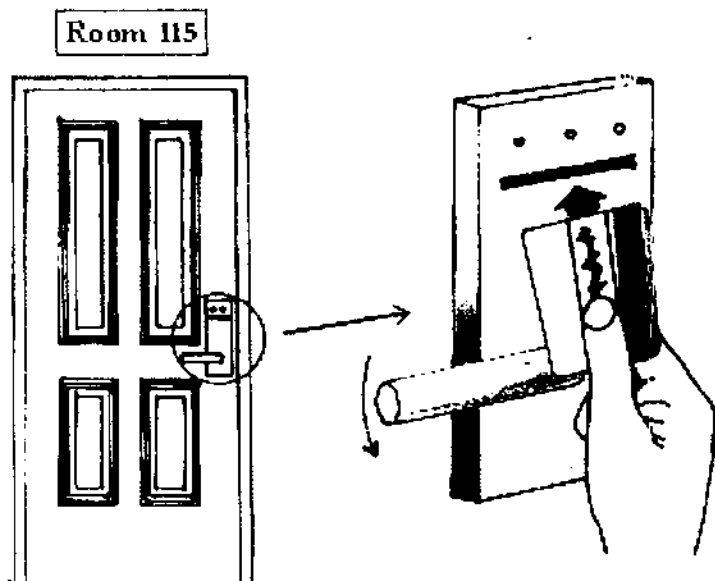
ROOM TYPE	ROOM RATE
Standard	US\$ 55
Deluxe Standard	US\$ 65
Superior	US\$ 75
Deluxe Superior	US\$ 80
Executive Studio Suite	US\$ 100
Deluxe Suite	US\$ 120
Extra Bed/ Double occupancy	US\$ 10 ⁺⁺

RESERVATION PAGE

III. CÁC ỨNG DỤNG CỦA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

1. Hệ thống khóa điện tử

Ở các khách sạn, việc sử dụng khóa điện tử đã giúp cho việc thay thế dần các kiểu khóa thủ công.



Hình 8.1. Hệ thống khoá điện tử

Những ổ khóa này được lập trình tại bộ phận lễ tân và nối với bộ phận làm thủ tục nhận buồng và trả buồng của hệ thống quản lý thông tin trong khách sạn.

Khi khách làm thủ tục nhận buồng, khóa cửa của buồng phân cho khách sẽ được lập trình lại để chấp nhận mã của thẻ chìa khóa, mã này được tạo bởi một máy vi tính đặc biệt của bộ phận lễ tân. Mã của thẻ chìa khóa sẽ được hủy bỏ khi khách thanh toán tài khoản và làm thủ tục trả buồng.

Bộ phận phục vụ buồng có thể đưa thẻ chìa khóa cho nhân viên được giao nhiệm vụ quét dọn buồng. Thẻ chìa khóa này chỉ mở được cửa của chính buồng đó.

Đối với khu vực thường xuyên có người sử dụng, hệ thống này được dùng để ra vào cửa của khu vui chơi giải trí vì khách sạn có chương trình hội viên dành cho những người không nghỉ ở khách sạn hoặc để mở cửa vào các khu dành cho khách quan trọng. Các nhân viên quản lý có thể sử dụng loại chìa

khóa này cho những khu vực khác trong khách sạn, nơi lãnh đạo khách sạn muốn hạn chế người ra vào như nhà kho hoặc khu văn phòng.

2. Quản lý năng lượng

Các khách sạn hiện đại thường đòi hỏi cải thiện tình hình sử dụng nguồn năng lượng nhằm làm giảm chi phí hoạt động, tiết kiệm được năng lượng và gìn giữ môi trường. Lượng năng lượng tiêu thụ chính của khách sạn ở Việt Nam được dùng vào việc chạy hệ thống điều hòa nhiệt độ. Trong mùa đông, sưởi ấm buồng cũng tiêu tốn nhiều năng lượng của khách sạn.

Các buồng trong khách sạn được nối mạng với máy vi tính của bộ phận lễ tân sao cho đèn và điều hòa nhiệt độ trong buồng sẽ bật lên khi khách làm thủ tục nhận buồng ở quầy lễ tân khách sạn và sẽ tắt khi khách rời buồng.

