

## MÔ TẢ CÔNG VIỆC

<b>VỊ TRÍ:</b> Nhân viên Chăm sóc khách hàng và điều hành Tour	<b>BỘ PHẬN:</b> Lễ tân
<b>BÁO CÁO:</b> Trưởng bộ phận Lễ tân và Tổng quản lý	<b>PHỤC VỤ:</b> Khách và Các bộ phận
<b>Giám sát:</b> Phối hợp trực tiếp với tất cả khách resort và các bộ phận liên quan	
<b>PHỐI HỢP:</b> Kế toán, Lễ tân, Sale & Marketing, Kỹ thuật, Buồng phòng, Bảo vệ, F&B	
<b>TÓM TẮT CÔNG VIỆC</b> Dưới sự chỉ đạo chung và giám sát việc của Trưởng bộ phận Lễ tân và Tổng Giám đốc, mà các công việc trong phạm vi thành lập Tập đoàn KHÁI VY, chuỗi khách sạn MerPerle, và các chính sách và thủ tục Hòn Tằm Resort. Đảm bảo các hoạt động thành công việc hàng ngày của khu nghỉ dưỡng trong việc đạt được sự hài lòng của Khách tối đa, dự đoán và nhất quán trong việc cung cấp các tiêu chuẩn dịch vụ và năng suất hiệu quả, trong việc tăng doanh thu và lợi nhuận tối đa với chi phí ít hơn trong khi đến, ở lại, và khởi hành của Khách. Hỗ trợ trong việc giám sát, điều phối và chỉ đạo tất cả các bộ phận của Resort trong việc bảo đảm khách yêu cầu hoặc nhận xét được hiệu quả hoạt động theo tiêu chuẩn. Đảm bảo tất cả các thông tin liên quan đến khách được điền / đăng tại file Thông tin khách sau khi được nhập lên hệ thống. Hãy chắc chắn rằng bản thân trong việc thực hiện và hoàn thành có hiệu quả các nhiệm vụ phân công của các khách hàng, các nhà quản lý hay trợ lý như yêu cầu và tiêu chuẩn. Đảm bảo lòng tự trọng, tự tin và chuyên nghiệp trong việc đạt được các yêu cầu mà không lãng phí và hiệu quả sau đây quy định Resort. Duy trì mối quan hệ tốt hơn giữa khách, quản lý và nhân viên để giữ mức cao nhất của tiêu chuẩn Resort. Thể hiện sự chuyên nghiệp trong tất cả các khía cạnh của resort.	

### MỐI QUAN HỆ

1. Báo cáo trực tiếp cho TBP Lễ tân, Tổng quản lý/ trợ lý
  2. Tương tác với các bộ phận của resort và khách một cách chuyên nghiệp
  3. Làm việc thân thiết với nhân viên của resort nhưng có giới hạn
  4. Xây dựng mối quan hệ thân thiết với các cơ quan bên ngoài để hỗ trợ khi cần theo yêu cầu của nhân viên các bộ phận
- Đối với từng khách đến từ từng nền văn hóa khác nhau cần phải có thái độ và diện mạo phù hợp của bộ phận Lễ tân. Điều này cần có sự hỗ trợ hoặc phối hợp với các bộ phận khác của resort.

