**JOB DESCRIPTION**

**BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Nhân viên bán hàng lưu niệm**

**DEPARTMENT/** *Bộ phận* **: FO**

**REPORT TO/** *Báo cáo cho* **: Giám sát lễ tân/Trưởng bộ phận lễ tân**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Nhiệm vụ chính** | **Công việc cụ thể** |
| **Mô tả công việc** | * Đảm nhận các công việc về dịch vụ bán hàng trong khách sạn. * Luôn phục vụ khách với thái độ thân thiện, lịch sự, tác phong chuyên nghiệp theo tiêu chuẩn dịch vụ khách sạn. * Trung thực, nhanh nhẹn trong công việc. * Đi làm việc đúng giờ với trang phục chỉnh tề. * Nhận bàn giao các mặt hàng có trong shop và quỹ dự phòng của bộ phận. * Chào khách lịch sự với thái độ niềm nở, luôn học hỏi và sử dụng tên khách nhiều nhất có thể trong lúc giao tiếp và đàm thoại. * Giới thiệu và bán các sản phẩm có trong shop với khách hàng một cách rõ ràng, nhiệt tình. * Lập hóa đơn bán hàng chính xác và cập nhật vào hệ thống quản lý. * Cập nhật đầy đủ chính xác các thông tin khách hàng vào hồ sơ cá nhân trong hệ thống. * Đảm bảo tất cả sản phẩm trong shop được chuyển đến khách hàng nhanh và hiệu quả. * Hiểu rõ tiêu chuẩn về quy trình phục vụ tại Gift shop. * Giữ gìn khu vực bán hàng sạch sẽ, ngăn nắp, luôn đủ vật dụng cần thiết phục vụ công việc. * Cảnh giác với các trường hợp khả nghi, tình huống bất thường, phải báo ngay cho nhân viên an ninh và Giám sát lễ tân. * Chuyển các phàn nàn hoặc hiểu lầm của khách hàng lên cấp trên (nếu trong trường hợp vượt thẩm quyền) hoặc Giám sát lễ tân, Trưởng bộ phận Lễ tân. * Báo cáo bộ phận liên quan về các hỏng hóc, đồ không sử dụng được. * Luôn gìn giữ, bảo vệ tài sản khách sạn, tránh lãng phí. * Gìn giữ mối quan hệ làm việc thân thiện trong bộ phận FO. * Làm báo cào hàng ngày, tháng cho Trưởng BP Lễ tân. * Giải quyết các yêu cầu, phàn nàn của khách hàng, tránh các lỗi lặp lại trong tương lai. * Thái độ phục vụ khách hàng thân thiện, niềm nở, lịch sự và chuyên nghiệp. * Tham gia họp bộ phận FO. |

**Requirements/***Yêu cầu:*

* **Trình độ:** Tốt nghiệp Trung cấp/Cao đẳng/ Đại học chuyên ngành du lịch, khách sạn hoặc các chuyên ngành liên quan.
* **Kinh nghiệm:** Ưu tiên có kinh nghiệm bán hàng trong khách sạn, resort.
* **Tiếng Anh:** Giao tiếp tốt
* **Kỹ năng:**
* Kỹ năng bán hàng
* Kỹ năng giao tiếp
* Kỹ năng xây dựng mối quan hệ và thuyết phục khách hàng tốt
* Có kiến thức về dịch vụ khách sạn
* Sử dụng tin học văn phòng tốt, có hiểu biết về phần mềm khách sạn.

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:*