

GỢI Ý NỘI DUNG THI VÒNG SƠ KHẢO NGHIỆP VỤ LỄ TÂN QUẢNG NINH 2020

Câu hỏi 1: Bạn hãy nêu nhiệm vụ cơ bản của bộ phận Lễ tân? Là một nhân viên Lễ tân khách sạn, bạn cho biết vì sao bạn quyết định tham gia cuộc thi này?

Gợi ý trả lời:

*** Nhiệm vụ cơ bản của bộ phận Lễ tân:**

- Nhận đặt buồng và bố trí buồng cho khách.
- Đón tiếp khách và làm thủ tục nhập buồng khách sạn.
- Trực tiếp và phối hợp với các bộ phận khác phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn.
- Tham gia vào công tác Marketing của khách sạn. Bán buồng và các sản phẩm, dịch vụ khác của khách sạn.
- Thanh toán và tiễn khách.

*** Quyết định tham gia cuộc thi vì:**

- Ngày hội (Vui, nhộn nhịp, dịp gặp gỡ, giao lưu mọi đồng nghiệp...)
- Là dịp trao đổi học tập kinh nghiệm lẫn nhau để bổ sung, trau dồi kiến thức về nghề nghiệp.
- Tăng cường sự hiểu biết lẫn nhau, hiểu biết về các khách sạn.
- Là dịp để ôn lại kiến thức, tự nhìn nhận, đánh giá về khả năng chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ và các kiến thức khác.
- Hội thi tạo lòng yêu nghề và tự tin vào nghề nghiệp.
- Hội thi đã khuyến khích, đẩy lên phong trào thi đua học tập và nâng cao trình độ chuyên môn.
- Hội thi sẽ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ trong ngành khách sạn nói riêng và ngành du lịch nói chung.

Câu hỏi 2: Bạn hãy nêu những yêu cầu về kỹ năng nghiệp vụ và hiểu biết của một Lễ tân khách sạn ?

Gợi ý trả lời:

- Được đào tạo về nghiệp vụ Lễ tân.
- Nhân viên Lễ tân phải có khả năng giao tiếp với khách và kỹ năng bán hàng.
- Nắm vững những quy định, các văn bản pháp quy của ngành du lịch và các cơ quan quản lý liên quan đến khách và kinh doanh khách sạn.

- Nắm vững nội quy, quy chế quản lý khách của khách sạn; Nội quy đối với người lao động trong khách sạn, trong bộ phận Lễ tân; Mục tiêu, phương thức kinh doanh, khả năng cung cấp các dịch vụ của khách sạn.

- Có kiến thức cơ bản về kế toán, thanh toán, thống kê, marketing và hành chính văn phòng.

- Biết rõ các danh thắng, điểm du lịch của địa phương, các dịch vụ phục vụ khách trong và ngoài khách sạn.

- Nắm được một số quy tắc về ngoại giao, lễ nghi, phong tục tập quán, tâm lý khách của một số quốc gia (thị trường chính của khách sạn).

- Có kiến thức cơ bản về tình hình chính trị, kinh tế, xã hội (lịch sử, văn hoá, địa lý...) an ninh, tuyên truyền, quảng bá...

Câu hỏi 3: Theo bạn, một Lễ tân cần có yêu cầu về hình thức, thể chất và đạo đức nghề nghiệp như thế nào ?

Gợi ý trả lời:

*** Về hình thức, thể chất:**

Lễ tân là người trực tiếp, tiếp xúc với khách, là bộ mặt của khách sạn nên hình thức bên ngoài của nhân viên lễ tân là yếu tố quan trọng. Vì vậy yêu cầu nhân viên Lễ tân phải có:

- Sức khoẻ tốt.

- Ngoại hình cân đối (không có dị hình, không mắc bệnh truyền nhiễm).

- Hình thức ưa nhìn, có duyên.

- Có kỹ năng giao tiếp tốt.

- Trang phục gọn gàng, sạch sẽ.

*** Về đạo đức:**

- Thật thà, trung thực.

- Năng động, nhanh nhẹn, tháo vát và linh hoạt trong cách xử lý các tình huống.

- Siêng năng, tỉ mỉ có phong cách làm việc theo quy trình, có tính chính xác và đạt hiệu quả cao.

- Cởi mở, hiếu khách, thân ái, lịch sự, tôn trọng và sẵn sàng giúp đỡ khách. Trong mọi trường hợp phải tuân chỉ nguyên tắc "Khách hàng không bao giờ sai".

- Nhiệt tình trong công việc và biết thuyết phục khách.

- Có tính đồng đội trong công việc, luôn sẵn sàng hỗ trợ và giúp đỡ các nhân viên khác trong bộ phận.

Câu hỏi 4: Bạn hiểu thế nào về đặt buồng có đảm bảo và đặt buồng không được đảm bảo ? Mục đích của việc đặt buồng trước?

Gợi ý trả lời:

*** Đặt buồng:**

- Đặt buồng có đảm bảo: là giao kèo giữa khách sạn và khách mà theo đó khách sạn phải bảo đảm giữ buồng cho khách từ ngày check in tới thời điểm check out. Nếu khách không sử dụng buồng và không báo hủy theo quy định của khách sạn thì khách phải đền bù tiền cho khách sạn.