### TRÁCH NHIỆM

1. Đảm bảo tính tự giác và làm việc có hiệu quả, có tổ chức
2. Duy trì và thiết lập tiêu chuẩn dịch vụ và thái độ hài lòng đối với khách, nhân viên và công ty.
3. Biết tất cả các dịch vụ của resort, loại phòng, cách bố trí để có thể trực tiếp tư vấn cho khách.
4. Hỗ trợ giải quyết những phàn nàn của khách và nhanh chóng giải quyết hoặc phối hợp với các bộ phận liên quan để giải quyết
5. Phối hợp với các trưởng bộ phận khác để sắp xếp nguồn lực đảm bảo đủ số lượng nhân viên phục vụ trong thời gian cao điểm
6. Luôn kiểm tra và nắm bắt thông tin về các sự kiện sắp diễn ra tại resort cũng như là trong thành phố và gần thành phố, sự kiện nào sẽ mang lại sự thú vị cho khách
7. Hỗ trợ nhân viên Lễ tân mang lại sự hài lòng tối đa cho khách thông qua sự tiếp nhận cá nhân hoặc sự quan tâm chân tình từ lúc khách đến cho tới khi khách đi.
8. Tuân thủ tất cả các chính sách của công ty liên quan đến Lễ tân và bộ phận khác có liên quan đến các dịch vụ.
9. Tối đa hóa doanh thu phòng và tour để mang lại doanh thu cao cho resort.
10. Tham gia vào các khóa đào tạo về quy trình hoạt động của Lễ tân
11. Báo cáo những nhân viên có hành động trái kỉ luật hoặc sai phạm hoặc bạo lực chống lại quy định và quy chế của resort.
12. Báo cáo và loại bỏ những mối nguy hại đến sức khỏe và sự an toàn ngay lập tức

13. Khởi xướng chương trình tiết kiệm chi phí, tiết kiệm điện, nước.
14. Làm quen với các chính sách và thủ tục được thiết lập bởi hệ thống khách sạn Merperle
15. Thực hiện theo những chỉ đạo và yêu cầu của Tổng quản lý, Giám đốc hoặc Chủ tịch khi có yêu cầu.

## **QUY TRÌNH PHỤC VỤ MỖI NGÀY**

### **TRƯỚC KHI KHÁCH ĐẾN**

1. Tham gia vào các buổi họp hàng ngày của resort về các hoạt động của khách, chương trình khuyến mãi, những hoạt động đặc biệt trong ngày hoặc những ngày kế tiếp hoặc tuần kế tiếp
2. Nhận biết được tất cả những khách đang ở tại resort, khách sắp đến, khách sắp đi
3. Kiểm tra những dữ liệu tương ứng trên thông tin cơ bản hàng ngày và xem trên hệ thống về bất kì lỗi nào có thể xảy ra trước khi in báo cáo khách in – house, khách check in/out.
4. Xem lại và kiểm tra lại sự phân bổ phòng, những tiện nghi và những yêu cầu đặc biệt từ bộ phận đặt phòng trước khi khách check in
5. Giới thiệu bản thân một cách lịch sự cho khách để giúp đỡ khách như là người liên lạc trong suốt quá trình khách ở tại resort khi cần.
6. Đảm bảo nhắc lại cho khách nhận được sự phục vụ đặc biệt.
7. Kiểm tra xác nhận nhật kí hoạt động và thông báo cho những đơn vị liên quan về bất kì vấn đề, phàn nàn của khách.
8. Chào đón khách, hộ tống khách vào phòng và giới thiệu những tiện nghi khi khách check - in. Đảm bảo hành lý của khách được vận chuyển lên phòng ngay lập tức.
9. Kiểm tra kĩ những sự đặt phòng của ngày dựa trên báo cáo công việc và chăm sóc tất cả những khách được phân công.
10. Vui vẻ và hân hoan chào khách, đồng nghiệp, quản lý theo thời gian trong ngày, cũng như là khi trả lời điện thoại.
11. Luôn luôn khởi xướng và hỗ trợ hiệu quả trong việc giao tiếp với nhà quản lý và khách một cách lịch sự và chuyên nghiệp.
12. Mở máy tính và kiểm tra báo cáo lịch sử phục vụ và dự báo của Lễ tân.
13. Luôn duy trì khu vực làm việc sạch sẽ, ngăn nắp, an toàn và bảo mật.
14. Chuẩn bị vật dụng và thiết bị cần thiết cho khách và phục vụ tour
15. Theo dõi định mức hàng tồn kho của trang thiết bị.
16. Luôn trang bị dịch vụ và các cơ sở kiến thức có sẵn trong resort.
17. Dự kiến lượng kinh doanh, tính toán cả công suất phòng, kì nghỉ lễ, thời tiết và hoạt động của resort.

