

GỢI Ý NỘI DUNG THI TÌNH HUỐNG CHUNG KẾT NGHIỆP VỤ BUỒNG QUẢNG NINH 2020

Câu 1: Bạn đi làm phòng thấy phòng treo biển DND. Bạn xử lý thế nào?

Gợi ý trả lời:

- Nhân viên làm phòng nếu phát hiện phòng treo biển DND phải ghi vào phiếu làm phòng và sổ giao ca tầng đó để theo dõi.

- Đến 14h00 vẫn thấy phòng đó treo biển DND thì phải báo cho giám sát và văn phòng và lễ tân nắm được. Giám sát hoặc lễ tân điện thoại vào phòng khách

+ Nếu có khách trả lời. Phải chào, xin lỗi đã làm phiền và hỏi khách có thể dọn phòng cho khách được luôn hay không. Nếu được phải làm ngay, nếu không phải hỏi khi nào có thể dọn phòng được. Nếu không cần dọn phòng thì phải hỏi khách có cần giúp gì nữa không

+ Nếu không có khách trả lời: thì phải gửi thư vào phòng khách cho biết lý do không dọn được phòng

+ Nếu có bất cứ nghi ngờ nào (VD: khách tự tử, ốm bệnh, bỏ đi...) thì phải báo cho các bộ phận liên quan như lãnh đạo bộ phận, An ninh, lễ tân xin ý kiến GD rồi cùng nhau mở vào kiểm tra (có biên bản mở)

+ Chú ý không để treo biển DND qua 24h mà không báo cáo lãnh đạo, các ca phải theo dõi và ghi báo cáo chi tiết vào sổ Log Book và bàn giao cụ thể.

Câu 2. Trong quá trình dọn phòng khách đã trả phòng, bạn phát hiện 1 điện thoại khách để quên dưới gối, bạn xử lý thế nào?

Gợi ý trả lời:

- Báo ngay văn phòng bộ phận và lễ tân để cập nhật thông tin vào sổ lost and found

- Lễ tân liên hệ khách để trả kịp thời nếu khách chưa rời khách sạn.

- Trường hợp khách đã rời khách sạn chưa trả được thì làm giữ lại văn phòng làm Lost & Found.

- Trước khi bàn giao phải làm thủ tục đồ lost and found như sau:

+ Lập phiếu lost and found 3 liên (một liên để cùng đồ lost and found, 1 liên để lại cuống phiếu, 1 liên gửi lễ tân): phiếu ghi rõ số phòng, tên khách, tên đoàn khách, ngày in/out. Ngày, tháng, năm, giờ và nơi tìm thấy. người tìm thấy, vật tìm thấy được mô tả kỹ VD như; ký hiệu, màu sắc, kiểu dáng....

+ Bỏ điện thoại và 1 liên phiếu lost and found vào túi đựng đồ lost and found

- Bàn giao cho người lưu giữ đồ lost and found. phải ký người giao, người nhận

- Lễ tân có trách nhiệm liên hệ và làm thủ tục trả đồ cho khách.

Câu 3. Khi dọn phòng bạn phát hiện khách tàng trữ vật liệu nổ, ma túy hay những ấn phẩm văn hóa tuyên truyền chống phá nhà nước. bạn sẽ làm gì?

Gợi ý trả lời:

- Trước tiên bình tĩnh làm việc bình thường, đồng thời bí mật theo dõi, thông báo cho VP bộ phận buồng cập nhật thông tin sự việc trên và báo cáo Trưởng Bộ phận, lễ tân, bộ phận an ninh và lãnh đạo đơn vị biết để có chỉ đạo xử lý sự việc trên.

- Bàn giao cho ca sau được biết về sự việc để chú ý, theo dõi, báo cáo.

Câu 4. Trong quá trình làm phòng bạn phát hiện khách bị ốm. bạn sẽ làm gì?

Gợi ý trả lời:

- Nhẹ nhàng trấn an khách, hỏi thăm khách cảm thấy không khỏe ở đâu.

- Hãy hỏi thăm khách có cần sự giúp đỡ gì không. đáp ứng yêu cầu của khách trong điều kiện cụ thể

- Thông báo cho bác sĩ – phòng y tế của khách sạn kiểm tra tình trạng sức khỏe của khách

- Đồng thời báo văn phòng bộ phận và, lễ tân cập nhật thông tin để biết và hỗ trợ khách kịp thời cũng như theo dõi sức khỏe khách

NV: Xin lỗi ông bà tôi có thể giúp gì cho ông bà ?

- Tuyệt đối không được đưa bất kỳ loại thuốc nào cho khách trừ khi có chỉ định của bác sỹ (dầu gió, bông băng gạc rửa vết thương thì có thể).