- Đặt buồng không được đảm bảo: Là việc đăng ký giữ hộ trước mà khách sạn chỉ giữ buồng cho khách tới một thời điểm nhất định, tùy theo quy định của từng khách sạn. Sau giờ quy định nếu khách không tới, khách sạn có quyền bán buồng cho khách khác.

*** Mục đích của việc đặt buồng trước:**

- Việc đặt buồng trước của khách giúp cho khách sạn nắm được số lượng khách vào một thời điểm trong tương lai. Do vậy giúp khách sạn lên kế hoạch trước và đảm bảo có buồng cho khách vào ngày họ tới, tối đa hoá công suất buồng và doanh thu buồng.

- Công việc đặt buồng trước được thực hiện tốt sẽ giúp cho khách sạn chủ động trong việc trong việc đón tiếp và thoả mãn nhu cầu của khách cũng như phân công, bố trí và điều phối hoạt động trong khách sạn. Ngược lại, hệ thống đặt buồng không tốt sẽ làm giảm công suất sử dụng buồng và doanh thu của khách sạn thậm chí còn tạo ấn tượng xấu cho khách.

Câu hỏi 5: Khách đã đặt buồng trước nhưng đến khách sạn quá sớm so với giờ quy định được nhận buồng (Check in), khách sạn chưa có buồng như khách đặt để xếp cho khách, bạn sẽ làm gì ?

Gợi ý trả lời:

- Chào đón khách, giúp khách chuyển hành lý vào sảnh.

- Khẳng định đã giữ phòng cho khách.

- Xin lỗi và giải thích: Do khách đến quá sớm nên chưa thu xếp được buồng cho khách, vì khách chưa trả buồng.

+ Nếu khách đồng ý: làm thủ tục nhập khách sạn cho khách và xin khách vui lòng chờ. Gợi ý cho khách một số hướng giải quyết:

* Khách sạn giữ hộ hành lý để khách có thể sử dụng dịch vụ khác của khách sạn hoặc làm các việc khác (Ví dụ: Thăm quan, shopping, bar...) trong thời gian chờ nhận buồng.

+ Nếu khách không đồng ý và khách sạn còn buồng trống (khác loại khách đặt): xếp cho khách ở tạm, khi có buồng như loại khách đặt, chuyển cho khách sau.

+ Nếu khách có yêu cầu ở loại buồng cao hơn: Đề nghị khách thanh toán tiền chênh lệch giá giữa hai loại buồng.

- Thuyết phục khách thông cảm chấp nhận theo cách giải quyết của khách sạn.

- Thông báo với các bộ phận có liên quan về việc khách đến sớm và đang chờ buồng.

Câu hỏi 6: "Lễ tân khách sạn không nên né tránh khi khách phàn nàn và phải biết ơn sự phàn nàn của khách". Bạn cho biết ý kiến của mình về câu nói này ?

Gợi ý trả lời:

- Lễ tân khách sạn là một nghề luôn luôn phải cố gắng để làm hài lòng khách.
- Khách chỉ phàn nàn khi:
 - + Không hài lòng về một vấn đề nào đó.
 - + Mong muốn vấn đề phàn nàn được khách sạn quan tâm sửa đổi.
 - + Mong muốn dịch vụ khách sạn được ngày càng tốt hơn, hoàn thiện hơn.
- Lễ tân khách sạn không nên né tránh khi khách phàn nàn mà nên lắng nghe để:
 - + Hiểu được tâm trạng mong muốn của khách.
 - + Hiểu được những khiếm khuyết của khách sạn.
 - + Tìm cách khắc phục, giải quyết để hài lòng khách và nâng cao chất lượng.
- Chính nhờ những lời phàn nàn của khách mà khách sạn biết được nhu cầu đòi hỏi của khách cũng như những thiếu sót của mình để nâng cao chất lượng phục vụ và tăng khả năng hấp dẫn thu hút khách của khách sạn. Vì vậy người lễ tân nên biết cách lắng nghe và giải quyết ngay khi khách có lời phàn nàn.

Câu hỏi 7: Bạn hãy nêu vai trò của bộ phận Lễ tân đối với khách sạn ?

Gợi ý trả lời:

- Bộ phận lễ tân được ví như "Trung tâm thần kinh" của khách sạn. Tại đây khách đến đặt buồng, đăng ký khách sạn, trao đổi thông tin, trả buồng, thanh toán... Mọi hoạt động của khách sạn đều hướng về bộ phận lễ tân. Lễ tân cũng là nơi thu nhận thông tin và chuyển phát mọi thông tin tới các bộ phận khác trong khách sạn.

Bộ phận lễ tân là bộ phận đại diện cho khách sạn, là người bán hàng, cung cấp thông tin về dịch vụ của khách sạn cho khách; là người có ảnh hưởng quan trọng đến quyết định lựa chọn tiêu dùng sản phẩm và dịch vụ của khách sạn. Bộ phận lễ tân còn là bộ phận đầu tiên và cuối cùng tiếp xúc với khách, tạo ra những ấn tượng ban đầu và cuối cùng cho khách về chất lượng phục vụ của khách sạn.

- Là nơi tiếp nhận, giải quyết mọi kêu ca phàn nàn của khách và là bộ phận nắm rõ mọi thị hiếu, sở thích của khách hàng.

