

GỢI Ý THI NGOẠI NGỮ VÒNG CHUNG KẾT NGHIỆP VỤ LỄ TÂN QUẢNG NINH 2020

CÂU 1. Hôm nay khách sạn đã kín buồng. Có 2 khách lẻ đến làm thủ tục nhập khách sạn (check-in) và họ đều đã đặt buồng trước. Vì một lý do khách quan nào đó, khách sạn thiếu 1 buồng, một trong hai khách này sẽ phải chuyển sang khách sạn khác. Bạn sẽ xử lý như thế nào?

No 1. Your hotel is fully booked today. 2 guests come to check-in and they already made a reservation. Your hotel just has 1 room left and one person will have to move to another hotel. What would you do?

Gợi ý trả lời:

- Xác định đối tượng khách phải chuyển đi.
- Tách riêng hai khách để tiện xử lý:
 - + Đối với khách được ở lại khách sạn: đề nghị chờ hoặc nhờ đồng nghiệp tiếp đón.
 - + Đối với khách phải chuyển đi:
 - Xác nhận về việc khách đã đặt buồng.
 - Xin lỗi khách về việc không bố trí được buồng cho khách và giải thích lý do khách quan (buồng hỏng, khách cũ của buồng ồm nên chưa trả buồng,...)
 - Đề xuất với khách hướng giải quyết của khách sạn: tạm thời chuyển khách sang khách sạn khác cùng hạng hoặc cao hơn (đã được khách sạn đặt trước), thời gian lưu trú tại khách sạn đó, thời gian đón khách về khách sạn (nếu có thể) và các hỗ trợ của khách sạn (phương tiện vận chuyển, giúp đỡ về hành lý, thông tin liên lạc,...).
 - Giúp khách chuyển khách sạn. Hẹn thời gian đón khách về.
 - Làm thủ tục nhập khách sạn (check-in) cho khách còn lại.

CÂU 2. Khách đã đặt buồng trước qua một công ty lữ hành nhưng khi đến khách sạn, khách từ chối làm thủ tục nhập khách sạn (check in) với lý do là khách sạn của bạn quá nhỏ, không bề thế. Bạn sẽ xử lý như thế nào?

No 2. A guest booked a room through a travel agent's but when he comes to your hotel, he refuses to check in because he thinks that your hotel is too small. What would you do?

Gợi ý trả lời:

- Chào đón khách, giúp khách về hành lý .
- Lắng nghe ý kiến của khách, thể hiện sự đồng cảm với khách.
- Tỏ ý đáng tiếc về việc quy mô của khách sạn chưa đáp ứng được yêu cầu của khách.
- Tìm hiểu lý do khách muốn ở khách sạn có quy mô lớn.
- Thuyết phục khách ở lại khách sạn:
 - + Nêu khả năng của khách sạn có thể đáp ứng được yêu cầu của khách (theo lý do khách nêu) tại khách sạn hoặc khu vực xung quanh.

+ Nêu bật ưu thế của khách sạn nhỏ: sự ấm cúng, khả năng quan tâm, chăm sóc đến từng khách tốt hơn,...

+ Nhấn mạnh việc công ty lữ hành đã lựa chọn khách sạn do chất lượng dịch vụ mà khách sạn đã mang lại cho khách của họ.

+ Mời khách đi tham quan buồng và các khu vực dịch vụ của khách sạn.

+ Khẳng định khách sạn sẽ mang lại sự hài lòng cho khách.

• Lắng nghe và thực hiện theo quyết định của khách:

+ Nếu khách đồng ý: làm thủ tục nhập khách sạn cho khách, chúc khách thoải mái trong thời gian ở tại khách sạn. Thông báo cho các bộ phận lưu ý chăm sóc khách.

+ Nếu khách không đồng ý: thông báo với hãng lữ hành về việc khách từ chối ở khách sạn và thực hiện theo quyết định của hãng

CÂU 3. Khách đã đặt buồng trước qua một công ty lữ hành nhưng khi đến khách sạn, khách từ chối vì cho rằng khách sạn của bạn có vị trí không thuận lợi với họ, rằng hãng lữ hành đã “lừa” họ. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 3. Guests made a booking in your hotel through a travel agent's . When they arrive, they refuse to stay because they think that your hotel location is not convenient for them and they have been deceived by the travel agent's . How would you handle the situation?

Gợi ý trả lời:

• Chào đón khách, giúp khách về hành lý .

• Lắng nghe ý kiến của khách, thể hiện sự đồng cảm với khách.

• Tỏ ý đáng tiếc về việc vị trí của khách sạn không đáp ứng được yêu cầu của khách.

• Tìm hiểu lý do khách không thích vị trí của khách sạn.

• Thuyết phục khách ở lại khách sạn:

+ Khẳng định sự thuận tiện đối với khách trong việc sử dụng các phương tiện đi lại: phương tiện khách sạn cung cấp, phương tiện công cộng, khoảng cách giữa khách sạn với các điểm du lịch và dịch vụ,...

+ Nêu những ưu điểm nổi bật của khách sạn: yên tĩnh, thoáng đãng, cảnh quan sạch đẹp, buồng đủ tiện nghi, các dịch vụ và chất lượng phục vụ tốt...

+ Thể hiện khả năng và sẵn sàng giúp đỡ khách khi khách có nhu cầu.

+ Nhấn mạnh việc công ty lữ hành đã lựa chọn khách sạn do chất lượng dịch vụ mà khách sạn đã mang lại cho khách của họ (khẳng định khách không bị lừa).

+ Mời khách đi tham quan buồng và các khu vực dịch vụ của khách sạn.

+ Khẳng định khách sạn sẽ mang lại sự hài lòng cho khách.

• Lắng nghe và thực hiện theo quyết định của khách:

+ Nếu khách đồng ý: làm thủ tục nhập khách sạn cho khách, chúc khách thoải mái trong thời gian ở tại khách sạn. Thông báo cho các bộ phận lưu ý chăm sóc khách.

+ Nếu khách không đồng ý: thông báo với hãng lữ hành về việc khách từ chối ở khách sạn và thực hiện theo quyết định của hãng

CÂU 4. Một người khách đã đặt buồng và thống nhất với khách sạn về giá thuê buồng. Nhưng khi làm thủ tục nhập khách sạn (check-in) khách yêu cầu giảm giá với lý do một số khách sạn khác trong cùng khu vực giống khách sạn của bạn mà giá lại rẻ hơn. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 4. A guest made a reservation and already agreed with your hotel about the room rate. When he checks in at your hotel, he requests a discount because he thinks that other hotels in that area have the same quality but they offer cheaper price than your hotel. What would you do?

Gợi ý trả lời:

- Lắng nghe ý kiến của khách về đề nghị giảm giá, chú ý lý do khách đưa ra.
- Khẳng định ngay với khách về giá thỏa thuận là hợp lý thậm chí có ưu đãi (nêu bật tính hợp lý của giá):
 - + Nêu bật tính ưu việt của khách sạn bằng cách so sánh về vị trí, cơ sở vật chất kỹ thuật, tiện nghi, loại dịch vụ và chất lượng phục vụ.
 - + Những chính sách ưu đãi của khách sạn dành cho khách.
 - + Khẳng định giá buồng tương xứng với chất lượng phục vụ của khách sạn và khách sẽ hài lòng.
- Thuyết phục khách giữ nguyên giá cũ.
 - + Nếu khách đồng ý: làm thủ tục nhập khách sạn cho khách.
 - + Nếu khách không đồng ý:
 - Giới thiệu khách loại buồng có mức giá thấp hơn.
 - Xin ý kiến lãnh đạo giảm giá buồng cho khách (đặc biệt đối với khách ở dài hạn)

CÂU 5. Khách mua tour qua công ty lữ hành (không có hướng dẫn viên) có đặt buồng ở một khách sạn khác nhưng khách lại đến nhầm khách sạn của bạn. Do khách không đưa voucher nên bạn đã làm thủ tục nhập khách sạn (check-in) như khách vắng lai. Khách đã sử dụng buồng rồi gọi điện cho công ty lữ hành mới biết mình nhầm khách sạn. Sau đó công ty lữ hành thông báo với bạn về sự nhầm lẫn của khách. Bạn xử lý thế nào?

No 5. A guest booked a tour in another hotel through a travel agent's without a tour guide. While checking in, the guest did not show his voucher so you did the check-in process for him as a walk-in guest. After using the room, he called his travel agent's and realized that he had gone to the wrong hotel. After that, the travel agent's called you to inform you of the guest's mistake. What would you do?

Gợi ý trả lời:

- Thông báo về việc khách đã sử dụng buồng của khách sạn.

• Giới thiệu với hãng về khách sạn và thuyết phục cho khách ở lại khách sạn để tránh phiền hà cho khách (việc bồi thường do khách đã sử dụng buồng, chuyển khách sạn,...). Nếu hãng không đồng ý cho khách ở lại:

+ Thông báo cho người phụ trách và xin hướng giải quyết (số tiền đền bù phụ thuộc vào mức độ sử dụng buồng, quan hệ của khách sạn với hãng và với khách).

