

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH**



GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: THỰC HÀNH LỄ TÂN

NGÀNH: NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG, KHÁCH SẠN

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 414/QĐ-CDTM ngày 05 tháng 07 năm
2022 của Trường Cao đẳng Thương mại & Du lịch*

Thái Nguyên, năm 2022

(Lưu hành nội bộ)

LỜI GIỚI THIỆU

Kinh doanh khách sạn là một trong những ngành nghề chính trong kinh doanh du lịch. Nghề lễ tân trong khách sạn là một nghề chiếm vị trí quan trọng trong ngành kinh doanh khách sạn và quyết định đến sự thành bại trong hoạt động kinh doanh của khách sạn.

Nhân viên lễ tân khách sạn là người đóng vai trò quan trọng trong việc giới thiệu, quảng bá khách sạn, thu hút, duy trì và phát triển nguồn khách cho khách sạn; là người cần phải có chuyên môn nghiệp vụ, có ngoại ngữ thông thạo, có ngoại hình, khả năng giao tiếp ứng xử cùng với sự hiểu biết văn hoá - xã hội. Mỗi cử chỉ, hành động và hành vi của nhân viên lễ tân đều tác động đến quyết định tiêu dùng của khách du lịch.

Đào tạo nghề lễ tân khách sạn là đào tạo những kỹ năng về chuyên môn nghiệp vụ, hướng dẫn những quy trình phục vụ khách, cũng như trang bị kiến thức cơ bản trong việc xử lý các tình huống thường xảy ra trong quá trình phục vụ khách lưu trú.

Xuất phát từ yêu cầu của thực tiễn và yêu cầu của công tác đào tạo tại Trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch, giáo trình “**Thực hành lễ tân**” ra đời nhằm đáp ứng nhu cầu đào tạo nghề lễ tân trong xu hướng hội nhập khu vực và thế giới, đáp ứng sự phát triển ngành du lịch Việt Nam. Đồng thời đây cũng là tài liệu tham khảo bổ ích cho người học có được những kiến thức mang tính tổng hợp, thống nhất và mang tính thực tiễn sâu hơn.

Nội dung của cuốn giáo trình được kết cấu thành 12 bài sau:

Bài 1: Chuẩn bị làm việc

Bài 2: Chào đón khách và kỹ năng sử dụng điện thoại

Bài 3: Nhận đặt buồng của khách qua điện thoại

Bài 4: Nhận đặt buồng cho khách trực tiếp đến khách sạn

Bài 5: Xử lý một số tình huống thường gặp khi nhận đặt buồng

Bài 6: Đăng ký khách sạn cho khách đã đặt buồng trước

Bài 7: Đăng ký khách sạn cho khách chưa đặt buồng trước

Bài 8 Xử lý một số tình huống thường xảy ra khi đăng ký khách sạn cho khách

Bài 9: Phục vụ khách trong thời gian lưu trú

Bài 10: Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách

Bài 11: Thanh toán cho khách cá nhân

Bài 12: Thanh toán cho khách đoàn

Trong quá trình biên soạn, chúng tôi đã tham khảo và trích dẫn từ nhiều tài liệu được liệt kê tại mục Danh mục tài liệu tham khảo. Chúng tôi chân thành cảm ơn các tác giả của các tài liệu mà chúng tôi đã tham khảo.

Bên cạnh đó, giáo trình cũng không thể tránh khỏi những sai sót nhất định. Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phản hồi từ quý đồng nghiệp, các bạn người học và bạn đọc.

Trân trọng cảm ơn./.

Nhóm biên soạn

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU	2
BÀI 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC	13
BÀI 2: CHÀO ĐÓN KHÁCH VÀ KỸ NĂNG SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI	18
BÀI 3: NHẬN ĐẶT BUỒNG CỦA KHÁCH QUA ĐIỆN THOẠI	26
BÀI 4: NHẬN ĐẶT BUỒNG CHO KHÁCH TRỰC TIẾP ĐẾN	31
KHÁCH SẠN.....	31
BÀI 5: NHỮNG TÌNH HUỐNG THƯỜNG GẶP KHI NHẬN ĐẶT BUỒNG VÀ CÁCH XỬ LÝ.....	39
BÀI 6: ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN CHO KHÁCH ĐÃ.....	47
ĐẶT BUỒNG TRƯỚC.....	47
BÀI 7: ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN CHO KHÁCH CHƯA.....	57
ĐẶT BUỒNG TRƯỚC.....	57
BÀI 8: XỬ LÝ MỘT SỐ TÌNH HUỐNG THƯỜNG XẢY RA KHI ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN CHO KHÁCH.....	62
BÀI 9: THỰC HIỆN CÁC CÔNG VIỆC PHỤC VỤ KHÁCH TRONG THỜI GIAN LƯU TRÚ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN	66
BÀI 10: TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN CỦA KHÁCH	78
BÀI 11: THANH TOÁN CHO KHÁCH CÁ NHÂN	83
BÀI 12: THANH TOÁN CHO KHÁCH ĐOÀN.....	89
BÀI THỰC HÀNH MẪU.....	92
BÀI THỰC HÀNH MẪU	93

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: THỰC HÀNH LỄ TÂN

2. Mã môn học: MH17

3. Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

3.1. Vị trí: Thực hành Lễ tân là môn học thuộc nhóm kiến thức chuyên môn trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, ngành nghề “Ngh nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn” tại trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch. Môn học này được giảng dạy song song với các môn học cơ sở chuyên ngành và sau khi học xong lý thuyết nghiệp vụ lưu trú.

3.2. Tính chất: Giáo trình cung cấp kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ và trách nhiệm cho người học liên quan đến các nghiệp vụ của bộ phận lễ tân khách sạn. Qua đó, người học đang học tập tại trường sẽ có bộ giáo trình phù hợp với chương trình đào tạo của trường; dễ dàng tiếp thu cũng như thực hành rèn luyện kỹ năng và tay nghề một cách thành thạo, ứng dụng vào đời sống thực tế.

Thực hành Lễ tân là môn học thực hành, do đó đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức thi thực hành.

3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học: Thực hành lễ tân là môn học thuộc nhóm kiến thức chuyên ngành và dành cho đối tượng là người học thuộc chuyên ngành Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn. Nội dung chủ yếu của môn học này nhằm trang bị cho người học những kiến thức, kỹ năng thực hành cơ bản về nghiệp vụ Lễ tân trong khách sạn.

4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức:

- Nhận biết được các nội dung thuộc lĩnh vực nghiệp vụ lễ tân trong khách sạn.

- Hiểu được tầm quan trọng của việc chuẩn bị tác phong, diện mạo của nhân viên lễ tân khi đón tiếp và phục vụ khách. Mô tả được cách chào đón các đối tượng khách.

- Phân tích được các nghiệp vụ phục vụ khách cơ bản của bộ phận lễ tân: đặt buồng, đăng ký khách sạn, thanh toán cho khách.

- Mô tả được các hoạt động cung cấp dịch vụ cho khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn.

4.2. Về kỹ năng:

- Sắp xếp được các thiết bị, dụng cụ, máy móc ở vị trí hợp lý, thuận tiện cho các hoạt động thực hành.

- Sử dụng thành thạo các thiết bị, máy móc tại vị trí thực hành.

- Thực hiện thành thạo được các nghiệp vụ cơ bản của bộ phận lễ tân.

- Thực hiện xử lý được một số tình huống phát sinh trong các giai đoạn phục vụ khách của bộ phận lễ tân.

4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Yêu nghề, có tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

- Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học.

- Có khả năng về giao tiếp và sức khoẻ.

- Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc.

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung

STT	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/bài tập/thảo luận	Kiểm tra
I	Các môn học chung	12	255	94	148	13
MH01	Chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục quốc phòng và an ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Ngoại ngữ	4	90	30	56	4
II	Các môn học chuyên môn	61	1590	454	1062	74
<i>II.1</i>	<i>Môn học cơ sở</i>	<i>11</i>	<i>165</i>	<i>155</i>	-	<i>10</i>
MH07	Tổng quan kinh doanh NH-KS	2	30	28	-	2
MH08	Sinh lý dinh dưỡng và VSATTP	3	45	43	-	2
MH09	Tâm lý du khách và kỹ năng GT	2	30	28	-	2
MH10	Thương phẩm hàng TP	2	30	28	-	2

MH11	Marketing du lịch	2	30	28	-	2
II.2	Môn học chuyên môn	48	1395	271	1062	62
MH12	Ngoại ngữ ch.ngành PVNH	4	60	57	-	3
MH13	Nghiệp vụ kinh doanh NH-KS	4	60	57	-	3
MH14	Lý thuyết nghiệp vụ lưu trú	4	60	57	-	3
MH15	Lý thuyết nghiệp vụ nhà hàng	4	60	57	-	3
MH16	Lý thuyết chế biến món ăn	3	45	43	-	2
MH17	Thực hành Lễ tân	2	60	-	52	8
MH18	Thực hành Buồng	2	60	-	52	8
MH19	Thực hành Bàn	3	90	-	82	8
MH20	Thực hành Bar	2	60	-	52	8
MH21	Thực hành chế biến món ăn	2	60	-	52	8
MH22	Thực hành nghiệp vụ kinh doanh	2	60	-	52	8
MH23	Thực tập TN	16	720		720	
II.3	Môn học tự chọn (chọn 1 trong 2)	2	30	28	-	2
MH24	Văn hóa ẩm thực	2	30	28	-	2
MH25	Tổ chức sự kiện	2	30	28	-	2
Tổng cộng		73	1845	548	1210	87

5.2. Chương trình chi tiết môn học

Số TT	Tên bài	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	BÀI 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC 1. Mẫu biểu, tài liệu và trang thiết bị	4		4	

	<p>2. Thực hiện chuẩn bị nhận ca làm việc của nhân viên lễ tân</p> <p>3. Chuẩn bị tư thế, tác phong làm việc của nhân viên lễ tân</p>				
2	<p>BÀI 2: CHÀO ĐÓN KHÁCH VÀ KỸ NĂNG SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI</p> <p>1. Chào đón khách</p> <p>2. Kỹ năng sử dụng điện thoại</p>	4		4	
3	<p>BÀI 3: NHẬN ĐẶT BUỒNG CỦA KHÁCH QUA ĐIỆN THOẠI</p> <p>1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị</p> <p>2. Quy trình tiếp nhận đặt buồng của khách qua điện thoại</p>	4		4	
4	<p>BÀI 4: NHẬN ĐẶT BUỒNG CHO KHÁCH TRỰC TIẾP ĐẾN KHÁCH SẠN</p> <p>1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị</p> <p>2. Quy trình tiếp nhận đặt buồng trực tiếp tại khách sạn</p>	4		4	
5	<p>BÀI 5: XỬ LÝ MỘT SỐ TÌNH HUỐNG THƯỜNG GẶP KHI NHẬN ĐẶT BUỒNG</p> <p>1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị</p> <p>2. Xử lý tình huống khách sạn không đáp ứng được yêu cầu đặt buồng của khách</p> <p>3. Xử lý tình huống khách mặc cả giá buồng</p> <p>4. Xử lý tình huống khách sửa đổi thông tin đặt buồng</p> <p>5. Xử lý tình huống khách huỷ đặt buồng</p>	4		4	
6	<p>BÀI 6: ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN CHO KHÁCH ĐÃ ĐẶT BUỒNG TRƯỚC</p> <p>1. Mẫu biểu, tài liệu, trang thiết bị</p>	4		4	

	<p>2. Chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách sạn cho khách cá nhân</p> <p>3. Chuẩn bị hồ sơ đăng ký cho đoàn khách</p> <p>4. Đăng ký khách sạn cho khách đã đặt buồng trước</p>				
7	<p>BÀI 7: ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN CHO KHÁCH CHƯA ĐẶT BUỒNG TRƯỚC</p> <p>1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị</p> <p>2. Đăng ký khách sạn cho khách chưa đặt buồng trước</p>	4		4	
8	<p>BÀI 8: XỬ LÝ MỘT SỐ TÌNH HUỐNG THƯỜNG XẢY RA KHI ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN CHO KHÁCH</p> <p>1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị</p> <p>2. Xử lý tình huống khách đã đặt buồng không đảm bảo đến khách sạn muộn</p> <p>3. Xử lý tình huống khách đã đặt buồng không đảm bảo đến khách sạn quá muộn</p> <p>4. Xử lý tình huống khách đến nhầm khách sạn</p> <p>KIỂM TRA</p>	8		4	4
9	<p>BÀI 9. PHỤC VỤ KHÁCH TRONG THỜI GIAN LƯU TRÚ</p> <p>1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị</p> <p>2. Nhận và trả tài sản quý khách gửi vào két an toàn</p> <p>3. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đổi ngoại tệ</p> <p>4. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu chuyển buồng của khách</p> <p>5. Thực hiện xử lý hành lý</p> <p>6. Cung cấp dịch vụ vận chuyển</p>	8		8	

	7. Tiếp nhận yêu cầu cung cấp trang thiết bị phụ trợ				
10	BÀI 10: TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN CỦA KHÁCH 1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị 2. Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách về trang thiết bị tiện nghi. 3. Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách về chất lượng dịch vụ	4		4	
11	BÀI 11: THANH TOÁN CHO KHÁCH CÁ NHÂN 1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị 2. Thanh toán cho khách tự thanh toán các chi phí 3. Thanh toán cho khách tự thanh toán các chi phí phụ trội bằng thẻ tín dụng, công ty thanh toán tiền bùong và bữa sáng	4		4	
12	BÀI 12: THANH TOÁN CHO KHÁCH ĐOÀN 1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị 2. Thực hiện quy trình thanh toán KIỂM TRA	8		4	4
	Cộng	60		52	8

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Lý thuyết/Thực hành: Đáp ứng phòng học chuẩn

6.2. Trang thiết bị dạy học: Projektor, máy vi tính, bảng, phấn

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập,...

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế về nghiệp vụ lễ tân tại khách sạn.

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

- + Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- + Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

- + Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
 - Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.
 - Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
 - Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
 - Nghiêm túc trong quá trình học tập

7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo Trung cấp hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 04/2022/TT-LĐTĐ, ngày 30/3/2022 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội; Quy chế Tổ chức đào tạo trình độ trung cấp, cao đẳng theo phương thức tích lũy modun, tín chỉ của Nhà trường ban hành kèm theo Quyết định số 246/QĐ-CĐTMDL ngày 01/06/2022 và hướng dẫn cụ thể theo từng môn học/modun trong chương trình đào tạo.

- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Trung cấp Thương Mại và Du lịch như sau:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

7.2.2. Phương pháp đánh giá

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Trực quan hành động	Thực hành	Sau 16 giờ.
Định kỳ	Trực quan hành động	Thực hành	Sau 32 và 56 giờ
Kết thúc môn học	Vấn đáp/ Trực quan hành động	Thực hành	Sau 60 giờ

7.2.3. Cách tính điểm

+ Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

+ Điểm môn học là tổng điểm của tất cả điểm đánh giá thành phần của môn học nhân với trọng số tương ứng. Điểm môn học theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về đào tạo theo tín chỉ.

8. Hướng dẫn thực hiện môn học

8.1. Phạm vi, đối tượng áp dụng: Đối tượng Trung cấp nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn.

8.2. Phương pháp giảng dạy, học tập môn học

8.2.1. Đối với người dạy

* **Thực hành:** Phân chia nhóm nhỏ thực hiện bài tập theo nội dung đề ra.

* **Hướng dẫn tự học:** Giao nhiệm vụ về nhà cho học sinh tự thực hành các nội dung đã học.

8.2.2. Đối với người học: Người học phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

+ Nghiên cứu kỹ bài học tại nhà trước khi đến lớp. Các tài liệu tham khảo sẽ được cung cấp nguồn trước khi người học vào học môn học này (trang web, thư viện, tài liệu...)

+ Tham dự đầy đủ 100% các buổi thực hành. Nếu người học vắng mặt trong giờ thực hành phải học lại môn học mới được tham dự kì thi lần sau.

+ Tự học và thảo luận nhóm: là một phương pháp học tập kết hợp giữa làm việc theo nhóm và làm việc cá nhân. Một nhóm gồm 8-10 người học sẽ được cung cấp chủ đề thảo luận trước khi học thực hành. Mỗi người học sẽ chịu trách nhiệm về 1 hoặc một số nội dung trong chủ đề mà nhóm đã phân công để phát triển và hoàn thiện tốt nhất toàn bộ chủ đề thảo luận của nhóm.

+ Tham dự đủ các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

+ Tham dự thi kết thúc môn học.

+ Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

9. Tài liệu tham khảo:

[1] Giáo trình thực hành nghiệp vụ lễ tân, Ths Hoàng Thu Hằng, 2018.

[2] Giáo trình nghiệp vụ lễ tân, Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch, nhà xuất bản Thanh niên, 2005.

[3] Giáo trình Nghiệp vụ lưu trú, Hội đồng cấp chứng chỉ Nghiệp vụ du lịch, nhà xuất bản Thanh niên, in lần thứ 2

[4] Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam, Nghiệp vụ đặt buồng khách sạn, Tổng cục Du lịch Việt Nam.

[5] Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam, Nghiệp vụ đặt đăng ký khách sạn, Tổng cục Du lịch Việt Nam.

BÀI 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

❖ GIỚI THIỆU BÀI 1

Bài 1 là bài trang bị cho người học những kiến thức về các công việc chuẩn bị trước khi làm việc của nhân viên lễ tân khách sạn. Trong phạm vi nghiên cứu bài này sẽ tập trung những nội dung sau:

- + Cách chuẩn bị nhận ca làm việc
- + Vệ sinh cá nhân trước ca làm việc
- + Chuẩn bị tư thế, tác phong làm việc của nhân viên lễ tân

❖ MỤC TIÊU BÀI 1

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

- * Về kiến thức:
 - + Phân tích được các bước của quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc.
 - + Mô tả được quy trình chuẩn bị diện mạo, vệ sinh cá nhân và khu vực làm việc.
 - + Vận dụng được các nội dung kiến thức trên vào trong thực tế.
- * Về kỹ năng:
 - + Xác định được các công việc cần chuẩn bị của bộ phận lễ tân khách sạn.
 - + Thực hiện thành thạo trong việc chuẩn bị tác phong, diện mạo của nhân viên lễ tân khi đón tiếp và phục vụ khách.
- * Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của công việc chuẩn bị làm việc của bộ phận lễ tân khách sạn.
 - + Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 1

+ *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện nội dung của bài 1 (cá nhân hoặc nhóm).*

+ *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài 1) trước buổi học; thực hành đầy đủ các nội dung trong bài 1 theo cá nhân hoặc nhóm dưới sự chỉ dẫn của người dạy trong thời gian quy định.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 1

- + **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Phòng thực hành lễ tân
- + **Trang thiết bị máy móc:** quầy lễ tân; máy tính, in, điện thoại bàn; hệ thống sô, phiếu, hóa đơn; tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....
- + **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

+ *Các điều kiện khác:* Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 1

* **Nội dung:**

+ *Kiến thức:* Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ *Kỹ năng:* Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:* Trong quá trình học tập, người học cần:

- *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*
- *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*
- *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*
- *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

* **Phương pháp:**

+ *Điểm kiểm tra thường xuyên:* không có

+ *Kiểm tra định kỳ thực hành:* không có

❖ NỘI DUNG BÀI 1

1.1. Mẫu biểu, tài liệu và trang thiết bị.

- | | |
|--------------------------------|--------------------|
| + Danh sách khách đang lưu trú | + Tư trang cá nhân |
| + Danh bạ điện thoại nội bộ | + Thẻ chấm công |
| + Sổ ghi chép | + Dụng cụ vệ sinh |
| + Sổ bàn giao ca | + Đồ mỹ phẩm |
| + Quầy lễ tân | + Điện thoại |
| + Điện thoại | + Giấy bút |

1.2. Thực hiện chuẩn bị nhận ca làm việc của nhân viên lễ tân

1.2.1. *Trình tự thao tác*

- + Có mặt đúng giờ
- + Vệ sinh cá nhân
- + Thay đồng phục
- + Đọc sổ ghi chép bắt đầu ca làm việc
- + Tham dự họp giao ca đúng giờ
- + Nắm được danh sách khách dự kiện đến đi trong ngày
- + Biết rõ các sự kiện hội thảo diễn ra trong ngày
- + Hiểu các hoạt động của khách đoàn
- + Biết về các khách VIP

- + Biết rõ về người trực ban lãnh đạo

1.2.2. Bài thực hành mẫu

Làm mẫu thao tác chuẩn bị nhận ca làm việc

- + Bước 1: Có mặt đúng giờ

Có mặt trước ca làm việc tối thiểu trước 15 phút

- + Bước 2: Vệ sinh cá nhân, diện mạo

- Làm sạch cơ thể, không để cơ thể có mùi hôi, khó chịu

- Trang điểm nhẹ nhàng theo quy định

- + Bước 3: Thay đồng phục

- Thay đồng phục thường và cất vào tủ đồ cá nhân

- Mặc đồng phục theo tiêu chuẩn và quy định dành cho bộ phận lễ tân

- + Bước 4: Đọc sổ ghi chép bắt đầu ca làm việc

- Đọc toàn bộ các ghi chú của những ca trước bàn giao lại.

- Ghi nhớ các vấn đề quan trọng liên quan đến ca làm việc. Bước 5: Tham dự họp giao ca đúng giờ

- Nghe cẩn thận và chú ý. Trong khi giao ca, các vấn đề quan trọng như khách VIP hoặc các đoàn đến, các chương trình và khuyến mãi đặc biệt sẽ được thảo luận

- Ghi lại nếu cần thiết

- Đảm bảo không bị quên bất kỳ vấn đề quan trọng nào

1.2.3. Bài tập thực hành

Đóng vai thực hành thao tác chuẩn bị nhận ca làm việc

1.3. Chuẩn bị tư thế, tác phong làm việc của nhân viên lễ tân

1.3.1. Quy định về diện mạo và trang phục của nhân viên lễ tân khi làm việc

1.3.1.1. Quy định chung cho mọi nhân viên lễ tân

- + Luôn mặc đồng phục theo quy định của khách sạn

- + Đồng phục phải sạch sẽ, được là phẳng và không có mùi hôi.

- + Giày luôn sạch sẽ, không có mùi hôi và phải được đánh xi bóng hàng ngày

- + Không sử dụng tất thủng hoặc quá cũ.

- + Thường xuyên đeo biển tên

- + Luôn thể hiện sự tươi tắn trên khuôn mặt.

- + Không uể oải hoặc thường xuyên ngáp.

- + Không lạm dụng đồ trang sức, mỹ phẩm và nước hoa.

- + Tóc phải sạch sẽ, không nhuộm các màu bắt mắt.
- + Rửa tay trước khi nhận ca làm việc và sau khi ăn uống hoặc đi vệ sinh.
- + Không để móng tay dài hoặc sơn móng tay các màu phản cảm.
- + Luôn giữ vệ sinh cá nhân, quây lễ tân và khu vực làm việc.

1.3.1.2. Đối với nữ nhân viên lễ tân

- + Luôn trang điểm nhẹ nhàng.
- + Không sử dụng nước hoa hoặc nước thơm có mùi hắc.
- + Không sử dụng nhiều đồ trang sức.
- + Luôn búi tóc gọn gàng ra phía sau gáy.