- Đóng vai trò quan trọng trong việc giúp ban giám đốc vạch ra các chiến lược để hoàn thiện sản phẩm và thị trường thông qua thống kê, phiếu hỏi ý kiến khách hàng, trao đổi với khách.

Câu hỏi 8: Bạn hãy trình bày những phương pháp bán buồng ?

Gợi ý trả lời:

Nên sử dụng 1 trong 3 phương pháp bán buồng sau:

- Giới thiệu một số loại buồng cho khách lựa chọn: Giới thiệu 2 đến 3 loại buồng và hỏi khách thích loại buồng nào. Phương pháp này là cách bán buồng dễ thực hiện và có hiệu quả.

- Giới thiệu loại buồng từ mức giá cao trở xuống: Nên áp dụng phương pháp này với đối tượng khách chưa biết về các loại buồng của khách sạn với các đối tượng khách thượng gia, khách đi hưởng tuần trăng mật, khách có khả năng thanh toán cao...

- Giới thiệu loại buồng từ mức giá yêu cầu lên loại cao hơn: Phương pháp này thường được áp dụng đối với những khách hàng đã đặt buồng trước. Khi khách tới làm thủ tục đăng ký khách sạn, nhân viên lễ tân khéo léo gợi ý khách thuê buồng loại giá cao hơn.

Câu hỏi 9: Bạn hiểu thế nào về câu nói "khách sạn là ngôi nhà của khách trong chuyến đi" và để thực sự trở thành "ngôi nhà" của khách, khách sạn phải làm gì và người lễ tân phải làm gì ?

Gợi ý trả lời:

- Nói "khách sạn là ngôi nhà của khách trong chuyến đi" vì:

+ Khách sạn là nơi lưu trú của khách trong chuyến đi ra khỏi nơi lưu trú thường xuyên (ngôi nhà) của mình.

+ Khách sạn cung cấp cho khách những dịch vụ, tiện nghi đáp ứng những nhu cầu thiết yếu hàng ngày (ăn uống, nghỉ ngơi) và các nhu cầu sinh hoạt vui chơi giải trí khác.

+ Khách sạn với đội ngũ lao động có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, có ngoại ngữ, sự tận tình chu đáo trong phục vụ, tạo cho khách cảm giác yên tâm, thoải mái, thân tình như ở nhà.

- Để thực sự trở thành ngôi nhà của khách:

* Khách sạn phải có:

+ Cơ sở vật chất kỹ thuật tốt, tiện nghi, trang trí hài hoà tạo cảm giác ấm cúng.

+ Có các dịch vụ đáp ứng nhu cầu của khách về ăn uống, sinh hoạt, lưu trú...

+ Thường xuyên quan tâm, đào tạo đội ngũ lao động có chất lượng tốt, tạo mối quan hệ tốt giữa nhân viên và khách, làm cho khách hài lòng.

* Người lễ tân phải thường xuyên:

+ Trau dồi đạo đức nghề nghiệp (Tinh thần, thái độ phục vụ chân thành, chu đáo niềm nở) để tạo sự thân tình, gần gũi với khách.

+ Nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, tay nghề, ngoại ngữ, khả năng giao tiếp, hiểu biết tâm lý khách hàng... để cung cấp cho khách các dịch vụ hoàn hảo, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách, làm cho khách khi nghỉ tại khách sạn luôn cảm thấy hài lòng, dễ chịu, yên tâm và thoải mái như ở nhà.

Câu hỏi 10: Khách gọi điện đến khách sạn để đặt buồng, bạn sẽ làm gì?

Gợi ý trả lời:

- Nhắc máy, chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.
- Hỏi khách về nhu cầu đặt buồng (Số lượng khách, số lượng buồng, loại buồng, ngày đến, ngày đi và các yêu cầu khác...)
- Xác định khả năng đáp ứng của khách sạn.
- Thoả thuận thuyết phục khách chấp thuận đặt buồng và các dịch vụ khác (Về giá, về phương thức thanh toán...)
- Đề nghị khách cung cấp, ghi lại những thông tin chi tiết về đặt buồng: Tên người đặt, địa chỉ liên lạc, tên khách và số lượng khách, ngày đến, ngày đi, số lượng, loại, giá buồng, hình thức đặt buồng (có đảm bảo hay không), đơn vị thanh toán, hoa hồng (có hay không), ghi rõ người nhận,
- * Đối với khách đoàn: cần thêm thông tin về bữa ăn, các dịch vụ đặt trước (trả chọn gói).
- Điền phiếu đặt buồng hoặc nhập thông tin vào máy.
- Đề nghị khách khẳng định lại việc đặt buồng trước khi đến ... ngày (tùy theo khách sạn).
- Cảm ơn, chào khách và hẹn gặp lại.

Câu hỏi 11: Khách gọi điện thoại hỏi về giá buồng của khách sạn, bạn sẽ nói gì với khách ?