+ Thông báo cho khách và làm thủ tục thanh toán và trả buồng (check-out).

+ Tiễn khách, đưa địa chỉ liên lạc và tập gấp của khách sạn cho khách, mong được đón khách vào một dịp khác.

+ Gợi ý giúp đỡ về phương tiện vận chuyển để chuyển khách sạn cho khách.

CÂU 6. Khách sạn đã kín buồng (fully booked) thì có một công ty lữ hành gọi điện thoại xin 01 buồng miễn phí cho giám đốc của một công ty lữ hành quốc tế (hứa hẹn một thị trường đầy tiềm năng và đây là dịp tốt để bạn giới thiệu khách sạn của mình). Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 6. An international travel agent's called you to ask for a free room for their managing director (This is a potential market and a good opportunity to promote your hotel). However, your hotel is already fully booked. How would you handle the situation?

Gợi ý trả lời:

• Thông báo cho người phụ trách.

• Kiểm tra lại tình trạng buồng của khách sạn.

• Thông báo với công ty lữ hành về tình trạng buồng của khách sạn và thuyết phục công ty thay đổi thời gian để khách sạn được đón khách VIP.

• Nếu công ty không đồng ý thay đổi thời gian: tìm biện pháp bố trí buồng cho vị khách VIP:

+ Ghép buồng (khách cùng công ty hoặc cùng đoàn).

+ Khẳng định lại thời gian trả buồng (tìm kiếm khách trả buồng sớm).

+ Xác nhận lại với các công ty đặt buồng về số lượng buồng chính xác sẽ sử dụng.

+ Thuyết phục khách quen đang nghỉ trong khách sạn đi nghỉ tại địa phương khác hoặc chuyển sang khách sạn khác (đặt buồng ở khách sạn khác).

CÂU 7. Một khách đến khách sạn lúc 23 giờ và đề nghị làm thủ tục nhập khách sạn (check in). Khách có voucher do công ty lữ hành phát hành, trên voucher ghi rõ tên khách sạn của bạn nhưng công ty lữ hành này lại không đặt chỗ trước cho khách. Vì đã quá muộn nên cả bạn và khách đều không liên hệ được với công ty lữ hành. Khách sạn vẫn còn loại buồng như đã ghi trong voucher. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 106. A guest came to your hotel at 11PM and wanted to check-in. He showed a voucher from travel agent's with your hotel name printed clearly on it. However, this travel agent's hadn't made the booking for the guest. Because it was late so both you and the guest could not contact the travel agent's. There were still rooms of the same type available. What would you do?

Gợi ý trả lời:

- Chào đón khách
- Kiểm tra và xác định những thông tin sau từ voucher: tên và địa chỉ của khách sạn, tên và địa chỉ của công ty lữ hành, ngày đến.
- Kiểm tra lại danh sách khách đến (lưu ý kiểm tra theo cả tên và họ của khách).
- Xin lỗi và thông báo với khách về việc chưa tìm thấy tên khách trong danh sách khách đến. Tuy nhiên, khách sạn có buồng để bố trí cho khách.
- Gợi ý hướng giải quyết:
 - + Mời khách lưu lại khách sạn, thuyết phục khách đặt cọc tiền buồng cho đêm nay (theo giá công bố), hứa sẽ tìm hiểu nguyên nhân về việc không tìm thấy tên khách và thông báo lại cho khách vào sáng hôm sau.
 - + Làm thủ tục nhập khách sạn cho khách.
 - + Đề nghị khách để lại bản copy của voucher.
 - Liên lạc với công ty lữ hành thông báo tình hình của khách:
 - + Nếu công ty khẳng định là khách của công ty: đề nghị công ty gửi xác nhận đặt buồng và thanh toán cho khách. Thông báo lại với khách về việc công ty sẽ thanh toán cho khách, tiền đặt cọc của khách sẽ được hoàn lại khi khách trả buồng. Đề nghị khách chuyển cho lễ tân bản voucher gốc.
 - + Nếu công ty khẳng định không phải là khách của công ty: đề nghị công ty tìm hiểu nguyên nhân tên công ty có trên voucher. Thông báo sự việc lại với khách và giúp khách liên lạc với công ty phát hành voucher. Đề nghị khách đặt cọc thêm cho những đêm tiếp theo. Báo cáo với người có trách nhiệm về sự việc xảy ra với khách.

CÂU 8. Khi trả buồng, khách đề nghị khách sạn cho ký nợ vì mất ví nên không thể thanh toán được. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 8. When checking out, a guest asked your hotel to let him pay later because he lost his wallet. What would you do?

Gợi ý trả lời:

- Lắng nghe và tỏ ý thông cảm với khách về việc mất ví:
- + Hỏi khách mất ví khi nào, ở đâu?
- + Đã khai báo với công an chưa, có cần giúp khai báo không?
- Gợi ý với khách về việc thanh toán:
 - + Nhờ người khác thanh toán cho khách sạn hộ khách (bạn bè, người cùng đoàn,...).
 - + Nhờ một cơ quan, tổ chức (công ty, văn phòng, sứ quán, tổ chức,...) tại Việt Nam đứng ra bảo lãnh (bằng văn bản).
 - + Nhờ một cá nhân có uy tín với khách sạn đứng ra bảo lãnh.
- Thực hiện theo thoả thuận của hai bên

- Hoàn tất thủ tục ký nợ trong trường hợp trả chậm (bảo lãnh) theo quy định của khách sạn.
- Tiễn khách, chia sẻ với khách về sự việc không may mắn đã xảy ra.

CÂU 9. Khách đang lưu trú tại khách sạn, có con nhỏ muốn nhờ khách sạn trông con giúp (khách sạn của bạn không có dịch vụ này). Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 9. An in-house guest asks your hotel to take care of her child but your hotel does not have a baby-sitting service. How would you solve the situation

Gợi ý trả lời:

- Tiếp nhận yêu cầu của khách (thời gian, địa điểm, tại buồng trong khách sạn hoặc ngoài khách sạn, những yêu cầu bế, cho ăn uống, ngủ, chơi,...).
- Tỏ ý đáng tiếc vì khách sạn không có dịch vụ trông trẻ.
- Giới thiệu cơ sở trông trẻ tin cậy cho khách.
- Nếu khách đồng ý: giúp khách liên hệ với cơ sở trông trẻ.
- Gợi ý về phương tiện vận chuyển cho khách.

CÂU 10. Khách đang lưu trú tại Khách sạn, tới quầy lễ tân thông báo bị mất tiền tại buồng ngủ. Khách không đề nghị khách sạn bồi thường mà chỉ xin chứng nhận về việc mất tiền để về nước thanh toán bảo hiểm. Bạn xử lý thế nào?

No 10. An in-house guest comes to your Reception desk and reports that he his money has been missing inside the room. He does not request your hotel to compensate for his loss but only asks to provide him with a statement about his loss so that he could ask the insurance company in his country to pay back for him. What would you do?

Gợi ý trả lời:

- Tách khách ra khỏi khu vực sảnh (nơi có nhiều khách qua lại).
- Lắng nghe khách trình bày việc mất tiền và tỏ ý thông cảm.
- Trấn an khách, đề nghị khách kiểm tra lại hành lý và đồ đạc trên buồng.
- Nếu khách vẫn khẳng định mất tiền tại buồng: đề nghị khách làm bản tường trình về việc mất tiền.
- Thông báo với bảo vệ và những người có liên quan để điều tra việc mất tiền của khách.
- Thông báo với khách là chỉ có cơ quan công an mới có chức năng xác nhận về việc khách mất tiền tại khách sạn.
- Hỏi khách có muốn liên hệ với cơ quan công an không?
- Giúp khách trình báo với cơ quan công an (nếu khách yêu cầu).
- Đề nghị khách và các bộ phận liên quan giữ nguyên hiện trường và giúp đỡ cho công tác điều tra.

- Thông báo với khách về kết quả điều tra và thể hiện sự sẵn sàng giúp đỡ khi khách cần.

CÂU 11. Khách lưu trú tại khách sạn một đêm khi trả buồng từ chối thanh toán tiền buồng với lý do trong buồng có côn trùng khiến khách không ngủ được cả đêm. Bạn sẽ xử lý như thế nào?

No 12. An in house guest stayed at your hotel for one night . When he checkedout, he refused to pay for the room because there had been so many insects inside the room, that he could not have slept the whole night. What would you do?

