|  |  |
| --- | --- |
| ***Nhiệm vụ chính*** | ***Công việc cụ thể*** |
| **Thực hiện quy trình check-in** | - Dựa vào bảng danh sách đặt phòng hàng ngày, nắm các thông tin cần thiết, liên hệ với bộ phận buồng phòng để chắc chắn phòng đã sẵn sàng, chú ý những phòng có yêu cầu đặc biệt: honey moon, phòng khách VIP…- Thực hiện [quy trình check-in](http://www.hoteljob.vn/tin-tuc/check-in-la-gi-check-out-la-gi-nhung-dieu-can-biet-ve-check-in-check-out) theo tiêu chuẩn của khách sạn:* Chào khách.
* Hỏi tên khách đặt phòng, xác nhận thông tin phòng, dịch vụ đã đặt. Với khách walk-in, giới thiệu phòng còn trống để khách lựa chọn.
* Hỏi mượn chứng minh thư (khách Việt), Passport (khách nước ngoài) và làm thủ tục nhận tiền đặt cọc, thanh toán.
* Hướng dẫn khách điền và ký vào mẫu đăng ký xác nhận lưu trú tại khách sạn.
* Thông báo cho khách biết về thời gian ăn sáng, các dịch vụ của khách sạn, các dịch vụ du lịch liên quan: đặt tour, cho thuê xe,…
* Giao chìa khóa cho [Bellman](https://www.hoteljob.vn/tin-tuc/bellman-la-gi-nhan-vien-hanh-ly-va-nhung-trach-nhiem-tham-lang) dẫn khách lên nhận phòng.

- Sắp xếp CMT/ Passport của khách theo đúng thứ tự phòng, thực hiện việc đánh dấu cần thiết để tránh trả nhầm cho khách.- Thực hiện khai báo thông tin tạm trú và hoàn tất hồ sơ khách. |
| **Tư vấn, bán dịch vụ cho khách** | - Giới thiệu khách sử dụng các dịch vụ của khách sạn: ẩm thực, dịch vụ văn phòng, spa, gym, karaoke, bi-a…- Tư vấn, giới thiệu khách sử dụng dịch vụ của các đơn vị liên kết: cho thuê xe, đặt tour, mua vé tham quan, mua hàng lưu niệm - đặc sản làm quà… |
| **Phục vụ khách trong thời gian lưu trú** | - Nhiệt tình cung cấp cho khách các thông tin cần thiết: sự kiện diễn ra tại địa phương; các điểm đến tham quan; số điện thoại - địa chỉ ngân hàng, đại sứ quán; địa chỉ tin cậy sửa giày, vali; giá cả một số mặt hàng…- Giữ hộ chìa khóa khi khách có nhu cầu ra ngoài.- Xử lý các cuộc gọi đến phòng khách và gọi đi của khách.- Bảo quản tiền và tư trang khi khách gửi.- Nhận báo thức khách theo yêu cầu.- Phối hợp với các bộ phận liên quan thực hiện yêu cầu chuyển phòng cho khách.- Nhận - gửi bưu phẩm, thư từ, fax của khách.- Hỗ trợ khách đặt vé máy bay, tàu hỏa, đặt phòng khách sạn ở điểm đến kế tiếp… và xác nhận, thay đổi thông tin lịch trình khi cần thiết.- Phối hợp với bộ phận liên quan giải quyết các yêu cầu, phàn nàn - khiếu nại của khách.***Xem thêm:***[***11 BƯỚC TRẢ LỜI ĐIỆN THOẠI ĐÚNG CHUẨN LỄ TÂN KHÁCH SẠN***](https://www.hoteljob.vn/tin-tuc/11-buoc-tra-loi-dien-thoai-dung-chuan-le-tan-khach-san) |
| **Thực hiện quy trình check-out** | - Gần đến giờ check-out, nhân viên lễ tân liên lạc với các bộ phận trong khách sạn nhận liên phiếu sử dụng dịch vụ của khách để ghi nhận thông tin vào hồ sơ thanh toán.- Thực hiện [quy trình check-out](https://www.hoteljob.vn/tin-tuc/quy-trinh-check-out-can-ban-cho-nhan-vien-le-tan-khach-san) theo tiêu chuẩn khách sạn:* Nhận lại chìa khóa/ thẻ vào phòng từ khách.
* Liên hệ bộ phận buồng phòng thực hiện việc kiểm tra phòng khách: sử dụng minibar, tình trạng của các thiết bị - dụng cụ…
* Trong thời gian chờ thông tin kiểm tra phòng, lễ tân chủ động thăm dò cảm nhận của khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn, chất lượng dịch vụ như thế nào…
* Ghi nhận thông tin kiểm tra từ bộ phận Housekeeping, cập nhật dữ liệu vào sổ chi tiêu của khách.
* Xác nhận lại với khách những dịch vụ đã sử dụng trong thời gian lưu trú.
* Thông báo số tiền khách cần thanh toán, thực hiện thủ tục thanh toán bằng tiền mặt, thẻ tín dụng… và in hóa đơn cho khách.
* Trả lại CMT/ Passport cho khách theo đúng tên, đúng phòng.
* Chào khách ra về.

- Thực hiện quy trình Check-out nhanh cho những phòng khách yêu cầu. |
| **Các công việc khác** | - Thực hiện các công việc sau khi khách check-out: cập nhật tình trạng phòng, lưu hồ sơ khách hàng…- Công việc cuối ca: lưu các thông tin quan trọng xảy ra trong ca làm việc, yêu cầu cần thực hiện cho khách vào sổ bàn giao công việc; ghi các thông tin khách yêu cầu vào giấy ghi chú và dán ở nơi dễ thấy để nhân viên ca sau thực hiện; bàn giao đồ đạc, tiền đặt cọc, tiền quỹ cho lễ tân ca sau.- Tham gia đầy đủ các cuộc họp của bộ phận, báo cáo các thông tin nhận xét, phản hồi của khách về [chất lượng dịch vụ khách sạn](https://www.hoteljob.vn/tin-tuc/khai-niem-va-dac-diem-chat-luong-dich-vu-khach-san).- Tham gia các khóa huấn luyện nâng cao nghiệp vụ, [cross-training](https://www.hoteljob.vn/tin-tuc/cross-training-la-gi-nhung-dieu-can-biet-ve-cross-training-trong-nganh-khach-san) khi được khách sạn tạo điều kiện.- Hướng dẫn nghiệp vụ cho nhân viên mới, nhân viên thực tập của bộ phận khi được quản lý giao phó.- Thực hiện các công việc khác theo yêu cầu của cấp trên. |