### **TRONG THỜI GIAN KHÁCH Ở TẠI RESORT**

1. Hỗ trợ nhân viên Lễ tân và những bộ phận khác khi có yêu cầu.
2. Hỗ trợ các bộ phận khác, đặc biệt là F&B, Buồng phòng, CLB sức khỏe và các bộ phận hoạt động khác về những khó khăn trong giao tiếp khi phục vụ.
3. Nắm bắt những yêu cầu của khách và cung cấp thông tin và hỗ trợ.
4. Chuẩn bị và giới thiệu những chương trình khuyến mãi của bộ phận, hoặc hoạt động khuyến mãi theo từng tháng hoặc từng mùa của resort.
5. Thiết lập và duy trì mối quan hệ tốt với Trưởng bộ phận và đảm bảo sự hỗ trợ trong công việc.
6. Chịu trách nhiệm hoạt động và điều hành công việc phục vụ khách tại Lễ tân và Tour
7. Đảm bảo dịch vụ chăm sóc khách hàng luôn đạt tiêu chuẩn cao và duy trì một cách chuyên nghiệp và trong giới hạn.
8. Đảm bảo luôn có ý thức kinh doanh vào mọi thời điểm và duy trì sự nhận thức về cơ hội kinh doanh của resort.
9. Giải quyết những phàn nàn và yêu cầu của khách
10. Đảm bảo phối hợp thân thiết với bộ phận Buồng phòng và những bộ phận có liên quan khác.
11. Nỗ lực bán những dịch vụ hiện có của resort.

- Chào tạm biệt khách và cảm ơn khách vì đã lựa chọn resort để nghỉ dưỡng và chúc khách có một chuyến đi vui vẻ và hẹn gặp lại khách

### **SAU KHI KHÁCH ĐI**

- Ghi lại những sự việc hoặc trải nghiệm của khách trong những ngày vừa qua.
- Duy trì và cập nhật những thông tin của khách trong kho dữ liệu của Lễ tân.
- Duy trì hoàn thiện và ghi lại thông tin của khách lên hệ thống dù là ghi bằng giấy hay chương trình máy tính.
- Đảm bảo dữ liệu của khách trong phần mềm resort luôn được cập nhật theo những yêu cầu đặt biệt của khách để mang lại sự hài lòng của họ cho những kì nghỉ sắp tới mà khách không cần phải nhắc lại.
- Báo cáo và hành động những vấn đề còn đang dang dở liên quan đến nhân viên và hoạt động của resort.
- Theo dõi và thiết lập hệ thống phục vụ theo yêu cầu của quản lý.
- Đề xuất những vấn đề cần cải thiện trong khi phục vụ khách để tăng doanh thu, giảm chi phí và nâng cao kỹ năng của nhân viên .

### **QUY TRÌNH CÁ NHÂN HÀNG NGÀY**

- Bấm thẻ chấm công trước khi vào làm và trong thời gian làm việc, trừ khi đang mặc đồng phục
- Thay đổi đồng phục, đảm bảo nó sạch sẽ, không mùi trước khi đến phòng bảo vệ để tra thẻ check in.
- Đảm bảo sự đúng giờ, hiện diện, tác phong, kỉ luật và tuân thủ tiêu chuẩn phát triển cá tính
- Tránh phạm phải những hành vi sai trái, lỗi lầm, vấn đề bất kì về những quy định đã được công ty ban hành.
- Phân tích và học tập để đánh giá bản thân trong công tác làm việc mỗi ngày và thái độ.
- Đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ 1 cách hiệu quả tối đa.
- Phải luôn luôn là người tự tin.
- Đến phòng bảo vệ để được kiểm tra và tra thẻ check out trước khi thay đổi đồng phục

### **TIẾT LỘ THÔNG TIN KHÁCH SẠN**

Khu Khách sạn và Công ty đòi hỏi rằng bạn sẽ không tiết lộ bất kỳ thông tin liên quan (trong hoặc sau khi làm việc) mà không có sự đồng ý bằng văn bản của Khách sạn hoặc Công ty hoặc bất kỳ công ty liên kết hoặc bất kỳ một trong hai trường hợp trên, các giao dịch hay vấn đề mà bạn có kiến thức trong quá trình làm việc của bạn với công ty này.