Gợi ý trả lời:

- Lắng nghe và thể hiện sự đồng cảm với khách.
- Tách khách ra khỏi quây lễ tân.
- Tỏ ý đáng tiếc vì khách sạn đã không được biết sự việc của khách sớm để giải quyết kịp thời (ví dụ: chuyển buồng cho khách,...).
- Cảm ơn khách đã cho khách sạn biết sự việc để khách sạn có những biện pháp khắc phục ngay.
- Xin lỗi và thuyết phục khách thanh toán tiền buồng và hứa sẽ bố trí cho khách buồng tốt hơn khi khách quay lại khách sạn lần sau.
- Nếu khách không đồng ý: xin ý kiến lãnh đạo giảm 1 phần tiền buồng cho khách.
- Làm thủ tục thanh toán cho khách.
- Lưu ý khách: là khi nghỉ tại khách sạn, nếu khách không hài lòng về bất cứ vấn đề gì cần thông báo ngay cho lễ tân để giải quyết kịp thời.
- Xin lỗi khách và hứa lần sau điều khó chịu này sẽ không xảy ra nữa.
- Chào tạm biệt và hẹn gặp lại.

CÂU 13. Khách đang lưu trú tại khách sạn thông báo với bạn là đã để quên một số tiền lớn trong đồ gửi giặt và yêu cầu khách sạn trả lại. Bạn sẽ xử lý như thế nào?

No 13. An in house guest reports to you that he left a big amount of money inside his clothes' pocket which had been sent to the housekeeping department for laundry. What would you do?

Gợi ý trả lời:

- Lắng nghe và thể hiện sự đồng cảm với khách.
- Trấn an khách, đề nghị khách kiểm tra lại hành lý và đồ đạc trên buồng. Thông báo với khách về việc nhân viên khách sạn luôn trả lại tiền và các đồ vật của khách để quên trong đồ giặt là.
- Liên hệ ngay với các bộ phận liên quan (nhà buồng, giặt là) để tìm hiểu việc khách để quên tiền trong đồ gửi giặt:

+ Nếu tìm được số tiền khách để quên: trả lại khách, đề nghị khách kiểm tra lại. Lưu ý khách lần sau trước khi đưa giặt là nên kiểm tra kỹ các túi quần áo.

+ Nếu không tìm được: xin lỗi khách và đề nghị khách viết bản tường trình về việc để quên tiền trong đồ gửi giặt. Thông báo với khách trong hướng dẫn sử dụng dịch vụ hoặc trong hoá đơn giặt là của khách sạn đã ghi rõ: khách sạn không chịu trách nhiệm về tiền và các đồ vật để trong quần áo đưa giặt là. Tuy nhiên khách sạn sẽ tiếp tục điều tra và báo lại cho khách ngay khi có kết quả.

CÂU 14. Một khách nước ngoài đang lưu trú tại khách sạn bị ốm và nhờ bạn gọi hộ bác sĩ (khách sạn không có dịch vụ y tế). Bạn sẽ xử lý như thế nào?

No 14. A foreign in-house guest gets sick and asks you to call a doctor (but the medical service is not available in your hotel). What would you do in that situation?

Gợi ý trả lời:

- Chăm chú lắng nghe và thể hiện sự đồng cảm với khách.
- Hỏi thăm tình trạng của khách.
- Tỏ ý đáng tiếc vì khách sạn không có dịch vụ y tế. Tuy nhiên khách sạn có thể giới thiệu cho khách một số cơ sở y tế có uy tín.
- Cung cấp thông tin về các cơ sở y tế để khách lựa chọn: khả năng chuyên môn, giá cả, chất lượng dịch vụ.
- Nếu khách cần đến cơ sở y tế: giúp khách bố trí phương tiện vận chuyển, gọi xe cấp cứu (trong trường hợp khẩn cấp). Hỗ trợ khách làm các thủ tục tại cơ sở y tế (nếu cần).
- Nếu khách sử dụng dịch vụ bác sĩ khám tại khách sạn: giúp khách gọi bác sĩ và hỗ trợ (chỉ dẫn, phiên dịch, chuẩn bị các dụng cụ nếu cần,...).
- Thông báo cho lãnh đạo khách sạn và các bộ phận liên quan: nhân viên lễ tân các ca khác, buồng, nhà hàng, bếp,... để hỏi thăm và chăm sóc khách (chú ý yêu cầu của bác sĩ về chế độ ăn uống, kiêng khem,...).
- Chúc khách chóng bình phục.

CÂU 15. Khách đang lưu trú tại buồng, gọi điện thoại cho lễ tân hét hoảng báo có cháy, bạn sẽ xử lý thế nào?

No 15. An in-house guest calls you from his room to report a fire in a trembling voice. What would you do?

Gợi ý trả lời:

- Trấn an khách bình tĩnh.
- Hỏi về tình trạng cháy, địa điểm cháy.
- + Nếu đám cháy nhỏ: hướng dẫn khách dùng bình bột để dập lửa. Báo với đội phòng cháy lên kiểm soát đám cháy tại buồng khách.
- + Nếu đám cháy lớn: hướng dẫn khách rời khỏi buồng, lưu ý khách nhìn biển hướng dẫn thoát hiểm trên cửa buồng hoặc đèn thoát hiểm ngoài hành lang để đến cửa thoát hiểm.

Dùng đường dây liên lạc khẩn cấp báo cáo ngay cho lãnh đạo và đội phòng cháy chữa cháy (những người có trách nhiệm và chuyên môn về phòng chống cháy nổ) về địa điểm cháy, tình trạng cháy, tên người báo cháy.

- Tuân thủ quy định của khách sạn đối với nhân viên lễ tân về xử lý tình huống cháy.

- Tuân thủ sự phân công của lãnh đạo để thực hiện một số việc sau:

+ Có mặt tại hiện trường để kiểm tra và tham gia dập đám cháy nếu có thể.

+ Gọi cứu hoả 114 (nếu cần).

+ Tuỳ theo tình hình thông báo tình trạng cháy cho các khách khác đang ở trong khách sạn và phát lệnh sơ tán khẩn cấp khi cần thiết (hướng dẫn ra cửa thoát hiểm).

CÂU 16. Một khách nước ngoài đang lưu trú tại khách sạn, báo bị mất một số séc du lịch (Traveller's Cheque), bạn sẽ làm gì?

No 16. An in-house foreign guest reports that he has lost his Traveller's Cheque. What would you do?

Gợi ý trả lời:

• Lắng nghe và thể hiện sự đồng cảm với khách.

• Hỏi thăm khách về việc mất séc: mất ở đâu, trong tình huống nào, bao nhiêu séc,...

• Đề nghị khách kiểm tra lại hành lý, tư trang của khách.

• Nếu mất trong khách sạn:

+ Đề nghị khách làm bản tường trình về việc mất séc.

+ Thông báo với bảo vệ và những người có liên quan tiến hành điều tra việc mất séc theo quy trình quy định của khách sạn.

+ Giúp khách khai báo với cơ quan công an nếu khách yêu cầu.

+ Đề nghị khách và các bộ phận liên quan giữ nguyên hiện trường và giúp đỡ cho công tác điều tra.

• Nếu mất ngoài khách sạn: hướng dẫn và giúp đỡ khách (phương tiện đi lại, phiên dịch,...) trong việc khai báo với cơ quan công an để tìm lại séc.

• Giúp khách làm thủ tục khai báo với ngân hàng (khuyến khách liên hệ ngay với ngân hàng phát hành séc hoặc đại diện) để báo về việc mất séc.

• Trấn an khách bình tĩnh, thể hiện sự sẵn sàng giúp đỡ khách khi khách cần.

• Lưu ý khách nên giữ những tài sản giá trị trong két an toàn hoặc gửi lễ tân.

CÂU 17. Một khách nước ngoài đang lưu trú tại khách sạn báo với bạn bị mất thẻ tín dụng (VISA, MASTER,...) ngoài khách sạn. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No. 17. A foreign guest staying at your hotel informs you that he has lost his credit card outside the hotel. How would you handle the situation?

Gợi ý trả lời:

- Lắng nghe và thể hiện sự đồng cảm với khách.
- Hỏi thăm khách về việc mất thẻ tín dụng: mất ở đâu, trong tình huống nào, loại thẻ,...
- Đề nghị khách kiểm tra lại hành lý, tư trang của khách.
- Giúp khách làm thủ tục khai báo với ngân hàng (khuyến khách liên hệ ngay với ngân hàng phát hành thẻ hoặc đại diện) để báo về việc mất thẻ.
- Hướng dẫn và giúp đỡ khách (phương tiện đi lại, phiên dịch,...) trong việc khai báo với cơ quan công an để tìm lại thẻ tín dụng.
- Trấn an khách bình tĩnh, thể hiện sự sẵn sàng giúp đỡ khách khi khách cần.
- Lưu ý khách nên cẩn thận với những tài sản có giá trị khi đi ra ngoài.

CÂU 18. Khách lưu trú tại khách sạn đến quầy lễ tân than phiền bị mất một số đồ đạc để tại buồng. Khách không đề nghị khách sạn bồi thường mà chỉ xin chứng nhận để về nước thanh toán bảo hiểm. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 18. An in-house guest came to the reception desk and reported that he had lost some of his belongings inside the room. He did not ask your hotel to compensate for his loss but only asked for a statement so that he could get insurance after coming back to his country. What would you do in this situation?

