

BỘ VĂN HÓA THỂ THAO VÀ DU LỊCH

Trương Minh Vũ – Võ Đăng Khoa (Đồng chủ biên)

**GIÁO TRÌNH
NGHIỆP VỤ LỄ TÂN**

NHÀ XUẤT BẢN GIÁO DỤC

Sáng Chủ biên:

**TRẦN MINH VŨ
VĂN KHÓA**

Tham gia biên soạn:

**TRẦN MINH VŨ
VĂN KHÓA
HỌNG THỊ THANH TRÂM
NGUYỄN THANH PHƯƠNG**

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

Lời giới thiệu

Trong chiến lược phát triển du lịch Việt Nam, nguồn nhân lực là yếu tố quyết định và phát triển nguồn nhân lực du lịch đóng vai trò rất quan trọng. Để đẩy mạnh đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch, ngành Du lịch đã huy động nguồn lực trong và ngoài nước, trong đó có các dự án do Chính phủ Đại công quốc Luxembourg tài trợ không hoàn lại.

Dự án "Tăng cường năng lực nguồn nhân lực ngành Du lịch và Khách sạn Việt Nam"; viết tắt là VIE/031 là dự án thứ tư mà Luxembourg tài trợ không hoàn lại cho Việt Nam. Thời gian thực hiện Dự án là 5 năm (từ năm 2010), tại Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội, Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng, Trường Cao đẳng nghề Du lịch Huế, Trường Cao đẳng nghề Du lịch Đà Nẵng, Trường Cao đẳng nghề Du lịch Đà Lạt, Trường Cao đẳng nghề Du lịch Nha Trang, Trường Trung cấp Du lịch và Khách sạn Saigontourist, Trường Cao đẳng nghề Du lịch Vũng Tàu và Trường Cao đẳng nghề Du lịch Cần Thơ.

Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch và Cơ quan Hợp tác phát triển Luxembourg đã ký Thỏa thuận số VIE031-13606 ngày 05/11/2013 về việc giao 9 trường thụ hưởng của Dự án VIE/031 biên soạn 15 giáo trình, gồm: Tổng quan du lịch; Nghiệp vụ lễ tân; Nghiệp vụ lễ hành; Kế toán chuyên ngành Du lịch; Quản trị kinh doanh lễ hành; Quản trị kinh doanh nhà hàng; Quản trị tiền sảnh khách sạn; Tiếng Anh chuyên ngành Quản trị khách sạn; Quản trị khách sạn; Thương phẩm hàng thực phẩm; Tiếng Anh chuyên ngành Nhà hàng; Quản trị chế biến món ăn; Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn; Quản lý bar và thức uống; Tiếng Anh chuyên ngành Bếp.

Trong năm 2014, thực hiện chỉ đạo của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch, Ban Quản lý Dự án VIE/031 đã phối hợp với các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp liên quan tổ chức biên soạn 15 giáo trình phục vụ cho công tác giảng dạy. Các giáo trình này đã được Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch thành lập Hội đồng thẩm định và nghiệm thu đúng theo quy định hiện hành của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội. Hy vọng 15 giáo trình này sẽ hữu ích đối với các thầy, cô giáo, học sinh, sinh viên

trong quá trình dạy và học; là tài liệu tham khảo cho các doanh nghiệp, các nhà quản lý, nghiên cứu du lịch và những người quan tâm.

Nhân dịp xuất bản 15 giáo trình này, Ban Quản lý Dự án VIE/031 xin chân thành cảm ơn Chính phủ Đại công quốc Luxembourg, Cơ quan Hợp tác phát triển Luxembourg, Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch, Ban Chỉ đạo Dự án, các chuyên gia trong nước và quốc tế, các đồng nghiệp và những người trực tiếp điều hành dự án.

Xin chân thành cảm ơn các cơ quan, đơn vị trong và ngoài ngành, đặc biệt là Văn phòng Chính phủ, Bộ Ngoại giao, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Tài chính, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội, Tổng cục Dạy nghề, các cơ sở đào tạo và dạy nghề du lịch, các chuyên gia, các giảng viên, giáo viên đã đóng góp tích cực vào sự thành công của Dự án VIE/031. Sự hỗ trợ quý báu đó chắc chắn sẽ góp phần đưa Du lịch Việt Nam phát huy vai trò ngành kinh tế mũi nhọn, tương xứng với tiềm năng và nguồn lực phát triển du lịch của Việt Nam trong bối cảnh hội nhập quốc tế ngày một sâu rộng và toàn diện.

Dự án "Tăng cường năng lực nguồn nhân lực ngành Du lịch và Khách sạn Việt Nam", VIE/031 rất mong sẽ tiếp tục nhận được nhiều ý kiến đóng góp của các tổ chức và cá nhân quan tâm để bộ giáo trình ngày càng được hoàn thiện.

Xin trân trọng cảm ơn!

Dự án VIE/031

Lễ tân khách sạn ®Çu

Ngày nay, khi du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của nước ta thì ngành kinh doanh dịch vụ lưu trú là một trong những ngành nghề chính trong kinh doanh du lịch. Nghề Lễ tân 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 doanh nghiệp.

Nhân viên lễ tân khách sạn là người đầu tiên và là người cuối cùng đại diện cho khách sạn để đón tiếp khách, tiếp xúc và tiễn khách; là người đóng vai trò quan trọng trong việc giới thiệu, quảng bá khách sạn, thu hút và lưu giữ khách; 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 và hành động 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 học sinh – sinh viên học nghề Du lịch, **Giáo trình Nghiệp vụ lễ tân** ra đời nhằm đáp ứng nhu cầu đào tạo nghề Lễ tân trình độ trung cấp, đáp ứng sự phát triển của ngành Du lịch Việt Nam. Đồng thời, đây cũng là tài liệu tham khảo bổ ích cho các nhân viên lễ tân đang làm việc tại các khách sạn thuộc mọi thành phần kinh tế, cũng như là cẩm nang cho các nhà quản lý khách sạn góp phần nâng cao chất lượng phục vụ cho doanh nghiệp nói riêng và cho ngành Du lịch Việt Nam nói chung.

Với tinh thần làm việc nghiêm túc, giáo trình được Ban biên soạn hoàn thành sau một thời gian nghiên cứu tài liệu và kết hợp với thực tiễn hoạt động giảng dạy. Đồng thời, Ban biên soạn cũng tiếp thu và sử dụng những kiến thức thực tế từ môi trường kinh doanh khách sạn. Tuy nhiên, trong quá trình biên soạn, không tránh khỏi những thiếu sót về văn phong, cũng như từ ngữ chuyên môn, do vậy, rất mong nhận được

MỤC LỤC

Trang

LỜI GIỚI THIỆU	3
LỜI NÓI ĐẦU	5

Bài 1.

GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN

1.1. BỘ PHẬN LỄ TÂN	13
1.1.1. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn nhỏ	14
1.1.2. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn vừa	14
1.1.3. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn lớn	15
1.2. VAI TRÒ, NHIỆM VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN	25
1.2.1. Vai trò của bộ phận lễ tân khách sạn	25
1.2.2. Nhiệm vụ chung của bộ phận lễ tân khách sạn	27
1.3. DANH MỤC CÁC TRANG THIẾT BỊ, DỤNG CỤ LÀM VIỆC, SỔ NGHIỆP VỤ, ẤN PHẨM HỖ TRỢ LÀM VIỆC TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN	28
1.3.1. Trang thiết bị	28
1.3.2. Danh mục các sổ sách	29
1.3.3. Danh mục các ấn phẩm	29
1.3.4. Danh mục các văn phòng phẩm	30
1.4. YÊU CẦU VỀ DIỆN MẠO CÁ NHÂN	30
1.5. VỆ SINH KHU VỰC LÀM VIỆC	31
CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN BÀI 1	31
TÀI LIỆU THAM KHẢO BÀI 1	31

Bài 2.

SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI

2.1. KỸ NĂNG TRẢ LỜI VÀ XỬ LÝ CÁC CUỘC GỌI ĐẾN KHÁCH SẠN	33
2.1.1. Cuộc gọi từ bên ngoài vào khách sạn	33
2.1.2. Cuộc gọi trong phạm vi khách sạn	34
2.2. YÊU CẦU KHI NHẬN CÁC CUỘC ĐIỆN THOẠI GỌI ĐẾN	35
2.3. MỘT SỐ TÌNH HUỐNG THƯỜNG XẢY RA TẠI BỘ PHẬN TỔNG ĐÀI	35
2.4. SỬ DỤNG DANH BẠ ĐIỆN THOẠI	35

CÂU HỎI ÔN TẬP BÀI 2	36
BÀI TẬP THỰC HÀNH BÀI 2	36
TÀI LIỆU THAM KHẢO BÀI 2	36

Bài 3. **ĐẶT BUỒNG**

3.1. KHÁI NIỆM VÀ MỤC ĐÍCH CỦA ĐẶT BUỒNG TRƯỚC	37
3.1.1. Khái niệm	37
3.1.2. Mục đích của việc đặt buồng trước	37
3.2. HẠNG VÀ CÁC LOẠI BUỒNG	38
3.2.1. Hạng buồng	38
3.2.2. Các loại buồng	40
3.2.3. Các kiểu giường	41
3.2.4. Vị trí buồng	43
3.3. CÁC LOẠI GIÁ BUỒNG	43
3.3.1. Giá công bố/niêm yết	44
3.3.2. Giá liên kết hợp đồng	44
3.3.3. Giá theo tour/nhóm	44
3.3.4. Giá khấu trừ	44
3.3.5. Giá đặc biệt và khuyến mãi	44
3.3.6. Giá trọn gói	45
3.4. CÁC HÌNH THỨC ĐẶT BUỒNG CỦA KHÁCH	45
3.4.1. Đặt buồng bằng lời	45
3.4.2. Đặt buồng bằng văn bản	46
3.5. CÁC NGUỒN ĐẶT BUỒNG	46
3.5.1. Nguồn khách đặt buồng trực tiếp	46
3.5.2. Nguồn khách đặt buồng thông qua các đại lý trung gian	46
3.5.3. Nguồn khách đặt buồng qua các hệ thống đặt buồng trung tâm	47
3.6. CÁC KIỂU ĐẶT BUỒNG	48
3.6.1. Đặt buồng có đảm bảo	48
3.6.2. Đặt buồng không đảm bảo	49
3.6.3. Đặt buồng có xác nhận	49
3.6.4. Đặt buồng theo danh sách chờ	49
3.6.5. Đặt buồng nối tiếp	49
3.6.6. Đặt buồng trong tương lai	50
3.7. KỸ NĂNG THÔNG BÁO THÔNG TIN VỀ CÁC LOẠI BUỒNG, BÁO GIÁ BUỒNG VÀ CÁC DỊCH VỤ CÓ TRONG KHÁCH SẠN	50
3.7.1. Kỹ năng thông báo thông tin về các loại buồng, báo giá buồng	50
3.7.2. Kỹ năng thông báo các dịch vụ có trong khách sạn	51
3.8. KỸ NĂNG TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU ĐẶT BUỒNG CỦA CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH KHÁC NHAU	53

3.8.1. Đối với việc nhận đặt buồng cho khách đi lẻ	53
3.8.2. Đối với việc nhận đặt buồng bằng văn bản	55
3.8.3. Đối với việc nhận đặt buồng cho khách quan trọng	56
3.8.4. Đối với việc nhận đặt buồng cho khách đoàn, khách đi theo tour	56
3.9. KỸ NĂNG TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU SỬA ĐỔI ĐẶT BUỒNG QUA ĐIỆN THOẠI	58
3.10. KỸ NĂNG TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU HUỖY ĐẶT BUỒNG QUA ĐIỆN THOẠI	60
3.10.1. Đối với khách đặt buồng đảm bảo	60
3.10.2. Đối với khách đặt buồng không đảm bảo	61
CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN BÀI 3	61
TÀI LIỆU THAM KHẢO BÀI 3	61

Bài 4.

ĐÓN TIẾP VÀ ĐĂNG KÝ KHÁCH

4.1. CHUẨN BỊ ĐÓN TIẾP KHÁCH	63
4.1.1. Chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách sạn	63
4.1.2. Tầm quan trọng của công việc chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách sạn	64
4.1.3. Các biểu mẫu cần thiết của một hồ sơ đăng ký khách sạn	64
4.1.4. Cách chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách sạn cho các đối tượng khách	64
4.1.5. Chuẩn bị khu vực làm việc	67
4.2. CHÀO ĐÓN KHÁCH ĐẾN KHÁCH SẠN	68
4.2.1. Tầm quan trọng của công việc chào đón khách tới khách sạn	68
4.2.2. Các chỉ dẫn để tạo được ấn tượng tốt đẹp ban đầu cho khách	68
4.2.3. Chuẩn bị các nghi thức đón tiếp khách	69
4.3. QUY TRÌNH ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH VÀ XỬ LÝ MỘT SỐ TÌNH HUỐNG THƯỜNG GẶP	71
4.3.1. Quy trình đăng ký khách sạn cho các đối tượng khách	71
4.3.2. Xử lý một số tình huống thường xảy ra khi làm thủ tục đăng ký khách sạn	82
4.4. CÁC HỆ THỐNG KHOÁ KHÁC NHAU	88
4.4.1. Hệ thống khoá cơ truyền thống (Traditional hard key)	88
4.4.2. Hệ thống chìa khoá điện tử (Electronic key)	88
4.4.3. Thẻ chìa khoá	89
4.5. HƯỚNG DẪN KHÁCH VỀ BUỒNG	89
4.5.1. Sự cần thiết của công việc hướng dẫn khách về buồng	89
4.5.2. Quy trình hướng dẫn khách về buồng	90
4.6. KỸ NĂNG BÁN HÀNG VƯỢT MỨC CHO KHÁCH ĐÃ ĐẶT BUỒNG TRƯỚC (UPSELLING)	90
CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN BÀI 4	91