Vui lòng đọc mô tả công việc này và ký tên dưới đây chứng minh bạn đã đọc và hiểu rõ nội dung trên.

Tôi HIỂU và ĐỒNG Ý nội dung Mô tả công việc.

\_\_\_\_\_  
EMPLOYEE NAME

\_\_\_\_\_  
Date

Tôi xác nhận BMTCV này là đúng với nhiệm vụ được phân công cho chức vụ này

\_\_\_\_\_  
NAME

\_\_\_\_\_  
Date

Title:

## JOB DESCRIPTION

<b>JOB TITLE :</b> Resort Guest Service and Tour Executive	<b>DEPARTMENT:</b> Front Office
<b>REPORT TO :</b> Front Office Manager and General Manager	<b>SERVICE :</b> Resort Guest, and Department
<b>SUPERVISE:</b> Directly coordinates with all Resort Guest and to concern Resort Departments.	
<b>COORDINATES:</b> Accounting, Front Office, Sales and Marketing, Engineering, Housekeeping, Administration / Security, and Food and Beverage	
<b>JOB SUMMARY:</b>	
<p>Under the general guidance and supervision of the Resort Front Office Manager and General Manager, that works within the limits of established KHAI VY Group, MerPerle Hospitality Group, and Hon Tam Resort policies and procedures. Ensure the successful daily operation of the Resort in attaining maximum Guest satisfaction, with anticipation and consistencies in delivering service standards and efficient productivity, in gaining maximum revenues and profits with less expense during arrival, staying, and departure of the Guest. Assist in supervising, coordinating and directing all Resort Department in ensuring the guests demanded or commented are effectively act as standard. Ensure all correspondents in relations Guest staying and filled/posted in Guest folio after posting to computer. Make sure self in fulfilling and completed effectively the assign task by the guests, managers or assistants as required and as standard. Ensure self-esteem, confident, and professional in achieving requirements without wastages and efficiently following Resort regulations. Maintained better relationship between Guests, Management and employees to keep the highest level of standard the Resort has. Show professionalism in all aspects of works.</p>	

### RELATIONSHIP

5. Report directly to the Front Office Manager, General Manager and/or Assistant.
6. Interacts with all Department of Resort and Guests with professionalism.
7. Works closely to all staff of the Resort but with limitations.
8. Build camaraderie to outside agencies that support the needs of the Resort as requested by the department officer.
9. Specialization in attitude and cultures of every Guests of the Resort and all aspects of the front office department that need to be assist or coordinates, with the other Resort department.

### RESPONSIBILITIES

16. Ensure performing self properly organize, effectively, and operationally.
17. Maintained the established standard of service and attitude towards Guest, staff and Company for satisfactions.
18. Know all the Resort facilities, room types, lay outs so as to be able to direct and advise Guest.
19. Assist in handling complaints and take immediate actions with follow-ups in coordination with the concerned department.
20. Coordinate in different department heads of proper manpower arrangements to ensure enough staff during rush hours.
21. Check the product knowledge and ensure always up-to-date about ongoing and upcoming events in the Resort premises as well as in city and nearby cities, which could be of interest to the Resort guest.
22. Assist Receptionist in ensuring maximum Guests satisfaction through personal reception and prompt cordial attention from arrival through departure.
23. Comply with all company policies relating to Front Office and other department that concerned the services.
24. Maximize room sales and tour towards high revenue for the Resort.
25. Attend and participate in training in all aspects of front office procedures.

26. Report employee's committing disciplinary action or corrective measurement or grave mistake or violating Resort rules and regulations.
27. Report and act any health and safety hazard immediately.
28. Initiate energy cost conscious all the time, mainly electricity and water consumption.
29. Familiarize the policies and procedures established by MerPerl Hospitality Group.
30. Assumes other duties assigned and discussed by the General Manager, Director or Chairman of the Board from time to time.