3. Lập hóa đơn các dịch vụ tại buồng

Các dịch vụ khác có thể nối từ buồng khách tới máy vi tính của bộ phận lễ tân và tài khoản của khách. Trong đó phổ biến nhất vẫn là mini-bar hoặc hệ thống video trong buồng phải trả tiền khi yêu cầu. Hệ thống này sẽ ghi vào tài khoản của khách những khoản chi phí tương ứng có liên quan đến những mặt hàng đã được lấy ra từ mini-bar.

Khách có thể sử dụng hệ thống điện thoại để xác nhận rằng mình muốn trả tiền để xem các kênh có tính phí trên vô tuyến hoặc để xem lại đoạn phim nào mà lúc chiếu ban đầu không xem được.

4. Tài khoản khách hàng

Dịch vụ cung cấp thông tin cho khách có thể được đưa tới buồng của khách bằng máy vi tính nối với máy tính của bộ phận lễ tân và nối với vô tuyến trong buồng. Thông tin có thể là những lời chúc mừng ngắn gọn chào mừng khách đã tới khách sạn trong đó có ghi tên của khách. Qua hệ thống này, khách có thể xem tài khoản của mình, đọc lời nhắn gửi cho mình hoặc thanh toán tài khoản thẻ tín dụng.

5. Xử lý văn bản và số liệu

Bộ phận lễ tân sử dụng các phần mềm Microsoft Office và Excel để xử lý văn bản và các số liệu. Các phần mềm này được nối với hệ thống quản lý khách sạn để tạo ra thư xác nhận cho cuộc đặt buồng của khách. Phần xử lý số liệu giúp cho các thông tin từ hệ thống quản lý khách sạn hiển thị một cách rõ ràng để phân tích quản lý.

Xử lý văn bản rất có ích cho việc viết thư trả lời những yêu cầu của khách liên quan đến khách sạn mà phải gửi bằng đường bưu điện hoặc gửi fax tới cho khách.

6. Dịch vụ khách hàng

Ở một số quốc gia, đa số các thành phố lớn có sẵn dịch vụ liên quan đến tắc nghẽn giao thông trên trục đường chính trong và xung quanh thành phố. Các thông tin này được hiển thị trên màn hình vi tính ở khu vực lễ tân khách sạn để thông báo cho khách đi từ khách sạn. Tương tự, các thông tin về hàng không cũng được làm như vậy mặc dù dịch vụ này thường có ở khách sạn sân bay.

IV. QUẢN LÝ THÔNG TIN

1. Hồ sơ về khách

Một số khách đã từng nghỉ tại khách sạn nhiều lần, do đó khách sạn có thể nắm được các thói quen, yêu cầu của khách khi thuê buồng. Những thông tin này được lưu lại trong hồ sơ khách hàng. Khi khách gọi điện đến đặt buồng, nhân viên nhận đặt buồng đã biết thông tin về khách đã từng nghỉ tại khách sạn này. Những thông tin về khách mà khách sạn có được bao gồm:

- Tên khách, địa chỉ, điện thoại, Fax.
- Kiểu buồng khách thích.
- Khách muốn dùng kiểu buồng đặc biệt nào.
- Mức giá buồng.
- Giá tiền buồng khách đã thuê lần trước.
- Thông tin cá nhân: ngày sinh, ngày cưới của khách để gửi thiệp chúc mừng hoặc gửi hoa vào thời điểm phù hợp.

Nhân viên lễ tân còn sử dụng hồ sơ của khách để cung cấp các dịch vụ cho phù hợp với sở thích của khách, làm thoả mãn tối đa nhu cầu của khách và tăng doanh thu cho khách sạn. Những thông tin đó bao gồm:

- Loại báo khách thường đọc.
- Khách thích dùng trà hay cà phê vào buổi sáng.
- Khách thường thích ăn món gì, uống loại rượu nào...
- Khách thường nhờ báo thức lúc mấy giờ.
- Các yêu cầu đặc biệt của bộ phận phục vụ buồng: gối lông chim, cung cấp thêm chăn, cung cấp thêm đồ dùng văn phòng.

Nhân viên lễ tân biết rõ lần nghỉ cuối của khách tại khách sạn là khi nào, có thể dùng thông tin này để chào mừng khách khi khách quay lại khách sạn.

