

## **GỢI Ý NỘI DUNG THI VÒNG CHUNG KẾT XỬ LÝ TÌNH HUỐNG NGHIỆP VỤ LỄ TÂN QUẢNG NINH 2020**

**Câu 1: Trường hợp khách đến thuê buồng (khách đã đặt buồng trước) có mang theo con chó nhỏ và nếu khách không chấp nhận gửi chó ở chỗ khác và dứt khoát đòi mang chó lên phòng, nếu không cho khách mang chó lên thì khách không ở khách sạn. Là nhân viên lễ tân bạn sẽ xử lý tình huống như thế nào?**

- Khéo léo giải thích với khách về quy định của khách sạn: để đảm bảo vệ sinh và an toàn chung cho tất cả mọi khách lưu trú.

- Nếu khách dứt khoát đòi mang chó lên phòng: gọi điện báo cáo sự việc và xin kiến giải quyết từ quản lý (vì khách có đặt buồng trước).

- Khi quản lý đưa ra hướng giải quyết: nhân viên lễ tân lắng nghe cẩn thận, nhắc lại ý kiến của quản lý.

- Trả lời khách theo hướng giải quyết của quản lý

**Câu 2: Nếu có 01 khách vắng lai đến thuê phòng có hành lý nhưng lại không mang theo chứng minh thư nhân dân nhưng khách lại sẵn sàng thanh toán trước cho lễ tân. Là nhân viên lễ tân bạn sẽ xử lý như thế nào?**

- Theo quy định, khách đến thuê buồng phải có giấy tùy thân: chứng minh thư nhân dân, hộ chiếu; các loại giấy tờ có dán ảnh do các cơ quan quản lý Nhà nước Việt Nam cấp; giấy xác nhận cử đi công tác của cơ quan, tổ chức; xác nhận của cơ quan đến liên hệ công tác; xác nhận của Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn nơi cư trú.

- Nếu khách không có chứng minh thư nhân dân, lễ tân lịch sự yêu cầu khách kiểm tra kỹ lại xem khách có mang theo giấy tùy thân nào khác không vì nếu không có giấy tùy thân nào khác thì lễ tân không thể làm thủ tục nhập khách sạn cho khách được.

- Trường hợp khách vẫn nhiệt tình muốn thuê phòng mà không tìm thấy giấy tùy thân nào khác thì gợi ý khách liên hệ về nhà, chụp lại 02 mặt của chứng minh thư lại rồi gửi cho lễ tân qua Email. Nếu khách chấp nhận làm theo gợi ý của lễ tân thì lễ tân sẽ làm thủ tục cho khách nhập phòng và sẽ yêu cầu khách thanh toán luôn tất cả tiền phòng.

- Nếu khách không làm theo gợi ý của lễ tân thì nhân viên lễ tân sẽ phải khéo léo từ chối khách.

- Nếu khách vẫn không có thông tin về giấy thân (chứng minh thư hay hộ chiếu) mà nhân viên lễ tân cho khách thuê phòng (vì lợi nhuận trước mắt) thì sẽ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm khi có sự cố rủi ro xảy ra.

**Câu 3: Trường hợp khách đang lưu trú xuống quầy lễ tân kêu mất tiền tại buồng ngủ (khách sạn lại không có két an toàn tại phòng). Là nhân viên lễ tân bạn giải quyết tình huống đó như thế nào?**

- Khéo léo tách khách ra khỏi quầy lễ tân để khách khác không nghe thấy vấn đề phàn nàn của khách.

- Trấn an khách, nói với khách rằng khách sạn chưa từng xảy ra sự mất mát nên khách cứ bình tĩnh để cùng phối hợp giải quyết.

- Lắng nghe khách cẩn thận, chăm chú, không ngắt lời khách. Thể hiện sự đồng cảm với khách.

- Khéo léo nhắc lại quy định của khách sạn về bảo vệ tiền bạc và tư trang quý cho khách

- Hỏi lại khách một số thông tin như:

• Khách đã kiểm tra kỹ lại ví hay chỗ để tiền chưa?

• Khách đã để ví tiền ở đâu?

• Khách đã nhìn thấy tiền lần cuối vào lúc nào?

• Khách đã đi những đâu? Mua những gì? Nhớ chính xác số tiền mất là bao nhiêu. Mất khoảng mấy giờ?

• Yêu cầu khách ghi lại tường trình sự việc

• Liên hệ với bộ phận buồng (với nhân viên đã làm buồng cho khách) để yêu cầu kiểm tra lại sự việc.

