

KHÁCH THAN PHIỀN

1. Nguyên nhân

Khi nhân viên:

- + Không thực hiện đúng việc nào đó
- + Hiểu lầm điều khách nói
- + Quên không làm một việc gì đó
- + Quên không chuyển lời nhắn



Khi khách:

- + Phải chờ đợi
- + Bị cung cấp thông tin sai lệch
- + Không được đáp ứng các yêu cầu như mong muốn
- + Cảm thấy mình phải trả món tiền không xứng đáng
- + Thiết bị hoặc đồ cung cấp bị vỡ, hỏng hoặc thất lạc



2. Xử lý

Vì sao phải xử lý than phiền?

- Hầu hết các phàn nàn là chính đáng và phải được coi như nguồn thông tin quan trọng về chất lượng dịch vụ và sản phẩm của khách sạn. Việc biết được vấn đề sẽ tạo cho khách sạn cơ hội sửa chữa thiếu sót và lấy lại thiện cảm của khách.
- Sự bất mãn không được nói ra sẽ gây tác hại lớn nhất cho việc kinh doanh



- Việc xử lý đúng cách các phản nàn tạo ra ấn tượng tốt cho khách và chuyển nó thành cơ hội

- Luôn cố gắng tự đặt mình vào vị trí của khách khi giải quyết phản nàn



2. Xử lý

- Tìm cách tách riêng khách
- Lắng nghe phản ánh của khách
- Xác định các nội dung chính và ghi lại
- bày tỏ sự thông cảm với khách
- Xin lỗi khách
- Cảm ơn khách đã thông báo cho bạn biết
- Giải thích những việc có thể làm



- **Thực hiện ngay lập tức**
- **Ghi lại hoặc báo cáo theo cách phù hợp**
- **Theo dõi để đảm bảo mọi việc đã thực hiện**
- **Kiểm tra lại sự hài lòng của khách**



Chú ý:

- Phải giữ bình tĩnh
- Bày tỏ sự thông cảm với khách
- Tránh tranh luận
- Không bào chữa, bảo thủ hay thanh minh
- Không đổ trách nhiệm cho người khác



MỘT SỐ DỊCH VỤ TRONG KHÁCH SẠN

1. Dịch vụ chỉnh trang giường buổi tối (turn down service)

Việc phục vụ buồng ngủ cho khách vào buổi tối thường thường có ở các khách sạn sang trọng (4 sao, 5 sao) hoặc khi cần phục vụ cho khách VIP.

Dịch vụ này bảo đảm sự thoải mái ở mức cao nhất cho khách trước và trong khi ngủ. Nhiều khách sạn sử dụng dịch vụ này để đặt thêm quà cho khách (sôcôla, rượu...)

Để thực hiện tốt và hiệu quả công việc này, nhân viên phải quan sát và hết sức nhẹ nhàng để tránh gây phiền hà cho khách.

Quy trình

- Nhận từ giám sát bộ phận danh sách buồng cần được chỉnh trang buổi tối và đồ cung cấp miễn phí

- Thực hiện quy trình vào phòng. Ghi lại danh sách những buồng có treo biển DND và trở lại một lần nữa trước khi kết thúc nhiệm vụ. Báo cho người phụ trách về những buồng mà khách không yêu cầu phục vụ

- Kéo khép rèm, bật đèn cạnh giường

- Bỏ tấm phủ giường ra và bỏ vào trong tủ, việc làm này là sắp xếp giường để ngủ cho thoải mái

- Bắt đầu chỉnh trang buồng, lật góc miệng giường ở phía khách hay sử dụng nhất (gần điện thoại)

- Đặt quần áo ngủ cho khách gọn gàng phía cuối giường (theo quy định của khách sạn)

- Đổ và rửa sạch gát tàn đã sử dụng, tránh để tàn thuốc bay khắp nơi

- Đổ và rửa các cốc khách đã sử dụng

- Nếu khách đã sử dụng bồn tắm / vòi tắm hoa sen, bồn rửa tay, nhà vệ sinh thì phải dọn dẹp và lau khô chúng để đảm bảo vệ sinh. Thay các đồ vải nếu cần

- Đặt lại các đồ cung cấp cho khách nếu có yêu cầu, đặt đồ cung cấp miễn phí ở bàn đầu giường hoặc nơi khách sẽ nhìn thấy chúng

- Đặt phiếu ăn sáng của khách ở cạnh giường hoặc trên gối

- Thay nước cũ trong phích bằng nước nóng mới và mang phích trả lại phòng khách



2. Quy trình về đồ khách bỏ quên (Lost & Found)

- Khi phát hiện đồ khách bỏ quên gọi điện về văn phòng của bộ phận nhà buồng ngay lập tức
 - Khi văn phòng nhận được cuộc gọi nhân viên điều phối gọi điện ngay cho bộ phận tiền sảnh để xem khách còn trong khách sạn hay không
 - Nếu khách còn trong hotel bộ phận tiền sảnh sẽ có nhiệm vụ liên hệ với khách và nhân viên bộ phận buồng sẽ mang xuống ngay cho khách
- 

- Nếu khách đã đi rồi nhân viên sẽ đem vật tìm thấy xuống văn phòng. Giám đốc bộ phận sẽ viết thư báo cho khách về chi tiết vật khách bỏ quên, địa chỉ mà khách sạn sẽ gửi cho khách & yêu cầu khách gửi thư chứng nhận địa chỉ cùng chấp nhận chi phí gửi. Nếu khách không trả lời món vật sẽ được giữ trong khách từ 3 – 6 tháng trước khi trao cho người tìm thấy (hoặc xử lý theo quy định của khách sạn)



- Tất cả đồ tìm thấy sẽ được ghi lại trong sổ lưu và phiếu Lost & Found có 3 liên với các chi tiết:

Số thứ tự

Ngày tìm thấy

Nơi tìm thấy

Giờ trao lại văn phòng

Mô tả vật tìm thấy

Người tìm thấy

Ngày vật được yêu cầu trả

Chữ ký người nhận



Đồng thời gói vật lại ghi số hiệu kèm theo 1 liên L & F, cất theo thứ tự thời gian, 1 liên giao cho người tím thấy, liên còn lại lưu trong cuốn phiếu

- Nếu khách viết thư muốn lấy lại món đồ trên phó bộ phận có nhiệm vụ liên hệ gửi cho khách. Khi vật ra khỏi kho L & F phải có người ký nhận vào sổ

- Tất cả các vật bỏ lại đều phải báo cáo cho văn phòng đặc biệt là đồ ăn, thức uống, thuốc tây

- Các đồ ăn thức uống dùng rồi phải được bỏ đi. Nghiêm cấm sử dụng đồ ăn thức uống của khách



- Đồ ăn thức uống còn nguyên được giữ lại 3 ngày, tất cả các vật có giá trị trên 100 USD sẽ lưu lại 6 tháng

- Khi hết thời hạn 3 hay 6 tháng, nhân viên nhận lại vật mình tìm thấy (hoặc xử lý theo quy định của khách sạn)



CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu 1: Hãy vẽ sơ đồ của khách sạn, cho biết vai trò của bộ phận nhà buồng

Câu 2: Giải thích các thuật ngữ

Câu 3: Hãy nêu cách sử dụng và sắp xếp xe đẩy

Câu 4: Hãy nêu các mặt hàng có trên xe đẩy

Câu 5: Hãy nêu quy trình vệ sinh buồng khách

Câu 6: Hãy nêu 13 bước làm giường với duvet

Câu 7: Thủ tục check in – check out

Câu 8: Quy trình Lost – Found, giải quyết than phiền.