Câu 5. Bạn gặp khách ở hành lang, khách nói mất chìa khóa, đề nghị bạn mở cửa phòng, bạn xử lý thế nào?

Gợi ý trả lời:

- Trước tiên xin lỗi khách. thông báo lý do không thể mở cho khách được (Để đảm bảo an toàn cho quý khách chúng tôi không thể mở cửa cho ông bà được.)

- Mời khách vui lòng xuống lễ tân để được hỗ trợ.

- Nếu khách không xuống và đề nghị hỗ trợ.

+ Hỏi thông tin của khách (tên khách, tên đoàn, ở cùng với ai, tên gì, ngày check in). báo với VP bộ phận và lễ tân để cập nhật thông tin, Lễ tân kiểm tra thông tin nếu xác nhận đúng thì mới mở cửa cho khách. lễ tân làm khóa khác gửi lên cho khách và làm thủ tục bồi thường khóa nếu cần.

+ Nếu kiểm tra thông tin không trùng khớp thông tin khách khai báo thì không được mở. Hỏi lại khách nhớ lại xem có nhớ nhầm phòng không và mời khách xuống quầy lễ tân để kiểm tra lại thông tin. đồng thời báo với bộ phận An ninh để theo dõi đối tượng trên.

Câu 6. Bạn đang dọn phòng khách ở lại, có 2 khách muốn vào phòng, bạn sẽ làm gì?

Gợi ý trả lời:

- Trước tiên chào và xin lỗi khách, hỏi mượn chìa khóa của khách để kiểm tra nói lý mượn chìa khóa (xin lỗi Ông Bà, để đảm bảo an toàn cho Ông Bà, làm ơn cho tôi kiểm tra chìa khóa.)

+ Kiểm tra đúng, gửi lại chìa khóa cho khách (Xin lỗi đã làm phiền khách)

+ Kiểm tra chìa khóa không mở được. hỏi khách xem có nhầm phòng không. mời khách xuống quầy lễ tân để kiểm tra lại thông tin và đổi chìa khóa khác nếu đúng chú ý nói lý do(Xin lỗi Ông Bà chìa khóa của Ông Bà không mở được xin mời Ông Bà vui lòng xuống lễ tân để kiểm tra lại thông tin và được sự hỗ trợ).

Trường hợp khách không đưa thẻ từ để kiểm tra cửa phòng (cứ vào phòng), Chào, xin lỗi khách về sự bất tiện này và hỏi (tên khách, tên đoàn, ở cùng với ai, tên gì, ngày check in). báo với VP bộ phận và lễ tân để cập nhật thông tin, Lễ tân kiểm tra thông tin nếu xác nhận đúng thì để khách vào. Nếu không đúng hỏi khách có nhầm phòng không. Hỏi lại khách nhớ lại xem có nhớ nhầm phòng không và mời khách xuống quầy lễ tân để kiểm tra lại thông tin. đồng thời báo lễ tân và bộ phận An ninh lên hỗ trợ mời khách xuống quầy lễ tân để kiểm tra thông tin. chú ý không được ra khỏi phòng.

Câu 7. Khi bạn dọn phòng, khách ở trong phòng có hành động thiếu chuẩn mực (như chêu, xàm sỡ). bạn sẽ xử lý thế nào khi gặp tình huống trên?

Gợi ý trả lời:

- Thông báo cho khách và đề nghị khách thay đổi hành vi tôn trọng nhân viên thì mới dọn tiếp.

- Nếu khách vẫn không thay đổi hành vi, nói với khách sẽ từ chối phục vụ, ra khỏi phòng, gọi điện thông báo ngay cho văn phòng và lễ tân → nói chuyện với khách. Nếu khách thay đổi hành vi thì vào dọn (gọi thêm người vào dọn cùng). Nếu không thay đổi hành vi, báo cáo lại với cấp trên và sẽ từ chối phục vụ .

- Chú ý bàn giao cho ca sau biết. Nếu biết phòng này thường xuyên như vậy đi làm phòng sẽ bố trí 2 người cùng vào dọn.

Câu 8. Khách phàn nàn về chất lượng phục vụ của khách sạn, với cương vị của bạn thì bạn sẽ xử lý thế nào?

Gợi ý trả lời:

- Xin lỗi khách và lắng nghe khách phản ánh, ghi chép lại thông tin phản ánh

- Cảm ơn sự đóng góp ý kiến của khách, Bày tỏ sự thông cảm với khách, tuyệt đối tránh tranh luận với khách, không bào chữa, bảo thủ, thanh minh hay đổ trách nhiệm cho người khác.