Gợi ý trả lời:

- Nhắc máy, chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.
- Tìm hiểu về đối tượng khách thuê phòng (khách đi lẻ, khách đoàn, đại diện của hãng lữ hành không giới thiệu loại buồng đặc biệt, giá cao).
- Giới thiệu các loại buồng của khách sạn từ cao xuống thấp (Riêng đối với người của hãng lữ hành không giới thiệu loại buồng đặc biệt giá cao).
- Thông báo giá công bố cho từng loại buồng.
- * Tùy theo đối tượng khách nhấn mạnh ưu thế của loại buồng dự tính cho khách thuê và thông báo mức giá phù hợp mà khách sạn sẽ áp dụng cho họ.
- Thông báo cho khách những chính sách ưu đãi của khách sạn dành cho đối tượng khách đó.
- Hỏi khách có cần biết thêm thông tin gì không ? Trả lời khách những thông tin khách hỏi ?
- Hỏi khách về quyết định đặt buồng.
- + Nếu khách chấp thuận: Thực hiện đặt buồng.
- + Nếu khách không chấp thuận: Nhấn mạnh khách sạn luôn sẵn sàng cung cấp thông tin bổ sung và sẵn sàng phục vụ khách.)
- Cảm ơn, chào tạm biệt và hẹn gặp lại.

Câu hỏi 12: Khách hàng gọi điện thoại hỏi xem khách sạn của bạn có tốt không, có hạn chế gì không để đặt buồng. Bạn sẽ nói gì với khách? Nếu khách sạn đã có khách đặt kín. Bạn sẽ làm gì?

Gợi ý trả lời:

*** Khi khách gọi điện đặt phòng:**

- Nhắc máy, chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.
- Khẳng định với khách những điểm mạnh của khách sạn, nhấn mạnh những thuận lợi (Ví dụ: về vị trí, tiện nghi, chất lượng phục vụ, giá...)
- Về hạn chế của khách sạn: Có thể nêu một vài hạn chế do khách quan đem lại và cách khắc phục của khách sạn (Ví dụ: Vì ở trung tâm nên ồn hoặc xa trung tâm nhưng có xe đưa đón khách thường xuyên).

- Thuyết phục khách đặt buồng.
- Khẳng định khách sẽ hài lòng. Nếu khách đồng ý làm thủ tục đặt buồng.
- Cảm ơn, rất mong được phục vụ khách. Chào tạm biệt, hẹn gặp lại.

*** Khi khách đặt phòng mà KS đã hết phòng:**

- Nhắc máy, chào khách, xưng tên khách sạn, sẵn sàng chờ phục vụ.
- Xin lỗi khách vì khách sạn đã kín buồng vào thời điểm đó.
- Hỏi xem khách có thể thay đổi thời gian (gợi ý khách vào thời điểm khách sạn có khả năng đáp ứng).

+ Nếu khách đồng ý làm thủ tục nhận đặt buồng.

+ Nếu khách không đồng ý: Xin khách để lại tên, địa chỉ liên lạc để ghi vào danh sách chờ, hẹn khách sẽ thông báo ngay khi có thể.

- Hỏi khách có cần giúp đỡ gì không, tỏ ý sẵn sàng phục vụ.
- Cảm ơn, hẹn gặp lại.

Câu 13: Người ta nói: “ ngành dịch vụ là làm dâu trăm họ”. Bạn hãy liên hệ câu nói đó với nghề lễ tân khách sạn.

Gợi ý trả lời:

- Ngành dịch vụ là ngành phục vụ trực tiếp đáp ứng nhu cầu của các đối tượng khách hàng;

- Nghề lễ tân khách sạn: là một nghề trong ngành dịch vụ, trực tiếp phục vụ con người.

+ Phục vụ nhiều đối tượng khách: có quốc tịch khác nhau, phong tục tập quán khác nhau, tuổi tác, nghề nghiệp, trình độ văn hóa khác nhau, có nhu cầu, sở thích, thói quen tiêu dung khác nhau...

+ Đáp ứng những nhu cầu cao cấp của con người: nhu cầu về du lịch – là nhu cầu chỉ xuất hiện khi con người có khả năng về vật chất và thời gian.

- + Đòi hỏi chất lượng phục vụ cao: sự văn minh lịch sử trong giao tiếp, phục vụ.
- + Phải làm hài lòng các đối tượng khách.

Câu 14: Tại sao nói “khách hàng không bao giờ sai”?

*** Gọi ý trả lời:**

Khẳng định mối quan hệ giữa nhân viên lễ tân với khách hàng là quan hệ giữa người phục vụ và người được phục vụ

Mọi công việc cố gắng của người lễ tân đều hướng tới sự hài lòng của khách, vì thế không bao giờ nên đặt vấn đề là khách đúng hay sai.

Vì vậy nhiệm vụ của người lễ tân:

Lắng nghe mọi ý kiến của khách, tránh tranh luận để tìm cách chứng minh khách sai.

Tỏ ra thông cảm với khách.

Đáp ứng ngay những yêu cầu của khách (nếu có thể).

Tế nhị, nhẹ nhàng giải thích thuyết phục khách những gì không thể.

Nếu nhân viên lễ tân tìm cách chứng minh là khách sai thì chắc chắn khách sạn sẽ mất khách và công việc đó của nhân viên lễ tân là vô ích, và vì thế : “khách hàng không bao giờ sai”

Câu 15: Theo bạn những tính cách đặc trưng nhất của nhân viên lễ tân là gì?

*** Gọi ý trả lời:**

Ngoài những yêu cầu cơ bản đối với một người làm dịch vụ là: nghiệp vụ, ngoại giao, ngoại ngữ, ngoại hình, những tính cách cần thiết đặc trưng nhất của một nhân viên lễ tân là:

Cởi mở, thích giao tiếp và có khả năng giao tiếp tốt.