2. Hệ thống bán hàng bằng thiết bị điện tử

Các bộ phận khác trong khách sạn gửi các khoản chi phí vào tài khoản của khách từ các nơi khách sử dụng hàng hoá, dịch vụ và sau đó chuyển qua bộ phận thanh toán hoá đơn thuộc hệ thống tài khoản của lễ tân và trong buồng của khách.

Các bộ phận này bao gồm:

- Các quầy bán lẻ.
- Nhà hàng.
- Quầy Bar.
- Trung tâm dịch vụ.
- Trung tâm vui chơi giải trí.

Hệ thống này còn được sử dụng để cung cấp thông tin và số liệu thống kê cho các phòng ban khác liên quan đến việc kiểm soát hàng dự trữ, thông tin kinh doanh hàng ăn uống cho biết mặt hàng nào bán chạy và loại hàng nào bán rất chậm. Các phòng ban nhận thông tin này bao gồm:

- Ban quản lý đồ ăn uống.
- Bộ phận kiểm tra đồ ăn uống.
- Các kho hàng dự trữ.
- Bộ phận thanh toán tài khoản.
- Nhà bếp.

Câu hỏi và bài tập kiểm tra

1. Trình bày hệ thống tiếp nhận thông tin đặt buồng thường dùng của bộ phận lễ tân.
2. Nêu các ứng dụng của công nghệ thông tin.
3. Trình bày hệ thống quản lý thông tin trong khách sạn.
4. Giới thiệu phần mềm hệ thống quản lý khách sạn.

DANH MỤC THUẬT NGỮ CHUYÊN NGÀNH LỄ TÂN KHÁCH SẠN

Front office terminology	Thuật ngữ chuyên ngành lễ tân khách sạn
Adjaction rooms	Buồng liền kề không thông cửa
Adjoining rooms	Buồng liền kề thông cửa
Amenity	Đồ đặt buồng (xà phòng, khăn tắm v.v...)
Advance reservation	Đặt buồng trước
Advance deposit	Tiền đặt cọc
Allowance	Tiền chiết giảm
American plan	Suất giá buồng kiểu Mỹ: gồm tiền buồng và ba bữa ăn trong ngày
Arrival list	Danh sách khách đến
Arrival date	Ngày khách đến
Arrival time	Thời gian khách đến
Average room rate	Giá buồng bình quân
Authorisation	Mã số chấp thuận thanh toán bằng thẻ tín dụng
Available rooms	Buồng sẵn có cho thuê
Average Rate Per Guest	Giá bình quân cho từng khách
Back to back	Đặt buồng gối nhau: Các hãng hoặc các đại lý du lịch liên tục xếp các đoàn khách vào các buồng thuê trong một giai đoạn
Back - of - the - house	Khối hậu trường: Các bộ phận không trực tiếp tiếp xúc với khách
Back office	Hành chính
Bed and breakfast	Buồng ngủ và bữa sáng: Khách sạn chỉ phục vụ ở và ăn sáng
Bed board	Giát giường
Block Booking	Đặt buồng cho khách đoàn
Blocked room	Buồng dành cho khách đoàn: Buồng đã phân cho khách đoàn.
Blocked room report	Báo cáo về số lượng buồng đã giữ cho khách đoàn
Book	Đặt trước
Brunch	Bữa giữa buổi: Buổi sáng ăn muộn, thay cho cả ăn trưa.

Bumped Reservation	Đặt buồng chuyển nhượng
Cancellation	Hủy đặt buồng
C.B.O	Trung tâm nhận đặt buồng
Cash float	Quỹ tiền mặt để giao dịch hàng ngày
Cash basic	Tiền đặt cọc
Cash Paid-out	Tiền trả ngoài
Check-in	Nhận buồng
Check-in hour	Giờ nhận buồng
Check-out	Trả buồng
Check-out hour	Giờ trả buồng
City ledger	Khoản nợ trả chậm: Khoản tiền do các đại lý du lịch hoặc Công ty chịu trách nhiệm thanh toán cho khách sạn sau khi khách đã thanh toán, trả buồng
Commission	Tiền hoa hồng
Commercial hotel	Khách sạn công vụ
Commercial rate	Giá thương mại
Commercial room rate	Giá buồng ưu đãi cho ca, tổ chức ký kết
Commercial Sales	Bán hàng qua đơn vị trung gian
Complimentary Rate	Giá miễn phí
Concierge	Một tổ dịch vụ ở sảnh khách sạn trực thuộc bộ phận lễ tân
Conference Business	Kinh doanh phục vụ hội nghị
Confirmation letter/slip	Thư xác nhận đặt buồng
Continental Plan	Suất giá buồng kiểu lục địa: Gồm tiền buồng và bữa sáng
Credit	Nợ
Credit limit	Giới hạn nợ
Cross Reference	Tham khảo chéo
C.R.S	Trung tâm dịch vụ nhận đặt buồng
(Centre Reservation Service)	
Cut off Date	Ngày giải phóng loại buồng bán buôn cho các đại lý du lịch để bán cho khách khác
Cut off Hour	Giờ giải phóng loại buồng đặt không bảo đảm