• Báo với quản lý bộ phận buồng

• Báo với quản lý khách sạn

• Báo với bộ phận an ninh

• Việc báo cho cơ quan công an phải do người quản lý có thẩm quyền của khách sạn quyết định tùy vào số lượng tiền lớn đến đâu

• Ghi tóm tắt sự việc vào sổ giao ca để mọi người trong các ca khác của lễ tân nắm bắt được tình huống

**Câu 4: Có tình huống khách vừa làm thủ tục check-in và đã lên nhận buồng được 15 phút rồi xuống quầy lễ tân trả lại buồng (lý do khách có việc phải đi gấp) và không chấp nhận trả tiền bất cứ khoản nào vì khách nói khách chưa sử dụng dịch vụ gì trong phòng. Là nhân viên lễ tân bạn sẽ xử lý tình huống này như thế nào?**

- Khéo léo hỏi khách lý do trả buồng ngay

- Lịch sự thông báo với khách quy định của khách sạn (sau khi đã làm thủ tục, khách đã lên nhận phòng thì khách sạn phải tính tiền theo quy định: có thể tính tiền theo giá thuê giờ, có thể tính tỷ lệ % theo giá quy định - tùy theo quy định của từng khách sạn).

- Nếu khách chấp nhận theo quy định của khách sạn, lễ tân làm thủ tục trả buồng cho khách theo quy trình của khách sạn (báo bộ phận buồng kiểm tra lại buồng).

- Nếu khách không chấp nhận thanh toán, lễ tân cố gắng khéo léo giải thích và thuyết phục khách. Trường hợp khách vẫn từ chối phải liên hệ với quản lý để xin ý kiến giải quyết kịp thời.

• Nếu trường hợp quản lý đồng ý không thu tiền của khách: lễ tân phải làm thủ tục xác nhận với khách có chữ ký xác nhận của bộ phận buồng về giờ vào/giờ ra của khách để thuận tiện cho việc theo dõi.

• Nếu trường hợp quản lý vẫn yêu cầu thu tiền của khách theo quy định thì lễ tân phải khéo giải thích với khách và mong khách thông cảm vì phải làm theo quy định của khách sạn.

**Câu 5: Khách đang lưu trú xuống quầy lễ tân phàn nàn về nhân viên buồng lục lọi đồ của khách. Là nhân viên lễ tân bạn sẽ xử lý tình huống này như thế nào?**

- Tiếp nhận vấn đề phàn nàn của khách

+ Hỏi rõ các thông tin: số phòng, tên khách, hỏi thêm một số thông tin để tìm hiểu rõ sự việc (bị lục vào thời điểm nào? Khách có bị mất mát gì không? Khách có nghi ngờ gì không? ...), ghi chép lại tóm tắt sự việc khi trao đổi với khách.

+ Thể hiện sự lắng nghe chăm chú và đồng cảm với khách.

+ Cảm ơn khách đã cho lễ tân biết sự việc để khách sạn sẽ tìm hiểu rõ sự việc và rút kinh nghiệm ngay.

+ Trấn an khách

- Giải quyết vấn đề

+ Liên hệ với phụ trách bộ phận buồng và thông báo về sự việc xảy ra (phòng bao nhiêu, tên khách và khoảng thời gian xảy ra sự việc).

+ Nếu khách kêu bị mất đồ: phải báo cáo ngay quản lý khách sạn, bộ phận CSKH, trưởng bộ phận lễ tân, bộ phận bảo vệ để lập biên bản giải quyết sự việc

+ Nếu khách không bị mất đồ thì phải trao đổi với trưởng bộ phận để xác minh nhân viên phục vụ chịu trách nhiệm khu vực buồng khách rồi tìm cách theo dõi nhân viên đó để có cách giáo dục và ngăn chặn sự việc xảy ra.

- Kết thúc vấn đề

+ Ghi tóm tắt sự việc vào sổ giao ca để mọi người cùng nắm bắt và rút kinh nghiệm

+ Liên hệ lại với khách để thông báo những việc mà khách sạn đã làm để giải quyết sự việc mà khách kêu.

**Câu 6: Khách lưu trú xuống quầy lễ tân kêu rằng phòng của khách có ma, tối ngủ cứ có ai đó tắt/bật điện và tiếng la hét rất rung rợn, khách muốn trả phòng ngay lập tức. Là nhân viên lễ tân bạn xử lý tình huống này như thế nào?**

- Phải lắng nghe cẩn thận và đồng cảm với khách, không phủ nhận sự việc cũng như không biện minh cho khách sạn.

- Quan tâm đến sức khỏe của khách: hỏi xem khách có bị căng thẳng hay mất ngủ trước đó không.

- Khéo léo trấn an khách bằng cách khách cư người lên phòng cùng khách xem xét tình hình và thu dọn đồ và gợi ý sẽ chuyển phòng cho khách (nên tìm mọi cách để chuyển phòng cho khách)

- Thông báo với các bộ phận liên quan để làm thủ tục chuyển phòng cho khách.
- Liên hệ lại với khách để kiểm tra sự hài lòng của khách.