1.3.1.3. Đối với nam nhân viên lễ tân

- + Nam giới không để tóc quá ngắn hoặc quá dài.
- + Luôn đeo ca vát

1.3.2. Chuẩn bị tư thế tác phong làm việc tại quầy lễ tân

- + Luôn thể hiện vẻ mặt tươi tắn, mắt hướng về phía cửa ra vào.
- + Đứng thẳng, hai bàn chân đứng hình chữ V, rộng ngang vai. Hai đầu bàn chân cách nhau khoảng 20 cm
- + Hai tay để thẳng xuôi theo ch quần hoặc đặt ngửa phía sau hông.
- + Không đứng dựa vào quầy lễ tân hoặc dựa vào tường
- + Không khoanh tay trước ngực hoặc chống nạnh.
- + Không nằm bò trên mặt quầy
- + Thường xuyên bao quát khu vực sảnh.
- + Luôn chào khách trước.
- + Luôn thể hiện tác phong nhanh nhẹn nhưng không quá vội vàng.
- + Luôn thể hiện sự nhiệt tình, lịch sự và hiếu khách.
- + Luôn thể hiện tư thế, tác phong làm việc chuyên nghiệp.
- + Không ăn uống hoặc làm việc riêng khi làm việc.
- + Không nói chuyện riêng, trêu đùa, lơ đãng hay mơ mộng.
- + Luôn chú ý quan tâm tới khách hàng và công việc.

1.3.3. Bài thực hành mẫu

Làm mẫu tư thế, tác phong, thái độ khi làm việc tại quầy lễ tân.

1.3.4. Bài tập thực hành

Đóng vai thực hành rèn luyện tư thế, tác phong, thái độ khi làm việc tại quầy lễ tân

❖ TÓM TẮT BÀI 1

Trong bài này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- + Cách chuẩn bị nhận ca làm việc
- + Vệ sinh cá nhân trước ca làm việc
- + Chuẩn bị tư thế, tác phong làm việc của nhân viên lễ tân

❖ CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Thực hành thao tác chuẩn bị ca làm việc
2. Chuẩn bị vệ sinh cá nhân trước ca làm việc
3. Thực hiện thao tác búi tóc
4. Rèn luyện tư thế tác phong, thái độ làm việc của nhân viên lễ tân

BÀI 2: CHÀO ĐÓN KHÁCH VÀ KỸ NĂNG SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI

❖ GIỚI THIỆU BÀI 2

Bài 2 là bài trang bị cho người học kiến thức về các công việc chào đón khách và kỹ năng sử dụng điện thoại của nhân viên lễ tân. Trong phạm vi nghiên cứu bài này sẽ tập trung những nội dung sau:

- + Nghi thức chào đón các đối tượng khách
- + Kỹ năng giao tiếp và sử dụng điện thoại

❖ MỤC TIÊU BÀI 2

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

* Về kiến thức:

- + Phân tích được các cách chào đón khách và kỹ năng sử dụng điện thoại.
- + Mô tả được cách chào đón các đối tượng khách
- + Vận dụng được các nội dung kiến thức trên vào trong thực tế.

* Về kỹ năng:

+ Lựa chọn được các nghi thức chào đón khách và kỹ năng sử dụng điện thoại của nhân viên lễ tân khách sạn.

+ Thực hiện thành thạo cách chào đón các đối tượng khách theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

+ Thực hiện thành thạo các thao tác để bắt đầu một cuộc gọi, chuyển cuộc gọi, tiếp nhận lời nhắn theo đúng chuyên môn nghiệp vụ.

* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của công việc chào đón khách và kỹ năng sử dụng điện thoại của nhân viên lễ tân khách sạn.

+ Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 2

+ *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện nội dung của bài 2 (cá nhân hoặc nhóm).*

+ *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài 2) trước buổi học; thực hành đầy đủ các nội dung trong bài 2 theo cá nhân hoặc nhóm dưới sự chỉ dẫn của người dạy trong thời gian quy định.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 2

+ **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Phòng thực hành lễ tân

+ **Trang thiết bị máy móc:** quây lễ tân; máy tính, in, điện thoại bàn; hệ thống sổ, phiếu, hóa đơn; tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....

+ **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

+ *Các điều kiện khác:* Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 2

* **Nội dung:**

+ *Kiến thức:* Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ *Kỹ năng:* Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:* Trong quá trình học tập, người học cần:

- *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*
- *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*
- *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*
- *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

* **Phương pháp:**

+ *Điểm kiểm tra thường xuyên:* không có

+ *Kiểm tra định kỳ thực hành:* không có

❖ NỘI DUNG BÀI 2

2.1. Chào đón khách

2.1.1. Chuẩn bị tài liệu, trang thiết bị

- + Danh sách khách đang lưu trú
- + Danh bạ điện thoại nội bộ
- + Quầy lễ tân
- + Điện thoại
- + Biển hiệu

2.1.2. Thực hiện các nghi thức đón tiếp các đối tượng khách

+ *Khách bình thường:* Nhân viên vận chuyển hành lý đón khách tại cửa xe và đưa khách tới quầy tiếp tân.

+ *Khách quen:* Trợ lý giám đốc lễ tân, nhân viên vận chuyển hành lý đón khách tại cửa xe và đưa khách về quầy lễ tân.

+ *Khách quan trọng (VIP):* Tùy mức độ quan trọng của khách mà chuẩn bị các nghi thức đón khách cho phù hợp như: được tổng giám đốc khách sạn, giám đốc và các trợ lý giám đốc lễ tân, các nhân viên quan hệ khách hàng chào đón tại sân bay hoặc trước cửa khách sạn bằng các nghi thức thảm đỏ, băng khẩu hiệu chào đón, đăng ký tại buồng ngủ hoặc quầy lễ tân của tầng khách ở

2.1.3. Rèn kỹ năng chào đón khách đến khách sạn lần đầu

2.1.3.1. Bài thực hành mẫu

Làm thực hành mẫu chào đón khách đến khách sạn lần đầu

- + Bước 1: Nhân viên vận chuyển đón khách tại cửa xe
- Tư thế tác phong đúng mực
- Mặc đồng phục theo quy định
- Diện mạo tươi vui
- Nhanh chóng mở cửa xe và mời khách xuống xe
- + Bước 2: Nhân viên vận chuyển hành lý hướng dẫn khách tới quầy lễ tân để làm thủ tục đăng ký nhận buồng
- Nhẹ nhàng chính xác hướng quầy lễ tân cho khách
- Bước 3: Nhân viên lễ tân chào đón khách
- Đồng phục gọn gàng
- Tư thế tác phong đàng hoàng
- Khuôn mặt tươi cười chủ động chào đón khách trước
- Thái độ thân thiện nhiệt tình, không giả tạo

2.1.3.2. Bài tập thực hành

Đóng vai thực hành theo nhóm chào đón khách đến khách sạn lần đầu

2.1.4. Rèn kỹ năng chào đón khách quen đến khách sạn

2.1.4.1. Bài thực hành mẫu

Làm thực hành mẫu chào đón khách quen

- + Bước 1: Đón tiếp khách tại cửa
- Nhân viên vận chuyển hành lý đón khách tại cửa xe
- Tư thế tác phong đúng mực
- Mặc đồng phục theo quy định
- Diện mạo tươi vui
- Nhanh chóng mở cửa xe và mời khách xuống xe
- Bước 2: Hướng dẫn khách đến quầy lễ tân
- Nhẹ nhàng chính xác hướng quầy lễ tân cho khách
- Bước 3: Nhân viên lễ tân chào đón khách
- Đồng phục gọn gàng
- Tư thế tác phong đúng mực
- Tươi cười chủ động chào khách trước
- Lịch sự thể hiện thiện cảm của khách sạn đối với khách quen
- Chào đích danh tên của khách quen cùng nụ cười nồng ấm

2.1.4.2. Bài tập thực hành

Đóng vai thực hành theo nhóm chào đón khách quen đến khách sạn

2.1.5. Rèn luyện kỹ năng chào đón đoàn khách đến khách sạn

2.1.5.1. Bài thực hành mẫu

Làm thực hành mẫu chào đón khách đoàn

+ Bước 1: Chuẩn bị tư thế tác phong theo đúng quy định

Đồng phục gọn gàng

+ Bước 2: Chào đón đoàn khách

- Chào đón đoàn khách nồng nhiệt thể hiện thiện cảm của khách sạn đối với đoàn khách

- Lễ tân phải nhanh chóng xác định ai là hướng dẫn viên, ai là trưởng đoàn

- Sử dụng lời chào đón khách chuẩn mực theo quy định của khách sạn

2.1.5.2. Bài tập thực hành

Đóng vai thực hành theo nhóm chào đón đoàn khách đến khách sạn

2.1.6. Rèn kỹ năng chào đón khách quan trọng

2.1.6.1. Bài thực hành mẫu

Làm thực hành mẫu chào đón khách quan trọng

2.1.6.2. Bài tập thực hành

Đóng vai thực hành theo nhóm chào đón khách quan trọng.

2.2. Kỹ năng sử dụng điện thoại

2.2.1. Chuẩn bị tài liệu, trang thiết bị

+ Danh sách khách đang lưu trú

+ Danh bạ điện thoại nội bộ

+ Quay lễ tân

+ Điện thoại

+ Sổ sách

+ Giấy bút

2.2.2. Một số quy định khi giao tiếp qua điện thoại

+ Luôn có bút giấy sẵn sàng khi làm việc.

+ Nhấc máy điện thoại bằng tay trái trong vòng 03 hồi chuông.

+ Đặt ống nghe cách miệng 05 centimet.

+ Lắng nghe kỹ để hiểu ý của người gọi trước khi trả lời.

+ Mỉm cười trước khi trả lời điện thoại.

+ Trả lời điện thoại trong vòng ba hồi chuông.

+ Sử dụng câu chào theo quy định của khách sạn

- + Tốc độ nói vừa phải, nói chậm hơn khi nói chuyện gặp mặt trực tiếp
- + Không dùng tiếng lóng hoặc thuật ngữ chuyên ngành khách sạn.
- + Thường xuyên sử dụng tên người gọi.
- + Không ngắt lời người gọi.
- + Ghi lại yêu cầu của người gọi và số điện thoại di động của người gọi.
- + Nhắc lại các yêu cầu của người gọi.
- + Cảm ơn người gọi đã gọi tới khách sạn và chúc (một ngày vui vẻ.)
- + Luôn nhẹ nhàng đặt máy điện thoại sau khi người gọi đã đặt máy.

2.2.3. Tiếp nhận và trả lời những cuộc điện thoại từ ngoài khách sạn gọi tới

2.2.3.1. Quy trình tiếp nhận và trả lời những cuộc điện thoại từ ngoài khách sạn gọi tới

- + Nhắc máy điện thoại trong vòng ba hồi chuông và mỉm cười
- + Chào theo thời gian trong ngày, giới thiệu tên khách sạn, tên bộ phận, xưng danh và gợi ý giúp đỡ.

2.2.3.2. Bài thực hành mẫu

Làm thực hành mẫu quy trình tiếp nhận và trả lời những cuộc điện thoại từ ngoài khách sạn gọi tới

- + Bước 1: Chuẩn bị đầy đủ mọi thứ, sẵn sàng nhận cuộc gọi bất cứ lúc nào
- Chuẩn bị giấy và bút để bạn có thể ghi lại những thông tin chính khi cần thiết
- + Bước 2: Luôn mỉm cười khi nhắc điện thoại
- Nở nụ cười thật tự nhiên trên khuôn mặt
- + Bước 3: Thực hiện nhắc điện thoại hoặc nhấn nút trên tai nghe
- Tiến hành trả lời điện thoại trong vòng 3 hồi chuông. Đây là quy định chung theo tiêu chuẩn quốc tế
- Sử dụng trái với tay thuận khi nhắc ống nghe
- + Bước 4: Chào một cách thân thiện bằng câu nói: "Xin chào buổi sáng/chiều/tối,..." hoặc câu chào theo quy định của bộ phận.
- Mỉm cười khi nói lời chào khách
- Tuân theo phong cách quy định của khách sạn (nếu có).

2.2.3.3. Bài tập thực hành

- + Đóng vai thực hành theo nhóm tiếp nhận và trả lời những cuộc điện thoại từ ngoài khách sạn gọi tới
- + Tiếp nhận và trả lời những cuộc điện thoại từ buồng khách gọi tới

2.2.4. Quy trình tiếp nhận và trả lời những cuộc điện thoại từ buồng khách

gọi tới

- + Nhắc máy điện thoại trong vòng ba hồi chuông và mỉm cười
- + Chào theo thời gian trong ngày, giới thiệu tên bộ phận, xưng danh và gợi ý giúp đỡ.

2.2.4.1. Bài thực hành mẫu

Làm thực hành mẫu quy trình tiếp nhận và trả lời những cuộc điện thoại từ buồng khách gọi tới

- + Bước 1: Chuẩn bị đầy đủ mọi thứ, sẵn sàng nhận cuộc gọi bất cứ lúc nào
Chuẩn bị giấy và bút để bạn có thể ghi lại những thông tin chính khi cần thiết
- + Bước 2: Luôn mỉm cười khi nhắc điện thoại
- + Bước 3: Thực hiện nhắc điện thoại hoặc nhấn nút trên tai nghe
 - Tiến hành trả lời điện thoại trong vòng 3 hồi chuông. Đây là quy định chung theo chuẩn quốc tế.
 - Sử dụng tay không thuận khi nhắc ống nghe
- + Bước 4: Chào một cách thân thiện bằng câu nói: "Xin chào buổi sáng/chiều/tối,..." hoặc câu chào theo quy định của bộ phận.
 - Mỉm cười khi nói lời chào khách
 - Tuân theo phong cách quy định của khách sạn (nếu có).

2.2.4.2. Bài tập thực hành

Đóng vai thực hành theo nhóm tiếp nhận và trả lời những cuộc điện thoại từ buồng khách gọi tới

2.2.5. Thực hiện cuộc gọi ra ngoài

2.2.5.1. Quy trình thực hiện cuộc gọi ra ngoài

- + Quay số điện thoại cần gọi
- + Chào khách theo thời gian trong ngày, xưng danh, giới thiệu tên khách sạn và tên bộ phận.
- + Sử dụng từ làm ơn, thông báo yêu cầu
- + Cảm ơn

2.2.5.2. Bài thực hành mẫu

Làm thực hành mẫu quy trình thực hiện cuộc gọi ra ngoài

- + Bước 1: Chuẩn bị cho cuộc gọi
 - Chắc chắn bạn có bút, giấy và biết bạn cần thông tin gì
 - Có sẵn địa chỉ cần liên hệ
- + Bước 2: Thực hiện cuộc gọi

- Quay số cần liên hệ
- Xung danh, bộ phận làm việc
- Thực hiện nội dung cần cung cấp
- + Bước 3: Gác máy
- Đợi khách gác máy nhân viên mới gác máy sau

2.2.5.3. Bài tập thực hành

Đóng vai thực hành theo nhóm gọi điện thoại tới các cơ quan bên ngoài khách sạn

2.2.6. **Gọi điện tới buồng khách**

2.2.6.1. Quy trình gọi điện tới buồng khách

Quay số điện thoại cần gọi

Chào khách theo thời gian trong ngày, xưng danh, giới thiệu tên bộ phận.

Sử dụng từ làm ơn, thông báo yêu cầu

Cảm ơn

2.2.6.2. Bài thực hành mẫu

“Good morning Ms Helen Smith, I am Hà from reception department, are you satisfied with your new room?”

“Chào bà Helen Smith, tôi là Hà ở bộ phận lễ tân, bà có hài lòng với buồng mới chuyển sang không ạ?”

2.2.6.3. Bài tập thực hành

Đóng vai thực hành theo nhóm gọi điện thoại tới buồng khách.

2.2.7. **Gọi điện thoại tới các bộ phận trong khách sạn**

2.2.7.1. Quy trình gọi điện thoại tới các bộ phận trong khách sạn

+ Quay số điện thoại cần gọi

+ Chào khách theo thời gian trong ngày, xưng danh, giới thiệu tên bộ phận.

+ Sử dụng từ làm ơn, thông báo yêu cầu

2.2.7.2. Bài thực hành mẫu

“Chào chị, em là Hà ở bộ phận lễ tân, chị làm ơn cho người sửa điều hòa buồng 506 ngay nhé. Cảm ơn chị” bà có hài lòng với buồng mới không ạ?”

“Good afternoon, I am Hà from reception department, please send someone to repair the air+conditioner of room 506. Thank you?”

2.2.7.3. Bài tập thực hành

Đóng vai thực hành theo nhóm gọi điện thoại tới các bộ phận trong khách sạn.

TÓM TẮT BÀI 2

Trong bài này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- + Nghi thức chào đón các đối tượng khách
- + Kỹ năng giao tiếp và sử dụng điện thoại

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Thực hành nghi thức chào đón khách lần đầu đến khách sạn
2. Thực hành nghi thức chào đón khách quen
3. Thực hành nghi thức chào đón khách đoàn
4. Thực hành nghi thức chào đón khách quan trọng

BÀI 3: NHẬN ĐẶT BUỒNG CỦA KHÁCH QUA ĐIỆN THOẠI

❖ GIỚI THIỆU BÀI 3

Bài 3 là bài trang bị cho người học kiến thức về các công việc khi nhận đặt buồng qua điện thoại của nhân viên lễ tân. Trong phạm vi nghiên cứu bài này sẽ tập trung những nội dung sau:

- + Tiếp nhận đặt buồng của khách cá nhân qua điện thoại
- + Tiếp nhận đặt buồng của khách đoàn qua điện thoại

❖ MỤC TIÊU BÀI 3

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

* Về kiến thức:

- + Phân tích được quy trình nhận đặt buồng cho khách qua điện thoại.
- + Mô tả được quy trình nhận đặt buồng cho khách qua điện thoại một cách chính xác.

+ Vận dụng được các nội dung kiến thức trên vào trong thực tế.

* Về kỹ năng:

- + Xác định được các công việc nhận đặt buồng cho khách qua điện thoại.
- + Thực hiện thành thạo quy trình nhận đặt buồng cho khách qua điện thoại đúng trình tự, đúng tiêu chuẩn.

* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của công việc nhận đặt buồng cho khách qua điện thoại của nhân viên lễ tân khách sạn.

+ Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 3

+ *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (điển giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện nội dung của bài 3 (cá nhân hoặc nhóm).*

+ *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài 3) trước buổi học; thực hành đầy đủ các nội dung trong bài 3 theo cá nhân hoặc nhóm dưới sự chỉ dẫn của người dạy trong thời gian quy định.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 3

+ **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Phòng thực hành lễ tân

+ **Trang thiết bị máy móc:** quầy lễ tân; máy tính, in, điện thoại bàn; hệ thống sổ, phiếu, hóa đơn; tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....

+ **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

+ **Các điều kiện khác:** Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 3

* Nội dung:

+ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:

- Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- Nghiêm túc trong quá trình học tập.

* Phương pháp:

+ Điểm kiểm tra thường xuyên: không có

+ Kiểm tra định kỳ thực hành: không có

❖ NỘI DUNG BÀI 3

3.1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị

- + Phiếu đặt buồng/sổ đặt buồng
- + Giấy, bút
- + Bảng tình trạng buồng
- + Một số tài liệu liên quan đến việc đặt buồng
- + Điện thoại, văn phòng phẩm
- + Máy vi tính (có cài đặt phần mềm đặt buồng)
- + Quầy lễ tân

3.2. Quy trình tiếp nhận đặt buồng của khách cá nhân qua điện thoại.

(khách sạn đáp ứng được yêu cầu đặt buồng của khách).

+ Bước 1: Chào khách, giới thiệu tên khách sạn, tên bộ phận, xưng danh và gợi ý giúp đỡ.

+ Bước 2: Tiếp nhận đặt buồng của khách. Hỏi và ghi lại:

- Tên người đặt buồng (sử dụng thường xuyên tên người đặt buồng).
- Thời gian khách đặt buồng và khoảng thời gian lưu trú (nhắc lại)
- Loại buồng (sử dụng phương pháp upselling nếu có thể) và thoả thuận giá buồng. (nhắc lại).
- Số lượng buồng khách muốn đặt và số lượng khách sẽ lưu trú (nhắc lại)
- Các yêu cầu đặc biệt về buồng.
- Nhắc lại các thông tin trên

+ Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng buồng.

- Đề nghị khách chờ để kiểm tra khả năng đáp ứng buồng

- Thông báo cho khách về tình trạng buồng.

+ Bước 4: Tiếp nhận các thông tin đặt buồng chi tiết. Hỏi và ghi lại:

- Tên khách lưu trú (hỏi xem có phải khách công ty không) (nhắc lại)

- Tên công ty, địa chỉ, số điện thoại, số fax của khách sẽ lưu trú.(nhắc lại)

- Trách nhiệm và hình thức thanh toán. Yêu cầu đặt cọc (nếu có).

+ Tiền mặt và séc Du lịch: yêu cầu khách đặt cọc số tiền bằng tiền buồng của một đêm nhân với số lượng buồng đã đặt (cung cấp số tài khoản và tên ngân hàng mà khách sạn có tài khoản cho khách.)

+ Thẻ tín dụng

- Khách đặt buồng cho chính bản thân khách: yêu cầu khách cung cấp mọi thông tin về thẻ tín dụng (loại thẻ, tên người cầm thẻ, số thẻ, ngày hết hạn), ký vào bản cam kết sẽ thanh toán bằng thẻ tín dụng cho khách sạn và gửi ngay cho khách sạn.

- Khách đặt buồng cho khách khác: Đề nghị khách phô tô hai mặt thẻ, ký xác nhận vào bản cam kết đồng ý thanh toán bằng thẻ tín dụng và gửi ngay cho khách sạn.

+ Chuyển khoản:

- Kiểm tra xem khách có hợp đồng được phép ký nợ với khách sạn không.

- Yêu cầu khách cung cấp số tài khoản của công ty và tên ngân hàng mà công ty có tài khoản.

- Cung cấp cho khách số tài khoản và tên ngân hàng mà khách sạn có tài khoản.

+ Voucher:

- Kiểm tra xem công ty của khách có hợp đồng thanh toán bằng voucher với khách sạn không.

- Yêu cầu khách cung cấp số voucher và tên khách được cấp voucher.

- Đề nghị đơn vị đặt buồng gửi cho khách sạn một bản phô tô voucher

- Hỏi và ghi lại thông tin về phương tiện vận chuyển của khách.

- Đề nghị khách cung cấp thông tin về chuyến bay và giờ đến

- Gọi ý cho xe của khách sạn đón khách và thông báo giá xe một lượt.

+ Bước 5: Xác nhận lại với khách các thông tin đặt buồng đã nhận:

- Tên người đặt buồng và tên khách lưu trú.

- Ngày đến và khoảng thời gian lưu trú của khách.

- Loại buồng, số lượng buồng và số lượng khách sẽ lưu trú.
- Trách nhiệm và hình thức thanh toán.
- Yêu cầu xe đón và giá xe một lượt.

Bước 6: Kết thúc đặt buồng

- Thông báo cho khách về việc khách sạn sẽ gửi ngay cho khách một thư xác nhận đặt buồng. Đề nghị khách kiểm tra thư xác nhận đặt buồng, ký xác nhận và gửi lại ngay cho khách sạn, yêu cầu khách ghi lại số fax của khách sạn.
- Thông báo và yêu cầu khách ghi lại mã số đặt buồng.
- Cảm ơn khách đã lựa chọn khách sạn và hẹn sớm được phục vụ khách.
- Vào máy vi tính các thông tin đặt buồng đã nhận.
- Lưu hồ sơ đặt buồng theo ngày đến của khách.