Gợi ý trả lời:

- Tách khách ra khỏi khu vực sảnh (nơi có nhiều khách qua lại).
- Lắng nghe khách trình bày việc mất đồ đạc và tỏ ý thông cảm.
- Trấn an khách, đề nghị khách kiểm tra lại hành lý và đồ đạc trên buồng.
- Nếu khách vẫn khẳng định mất đồ đạc tại buồng: đề nghị khách làm bản tường trình về việc mất đồ.
- Thông báo với đội bảo vệ và những người liên quan để điều tra việc mất đồ của khách.
- Thông báo với khách là chỉ có cơ quan công an mới có chức năng xác nhận về việc khách mất đồ tại khách sạn.
- Hỏi khách có muốn liên hệ với cơ quan công an không?
- Giúp khách trình báo với cơ quan công an (nếu khách yêu cầu).
- Đề nghị khách và các bộ phận liên quan giữ nguyên hiện trường và giúp đỡ cho công tác điều tra.
- Thông báo với khách về kết quả điều tra và thể hiện sự sẵn sàng giúp đỡ khi khách cần.

CÂU 19. Khách thanh toán bằng séc du lịch, nhưng trên mặt tờ séc chưa có một chữ ký nào (theo quy định séc phải có 1 chữ ký sẵn). Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 19. A guest wants to make payment by Traveller's Cheque, but there is no signature on the cheque (according to bank's regulation, there must be 1 signature provided on the cheque). What would you do?

Gợi ý trả lời:

- Nhận séc và kiểm tra kỹ các thông tin trên séc.
 - Thông báo với khách về việc chưa có chữ ký mẫu trên séc
 - Thông báo cho khách về quy định của ngân hàng về việc thanh toán bằng séc du lịch:
- + Trên tờ séc cần có 01 chữ ký mẫu của chủ sở hữu séc.
- + Chữ ký thứ 2 người sử dụng phải ký trước mặt người nhận séc.
- + Khẳng định tờ séc không có một chữ ký mẫu là không hợp lệ.
- Gợi ý khách sử dụng hình thức thanh toán khác.

Nếu khách không có hình thức thanh toán khác.

- Hỏi lý do vì sao trên tờ séc lại không có chữ ký.
- Kiểm tra trong danh mục séc bị mất của ngân hàng.
- Xin ý kiến lãnh đạo về việc chấp nhận thanh toán tờ séc (nếu không có trong danh mục séc bị mất cấp).
- Đề nghị khách xuất trình hộ chiếu để copy lại hộ chiếu. Xin khách địa chỉ liên hệ nếu có sự cố xảy ra với séc.
- Đề nghị khách viết cam kết hoàn trả tiền cho khách sạn nếu séc không được ngân hàng chấp nhận.
- Đề nghị khách ký vào séc và làm thủ tục thanh toán cho khách.

CÂU 20. Một khách đã trả buồng và rời khách sạn, sau đó gọi điện từ sân bay thông báo khách không thể làm thủ tục lên máy bay được vì đã để quên chứng minh thư ở quầy lễ tân của bạn. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 20. A guest checked-out and left your hotel. After that he called your hotel from the airport to inform you that he could not check-in for his flight because he had left his identity card at your reception desk. How would you handle the situation?

Gợi ý trả lời:

- Lắng nghe và thể hiện sự đồng cảm với khách.
 - Xin lỗi khách vì đã quên không trả lại chứng minh thư cho khách khi khách trả buồng.
 - Hỏi khách để biết một số thông tin sau: giờ bay, hiện nay khách đang ở đâu, có thể liên lạc với khách bằng cách nào,...
 - Bàn bạc biện pháp giải quyết:
- + Nếu còn đủ thời gian: cử người mang chứng minh thư ra sân bay cho khách.
- + Nếu không đủ thời gian để đưa chứng minh thư cho khách: liên hệ với hàng không: thông báo tình hình và fax bản sao (photocopy) chứng minh thư của khách và đề

ngợi cho khách được làm thủ tục lên máy bay trước, khách sạn sẽ gửi trả lại khách chứng minh thư sau.

+ Nếu hãng hàng không không chấp nhận bản copy chứng minh thư của khách: khách không bay được đúng chuyến thì báo cáo xin ý kiến cấp trên (tùy theo tình hình để lựa chọn giải pháp phù hợp).

CÂU 21. Khách đang lưu trú tại khách sạn nhưng không hài lòng và yêu cầu bạn giới thiệu một khách sạn khác để chuyển đi (trong khi khách sạn của bạn rất vắng khách). Bạn sẽ làm gì?

No 21. There are a lot of rooms available in your hotel at the moment, one of your guests does not feel satisfied about your service and asks you to recommend another hotel with a better service . What would you do?

Gợi ý trả lời:

- Lắng nghe, thể hiện sự đồng cảm với khách.
- Tỏ ý đáng tiếc vì khách chưa hài lòng với khách sạn.
- Xin lỗi khách, tìm hiểu về lý do khiến khách không hài lòng.
- Đưa ra các biện pháp khắc phục:

+ Khách không hài lòng về tiện nghi buồng (trang thiết bị và vật dụng cần thiết thiếu hay chất lượng kém...): bổ sung trang thiết bị, vật dụng hoặc đổi buồng có trang thiết bị tốt hơn.

+ Khách không hài lòng về các dịch vụ (dịch vụ phục vụ kém, thiếu):

- Xin ý kiến khách, hứa rút kinh nghiệm.
- Giới thiệu cho khách những địa chỉ tin cậy cung cấp dịch vụ đó.
- Giúp khách liên hệ và phương tiện (nếu khách yêu cầu).

+ Khách không hài lòng về thái độ phục vụ: xin lỗi khách và hứa sẽ nhắc nhở nhân viên khắc phục.

+ Không hài lòng về giá dịch vụ:

- Xin lỗi khách, lắng nghe ý kiến khách về giá.
- Báo cáo lãnh đạo xin giảm giá hoặc thêm dịch vụ cho khách.

- Thuyết phục khách ở lại khách sạn: khi cần thiết có thể xin ý kiến lãnh đạo giảm giá buồng cho khách.

- Cảm ơn khách đã cho biết thông tin giúp khách sạn kịp thời khắc phục để phục vụ khách tốt hơn.

- Nếu khách không đồng ý ở lại:

+ Giới thiệu và liên hệ khách sạn khác giúp khách. Hỏi và giúp khách về hành lý và phương tiện.

+ Chào tạm biệt khách, hứa sẽ cố gắng khắc phục những vấn đề khách đã góp ý, hy vọng lần sau được đón khách và khách sẽ hài lòng.

CÂU 22. Một khách nước ngoài đến làm thủ tục nhập khách sạn (check in). Khi lễ tân khách sạn đề nghị xuất trình giấy tờ tùy thân (passport) khách đề nghị được nhận buồng trước rồi sẽ đưa sau, tuy nhiên khi lên buồng khách không tìm thấy giấy tờ. Bạn xử lý thế nào?

No 22. A foreign guest came to your hotel to checkin. When your receptionist asked him to show his identity card, the guest said that he wanted to get the room first and give his identity card later. After getting the room, he cannot find his identity card. What would you do?

Gợi ý trả lời:

- Đề nghị khách điền đầy đủ thông tin cá nhân vào phiếu đăng ký tạm trú.
- Yêu cầu khách kiểm tra lại hành lý để tìm lại hộ chiếu.
- Giúp khách làm thủ tục khai báo mất hộ chiếu với cơ quan công an (nếu khách yêu cầu).
- Liên hệ với phòng xuất nhập cảnh tỉnh/thành phố để kiểm tra nhân thân của khách.
- Thông báo với cơ quan công an về việc tạm trú của khách.

CÂU 23. Một khách lễ làm thủ tục trả buồng (check out), khi xem hoá đơn khách thông báo không đủ tiền để thanh toán. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 23. While checkingout the guest looked at the bill and told you that he did not have enough money to pay . What would you do in that situation?

Gợi ý trả lời:

- Lắng nghe và tỏ ý thông cảm với khách về việc không đủ tiền thanh toán.
- Gợi ý với khách về việc thanh toán:
 - + Nhờ người khác thanh toán cho khách sạn hộ khách (bạn bè, người cùng đoàn,...).
 - + Nhờ một cơ quan, tổ chức (công ty, văn phòng, sứ quán, tổ chức,...) tại Việt Nam đứng ra bảo lãnh (bằng văn bản).
 - + Nhờ một cá nhân có uy tín với khách sạn đứng ra bảo lãnh.
 - Thực hiện theo thoả thuận của hai bên
 - Hoàn tất thủ tục ký nợ trong trường hợp trả chậm (bảo lãnh) theo quy định của khách sạn.
 - Tiễn khách, hẹn gặp lại khách lần sau.

CÂU 24. Khách đang lưu trú tại khách sạn đến quầy lễ tân với vẻ mặt tức giận và yêu cầu được gặp giám đốc khách sạn. Khi đó giám đốc lại đang vắng mặt, người khách lại càng bực bội hơn và to tiếng ở sảnh. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 24. An in house guest comes to your reception desk with an angry look and demands to meet the general manager of your hotel. You told him that he is away. The guest lost his temper and shouted in your lobby area. What would you do?