- Nếu trong điiều kiện có thể cải thiện chất lượng dịch vụ thì phải làm ngay

- Gọi điện xuống văn phòng báo cáo sự việc, lễ tân biết để có hướng cải thiện dịch vụ và chính sách được hỗ trợ khách
- Báo cáo cấp trên để có hướng xử lý tốt hơn.
- Theo dõi để đảm bảo mọi việc đã được thực hiện
- Kiểm tra lại sự hài lòng của khách.

Câu 9. Bạn cho biết sự khác nhau cơ bản giữa quy trình làm phòng khách trả với phòng khách ở lại?

Gợi ý trả lời:

Sự khác nhau cơ bản giữa quy trình làm phòng khách trả với phòng khách ở lại như sau:

<i>Quy trình làm phòng khách trả</i>	<i>Quy trình làm phòng khách ở lại</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Làm mới phòng theo tiêu chuẩn khách sạn - Vệ sinh và kiểm tra đồ lost and found xem còn sót lại trong ngăn kéo hay các góc khuất - Không gấp cửa giường, chỉ bẻ cổ giường - Thay mới hoàn toàn chăn ga, amenities 	<ul style="list-style-type: none"> - Đồ đạc của khách không xáo trộn (xấp xếp gọn gàng) - Để nguyên chế độ khách đang sử dụng (điều hòa, kênh TV...) - Không kiểm tra đồ lost and found - Gấp cửa giường - Tùy theo chính sách khách sạn thay hoặc không thay chăn ga - Bỏ xung đồ amenities (không bỏ đi đồ còn sử dụng được)

Câu 10. Bạn hãy nêu cách xấp xếp và sử dụng xe đẩy (xe trolley) hiệu quả?

Gợi ý trả lời:

- Cách xấp xếp xe đẩy(xe trolley):
 - + Đối với đồ amenities: xấp xếp trên khay ngăn theo từng chủng loại riêng biệt, logo hướng lên trên xuôi về cửa xe. để dễ dàng nhận biết, tránh nhầm lẫn
 - + Đối với đồ vải: đồ nặng xếp ngăn dưới, đồ nhẹ xếp ngăn trên theo thứ tự; Vỏ chăn, ga, khăn tắm, tay, mặt, vỏ gối. các nếp gấp hướng ra ngoài để dễ dàng nhận biết và kiểm đếm.
- Cách sử dụng xe đẩy (xe trolley).
 - + Xe đẩy thường được làm bằng Inox, thép có ngăn để đồ vải và để đồ amenities, 2 đầu có 2 túi vải để đựng rác và đồ vải. có gắn 4 bánh xe để di chuyển
 - + Để di chuyển thuận tiện người ta nắp (2 bánh cố định, 2 bánh di động) ở 2 đầu.

+ Khi di chuyển xe. ta phải để đầu xe có 2 bánh cố định đi trước, tay cầm đẩy xe ở phần gắn 2 bánh di động . Làm như vậy mới dễ dàng điều khiển hướng xe theo ý muốn của mình.

Câu 11. Khi khách thông báo với bạn, khách bị mất tài sản trong phòng. với cương vị của bạn bạn sẽ làm gì?

Gợi ý trả lời:

- Nhẹ nhàng trấn an khách.
- Thông báo ngay cho trưởng bộ phận buồng, lễ tân và phòng an ninh đến phối hợp giải quyết.
- Đề nghị khách tường trình lại sự việc.
- Nếu sự việc nằm trong khả năng giải quyết của khách sạn, xin lỗi khách và thương lượng cách giải quyết theo qui định của khách sạn và hợp lý đối với cả 2 bên.
- Nếu sự việc nằm ngoài khả năng giải quyết của khách sạn, mời công an đến lập biên bản vụ việc và có cách giải quyết phù hợp

Câu 12. Khi khách có yêu cầu 1 số dịch vụ mà khách sạn của bạn không đáp ứng được. bạn sẽ xử lý thế nào?

Gợi ý trả lời:

- Tươi cười lắng nghe những yêu cầu của khách.
- Xin lỗi và giải thích với khách về việc khách sạn không có những dịch vụ mà khách yêu cầu.
- Giới thiệu và thuyết phục khách sử dụng những dịch vụ tương ứng của khách sạn thay thế những dịch vụ khách yêu cầu:
 - + Nếu khách đồng ý, cảm ơn khách và nhanh chóng phục vụ khách với điều kiện tốt nhất.
 - + Nếu khách không đồng ý, cố gắng đưa ra những phương án tốt nhất để làm hài lòng khách như: thuê dịch vụ đó từ bên ngoài vào nhưng trước hết phải xin ý kiến cấp trên (lưu ý là những yêu cầu chính đáng không vi phạm pháp luật)