3.2.1. Bài thực hành mẫu

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng của khách cá nhân qua điện thoại
(Khách sạn đáp ứng được yêu cầu đặt buồng của khách)

Tên người đặt buồng: Chị Trần Thu Hiền

Tên khách lưu trú: Ms Nicola Karen

Công ty: Discover Vietnam

Địa chỉ: 25 Ngô Văn Sỹ, quận I, thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

+ Số điện thoại: (08) 38227271

+ Số Fax: (08) 38227 272

Số E.mail: discovervietnam@yahoo.com

Số điện thoại của người đặt buồng: 0983 311 952

+ Ngày đến: 01/4

Ngày thanh toán: 04/4

Thời gian lưu trú: 03 đêm

Loại buồng: đạt tiêu chuẩn (STD)

Số lượng buồng: 01 buồng có 01 giường đôi.

Số lượng khách: 01 khách

Yêu cầu đặc biệt: Buồng không hút thuốc
Giá buồng: 700.000 VNĐ (bao gồm thuế VAT và bữa sáng kiểu Mỹ)

Trách nhiệm và hình thức thanh toán: Khách tự thanh toán mọi chi phí bằng tiền mặt.

Phương tiện vận chuyển: Máy bay VN 221, tới sân bay Nội Bài lúc 16.40.

+ Yêu cầu xe đón: 15 USD một lượt. Mã số đặt buồng: C 383

Bài thực hành mẫu tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng qua điện thoại

HoangLong Hotel
Khách sạn Hoàng Long



RESERVATION FORM PHIẾU ĐẶT BUỒNG

C383

AMENDMENT
Sửa đổi

CANCELLATION
Hủy

WAITING LIST
Danh sách chờ

GUEST NAME(S) Tên khách	ROOM TYPE Loại buồng	BED TYPE Loại giường	No. of ROOM(S) Số lượng buồng	CONFIRMED RATE Giá buồng	No. of NIGHT(S) Số đêm lưu trú	ADDITIONAL REQUEST Các yêu cầu khác
NICOLA KAREN (Ms)	STD	Double	01	\$30	03	Buồng không hút thuốc

Guaranteed
Có bảo đảm

Non-guaranteed
Không có bảo đảm

NAME OF APPLICANT/Tên người đặt TRẦN THU HIỆM (Ms)

Home Address/Địa chỉ cá nhân

Tel: 0983311952 Fax: Email:

Company/Office Address/Địa chỉ cơ quan

Discover Việt Nam Tel: 0838227271 Fax: 0838227272 Email:

ARRIVAL DATE/ETA 01/4/2010

Ngày giờ đến

DEPARTURE DATE/ETD 04/4/2010

Ngày giờ đi

TRANSPORTATION REQUEST

Yêu cầu vận chuyển

Flight Details Vn 221 16.40

Chi tiết chuyến bay

Others

Hình thức khác

PAYMENT

Thanh toán

<input checked="" type="checkbox"/> OWN ACCOUNT Khách tự thanh toán	<input type="checkbox"/> COMPANY A/C Công ty thanh toán	<input type="checkbox"/> AGENT A/C Hãng lữ hành thanh toán
CASH/Tiền mặt <input checked="" type="checkbox"/>	ALL EXPENSES/Toàn bộ chi phí <input type="checkbox"/>	
TRAVELLER CHEQUE/Séc du lịch <input type="checkbox"/>	ROOM ONLY/Chi tiền buồng <input type="checkbox"/>	
CREDIT CARD/Thẻ tín dụng <input type="checkbox"/>	ROOM & BREAKFAST/Tiền buồng và bữa sáng <input type="checkbox"/>	
CARD TYPE Loại thẻ	OTHERS/Các trường hợp khác	
CARD No. Số thẻ		
EXPIRATION DATE Hạn sử dụng		

SPECIAL REQUESTS Xe đón tại sân bay Nội Bài (16.40 ngày 01/4/2010)

Yêu cầu đặc biệt

RESERVATION TAKEN BY

Nhân viên nhận đặt buồng

Đoàn Ngân Hoa

Hình 3.1. Bài thực hành mẫu tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng qua điện thoại

3.2.2. Bài tập thực hành

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng của khách cá nhân qua điện thoại

TÓM TẮT BÀI 3

Trong bài này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- + Tiếp nhận đặt buồng của khách cá nhân qua điện thoại
- + Tiếp nhận đặt buồng của khách đoàn qua điện thoại

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Thực hành nghi thức chào đón khách lần đầu đến khách sạn
2. Thực hành nghi thức chào đón khách quen
3. Thực hành nghi thức chào đón khách đoàn
4. Thực hành nghi thức chào đón khách quan trọng

BÀI 4: NHẬN ĐẶT BUỒNG CHO KHÁCH TRỰC TIẾP ĐẾN KHÁCH SẠN

❖ GIỚI THIỆU BÀI 4

Bài 4 là bài trang bị cho người học kiến thức về các công việc khi nhận đặt buồng cho khách trực tiếp đến khách sạn của nhân viên lễ tân. Trong phạm vi nghiên cứu bài này sẽ tập trung những nội dung sau:

+ Tiếp nhận đặt buồng của khách cá nhân cho khách trực tiếp đến khách sạn

+ Tiếp nhận đặt buồng của khách đoàn cho khách trực tiếp đến khách sạn

❖ MỤC TIÊU BÀI 4

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

* Về kiến thức:

+ Phân tích được quy trình nhận đặt buồng cho khách trực tiếp đến khách sạn.

+ Mô tả được quy trình nhận đặt buồng cho khách trực tiếp đến khách sạn một cách chính xác.

+ Vận dụng được các nội dung kiến thức trên vào trong thực tế.

* Về kỹ năng:

+ Xác định được các công việc nhận đặt buồng cho khách trực tiếp đến khách sạn.

+ Thực hiện thành thạo quy trình nhận đặt buồng cho khách trực tiếp đến khách sạn. đúng trình tự, đúng tiêu chuẩn.

* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của công việc nhận đặt buồng cho khách trực tiếp đến khách sạn của nhân viên lễ tân khách sạn.

+ Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 4

+ *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện nội dung của bài 4 (cá nhân hoặc nhóm).*

+ *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình trước buổi học; thực hành đầy đủ các nội dung trong bài 4 theo cá nhân hoặc nhóm dưới sự chỉ dẫn của người dạy trong thời gian quy định.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 4

+ **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Phòng thực hành lễ tân

+ **Trang thiết bị máy móc:** quầy lễ tân; máy tính, in, điện thoại bàn; hệ thống sổ, phiếu, hóa đơn; tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....

+ **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

+ *Các điều kiện khác:* Không có

❖ **KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 4**

* **Nội dung:**

+ *Kiến thức:* Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ *Kỹ năng:* Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:* Trong quá trình học tập, người học cần:

- *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*
- *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*
- *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*
- *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

* **Phương pháp:**

+ *Điểm kiểm tra thường xuyên:* không có

+ *Kiểm tra định kỳ thực hành:* không có

❖ **NỘI DUNG BÀI 4**

4.1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị

- + Sổ/ phiếu/hợp đồng đặt buồng của đoàn khách
- + Sổ giá hợp tác
- + Bảng tình trạng buồng
- + Máy vi tính (có cài đặt phần mềm đặt buồng)
- + Quầy lễ tân
- + Điện thoại

4.2. Quy trình tiếp nhận đặt buồng trực tiếp tại khách sạn cho đoàn khách

- + Bước 1: Chào đón khách và gợi ý giúp đỡ.
- + Bước 2: Tiếp nhận đặt buồng của khách. Hỏi và ghi vào hợp đồng đặt buồng:

Tên người đặt buồng (sử dụng tên khách thường xuyên).

Thời gian đặt buồng và khoảng thời gian ở lại.

Tên công ty của khách.

Loại buồng, số lượng buồng khách muốn đặt và số lượng khách sẽ lưu trú.

Kiểm tra xem trước đây công ty đã từng đặt buồng tại khách sạn chưa

Ghi lại những yêu cầu về buồng và dịch vụ.

- + Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng buồng.

Đề nghị khách chờ để kiểm tra khả năng đáp ứng buồng qua bảng tình trạng buồng

Thông báo cho khách về việc khách sạn đáp ứng được yêu cầu của khách

+ Bước 4: Tiếp nhận thông tin đặt buồng chi tiết.

Giới thiệu/ gợi ý dịch vụ ăn uống.

Giới thiệu/gợi ý dịch vụ phòng hội nghị, hội thảo.

Xác định trách nhiệm và hình thức thanh toán.

Hỏi và ghi lại thông tin về phương tiện vận chuyển của khách (nếu có thể)

Đề nghị khách cung cấp thông tin về chuyến bay và giờ đến.

Gợi ý cho xe của khách sạn đón khách và thông báo giá xe một lượt.

+ Bước 5: Xác nhận lại các thông tin đặt buồng đã nhận:

Tên người đặt buồng, tên công ty.

Ngày và thời gian khách lưu trú.

Loại buồng, số lượng buồng và số lượng khách sẽ lưu trú.

Yêu cầu ăn uống, phòng hội nghị, hội thảo

Trách nhiệm và hình thức thanh toán.

Yêu cầu xe đón và giá xe một lượt.

Số tiền và thời gian khách đặt cọc cho các dịch vụ và gửi danh sách đoàn cho khách sạn.

Thời hạn cuối cùng nếu khách hủy đặt buồng và số tiền khách phải bồi thường nếu vi phạm quy định hủy đặt buồng.

+ Bước 6: Kết thúc việc nhận đặt buồng.

Ghi mã số đặt buồng vào hợp đồng.

Lập hợp đồng đặt buồng thành 4 bản, kiểm tra, ký và ghi rõ họ tên và đóng dấu của khách sạn.

Chuyển 04 bản hợp đồng cho khách kiểm tra, ký và ghi rõ họ tên, đóng dấu của công ty và giao cho khách giữ 2 bản.

Cảm ơn khách đã lựa chọn khách sạn.

Hẹn sớm được phục vụ khách.

Vào máy vi tính các thông tin đặt buồng đã nhận.

Lưu hồ sơ đặt buồng của đoàn vào nơi quy định.

4.2.1. Bài thực hành mẫu

Thao tác mẫu tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng trực tiếp tại khách sạn của đoàn khách (Khách sạn đáp ứng được yêu cầu đặt buồng của khách)

Tên người đặt buồng: Anh Đỗ Hải Hà

Số điện thoại di động: 0916 556 678. Công ty du lịch: Mê Kông

Địa chỉ: 114 A Nguyễn Huệ, Quận 1, thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Số điện thoại (08) 3829 2252. Số fax (08) 3829 2250

Tên đoàn: Mê Kông

Ngày, giờ đến đợt 1: 16.00 giờ ngày 02/4/2021

Ngày, giờ thanh toán đợt 1: 12.30 giờ ngày 05/4/2021

Tổng số đêm lưu trú: 03 đêm

Số lượng buồng: 12 buồng có hai giường đơn (twin). Loại buồng: ROH

Giá buồng: 25 USD/01 buồng/01 đêm

Số lượng khách: 24 khách. Quốc tịch: Việt Nam

Yêu cầu đặc biệt: Đoàn ở cùng tầng, buồng yên tĩnh.

Yêu cầu ăn uống:

Ăn trưa ngày mùng 03/4/2021 : 26 suất giá 60.000 VNĐ/ 01 suất.

Ăn trưa và uống bẻ mặc ngày 04/4/2021 : 120 suất giá 80.000 VNĐ/01

Ăn tối ngày mùng 02, 03 và 04/4/2021: 26 suất

Giá 60.000 VNĐ/01 suất

Chú ý: Các bữa ăn đã bao gồm 02 suất nội bộ miễn phí

Trách nhiệm và hình thức thanh toán: Công ty Mê Kông thanh toán tiềnbuồng, bữa trưa, bữa tối và uống bẻ mặc cho đoàn bằng hình thức chuyển khoản.

Mã số thuế của công ty du lịch Mê Kông: 0110669911 +1 tại ngân hàng ANZ thành phố Hồ Chí Minh

Đặt cọc: 50% tiền ăn.

Thời hạn đặt cọc cuối cùng : 15/03/2021

Tỷ giá hối đoái ngày 05/4/2021 là 18.080 VNĐ/01 USD

Mã số hợp đồng: 126

HỢP ĐỒNG ĐẶT BUỒNG

Số: 1265

Hôm nay, ngày 01 tháng 03 năm 2010, tại Khách sạn Hoàng Long, chúng tôi gồm:

Bên A: Công ty Du lịch Mê Kông

Địa chỉ: 114 A Nguyễn Huệ, Quận I, thành phố Hồ Chí Minh, Việt nam

Điện thoại: (08) 3829 2252 Fax: (08) 3829 2250

Người đại diện: Bà Đỗ Hải Hà - Giám đốc điều hành

M: số thuế: 0110669911 -1 tại ngân hàng ANZ thành phố Hồ Chí Minh

Bên B: Khách sạn Hoàng Long

Địa chỉ: Đường Phạm Văn đồng, Xuân Đình, Từ Liêm, Hà Nội, Việt Nam.

Điện thoại: (04) 38362510 (04) 38362512 Fax: (04) 38389961

Người đại diện: Bà Nguyễn Thị Thảo - Trưởng bộ phận lễ tân khách sạn Hoàng Long

MST: 0100773211-1

Hai bên đồng ý ký hợp đồng theo các điều khoản sau:

Điều 1: Bên B chịu trách nhiệm cung cấp:

1. Buồng ngủ:

bao gồm bữa ăn sáng không gồm bữa ăn sáng

-Số lượng buồng: 12 buồng

-Loại buồng: ROH

-Single:..... -Double..... -Twin: 12 -Triple:.....

-Tổng số khách: 24.....Số lượng khách nam: 12.....Số lượng khách nữ: 12

-Đợt 1: Ngày, giờ đến: 16.00 giờ ngày 02/4/2010. Ngày, giờ đi: 12.30 giờ ngày 05/4/2010

-Đợt 2: Ngày, giờ đến: Ngày, giờ đi:.....

-Đợt 3: Ngày, giờ đến:..... Ngày, giờ đi:.....

-Tổng số đêm: 03 đêm

-Giá buồng: 25 USD/1 twin/1đêm. Tỷ giá hối đoái hiện hành 01 USD = 18.080 VNĐ

-Single:..... -Double..... -Twin: 12.... Triple:.....

-Tổng số tiền buồng : (12 buồng x 25 USD) x 3 đêm = 900.00 USD

2. Phòng hội nghị

- Số lượng khách:

-Tên phòng hội nghị:

-Thời gian thuê: Từ..... đến.....

-Giá phòng hội nghị:.....

-Trang thiết bị gồm:.....microphones,bàn + bút, hoa tươi

- Tổng số tiền phòng hội nghị:.....

3. Trang thiết bị cho thuê:

-Người phiên dịch:.....VNĐ/người.....USD/người

-Buồng chuẩn bị cho người phiên dịch:.....VNĐ.....USD/buồng

-LCD máy chiếu + màn hình:.....VNĐ.....USD/ngày

- Biểu ngữ:..... VND.....USD
- Máy in:..... VND.....USD/ngày
- Máy Photocopy:..... VND.....USD/ngày
- Tổng số tiền trang thiết bị cho thuê:.....

4. Giải lao uống trà (Tea/Coffee break):

- Tổng số khách.:
- Giá..... VND khách /bữa giải lao uống trà.....USD/khách /bữa giải lao uống trà
- Tổng số tiền coffee break:

5. Ăn bữa trưa: ngày 03 và ngày 04/4/2010. **Ăn bữa tối** ngày mùng 02,03 và 04/04/2010

- Tổng số khách: 24 khách và 02 khách nội bộ/1 bữa trưa ngày 02,03 và mùng 04/04/2010
- Giá: 60.000VNĐ /khách/bữa trưa/tối (bao gồm 01 đồ uống nhẹ không cồn)
- Tổng số tiền ăn uống:[(60.000 VNĐ x 24 khách) x 4 bữa] = 5.760.000 VNĐ
- Tổng số tiền ăn và uống bữa trưa ngày 04/4/2010 =
 $[(80.000 VNĐ x 120 suất) + 35.747.000] = 45.347.000 VNĐ$

Chú ý Tất cả các mức giá trên đã bao gồm: 5% phí phục vụ và 10% thuế VAT
 Bên A phải báo chính xác số lượng khách cho mỗi bữa ăn trưa/ bữa tối trước ngày 3/2010

Điều 2: Tổng giá trị hợp đồng:

Bằng số: 51.107.000 VNĐ. Bằng chữ : năm mươi một triệu một trăm linh bảy nghìn đồng

Bằng số : 900.00 USD. Bằng chữ: Chín trăm đô la Mỹ chẵn.

Điều 3: Trách nhiệm của bên A:

Bên A phải thông báo trước cho bên B mọi yêu cầu trước ngày 15/3/2010

Điều 4: Trách nhiệm của bên B:

Bên B sẽ cung cấp cho bên A mọi dịch vụ trong điều khoản 1

Điều 5: Phương thức thanh toán:

Bên A sẽ thanh toán trước : 25.000.000 VNĐ.....USD cho bên B trước ngày 24/3/2010

Bên A sẽ thanh toán cho bên B: 900.00 USD ở điều khoản 1 và các khoản còn lại sau khi khách thanh toán trong vòng 21 ngày.

Bên B sẽ giao hoá đơn VAT cho bên A sau khi nhận được mọi thanh toán.

Điều 6: Quy định về việc vi phạm hủy hợp đồng

Nếu bên nào muốn hủy hợp đồng phải thông báo cho bên kia ít nhất 15 ngày trước ngày bắt đầu sử dụng dịch vụ của khách sạn.


Điều 7: Cam kết của hai bên


Hai bên phải nắm rõ các trách nhiệm của mình và các điều khoản của hợp đồng. Nếu bên nào vi phạm các điều khoản của hợp đồng sẽ phải chịu trách nhiệm bồi thường cho bên kia số tiền bằng 50% giá trị hợp đồng.

Trong trường hợp có khiếu nại về hợp đồng, cả hai bên đều cùng xem xét và giải quyết theo pháp luật quy định của nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam

Hợp đồng này gồm 04 bản có cùng nội dung, mỗi bên giữ 02 bản.

Hợp đồng này có hiệu lực từ ngày ký.

BÊN A

Đỗ Hải Hà

BÊN B

Nguyễn Thị Thảo

Hình 4.1. Bài tập mẫu hợp đồng đặt buồng

DANH SÁCH ĐOÀN KHÁCH MÊ KÔNG

Trưởng đoàn: *Tạ Thị Thủy Hiền*

Check in *02/4/2010*

Check out *05/4/2010*

Số lượng khách: 24

Số lượng buồng và loại buồng: 12 twins

Lái xe: Hoàng Anh

STT	Họ và tên	Giới tính		Buồng dự kiến	Số CMT/ hộ chiếu	Ghi chú
		Nam	Nữ			
1	Vũ Hồng Hà		1984	201	162783368	
2	Nguyễn Thị sao Ly		1986		131389085	
3	Đình Văn Hương		1956	202	120109627	
4	Trịnh Đức Thành		1961		140039734	
5	Nguyễn Duy Phong		1981	203	111589714	
6	Trần Văn Hùng		1965		162031851	
7	Nguyễn Thị Mơ		1986	204	121652783	
8	Nguyễn Thuý Mơ		1986		164160132	
9	Lê Văn Tiến		1952	205	171453986	
10	Trần Minh Khôi		1962		120048845	
11	Trần Anh Tâm		1970	206	011639415	
12	Nguyễn Quang Uy		1947		010169077	
13	Trần Thị Huệ		1985	207	090893001	
14	Lê Thị Thuỳ Dương		1981		111468730	
15	Ngô Văn Sơn		1973	208	161057989	
16	Đỗ Anh Tuấn		1979		141796628	
17	Đỗ Thị Ngân		1986	209	135282683	
18	Hoàng Thị Ngọc Lan		1986		172047807	
19	Nguyễn Thị xuyên		1986	210	152495623	
20	Phùng Thị Nụ		1984		162644221	
21	Nguyễn Thị Tâm		1986	211	162804483	
22	Đoàn Thị Nết		1985		142118877	
23	Đình Văn Trọng		1984	212	164261397	
24	Bùi Anh Lý		1983		139784562	

Móng Cái *01/3/2010*

Huy

Đỗ Nhật Huy

Hình 4.2. Danh sách khách đoàn Mê Kông

4.2.2. Bài tập thực hành

Thực hành tiếp nhận yêu cầu đặt buồng trực tiếp tại khách sạn của đoàn khách

TÓM TẮT BÀI 4

Trong bài này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- + Tiếp nhận đặt buồng của khách cá nhân trực tiếp tại khách sạn
- + Tiếp nhận đặt buồng của khách đoàn trực tiếp tại khách sạn

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Khách tự giới thiệu là người của hãng lữ hành và hỏi mức giá ký kết tốt nhất
2. Khách đến khách sạn xin được đặt 10 buồng vào một ngày nào đó của tuần sau.
3. Khách đến khách sạn đề nghị đặt 20 buồng trong một tuần của tháng 6 (mùa cao điểm)
4. Nhân viên điều hành của một hãng lữ hành đến đặt buồng cho một đoàn khoảng 30 khách

BÀI 5: NHỮNG TÌNH HUỐNG THƯỜNG GẶP KHI NHẬN ĐẶT BUỒNG VÀ CÁCH XỬ LÝ

❖ GIỚI THIỆU BÀI 5

Bài 5 là bài trang bị cho người học kiến thức về xử lý những tình huống thường xảy ra khi nhận đặt buồng cho khách của nhân viên lễ tân. Trong phạm vi nghiên cứu bài này sẽ tập trung những nội dung sau:

- + Xử lý những tình huống thường xảy ra khi nhận đặt buồng cho khách
- + Xử lý những tình huống thường xảy ra khi sửa đổi và huỷ đặt buồng của khách

❖ MỤC TIÊU BÀI 5

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

- * Về kiến thức:
 - + Phân tích được quy trình xử lý những tình huống thường xảy ra khi nhận đặt buồng cho khách
 - + Mô tả được quy trình
 - + Vận dụng được các nội dung kiến thức trên vào trong thực tế.
- * Về kỹ năng:
 - + Xử lý những tình huống thường xảy ra khi nhận đặt buồng cho khách
 - + Xây dựng được các tình huống thường xảy ra khi nhận đặt buồng cho khách
 - + Thực hiện thành thạo quy trình xử lý những tình huống thường xảy ra khi nhận đặt buồng cho khách đúng trình tự, đúng tiêu chuẩn.
- * Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của công việc nhận đặt buồng cho khách trực tiếp đến khách sạn của nhân viên lễ tân khách sạn.
 - + Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI

- + *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện nội dung của bài 5 (cá nhân hoặc nhóm).*
- + *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình trước buổi học; thực hành đầy đủ các nội dung trong bài 5 theo cá nhân hoặc nhóm dưới sự chỉ dẫn của người dạy trong thời gian quy định.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 5

- + **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Phòng thực hành lễ tân
- + **Trang thiết bị máy móc:** quây lễ tân; máy tính, in, điện thoại bàn; hệ thống sổ, phiếu, hóa đơn; tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....