BÀI TẬP THỰC HÀNH BÀI 4	91
TÀI LIỆU THAM KHẢO BÀI 4	92

Bài 5

CÁC DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG TRONG QUÁ TRÌNH LƯU TRÚ

5.1. XỬ LÝ TÀI SẢN THẤT LẠC	93
5.1.1. Tài sản thất lạc	93
5.1.2. Quy trình xử lý tài sản thất lạc	93
5.1.3. Tìm lại hành lý của khách bị thất lạc ở sân bay	94
5.2. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU BÁO THỨC CỦA KHÁCH	94
5.2.1. Quy trình nhận báo thức khách	94
5.2.2. Quy trình thực hiện báo thức khách	94
5.2.3. Những điều cần chú ý khi nhận và cài đặt báo thức	95
5.3. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU ĐẶT VÉ MÁY BAY CHO KHÁCH	96
5.3.1. Xử lý yêu cầu đặt vé máy bay cho khách	96
5.3.2. Xác nhận lại vé máy bay, đổi lịch trình và tuyến điểm bay cho khách	96
5.3.3. Một số lưu ý khi xác nhận lại vé máy bay cho khách	97
5.4. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU KÝ GỬI TÀI SẢN QUÝ TẠI QUẦY LỄ TÂN BẢNG PHONG BAO TÀI SẢN	97
5.4.1. Thông báo với khách	97
5.4.2. Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu ký gửi tài sản quý tại quầy lễ tân bảng phong bao tài sản	98
5.5. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU THUÊ PHÒNG HỌP NHỎ	98
5.6. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU ĐỔI BUỒNG	99
5.7. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU ĐỔI TIỀN MẶT NGOẠI TỆ THÀNH TIỀN MẶT NỘI TỆ	101
5.7.1. Yêu cầu đổi ngoại tệ	101
5.7.2. Quy trình đổi ngoại tệ	101
5.8. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ TIN NHẮN CHO KHÁCH ĐANG LƯU TRÚ	102
5.8.1. Quy trình tiếp nhận và xử lý tin nhắn	102
5.8.2. Khi tiếp nhận và xử lý tin nhắn cần lưu ý	103
CÂU HỎI ÔN TẬP BÀI 5	104
BÀI TẬP THỰC HÀNH BÀI 5	105
TÀI LIỆU THAM KHẢO BÀI 5	105

Bài 6.

THANH TOÁN CHI PHÍ CỦA KHÁCH VÀ THU NGÂN

6.1. CÁC NGUYÊN TẮC THANH TOÁN	107
6.1.1. Tầm quan trọng của công việc theo dõi, thu thập, cập nhật và tổng hợp các chi phí của khách	107
6.1.2. Quá trình theo dõi, thu thập, cập nhật và tổng hợp chi phí.	107
6.2. QUY TRÌNH TRẢ BUỒNG, THANH TOÁN CHI PHÍ, THU NGÂN VÀ TIỀN KHÁCH	110
6.2.1. Những công việc cần thực hiện trước khi khách thanh toán trả buồng ...	110
6.2.2. Phối hợp với các bộ phận liên quan chuẩn bị thanh toán cho khách	111
6.2.3. Kiểm tra tiền đặt cọc, tiền thanh toán trước và tiền khách vay của khách sạn	112
6.2.4. Các tài liệu và hoá đơn chứng từ của một hồ sơ thanh toán	113
6.2.5. Cách thức chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho khách cá nhân ở khách sạn lớn	113
6.2.6. Cách thức chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho đoàn khách ở khách sạn lớn	114
6.2.7. Cách thức chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách cá nhân và đoàn khách ở khách sạn nhỏ	115
6.2.8. Cách lập hoá đơn giá trị gia tăng (VAT) và những điều cần chú ý khi lập hoá đơn	115
6.2.9. Quy trình thanh toán cho các đối tượng khách và xử lý một số tình huống thường xảy ra khi thanh toán	118
6.2.10. Các công việc tại bộ phận lễ tân sau khi khách thanh toán trả buồng ...	127
6.3. CÁC PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN	128
6.3.1. Tiền mặt	128
6.3.2. Thẻ tín dụng (Credit Card)	131
6.3.3. Séc du lịch (Traveler's Cheque)	136
6.3.4. Phiếu thanh toán dịch vụ buồng ngủ (voucher/accommdation voucher) ..	138
6.3.5. Chuyển khoản	139
6.4. BÀN GIAO CA CỦA NHÂN VIÊN TIẾP TÂN, THU NGÂN	139
6.4.1. Các ca làm việc	139
6.4.2. Bàn giao cuối ca	141
6.5. THỰC HÀNH GHI HOÁ ĐƠN THANH TOÁN CÓ THUẾ VÀ PHÍ PHỤC VỤ	142
CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN BÀI 6	142
BÀI TẬP	142
THỰC HÀNH TRẢ PHÒNG CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH	143
TÀI LIỆU THAM KHẢO BÀI 6	143

Bài 1.

GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN

Mục tiêu:

- ☞ Mô tả được sơ đồ tổ chức bộ phận lễ tân.
- ☞ Liệt kê các chức danh khác nhau tại bộ phận lễ tân.
- ☞ Trình bày được vai trò và nhiệm vụ của tổ đón tiếp.
- ☞ Thực hiện được nhiệm vụ chào đón khách trực tiếp đến khách sạn hoặc qua điện thoại.
- ☞ Liệt kê được các trang thiết bị, sổ nghiệp vụ, dụng cụ làm việc, biểu mẫu được sử dụng tại bộ phận lễ tân.
- ☞ Giải thích được tầm quan trọng của việc chuẩn bị diện mạo cá nhân và vệ sinh khu vực làm việc.
- ☞ Trình bày được các nguyên tắc cơ bản khi thiết kế và sắp xếp quầy đón tiếp, khu vực sảnh khách sạn.
- ☞ Thực hiện vệ sinh quầy đón tiếp đúng tiêu chuẩn.
- ☞ Xác định được các nguyên tắc cơ bản khi giao tiếp qua điện thoại đối với cuộc gọi từ bên ngoài vào hoặc trong phạm vi khách sạn.
- ☞ Áp dụng được kỹ năng giao tiếp trực tiếp một cách hiệu quả với khách tại quầy lễ tân
- ☞ Thực hiện chào đón khách theo tiêu chuẩn của khách sạn.

