**JOB DESCRIPTION**

***BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC***

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Reservation Officer/** *Nhân viên đặt phòng*

**DEPARTMENT/** *Bộ phận* **: Sales & Marketing/** *Sales & Marketing*

**LEVEL/***Cấp bậc* **: 6**

**REPORT TO/** *Báo cáo cho* **: Reservation Manager or Director of Sales/** *Trưởng bộ phận Đặt phòng hoặc Giám đốc Kinh doanh*

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Nhiệm vụ** | **Công việc cụ thể** |
| **Thực hiện quy trình tiếp nhận đặt phòng** | * Tiếp nhận và xử lý các booking đặt phòng với khách sạn qua điện thoại, email, OTA, TA… linh hoạt trong việc bán phòng trống, đảm bảo các yêu cầu đặt phòng được xử lý trong vòng 48 giờ. * Tuân thủ đúng quy trình nhận đặt phòng của khách sạn, đảm bảo ghi nhận đầy đủ và chính xác thông tin đặt phòng của khách để chuyển cho bộ phận liên quan chuẩn bị đón tiếp và phục vụ khách hàng. * Chú ý đến các yêu cầu đặt phòng VIP, khách hàng trung thành, khách công ty… để xếp phòng theo đúng yêu cầu. * Đảm bảo nắm rõ thông tin về các dịch vụ của khách sạn, các chương trình ưu đãi theo dịp hay áp dụng cho các đối tượng khách hàng khác nhau để giới thiệu chính xác đến khách đặt phòng. |
| **Xác nhận – sửa đổi – hủy đặt phòng** | * Xác nhận đặt phòng từ khách: mỗi khách sạn sẽ có những quy định riêng về thời điểm “Xác nhận lại thông tin đặt phòng từ khách”. Thường thì trước 3 ngày check-in với khách lẻ và trước 15 ngày với khách đoàn, nhân viên đặt phòng sẽ thực hiện việc gọi điện thoại hoặc gửi mail xác nhận – để đảm bảo chắn chắn khách sẽ đến nhận phòng và thực hiện việc sửa đổi thông tin đặt phòng hoặc hủy booking nếu khách thay đổi quyết định. * Tiếp nhận yêu cầu sửa đổi, hủy đặt phòng chủ động từ phía khách và thực hiện đúng quy trình sửa đổi - hủy đặt phòng của khách sạn. * Đảm bảo các thông tin sửa đổi, hủy đặt phòng được cập nhật vào hệ thống chính xác tuyệt đối để không làm ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh phòng của khách sạn. |
| **Tổng hợp tình hình đặt phòng trong ngày** | * Thực hiện việc tổng hợp danh sách khách dự kiến check-in, checkout trong ngày từ phần mềm quản lý đặt phòng, chuyển tổ lễ tân chuẩn bị đón tiếp hay hồ sơ thanh toán cho khách; chuyển bộ phận buồng phòng lên kế hoạch dọn phòng hợp lý. * Với các yêu cầu đặt phòng đặc biệt cho khách VIP, khách Honey Moon… cần thông báo sớm cho bộ phận Buồng phòng để kịp thời chuẩn bị chu đáo, kỹ càng. |
| **Cập nhật hồ sơ đặt phòng** | * Phối hợp với nhân viên lễ tân cập nhật các thông tin sử dụng dịch vụ của khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn, đưa vào hồ sơ lưu trữ để triển khai các dịch vụ cá nhân hóa về sau, nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn. * Thường xuyên cập nhật, lưu hồ sơ đặt phòng của khách công ty… |
| **Các công việc khác** | * Phối hợp với các bộ phận liên quan xử lý yêu cầu của khách đặt phòng. * Kịp thời báo cáo lên quản lý các thông tin phản hồi, phàn nàn về chất lượng dịch vụ khách sạn. * Hướng dẫn nghiệp vụ cho nhân viên mới của bộ phận khi được yêu cầu. * Ghi chép thông tin làm việc trong ca vào sổ Log Book, bàn giao công việc vào cuối ca. * Tham gia đầy đủ các cuộc họp của bộ phận, các khóa bồi dưỡng khi được khách sạn tạo điều kiện. * Thực hiện các yêu cầu công việc khác khi được cấp trên chỉ đạo. |

**Requirements/** *Yêu cầu*

* Education : At least College Graduation

*Trình độ : Tối thiểu tốt nghiệp Cao đẳng*

* Experience : At least 1 year experiences at the same position at 4 or 5star hotel/ resort.
* *Kinh nghiệm : Ít nhất 1 năm kinh nghiệm tại vị trí nhân viên đặt phòng tại các khách sạn 4-5 sao.*
* Other : Knowledgeable of Front Office computer system; strong interpersonal and communication skills, fluency in English.

*Yêu cầu khác : Biết sử dụng phần mềm quản lý khách sạn, kỹ năng giao tiếp tốt, thành thạo Tiếng Anh.*

I have read and discussed the above with my Manager and I fully understand the description of my position.

*Tôi đã đọc và được trao đổi với Quản lý trực tiếp và tôi hoàn toàn hiểu mô tả về vị trí công việc của tôi*

**Name of Employee/** *Tên nhân viên:*

**Date Received/** *Ngày nhận:*

**Signature/** *Chữ ký:*