+ **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

+ **Các điều kiện khác:** Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 5

* Nội dung:

+ **Kiến thức:** Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ **Kỹ năng:** Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

+ **Năng lực tự chủ và trách nhiệm:** Trong quá trình học tập, người học cần:

- Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- Nghiêm túc trong quá trình học tập.

* Phương pháp:

+ **Điểm kiểm tra thường xuyên:** 1 bài kiểm tra (hình thức thực hành)

+ **Kiểm tra định kỳ thực hành:** không có

❖ NỘI DUNG BÀI 5

5.1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị

Phiếu đặt buồng/sổ đặt buồng

Bảng tình trạng buồng

Một số tài liệu liên quan đến việc đặt buồng

Điện thoại, văn phòng phẩm

Máy vi tính (có phần mềm đặt buồng)

Quầy lễ tân

5.2. Xử lý tình huống khách sạn không đáp ứng được yêu cầu đặt buồng của khách

5.2.1. Quy trình xử lý tình huống khách sạn không đáp ứng được yêu cầu đặt buồng của khách

Bước 1: Chào khách, giới thiệu tên khách sạn, tên bộ phận, xưng danh và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu đặt buồng của khách.

Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng buồng (không đáp ứng).

Giải pháp 1: Thuyết phục khách thay đổi thời gian đặt buồng và loại buồng

Thông báo cho khách biết tình trạng buồng vào ngày khách đặt (hết buồng)

vào ngày khách đặt nhưng có buồng vào ngày...).

Thuyết phục khách thay đổi thời gian/loại buồng khách muốn đặt.

Nếu khách đồng ý thay đổi thời gian hoặc loại buồng, thực hiện nhận đặt buồng giống quy trình nhận đặt buồng cho khách cá nhân qua điện thoại.

Giải pháp 2: Gọi ý ghi tên khách sẽ lưu trú vào danh sách khách chờ

Gọi ý ghi tên khách sẽ lưu trú vào danh sách khách chờ.

Thông báo cho khách sẽ liên lạc với khách ngay khi có buồng hoặc chủ động đặt buồng cho khách ở khách sạn khác nếu khách sạn không có buồng.

Giải pháp 3: Gọi ý đặt buồng cho khách ở khách sạn khác

Khéo léo thuyết phục khách đặt buồng ở khách sạn khác.

Nếu khách đồng ý: Cung cấp cho khách một số thông tin về khách sạn khác.

Giải pháp 4: Từ chối đặt buồng

Thông báo cho khách biết khách sạn không đáp ứng được yêu cầu đặt buồng của khách.

Tỏ rõ sự luyến tiếc vì không có cơ hội để phục vụ khách

Hy vọng sớm được phục vụ khách Ghi lại một số thông tin của khách

Chào tạm biệt và cảm ơn khách đã lựa chọn khách sạn.

5.2.2. Bài thực hành mẫu

Giải pháp 1: Thuyết phục khách thay đổi thời gian đặt buồng và loại buồng Khách. Cô cho đặt một buồng vào ngày mùng 8 tháng tư năm 2010

Lễ tân: Xin anh vui lòng chờ một chút... Em rất tiếc là vào ngày mùng 8 tháng tư khách sạn em đã kín buồng nhưng khách sạn có buồng trống vào ngày 9 tháng tư. Hay anh đặt buồng vào ngày mùng 9 tháng tư nhé?

Giải pháp 2: Gọi ý ghi tên khách sẽ lưu trú vào danh sách khách chờ

Lễ tân: Em có một gợi ý thế này, em sẽ ghi tên khách của anh vào danh sách khách chờ buồng. Khi có buồng trống em sẽ liên lạc với anh ngay. Anh đồng ý nhé?

Nếu khách đồng ý: Ghi tên khách sẽ lưu trú vào danh sách khách chờ. Hỏi và ghi lại các thông tin sau:

- + Thời gian đặt buồng và khoảng thời gian ở lại.
- + Loại buồng, số lượng buồng và các yêu cầu đặc biệt.
- + Số lượng khách.
- + Tên người đặt buồng và số điện thoại.
- + Tên khách lưu trú, tên công ty, địa chỉ, số điện thoại và số fax.

Giải pháp 3: Gọi ý đặt buồng cho khách ở khách sạn khác

Lễ tân: Em đặt giúp anh một buồng ở khách sạn khác nhé? Khách sạn đó rất gần khách sạn của em và chất lượng dịch vụ cũng rất tốt. Anh chỉ ở đó đêm mùng 8 thôi. Ngày mùng 9 khách sạn sẽ có buồng trống cho anh. Em sẽ cho xe miễn phí đón anh về khách sạn. Anh đồng ý nhé?

Giải pháp 4: Từ chối đặt buồng

Lễ tân: Em rất tiếc vì đã kín buồng nên lần này khách sạn em không có cơ hội được phục vụ khách của anh. Em hy vọng sớm được phục vụ khách của anh. Xin anh vui lòng cho em số điện thoại cầm tay và nếu có buồng em sẽ liên lạc với anh ngay.

5.2.3. Bài tập thực hành

Bài tập thực hành

5.3. Xử lý tình huống khách mặc cả giá buồng

5.3.1. Quy trình xử lý tình huống khách mặc cả giá buồng

Chào khách, giới thiệu tên khách sạn, tên bộ phận, xưng danh và gọi ý giúp đỡ

- + Tiếp nhận yêu cầu đặt buồng của khách.
- + Tên người đặt buồng (sử dụng thường xuyên)
- + Thời gian lưu trú (ngày đến, ngày đi)
- + Loại buồng
- + Số lượng buồng và số lượng khách.
- + Các yêu cầu đặc biệt về buồng.

Thoả thuận về giá buồng

Xử lý tình huống: Khách muốn giảm giá buồng

Nhẹ nhàng giải thích cho khách về mức giá niêm yết của khách sạn, tiện nghi dịch vụ của khách sạn và các đặc điểm nổi trội của khách sạn.

Nếu khách không đồng ý: Chuyển yêu cầu của khách cho người phụ trách

5.3.2. Bài thực hành mẫu

Khách hàng: Có thể giảm giá phòng này xuống một chút không em?

Lễ tân: Dạ thưa quý khách, loại phòng quý khách thuê là loại phòng đẹp và sang trọng nhất ở khách sạn. Với diện tích rộng, ban công đẹp nhìn thẳng ra biển và được tặng thêm 1 bữa sáng và hoa quả hàng ngày, em nghĩ giá này là rất hợp lý rồi ạ.

5.3.3. Bài tập thực hành

Thực hành mẫu quy trình tiếp nhận đặt buồng qua điện thoại. Xử lý tình huống khách mặc cả giá buồng

5.4. Xử lý tình huống khách sửa đổi thông tin đặt buồng

5.4.1. Quy trình tiếp nhận yêu cầu sửa đổi thông tin đặt buồng

Bước 1: Chào khách, giới thiệu tên khách sạn, tên bộ phận, xưng danh và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu sửa đổi các thông tin đặt buồng của khách

Hỏi tên khách và thường xuyên sử dụng.

Hỏi khách mã số đặt buồng và tìm hồ sơ đặt buồng.

Xác nhận lại các thông tin đặt buồng trên phiếu đặt buồng gốc.

Hỏi và ghi lại yêu cầu sửa đổi thông tin đặt buồng

Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng buồng và thông báo tình trạng buồng cho khách.

Bước 4: Thực hiện việc sửa đổi các thông tin đặt buồng trên phiếu đặt buồng gốc.

Tích vào ô sửa đổi trong phiếu đặt buồng.

Gạch thông tin cũ, viết thông tin mới sang bên cạnh hoặc phía dưới.

Dùng bút nhớ tô vào các thông tin sửa đổi.

Bước 5: Xác nhận lại các thông tin đặt buồng đã được sửa đổi.

Xác nhận lại với khách các thông tin đặt buồng đã được sửa đổi với.

Yêu cầu công ty đặt buồng gửi ngay văn bản xác nhận việc sửa đổi các thông tin đặt buồng và cung cấp số fax của khách sạn cho khách.

Bước 6: Kết thúc việc sửa đổi thông tin đặt buồng.

Cảm ơn khách đã cho biết yêu cầu sửa đổi.

Sửa đổi các thông tin đặt buồng trên máy vi tính.

Đổi tình trạng buồng.

Lưu phiếu đặt buồng đã sửa đổi theo ngày đến.

Ghi sổ giao ca về việc sửa đổi thông tin đặt buồng và thông báo cho các bộ phận liên quan về các đặt buồng đã sửa đổi.

5.4.2. Bài thực hành mẫu

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu sửa đổi thông tin đặt buồng của khách (Khách sạn đáp ứng được yêu cầu sửa đổi của khách)

Tên khách: Nicola Karen (Ms)

+Yêu cầu sửa đổi: Đổi ngày đến từ ngày 01/4/2021 sang ngày 02/4/2021.

Thời gian lưu trú: 03 đêm.

Thông tin chuyến bay ngày 02/4/2021.

Số hiệu chuyến bay: VN 228, đến

Thời gian đến sân bay Nội Bài: 13:15

Bài thực hành mẫu tiếp nhận và xử lý yêu cầu sửa đổi thông tin đặt buồng

HoangLong Hotel
Khách sạn Hoàng Long



RESERVATION FORM
PHIẾU ĐẶT BUỒNG

Ngày sửa đổi: 28/3/2010
Người sửa đổi: Trần Thu Hiền
Người nhận sửa đổi: Vũ Kim Hoa

C383

NEW
Đặt mới

AMENDMENT
Sửa đổi

CANCELLATION
Hủy

WAITING LIST
Danh sách chờ

GUEST NAME(S) Tên khách	ROOM TYPE Loại buồng	BED TYPE Loại giường	No. of ROOM(S) Số lượng buồng	CONFIRMED RATE Giá buồng	No. of NIGHT(S) Số đêm lưu trú	ADDITIONAL REQUEST Các yêu cầu khác
NICOLA KAREN (Ms)	STD	Double	01	\$ 30	03	Buồng không hút thuốc

Guaranteed
Có bảo đảm

Non-guaranteed
Không có bảo đảm

NAME OF APPLICANT/Tên người đặt: TRẦN THU HIỀN (Ms)

Home Address/Địa chỉ cá nhân: Tel: 0983311152 Fax: Email:

Company/Office Address/Địa chỉ cơ quan: Discover Viet Nam, 20 Ngõ Văn Sỹ, Q1, Hồ Chí Minh City. Tel: 0838227271 Fax: 0838227272 Email:

ARRIVAL DATE/ETA: 01/4/2010 Ngày giờ đến: 02/4/2010 DEPARTURE DATE/ETD: 04/4/2010 Ngày giờ đi: 05/4/2010

TRANSPORTATION REQUEST

Yêu cầu vận chuyển

Flight Details: ~~Vn 221 16:40~~ Others:
Chi tiết chuyến bay: Vn 228 13:15 Hình thức khác:

PAYMENT
Thanh toán

<input checked="" type="checkbox"/> OWN ACCOUNT Khách tự thanh toán	<input type="checkbox"/> COMPANY A/C Công ty thanh toán	<input type="checkbox"/> AGENT A/C Hãng lữ hành thanh toán
CASH/Tiền mặt <input checked="" type="checkbox"/>	ALL EXPENSES/Toàn bộ chi phí <input type="checkbox"/>	
TRAVELLER CHEQUE/Séc du lịch <input type="checkbox"/>	ROOM ONLY/Chỉ tiền buồng <input type="checkbox"/>	
CREDIT CARD/Thẻ tín dụng <input type="checkbox"/>	ROOM & BREAKFAST/Tiền buồng và bữa sáng <input type="checkbox"/>	
CARD TYPE Loại thẻ CARD No. Số thẻ EXPIRATION DATE Hạn sử dụng	OTHERS/Các trường hợp khác	

SPECIAL REQUESTS: Xe đón tại sân bay Nội Bài (16:40 ngày 01/4/2010) \$12/1 lượt
Yêu cầu đặc biệt: (13:15 ngày 02/4/2010)

RESERVATION TAKEN BY:
Nhân viên nhận đặt buồng: Đỗ Ngân Hoa

Hình 5.1. Bài thực hành mẫu sửa đổi đặt buồng

5.4.3. Bài tập thực hành

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu sửa đổi thông tin đặt buồng của khách.

5.5. Tiếp nhận và xử lý tình huống khách hủy đặt buồng

5.5.1. Quy trình tiếp nhận hủy đặt buồng qua điện thoại

Bước 1: Chào khách, giới thiệu tên khách sạn, tên bộ phận, xưng danh và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu huỷ đặt buồng của khách.

Hỏi tên khách và thường xuyên sử dụng.

Hỏi mã số đặt buồng và tìm hồ sơ đặt buồng.

Xác nhận lại các thông tin đặt buồng với khách qua thư xác nhận đặt buồng.

Tế nhị tìm hiểu lý do huỷ đặt buồng và thuyết phục khách không huỷ (nếu có thể).

Khẳng định lại việc huỷ đặt buồng với khách.

Bước 3: Thực hiện việc huỷ đặt buồng.

Kiểm tra tính hợp lệ của việc huỷ đặt buồng.

+ Đối với đặt buồng bảo đảm: Kiểm tra xem khách có vi phạm các điều khoản trong hợp đồng đặt buồng không.

Nếu có vi phạm hợp đồng: Thông báo cho khách số tiền và thời gian phải bồi thường cho khách sạn.

Nếu không vi phạm hợp đồng: Trả lại cho khách số tiền đặt cọc/thanh toán trước.

+ Đối với đặt buồng không bảo đảm: không cần thiết phải kiểm tra.

Tích vào ô huỷ đặt buồng trên phiếu đặt buồng.

Gạch chéo phiếu huỷ đặt buồng, đóng dấu huỷ đặt buồng lên phiếu đặt buồng, ghi ngày tháng huỷ, họ và tên người huỷ buồng, họ và tên nhân viên nhận huỷ đặt buồng.

Bước 4: Kết thúc việc huỷ đặt buồng.

Tỏ ra luyến tiếc không có cơ hội để phục vụ khách lần này và mong muốn sớm được phục vụ khách.

Đề nghị công ty đặt buồng gửi ngay cho khách sạn fax xác nhận huỷ đặt buồng (cung cấp số fax của khách sạn cho khách).

Thực hiện việc huỷ đặt buồng trên máy vi tính (giữ lại các thông tin cần thiết).

Lưu hồ sơ huỷ đặt buồng.

Đổi tình trạng buồng.

Ghi sổ giao ca về việc huỷ đặt buồng.

Thông báo cho các bộ phận liên quan về việc huỷ đặt buồng của khách.

Xử lý một số tình huống khi tiếp nhận và xử lý huỷ đặt buồng qua điện thoại

Khách đã đặt buồng cho hai khách nhưng chỉ yêu cầu huỷ đặt buồng của một khách.

Khách huỷ đặt buồng vì phàn nàn giá buồng của khách sạn cao hơn so với giá buồng của những khách sạn đồng hạng khác trong cùng khu vực.

Khách huỷ đặt buồng vì chê khách sạn nhỏ, vị trí của khách sạn xa trung tâm thành phố và không thuận lợi cho việc sử dụng phương tiện giao thông công cộng.

5.5.2. Bài thực hành mẫu

Thực hành mẫu tiếp nhận và xử lý yêu cầu huỷ đặt buồng của khách hàng ở hình 5.1.

5.5.4. Bài tập thực hành

Thực hành theo nhóm tiếp nhận và xử lý yêu cầu huỷ đặt buồng của khách

TÓM TẮT BÀI 5

Trong bài này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- + Xử lý những tình huống thường xảy ra khi nhận đặt buồng cho khách
- + Xử lý những tình huống thường xảy ra khi sửa đổi và huỷ đặt buồng của khách

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Khách yêu cầu sửa đổi thời gian lưu trú ngắn hơn hoặc dài hơn yêu cầu đặt buồng cũ
2. Khách thay đổi trách nhiệm hoặc hình thức thanh toán
3. Khách sạn không đáp ứng được yêu cầu thay đổi các thông tin đặt buồng của khách
4. Khách đến khách sạn sớm hơn dự định, yêu cầu sửa đổi thời gian lưu trú và đề nghị được nhận buồng ngay

BÀI 6: ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN CHO KHÁCH ĐÃ ĐẶT BUỒNG TRƯỚC

❖ GIỚI THIỆU BÀI 6

Bài 6 là bài trang bị cho người học kiến thức về các công việc khi nhận làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách đã đặt buồng trước của nhân viên lễ tân. Trong phạm vi nghiên cứu bài này sẽ tập trung những nội dung sau:

- + Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách lẻ đã đặt buồng trước
- + Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách đoàn đã đặt buồng trước

❖ MỤC TIÊU BÀI 6

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

* Về kiến thức:

- + Phân tích được quy trình đăng ký khách sạn cho khách.
- + Mô tả được quy trình đăng ký khách sạn cho khách một cách chính xác.
- + Vận dụng được các nội dung kiến thức trên vào trong thực tế.

* Về kỹ năng:

- + Xác định được các công việc đăng ký khách sạn cho khách.
- + Thực hiện thành thạo quy trình đăng ký khách sạn cho khách đúng trình tự, đúng tiêu chuẩn.

* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của công việc đăng ký khách sạn cho khách của nhân viên lễ tân khách sạn.
- + Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 6

+ *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện nội dung của bài 6 (cá nhân hoặc nhóm).*

+ *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình trước buổi học; thực hành đầy đủ các nội dung trong bài 6 theo cá nhân hoặc nhóm dưới sự chỉ dẫn của người dạy trong thời gian quy định.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 6

- + **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Phòng thực hành lễ tân
- + **Trang thiết bị máy móc:** quây lễ tân; máy tính, in, điện thoại bàn; hệ thống sô, phiếu, hóa đơn; tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....
- + **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.
- + **Các điều kiện khác:** Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 6

* Nội dung:

+ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:

- Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- Nghiêm túc trong quá trình học tập.

* Phương pháp:

+ Điểm kiểm tra thường xuyên: không có

+ Kiểm tra định kỳ thực hành: không có

❖ NỘI DUNG BÀI 6

6.1. Mẫu biểu, tài liệu, trang thiết bị

Danh sách dự kiến khách đến và đi	Danh sách đoàn khách
Bảng tình trạng buồng	Phiếu đăng ký khách sạn cho đoàn
Phiếu xác nhận đặt buồng	Phiếu đặt cọc
Phiếu đăng ký khách sạn	Phiếu báo thức
Phiếu ăn sáng	Phiếu là thẻ tín dụng
Thẻ chìa khoá	Phiếu bảo lãnh
Chìa khoá buồng	Máy vi tính

6.2. Chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách sạn cho khách cá nhân

6.2.1. Quy trình chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách sạn cho khách cá nhân

Kiểm tra danh sách khách dự kiến đến và chuẩn bị đủ các mẫu biểu cho số lượng bộ hồ sơ đăng ký theo danh sách dự kiến khách đến.

Đọc thư xác nhận đặt buồng và danh sách dự kiến khách đến.

Điền các thông tin của khách từ th xác nhận đặt buồng/văn bản đặt buồng và danh sách dự kiến khách đến vào các phiếu trong các bộ hồ sơ đăng ký.

Kiểm tra và xếp hồ sơ đăng ký đã chuẩn bị vào hộp đựng hồ sơ.

Xử lý một số tình huống khi chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách sạn

Chuẩn bị hồ sơ đăng ký cho khách quan trọng.

6.2.2. Bài thực hành mẫu

Thực hành mẫu chuẩn bị hồ sơ đăng ký cho khách cá nhân:

Tên khách: Nicola Karen (Ms). Buồng số: 204

Loại buồng: đạt tiêu chuẩn (STD). Giá buồng: 30 USD

Trách nhiệm và hình thức thanh toán: Khách tự thanh toán mọi chi phí bằng tiền mặt

HoangLong Hotel
Khách sạn Hoàng Long



CONFIRMATION FORM PHIẾU XÁC NHẬN ĐẶT BUỒNG

Code/Mã số: C.383...
Date/Ngày: 01/3/2010

ATTENTION/Người nhận: TRẦN THU HIỀN (Ms)
COMPANY/Cơ quan: Discover Viet Nam
ADDRESS/Địa chỉ: 20. Ngõ Dãn Sỹ, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh
TEL/FAX/Số điện thoại/Fax: 08.38227271 Fax: 08.38227272

THANK YOU FOR YOUR INTEREST IN THE PRACTICAL HOTEL, WE ARE PLEASED TO CONFIRM THE FOLLOWING:
Rất cảm ơn quý khách đã quan tâm đến Khách sạn Thực hành, chúng tôi xin được xác nhận lại những thông tin sau:

NEW Đặt mới AMENDMENT Sửa đổi CANCELLATION Hủy

GUEST NAME Tên khách: <u>NICOLA KAREN (Ms)</u>		ARRIVAL/ETA Ngày/giờ đến: <u>02/4/2010</u>	DEPARTURE/ETD Ngày/giờ đi: <u>05/4/2010</u>
No. of ROOM/TYPE Số lượng buồng/Loại: <u>01 STD</u> (<u>Giường đôi</u>) <u>không huf</u> <u>thuộc</u>	RATE Giá: <u>\$30</u>	TRANSPORTATION REQUEST/Yêu cầu vận chuyển <u>FLIGHT DETAILS/Chi tiết chuyến bay</u> <u>Vn 221 16.40 (01/4/2010)</u> <u>Đơn tại sân bay Nội Bài \$12/1224</u>	
PAYMENT INSTRUCTIONS/Hình thức thanh toán			
<input checked="" type="checkbox"/> <u>Guest account/Khách thanh toán</u> Cash /Tiền mặt <input checked="" type="checkbox"/> Credit card/Thẻ tín dụng <input type="checkbox"/> -Card No./Số thẻ: -Expire date/Ngày hết hạn: Travellers cheque/Séc du lịch <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <u>Company account/Cơ quan thanh toán</u> Room only/Chỉ tiền buồng <input type="checkbox"/> All expenses/Mọi chi phí <input type="checkbox"/> Others/Các trường hợp khác <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <u>Agent account/Hãng lữ hành thanh toán</u> Room only/Chỉ tiền buồng <input type="checkbox"/> Room&Breakfast/Tiền buồng&ăn sáng <input type="checkbox"/> Others/Các trường hợp khác <input type="checkbox"/>	

PLEASE NOTE/Xin vui lòng lưu ý:

- ALL RESERVATIONS, UNLESS GUARANTEED, WILL BE HELD UNTIL 6.00 PM OF THE EXPECTED ARRIVAL DATE.
Mọi yêu cầu đặt buồng, trừ những trường hợp đặt buồng có bảo đảm, sẽ được giữ đến 6 giờ chiều của ngày khách dự định đến
- AMENDMENT OR CANCELLATION MUST BE MADE WITH MINIMUM 72 HOURS PRIOR NOTICE
Mọi yêu cầu sửa đổi hoặc hủy đặt buồng phải được thực hiện trước giờ đăng ký khách sạn ít nhất 72 giờ
- CANCELLATION WITH LESS THAN 72 HOURS ADVANCE NOTICE AND NO SHOW WILL BE CHARGED A FEE EQUIVALENT TO ONE NIGHT ROOM RENTAL.
Trường hợp hủy đặt buồng không theo quy định trên hoặc khách không đến khách sạn sẽ chịu mức phạt tương đương mức tiền một đêm thuê buồng
- SHOULD WE NOT HEAR FROM YOU BY WE WILL CONSIDER THAT YOU NO LONGER REQUIRE THE ROOM AND WILL RELEASE THE RESERVATION AUTOMATICALLY.
Nếu khách sạn không nhận được thông báo của quý khách trước 27/3/2010, thì yêu cầu đặt buồng này của quý khách sẽ tự động bị hủy bỏ

PLEASE SIGN FOR THE ACCEPTANCE OF THE ABOVE DETAILS AND SEND BACK TO US

Đề nghị Quý khách ký xác nhận các thông tin trên và gửi lại cho khách sạn.