Gợi ý trả lời:

- Lắng nghe phàn nàn của khách.
- Xin lỗi và thông báo với khách là giám đốc hiện không có mặt tại khách sạn. Tuy nhiên sẽ có đại diện cao nhất của khách sạn tiếp khách (nếu bạn là người có trách nhiệm cao nhất trong ca làm việc thì hãy thông báo với khách bạn là người đại diện của khách sạn vào thời điểm này).
- Mời và tách khách ra khỏi khu vực sảnh.
- Tế nhị tìm hiểu lý do khách muốn gặp giám đốc.
 - Đề nghị khách trình bày với bạn điều khách phàn nàn, hứa sẽ báo cáo lại với lãnh đạo để giải quyết vấn đề của khách.
 - Nếu khách không đồng ý trình bày với bạn: xin số liên lạc và hứa sẽ báo cáo với lãnh đạo để hẹn gặp khách.
- Chú ý: khi khách trình bày:
 - + Phải lắng nghe và ghi lại cẩn thận nội dung.
 - + Nếu khách than phiền: cố gắng giải quyết ngay (nếu có thể).
 - + Báo cáo lại giám đốc khách sạn.

CÂU 25. Khách lưu trú tại khách sạn đến quây lễ tân và tỏ ra hết sức tức giận vì đã gọi điện yêu cầu sửa điều hoà trong buồng trước đó 30 phút mà đến giờ này vẫn không có ai lên sửa. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 25. An in-house guest comes to the reception desk with an angry look because he asked the hotel to fix the air-condition in his room 30 minutes ago but nobody came to fix it yet. What would you do?

Gợi ý trả lời:

- Khéo léo tách khách ra khỏi quây lễ tân.
- Mời khách uống nước và chú ý lắng nghe phàn nàn của khách, tỏ ý thông cảm với khách, tuyệt đối không tranh luận với khách.
- Xin lỗi khách và giải thích về nguyên nhân chưa có người sửa chữa điều hoà kịp thời cho khách.
- Thông báo hướng giải quyết và thời gian cần thiết để giải quyết sự việc:
 - + Liên lạc với bộ phận bảo dưỡng và bộ phận buồng đề nghị ưu tiên sửa điều hoà ở buồng khách ngay.
 - + Liên lạc lại với các bộ phận liên quan trên để kiểm tra kết quả sửa và ghi lại nguyên nhân.
 - + Liên lạc với khách để kiểm tra sự hài lòng của khách, giải thích nguyên nhân và xin lỗi khách.
 - + Ghi vào sổ phàn nàn về vấn đề khách phàn nàn.
 - + Nếu không sửa được hoặc chưa có người sửa điều hoà: thông báo cho khách và gợi ý chuyển buồng cùng loại hoặc cao hơn cho khách.

CÂU 26. Khách đã trả buồng và rời khỏi khách sạn trước đó một giờ. Sau đó, khách quay lại và thông báo để quên đồ ở trong buồng. Bạn liên hệ với bộ phận buồng nhưng không tìm thấy đồ của khách. Khách đang rất vội ra sân bay và nói rằng món đồ đó rất quan trọng. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 26. A guest checked-out and left the hotel 1 hour ago. After that, he came back and told you that he had left his belongings inside the room. You contacted the housekeeping office but they could not find his possessions. The guest is in a hurry to go to the airport and his item is very important. How would you handle the situation?

Gợi ý trả lời:

- Lắng nghe yêu cầu của khách và tỏ ý thông cảm.
- Trấn an khách, đề nghị khách bình tĩnh kiểm tra kỹ lại hành lý của khách và nhớ lại xem có để quên tài sản ở bên ngoài khách sạn không.
- Nếu khách không tìm thấy tài sản bị bỏ quên trong hành lý thì bàn bạc cách giải quyết:
 - + Gọi ý giúp đỡ phương tiện vận chuyển cho khách.
 - + Cử người đi cùng khách để ghi lại những thông tin về tài sản bị bỏ quên của khách (để tránh mất thời gian của khách).
 - + Trấn an khách và hứa với khách tiếp tục tìm tài sản bị thất lạc, đề nghị khách để lại địa chỉ liên lạc, hỏi khách cách thức chuyển tài sản cho khách nếu khách sạn tìm thấy.
- Nếu khách nhớ có thể bỏ quên tài sản ở bên ngoài khách sạn: ghi lại địa chỉ khách bỏ quên và cử người đi tìm giúp khách.
- Ghi vào sổ thất lạc tài sản và đề nghị các bộ phận liên quan tiếp tục tìm tài sản thất lạc của khách.
- Báo cáo sự việc thất lạc tài sản của khách với người phụ trách.
- Nếu tìm thấy tài sản của khách: gửi tài sản theo yêu cầu của khách.

CÂU 27. Khách đặt buồng không đảm bảo tại khách sạn của bạn. Bây giờ là 19 giờ, khách tới khách sạn để nhận buồng. Nhưng buồng đó đã được khách sạn bán cho khách khác (do đã hết buồng cùng loại và thời gian giữ buồng cho những đặt buồng không đảm bảo theo quy định của khách sạn - 18 giờ cùng ngày). Khách tỏ ra rất tức giận và cho rằng khách sạn “lừa” họ vì khách đã gọi điện khẳng định lại ngày đến. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 27. A guest booked room in your hotel but did not guarantee his booking. It's 7 PM now and the guest has come to your hotel for check-in. The room that he booked was sold to another guest because there is no room of the same type available and he came later than your hotel's stated time for keeping non-guarantee rooms. The guest is very angry and thinks that your hotel deceives him because he called to inform you of his arrival date. What would you do?

Gợi ý trả lời:

- Lắng nghe phàn nàn của khách và tỏ ý thông cảm.

- Nếu có thể, tách khách ra khỏi khu vực quây lễ tân, mời khách uống nước.

- Tò ý đáng tiếc về việc đã xảy ra, nhẹ nhàng giải thích với khách quy định của khách sạn về thời gian giữ buồng cho hình thức đặt buồng không đảm bảo (đến 18h của ngày đăng ký). Và khi gọi điện khẳng định lại khách đã không nói rõ là sẽ đến muộn nên khách sạn không giữ buồng.

- Kiểm tra tình trạng buồng của khách sạn:

- + Trường hợp khách sạn vẫn còn buồng trống: gợi ý khách thuê loại buồng còn trống (cao cấp hơn hoặc thấp cấp hơn loại buồng khách đặt) và làm thủ tục nhập khách sạn cho khách. (lưu ý khách sạn có thể có những ưu đãi dành cho khách).

- + Trường hợp khách sạn hết buồng: gợi ý giúp đỡ khách đặt buồng tại khách sạn khác và phương tiện vận chuyển. Chào tạm biệt và hẹn sớm gặp lại khách.

CÂU 28. Khách đã đặt buồng nhưng không yêu cầu buồng không hút thuốc lá. Khi làm thủ tục nhập khách sạn (check-in) khách khẳng định chỉ nhận buồng không hút thuốc lá. Tại thời điểm đó, khách sạn hết buồng không hút thuốc lá. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 28. A guest made a reservation in advance but did not request a non-smoking room. While checking in, he affirms that he only takes a non-smoking room. At this moment, there is no non-smoking room available in your hotel. How would you handle the situation?

Gợi ý trả lời:

- Tiếp nhận yêu cầu của khách về việc chỉ nhận buồng không hút thuốc lá.

- Tò ý đáng tiếc về việc khách sạn không còn buồng không hút thuốc lá theo yêu cầu của khách.

- Khẳng định khách sạn đã giữ buồng cho khách, nhưng không phải buồng không hút thuốc do khi đặt khách không có yêu cầu này.

- Gợi ý khách sạn sẽ khử mùi lại buồng đã xếp cho khách.

- Thuyết phục khách sử dụng buồng này. Hứa sẽ chuyển khách sang buồng không hút thuốc ngay khi có thể.

- Làm thủ tục nhập khách sạn cho khách. Chúc khách có những ngày nghỉ ngơi thoải mái tại khách sạn. Lưu ý khách khi đặt buồng nên cung cấp thông tin đầy đủ về những yêu cầu đặc biệt để khách sạn chủ động đáp ứng.

CÂU 29. Vào lúc 11 giờ trưa, hai khách lưu trú tại khách sạn hỏi bạn nhà hàng phục vụ ăn sáng ở đâu. Bạn giải thích nhà hàng khách sạn phục vụ ăn sáng từ 6 đến 10 giờ. Khách tỏ ra bực mình, to tiếng và yêu cầu được phục vụ ăn sáng vì giá thuê buồng đã bao gồm bữa sáng. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 29. At 11.00 AM, 2 in-house guests asked you where the breakfast was served. You explained to them that your hotel's restaurant serves breakfast from 6-10 AM. The guests are angry and ask your restaurant to serve breakfast for them as it is included in room rate. How would you handle the situation?

