**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:*