Daily reports	Các báo cáo hàng ngày
Day Use Rate	Giá buồng ban ngày
Deadline	Hạn chót: Đối với việc xác nhận đặt buồng
Density Chart	Biểu đồ mật độ buồng
Departure Date	Ngày khách trả buồng
Departure List	Danh sách khách đi (trả phòng)
Desk-Agent/Clerk	Nhân viên tiếp tân
Double Room	Phòng có một giường đôi
Double/King Bed	Giường đôi cỡ lớn
Double Occupancy	Buồng đôi / sự nhầm lẫn trong việc nhận đặt buồng hai lần cho một khách
DNA (Did not arrive)	Khách đã đặt buồng nhưng không tới
Early Arrival	Khách đăng ký đến sớm trước giờ quy định
Early Departure	Trả buồng sớm
Emergency Key	Chìa khoá dùng trong trường hợp khẩn cấp
European Plan	Suất giá kiểu châu Âu: Suất giá chỉ có tiền buồng
Executive	Buồng dạng căn hộ sang trọng
Family Plan	Giá ưu đãi: dành cho khách có trẻ em dưới 12 tuổi ở cùng buồng với bố mẹ
Float	Khoản tiền giao dịch (của bộ phận lễ tân)
Floor Limit	Giới hạn sàn
Folio	Sổ theo dõi thanh toán khách
Free Independent Traveller (FIT)	Khách lẻ: Khách đi tự do
Forecast	Dự báo công suất buồng
Front Off The House	Trực tiếp tiếp xúc với khách
Front Office Cashier	Nhân viên thu ngân lễ tân
Front Office Equipment	Thiết bị tại quầy lễ tân
Full House	Khách sạn kín buồng
Group Inclusive Tour (GIT)	Tour trọn gói
Group Plan Rate	Giá ưu đãi dành cho đoàn khách
Guaranteed Reservation	Đặt buồng có bảo đảm
Guest Ledge	Sổ cái kế toán lễ tân
Guest History File	Hồ sơ lưu về khách

Guest	Khách
Guest Folio Account	Sổ theo dõi các giao dịch tài khoản của khách
Guest List	Danh sách khách
Guest Account	Hồ sơ hoá đơn khách hàng
Guest Cycle	Chu trình phục vụ khách
Guest Services	Dịch vụ khách hàng
Guest Stay	Thời gian lưu trú của khách
Hard Copy	Bản sao
High Balance	Danh sách khách dư nợ cao (số dư mạo hiểm)
Hold Status	Tình trạng buồng không nhất quán
Hospitality Services	Dịch vụ khách sạn
Industry	
Hotel Industry	Ngành khách sạn
House Count	Số lượng khách đang lưu trú tại khách sạn
House Limit	Giới hạn nợ do khách sạn quy định
Housekeeping	Bộ phận nhà buồng
Housekeeping Status	Tình trạng buồng
Hollywood Beds	Hai giường đơn kê cạnh nhau
Hospitality Room	Phòng đón tiếp khách
Hot Card	Thẻ tín dụng không hợp lệ
House	Khách sạn
In House Guest	Khách đang lưu trú tại khách sạn
Interface	Sự kết nối (giao diện) giữa các máy vi tính
King Size Bed	Giường đôi cỡ lớn nhất
Late Charge	Hoá đơn gửi chậm (sau khi khách thanh toán)
Late Check Out	Thanh toán muộn (sau thời gian quy định)
Late arrival	khách đến muộn (sau 6pm)
Letter of Confirmation	Thư xác nhận đặt buồng
Line-of-Credit	Giới hạn nợ
Light luggage	Khách có rất ít hàng lý
Lock-out	Buồng trong tình trạng phong tỏa (khách không được vào buồng vì chưa thanh toán hết các khoản nợ)
Lost And Found	Vật dụng bị thất lạc và tìm thấy
Master Account	Hoá đơn tổng (của đoàn khách)