1.1. BỘ PHẬN LỄ TÂN

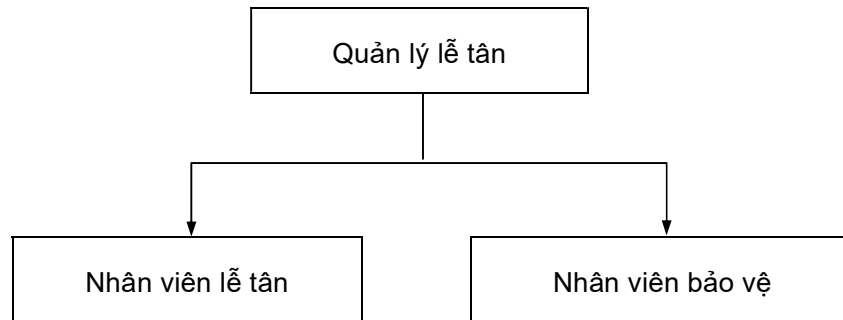
Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân phụ thuộc vào quy mô của khách sạn. Khách sạn có số lượng buồng nhiều thì cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân của khách sạn đó lớn và thường hoạt động theo hình thức chuyên môn hoá, còn khách sạn có số lượng buồng ít thì cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân nhỏ và một nhân viên lễ tân phải đảm nhiệm mọi công việc trong ca làm việc.

1.1.1. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn nhỏ

Khách sạn nhỏ có số lượng buồng từ 05 buồng ngủ đến dưới 50 buồng ngủ, do đó cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân rất đơn giản và gọn nhẹ. Thông thường chỉ có một tổ trưởng phụ trách chung và khoảng năm đến sáu nhân viên thay ca nhau làm việc 24/24 giờ trong ngày.

Khối lượng công việc trong các khách sạn nhỏ không nhiều nên số lượng nhân viên lễ tân cũng có hạn. Mỗi ca làm việc chỉ có một hoặc hai nhân viên lễ tân đảm nhiệm tất cả các công việc trong ca như: nhận đặt buồng, đăng ký khách sạn, cung cấp các dịch vụ theo yêu cầu của khách, cung cấp thông tin, giải quyết phàn nàn, thanh toán,...

Ở các khách sạn nhỏ hầu hết nhân viên bảo vệ khách sạn thường đảm trách thêm công việc của nhân viên trực cửa và cũng là nhân viên vận chuyển hành lý cho khách.

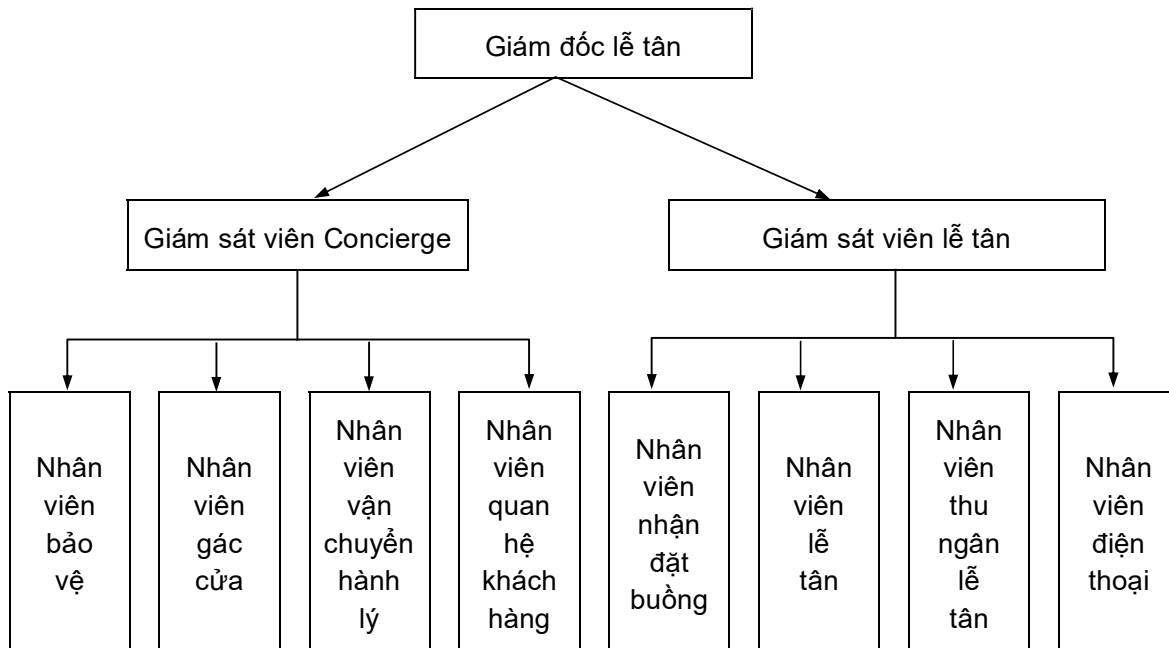


Sơ đồ 1.1. Tổ chức bộ phận lễ tân ở khách sạn nhỏ

1.1.2. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn vừa

Khách sạn vừa có số lượng buồng ngủ từ trên 50 buồng đến dưới 150 buồng và có khối lượng công việc khá lớn, do đó số lượng nhân viên lễ tân được biên chế cũng khá đông và hoạt động theo hình thức bán chuyên môn hoá. Mỗi ca làm việc có khoảng bốn hoặc năm nhân viên lễ tân làm việc ở các bộ phận nhỏ của bộ phận lễ tân và mỗi nhân viên lễ tân phải đảm nhiệm một hoặc hai công việc trong ca làm việc.

Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân ở khách sạn vừa gồm một phụ trách lễ tân và hai trợ lý phụ trách lễ tân. Phụ trách lễ tân chịu trách nhiệm nắm tình hình chung từ các trợ lý phụ trách các ca làm việc, trực tiếp giải quyết mọi vấn đề phát sinh trong ca và hằng ngày trực tiếp báo cáo với giám đốc khách sạn.