Nhạy cảm trong mọi tiếp xúc với các đối tượng khách.

Có kỹ năng thuyết phục khách.

Có khả năng phối hợp và xử lý tốt mọi tình huống.

Câu 16: Tại sao lại ví bộ phận lễ tân như “ thần kinh trung ương” của khách sạn?

*** Gọi ý trả lời:**

Bộ phận lễ tân là bộ mặt của khách sạn, là nơi đầu tiên tiếp xúc với khách và là “ trung tâm thần kinh” của khách sạn. Bộ phận lễ tân có các vai trò sau:

- Bộ phận lễ tân có chức năng như chiếc cầu nối giữa khách và các bộ phận còn lại trong khách sạn để đáp ứng và thỏa mãn các nhu cầu của khách.

- Bộ phận lễ tân đóng vai trò trung tâm, phối hợp hoạt động của các bộ phận trong khách sạn giúp các bộ phận hoạt động một cách có kế hoạch tạo nên một guồng máy thống nhất.

- Bộ phận lễ tân đóng vai trò chủ đạo trong các hoạt động phục vụ khách.
- Bộ phận lễ tân đóng vai trò quan trọng trong việc tuyên truyền, quảng cáo của khách sạn.
- Bộ phận lễ tân đóng vai trò cố vấn cho ban giám đốc trong việc đề ra các chiến lược, các chính sách kinh doanh cho khách sạn.
- Bộ phận lễ tân đóng vai trò đại diện cho khách sạn trong việc mở rộng các mối liên doanh, liên kết trong việc phục vụ khách như việc phát triển các mối quan hệ với đại lý du lịch, các công ty lữ hành, các công ty vận chuyển khách và các cơ sở dịch vụ khác.

Câu 17: Theo bạn nhân viên lễ tân có thể làm gì để tạo được ấn tượng ban đầu tốt đẹp đối với khách?

*** Gợi ý trả lời:**

Chỉ có một cơ hội duy nhất để tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp đối với khách.

Nhân viên lễ tân biết tận dụng mọi cơ hội khi giao tiếp với khách để thể hiện sự nhiệt tình, quan tâm chân thành đến các yêu cầu của khách, sẵn sàng phục vụ khách và cố gắng cao nhất để làm hài lòng khách.

Khi giao tiếp qua điện thoại: nhân viên lễ tân nên chú ý đến sức mạnh của ngôn từ, biết thể hiện giọng nói ấm áp, truyền cảm, biết linh hoạt ứng xử, sử dụng ngôn từ trong sáng, biết nhấn nhá, giọng lúc lên bổng, xuống trầm để người nghe không cảm thấy đơn điệu, buồn tẻ. “Khách hàng biết đến khách sạn thông qua giọng nói của lễ tân”.

Khi giao tiếp trực tiếp với khách: nhân viên lễ tân cần thể hiện “đẹp từ cái nhìn đầu tiên” có nghĩa là nhân viên lễ tân cần chú ý:

Diện mạo cá nhân của nhân viên (đồng phục, cách trang điểm, ánh mắt, nụ cười)

Phong cách giao tiếp, ứng xử với khách và mọi người xung quanh

Phong cách giao tiếp, ứng xử với đồng nghiệp

Vệ sinh và trang trí khu vực sảnh (phối hợp với nhân viên vệ sinh công cộng để duy trì khu vực sảnh sạch sẽ, ngăn nắp và đẹp mắt)

Câu 18: Theo bạn, thái độ của nhân viên lễ tân cần phải như thế nào khi giao tiếp với khách?

*** Gợi ý trả lời:**

Cởi mở, chân thành, lịch sự

Nhiệt tình, chu đáo, chuyên nghiệp

Luôn vui vẻ, niềm nở, tươi cười với khách

Câu 19: Bạn hãy nêu những nhiệm vụ cơ bản của nhân viên lễ tân khách sạn.

*** Gợi ý trả lời:**

Bộ phận lễ tân khách sạn có những nhiệm vụ cơ bản sau:

Giới thiệu, bán buôn và các dịch vụ khác của khách sạn cho khách.

Nhận đặt buồng và bố trí buồng cho khách.

Đón tiếp khách.

Thực hiện thủ tục đăng ký khách sạn cho khách, trong đó bao gồm cả việc khai báo tạm trú cho khách tại cơ quan chức năng.

Trực tiếp và phối hợp với các bộ phận khác phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn.

Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách.

Theo dõi, cập nhật, tổng hợp các chi phí của khách.

Thanh toán và tiễn khách.

Tham gia vào công tác quảng cáo và tiếp thị của khách sạn.

Và các nhiệm vụ khác.

Câu 20: Theo bạn “nụ cười” đối với nhân viên ngành dịch vụ có ý nghĩa như thế nào?

*** Gợi ý trả lời:**

Trong dân gian có câu: “ Một nụ cười bằng mười thang thuốc bổ”

Trong cuộc sống nói chung: nụ cười làm mọi người vui vẻ, sáng khoái, làm hóa giải mọi mối quan hệ, tạo sự thông cảm, hiểu biết lẫn nhau.

"Nụ cười" rất quan trọng đối với người bán hàng nói chung:

Gây ấn tượng ban đầu tốt đẹp đối với khách.