Message Light	Đèn tín hiệu có nhắn tin (lắp đặt trên điện thoại trong buồng khách)
Night Audit	Công việc kiểm toán đêm
Night Auditor	Nhân viên kiểm toán đêm
No - Post	Việc không cập nhập các chi phí vào tài khoản của khách
No- Show	Khách không tới (khách đã đặt buồng bảo đảm nhưng không tới cũng không báo hủy)
Non-Guest Account	Sổ cái kế toán không dành cho khách
Occupancy	Công suất
Occupancy Levels	Công suất sử dụng buồng
Optimal Room Rate	Giá buồng tối ưu
Out-Of-Order	Buồng đang sửa chữa hoặc bảo dưỡng
Overbooking	Đặt buồng quá tải
Overstay	Lưu trú quá thời gian dự định
Overnight Accommodation	Ở qua đêm
Package plan Rate	Giá trọn gói
Paid-Out	Tiền khách trả ngoài
PBX (Private Branch Exchange)	Tổng đài khách sạn
Pick Up	Cộng thêm khoản nợ ngày hôm trước của khách vào bảng cân đối thu chi (thuật ngữ sử dụng trong máy tính tiền)
Posting	Cập nhật các giao dịch tài chính hàng ngày của khách
Part-Day Rate (Day use rate)	Giá buồng ban ngày
Petty Cash	Tiền chi vật
Plus, Plus	Phí dịch vụ và thuế giá trị gia tăng
Pre-arrival	Hoạt động trước khi khách tới đăng ký khách sạn
Pre-assignment	Sắp xếp buồng trước/Phân buồng dự định
Pre-payment	Thanh toán trước
Pre-registration	Hoạt động chuẩn bị đăng ký trước
Pre-sale	Giai đoạn trước khi cho thuê buồng
Quotation	Việc báo giá/ra giá

Quote	Báo giá/làm giá
Rack Rate	Giá niêm yết
Rack Slip	Thẻ thông tin về khách
Rebate	Tiền chiết khấu
Registration	Việc đăng ký khách sạn cho khách
Registration Card	Phiếu đăng ký khách sạn
Registration Process	Quá trình đăng ký
Registration Record	Hồ sơ đăng ký
Release Time	Thời gian hủy bỏ cuộc đặt buồng
Reservation	Đặt buồng
Reservation Activity Fee	Phí trả cho việc đặt buồng
Reservation Form	Phiếu đặt buồng
Room	Buồng ngủ
Room Count	Số lượng buồng đang có khách lưu trú
Rooming	Quá trình đăng ký và đưa khách về buồng
Rooming List	Danh sách khách theo đoàn
Room Availability	Buồng trống sẵn có để cho thuê
Room Board	Bảng tình trạng buồng
Room Count Sheet	Bảng kiểm tra tình trạng buồng
Room Discrepancy Report	Báo cáo chênh lệch về buồng
Room Inventory	Kiểm kê buồng
Room service	Dịch vụ ăn uống phục vụ tại buồng
Room Rack	Giá đựng hồ sơ về buồng
Room Rack Slip	Thẻ hồ sơ buồng
Room Rate	Giá buồng
Room Assignment	Bố trí buồng
Room Status	Tình trạng buồng
Run-Of-The-House Rate	Giá ưu đãi (cho khách đoàn)
Safe Boxes	Két an toàn
Service Charge	Phí dịch vụ
Service Elevators	Thang máy dành cho nhân viên khách sạn
Shift Leader	Trưởng ca
Shoulder Period	Giá giao mùa