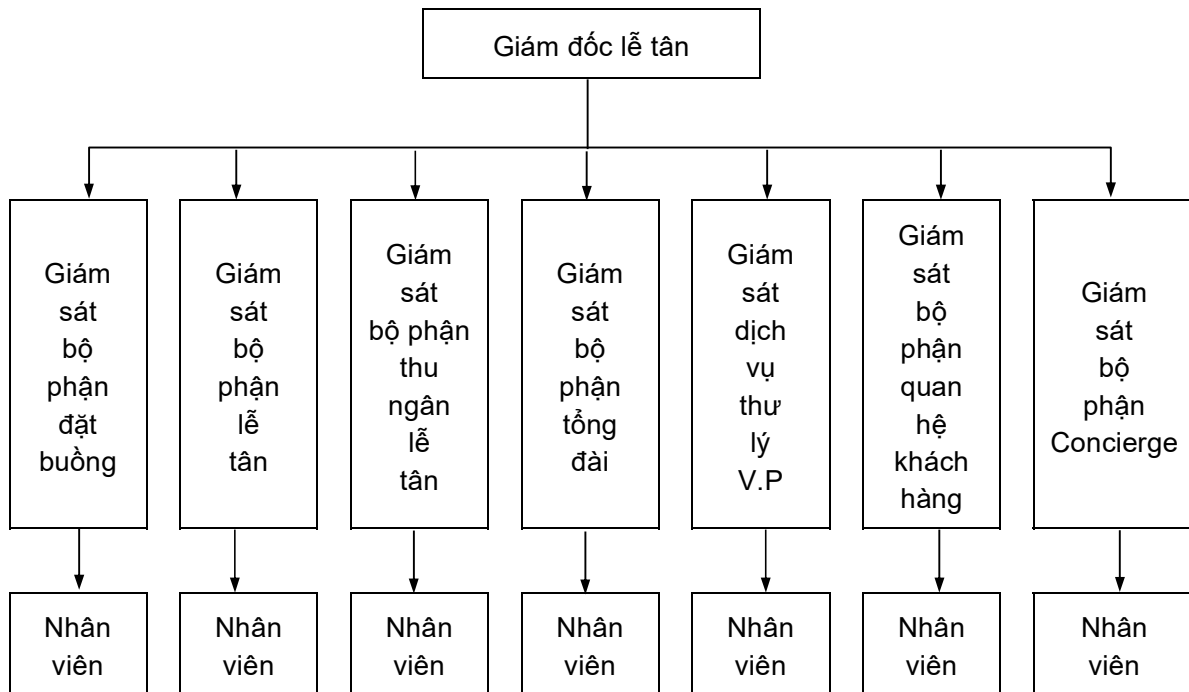


Sơ đồ 1.2. Tổ chức bộ phận lễ tân ở khách sạn vừa

1.1.3. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn lớn

Khách sạn lớn có từ 150 buồng trở lên. Vì khối lượng công việc ở khách sạn lớn rất nhiều, do đó số lượng nhân viên lễ tân được biên chế rất đông. Ở khách sạn lớn, mỗi nhân viên lễ tân chỉ đảm nhiệm một mảng công việc khác nhau theo hình thức chuyên môn hoá. Tuy vậy, vào thời điểm đông khách, các nhân viên thường hỗ trợ lẫn nhau để hoàn thành tốt mọi công việc. Bộ phận lễ tân ở các khách sạn lớn có cơ cấu tổ chức không hoàn toàn giống nhau, nhưng nhìn chung một bộ phận lễ tân phổ biến ở các khách sạn lớn thường có những bộ phận tiêu biểu sau:

- Bộ phận đặt buồng (Reservation).
- Bộ phận lễ tân (Reception).
- Bộ phận thu ngân (Cashier).
- Trung tâm dịch vụ văn phòng (Business centre – BC).
- Bộ phận hỗ trợ đón tiếp (Concierge).
- Bộ phận quan hệ khách hàng (Guest relation office).
- Bộ phận tổng đài (Operator).



Sơ đồ 1.3. Tổ chức bộ phận lễ tân ở khách sạn lớn

Nhiệm vụ của các chức danh trong bộ phận lễ tân ở khách sạn lớn:

• Giám đốc lễ tân (Front Office Manager – FOM)

Chịu trách nhiệm trước tổng giám đốc khách sạn về mọi hoạt động của bộ phận lễ tân, gồm một số công việc chủ yếu sau:

- Hoạch định kế hoạch hoạt động cho bộ phận lễ tân.
- Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ của bộ phận lễ tân có hiệu quả.
- Điều phối mọi hoạt động của bộ phận lễ tân.
- Xây dựng chức năng và nhiệm vụ của bộ phận lễ tân.
- Nắm vững nghiệp vụ lễ tân và thực hiện thành thạo các kỹ năng nghiệp vụ lễ tân, sẵn sàng giúp đỡ các nhân viên khác trong bộ phận giải quyết mọi tình huống xảy ra trong công việc.
- Đôn đốc, kiểm tra, giám sát và đánh giá kết quả hoạt động của từng cá nhân và các bộ phận nhỏ thuộc bộ phận lễ tân.
- Tham gia tuyển chọn nhân sự cho bộ phận lễ tân.

- Thực hiện việc đào tạo và bồi dưỡng, nâng cao nghiệp vụ lễ tân cho nhân viên.
- Kịp thời nhắc nhở, uốn nắn nhân viên về kỹ năng phục vụ khách.
- Chủ trì các cuộc họp giao ca và kịp thời chấn chỉnh mọi tồn tại của ca trước, nhằm rút kinh nghiệm cho ca sau.
- Tham gia các hoạt động quảng cáo cho khách sạn.
- Phối hợp với các bộ phận khác trong hoạt động kinh doanh, kịp thời nắm bắt mọi thông tin của khách sạn.
- Giải quyết có hiệu quả mọi phàn nàn của khách.
- Tham gia chào đón và tiễn khách quan trọng, khách đoàn.
- Giám sát chặt chẽ mọi thông tin về khách đoàn, khách quan trọng, tình trạng buồng, giới hạn nợ của khách,...
- Đảm bảo việc tuân thủ mọi chính sách về séc, tiền mặt và thẻ tín dụng.
- Chịu trách nhiệm về việc thực hiện đúng các quy định của khách sạn và các văn bản pháp luật hiện hành liên quan đến công việc của bộ phận lễ tân.
- gương mẫu chấp hành mọi quy định đối với nhân viên lễ tân về đồng phục, tác phong,...