Tạo sức hấp dẫn, lôi kéo, chào mời khách với sản phẩm của người bán.

Tạo sự thân mật, gần gũi và hiểu biết (về nhu cầu, khả năng thanh toán)

Để dàng thuyết phục khách hơn.

Để lại hình ảnh tốt đẹp trong lòng khách (hướng tới sự quay lại của khách)

“Nụ cười” đối với người lễ tân khách sạn cũng quan trọng hơn vì:

Người lễ tân cũng là người bán hàng đồng thời là người cung cấp dịch vụ (quảng cáo, chào bán buồng nhưng đồng thời đón tiếp phục vụ khách trong thời gian lưu trú)

Sản phẩm bán chủ yếu là dịch vụ:

+ Là sản phẩm vô hình: khách chỉ hiểu và đánh giá được sau khi đã sử dụng.

+ Hầu hết là sản phẩm không thể lưu kho, cất giữ được: phải sử dụng đồng thời cùng thời gian sản xuất ra chúng

+ Chất lượng của sản phẩm được đánh giá chủ yếu bằng sự hài lòng của khách mà sự hài lòng của khách hàng phụ thuộc cả vào tâm trạng của khách lúc đó.

“Nụ cười” của nhân viên lễ tân khách sạn sẽ làm khách:

Quên đi sự mệt mỏi sau một chặng đường dài.

Xóa bỏ sự cách biệt, xa lạ giữa khách và khách sạn.

Tạo ấn tượng tốt đẹp, thân mật (để làm khách hài lòng bỏ qua những khiếm khuyết nhỏ của khách sạn).

Làm khách nhớ đến và quay lại khách sạn

Câu 21: Khi giải quyết phàn nàn của khách, bước cuối cùng mà nhân viên lễ tân không nên bỏ qua là bước gì?

*** Gợi ý trả lời:**

Liên hệ lại với khách hàng để kiểm tra sự hài lòng của khách sau khi giải quyết xong vấn đề phàn nàn của khách.

Câu 22: Theo bạn, cần làm gì để trở thành một nhân viên lễ tân giỏi?

*** Gợi ý trả lời:**

Không ngừng học hỏi và rèn luyện về:

Nghiệp vụ (kiến thức lý thuyết và kỹ năng thực hành), kiến thức bổ trợ khác (văn hóa, xã hội, tâm lý khách du lịch...)

Ngoại giao (rèn luyện kỹ năng giao tiếp ứng xử để xử lý tốt mọi tình huống)

Ngoại ngữ (đặc biệt rèn luyện kỹ năng nghe và nói). Phải thành thạo ít nhất 01 ngôn ngữ quốc tế thông dụng và có khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ khác.

Chú ý đến ngoại hình (nụ cười là cách trang điểm đẹp nhất)

Câu 23: Khách của bạn đã đặt chỗ trước và đến khách sạn 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 ngủ và các khu dịch vụ của khách sạn. Là nhân viên lễ tân bạn sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Gợi ý trả lời:**

- Chào đón khách và 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 của khách sạn không cho phép mang súc vật vào phòng ngủ và những khu vực dịch vụ của khách sạn để không làm ảnh hưởng đến khách khác.

- Gợi ý với khách: khách sạn sẽ thu xếp một chỗ cho chú chó của khách ở trong hoặc ngoài khách sạn (trong vườn, cũi, nhà xe...)

- Thuyết phục khách đồng ý, hứa với khách là khách sạn sẽ chăm lo chu đáo cho chú chó.

- Ghi lại thông tin và báo cho các bộ phận liên quan.

Câu 24: Khách vắng lai đến khách sạn thuê buồng với ít hành lý nhẹ. Khách dự kiến ở trong 3 đêm nhưng không muốn đặt cọc trước. Là nhân viên lễ tân bạn sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Gọi ý trả lời:**

- Chào đón khách và gọi ý giúp đỡ
- Tiếp nhận yêu cầu thuê buồng của khách (số lượng khách, thời gian lưu trú, yêu cầu đặc biệt về buồng)
- Giới thiệu các loại buồng cho khách lựa chọn
- Mượn giấy tùy thân và làm các thủ tục cần thiết (điền vào phiếu hay sổ theo quy định của từng khách sạn)
- Hỏi khách về hình thức thanh toán và yêu cầu khách đặt cọc (**KHÁCH TỪ CHỐI ĐẶT CỌC TRƯỚC**)

- Khéo léo giải thích quy định của khách sạn đối với khách thuê phòng không đặt trước và trường hợp khách thanh toán bằng tiền mặt.

- Trường hợp là khách lần đầu đến khách sạn: tùy theo thực tế của từng khách sạn, vì khách có ít hành lý nên phải cẩn thận phòng trường hợp khách rời khách sạn mà không thanh toán. Tốt nhất với nhân viên lễ tân mới chưa có kinh nghiệm thì không nên cho thuê. Nếu cho thuê phải biết là mình đã làm sai và làm liều, nếu có trục trặc xảy ra lễ tân phải hoàn toàn chịu trách nhiệm.

- Nếu trường hợp là khách quen: tùy thực tế khách có mối quan hệ và xem khách là người thế nào. Nếu lễ tân cho thuê phải phối hợp với các bộ phận khác như buồng, bảo vệ để phòng tình huống xấu xảy ra và lễ tân cho thuê thì hoàn toàn phải chịu trách nhiệm nếu xảy ra sự cố.