Sitting Room	Phòng khách
Skipper	Khách quyt tiền (không thanh toán)
Sleeper	Dép đi trong buồng
Sleep Out	Buồng khách đã thuê nhưng không sử dụng
Special Rate	Giá khuyến mãi (dành cho khách tour/đoàn)
Split Rate	Giá buồng bình quân
Stay ON	Khách gia hạn ở thêm
Stayover	Lưu trú quá thời gian dự định
Suite	Buồng có phòng khách riêng
Tabular Ledger	Sổ cái kế toán lễ tân
Tariff	Bảng giá
Time-Cancelled	Thời gian quy định huỷ đặt buồng
Reservation	
Time Stamp	Máy dập thời gian
Tour Group	Khách tour
Tour List	Bản danh sách khách tour
Transfer	Chuyển tiền/ Đón khách từ sân bay về khách sạn (thanh toán hộ)
	Khách quá cảnh
Transient Guest	Khách sạn quá cảnh (sân bay)
Transient Hotel	Đại lý Du lịch
Travel Agent	Làm buồng trước khi khách đi ngủ
Turn-downs	Buồng có hai giường đơn
Twin Room	Thanh toán trước thời gian dự định
Understay	Tình trạng buồng không nhất quán (lầm tưởng là đã cho thuê hết buồng)
Under Booking	Cập nhật, chuyển ngày
	Nâng cấp buồng cho khách
Update	Bán buồng giá cao hơn mức khách đặt trước
Upgrade	Khách quan trọng
Up Sell/Selling	Buồng cho khách quan trọng (trả tiền phòng cao)
VIP	Phiếu ghi dịch vụ khách được hưởng
V.I.P 's or C.I.P's	Báo thức khách
Voucher	
Wake-up Call	

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1- Lục Bội Minh (chủ biên). *Quản lý khách sạn hiện đại*, Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia, Viện nghiên cứu phát triển du lịch, 1999
- 2- Mai Khôi. *Giáo trình công nghệ đón tiếp trong khách sạn*. Nhà xuất bản Giáo dục, 1999.
- 3- Louis Dussanlt. *Lễ tân công cụ giao tiếp*. NXB. Chính trị Quốc gia, 1999.
- 4- Tổng cục Du lịch Việt Nam. *Giáo trình thực hành lễ tân*. Hà Nội, 2000.
- 5- Trường Nghiệp vụ Du lịch Hà Nội. *Giáo trình môn Nghiệp vụ Lễ tân*, Hà Nội, 1999
- 6- Tổng cục Du lịch Hà Nội. *Kỹ năng giao tiếp – cách tiếp cận thực tế*. Hà Nội, 2000.
- 7- Trần Đoàn Chính, Lê Thanh Xuân. *Nghiệp vụ phục vụ khách sạn*. HN, 1998
- 8- Trịnh Xuân Dũng, Đinh Văn Đáng. *Kỹ năng giao tiếp*. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia. Hà Nội, 2000.
- 9- Trường Nghiệp vụ Du lịch Vũng Tàu. *Giáo trình Nghiệp vụ tiếp tân trong khách sạn*, 1998
- 10- Vũ Lê Giao. *Nghiệp vụ tiếp tân trong giao tiếp đối ngoại*, Nhà xuất bản Thống kê, 1997.

MỤC LỤC

<i>Lời giới thiệu</i>	3
<i>Bài mở đầu: Khái quát chung về môn học nghiệp vụ lễ tân</i>	5
Chương 1: TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN	7
I. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của khách sạn	8
II. Tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân.....	11
III. Những yêu cầu cơ bản đối với nhân viên lễ tân	30
IV. Chu trình phục vụ của bộ phận lễ tân	36
Chương 2: TIẾP THỊ VÀ BÁN HÀNG	39
I. Xác định khách hàng	40
II. Vai trò của nhân viên lễ tân trong tiếp thị và bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn	44
III. Kỹ năng bán của nhân viên lễ tân.....	47
IV. Chăm sóc khách hàng.....	57
Chương 3: NHẬN ĐẶT BUỒNG	61
I. Khái niệm và lợi ích của việc đặt buồng	62
II. Cách thức và nguồn đặt buồng.....	62
III. Các hình thức đặt buồng	66
IV. Các loại buồng và mức giá buồng	68
V. Quy trình nhận đặt buồng	76
VI. Sửa đổi và hủy đặt buồng.....	83
VII. Tìm hiểu và đáp ứng nhu cầu phát sinh của khách thuê buồng.....	90
VIII. Quy trình theo dõi buồng qua sơ đồ buồng.....	91
Chương 4: LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG	97
I. Những công việc cần chuẩn bị trước khi khách đến khách sạn.....	97
II. Quy trình làm thủ tục nhận buồng	102
III. Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho các đối tượng khách.....	108
IV. Phục vụ hành lý cho khách.....	118