Trần Thu Hiền

CONFIRMED BY:
Người xác nhận:

Ms. Ngọc Hải

Hình 6.1. Bài thực hành mẫu chuẩn bị hồ sơ đăng ký cho khách cá nhân

6.2.3. Bài tập thực hành

Thực hành theo nhóm chuẩn bị hồ sơ đăng ký cho khách cá nhân

6.3. Chuẩn bị hồ sơ đăng ký cho đoàn khách

6.3.1. Cách chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách sạn cho đoàn khách

Kiểm tra danh sách đoàn khách dự kiến đến

Chuẩn bị đủ số lượng bộ hồ sơ theo danh sách đoàn khách

Đọc fax đặt buồng của đoàn và danh sách yêu cầu xếp buồng cho đoàn

Xếp buồng cho từng cá nhân và ghi các thông tin của khách vào các phiếu trong hồ sơ đăng ký (thẻ chìa khóa, phiếu ăn sáng, phiếu đồ uống miễn phí).

Xếp buồng ưu tiên cho trưởng đoàn/hướng dẫn viên và lái xe (01 buồng)

Kiểm tra và lưu hồ sơ đăng ký của đoàn vào túi đựng hồ sơ của đoàn

Bài thực hành mẫu

6.3.2. Thực hành mẫu chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách sạn cho đoàn khách:

Tên đoàn: Mê Kông

+ Ngày đến: 02/4/2021

Ngày thanh toán: 05/4/2021

Số lượng buồng: 12

Loại buồng: Twin (ROH)

Số lượng khách: 24

Trách nhiệm và hình thức thanh toán: Công ty du lịch Mê Kông thanh toán tiền buồng, bữa sáng và tiền ăn, uống bé mạp cho đoàn bằng hình thức chuyển khoản.

HỢP ĐỒNG ĐẶT BUỒNG

Số: 1265

Hôm nay, ngày 01 tháng 03 năm 2010, tại Khách sạn Hoàng Long, chúng tôi gồm:

Bên A: Công ty Du lịch Mê Kông

Địa chỉ: 114 A Nguyễn Huệ, Quận I, thành phố Hồ Chí Minh, Việt nam

Điện thoại: (08) 3829 2252 Fax: (08) 3829 2250

Người đại diện: Bà Đỗ Hải Hà - Giám đốc điều hành

M: số thuế: 0110669911 -1 tại ngân hàng ANZ thành phố Hồ Chí Minh

Bên B: Khách sạn Hoàng Long

Địa chỉ: Đường Phạm Văn đồng, Xuân Đình, Từ Liêm, Hà Nội, Việt Nam.

Điện thoại: (04) 38362510 (04) 38362512 Fax: (04) 38389961

Người đại diện: Bà Nguyễn Thị Thảo - Trưởng bộ phận lễ tân khách sạn Hoàng Long

MST: 0100773211-1

Hai bên đồng ý ký hợp đồng theo các điều khoản sau:

Điều 1: Bên B chịu trách nhiệm cung cấp:

1. Buồng ngủ:

bao gồm bữa ăn sáng không gồm bữa ăn sáng

-Số lượng buồng: 12 buồng

-Loại buồng: ROH

-Single:..... -Double..... -Twin: 12 -Triple:.....

-Tổng số khách: 24.....Số lượng khách nam: 12.....Số lượng khách nữ: 12

-Đợt 1: Ngày, giờ đến: 16.00 giờ ngày 02/4/2010. Ngày, giờ đi: 12.30 giờ ngày 05/4/2010

-Đợt 2: Ngày, giờ đến: Ngày, giờ đi:.....

-Đợt 3: Ngày, giờ đến:..... Ngày, giờ đi:.....

-Tổng số đêm: 03 đêm

-Giá buồng: 25 USD/1 twin/1đêm. Tỷ giá hối đoái hiện hành 01 USD = 18.080 VND

-Single:..... -Double..... -Twin: 12.... Triple:.....

-Tổng số tiền buồng : (12 buồng x 25 USD) x 3 đêm = 900.00 USD

2. Phòng hội nghị

- Số lượng khách:

-Tên phòng hội nghị:

-Thời gian thuê: Từ..... đến.....

-Giá phòng hội nghị:.....

-Trang thiết bị gồm:.....microphones,bàn + bút, hoa tươi

- Tổng số tiền phòng hội nghị:.....

3. Trang thiết bị cho thuê:

-Người phiên dịch:.....VND/người.....USD/người

-Buồng chuẩn bị cho người phiên dịch:.....VND.....USD/buồng

-LCD máy chiếu + màn hình:.....VND.....USD/ngày

- Biểu ngữ:..... VND.....USD
- Máy in:..... VND.....USD/ngày
- Máy Photocopy:..... VND.....USD/ngày
- Tổng số tiền trang thiết bị cho thuê:.....

4. Giải lao uống trà (Tea/Coffee break):

- Tổng số khách.:
- Giá..... VND khách /bữa giải lao uống trà.....USD/khách /bữa giải lao uống trà
- Tổng số tiền coffee break:

5. Ăn bữa trưa: ngày 03 và ngày 04/4/2010. **Ăn bữa tối** ngày mùng 02,03 và 04/04/2010

- Tổng số khách: 24 khách và 02 khách nội bộ/1 bữa trưa ngày 02,03 và mùng 04/04/2010
- Giá: 60.000VNĐ /khách/bữa trưa/tối (bao gồm 01 đồ uống nhẹ không cồn)
- Tổng số tiền ăn uống: [(60.000 VNĐ x 24 khách) x 4 bữa] = 5.760.000 VNĐ
- Tổng số tiền ăn và uống bữa trưa ngày 04/4/2010 =

$$[(80.000 VNĐ x 120 suất) + 35.747.000] = 45.347.000 VNĐ$$

Chú ý Tất cả các ^{80.000} á trên đã bao gồm: 5% phí phục vụ và 10% thuế VAT
 Bên A phải thông báo chính xác số lượng khách cho mỗi bữa ăn trưa/ bữa tối trước ngày 25/3/2010

Điều 2: Tổng giá trị hợp đồng:

Bằng số: 51.107.000 VNĐ. Bằng chữ : năm mươi một triệu một trăm linh bảy nghìn đồng

Bằng số : 900.00 USD. Bằng chữ: Chín trăm đô la Mỹ chẵn.

Điều 3: Trách nhiệm của bên A:

Bên A phải thông báo trước cho bên B mọi yêu cầu trước ngày 15/3/2010

Điều 4: Trách nhiệm của bên B:

Bên B sẽ cung cấp cho bên A mọi dịch vụ trong điều khoản 1

Điều 5: Phương thức thanh toán:

Bên A sẽ thanh toán trước : 25.000.000 VNĐ.....USD cho bên B trước ngày 24/3/2010

Bên A sẽ thanh toán cho bên B: 900.00 USD ở điều khoản 1 và các khoản còn lại sau khi khách thanh toán trong vòng 21 ngày.

Bên B sẽ giao hoá đơn VAT cho bên A sau khi nhận được mọi thanh toán.

Điều 6: Quy định về việc vi phạm huỷ hợp đồng

Nếu bên nào muốn huỷ hợp đồng phải thông báo cho bên kia ít nhất 15 ngày trước ngày bắt đầu sử dụng dịch vụ của khách sạn.

Điều 7: Cam kết của hai bên

Hai bên phải nắm rõ các trách nhiệm của mình và các điều khoản của hợp đồng. Nếu bên nào vi phạm các điều khoản của hợp đồng sẽ phải chịu trách nhiệm bồi thường cho bên kia số tiền bằng 50% giá trị hợp đồng.

Trong trường hợp có khiếu nại về hợp đồng, cả hai bên đều cùng xem xét và giải quyết theo pháp luật quy định của nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam

Hợp đồng này gồm 04 bản có cùng nội dung, mỗi bên giữ 02 bản.

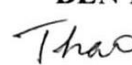
Hợp đồng này có hiệu lực từ ngày ký.

BÊN A



Đỗ Hải Hà

BÊN B



Nguyễn Thị Thảo

Hình 6.2. Hợp đồng đặt buồng cho đoàn

BÀI THỰC HÀNH MẪU

KHÁCH SẠN HOÀNG LONG			PHIẾU ĐĂNG KÝ ĐOÀN / TOUR GROUP REGISTRATION			Date in: 02/4/2010 Time in: 16.00 Date out :05/4/2010	Rate : \$25 Rate code: CK	
Company name / Tên công ty : Công ty Du lịch Mê Kông								
Order stt	Họ và tên Name	Quốc tịch NA	Số buồng Room	Ngày đặt DOB	Số hộ chiếu/ CMT Passport/ID	Thị thực Visa	Ngày hết hạn Expiration	Chữ ký Signature
1	Vũ Hồng Hà	Việt Nam	101	1/3/2009	162783368			
2	Nguyễn Thị Sao Ly	Việt Nam		1/3/2009	131389085			
3	Đình Văn Hương	Việt Nam	102	1/3/2009	120109627			
4	Trịnh Đức Thành	Việt Nam		1/3/2009	140039734			
5	Nguyễn Duy Phong	Việt Nam	103	1/3/2009	111589714			
6	Trần Văn Hùng	Việt Nam		1/3/2009	162031851			
7	Nguyễn Thị Mơ	Việt Nam	104	2/3/2009	121652783			
8	Nguyễn Thúy Mơ	Việt Nam		2/3/2009	164160132			
9	Lê Văn Tiến	Việt Nam	105	2/3/2009	171453986			
10	Trần Minh Khôi	Việt Nam		3/3/2009	120048845			
11	Trần Anh Tâm	Việt Nam	106	3/3/2009	011639415			
12	Nguyễn Quang Uy	Việt Nam		3/3/2009	010169077			
13	Trần Thị Huệ	Việt Nam	107	3/3/2009	090893001			
14	Lê Thị thủy Dương	Việt Nam		3/3/2009	111468730			
15	Ngô Văn Sơn	Việt Nam	108	4/3/2009	161057989			
16	Đỗ Anh Tuấn	Việt Nam		4/3/2009	141796628			
17	Đỗ Thị Ngân	Việt Nam	109	4/3/2009	135282683			
18	Hoàng Thị Ngọc Lan	Việt Nam		6/3/2009	172047807			
19	Nguyễn Thị Xuyên	Việt Nam	110	6/3/2009	152495623			
20	Phùng Thị Nu	Việt Nam		6/3/2009	162644221			
21	Nguyễn Thị tâm	Việt Nam	111	6/3/2009	162804483			
22	Đoàn Thị Nếp	Việt Nam		7/3/2009	142118877			
23	Đình Văn Trọng	Việt Nam	112	7/3/2009	164261397			
24	Bùi Anh Lý	Việt Nam		7/3/2009	139784562			

Hợp đồng sẽ được thanh toán bằng tài khoản của đơn vị đặt buồng có chữ ký của người cơ thẩm quyền

The account will be settled as authorised company charge

Chữ ký của trưởng đoàn (Signature of tour/group leader)

Chữ ký của lễ tân ((Signature of receptionist)

Đỗ Thu Hà

Hình 6.3. Bài thực hành mẫu phiếu đăng ký khách sạn đoàn

6.3.3. Bài tập thực hành

Chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách sạn cho đoàn khách

6.4. Đăng ký khách sạn cho khách đã đặt buồng trước

6.4.1. Quy trình đăng ký khách sạn cho khách đã đặt buồng trước

Bước 1: Chào đón khách và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu đăng ký khách sạn của khách.

Hỏi xem khách đã đặt buồng trước chưa.

Hỏi tên khách và mã số đặt buồng.

Tìm hồ sơ đăng ký đã chuẩn bị trước, xác nhận lại các thông tin đặt buồng của khách qua thư xác nhận đặt buồng và danh sách khách dự kiến đến.

Hỏi xem khách có yêu cầu thay đổi thông tin gì so với đặt buồng đã đặt

Giới thiệu và gợi ý cho khách thuê loại buồng có giá cao hơn (nếu khách đã đặt buồng loại giá thấp).

Liên lạc và thông báo cho bộ phận buồng chuẩn bị đón khách lên buồng số... Bước 3: Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.

Mượn giấy tờ tùy thân của khách, phô tô và điền nốt các thông tin còn thiếu vào các phiếu trong hồ sơ đăng ký.

Xác nhận trách nhiệm và hình thức thanh toán.

Nếu khách thanh toán bằng tiền mặt hoặc séc du lịch:

+ Đề nghị khách đặt cọc số tiền bằng giá buồng của một đêm nhân với tổng số đêm khách sẽ ở (hoặc 150% tổng tiền buồng)

+ Viết phiếu đặt cọc, thu và kiểm tra tiền, bảo quản tiền vào nơi quy định

+ Yêu cầu khách kiểm tra, ký và ghi rõ họ tên vào phiếu đặt cọc

+ Giao phiếu đặt cọc cho khách và dặn dò khách giữ phiếu cẩn thận.

Nếu khách thanh toán bằng thẻ tín dụng:

+ Đề nghị khách cho mượn thẻ tín dụng và kiểm tra tính hợp lệ của thẻ (loại thẻ, tên chủ thẻ, số thẻ, ngày hết hạn của thẻ)

+ Cà thẻ, kiểm tra lại thông tin trên các liên phiếu cà thẻ và trả lại thẻ cho khách.

+ Liên lạc với ngân hàng thông báo thông tin trên thẻ và đề nghị giữ hồ sơ tiền trong thẻ bằng tổng số tiền buồng của khách.

+ Đề nghị ngân hàng cho số cấp phép thanh toán của thẻ và ghi vào phiếu

Nếu khách thanh toán bằng giấy biên nhận đã thanh toán tiền buồng (voucher): Thu và kiểm tra tính hợp lệ của voucher

+ Bảo quản voucher vào nơi quy định Đề nghị khách kiểm tra lại phiếu đăng ký khách sạn và ký tên.

Bước 4: Thông báo số buồng, giao chìa khoá buồng, và các phiếu dịch vụ miễn phí.

Thông báo số buồng (nói nhỏ chỉ đủ cho khách nghe hoặc chỉ cho khách thấy số buồng trong thẻ chìa khoá).

Nhắc khách gửi lại chìa khoá buồng (nếu là chìa khoá bằng kim loại) khi ra khỏi khách sạn vì lý do an ninh.

Giới thiệu các phiếu dịch vụ miễn phí trong hồ sơ đăng ký khách sạn.

+ Phiếu ăn sáng

+ Phiếu đồ uống miễn phí

+ Phiếu mát xa/xông hơi miễn phí LƯU Ý

Khi giới thiệu các phiếu dịch vụ phải giới thiệu rõ tên phiếu, thời gian, địa điểm phục vụ và nhắc nhở khách chuyển phiếu cho nhân viên phục vụ khi sử dụng.

Bước 5: Giới thiệu các dịch vụ của khách sạn (dịch vụ văn phòng, ăn uống, vui chơi giải trí....)

LƯU Ý

Giới thiệu rõ tên các dịch vụ, thời gian và địa điểm phục vụ khách.

Bước 6: Giới thiệu nhân viên vận chuyển hành lý xách giúp hành lý và hướng dẫn khách về buồng. Chúc khách nghỉ ngơi vui vẻ.

Bước 7: Kết thúc công việc đăng ký khách sạn.

Điền nốt các thông tin còn thiếu vào các phiếu trong hồ sơ đăng ký.

Vào máy vi tính các thông tin của khách đăng ký và mở hóa đơn khách hàng.

Chuyển các phiếu và biểu mẫu còn lại trong hồ sơ đăng ký cho nhân viên thu ngân lưu vào hồ sơ khách đang lưu trú.

Đổi tình trạng buồng.

Xử lý một số tình huống khi đăng ký khách sạn cho khách cá nhân đã đặt buồng

Khách đã đặt buồng loại giá thấp (đạt tiêu chuẩn) làm thủ tục đăng ký khách sạn.

Khách của công ty (đã có hợp đồng với khách sạn) tự thanh toán mọi chi phí bằng tiền mặt/séc nhưng không muốn đặt cọc.

Khách đặt cọc bằng loại tiền khách sạn không chấp nhận. Bài thực hành mẫu

6.4.2. Thực hành mẫu quy trình đăng ký khách sạn cho khách cá nhân đã đặt buồng:

Tên khách: Nicola Karen (Ms) Số buồng: 204 Trách nhiệm và hình thức thanh toán: Khách tự thanh toán mọi chi phí bằng tiền mặt. Đặt cọc: 100 USD

6.4.3. Bài tập thực hành: Đăng ký khách sạn cho khách cá nhân đã đặt buồng

Tên khách: Paul Charles (Mr)

Số buồng: 504

Trách nhiệm và hình thức thanh toán: Khách tự thanh toán mọi chi phí bằng séc du lịch.

Đặt cọc: 200 USD

Bài thực hành mẫu và bài tập thực hành



KHÁCH SẠN HOÀNG LONG

Đường Phạm văn Đồng – Xuân Đình – Từ Liêm – Hà Nội
Tel: (04) 38362510 – 38362512 Fax: (04) 38389961

GIẤY BIÊN NHẬN ĐẶT CỌC/DEPOSIT FORM

Xác nhận Ông/Bà This is certify that... *bà NICOLA KAREN*.....
Buồng số/ Room number... *207*.....
Đặt cọc tại khách sạn số tiền/Deposit at the hotel with amount of... *100 USD*
Bằng chữ/In words... *Một trăm đô la Mỹ*.....

Hà Nội, ngày *02* tháng *4* năm *2010*
Người đặt cọc/guest Lễ tân/Receptionist

Karen

Hoàng Thu Lan



KHÁCH SẠN HOÀNG LONG

Đường Phạm văn Đồng – Xuân Đình – Từ Liêm – Hà Nội
Tel: (04) 38362510 – 38362512 Fax: (04) 38389961

GIẤY BIÊN NHẬN ĐẶT CỌC/DEPOSIT FORM

Xác nhận Ông/Bà This is certify that.....
Buồng số/ Room number.....
Đặt cọc tại khách sạn số tiền/Deposit at the hotel with amount of.....
Bằng chữ/In words.....

Hà Nội, ngày tháng năm
Người đặt cọc/guest Lễ tân/Receptionist

Hình 6.4. Giấy biên nhận đặt cọc

TÓM TẮT BÀI 6

Trong bài này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- + Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách lẻ đã đặt buồng trước
- + Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách đoàn đã đặt buồng trước

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách sạn cho khách cá nhân đã đặt buồng trước.
2. Chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách sạn cho khách đoàn đã đặt buồng trước
3. Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách cá nhân đã đặt buồng trước
4. Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách đoàn đã đặt buồng trước
5. Khách đến khách sạn sớm hơn dự định , yêu cầu sửa đổi thời gian lưu trú và đề nghị được nhận buồng ngay

BÀI 7: ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN CHO KHÁCH CHƯA ĐẶT BUỒNG TRƯỚC

❖ GIỚI THIỆU BÀI 7

Bài 7 là bài trang bị cho người học kiến thức về các công việc khi nhận làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách chưa đặt buồng trước của nhân viên lễ tân. Trong phạm vi nghiên cứu bài này sẽ tập trung những nội dung sau:

- + Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách lẻ chưa đặt buồng trước
- + Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách đoàn chưa đặt buồng trước

❖ MỤC TIÊU BÀI 7

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

* Về kiến thức:

- + Phân tích được quy trình đăng ký khách sạn cho khách.
- + Mô tả được quy trình đăng ký khách sạn cho khách một cách chính xác.
- + Vận dụng được các nội dung kiến thức trên vào trong thực tế.

* Về kỹ năng:

- + Xác định được các công việc đăng ký khách sạn cho khách.
- + Thực hiện thành thạo quy trình đăng ký khách sạn cho khách đúng trình tự, đúng tiêu chuẩn.

* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của công việc đăng ký khách sạn cho khách của nhân viên lễ tân khách sạn.
- + Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 7

+ *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (điển giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện nội dung của bài 7 (cá nhân hoặc nhóm).*

+ *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình trước buổi học; thực hành đầy đủ các nội dung trong bài 7 theo cá nhân hoặc nhóm dưới sự chỉ dẫn của người dạy trong thời gian quy định.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 7

- + **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Phòng thực hành lễ tân
- + **Trang thiết bị máy móc:** quây lễ tân; máy tính, in, điện thoại bàn; hệ thống sô, phiếu, hóa đơn; tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....
- + **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.
- + **Các điều kiện khác:** Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 7

* Nội dung:

+ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:

- Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- Nghiêm túc trong quá trình học tập.

* Phương pháp:

+ Điểm kiểm tra thường xuyên: không có

+ Kiểm tra định kỳ thực hành: không có

❖ NỘI DUNG BÀI 7

7.1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị

Phiếu đăng ký khách sạn

Thẻ chìa khoá

Phiếu khai báo tạm trú

Chìa khoá buồng

Phiếu ăn sáng miễn phí

Phiếu đặt cọc

Phiếu đồ uống miễn phí

Phiếu bảo lãnh

7.2. Đăng ký khách sạn cho khách chưa đặt buồng trước

7.2.1. Quy trình đăng ký khách sạn cho khách cá nhân chưa đặt buồng

Bước 1: Chào đón khách và gợi ý giúp đỡ

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu thuê buồng và đăng ký khách sạn của khách

Hỏi xem khách đã đặt buồng trước chưa.

Hỏi tên khách và thường xuyên sử dụng.

Giới thiệu các loại buồng của khách sạn (từ loại buồng cao nhất trở xuống hoặc chào bán loại buồng cao hơn loại khách đặt).

Hỏi và ghi lại: Loại buồng; Số lượng buồng;

Số lượng khách;

Yêu cầu đặc biệt LƯU Ý

Quan sát xem khách có hành lý không và xử lý tình huống nếu khách không có hoặc có rất ít hành lý.

Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng buồng (qua bảng tình trạng buồng).

Thông báo có buồng cho khách

Liên lạc và thông báo với bộ phận buồng chuẩn bị đón khách lên buồng số...

Bước 4: Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.

Nếu khách thanh toán bằng tiền mặt hoặc séc du lịch phải yêu cầu khách đặt cọc ngay.

+ Nếu khách thanh toán bằng thẻ tín dụng:

+ Đề nghị khách cho mượn thẻ tín dụng và kiểm tra tính hợp lệ của thẻ (loại thẻ, tên chủ thẻ, số thẻ, ngày hết hạn của thẻ)

+ Cà thẻ, kiểm tra lại thông tin trên các liên phiếu cà thẻ và trả lại thẻ cho khách.