Câu 25: Khách đang lưu trú tại khách sạn xuống quầy lễ tân với vẻ mặt hết sức tức giận và nói rằng bị mất tiền ở trên buồng ngủ (khách không đặt tiền trong két an toàn tại buồng) và đề nghị khách sạn giải quyết. Là nhân viên lễ tân bạn giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Gọi ý trả lời:**

- Tách khách ra khỏi khu vực sảnh.
- Lắng nghe khách phàn nàn.
- Trấn an khách
- Khẳng định chưa bao giờ xảy ra sự việc mất tiền tại buồng của khách sạn, thậm chí có khách khi rời khách sạn để quên tiền tại buồng, khách sạn vẫn liên hệ để trả lại đầy đủ cho khách.
- 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:

- Liên hệ với nhân viên trực tiếp làm vệ sinh buồng khách và báo cho người phụ trách bộ phận buồng.

- Hỏi kỹ chỗ khách để đồ để tiền, có khóa cửa buồng không.

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

- Đề nghị khách giữ nguyên hiện trường.

- Xin khách vui lòng chờ.

- Báo cho người quản lý khách sạn để báo công an đến điều tra (nếu cần thiết).

Nếu khách yêu cầu đền bù:

- Nói để khách thông cảm: theo quy định của khách sạn (có niêm yết tại buồng ngủ của khách) khách phải để tiền, vật quý trong két an toàn đặt tại buồng ngủ hoặc gửi quầy lễ tân. Trong trường hợp này, về nguyên tắc khách sạn không có trách nhiệm đền bù.

- Tuy nhiên, tùy theo kết luận của cơ quan công an, khách sạn sẽ có chính sách thỏa đáng cho khách.

- Khuyến khích khách bình tĩnh và chờ hợp tác với cơ quan công an để điều tra.

- Nhắc khách lần sau cẩn thận: để tiền trong két an toàn hoặc gửi lại lễ tân, chú ý khóa cửa buồng.

Câu 26: Khách làm xong thủ tục nhập khách sạn (check in) và đã nhận buồng. Hai giờ sau khách gọi điện thoại mới biết có người bạn đang ở khách sạn khác. Khách yêu cầu được trả buồng ngay để sang ở cùng với bạn. Là nhân viên lễ tân bạn sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Gợi ý trả lời:**

- Tỏ thái độ thông cảm với ý muốn của khách.

- Thuyết phục khách mời bạn về ở khách sạn mình (gợi ý khách sạn có thể giúp phương tiện đón, nhấn mạnh những ưu điểm của khách sạn và những ưu đãi mà khách có thể được hưởng...)

+ Nếu khách không đồng ý: thông báo số tiền khách phải trả cho việc sử dụng buồng (tùy theo mức độ sử dụng buồng, tùy đối tượng khách và quy định của khách sạn)

+ Nếu khách vẫn quyết định chuyển: làm thủ tục check-out, giúp khách về hành lý và phương tiện chuyển.

- Chào tạm biệt và hẹn khách dịp khác được đón khách.

Câu 27: Khách đang lưu trú tại khách sạn xuống quầy lễ tân than phiền về chất lượng bữa ăn tại nhà hàng của khách sạn và nhờ bạn đặt chỗ hộ tại 1 nhà hàng tốt để ăn tối. Bạn sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Gợi ý trả lời:**

- Tìm hiểu nhu cầu của khách để biết các thông tin sau:

+ Loại đồ ăn khách muốn dùng (đồ ăn á, âu, hải sản,...)

- + Số lượng khách (có bao gồm trẻ em hay không)
- + Thời gian
- + Những yêu cầu đặc biệt (phòng riêng, vị trí bàn ăn, hút thuốc, không hút thuốc, bộ đồ ăn cho trẻ em, khu vực chơi cho trẻ em,...)

- Giới thiệu và gợi ý khách sử dụng nhà hàng của khách sạn. Làm nổi bật khả năng đáp ứng của nhà hàng với những nhu cầu mà khách đã nêu trên và các lợi ích mà khách được hưởng nếu sử dụng nhà hàng của khách sạn (bảo đảm vệ sinh, tiết kiệm thời gian và tiền thuê phương tiện).

- Nếu khách từ chối:

- + Giới thiệu một số nhà hàng uy tín có khả năng đáp ứng những nhu cầu của khách
- + Giúp khách đặt chỗ
- + Giúp khách tìm phương tiện đến nhà hàng
- + Chúc khách bữa tối vui vẻ.