### **DAILY TASKS SERVICE ROUTINE**

#### **BEFORE GUEST ARRIVAL**

18. Attend and participate daily briefing for any Resort for Guests activities, promotions, and other special occasion within the day or coming days or week.
19. Be fully aware of in-house, expected arrival and departing of Guest.
20. Check the correspondence file on a daily basis and view the computer for any possible errors before printing the next day's arrival/departure and in-house list report.
21. Review and double-check room allocation, amenities and special requests from the reservation desk before Guest arrivals.
22. Politely, introduce self upon arrival in order to act as a contact person during their stay if they should need anything.
23. Ensure that repeat Guests receive special recognition and service.
24. Check the operational endorsement logbook and inform the concerned section of any problem, complain comments, and others.
25. Welcome Guest, escort to room and perform efficient check-in the room. Ensure immediate follow-up for luggage delivery.
26. Double check all reservations for the day upon reporting to work and take special care of all reservations and respective arrangements.
27. Gorgeously and courageously greet Guest, colleagues, and management according to the time of the day, same as in answering telephone.
28. Initiates and aids in effective communication with the management and Guest all the time with politeness and professionalism.
29. Open Computer and check the Front Office historical service reports and forecasting
30. Consistently maintain working area cleanliness; sanitize orderliness, safe, and security.
31. Prepare materials and equipment in performing the guest and tour services.
32. Monitor area operational equipment par stock.
33. Always equipped with service and facilities knowledge available in the Resort.
34. Anticipate the volume of business, taking into account the Resort occupancy, holiday, weather and community and Resort activities.

#### **DURING GUEST STAYING**

13. Assist the Front Office and other department staffs for whenever the situation requires.
14. Assist other department specifically in Food and Beverage, Housekeeping, Health Club, and other operational department about the communication difficulties in implementing proper services.
15. Acknowledge Guests inquire and provide information and assistance.
16. Prepare and suggest promotional activity of the department such as, seasonal or monthly promotional activities of the Resort.
17. Establishes and maintains good communications with all other Department Heads, ensuring a supportive working relationship.
18. Responsible for the daily operation and administrative work of the Front Office Guest and Tour Services
19. Ensure that a high level of customer service is consistently maintained with professionalism and limitations.

20. Ensure a sales attitude is adopted at all times and maintain awareness of all sales opportunities within the Resort.
21. Attend to Guests complaints and requirements.
22. Ensure good and close co-ordination with Housekeeping and other related services outlets.
23. Try to sell the entire services and facilities of the Resort.
24. Bid Guests good-bye and thank for their patronage of the Resort and wish them a pleasant trip and looking forward to meet them again.

**AFTER GUESTS DEPARTURE**

8. Record all incident or experiences occur during the day.
9. Maintain and update guest history and marketing data base as laid down in the Front Office procedures.
10. Maintain complete and up-to-date filing system either manually or through computer program.
11. Ensure Guests history records in Resort software are updated on special requirements of repeat Guests in order to satisfy his/her wishes during next stay without being reminded.
12. Report and act on the pending matters that concerns staffs and Resort operations.
13. Follow and respect the establish department service system as approved by the management.
14. Recommend improvement in term of Guests service, increase revenue, reduce costs and improve staff's job performance.

**DAILY PERSONALITY ROUTINE**

9. Pin your identification card before entering and while inside the premises, except when in uniform.
10. Change uniform, make sure it is fresh, free crumbled, and odorless before going to Security to punch in card.
11. Ensure self-punctual, attendance, grooming, discipline and following the personality development standard.
12. Avoid committing self-misconduct, mistake, problem and any violation that indicated in Resort rules and regulations.
13. Analyze and learn to evaluate self in daily work performance and attitude.
14. Ensures a maximum efficiency in performing the duty.
15. Must always be confidential person.
16. Change uniform and present self to security for inspections and punch out before changing uniform.

**DIVULGING OF RESORT INFORMATION**

The Resort requires that you will not (either during or after employment) without the Resort's written consent, divulge any information concerning the Resort or any associated Resorts or any of their dealings, transactions or affairs which may come to your knowledge during or in the course of your employment with this company.

I certify that I have read and understand the responsibilities assigned to this position

\_\_\_\_\_  
EMPLOYEE NAME

\_\_\_\_\_  
Date

I certify that this job description is accurate of responsibilities assigned to the position

\_\_\_\_\_  
NAME  
Title:

\_\_\_\_\_  
Date