+ Liên lạc với ngân hàng thông báo thông tin trên thẻ và đề nghị giữ hộ số tiền bằng tổng số tiền buồng của khách.

+ Đề nghị ngân hàng cho số cấp phép thanh toán của thẻ và ghi vào phiếu cà thẻ.

Bước 5: Thông báo số buồng, giao chìa khoá buồng và các phiếu dịch vụ miễn phí.

Bước 6: Cung cấp thông tin về các dịch vụ trong khách sạn.

Dịch vụ ăn uống; Dịch vụ thể thao; Dịch vụ vui chơi giải trí

Bước 7: Giới thiệu nhân viên vận chuyển xách giúp hành lý và hướng dẫn khách về buồng.

Bước 8: Kết thúc công việc đăng ký.

Đóng dấu vãng lai “Walk in” lên phiếu đăng ký khách sạn

Nhập các thông tin của khách đã đăng ký khách sạn vào máy vi tính

Xử lý một số tình huống xảy ra khi đăng ký khách sạn cho khách cá nhân chưa đặt buồng

Hai khách ở chung buồng đăng ký khách sạn nhưng một khách không có giấy tờ tùy thân.

Thẻ tín dụng của khách không hợp lệ.

7.2.2. Bài thực hành mẫu

Thực hành mẫu quy trình đăng ký khách sạn cho khách cá nhân chưa đặt buồng:

Tên khách: Shinako (Mr) và Đỗ Phương Sáng (Mr)

+ Số đêm lưu trú: 03 đêm (02/4/2010 đến ngày 05/4/2010)

+ Loại buồng: Buồng đạt tiêu chuẩn có 2 giường đơn.

Số lượng buồng: 01 buồng. Số lượng khách: 02 khách

Hình thức bảo đảm thanh toán: Ông Shinako bảo đảm thanh toán mọi chi phí cho cả hai khách bằng thẻ tín dụng

+ Xử lý tình huống: Ông Shinako bị mất giấy tờ tùy thân.

Ông Đỗ Phương Sáng đồng ý làm thủ tục bảo lãnh cho ông Shinako.

REGISTRATION FORM
PHIẾU ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN

GUEST NAME: Tên khách	ĐỖ PHƯƠNG SÁNG (Mr)	ROOM NO: Số buồng	ROOM RATE: Giá buồng	\$ 30
DATE OF BIRTH: Ngày tháng năm sinh	10/8/1964	ARRIVAL DATE: Ngày đến	02/4/2010	
NATIONALITY: Quốc tịch	Việt Nam	DEPARTURE DATE: Ngày đi	05/4/2010	
PASSPORT NO: Số hộ chiếu	CMT 011743871	METHOD OF PAYMENT Hình thức thanh toán		
VISA NO: Số thị thực	VALID UNTIL: Có giá trị đến			
PERMANENT ADDRESS: Địa chỉ thường trú	2B Nguyễn Khắc Cần, Hà Nội		Own account Khách thanh toán	
OCCUPATION: Nghề nghiệp	Công nhân bếp		Traveller Cheque <input type="checkbox"/>	
COMPANY: Cơ quan			Séc Du lịch <input type="checkbox"/>	
GUEST SIGNATURE: Chữ ký khách hàng	Same		Cash <input type="checkbox"/>	
			Tiền mặt <input type="checkbox"/>	
			Credit Card <input checked="" type="checkbox"/>	
			Thẻ tín dụng <input checked="" type="checkbox"/>	
			Company account Cơ quan thanh toán	
			Room only <input type="checkbox"/>	
			Chi tiền buồng <input type="checkbox"/>	
			All Expenses <input type="checkbox"/>	
			Mọi chi phí <input type="checkbox"/>	
			Travel agent account Hãng lữ hành thanh toán	
			<input type="checkbox"/>	
			Others Các hình thức khác	
			<input type="checkbox"/>	
MONEY, JEWELLERY AND OTHER VALUABLES MUST BE PLACED IN A SAFE DEPOSIT BOX AT THE FRONT OFFICE CASHIER. THE HOTEL WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ANY LOSSES IN THE ROOMS. Tiền, tư trang và các tài sản quý khác phải được ký gửi tại quầy thu ngân. Khách sạn sẽ không chịu trách nhiệm về mọi sự mất mát trong buồng khách.				

REGISTRATION FORM
PHIẾU ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN

GUEST NAME: Tên khách	SHINAKO (Mr)	ROOM NO: Số buồng	ROOM RATE: Giá buồng	\$ 30
DATE OF BIRTH: Ngày tháng năm sinh		ARRIVAL DATE: Ngày đến	02/4/2010	
NATIONALITY: Quốc tịch	Nhật	DEPARTURE DATE: Ngày đi	05/4/2010	
PASSPORT NO: Số hộ chiếu		METHOD OF PAYMENT Hình thức thanh toán		
VISA NO: Số thị thực	VALID UNTIL: Có giá trị đến			
PERMANENT ADDRESS: Địa chỉ thường trú			Own account Khách thanh toán	
OCCUPATION: Nghề nghiệp	Công nhân bếp		Traveller Cheque <input type="checkbox"/>	
COMPANY: Cơ quan			Séc Du lịch <input type="checkbox"/>	
GUEST SIGNATURE: Chữ ký khách hàng	Shinako		Cash <input type="checkbox"/>	
			Tiền mặt <input type="checkbox"/>	
			Credit Card <input checked="" type="checkbox"/>	
			Thẻ tín dụng <input checked="" type="checkbox"/>	
			Company account Cơ quan thanh toán	
			Room only <input type="checkbox"/>	
			Chi tiền buồng <input type="checkbox"/>	
			All Expenses <input type="checkbox"/>	
			Mọi chi phí <input type="checkbox"/>	
			Travel agent account Hãng lữ hành thanh toán	
			<input type="checkbox"/>	
			Others Các hình thức khác	
			<input type="checkbox"/>	
MONEY, JEWELLERY AND OTHER VALUABLES MUST BE PLACED IN A SAFE DEPOSIT BOX AT THE FRONT OFFICE CASHIER. THE HOTEL WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ANY LOSSES IN THE ROOMS. Tiền, tư trang và các tài sản quý khác phải được ký gửi tại quầy thu ngân. Khách sạn sẽ không chịu trách nhiệm về mọi sự mất mát trong buồng khách.				

Hình 7.1. Bài thực hành mẫu phiếu đăng ký khách sạn

7.2.3. Bài tập thực hành

Đăng ký khách sạn cho khách cá nhân chưa đặt buồng

TÓM TẮT BÀI 7

Trong bài này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- + Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách lẻ chưa đặt buồng trước
- + Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách đoàn chưa đặt buồng trước

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách sạn cho khách cá nhân chưa đặt buồng trước.
2. Chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách sạn cho khách đoàn chưa đặt buồng trước
3. Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách cá nhân chưa đặt buồng trước
4. Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách đoàn chưa đặt buồng trước

BÀI 8: XỬ LÝ MỘT SỐ TÌNH HUỐNG THƯỜNG XẢY RA KHI ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN CHO KHÁCH

❖ GIỚI THIỆU BÀI 8

Bài 8 là bài trang bị cho người học kiến thức về giải quyết những tình huống thường xảy ra khi làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách của nhân viên lễ tân. Trong phạm vi nghiên cứu bài này sẽ tập trung những nội dung sau:

+ Xử lý những tình huống thường xảy ra khi đăng ký khách sạn cho khách lẻ

+ Xử lý những tình huống thường xảy ra khi đăng ký khách sạn cho khách đoàn

❖ MỤC TIÊU BÀI 8

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

* Về kiến thức:

+ Phân tích được quy trình xử lý những tình huống thường xảy ra khi đăng ký khách sạn cho khách

+ Mô tả được quy trình

+ Vận dụng được các nội dung kiến thức trên vào trong thực tế.

* Về kỹ năng:

+ Xây dựng và tổng hợp được các tình huống thường xảy ra khi đăng ký khách sạn cho khách.

+ Thực hiện thành thạo quy trình xử lý những tình huống thường xảy ra khi đăng ký khách sạn cho khách đúng trình tự, đúng tiêu chuẩn.

* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của công việc đăng ký khách sạn cho khách trực tiếp đến khách sạn của nhân viên lễ tân khách sạn.

+ Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 8

+ *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (điển giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện nội dung của bài 8 (cá nhân hoặc nhóm).*

+ *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình trước buổi học; thực hành đầy đủ các nội dung trong bài 8 theo cá nhân hoặc nhóm dưới sự chỉ dẫn của người dạy trong thời gian quy định.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 8

+ **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Phòng thực hành lễ tân

+ **Trang thiết bị máy móc:** quầy lễ tân; máy tính, in, điện thoại bàn; hệ thống sổ, phiếu, hóa đơn; tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....

+ **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

+ **Các điều kiện khác:** Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 8

* Nội dung:

+ **Kiến thức:** Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ **Kỹ năng:** Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

+ **Năng lực tự chủ và trách nhiệm:** Trong quá trình học tập, người học cần:

- Nghiên cứu bài trước khi đến lớp

- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.

- Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.

- Nghiêm túc trong quá trình học tập.

* Phương pháp:

+ **Điểm kiểm tra thường xuyên:** không có

+ **Kiểm tra định kỳ thực hành:** 1 điểm kiểm tra (Hình thức: Thực hành)

❖ NỘI DUNG BÀI 8

8.1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị

Danh sách dự kiến khách đến và đi

Sổ/bảng tình trạng buồng

Máy vi tính

Quầy lễ tân

Điện thoại

8.2 Xử lý tình huống khách đặt buồng không bảo đảm đến khách sạn muộn
(Khách sạn đã hết loại buồng khách đặt mà chỉ còn loại buồng có mức giá cao hơn.)

8.2.1. Quy trình xử lý tình huống khách đặt buồng không bảo đảm đến khách sạn muộn

Bước 1: Chào đón khách và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu đăng ký khách sạn của khách.

Hỏi xem khách đã đặt buồng trước chưa

Hỏi tên khách và mã số đặt buồng

Tìm hồ sơ đăng ký khách sạn và xác nhận lại các thông tin đặt buồng qua thư xác nhận đặt buồng với khách

Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng buồng.

Thông báo hiện tại khách sạn đã hết loại buồng khách đặt mà chỉ còn loại buồng có mức giá cao hơn và thuyết phục khách thuê loại buồng đó.

Bước 4: Thực hiện đăng ký khách sạn cho khách như quy trình đăng ký khách sạn cho khách cá nhân đã đặt buồng.

Bước 5: Thông báo số buồng, giao chìa khoá buồng và các phiếu dịch vụ miễn phí.

Bước 6: Giới thiệu các dịch vụ của khách sạn. Bước 7: Hoàn thiện hồ sơ đăng ký khách sạn.

8.2.2. Bài thực hành mẫu

Xử lý tình huống khách hàng Nguyễn Tuấn Dũng đã đặt một buồng đạt tiêu chuẩn không bảo đảm cho 03 đêm đến khách sạn quá muộn (sau 22.00 giờ). Khách sạn đã hết loại buồng khách đặt mà chỉ còn loại buồng có mức giá cao hơn. Khách đồng ý thuê loại buồng có mức giá cao hơn một đêm và tự thanh toán mọi chi phí bằng tiền mặt.

8.2.3. Bài tập thực hành

Xử lý tình huống khách hàng Trần Bích Ty đã đặt một buồng đạt tiêu chuẩn không bảo đảm cho 02 đêm đến khách sạn quá muộn (sau 23.00 giờ). Khách sạn đã hết loại buồng khách đặt mà chỉ còn loại buồng có mức giá cao hơn. Khách đồng ý thuê loại buồng có mức giá cao hơn một đêm và tự thanh toán mọi chi phí bằng thẻ tín dụng.

8.3. Xử lý tình huống khách đã đặt buồng không đảm bảo đến khách sạn quá muộn (hiện tại khách sạn đã hết buồng.)

8.3.1. Quy trình xử lý tình huống

Bước 1: Chào đón khách và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu đăng ký khách sạn của khách.

Hỏi xem khách đã đặt buồng trước chưa.

Hỏi tên khách và mã số đặt buồng.

Tìm hồ sơ đăng ký và xác nhận lại các thông tin đặt buồng từ thư xác nhận đặt buồng với khách.

Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng buồng.

Kiểm tra qua danh sách khách dự kiến đến xem còn khách nào đặt buồng bảo đảm nhưng chưa đến khách sạn không. Nếu còn thì xếp cho khách nghỉ tại buồng đó một đêm.

Thông báo cho khách biết hiện tại khách sạn đã hết buồng.

Giải thích cho khách rõ vì khách đặt buồng không bảo đảm và đến khách sạn quá muộn so với thời gian quy định nên khách sạn đã bán buồng khách sạn giữ cho khách.

Gợi ý thuê buồng cho khách ở khách sạn khác.

Ghi sổ giao ca một số thông tin về khách và thời gian đón khách ngày hôm sau.

8.3.2. Bài thực hành mẫu

Xử lý tình huống khách hàng Đỗ Ngọc Minh đã đặt một buồng không bảo đảm đến khách sạn quá muộn (sau 23 giờ). Vào thời điểm đó khách sạn đã hết buồng. Khách đồng ý thuê buồng ở khách sạn Quê Hương 01 đêm và 10.00 giờ sáng hôm sau khách sạn Hoàng Long sẽ cho xe miễn phí đón khách về khách sạn.

8.3.3. Bài tập thực hành

Xử lý tình huống khách hàng đến khách sạn muộn

8.4. Xử lý tình huống khách đến nhầm khách sạn

8.4.1. Quy trình xử lý tình huống khách đến nhầm khách sạn

Bước 1: Chào đón khách

Bước 2: Xác định đối tượng khách:

Nếu khách mua tour qua công ty lữ hành: Giới thiệu và gợi ý hãng để khách ở lại ở khách sạn

Nếu khách đi lẻ:

- + Thông báo khách đã nhầm khách sạn
- + Hỏi khách về tình trạng đặt phòng ở khách sạn kia
- + Giới thiệu và gợi ý khách ở lại khách sạn mình

8.4.2. Bài tập mẫu:

Thực hành mẫu xử lý tình huống khách đi nhầm khách sạn

8.4.3. Bài tập thực hành: Thực hành theo nhóm

TÓM TẮT BÀI 8

Trong bài này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- + Xử lý những tình huống thường xảy ra khi đăng ký khách sạn cho khách lẻ
- + Xử lý những tình huống thường xảy ra khi đăng ký khách sạn cho khách đoàn

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

Khách nước ngoài đến khách sạn lúc 23.00 h và đề nghị làm thủ tục checkin. Khách có voucher do một hãng lữ hành phát hành và trên voucher ghi rõ tên khách sạn của bạn nhưng hãng lữ hành này lại không đặt phòng trước cho khách. Trong trường hợp này, khách sạn vẫn còn loại phòng như đã ghi trong voucher. Bạn sẽ giải quyết thế nào?

BÀI 9: THỰC HIỆN CÁC CÔNG VIỆC PHỤC VỤ KHÁCH TRONG THỜI GIAN LƯU TRÚ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

❖ GIỚI THIỆU BÀI 9

Bài 9 là bài trang bị cho người học kiến thức về các công việc phục vụ khách trong thời gian lưu trú của nhân viên lễ tân. Trong phạm vi nghiên cứu bài này sẽ tập trung những nội dung sau:

+ Nhận biết các công việc phục vụ khách trong thời gian lưu trú của nhân viên lễ tân

+ Thực hiện được các công việc phục vụ khách trong thời gian lưu trú của nhân viên lễ tân

❖ MỤC TIÊU BÀI 9

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

* Về kiến thức:

+ Phân tích được quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú.

+ Mô tả được quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú một cách chính xác.

+ Vận dụng được các nội dung kiến thức trên vào trong thực tế.

* Về kỹ năng:

+ Xác định được các công việc phục vụ khách trong thời gian lưu trú.

+ Thực hiện thành thạo quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú đúng trình tự, đúng tiêu chuẩn.

* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của công việc phục vụ khách trong thời gian lưu trú của nhân viên lễ tân khách sạn.

+ Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 9

+ *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện nội dung của bài 9 (cá nhân hoặc nhóm).*

+ *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình trước buổi học; thực hành đầy đủ các nội dung trong bài 7 theo cá nhân hoặc nhóm dưới sự chỉ dẫn của người dạy trong thời gian quy định.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 9

+ *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* Phòng thực hành lễ tân

+ **Trang thiết bị máy móc:** quầy lễ tân; máy tính, in, điện thoại bàn; hệ thống sổ, phiếu, hóa đơn; tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....

+ **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

+ **Các điều kiện khác:** Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 9

* Nội dung:

+ **Kiến thức:** Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ **Kỹ năng:** Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

+ **Năng lực tự chủ và trách nhiệm:** Trong quá trình học tập, người học cần:

- Nghiên cứu bài trước khi đến lớp

- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.

- Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.

- Nghiêm túc trong quá trình học tập.

* Phương pháp:

+ **Điểm kiểm tra thường xuyên:** không có

+ **Kiểm tra định kỳ thực hành:** không có

❖ NỘI DUNG BÀI 9

9.1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị:

Danh sách khách đang lưu trú

Máy tính

Phiếu gửi tài sản / trả tài sản

Máy đếm tiền

Phiếu đổi ngoại tệ

Chìa khóa buồng

Phiếu chuyển buồng

Bảng tỷ giá hối đoái hiện hành

Quầy lễ tân

Túi đựng tài sản

Điện thoại

Két an toàn cá nhân đặt tại quầy lễ tân

9.2. Nhận và trả tài sản quý khách gửi vào két an toàn

9.2.1. Tiếp nhận gửi tài sản vào két an toàn

9.2.1.1. Quy trình tiếp nhận gửi tài sản vào két an toàn

Bước 1: Chào khách và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu gửi tài sản quý của khách.

Hỏi và ghi lại tên khách, số buồng và thường xuyên sử dụng tên khách.

Đề nghị khách trình thẻ chìa khoá. Bước 3: Làm thủ tục nhận gửi tài sản.

Chuyển cho khách túi đựng và đề nghị khách cho tài sản vào túi đựng.

Dẫn khách đến két an toàn.

Thông báo số ngăn két và yêu cầu khách kiểm tra lại két để cùng xác nhận két trống.

Đề nghị khách tự tay đặt tài sản quý vào két và cùng khoá két.

Hoàn thiện phiếu gửi tài sản (tên khách, số buồng, ngày giờ gửi, số ngăn két).

Yêu cầu khách kiểm tra và ký vào phiếu gửi tài sản.

Giải thích cho khách biết quy định lấy tài sản ra khỏi két an toàn.

Giao chìa khoá két cho khách, nhắc nhở khách giữ chìa khoá cẩn thận và thông báo số tiền phải bồi thường nếu khách làm mất chìa khoá két.

Bước 4: Kết thúc việc nhận gửi tài sản.

Chào và chúc khách...

Bảo quản phiếu gửi tài sản vào nơi quy định.

9.2.1.2. Bài thực hành mẫu

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu gửi tài sản quý của khách vào két an toàn.

Tên khách: Nicola Karen (Ms)

Buồng số: 204

Ngăn két: Số 05

+ Ngày gửi: 02/4/2021

9.2.1.3. Bài tập thực hành

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu gửi tài sản quý của khách vào két an toàn.

9.2.2. Tiếp nhận trả tài sản vào két an toàn

9.2.2.1. Quy trình trả tài sản quý khách gửi vào két an toàn

Bước 1: Chào khách và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu lấy tài sản gửi trong két an toàn.

Hỏi tên khách và số buồng.

Đề nghị khách trình thẻ chìa khoá.

Bước 3: Thủ tục trả tài sản quý khách gửi vào két an toàn.

Hỏi xem khách muốn lấy một phần hay tất cả tài sản ra khỏi két.

Cùng khách mở két, đề nghị khách tự lấy tài sản ra khỏi két và kiểm tra lại tài sản.

Yêu cầu khách kiểm tra lại két an toàn để xác nhận két đã trống.

Ghi ngày giờ lấy tài sản vào phiếu trả lại tài sản và yêu cầu khách ký

tên.

Đề nghị khách trả lại chìa khoá két. Bước 4: Kết thúc việc trả tài sản khách gửi.

Lưu phiếu gửi két vào nơi quy định.

Chào và chúc khách...

Xử lý một số tình huống khi nhận và trả tài sản quý

Khách muốn gửi một chiếc cặp to vào két an toàn đựng tài sản quý của khách

sạn.

Hai khách ở chung buồng cùng gửi tài sản vào một ngăn két an toàn.

Khách làm mất hoặc làm gãy chìa khoá két.

Khách làm mất phiếu biên nhận gửi tài sản vào két an toàn.

9.2.2.2. Bài thực hành mẫu

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu trả tài sản quý của khách gửi vào két an toàn.

Tên khách: Nicola Karen (Ms)

Buồng số: 204

Ngăn két: số 05

+ Ngày gửi: 02/10/2020

Ngày lấy tài sản: 05/4/2021

9.2.2.3. Bài tập thực hành

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu trả tài sản quý của khách gửi vào két an toàn.

BÀI THỰC HÀNH MẪU

SAFE DEPOSIT BOX CARD
PHIẾU SỬ DỤNG KẾT AN TOÀN

HoangLong Hotel
Khách sạn Hoàng Long



.....AREN (Ms) ROOM No. 204 SIGNATURE Karen
Buồng số 204 Chữ ký

GUEST NAME 2 ROOM No. SIGNATURE
Tên khách 2 Buồng số Chữ ký

DATE 02/4/2010 TIME 14:00 ISSUEING STAFF
Ngày 02/4/2010 Giờ 14:00 Nhân viên khách sạn

CONDITION
Điều kiện

IN THE EVENT OF GUEST FAILURE TO RETURN THE KEY OF THIS BOX WITHIN ONE MONTH OF DEPARTURE FROM THE HOTEL, THE MANAGEMENT HAS RIGHT TO OPEN THE BOX AND REPLACE THE LOCK, AND THE ABOVE COST OF USD 100.00 TO BE DEBITED TO GUEST PERSONAL ACCOUNT

Trong trường hợp Quý khách trả buồng mà không hoàn trả chìa khoá lại cho khách sạn trong vòng một tháng, Khách sạn được toàn quyền mở ngăn kết an toàn của Quý khách, và khách phải chịu nộp một khoản phí tương đương USD 100.00

IN THE EVENT OF THE LOSS OF THE KEY TO THIS BOX, THE EXPENSES OF OPENING AND REPLACING THE LOCK SHALL BE PAID BY THE GUEST - USD 100.00

Trường hợp làm mất chìa khoá, Quý khách phải bồi thường USD 100.00

USE OF SAFE DEPOSIT BOX
CHI TIẾT SỬ DỤNG KẾT AN TOÀN

DATE Ngày	TIME Giờ	GUEST SIGNATURE Chữ ký khách hàng	FRONT DESK Chữ ký nhân viên khách sạn
02/4/2010	16:00	Karen
03/4/2010	11:00	Karen
05/4/2010	12:00	Karen

WE HEREBY ACKNOWLEDGE OF THE CONTENTS OF THE ASSIGNED SAFE DEPOSIT BOX AND IN DOING RELEASE PRACTICAL HOTEL FROM ALL LIABILITIES IN CONNECTION HEREWITH.

Chúng tôi đã nhận đủ tài sản gửi trong két của Khách sạn Thực hành.