Câu 28: Một khách nam đang lưu trú tại khách sạn xuống quầy lễ tân nhờ nhân viên tìm hộ “bạn gái”. Bạn sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Gợi ý trả lời:**

- Lắng nghe đề nghị của khách và tỏ ý thông cảm.
- Thể hiện sự áy náy vì sẽ không giúp được cho khách.
- Giải thích lý do:
 - + Tại Việt Nam không có cơ sở chính thức cung cấp dịch vụ khách yêu cầu vì pháp luật Việt Nam không cho phép nên không thể tìm giúp khách được.
 - + Lưu ý khách cũng không nên tự tìm dịch vụ này ở bên ngoài vì sẽ không đảm bảo an ninh an toàn cho khách, thậm chí khách có thể gặp nguy hiểm.
- Giới thiệu cho khách một số nơi vui chơi giải trí: vũ trường, karaoke, bar, nigh-club,... trong hoặc ngoài khách sạn
- Tỏ ý sẵn sàng hướng dẫn và giúp đỡ khách về phương tiện

Câu 29: Khách ở bên ngoài khách sạn đến quầy lễ tân hỏi thông tin về khách đang lưu trú tại khách sạn. Khách đang lưu trú có ở trong phòng nhưng không muốn gặp người khách đó. Là nhân viên lễ tân bạn sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

*** Gợi ý trả lời:**

- Lịch sự chào khách và gợi ý giúp đỡ.
- Khéo léo hỏi thông tin đầy đủ về khách đang lưu trú (họ tên, địa chỉ) và thông tin của người khách đến quầy lễ tân.

- Cố gắng thể hiện sự nhiệt tình với khách nhưng đảm bảo nguyên tắc là không bao giờ tiết lộ thông tin về khách lưu trú cho bất cứ ai khi chưa có sự đồng ý của khách.

- Có thể đưa ra giả thiết khác: “hay là khách chưa đến khách sạn”, “hay là khách đi ăn”, “hay là khách đi massage” để khách đến khách sạn không nghi ngờ về sự nhiệt tình của lễ tân.

- Lịch sự giải thích cho khách biết về quy định của khách sạn

- Khéo léo mời khách ngồi cách xa quầy lễ tân để lễ tân có thể liên hệ với đồng nghiệp ở bộ phận buồng hay với khách nghỉ để thông báo tình hình (tuyệt đối không được để khách nghe thấy)

- Nếu khách vẫn đứng gần quầy lễ tân thì nhân viên lễ tân phải khéo léo tạo tình huống giả và khéo léo nhờ đồng nghiệp hỗ trợ để có lý do ra khỏi quầy (có thể lý do đi nộp báo cáo, đi báo ăn cho khách...) để rồi phải kịp thời thông báo cho khách lưu trú, bộ phận buồng và bảo vệ hỗ trợ (nếu cần thiết).

Câu 30: Khách đang lưu trú xuống quầy lễ tân và kêu rằng phòng có mùi hôi (đặc biệt là gối). Bạn giải quyết tình huống này như thế nào?

*** Gợi ý trả lời:**

- Lắng nghe chăm chú (không thanh minh, không ngắt lời khách và không đổ lỗi cho người khác), thể hiện sự chân thành nhận ra lỗi của khách sạn.

- Hỏi khách và kiểm tra kỹ những thông tin sau:

+ Số phòng

+ Tên khách

+ Chi tiết của vấn đề: hôi ở khu vực nào

- Nói với khách hướng mà khách sạn sẽ làm để khắc phục sự cố (thay ga, gối mới cho khách).

- Thông báo ngay với bộ phận buồng để khắc phục sự cố và yêu cầu nhân viên buồng báo ngay cho lễ tân ngay sau khi khắc phục sự cố.

- Liên hệ lại với khách để kiểm tra sự hài lòng của khách.

- Ghi vào sổ giao ca để rút kinh nghiệm

Câu 31: Khách cá nhân ở khách sạn 02 đêm xuống quầy lễ tân làm thủ tục trả phòng. Trục buồng báo xuống cho lễ tân rằng phòng của khách bị thiếu 01 khăn tắm và sử dụng 01 lon bia nhưng khách từ chối thanh toán vì nói rằng khách không sử dụng. Bạn sẽ xử lý tình huống đó thế nào?

*** Gợi ý trả lời:**

- Chào khách và gợi ý giúp đỡ.

- Hỏi khách số phòng, xác nhận lại tên khách.

- Thông báo bộ phận buồng kiểm tra lại phòng.

- Kiểm tra lại các chi phí của khách và chứng từ kèm theo (nếu có)

- Khi trực buồng báo xuống cho lễ tân về thiếu khăn tắm và 01 lon bia: nhắc trực buồng kiểm tra kỹ

- Khéo léo hỏi khách về chiếc khăn tắm xem khách có để quên ở đâu hay lẫn trong hành lý hay không

- Trường hợp khách đồng ý thanh toán phát sinh

+ Phải ghi rõ phiếu thu phân phát sinh có đơn giá cụ thể

- Trường hợp khách từ chối thanh toán phát sinh

+ Lịch sự giải thích với khách về quy định của khách sạn và thể hiện rằng bộ phận buồng và lễ tân đã làm đúng.

+ Nói với khách chờ để báo cáo lại sự việc cho quản lý xin ý kiến giải quyết

+ Thực hiện theo sự hướng dẫn giải quyết của quản lý (tùy theo quy định của từng khách sạn)

+ Sau khi giải quyết xong sự việc: nói với khách thông cảm, xin lỗi đã làm phiền khách và thể hiện sự mong được gặp lại khách trong những lần sau

+ Chào và tiễn khách.

Câu 32: Khách đã trả buồng và rời khách sạn trước đó một giờ. Sau đó khách quay lại và thông báo để quên đồ ở trong phòng. Bạn liên hệ với bộ phận buồng nhưng không tìm thấy đồ của khách. Khách đang rất vội ra sân bay và nói rằng đồ đó rất quan trọng. Bạn sẽ xử lý tình huống đó thế nào?

*** 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:

+ Gợi 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.

