**JOB DESCRIPTION**

**BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Nhân viên quan hệ khách hàng (Guest Relation Officer)**

**DEPARTMENT/** *Bộ phận* **: FO**

**REPORT TO/** *Báo cáo cho* **: Guest Relation Manager/Trưởng bộ phận lễ tân**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Nhiệm vụ chính** | **Công việc cụ thể** |
| **Chăm sóc khách hàng trong thời gian lưu trú** | * Chủ động liên hệ hỏi thăm khách và đề nghị được giúp đỡ khách trong suốt thời gian lưu trú tại khách sạn
* Nắm rõ thông tin sự kiện, các chương trình đặc biệt, khuyến mãi hiện áp dụng của khách sạn để cung cấp cho khách
* Am hiểu các địa điểm du lịch, mua sắm, ăn uống xung quanh khách sạn và giới thiệu cho khách nếu cần
* Đảm bảo giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của khách nếu có
* Lưu ý ngày sinh nhật, tuần trăng mật, kỷ niệm ngày cưới của khách để chuẩn bị quà và quan tâm, chăm sóc khách đặc biệt
* Phối hợp, nhiệt tình hỗ trợ khách giải quyết các sự cố thất lạc hành lý, giấy tờ tùy thân…
* Tham khảo ý kiến của khách về dịch vụ của khách sạn để có sự điều chỉnh thích hợp
* Lưu các yêu cầu đặc biệt và góp ý của khách vào hồ sơ khách hàng
 |
| **Bán các sản phẩm, dịch vụ của khách sạn** | * Sử dụng kỹ năng bán hàng để giới thiệu và bán cho khách lưu trú các sản phẩm/ dịch vụ của khách sạn
* Cung cấp cho khách thông tin về các dịch vụ theo yêu cầu: tham quan du lịch, gửi thư - bưu phẩm, mua báo - tạp chí nước ngoài, đặt phòng - bàn ăn trong và ngoài khách sạn, thuê xe, đặt vé xem ca nhạc - thể thao, đặt vé máy bay…
 |
| **Hỗ trợ đón và tiễn khách** | * Chuẩn bị thư chào đón khách VIP
* Hỗ trợ chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký cho khách đoàn, khách quan trọng
* Trực tiếp dẫn khách VIP lên phòng và thực hiện thủ tục đăng ký cho khách ngay tại phòng, giới thiệu các trang thiết bị cơ bản và cung cấp thông tin dịch vụ khách sạn
* Hỗ trợ nhân viên lễ tân thực hiện các thủ tục check-in, check-out cho khách vào giờ cao điểm, ưu tiên phối hợp xử lý cho khách đoàn, khách VIP
 |
| **Phối hợp xử lý phàn nàn của khách lưu trú** | * Tiếp nhận thông tin than phiền của khách và tiến hành xử lý ngay
* Nếu sự việc vượt quá thẩm quyền thì báo cáo quản lý ca xin hướng dẫn giải quyết để xử lý nhanh nhất có thể mọi vấn đề liên quan đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ của khách hàng
 |
| **Công việc khác** | * Hỗ trợ việc phiên dịch, dịch thuật (danh bạ khách, menu…) theo yêu cầu
* Đề xuất các sản phẩm dịch vụ phù hợp với thị hiếu của khách hàng đến từ những quốc gia khác nhau
* Tham gia các chương trình đào tạo khi được khách sạn tạo điều kiện
* Thực hiện những công việc phát sinh khác khi có yêu cầu từ cấp trên
 |

**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 ở vị trí tương đương hoặc kinh nghiệm chăm sóc khách hàng.
* **Tiếng Anh:** Giao tiếp tốt
* **Kỹ năng:**
* Ngoại hình ưa nhìn
* Kỹ năng giao tiếp tốt
* Khả năng nắm bắt tầm lý khách hàng
* Tin học văn phòng cơ bản, biết sử dụng phần mềm quản lý khách sạn (lợi thế)
* Chăm chỉ nhiệt tình với công việc.

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:*