GUEST SIGNATURE Karen FRONT DESK Đ. Ngọc Mai
Chữ ký khách hàng Chữ ký nhân viên khách sạn

ROOM No. 204 DATE 05/4/2010 TIME 12:00
Buồng số Ngày Giờ

Hình 9.1. Bài thực hành mẫu phiếu sử dụng két an toàn

BÀI TẬP THỰC HÀNH

TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU GỬI TÀI SẢN VÀO KẾT AN TOÀN

HoangLong Hotel
Khách sạn Hoàng Long



SAFE DEPOSIT BOX CARD

PHIẾU SỬ DỤNG KẾT AN TOÀN

BOX No/Ngăn số

GUEST NAME 1
Tên khách 1

ROOM No.
Buồng số

SIGNATURE
Chữ ký

GUEST NAME 2
Tên khách 2

ROOM No.
Buồng số

SIGNATURE
Chữ ký

DATE
Ngày

TIME
Giờ

ISSUEING STAFF
Nhân viên khách sạn

CONDITION
Điều kiện

IN THE EVENT OF GUEST FAILURE TO RETURN THE KEY OF THIS BOX WITHIN ONE MONTH OF DEPARTURE FROM THE HOTEL, THE MANAGEMENT HAS RIGHT TO OPEN THE BOX AND REPLACE THE LOCK, AND THE ABOVE COST OF USD 100.00 TO BE DEBITED TO GUEST PERSONAL ACCOUNT

Trong trường hợp Quý khách trả buồng mà không hoàn trả chìa khoá lại cho khách sạn trong vòng một tháng, Khách sạn được toàn quyền mở ngăn kết an toàn của Quý khách, và khách phải chịu nợ một khoản phí tương đương USD 100.00

IN THE EVENT OF THE LOSS OF THE KEY TO THIS BOX, THE EXPENSES OF OPENING AND REPLACING THE LOCK SHALL BE PAID BY THE GUEST – USD 100.00

Trường hợp làm mất chìa khoá, Quý khách phải bồi thường USD 100.00

HoangLong Hotel
Khách sạn Hoàng Long



SAFE DEPOSIT BOX CARD

PHIẾU SỬ DỤNG KẾT AN TOÀN

GUEST NAME 1
Tên khách 1

ROOM No.
Buồng số

SIGNATURE
Chữ ký

GUEST NAME 2
Tên khách 2

ROOM No.
Buồng số

SIGNATURE
Chữ ký

DATE
Ngày

TIME
Giờ

ISSUEING STAFF
Nhân viên khách sạn

CONDITION
Điều kiện

IN THE EVENT OF GUEST FAILURE TO RETURN THE KEY OF THIS BOX WITHIN ONE MONTH OF DEPARTURE FROM THE HOTEL, THE MANAGEMENT HAS RIGHT TO OPEN THE BOX AND REPLACE THE LOCK, AND THE ABOVE COST OF USD 100.00 TO BE DEBITED TO GUEST PERSONAL ACCOUNT

Trong trường hợp Quý khách trả buồng mà không hoàn trả chìa khoá lại cho khách sạn trong vòng một tháng, Khách sạn được toàn quyền mở ngăn kết an toàn của Quý khách, và khách phải chịu nợ một khoản phí tương đương USD 100.00

IN THE EVENT OF THE LOSS OF THE KEY TO THIS BOX, THE EXPENSES OF OPENING AND REPLACING THE LOCK SHALL BE PAID BY THE GUEST – USD 100.00

Trường hợp làm mất chìa khoá, Quý khách phải bồi thường USD 100.00

Hình 9.2. Bài thực hành phiếu sử dụng kết an toàn

9.3. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đổi ngoại tệ

9.3.1. Quy trình tiếp nhận yêu cầu đổi ngoại tệ của khách

Bước 1: Chào khách và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu đổi ngoại tệ của khách. Hỏi và ghi lại :

Tên khách và số buồng.

Kiểm tra tên khách qua danh sách khách đang lưu trú (hoặc đề nghị khách trình thẻ chìa khoá).

Loại tiền khách muốn đổi.

Số lượng tiền khách muốn đổi.

Giải thích cho khách quy định của khách sạn về số lượng tiền khách muốn đổi

Bước 3: Thực hiện việc đổi tiền cho khách.

Thông báo cho khách tỷ giá hối đoái hiện hành (hoặc chuyển bảng tỷ giá hối đoái cho khách kiểm tra).

Thu tiền, kiểm tra, nhắc lại số lượng tiền và bảo quản vào nơi quy định.

Thông báo số tiền khách được nhận và hỏi loại tiền khách muốn lấy.

Chuyển tiền cho khách và yêu cầu khách kiểm tra kỹ.

Đặt tiền vào phong bì và giao cho khách. (bằng hai tay)

Đề nghị khách kiểm tra và ký vào phiếu đổi tiền. Bước 4: Kết thúc công việc đổi tiền

Nhắc nhở khách không nên mang nhiều tiền ra khỏi khách sạn vì lý do an ninh.

Chào và chúc khách.

Xử lý một số tình huống khi tiếp nhận và xử lý yêu cầu đổi tiền của khách

Khách hàng muốn đổi nhiều tiền hơn số tiền khách sạn quy định.

Khách hàng muốn đổi séc du lịch sang đồng Việt Nam nhưng khách sạn không chấp nhận

9.3.2. Bài thực hành mẫu

Thực hành mẫu tiếp nhận và xử lý yêu cầu đổi Đô la Mỹ sang Việt Nam đồng của khách.

Tên khách: Nicola Karen (Ms); Buồng số: 204; Số tiền: 100 USD

Tỷ giá hối đoái: 01 USD + 18.080 VND

9.3.3. Bài tập thực hành

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đổi đô la Mỹ sang Việt Nam đồng của khách

9.4. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu chuyển buồng của khách

9.4.1. Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu chuyển buồng của khách

+ Bước 1: Chào khách, giới thiệu tên bộ phận, xưng danh và gợi ý giúp đỡ.

+ Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu đổi buồng của khách.

Hỏi và ghi lại tên khách và số buồng.

Tế nhị hỏi và ghi lại lý do khách yêu cầu đổi buồng.

Thông báo các biện pháp khắc phục và thuyết phục khách ở lại buồng cũ (nếu có thể).

Hỏi và ghi lại loại buồng khách muốn đổi.

+ Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng buồng.

Kiểm tra qua bảng tình trạng buồng.

Thông báo cho khách biết khách sạn còn loại buồng theo yêu cầu của khách.

+ Bước 4: Thực hiện việc chuyển buồng cho khách.

Hỏi khách thời gian chuyển buồng và đề nghị khách chuẩn bị hành lý sẵn sàng.

Thông báo sẽ cho người giúp khách chuyển buồng.

Viết phiếu chuyển buồng và thẻ chìa khóa buồng mới.

Giao phiếu chuyển buồng, thẻ chìa khóa và chìa khoá buồng cho nhân viên bellboy chuyển buồng giúp khách.

Đề nghị bellboy lấy chữ ký của khách vào phiếu chuyển buồng và thu lại thẻ chìa khóa và chìa khoá buồng cũ.

Liên lạc với bộ phận buồng thông báo về việc khách chuyển buồng và nhờ hỗ trợ chuyển buồng cho khách.

Liên lạc với khách để kiểm tra sự hài lòng của khách và chúc khách...

+ Bước 5: Kết thúc công việc chuyển buồng.

Chuyển toàn bộ chi phí của khách ở buồng cũ sang buồng mới.

Đổi tình trạng buồng.

Ghi sổ giao ca về việc đổi buồng và thông báo cho các bộ phận liên quan.

Lưu phiếu đổi buồng vào hồ sơ thanh toán của khách.

Xử lý một số tình huống khi tiếp nhận và xử lý yêu cầu chuyển buồng của khách

+ Khách yêu cầu chuyển sang loại buồng giống như buồng khách đang ở nhưng hiện tại khách sạn hết loại buồng khách muốn đổi, chỉ còn loại buồng giá cao hơn.

+ Khách đồng ý thanh toán số tiền trội thêm của buồng mới.+ Khách thông

báo công ty thanh toán giúp khách số tiền trội thêm của buồng mới.

+ Khách yêu cầu chuyển sang loại buồng khách đang ở nhưng hiện tại khách sạn hết loại buồng khách muốn đổi, chỉ còn loại buồng giá cao hơn.

+ Khách muốn giữ giá buồng như loại buồng khách đang ở. Khách không đồng ý thanh toán số tiền trội thêm của buồng mới.

+ Khách yêu cầu chuyển buồng nhưng hiện tại khách sạn đã kín buồng. Ngày hôm sau khách sạn có buồng trống cho khách.

9.4.2. Bài thực hành mẫu

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu chuyển buồng của khách

(Khách sạn đáp ứng được yêu cầu chuyển buồng của khách).

Tên khách: Paul Charles (Mr)

Số buồng cũ: 504

Lý do: Buồng gần thang máy, rất ồn.

Số buồng mới: 605

9.4.3. Bài tập thực hành

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu chuyển buồng của ông Vicent Gibbon

9.5. Thực hiện xử lý hành lý

9.5.1. Quy trình thực hiện xử lý hành lý

Bước 1: Xử lý hành lý cẩn thận để tránh gây hư hỏng hành lý và tài sản

Bước 2: Đảm bảo tuân thủ chính xác các quy trình di chuyển hành lý để

tránh gây thương tích cho bản thân

Bước 3: Sử dụng các thiết bị di chuyển phù hợp để vận chuyển nhiều đồ hoặc đồ nặng

Bước 4: Đảm bảo hành lý được gắn thẻ hoặc được nhận dạng cẩn thận

Bước 5: Ghi chép vào sổ theo dõi hành lý

9.5.2. Bài tập thực hành mẫu

Thực hành thao tác xử lý hành lý cho khách

- Dự tính trọng lượng trước khi cố gắng nhấc toàn bộ lên bằng cách kéo nhẹ tay cầm để đánh giá trọng lượng của khối hành lý

- Nhấc hành lý lên mà không kéo căng người, giữ lưng thẳng và giữ trọng lượng hành lý gần với cơ thể

- Nếu trọng lượng quá lớn thì tìm sự giúp đỡ

- Hành lý có thể được mang vác bằng tay, dùng xe đẩy có bánh hoặc thiết bị chuyên chở hành lý. Các thiết bị này bao gồm xe đẩy tay hai bánh và xe đẩy bốn bánh cho nhiều hành lý

- Hành lý phải được xếp chồng lên nhau đảm bảo các hành lý nặng không đè bẹp các túi, vali hay gói đồ dễ vỡ
- Túi bọc bộ vét (com-plê) phải được treo lên, không để chồng lên hoặc bị đè bẹp giữa các vali
- Sử dụng các kỹ năng vận hành xe đẩy để tránh chà xước tường, các bề mặt hay đâm vào chân khách
- Tất cả các thiết bị phải sạch sẽ và vận hành tốt, bánh xe không được dính hay kêu cọt két
- Trước khi di chuyển hành lý xuống xe, nhìn kỹ thẻ hành lý và/hoặc hỏi khách để đảm bảo hành lý lấy xuống không bị nhầm lẫn
- Dùng thẻ hành lý của khách để xác nhận rõ tên khách và sử dụng tên đó để chào khách
- Khi để lại hành lý trong buồng của khách, đặt đúng chỗ hoặc đặt trên giá, sắp xếp đúng cách để khách dễ mở
 - Phải luôn nhẹ nhàng và tôn trọng hành lý của khách

9.5.3. Bài tập thực hành

Thực hành theo nhóm thao tác xử lý hành lý cho khách

9.6. Cung cấp dịch vụ vận chuyển

9.6.1. Quy trình tiếp nhận yêu cầu thuê xe của khách

Bước 1: Chào khách và gợi ý giúp đỡ

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu thuê xe của khách. Hỏi và ghi lại:

- Tên khách, số buồng và đề nghị khách trình thẻ chìa khoá/hộ chiếu/chứng minh thư.
- Thời gian khách muốn thuê xe và khoảng thời gian thuê xe.
- Thông báo cho khách quy định của khách sạn đối với khách thuê xe.

Bước 3: Xác nhận lại yêu cầu thuê xe với khách.

Bước 4: Kết thúc việc thuê xe.

- Lập hoá đơn dịch vụ và yêu cầu khách ký.
- Thông báo thời gian và địa điểm giao xe.
- Chào và chúc khách...

9.6.2. Xử lý một số tình huống khi tiếp nhận yêu cầu thuê xe của khách

- Khách muốn thuê xe ở ngoài khách sạn nhưng không muốn đặt cọc và đưa hộ chiếu cho chủ xe.
- Nhóm khách gồm 15 người nhưng chỉ muốn thuê xe 12 chỗ

9.6.3. Bài thực hành mẫu

Thực hành mẫu tiếp nhận và xử lý yêu cầu thuê xe của khách hàng:

Tên khách: Nicola Karen (Ms)

Số buồng: 204

Loại xe: 04 chỗ

Số lượng khách: 04 khách

Ngày và thời gian thuê: 06:00 sáng ngày 04/4/2021

Ngày và thời gian về khách sạn: 18.00 cùng ngày (04/4/2021)

Yêu cầu đặc biệt: Hướng dẫn viên tiếng Anh

Nơi đến: Mai Châu, Hoà Bình, Hà Nội II

9.6.4. Bài tập thực hành

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu thuê xe của khách hàng

9.7. Tiếp nhận yêu cầu cung cấp trang thiết bị phụ trợ

9.7.1. Quy trình tiếp nhận yêu cầu cung cấp trang thiết bị phụ trợ

Bước 1: Chào khách, giới thiệu tên bộ phận, xưng danh và gợi ý giúp đỡ

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu cung cấp trang thiết bị phụ trợ của khách.

Hỏi và ghi lại:

Tên khách, số buồng và thường xuyên sử dụng tên khách.

Số lượng và chủng loại trang thiết bị phụ trợ.

Hỏi xem khách còn yêu cầu thêm gì không.

Hứa sẽ cho người chuyển ngay thiết bị phụ trợ khách yêu cầu (nếu có).

Bước 3: Liên lạc với bộ phận liên quan.

Đề nghị chuyển thiết bị phụ trợ khách yêu cầu cho khách buồng số...

Liên lạc lại với bộ phận liên quan xem đã chuyển thiết bị phụ trợ cho khách chưa

Bước 4: Liên lạc lại với khách.

Hỏi xem khách đã nhận được các thiết bị phụ trợ yêu cầu chưa.

Chào và chúc khách...

9.7.2. Xử lý một số tình huống khi tiếp nhận yêu cầu cung cấp trang thiết bị phụ trợ

Khách có nhu cầu mượn bàn là và cầu là nhưng theo quy định của khách sạn thì khách không được sử dụng bàn là trong buồng ngủ.

Khách có nhu cầu mượn ấm đun nước nhưng theo quy định của khách sạn thì khách không được đun nước trong buồng ngủ.

9.7.2.1. Bài thực hành mẫu

Thực hành mẫu tiếp nhận và xử lý yêu cầu cung cấp trang thiết bị phụ trợ của khách.

(Khách sạn đáp ứng được yêu cầu trang thiết bị phụ trợ của khách)

Tên khách: Nicola Karen (Ms); Số buồng: 204

-Yêu cầu thiết bị phụ trợ: mượn thêm 10 mắc áo, 01 gối và 01 đèn đọc.

9.7.2.2. Bài tập thực hành

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu cung cấp trang thiết bị phụ trợ của khách.

TÓM TẮT BÀI 9

Trong bài này, một số nội dung chính được giới thiệu:

+ Nhận biết các công việc phục vụ khách trong thời gian lưu trú của nhân viên lễ tân

+ Thực hiện được các công việc phục vụ khách trong thời gian lưu trú của nhân viên lễ tân

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Thực hành nhận tài sản quý của khách
2. Thực hành trả tài sản quý của khách
3. Khách xuống quầy lễ tân muốn đổi 100 USD sang VNĐ
4. Khách gọi điện xuống quầy lễ tân muốn chuyển buồng vì phòng chật và không có ban công.

BÀI 10: TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN CỦA KHÁCH

GIỚI THIỆU BÀI 10

Bài 10 là bài trang bị cho người học kiến thức về giải quyết những phàn nàn của khách. Trong phạm vi nghiên cứu bài này sẽ tập trung những nội dung sau:

- + Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách về trang thiết bị tiện nghi
- + Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách về chất lượng dịch vụ

MỤC TIÊU BÀI 10

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng

* Về kiến thức:

- + Phân tích được quy trình tiếp nhận và giải quyết những phàn nàn của khách
- + Mô tả được quy trình tiếp nhận và giải quyết những phàn nàn của khách
- + Vận dụng được các nội dung kiến thức trên vào trong thực tế.

* Về kỹ năng:

- + Tổng hợp được các phàn nàn của khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn
- + Thực hiện thành thạo quy trình tiếp nhận và giải quyết những phàn nàn của khách đúng trình tự, đúng tiêu chuẩn.

* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của công việc đăng ký khách sạn cho khách trực tiếp đến khách sạn của nhân viên lễ tân khách sạn.
- + Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc.

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 10

+ *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện nội dung của bài 10 (cá nhân hoặc nhóm).*

+ *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình trước buổi học; thực hành đầy đủ các nội dung trong bài 10 theo cá nhân hoặc nhóm dưới sự chỉ dẫn của người dạy trong thời gian quy định.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 10

- + **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Phòng thực hành lễ tân
- + **Trang thiết bị máy móc:** quày lễ tân; máy tính, in, điện thoại bàn; hệ thống sô, phiếu, hóa đơn; tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....
- + **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.
- + **Các điều kiện khác:** Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 10

* Nội dung:

+ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:

- Nghiên cứu bài trước khi đến lớp

- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.

- Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.

- Nghiêm túc trong quá trình học tập.

* Phương pháp:

+ Điểm kiểm tra thường xuyên: không có

+ Kiểm tra định kỳ thực hành: không có

❖ NỘI DUNG BÀI 10

10.1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị

Danh sách khách đang lưu trú

Phiếu yêu cầu sửa chữa, bảo dưỡng

Phiếu chuyển buồng

Bảng tình trạng buồng

Giấy nháp, bút

Điện thoại

10.2. Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách về trang thiết bị tiện nghi

10.2.1. Quy trình tiếp nhận và giải quyết phàn nàn các thiết bị trong buồng ngủ bị hỏng

Bước 1: Chào khách, giới thiệu tên bộ phận, xưng danh và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận phàn nàn của khách.

Xin lỗi khách.

Hỏi và ghi lại tên khách và số buồng.

Hỏi và ghi lại thật cụ thể phàn nàn của khách.

Hỏi xem khách còn điều gì chưa hài lòng nữa không.

Thông báo cho khách hướng giải quyết.

Hỏi khách thời gian thích hợp để sửa chữa thiết bị hỏng, thông báo hướng giải quyết và khoảng thời gian cần thiết để sửa chữa thiết bị hỏng.

Bước 3: Giải quyết phàn nàn của khách. Viết phiếu yêu cầu bảo dưỡng và

đề nghị nhân viên vận chuyển hành lý chuyển cho bộ phận bảo dưỡng.

Liên lạc với bộ phận bảo dưỡng và đề nghị sửa ngay thiết bị hỏng cho khách ở buồng số...

Liên lạc lại với bộ phận bảo dưỡng để kiểm tra về tình trạng sửa chữa thiết bị hỏng và ghi lại nguyên nhân thiết bị bị hỏng hóc.

Bước 4: Liên lạc với khách.

Hỏi xem khách đã hài lòng với thiết bị được sửa chữa chưa?

Giải thích cho khách biết nguyên nhân thiết bị trong buồng khách bị hỏng.

Xin lỗi đã để khách phải bực mình, hứa với khách sẽ không để sự việc trên xảy ra nữa.

Chào và chúc khách.

Ghi sổ giao ca tình trạng thiết bị.

Xử lý một số tình huống khi tiếp nhận và giải quyết phàn nàn về vấn đề kỹ thuật.

Bộ phận bảo dưỡng không sửa chữa được một số thiết bị bị hỏng (máy điều hòa, bình nước nóng) trong buồng ngủ của khách:

Khách hàng vẫn chưa hài lòng với các thiết bị trong buồng ngủ sau khi được sửa chữa

10.2.1.1. Bài thực hành mẫu

Tên khách: Nicola Karen (Ms); Buồng số: 204

Phàn nàn: Máy điều hoà kêu to, khó điều chỉnh nhiệt độ và bóng đèn trong buồng tắm bị cháy

Thời gian khách phàn nàn: 06:00 giờ sáng ngày 04/4/2010

10.2.1.2. Bài tập thực hành

Bài tập thực hành giải quyết phàn nàn của khách

10.3. Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách về chất lượng dịch vụ

10.3.1. Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách về buồng tắm và có mùi hôi

Quy trình tiếp nhận và xử lý phàn nàn của khách về buồng tắm và có mùi hôi

Bước 1: Chào khách, giới thiệu tên bộ phận, xưng danh và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận phàn nàn của khách.

Hỏi tên khách, số buồng (ghi vào giấy nháp) và thường xuyên sử dụng

Xin lỗi khách.

Tế nhị hỏi và ghi chép lại thật tỉ mỉ phàn nàn của khách.

Bài thực hành mẫu

Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách về chất lượng vệ sinh buồng ngủ

Tên khách: Nicola Karen (Ms)

Buồng số: 204

Phàn nàn: buồng bẩn và có côn trùng (gián và kiến) .

Bài tập thực hành

Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách về chất lượng vệ sinh buồng ngủ

10.3.2. Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách về chất lượng dịch vụ ăn uống

Tên khách: Nicola Karen (Ms)

Buồng số: 204

Phàn nàn: món súp lơon rất tanh và món vịt nấu cam mặn. Khách hàng muốn đổi sang món thịt lợn nướng sả ớt.

Bài tập thực hành

Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách về chất lượng dịch ăn uống

10.4. Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách về chất lượng giặt là (bẩn và là chưa phẳng)

10.4.1. Quy trình tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách về chất lượng giặt là (bẩn và là chưa phẳng)

Bước 1: Chào khách, giới thiệu tên bộ phận, xưng danh và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận phàn nàn của khách.

Xin lỗi khách. Hỏi tên khách, số buồng và sử dụng thường xuyên tên khách.

Hỏi và ghi lại thật chi tiết phàn nàn của khách.

Thông báo cho khách hướng giải quyết. Bước 3: Giải quyết phàn nàn của khách.

Liên lạc và thông báo với bộ phận giặt là về phàn nàn của khách.

Đề nghị bộ phận giặt là lấy quần áo của khách để giặt/là lại.

Liên lạc lại với bộ phận giặt là hỏi xem đã giải quyết xong vấn đề khách phàn nàn chưa và ghi lại nguyên nhân.

Bước 4: Kết thúc việc giải quyết phàn nàn.

Liên lạc lại với khách, hỏi xem khách đã hài lòng với đồ giặt là chưa và giải thích nguyên nhân.

Xin lỗi đã để khách phải khó chịu, hứa sẽ không để xảy ra sự việc tương tự.

Chào và chúc khách.

Xử lý tình huống

Khách phàn nàn đồ giặt là của khách vẫn còn ẩm và là chưa phẳng

Khách khó tính phàn nàn quần/áo giặt là của khách bị phai màu và rách.