Chương 5: PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ	123
I. Dịch vụ bưu điện	124
II. Bảo quản chìa khóa buồng của khách	141
III. Dịch vụ ăn uống	144
IV. Dịch vụ bảo quản tài sản quý và hành lý của khách	147
V. Các dịch vụ khác	154
Chương 6. LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG	161
I. Hệ thống lập hoá đơn khách hàng	162
II. Phương thức thanh toán	174
III. Quy trình làm thủ tục trả buồng	180
IV. Quy trình làm thủ tục trả buồng cho các đối tượng khách	183
V. Tổng kết báo cáo hoạt động của bộ phận lễ tân	186
VI. Thanh toán hàng ngày với bộ phận kế toán khách sạn	200
VII. Bàn giao ca lễ tân	203
Chương 7: GIAO TIẾP VÀ XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ PHÁT SINH CỦA KHÁCH	207
I. Khái niệm và các phương pháp giao tiếp	207
II. Xử lý các phàn nàn của khách	214
III. Xử lý một số trường hợp đặc biệt	218
Chương 8: HỆ THỐNG MÁY VI TÍNH CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN	220
I. Hệ thống máy vi tính trong quản lý khách sạn	221
II. Hệ thống tiếp nhận thông tin đặt buồng thường dùng của bộ phận lễ tân	224
III. Các ứng dụng của công nghệ thông tin	234
IV. Quản lý thông tin	236
Danh mục thuật ngữ chuyên ngành lễ tân khách sạn	238
Tài liệu tham khảo	245

NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI
4 - TỔNG DUY TÂN, QUẬN HOÀN KIẾM, HÀ NỘI
ĐT: (04) 8252916, 8257063 - FAX: (04) 8257063

GIÁO TRÌNH
LÝ THUYẾT NGHIỆP VỤ LỄ TÂN
NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI - 2005

Chịu trách nhiệm xuất bản
NGUYỄN KHẮC OÁNH

Biên tập
PHẠM QUỐC TUẤN

Bìa
VĂN SÁNG

Trình bày - Kỹ thuật vi tính:
HẢI YẾN

Sửa bản in
PHẠM QUỐC TUẤN

In 860 cuốn, khổ 17 x 24 cm, tại Công ty In Khoa học Kỹ thuật
101A Nguyễn Khuyến - Hà Nội. Số in: 112. Giấy phép XB số: 59GT/407 CXB
cấp ngày 29/3/2005. In xong và nộp lưu chiểu tháng 4 năm 2005.

BỘ GIÁO TRÌNH XUẤT BẢN NĂM 2005
KHỐI TRƯỜNG TRUNG HỌC THƯƠNG MẠI - DU LỊCH

1. LÝ THUYẾT THỐNG KÊ
2. TÂM LÝ HỌC KINH DOANH DU LỊCH - KHÁCH SẠN
3. KINH TẾ VI MÔ
4. KINH TẾ DU LỊCH KHÁCH SẠN
5. TÂM LÝ HỌC KINH DOANH THƯƠNG MẠI
6. NGHIỆP VỤ KINH DOANH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ
7. TÀI CHÍNH DOANH NGHIỆP THƯƠNG MẠI
8. KINH TẾ DOANH NGHIỆP THƯƠNG MẠI
9. NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ BUỒNG
10. PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG KINH TẾ DOANH NGHIỆP
11. KHOA HỌC HÀNG HÓA
12. THỐNG KÊ DU LỊCH
13. LÝ THUYẾT TIỀN TỆ TÍN DỤNG
14. LÝ THUYẾT TÀI CHÍNH
15. THƯƠNG PHẨM HÀNG THỰC PHẨM
16. KỸ THUẬT NGHIỆP VỤ NGOẠI THƯƠNG
17. TỔNG QUAN DU LỊCH
18. TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH NGHIỆP VỤ LỄ
19. TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH PHỤC VỤ KHÁCH
20. TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH KỸ THUẬT CH
21. LÝ THUYẾT NGHIỆP VỤ LỄ TÂN



10152019



Giá: 32.500 đ