Gợi ý trả lời:

- Khéo léo tách khách ra khỏi khu vực quây lể tân.
- Nhẹ nhàng nhắc lại với khách quy định của khách sạn về thời gian phục vụ bữa sáng miễn phí cho khách lưu trú từ 6h tới 10h, và bây giờ đã là 11h, thời gian phục vụ ăn sáng đã hết.
- Tỏ ý thông cảm với khách.
- Gợi ý sẽ yêu cầu nhà hàng phục vụ bữa sáng đơn giản cho khách.
- Nếu khách đồng ý: thông báo cho bộ phận nhà hàng phục vụ khách ăn sáng.
- Nếu khách không đồng ý: giới thiệu cho khách nhà hàng ở ngoài khách sạn và gợi ý gọi giúp khách phương tiện vận chuyển.
- Chào, chúc khách bữa sáng ngon miệng. Lưu ý khách ăn sáng đúng giờ.

CÂU 30. 5 giờ sáng, một khách trả buồng và yêu cầu trừ tiền ăn sáng với lý do giá buồng đã bao gồm ăn sáng mà nhà hàng chưa phục vụ trong khi khách phải vội đi ngay. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 30. At 5AM, a guest checks out and asks you to subtract breakfast fee from the bill because the room rate already includes breakfast but the guest is in a hurry and cannot wait until breakfast starting time. How would you handle that situation?

Gợi ý trả lời:

- Tiếp nhận yêu cầu của khách và tỏ ý thông cảm.
- Gợi ý chuẩn bị đồ ăn nguội cho khách mang đi.
- Nếu khách không đồng ý và vẫn muốn trừ tiền:
 - + Nhẹ nhàng nhắc lại với khách quy định của khách sạn về thời gian phục vụ bữa sáng cho khách lưu trú từ 6h tới 10h, mà bây giờ mới là 5h, chưa tới giờ phục vụ ăn sáng.
 - + Thuyết phục khách ăn sáng bằng đồ ăn nguội.
 - + Lưu ý khách, khách sạn không thanh toán tiền ăn sáng mà chỉ phục vụ bữa sáng miễn phí cho khách lưu trú tại khách sạn.
 - Trường hợp khách vẫn muốn trừ tiền ăn sáng: báo cáo cho người phụ trách và xin hướng giải quyết.

CÂU 31. Khách đến làm thủ tục nhập khách sạn (check-in) và đưa cho bạn thẻ tín dụng VISA nhưng khi bạn kiểm tra thì được biết thẻ không có giá trị thanh toán. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 31. A guest comes to your hotel for check-in and gives you his VISA card but after checking, you find the card is invalid. How would you handle the situation?

Gợi ý trả lời:

- Kiểm tra thẻ và thông báo về tình trạng thẻ không có giá trị thanh toán cho khách.
- Giúp đỡ khách kết nối với ngân hàng phát hành thẻ (nếu khách cần). Nếu sau khi kiểm tra với ngân hàng thẻ vẫn không còn giá trị:

- + Hỏi xem khách còn thẻ tín dụng khác không?
- Nếu có: làm thủ tục nhập khách sạn cho khách.
- Nếu không có: hỏi khách có hình thức thanh toán khác không (tiền mặt, séc du lịch):
- + Nếu có: yêu cầu khách đặt cọc để bảo đảm thanh toán.
- + Nếu không có: thông báo cho khách biết quy định của khách sạn về việc bảo đảm thanh toán khi làm thủ tục nhập khách sạn. Báo cáo với người phụ trách để xin hướng giải quyết.

CÂU 32. Khách đến làm thủ tục nhập khách sạn (check-in) và đưa cho bạn thẻ tín dụng VISA nhưng khi bạn kiểm tra thì ngân hàng báo thẻ nằm trong danh sách thẻ bị mất. Khách giải thích với bạn là trước đó có báo mất thẻ nhưng sau đó lại tìm thấy. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 33. A guest checks-in at your hotel and gives his VISA card to you but when you check, the bank reports that this card is on the lost card list. The guest explains to you he did report the loss of the card but he found it finally. What would you do in this situation?

Gợi ý trả lời:

- Kiểm tra thẻ và nhẹ nhàng mời khách ra khỏi khu vực quầy lễ tân.
 - Tế nhị thông báo cho khách là thẻ của khách nằm trong danh sách thẻ bị mất do ngân hàng cung cấp.
 - Lắng nghe khách giải thích về việc mất thẻ và đã tìm thấy.
 - Giải thích với khách hiện tại thẻ của khách không còn giá trị thanh toán vì khách đã báo mất thẻ với ngân hàng.
 - Giúp đỡ khách kết nối với ngân hàng phát hành thẻ (nếu khách cần).
- + Nếu ngân hàng chấp thuận cho khách thanh toán bằng thẻ đã báo mất: làm thủ tục nhập khách sạn cho khách.
 - + Nếu ngân hàng không chấp thuận: đề nghị khách thanh toán bằng hình thức khác.
 - Trường hợp khách không nhất trí với cách giải quyết của ngân hàng và không có hình thức thanh toán khác: báo cáo với người phụ trách để xin hướng giải quyết.

CÂU 34. Khi làm thủ tục thanh toán trả buồng, khách ngạc nhiên khi thấy trong hoá đơn có một cuộc điện thoại 120 phút gọi ra nước ngoài, khách cho rằng mình chưa bao giờ gọi điện thoại quá 5 phút. Bạn kiểm tra bảng kê các cuộc gọi điện thoại từ buồng của khách và kết quả vẫn là 120 phút. Khách chỉ đồng ý thanh toán cho cuộc điện thoại 05 phút và đề nghị giải quyết nhanh vì sắp đến giờ ra sân bay. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 34. When checking-out, a guest is surprised to find out a 120-minute-international call expense stated on the bill. The guest assures that he never called for more than 5 minutes. You have checked the outside call list from this room and

the system still says a 120 minutes. The guest agrees to pay just for 5- minute call and insists on paying the bill as quickly as possible as he is in a hurry to catch the plane . How would you handle the situation?

Gợi ý trả lời:

- Lắng nghe ý kiến của khách, đề nghị khách chờ và kiểm tra lại.
- Giải thích cho khách rõ về việc khách sạn chỉ làm đại lý cho bưu điện để cung cấp dịch vụ điện thoại cho khách. Khách sạn sẽ chỉ tính tiền theo đúng thời gian như bưu điện tính cho cuộc gọi của khách.
- Chuyên bảng kê các cuộc gọi điện thoại từ buồng của khách để khách kiểm tra lại.
- Lưu ý khách kiểm tra kỹ cuộc gọi kéo dài 120 phút: số máy khách đã gọi đi, thời điểm gọi,...
- Kiểm tra thời điểm cuộc gọi điện thoại tiếp theo từ buồng của khách:
 - + Nếu thời gian giữa hai cuộc gọi dưới 120 phút:
 - Xin lỗi khách vì có thể hệ thống máy tính ghi các cuộc gọi của khách sạn bị trục trặc.
 - Xin ý kiến người phụ trách và thực hiện thanh toán cuộc gọi 5 phút theo yêu cầu của khách.
 - Đề nghị khách để lại địa chỉ liên lạc hoặc số thẻ tín dụng,... để khách sạn kiểm tra lại với bưu điện và có thể thanh toán bổ sung (nếu cần).
 - + Nếu thời gian giữa hai cuộc gọi trên 120 phút:
 - Kiểm tra lại độ dài các cuộc gọi khác của khách để khẳng định điều khách nói (chưa bao giờ gọi điện thoại quá 5 phút).
 - Đề nghị khách nhớ lại xem có để kênh máy hay không?
 - Giải thích cho khách là nếu trong trường hợp khách để kênh máy thì máy tính vẫn ghi nhận như đang đàm thoại và có thể vẫn tính cước gọi.
 - Thoả thuận với khách hướng giải quyết nhanh cho kịp chuyến bay:
 - + Đề nghị khách đặt cọc khoản tiền tương đương với cuộc gọi 120 phút. Khách sạn sẽ kiểm tra lại với bưu điện và gửi trả khách hoá đơn thanh toán điện thoại theo thời gian bưu điện tính cước thực tế và tiền thừa (nếu có).
 - + Xin ý kiến người phụ trách và thực hiện thanh toán cuộc gọi 5 phút theo yêu cầu của khách. Đề nghị khách để lại địa chỉ liên lạc hoặc số thẻ tín dụng,... để khách sạn kiểm tra lại với bưu điện và có thể thanh toán bổ sung (nếu cần).

CÂU 35. Khách lưu trú tại khách sạn đến quầy lễ tân thông báo sáng nay khách bỏ quên điện thoại di động trong nhà vệ sinh tại sảnh. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 35. An in house guest come to the reception desk to report that he left his mobile phone inside the lobby's washroom this morning. How would you handle the situation?