• **Trợ lý giám đốc lễ tân (Assistant Front Office Manager – AFOM)**

Thực hiện có trách nhiệm và hiệu quả mọi nhiệm vụ giám đốc lễ tân giao, bao gồm một số công việc chủ yếu sau:

- Giúp giám đốc lễ tân chỉ đạo và giám sát toàn bộ hoạt động của bộ phận lễ tân.
- Đánh giá kết quả hoạt động của từng ca làm việc và báo cáo với ban giám đốc hàng ngày.
- Duy trì tốt quan hệ giữa ban giám đốc với khách hàng.
- Kịp thời giải quyết mọi phàn nàn, yêu cầu và đề nghị của khách hàng.
- Thực hiện tốt công việc kiểm tra vệ sinh và các đồ đặt buồng cho từng đôi tượng khách.

Giáo trình **NGHIỆP VỤ LỄ TÂN**

- Tiếp đón và tiễn khách quan trọng, khách đoàn.
- Thực hiện việc kiểm tra các hồ sơ chuẩn bị đón khách và chuẩn bị thanh toán cho khách.
- Phối hợp với nhân viên lễ tân giải quyết mọi tình huống phát sinh trong ca.
- Thực hiện tốt việc kiểm tra vệ sinh, an toàn khu vực lễ tân, khu vực sảnh và khu vực đỗ xe, kịp thời thông báo mọi vấn đề cần giải quyết cho nhân viên lễ tân và các bộ phận liên quan.
- Kiểm tra vệ sinh cá nhân và kịp thời nhắc nhở nhân viên thực hiện đúng quy định của khách sạn.
- Đôn đốc và kiểm tra việc ghi chép sổ giao ca hằng ngày.
- Tổ chức giao ca hằng ngày và kịp thời báo cáo với giám đốc lễ tân các diễn biến của từng ca làm việc.
- Kết hợp với nhân viên an ninh khách sạn xử lý những khách có hành vi xấu, gây rối, làm ảnh hưởng đến khách sạn và các khách khác.
- Báo cáo về tình hình tai nạn và tử vong của khách hàng, cũng như nhân viên nếu xảy ra.
- Báo cáo về tình trạng mất mát tài sản của khách, nhân viên và khách sạn.
- Báo cáo về việc hỏng hóc các thiết bị trong buồng ngủ và tiện nghi của khách sạn.
- Kiểm tra việc thực hiện của nhân viên lễ tân đối với các văn bản quy định của chính phủ liên quan đến hoạt động lễ tân khách sạn.
- Lập kế hoạch đào tạo và bồi dưỡng nghiệp vụ lễ tân cho nhân viên.
- Quan tâm và giúp đỡ từng nhân viên trong bộ phận.
- Chịu trách nhiệm phân ca làm việc.
- Duy trì hình ảnh chuyên nghiệp và là tấm gương tốt cho mọi nhân viên lễ tân noi theo.

• Nhân viên lễ tân (Receptionist)

Nhân viên lễ tân là người đại diện cho khách sạn và trực tiếp tiếp xúc với khách nhiều nhất trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn. Ở vị trí rất quan trọng này, nhân

viên lễ tân luôn phải giữ thái độ hiếu khách, thể hiện tốt phong cách chuyên nghiệp, lịch sự, thân thiện đối với khách hàng. Nhân viên lễ tân có quan hệ chặt chẽ với nhân viên buồng, đặc biệt khi khách đến làm thủ tục đăng ký khách sạn và thanh toán trả buồng. Nhiệm vụ của nhân viên lễ tân gồm:

- Chào đón khách.
- Tiếp đón và làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.
- Thực hiện tốt công việc chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách và chuẩn bị đón khách.
- Xác định chính xác tình trạng buồng hằng ngày.
- Xác định thời gian lưu trú của khách.
- Nắm vững sản phẩm của khách sạn: vị trí, đặc điểm và giá cả từng loại buồng và các dịch vụ khác.
- Sử dụng tốt các kỹ năng bán buồng để bán buồng có hiệu quả và thực hiện tốt nhiệm vụ quảng cáo các dịch vụ khách sạn, đồng thời khéo léo thuyết phục khách sử dụng các dịch vụ của khách sạn.
- Xếp buồng và đáp ứng các nhu cầu về buồng của khách.
- Thông báo giá buồng và xác định phương thức thanh toán của khách.
- Tiếp nhận và phân loại thư từ, tin nhắn của khách và khách sạn đúng nơi quy định, chuyển thư từ, tin nhắn kịp thời cho khách và các phòng ban.
- Cung cấp các thông tin theo yêu cầu của khách.
- Phối hợp với bộ phận buồng để cập nhật tình trạng buồng.
- Phối hợp với bộ phận bảo dưỡng để sửa chữa các thiết bị hỏng hóc trong buồng khách và sửa chữa kịp thời các buồng hỏng hoặc đang bảo dưỡng để đưa vào sử dụng.
- Bảo quản chìa khoá buồng khách.
- Giải quyết nhanh và có hiệu quả các phàn nàn của khách.
- Thực hiện tốt việc giao dịch qua điện thoại.
- Xử lý các tình huống khẩn cấp và phát sinh trong khi làm việc.
- Giữ gìn ngăn nắp và sạch sẽ khu vực làm việc.

• **Nhân viên nhận đặt buồng (Reservation clerk)**

Cũng giống như nhân viên lễ tân, nhân viên nhận đặt buồng là người đại diện bán buồng cho khách sạn. Bộ phận đặt buồng có mối quan hệ chặt chẽ với bộ phận kinh doanh tiếp thị của khách sạn nhận đặt buồng cho các đoàn khách lớn. Nhiệm vụ của nhân viên nhận đặt buồng gồm:

– Tiếp nhận các yêu cầu đặt buồng và cung cấp kịp thời thông tin về buồng và khách sạn cho các cá nhân, các đại lý du lịch, các trung tâm đặt buồng và các hãng lữ hành.

– Gửi thư xác nhận việc đặt buồng cho các công ty, các đại lý du lịch và các hãng lữ hành.

– Lưu trữ các hồ sơ đặt buồng, sắp xếp thứ tự các hồ sơ đặt buồng theo ngày đến và tên khách theo thứ tự bảng chữ cái vào giá đựng hồ sơ đặt buồng.

– Thực hiện việc sửa đổi đặt buồng, huỷ đặt buồng và nhận lại đặt buồng đã huỷ, kịp thời chuyển các thông tin về tình trạng buồng cho các bộ phận liên quan.

– Theo dõi số buồng trống qua bảng tình trạng buồng.

– Lập và chuyển báo cáo về tình hình đặt buồng và chuyển cho giám đốc lễ tân.