**Câu 7: Có khách ở bên ngoài đến quầy lễ tân tìm người nhà đang ngủ trong khách sạn. Khách khẳng định rằng đã nhìn thấy xe của khách và có người báo là người nhà đi vào nghỉ tại khách sạn. Là nhân viên lễ tân bạn sẽ xử lý tình huống này như thế nào?**

- Bình tĩnh, lịch sự hỏi khách thông tin cụ thể về người nhà của họ (họ tên, địa chỉ...)

- Lịch sự hỏi tên của khách, ở đâu và nói với khách rằng sẽ kiểm tra lại giúp khách sau vì bây giờ lễ tân đang bận (khéo léo tạo tình huống bận giả vờ để tìm cách liên hệ với khách là người nhà đang nghỉ ở ks biết sự việc).

- Khéo léo mời khách ngồi ở sảnh (tìm cách tách khách xa khỏi quầy lễ tân)
- Báo cho bộ phận buồng biết sự việc để phối hợp xử lý
- Liên hệ với khách lưu trú là người nhà (thông báo sự việc, trấn an khách và nói với khách cách xử lý).

- Báo cho bảo vệ, nhân viên hành lý, quản lý cùng hỗ trợ giải quyết.

*- Lưu ý: Với người khách ở bên ngoài đang ngồi ở sảnh phải hết sức bình tĩnh, lịch sự và khéo léo để họ không nghi ngờ. Tuyệt đối không bao giờ được nói thông tin về khách lưu trú cho bất cứ ai khi chưa có sự đồng ý của khách.*

**Câu 8: Khách đang lưu trú ở tầng 2 của khách sạn xuống quầy lễ tân kêu rằng khu vực khách ở ồn ào, ẩm thấp. Là nhân viên lễ tân bạn sẽ xử lý tình huống như thế nào?**

- Tiếp nhận vấn đề phàn nàn của khách: hỏi rõ và ghi lại những thông tin sau:

+ Số phòng

+ Tên khách

+ Hỏi khách cụ thể phòng ồn từ đâu

+ Xin lỗi khách về sự bất tiện và nói với khách hướng giải quyết (có thể đổi khách sang buồng khác có vị trí thuận tiện hơn)

- Giải quyết vấn đề:

+ Thông báo cho bộ phận buồng biết về tình trạng ồn của phòng (nếu lý do ồn từ bên ngoài thì tùy thực tế để đưa ra hướng giải quyết cho phù hợp)

+ Thông báo về việc chuyển buồng cho khách (nếu còn phòng).

+ Nếu không còn phòng để chuyển cho khách thì phải khéo léo thương lượng với khách: hoặc bổ sung dịch vụ cho phòng khách trong lúc chờ đợi có phòng để chuyển sớm cho khách

- Kết thúc vấn đề:

+ Liên hệ lại với khách sau khi giải quyết vấn đề và kiểm tra sự hài lòng của khách.

+ Ghi tóm tắt sự việc vào sổ giao ca để các ca cùng nắm bắt.

**Câu 9: Khách đi dép tông của khách sạn setup trong phòng và bị trơn và trượt ngã trong nhà vệ sinh. Khách kịp gọi báo cho lễ tân. Vậy nhân viên lễ tân phải làm thế nào?**

- Báo ngay cho bộ phận chăm sóc khách hàng và quản lý biết.
- Lên ngay phòng khách để thăm hỏi và tìm cách giải quyết sự cố nhanh nhất để tránh gây hậu quả cho khách.
- Báo cho Trưởng bộ phận buồng biết sự cố để đề xuất thay dép (không sử dụng dép trơn đi trong nhà tắm)

**Câu 10: Khách đã thanh toán trả buồng, rời khỏi khách sạn, bạn mới phát hiện là khách để quên thẻ tín dụng. Bạn sẽ làm gì?**

- Tìm cách liên lạc với khách (hoặc công ty, người đặt buồng cho khách có địa chỉ ở Việt Nam) thông báo về việc khách quên thẻ tín dụng và hỏi hướng giải quyết.
- Giải quyết theo yêu cầu của khách (Ví dụ: chuyển trả trực tiếp, qua công ty, người đặt buồng cho khách tại Việt Nam, chuyển qua người quen...).
- Nếu không liên lạc được:
  - + Ghi lại đầy đủ thông tin.
  - + Giữ cẩn thận (có thể cất trong két an toàn hoặc bàn giao cho người có trách nhiệm) để đảm bảo an toàn cho thẻ của khách.
  - + Thông báo với đại diện ngân hàng phát hành thẻ, ngân hàng ngoại thương,... để thông báo cho khách.
  - + Bàn giao cho ca sau.