Gợi ý trả lời:

- Lắng nghe và tỏ ý thông cảm với khách.
 - Hỏi khách về thời gian và loại điện thoại để quên.
 - Kiểm tra trong sổ khai báo tài sản thất lạc và các bộ phận liên quan.
- + Nếu tìm thấy: làm thủ tục trả lại cho khách. Lưu ý khách lần sau cẩn trọng hơn.

+ Nếu không tìm thấy: đề nghị khách nhớ lại lần sử dụng sau cùng, những nơi có thể bỏ quên (buồng ngủ, nhà hàng, xe,...). Thông báo cho bộ phận liên quan cùng phối hợp tìm lại điện thoại cho khách. Nếu vẫn không tìm thấy: tỏ ý đáng tiếc, thông báo lại cho khách, gợi ý giúp đỡ khách về việc khoá thẻ sim, khai báo,...(nếu cần). Hứa sẽ tiếp tục tìm và sẽ thông báo cho khách khi tìm thấy. Lưu ý khách lần sau cẩn trọng hơn, tránh để quên tài sản ở những nơi công cộng.

CÂU 36. Vào lúc 23 giờ, một khách nam lưu trú tại khách sạn đi ra ngoài về và dẫn theo bạn gái đề nghị được đưa lên buồng. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 36. At 11.00PM, a male in-house guest came back to your hotel and wants to bring a female to his room. How would you handle the situation?

Gợi ý trả lời:

- Lắng nghe đề nghị của khách
- Nhẹ nhàng thông báo cho khách biết quy định của khách sạn về việc không tiếp khách tại buồng sau 22h để đảm bảo an ninh an toàn cho khách cũng như không ảnh hưởng tới khách khác đang lưu trú tại khách sạn.
- Gợi ý để khách tiếp bạn gái tại các khu vực khác trong khách sạn còn phục vụ: bar, nhà hàng, vũ trường, sảnh,... hoặc thuê buồng cho bạn. Lưu ý khách về vấn đề an ninh, an toàn nếu là bạn mới quen.

CÂU 37. Một khách nước ngoài thông báo với bạn vừa bị mất toàn bộ tiền mặt và thẻ tín dụng. Khách đã làm xong thủ tục trình báo với công an. Ngày mai, khách sẽ trả buồng và đề nghị khách sạn giúp đỡ vì không còn khả năng thanh toán. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 37. A foreign guest informs you that he lost all his cash and credit cards. He also reported his situation to the police. Tomorrow, the guest will check out and ask your hotel for help because he will not be able to pay the bill. What would you do?

Gợi ý trả lời:

- Lắng nghe khách trình bày và tỏ ý thông cảm.
- Thoả thuận với khách hướng giải quyết:
 - + Nhờ bạn bè, người quen,... tại Việt Nam thanh toán hộ.
 - + Nhờ công ty, đối tác,... tại Việt Nam thanh toán hộ.
 - + Nhờ đại sứ quán tại Việt Nam thanh toán hộ hoặc bảo lãnh.
 - + Nhờ bạn bè, người quen, công ty, đối tác,... ở nước ngoài cung cấp số thẻ tín dụng, thư bảo lãnh thanh toán.
- + Yêu cầu khách viết cam đoan về việc thanh toán số tiền nợ của khách sạn, ký, ghi rõ họ tên, địa chỉ liên lạc, để lại bản copy hộ chiếu, bản khai báo mất tài

sản với công an. Thông báo số tài khoản và thời hạn khách phải thanh toán cho khách sạn.

- Xin ý kiến lãnh đạo và thực hiện theo thoả thuận với khách.
- Hứa với khách sẽ liên lạc với công an để hỏi về tài sản bị mất của khách.
- Hỏi khách cần giúp đỡ thêm gì không?

CÂU 38. Khách của bạn đã đặt chỗ trước và đến làm thủ tục nhập khách sạn (check-in) với một chú chó nhỏ trên tay. Nội quy của khách sạn cấm mang súc vật vào buồng và các khu dịch vụ của khách sạn. Bạn sẽ làm gì?

No 38. A guest made a reservation in advance and came to your hotel to check-in. He has brought a small dog with him but pets are not allowed in your hotel. What would you do in that situation?

Gợi ý trả lời:

- Chào đón khách, giúp khách về hành lý.
- Làm thủ tục nhập khách sạn cho khách và hỏi khách về chú chó (khách muốn mang chó vào buồng)
- Tế nhị nhắc khách về nội quy khách sạn không cho phép mang súc vật vào buồng và những khu vực dịch vụ của khách sạn để không ảnh hưởng tới khách khác.
- Gợi ý với khách: khách sạn sẽ thu xếp một chỗ cho chú chó của khách trong hoặc ngoài khách sạn (trong vườn, cũi, nhà xe...)
- Thuyết phục khách, hứa khách sạn sẽ chăm lo chu đáo cho chú chó.
- Ghi lại và thông báo cho các bộ phận khác.

CÂU 39. Một khách nước ngoài đến làm thủ tục nhập khách sạn (check-in) lúc 23 giờ. Khách nói đã thanh toán tiền buồng qua một công ty lữ hành (bạn kiểm tra và thấy công ty không đặt buồng cho khách tại khách sạn của bạn nhưng khách sạn vẫn còn buồng trống), thậm chí khách còn dứt khoát không trả tiền taxi đi từ sân bay về vì nói rằng khi mua tour qua công ty lữ hành đã trả đủ. Lái xe thì nói với bạn là nếu khách không trả tiền thì không cho khách lên buồng. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 39. A foreign guest came to your hotel to check-in at 11.PM. The guest said that she had paid for the room through a travel agent's . After checking, you found out that the travel agent's had not made a a reservation for that guest but there are still rooms available in your hotel. The guest even did not agree to pay the taxi fair from the airport and she said that the travel agent's already paid the fare. The taxi driver says that if the guest doesn't pay the fare, he will not let the guest go to the room. What would you do?

Gợi ý trả lời:

- Chào đón khách, giúp khách về hành lý.
- Trấn an khách bình tĩnh, khách sạn sẽ tìm cách giải quyết.

- Đề nghị lái xe taxi vui lòng chờ.
- Đề nghị khách đưa voucher để kiểm tra:
 - + Tên, địa chỉ khách sạn.
 - + Tên hãng lữ hành tại Việt Nam
 - + Các dịch vụ:

- Buồng: loại buồng, thời gian lưu trú
- Phương tiện đưa đón
- Bữa ăn

(Voucher đúng là của khách sạn và là hãng quen)

- Khẳng định là khách đã đến đúng khách sạn ghi trong voucher và thông báo với khách là hãng lữ hành chưa đặt buồng cho khách tại khách sạn.

- Đề nghị khách chờ để lễ tân liên hệ với hãng (không liên lạc được).
- Thông báo lại với khách về việc không liên lạc được với hãng.
- Thoả thuận với khách về hướng giải quyết:

+ Khách sạn sẽ làm thủ tục check in cho khách và cung cấp các dịch vụ như ghi trong voucher, nhưng ngày mai khách sạn sẽ liên lạc lại với hãng lữ hành tại Việt Nam để hỏi lại. Nếu hãng từ chối thanh toán dịch vụ ghi trong voucher (vì một lý do nào đó) thì khách phải thanh toán cho khách sạn và nhận lại hoá đơn để thanh toán với nơi phát hành voucher sau.

+ Về việc thanh toán tiền taxi:

- Đề nghị khách thanh toán tiền taxi, hẹn ngày mai sẽ liên lạc và đề nghị công ty lữ hành thanh toán lại cho khách.

- Nếu khách từ chối: gợi ý khách sạn sẽ ứng tiền để trả taxi hộ khách. Đề nghị ngày mai khách cùng khách sạn liên lạc với công ty lữ hành để thanh toán cho khách sạn. Nếu công ty từ chối thanh toán thì khách phải hoàn trả cho khách sạn tiền taxi và nhận lại hoá đơn để thanh toán với nơi phát hành voucher.

- Tỏ ý đáng tiếc về sự việc đã xảy ra với khách và mong rằng khách sẽ hài lòng khi ở tại khách sạn.

CÂU 40. Khách lưu trú tại khách sạn xuống quầy lễ tân với vẻ mặt hết sức giận dữ và nói rằng bị mất tiền ở trên buồng (khách không đặt tiền trong két an toàn tại buồng) và đề nghị khách sạn giải quyết. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 41. An in-house guest comes to the reception desk with a very angry look and complains that he lost his money in the room (he did not put his money in safety box) and demands that the hotel (should) solve this case. What would you do in this situation?

Gợi ý trả lời:

- Tách khách ra khỏi khu vực quầy lễ tân.
- Lắng nghe khách phàn nàn và tỏ ý thông cảm.

- Trấn an và tỏ rõ cho khách biết về công tác an ninh an toàn trong khách sạn luôn được chú trọng.

- Đề nghị khách bình tĩnh nhớ lại các khoản chi tiêu, những nơi đã đến, kiểm tra kỹ lại buồng, hành lý...