– Chuẩn bị danh sách khách dự định đến hàng ngày.

– Hỗ trợ nhân viên lễ tân chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách.

– Trao đổi thông tin về đặt buồng với nhân viên lễ tân.

– Kết hợp với bộ phận kinh doanh tiếp thị bán buồng, góp phần tối đa hoá công suất buồng và tăng doanh thu cho khách sạn.

• **Nhân viên thu ngân (Cashier)**

Nhiệm vụ chủ yếu của nhân viên thu ngân tập trung vào phục vụ thanh toán cho khách. Công việc cụ thể của nhân viên thu ngân gồm:

– Theo dõi và cập nhật các chi phí của khách.

– Thực hiện việc đổi tiền cho khách.

– Thanh toán và thu ngân khi khách trả buồng.

– Cân đối các tài khoản của khách khi hết ca.

- Chịu trách nhiệm quản lý và sử dụng quỹ giao dịch tại bộ phận lễ tân để thực hiện các giao dịch với khách hàng.
- Nhận và quản lý các phiếu thanh toán dịch vụ của các bộ phận cung cấp dịch vụ đối với từng khách để làm chứng từ gốc cho việc thanh toán khi khách trả buồng.
- Thực hiện công việc chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho khách.
- Lưu các dữ liệu về khách đã thanh toán vào hồ sơ khách hàng.
- Kiểm kê, bảo quản và nộp các khoản thu cho bộ phận kế toán khách sạn sau mỗi ca làm việc.
- Làm báo cáo doanh thu của từng ca.
- Kết hợp với bộ phận kế toán và kinh doanh tiếp thị đòi các khoản nợ trả chậm của các công ty, các đại lý du lịch và các hãng lữ hành.

• **Nhân viên tổng đài (Switchboard operator)**

Nhân viên tổng đài chịu trách nhiệm nhận và chuyển điện thoại cho các bộ phận, phòng ban trong khách sạn và khách hàng. Do đặc điểm của công việc, nhân viên tổng đài thường tiếp xúc với khách hàng qua điện thoại, nên họ đóng vai trò rất quan trọng trong việc giới thiệu khách sạn và các dịch vụ của khách sạn với khách. Vì vậy, giọng nói truyền cảm và thân thiện của nhân viên tổng đài góp phần nâng cao hiệu quả trong giao tiếp. Nhiệm vụ cơ bản của nhân viên tổng đài gồm:

- Trả lời các cuộc điện thoại gọi đến và chuyển các cuộc điện thoại lên buồng cho khách và các phòng ban.
- Lập và chuyển cho bộ phận thu ngân các phiếu thanh toán dịch vụ điện thoại mà khách đã sử dụng hằng ngày.
- Nhận và chuyển tin nhắn cho khách.
- Nhận, cài đặt và kiểm tra các yêu cầu báo thức của khách.
- Cung cấp cho khách mọi thông tin mà khách yêu cầu.
- Báo cáo doanh thu điện thoại hằng ngày.

• **Nhân viên quan hệ khách hàng (Guest relation officer – GRO)**

Nhân viên thuộc bộ phận quan hệ khách hàng thường là những nhân viên có khả năng sử dụng thông thạo ít nhất hai ngoại ngữ, trong đó có một ngoại ngữ phục vụ cho

đối tượng khách là thị trường mục tiêu của khách sạn. Một số khách sạn lớn thuê nhân viên quan hệ khách hàng là người bản xứ của thị trường mục tiêu chính là để trực tiếp phục vụ đối tượng khách chính. Cũng giống như nhân viên lễ tân, nhân viên bộ phận quan hệ khách hàng phải luôn thể hiện phong cách chuyên nghiệp, lịch sự, nhanh nhẹn, nhiệt tình và hiếu khách. Nhiệm vụ của nhân viên bộ phận quan hệ khách hàng gồm:

- Chào đón khách, hướng dẫn, chỉ dẫn khách tới các địa chỉ trong khách sạn.
- Kết hợp với nhân viên lễ tân đón tiếp khách, đặc biệt là khách quan trọng và khách đoàn.
- Chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách sạn cho khách đoàn và khách quan trọng.
- Chuẩn bị chu đáo cho việc đón tiếp khách quan trọng như: kiểm tra vệ sinh buồng ngủ, các thiết bị và đồ đạc buồng.
- Hỗ trợ công việc đăng ký khách sạn cho khách đoàn và khách quan trọng.
- Hỗ trợ công việc thanh toán cho khách.
- Kết hợp với bộ phận hỗ trợ đón tiếp, tổ chức các chuyến tham quan theo yêu cầu của khách.
- Cung cấp mọi thông tin và dịch vụ theo yêu cầu của khách.
- Đặt vé máy bay, đổi lịch trình bay và khẳng định lại vé máy bay cho khách.
- Đặt buồng cho khách ở khách sạn khác.
- Kết hợp với nhân viên lễ tân giải quyết mọi phàn nàn của khách và những tình huống phát sinh trong công việc.
- Đặt báo và tạp chí tiếng nước ngoài cho khách.
- Thăm dò và phản ánh mọi nhận xét của khách về khách sạn cho trợ lý giám đốc.
- Chuyển quà tặng sinh nhật của khách sạn cho khách.

• Nhân viên trung tâm dịch vụ văn phòng (BC)

Nhiệm vụ cơ bản của nhân viên trung tâm dịch vụ văn phòng gồm:

- Nhận và chuyển fax, tin nhắn từ bên ngoài gửi vào khách sạn cho khách hàng và các phòng ban.

- Gửi fax, thư điện tử cho khách và các phòng ban.
- Giới thiệu và cho thuê phòng họp, phòng hội nghị và các tiện nghi trong phòng họp,...
- Cho thuê trang thiết bị phụ trợ và thực hiện các dịch vụ văn phòng, soạn thảo, in ấn.
- Sao chụp các tài liệu cho khách và các phòng ban.
- Kiểm tra thư điện tử gửi đến hằng ngày.
- Cung cấp các thông tin theo yêu cầu của khách.
- Cung cấp dịch vụ internet theo yêu cầu của khách hàng.
- Lập và chuyển các phiếu thanh toán dịch vụ mà khách đã sử dụng cho bộ phận thu ngân hằng ngày.