Khách phàn nàn một chiếc tất bị mất và một cúc áo sơ mi bị đứt.

10.4.2. Bài thực hành mẫu

Thực hành mẫu tiếp nhận và xử lý phàn nàn của khách về chất lượng dịch vụ giặt là

Tên khách: Nicola Karen (Ms)

Buồng số: 204

Phàn nàn: quần áo giặt là vẫn còn mùi xà phòng, cổ áo sơ mi và gấu quần vẫn bẩn.

10.4.3. Bài tập thực hành

Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách về chất lượng dịch vụ giặt là

TÓM TẮT BÀI 10

Trong bài này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- + Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách về trang thiết bị tiện nghi
- + Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách về chất lượng dịch vụ

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Thực hành khách phàn nàn về điều hòa kêu to, khách khó ngủ
2. Khách phản hồi là trong phòng mạng chập chờn, khách không làm việc được.
3. Khách gọi điện xuống quầy lễ tân tức giận nói phòng không có nước nóng để tắm
4. Khách phàn nàn bóng đèn bàn làm việc bị hỏng

BÀI 11: THANH TOÁN CHO KHÁCH CÁ NHÂN

❖ GIỚI THIỆU BÀI 11

Bài 11 là bài trang bị cho người học kiến thức về nghiệp vụ thanh toán cho khách cá nhân của nhân viên lễ tân. Trong phạm vi nghiên cứu bài này sẽ tập trung những nội dung sau:

- + Tiếp nhận yêu cầu thanh toán cho khách cá nhân
- + Thanh toán cho khách cá nhân tự thanh toán các chi phí phụ trội bằng thẻ tín dụng, công ty thanh toán tiền bùồng và bữa sáng

❖ MỤC TIÊU BÀI 11

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

- * Về kiến thức:
 - + Phân tích được quy trình thanh toán cho khách cá nhân
 - + Mô tả được quy trình thanh toán cho khách cá nhân
 - + Vận dụng được các nội dung kiến thức trên vào trong thực tế.
- * Về kỹ năng:
 - + Nhận diện được thanh toán cho khách cá nhân
 - + Thực hiện thành thạo quy trình thanh toán cho khách cá nhân đúng trình tự, đúng tiêu chuẩn.
- * Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của nghiệp vụ thanh toán cho khách cá nhân của nhân viên lễ tân khách sạn.
 - + Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 11

+ *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện nội dung của bài 11 (cá nhân hoặc nhóm).*

+ *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình trước buổi học; thực hành đầy đủ các nội dung trong bài 11 theo cá nhân hoặc nhóm dưới sự chỉ dẫn của người dạy trong thời gian quy định.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 11

- + **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Phòng thực hành lễ tân
- + **Trang thiết bị máy móc:** quầy lễ tân; máy tính, in, điện thoại bàn; hệ thống số, phiếu, hóa đơn; tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....
- + **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.
- + **Các điều kiện khác:** Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 11

*** Nội dung:**

+ *Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức*

+ *Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.*

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:*

- *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*

- *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*

- *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*

- *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

*** Phương pháp:**

+ *Điểm kiểm tra thường xuyên: không có*

+ *Kiểm tra định kỳ thực hành: không có*

❖ NỘI DUNG BÀI 11

11.1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị

Hồ sơ thanh toán của khách

Hoá đơn giá trị gia tăng/chuyên dụng đã chuẩn bị

Danh sách khách dự kiến đi/ thanh toán

Tiền mặt/séc du lịch

Thẻ đã thanh toán/ check out card

Máy tính cá nhân

Máy vi tính

11.2. Tiếp nhận yêu cầu thanh toán cho khách cá nhân

11.2.1. Quy trình thanh toán cho khách cá nhân tự thanh toán mọi chi phí

Bước 1: Chào khách và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu thanh toán của khách.

Hỏi tên khách, số buồng và thường xuyên sử dụng tên khách.

Bước 3: Làm thủ tục thanh toán cho khách.

Hỏi xem đêm qua hoặc sáng nay khách có sử dụng thêm gì trong mini bar không?

Chuyển và đề nghị khách kiểm tra lại phiếu theo dõi chi phí.

Hỏi phương thức thanh toán.

Thực hiện việc thu ngân và bảo quản tiền vào nơi quy định.

In hoá đơn thanh toán (viết hoá đơn VAT) chuyển cho khách kiểm tra và

đề nghị khách ký vào hoá đơn VAT.

Đóng dấu "đã thanh toán" lên hoá đơn và giao cho khách liên 2 hoá đơn VAT.

Đề nghị khách trả lại chìa khoá buồng.

Hỏi xem khách đã lấy hết tài sản gửi trong két an toàn chưa.

Bước 4: Kết thúc việc thanh toán.

Hỏi nơi khách sắp đến, gợi ý đặt buồng kế tiếp và thông báo các quyền lợi khách được hưởng từ việc đặt buồng kế tiếp trong cùng tập đoàn khách sạn.

Gợi ý gọi xe giúp khách (thực hiện việc gọi xe và thông báo cho khách).

Giao phiếu đã thanh toán/ check out card cho nhân viên vận chuyển hành lý.

Chào tạm biệt khách, chúc khách có chuyến đi tốt đẹp và hẹn sớm gặp lại

Bước 5: Hoàn thiện hồ sơ thanh toán.

Lưu các thông tin chính của khách vào hồ sơ khách hàng.

Đổi tình trạng buồng.

Chuyển hồ sơ thanh toán cho bộ phận kế toán khách sạn.

Bài tập thực hành

Thanh toán cho khách cá nhân tự thanh toán mọi chi phí bằng tiền mặt.

11.3. Thanh toán cho khách cá nhân tự thanh toán các chi phí phụ trội bằng thẻ tín dụng, công ty thanh toán tiền buồng và bữa sáng

11.3.1. Quy trình Thanh toán cho khách cá nhân tự thanh toán các chi phí phụ trội bằng thẻ tín dụng, công ty thanh toán tiền buồng và bữa sáng

Bước 1: Chào khách và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu thanh toán của khách.

- Hỏi tên khách, số buồng và sử dụng thường xuyên.

- Kiểm tra và xác nhận lại các thông tin của khách qua hồ sơ thanh toán

Bước 3: Làm thủ tục thanh toán cho khách.

- Hỏi xem sáng nay khách có sử dụng thêm gì trong mini bar không.

- Chuyển phiếu theo dõi chi phí cho khách kiểm tra.

- Liên lạc và thông báo cho bộ phận buồng về việc khách thanh toán.

- Hỏi khách hình thức thanh toán. Khách thanh toán bằng thẻ tín dụng

- Mượn thẻ tín dụng và kiểm tra tính hợp lệ của thẻ

- So sánh chữ ký trên thẻ với chữ ký trên phiếu đăng ký khách sạn của khách

- Cà thẻ và kiểm tra lại các liên phiếu cà thẻ

- Viết tổng tiền đô la Mỹ và VND lên phiếu cà thẻ
- Liên lạc với ngân hàng, thông báo các thông tin trên thẻ, xin được thanh toán số tiền đã ghi trên hóa đơn cà thẻ, xin số cấp phép và ghi lên hóa đơn cà thẻ.
- Điền nốt các thông tin vào phiếu cà thẻ
- * Nếu khách sạn có máy quét thẻ: Thực hiện việc quét thẻ và in hóa đơn (sales slip).
- Viết/in hóa đơn VAT do công ty thanh toán và do khách tự thanh toán, đề nghị khách kiểm tra và ký tên vào hai hóa đơn VAT và phiếu cà thẻ tín dụng.
- Thông báo tổng số tiền khách phải thanh toán sau khi đã trừ tiền đặt cọc và yêu cầu khách trả lại phiếu đặt cọc.
- Thông báo số nợ cũ hoặc tiền khách vay của khách sạn và đề nghị khách thanh toán.
- Đóng dấu "đã thanh toán" lên hoá đơn và giao cho khách liên 2 hoá đơn VAT và liên 2 thẻ tín dụng.
- + Thu ngân hoá đơn của khách tự thanh toán.
- + Đóng dấu đã thanh toán lên hoá đơn VAT do khách tự thanh toán
- + Đính kèm phiếu cà thẻ và hóa đơn VAT khách đã thanh toán, đặt vào phong bì và chuyển cho khách.
- + Chuyển hóa đơn VAT phô tô của công ty cho khách

Bước 4: Kết thúc thanh toán.

- Yêu cầu khách trả lại chìa khoá buồng.
- Hỏi xem khách đã lấy hết tài sản gửi trong két an toàn chưa.
- Giao phiếu check-out cho nhân viên vận chuyển hành lý.
- Gợi ý gọi taxi giúp khách.
- Hỏi xem khách có hài lòng với khách sạn trong suốt thời gian lưu trú không?
- Chào và chúc khách.

Bước 5: Hoàn thiện hồ sơ thanh toán.

- Chuyển hồ sơ thanh toán cho bộ phận kế toán khách sạn.
- Mở hồ sơ khách hàng.
- Thoát các dữ liệu về khách ra khỏi máy tính.
- Đổi tình trạng buồng.

11.3.2. Xử lý tình huống

- Thẻ tín dụng của khách không hợp lệ.

- Khách không có khả năng thanh toán (khách bị mất hết tiền/thẻ tín dụng).

11.3.3. Bài thực hành mẫu

Thực hành mẫu hành toán cho khách cá nhân tự thanh toán các chi phí phụ trội bằng thẻ tín dụng. Công ty của khách thanh toán cho khách tiền bùồng và bữa sáng bằng hình thức chuyển khoản.

11.3.4. Bài tập thực hành:

HOÁ ĐƠN GIÁ TRỊ GIA TĂNG			Mẫu số: 01/GTKT-3LL QU/2008B 0024903		
Liên 2: Giao khách hàng Ngày...05...tháng 4...năm 2010.					
Đơn vị bán hàng: TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HÀ NỘI					
Địa chỉ: ĐƯỜNG HOÀNG QUỐC VIỆT - HÀ NỘI					
Số tài khoản: MST: 0100773211					
Điện thoại: □□□□□□□□ □□□□					
Họ tên người mua hàng: Shinako (Mr.)					
Tên đơn vị: Công ty Nokia					
Địa chỉ: 46 Điện Biên Phủ, Hà Nội					
Số tài khoản: □□□□□□□□ □□□□					
Hình thức thanh toán: Thẻ tín dụng MS: 07 0022427 7 888 7					
STT	Tên hàng hoá, dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
A	B	C	1	2	3=1x2
1	Ăn				440.000
2	Uống				1.201.364
3	Điện thoại				197.545
4	Dịch vụ khác				997.727
Cộng tiền hàng:					2.836.636
Thuế suất GTGT 10 % Tiền thuế GTGT:					283.664
Tổng cộng tiền thanh toán					3.120.300
Số tiền viết bằng chữ: Ba triệu một trăm hai mươi nghìn ba trăm đồng					
Người mua hàng (Ký, ghi rõ họ tên)		Người bán hàng (Ký, ghi rõ họ tên)		Thủ trưởng đơn vị (Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)	
Shinako		Hoa Đỗ Mai Hoa			
(Cần kiểm tra, đối chiếu khi lập, giao, nhận hoá đơn)					

Hình 11.1. Bài thực hành mẫu hóa đơn giá trị gia tăng

TÓM TẮT BÀI 11

Trong bài này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- + Tiếp nhận yêu cầu thanh toán cho khách cá nhân
- + Thanh toán cho khách cá nhân tự thanh toán các chi phí phụ trội bằng thẻ tín dụng, công ty thanh toán tiền bùồng và bữa sáng

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Thực hiện yêu cầu thanh toán cho khách cá nhân tự thanh toán mọi chi phí
2. Thực hiện yêu cầu thanh toán cho khách cá nhân, trong đó công ty thanh toán tiền bùồng, cá nhân thanh toán các khoản phụ trội
3. Xử lý các tình huống khi làm thủ tục thanh toán cho khách cá nhân

BÀI 12: THANH TOÁN CHO KHÁCH ĐOÀN

❖ GIỚI THIỆU BÀI 12

Bài 12 là bài trang bị cho người học kiến thức về nghiệp vụ thanh toán cho khách cá nhân của nhân viên lễ tân. Trong phạm vi nghiên cứu bài này sẽ tập trung những nội dung sau:

- + Quy trình thanh toán với trưởng đoàn
- + Quy trình thanh toán các chi phí phụ trội với các thành viên

❖ MỤC TIÊU BÀI 12

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

- * Về kiến thức:
 - + Phân tích được quy trình thanh toán cho khách đoàn
 - + Mô tả được quy trình thanh toán cho khách đoàn
 - + Vận dụng được các nội dung kiến thức trên vào trong thực tế.
- * Về kỹ năng:
 - + Xác định và lựa chọn được hình thức thanh toán cho khách đoàn
 - + Thực hiện thành thạo quy trình thanh toán cho khách đoàn đúng trình tự, đúng tiêu chuẩn.
- * Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của nghiệp vụ thanh toán cho khách đoàn của nhân viên lễ tân khách sạn.
 - + Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 12

+ *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện nội dung của bài 12 (cá nhân hoặc nhóm).*

+ *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình trước buổi học; thực hành đầy đủ các nội dung trong bài 12 theo cá nhân hoặc nhóm dưới sự chỉ dẫn của người dạy trong thời gian quy định.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 12

- + **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Phòng thực hành lễ tân
- + **Trang thiết bị máy móc:** quầy lễ tân; máy tính, in, điện thoại bàn; hệ thống số, phiếu, hóa đơn; tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....
- + **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.
- + **Các điều kiện khác:** Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 12

- * **Nội dung:**

+ *Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức*

+ *Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.*

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:*

- *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*

- *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*

- *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*

- *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

*** Phương pháp:**

+ *Điểm kiểm tra thường xuyên: không có*

- + *Kiểm tra định kỳ thực hành: 1 điểm kiểm tra (Hình thức: Thực hành)*

❖ NỘI DUNG BÀI 12

12.1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị

Hồ sơ thanh toán của đoàn

Máy vi tính

Phiếu tạm tính

Máy tính cá nhân

Hoá đơn VAT

12.2. Thực hiện quy trình thanh toán

12.2.1. Thanh toán với trưởng đoàn

Bước 1: Chào khách và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu thanh toán của khách.

Hỏi tên trưởng đoàn, tên đoàn và thường xuyên sử dụng tên trưởng đoàn.

Tìm hồ sơ của đoàn và xác nhận lại với trưởng đoàn các thông tin chính từ hồ sơ thanh của đoàn.

Bước 3: Làm thủ tục thanh toán cho đoàn.

Chuyển phiếu theo dõi chi phí của đoàn cho trưởng đoàn kiểm tra (Xử lý tình huống phát sinh).

Liên lạc với bộ phận bùong đề nghị kiểm tra bùong đoàn trả.

Thống nhất với trưởng đoàn/hướng dẫn viên du lịch các chi phí của đoàn, trách nhiệm và hình thức thanh toán.

Chuyển phiếu tạm tính cho trưởng đoàn kiểm tra.

Lập và chuyển hoá đơn VAT cho trưởng kiểm tra và ký tên.

Nếu khách thanh toán ngay:

- + Thu ngân và bảo quản tiền mặt vào két an toàn.
- + Đóng dấu “đã thanh toán” lên hoá đơn VAT và giao liên hai cho khách.

Nếu khách thanh toán bằng chuyển khoản:

- + Viết hoá đơn nợ, đề nghị khách ký (không đóng dấu ”đã thanh toán“ lên hoá đơn).
- + Phô tô và chuyển cho trưởng đoàn các hoá đơn chứng từ liên quan đến trách nhiệm thanh toán của đoàn.

12.2.2. Thanh toán các chi phí phụ trội với các thành viên

Kiểm tra và tổng hợp các chi phí của từng buồng.

Tự chuyển hoặc nhờ trưởng đoàn chuyển hoá đơn dịch vụ cho từng buồng (xử lý tình huống phát sinh).

Lần lượt làm thủ tục thanh toán cho từng khách hoặc từng buồng.

Chuyển hoá đơn VAT cho từng khách, đề nghị kiểm tra, ký tên và thu ngân.

Chuyển liên 2 hoá đơn cho khách.

Đề nghị các buồng trả lại chìa khoá.

Nhắc nhở các thành viên trong đoàn lấy hết tài sản gửi trong két an toàn

Bước 4: Kết thúc công việc thanh toán.

- Trả lại giấy tờ tùy thân của đoàn cho trưởng đoàn, yêu cầu trưởng đoàn
- Kiểm tra và ký tên vào “sổ mượn và trả giấy tờ tùy thân”.
- Hỏi xem đoàn có hài lòng với kỳ nghỉ không.

Chào và chúc đoàn lên đường may mắn, hẹn sớm gặp lại.

Đổi tình trạng buồng đoàn trả.

Bước 5: Hoàn thiện hồ sơ thanh toán cho đoàn.

Hoàn thiện hồ sơ thanh toán.

Lưu hồ sơ khách hàng: Lưu lại các thông tin chính của đoàn.

Đổi tình trạng buồng.

Chuyển hồ sơ thanh toán cho bộ phận kế toán khách sạn.

12.2.3. Xử lý tình huống

Trưởng đoàn không nhất trí thanh toán một số khoản mục trong hóa đơn thanh toán.

Một số buồng của đoàn bị mất khăn tắm và dép đi trong buồng.

12.2.4. Bài thực hành mẫu

Thực hành mẫu làm thủ tục thanh toán cho đoàn Mê Kông.

Số lượng buồng: 12 buồng từ buồng 101 đến buồng 112

Trách nhiệm và hình thức thanh toán: Công ty Du lịch Mê Kông chịu trách nhiệm thanh toán tiền buồng, tiền ăn chung của đoàn và tiền uống bẻ mại bằng hình thức chuyển khoản.

- Mã số thuế: 0110669911-1

Tên ngân hàng: Ngân hàng ANZ, thành phố Hồ Chí Minh.

12.2.5. Bài tập thực hành

Làm thủ tục thanh toán cho đoàn khách

BÀI THỰC HÀNH MẪU

KHÁCH SẠN HOÀNG LONG

Đường Phạm Văn Đồng-Xuân Đình-Từ Liêm-Hà Nội
TEL: (04) 38 36 25 10 – FAX: (04) 38 38 99 61


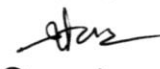
THEO DÕI THANH TOÁN KHÁCH ĐOÀN

Tên đoàn khách: ..MÊ..KÔNG..... Trưởng đoàn: ..Tạ Thị Thuý Tiên
Đại lý du lịch: ..Mê Kông..... Tên hướng dẫn viên:.....
Ngày đến: ..02/4/2010..... Ngày đi: ..05/4/2010..... Tổng số khách: ..24...
Buồng đặc biệt:..... Giá:...../đêm.
Buồng sang trọng:..... Giá:...../đêm.
Buồng đạt tiêu chuẩn:..... (R.O.H.)..... Giá: ..25 USD/đêm.
Chi tiết thanh toán
Đại lý du lịch thanh toán: ..Tiền buồng, tiền ăn và uống bẻ mại
Khách tự thanh toán:.....
Thời hạn thanh toán (trước hoặc sau khi trả buồng): ..15 ngày sau khi thanh toán

Ngày	Phiếu số	Dịch vụ sử dụng	Tổng số tiền		Ghi chú
			Cá nhân	Cơ quan	
2/4		Buồng ngủ		5.424.000	
	12	Ăn tối		1.440.000	
3/4		Buồng ngủ		5.424.000	
	13	Ăn trưa		1.440.000	
	13	Goi thêm		225.000	
	14	Ăn tối		1.440.000	
	14	Goi thêm		120.000	
4/4		Buồng ngủ		5.424.000	
	16	Ăn tối		1.440.000	
	17	Ăn trưa		9.600.000	
	18	Uống bẻ mại		35.747.000	
TỔNG CỘNG				67.724.000	

Hình 12.1. Bài tập mẫu phiếu theo dõi chi phí cho khách đoàn

BÀI THỰC HÀNH MẪU

HOÁ ĐƠN GIÁ TRỊ GIA TĂNG			Mẫu số: 01 GTKT-3LL QU/2008B 0024903		
Liên 2: Giao khách hàng Ngày 05 tháng 4 năm 2010					
Đơn vị bán hàng:					
Địa chỉ: TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HÀ NỘI					
Số tài khoản: ĐƯƠNG HOÀNG QUỐC VIỆT - HÀ NỘI					
Điện thoại: MST: 010077021					
Họ tên người mua hàng: Ta Thị Thủy Hiền					
Tên đơn vị: Công ty Du lịch Mê Kông					
Địa chỉ: 114 A Nguyễn Huệ, Q1, Thành phố Hồ Chí Minh					
Số tài khoản:					
Hình thức thanh toán: Chuyển khoản MS: 01 10669991 1 333 1					
STT	Tên hàng hoá, dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
A	B	C	1	2	3=1x2
1	Buồng ngủ	b/ng	12b x 3đ	410.909	14.792.724
2	Ăn				14.277.272
3	Uống				32.497.272
Cộng tiền hàng:					61.567.268
Thuế suất GTGT 10 % Tiền thuế GTGT:					6.156.732
Tổng cộng tiền thanh toán					67.724.000
Số tiền viết bằng chữ: Sáu mươi bảy triệu bảy trăm hai tư nghìn đồng.					
Người mua hàng (Ký, ghi rõ họ tên)		Người bán hàng (Ký, ghi rõ họ tên)		Thủ trưởng đơn vị (Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)	
 Ta Thị Thủy Hiền		 Đỗ Ngân Hà			
(Cần kiểm tra, đối chiếu khi lập, giao, nhận hoá đơn)					

Hình 12.2. Bài tập mẫu hóa đơn VAT

Bài thực hành mẫu

STT	Tên hàng hoá, dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
A	B	C	1	2	3=1x2
1	Buồng ngủ	b/ng	126 x 3đ	391.342	14.088.312
2	Ăn				13.507.402
3	Uống				80.949.783
4	5% phí phục vụ				2.931.771
Cộng tiền hàng:					61.567.268
Thuế suất GTGT 10 % Tiền thuế GTGT:					6.156.732
Tổng cộng tiền thanh toán					67.724.000
Số tiền viết bằng chữ: Sáu mươi bảy triệu bảy trăm hai tử nghìn đồng					
Người mua hàng <i>(Ký, ghi rõ họ tên)</i> Tuấn Tạ Thị Thuý Hiền		Người bán hàng <i>(Ký, ghi rõ họ tên)</i> Hoa Đỗ Ngân Hoa		Thủ trưởng đơn vị <i>(Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)</i>	

(Cần kiểm tra, đối chiếu khi lập, giao, nhân hoá đơn)

Hình 12.3. Bài tập mẫu Hóa đơn VAT tính phí phục vụ

TÓM TẮT BÀI 12

Trong bài này, một số nội dung chính được giới thiệu:

+ Quy trình thanh toán với trường đoàn

+ Quy trình thanh toán các chi phí phụ trội với các thành viên

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Thực hành quy trình thanh toán cho khách đoàn tự thanh toán mọi chi phí
2. Thực hành quy trình thanh toán, công ty thanh toán tiền buồng, ăn. Cá nhân tự thanh toán các khoản phát sinh
3. Xử lý các tình huống khi tiếp nhận thanh toán cho khách đoàn
4. Khách phàn nàn hóa đơn của khách có sự nhầm lẫn và từ chối thanh toán