- Nếu khách vẫn khẳng định là mất tại buồng:

- + Hỏi kỹ chỗ khách đã để tiền, có khoá cửa buồng khi ra ngoài không.

- + Đề nghị khách viết tường trình về việc mất tiền.

- Nếu khách yêu cầu đền bù:

- + Thông báo qui định của khách sạn (có niêm yết tại buồng khách): khách phải để tiền, vật quý trong két an toàn đặt tại buồng ngủ hoặc gửi lại quầy lễ tân. Về nguyên tắc khách sạn không có trách nhiệm đền bù đối với trường hợp này nhưng khách sạn sẵn sàng giúp khách mời cơ quan công an đến điều tra.

- + Đề nghị khách giữ nguyên hiện trường, bình tĩnh chờ và hợp tác với công an để điều tra.

- Lưu ý khách cần bảo quản tiền và tài sản quý trong két an toàn tại buồng hoặc gửi tại quầy lễ tân.

CÂU 41. Khách đang lưu trú tại khách sạn đi ra ngoài, khi về qua quầy lễ tân lấy chìa khoá, bạn không tìm thấy chìa khoá của khách tại quầy. Khách khẳng định là trước khi ra khỏi khách sạn đã gửi chìa khoá buồng cho bạn và tỏ ra bức bối vì cho rằng bạn đã đưa chìa khoá buồng của khách cho người khác. Bạn sẽ xử lý thế nào?

No 41. A guest insists that he gave his key to you before going out and you gave his key to another guest. What would you do?

Gợi ý trả lời:

- Trấn an khách, thông báo với khách là nhân viên lễ tân rất cẩn thận trong việc bảo quản chìa khoá. Kiểm tra lại nơi bảo quản chìa khoá ở quầy lễ tân

- Kiểm tra số lượng khách lưu trú tại buồng khách:

- + Nếu khách ở 1 mình:

- Đề nghị khách kiểm tra lại túi áo quần, cặp, túi sách,...

- Nhẹ nhàng đề nghị khách nhớ lại: có mang theo khi ra khỏi khách sạn không? Sau khi rời khỏi buồng, khách có sang buồng khác hay có đến khu vực dịch vụ nào để quên chìa khoá không?

- + Nếu khách ở cùng khách khác: đề nghị khách kiểm tra xem khách ở cùng buồng có cầm chìa khoá không?

- Nếu không tìm thấy chìa khoá: yêu cầu trực buồng mở cửa cho khách lên buồng (bằng chìa khoá dự phòng) và đề nghị khách tìm lại chìa khoá trên buồng.

- Tỏ ý đáng tiếc về việc đã xảy ra.

• Hứa với khách, nếu không tìm lại được chìa khoá buồng khách thì khách sạn sẽ chuyển buồng để đảm bảo an toàn cho khách.

CÂU 42. Trong khi khách đang làm thủ tục trả buồng khách sạn thì nhân viên hành lý (Porter) của khách sạn lại giao nhầm hành lý của khách lên xe của một công ty du lịch khác. Khách đang vội và lo lắng bị lỡ chuyến bay, bạn sẽ xử lý tình huống này thế nào?

No 42. While the guests were checking out, one of your bellmen mistakenly gave their luggage to another tour group's bus. The guests are in a hurry and they are worried that they may miss their flight. What would you do?

Gợi ý trả lời:

- Xin lỗi và trấn an khách bình tĩnh.
- Hỏi và ghi lại đặc điểm hành lý của khách (kích cỡ, hình dáng, màu sắc, số lượng,...) và địa điểm khách sẽ tới sau khi rời khách sạn.
- Kiểm tra bộ phận hành lý để xác định đã giao nhầm hành lý lên xe nào, thời gian giao hành lý và xe đó đi đâu?

+ Trường hợp xác định được hành lý đã giao nhầm cho xe nào:

- Liên lạc với hướng dẫn viên hoặc lái xe, thông báo về việc hành lý nhầm và hỏi xem xe sẽ đi đâu. Nếu xe cũng ra sân bay thì đề nghị gửi lại hành lý tại lễ tân của sân bay cho khách. Nếu xe không ra sân bay thì đề nghị gửi lại hành lý ở một địa chỉ tin cậy hoặc chờ để khách sạn cho người đến lấy lại hành lý cho khách.

- Thông báo rõ với khách thông tin về hành lý: khách sẽ nhận lại hành lý tại quầy lễ tân của sân bay hoặc khách sạn sẽ chuyển hành lý đến cho khách sau. Đề nghị khách để lại địa chỉ liên lạc để phòng trường hợp hành lý chưa chuyển kịp tới khách trước giờ bay và hứa sẽ gửi tới khách sau.

+ Nếu không liên lạc được với hướng dẫn viên hoặc lái xe của xe đã xếp nhầm hành lý: liên lạc với công ty du lịch thông báo về việc gửi nhầm hành lý của khách khác lên xe của công ty, hỏi thông tin về địa điểm xe sẽ đến và đề nghị công ty thông tin giúp với hướng dẫn viên hoặc lái xe.

+ Nếu kịp thời gian: khách chờ nhận hành lý tại khách sạn hoặc xe đưa khách đi lấy hành lý trước rồi ra sân bay sau.

+ Nếu không còn đủ thời gian: khách sẽ ra sân bay trước cho kịp chuyến bay. Khách sạn sẽ giao hành lý trực tiếp cho khách tại sân bay hoặc gửi cho khách theo địa chỉ khách yêu cầu.

- Xin lỗi khách, tỏ ý đáng tiếc về sự việc đã xảy ra. Mong khách thông cảm.

CÂU 43. Có hai người khách đến và xin gửi lại một số hành lý tại khách sạn của bạn. Khách đề nghị bạn giữ hộ hành lý vì sẽ đi địa phương khác ngay. Khách hẹn hai ngày sau sẽ quay lại lấy hành lý và có thể sẽ lưu trú tại khách sạn của bạn. Bạn sẽ xử lý như thế nào?

No 43. Two people have come to your hotel and ask you to help them to look after their luggage because they are going to another city. They tell you that they will come back in 2 days to pick up their luggage and they may stay at your hotel. How would you handle the situation?

Gợi ý trả lời:

- Nhiệt tình giúp đỡ khách về hành lý.
- Thông báo với khách về quy định của khách sạn: chỉ giữ hành lý cho khách lưu trú tại khách sạn.
- Thuyết phục khách đặt buồng trước để tránh trường hợp khách sạn không còn buồng trống khi khách quay lại.
 - + Nếu khách đồng ý:
 - Làm thủ tục nhận đặt buồng cho khách.
 - Làm thủ tục nhận giữ hành lý cho khách: Đề nghị khách xuất trình giấy tờ tùy thân, kiểm tra và ghi lại các thông tin; Khéo léo đề nghị khách cho xem qua hành lý; Lưu ý khách tiền và tài sản quý phải gửi riêng (có thể niêm phong hành lý).
 - Chúc khách lên đường may mắn và hẹn gặp lại sau 2 ngày.
 - + Nếu khách không đồng ý đặt buồng trước: nhắc lại quy định của khách sạn về việc giữ hành lý và từ chối nhận giữ hành lý của khách. Tỏ ý đáng tiếc về việc không đáp ứng được nhu cầu của khách.

CÂU 44. Khách đang lưu trú tại khách sạn, tới quầy lễ tân than phiền là có người trong đoàn của họ bị ngộ độc thức ăn do ăn tại nhà hàng của khách sạn. Bạn sẽ xử lý như thế nào?

No 44. An in-house guest comes to the reception desk and complains that their group member has food poisoning because of your hotel restaurant's food. How would you handle the situation?

Gợi ý trả lời:

- Lắng nghe khách than phiền và tỏ ý thông cảm, lấy làm tiếc về sự việc đã xảy ra.
- Hỏi về tình trạng sức khỏe của người bị ngộ độc và gợi ý giúp đỡ (mời bác sĩ, gọi xe cấp cứu, cung cấp thuốc,...)
- Trấn an khách: nhà hàng của khách sạn chưa bao giờ xảy ra việc ngộ độc thức ăn.
- Cùng với khách tìm hiểu nguyên nhân bị ngộ độc:
 - + Những nhà hàng hôm trước khách đã dùng bữa.
 - + Các món ăn, đồ uống khách đã dùng.
 - + Thời gian khách dùng bữa trước đó....
- Hứa với khách: sẽ báo các nhà hàng kiểm tra lại thực phẩm, món ăn.
- Lưu ý khách: cần chú ý khi ăn uống ở bên ngoài và khi dùng các món ăn lạ.
- Xin lỗi khách và hy vọng những sự việc khó chịu sẽ không xảy ra với đoàn nữa.
- Chúc cho khách bị ngộ độc chóng bình phục.

- Nếu khách khẳng định chỉ ăn tại khách sạn mà bị ngộ độc: xin ý kiến lãnh đạo có chính sách đền bù cho khách thoả đáng.