• **Nhân viên hỗ trợ đón tiếp (Concierge)**

- *Nhân viên lái xe (Driver)*
 - Chịu trách nhiệm đưa đón khách từ sân bay về khách sạn và từ khách sạn trở lại sân bay.
 - Đưa khách đi tham quan, dã ngoại,...
 - Lái xe cho khách khi khách có nhu cầu thuê xe của khách sạn.
 - Sẵn sàng hỗ trợ các nhân viên khác trong bộ phận khi cần thiết.
- *Nhân viên trực cửa (Doorman)*
 - Chào đón khách khi khách tới khách sạn.
 - Mở cửa xe cho khách và kết hợp với nhân viên vận chuyển giúp khách chuyên hành lý vào và ra khỏi khách sạn.
 - Mở cửa đại sảnh khi khách ra vào khách sạn (luôn nở nụ cười trên môi và chào hỏi khách niềm nở).
 - Nhiệt tình giúp đỡ khách và các đồng nghiệp.
 - Chào tạm biệt và chúc khách lên đường may mắn khi khách rời khỏi khách sạn.
 - Cung cấp các thông tin theo yêu cầu của khách.

➤ *Nhân viên vận chuyển hành lý (Porter/Bellboy)*

- Chịu trách nhiệm vận chuyển hành lý cho khách vào và ra khỏi khách sạn.
- Kết hợp với nhân viên lễ tân hoặc nhân viên quan hệ khách hàng đưa khách đến buồng.
- Giới thiệu và hướng dẫn cách sử dụng các tiện nghi trong buồng khách.
- Giới thiệu và gợi ý bán các dịch vụ của khách sạn, các tiện nghi trong khu vực khách sạn và xung quanh khách sạn.
- Giúp khách chuyển buồng.
- Chuyển thư từ, bưu phẩm, tin nhắn, hoa,... cho khách và các phòng ban.
- Giúp khách gửi thư qua bưu điện và chuyển thư từ, tin nhắn, quà của khách tới địa chỉ mà khách yêu cầu.
- Tìm khách ở những khu vực công cộng trong khách sạn khi cần thiết.

➤ *Nhiệm vụ chung của các nhân viên hỗ trợ đón tiếp:*

Ngoài những nhiệm vụ cụ thể cho từng nhân viên hỗ trợ đón tiếp đã nêu trên, mọi nhân viên thuộc bộ phận hỗ trợ đón tiếp còn phải đảm nhiệm những nhiệm vụ sau:

- Cung cấp đầy đủ và chính xác các địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc của các công ty, các đại sứ quán theo yêu cầu của khách.
- Cung cấp và tư vấn cho khách các địa chỉ mua hàng, các mặt hàng và giá cả.
- Giúp khách mua hàng, đóng gói và gửi theo địa chỉ khách yêu cầu.
- Mua vé xem phim, xem kịch, rỗi nước, hoà nhạc,... theo yêu cầu của khách.
- Đón các đoàn khách, khách quan trọng và khách cá nhân.
- Cung cấp cho khách chính sách thuế, hải quan Việt Nam và tư vấn cho khách về những mặt hàng có thể chuyển qua cửa khẩu Việt Nam.
- Giới thiệu các tuyến điểm du lịch và tổ chức các tuyến tham quan theo yêu cầu của khách.
- Cung cấp thông tin cho khách về các hoạt động văn hoá, thể thao, ca nhạc, triển lãm, hội chợ,... xung quanh khu vực khách sạn.

- Cung cấp chính xác cho khách những thông tin cần thiết như: thời tiết, giá cước điện thoại, taxi,...
- Chịu trách nhiệm nhận và bảo quản hành lý khách gửi.
- Nhận và chuyển thư từ, bưu phẩm và tin nhắn cho khách và các bộ phận trong khách sạn.
- Nhắc nhở khách sắp rời khách sạn về hành lý và tài sản ký gửi tại khách sạn.
- Giới thiệu và đặt nhà hàng cho khách.
- Thuê xe ô tô, xe máy, xe đạp cho khách ở những địa chỉ có uy tín.
- Bố trí phương tiện đón khách tại sân bay và đưa khách ra sân bay.
- Cung cấp thông tin về lịch trình bay trong và ngoài nước cho khách.
- Thực hiện việc đặt vé máy bay, khẳng định lại vé máy bay, thay đổi lịch trình bay và giờ bay cho khách.
- Mua vé ô tô, tàu hoả và các phương tiện khác giúp khách.
- Lập và chuyển hoá đơn dịch vụ cho nhân viên thu ngân cập nhật chi phí vào tài khoản khách.
- Kiểm tra vệ sinh khu vực sảnh và bên ngoài khách sạn.

1.2. VAI TRÒ, NHIỆM VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN

1.2.1. Vai trò của bộ phận lễ tân khách sạn

Bộ phận lễ tân là bộ mặt của khách sạn, là nơi đầu tiên tiếp xúc với khách và được ví như "trung tâm thần kinh" của khách sạn, cho nên bộ phận lễ tân đóng vai trò rất quan trọng trong mọi hoạt động của khách sạn. Vai trò của bộ phận lễ tân gồm:

– *Bộ phận lễ tân đóng vai trò trung gian quan trọng giữa khách và khách sạn, có chức năng như chiếc cầu nối giữa khách hàng với các bộ phận trong khách sạn nhằm đáp ứng và làm thoả mãn mọi nhu cầu của khách hàng.*

Thông qua các nghiệp vụ của mình như: đặt buồng, đăng ký khách sạn, phục vụ khách trong thời gian lưu trú, trao đổi thông tin, thanh toán và tiễn khách,... bộ phận lễ

tân đại diện cho các bộ phận của khách sạn cung cấp thông tin về các dịch vụ cho khách như: dịch vụ ăn uống, dịch vụ lưu trú, dịch vụ vui chơi giải trí và các dịch vụ khác. Hay nói cách khác, bộ phận lễ tân giới thiệu cho khách các dịch vụ của các bộ phận khác trong khách sạn để qua đó thoả mãn tốt nhất nhu cầu của khách.

– *Bộ phận lễ tân đóng vai trò trung tâm, phối hợp hoạt động của các bộ phận trong khách sạn giúp các bộ phận hoạt động có kế hoạch, tạo nên một guồng máy thống nhất.*

Trong khách sạn mỗi bộ phận thực hiện một chức năng khác nhau nhưng đều có một mục đích là đáp ứng các nhu cầu của khách và đảm bảo mục đích kinh doanh của khách sạn. Để đạt được mục đích chung đó, các bộ phận này phải có sự phối hợp thành một hệ thống hoạt động theo đúng kế hoạch của khách sạn. Bộ phận lễ tân đóng vai trò chính trong việc phối hợp hoạt động với các bộ phận khác trong khách sạn.

– *Bộ phận lễ tân đóng vai trò chủ đạo trong các hoạt động phục vụ khách.*

Nhân viên lễ tân là người có cơ hội được tiếp xúc với khách nhiều nhất, từ khi khách đến cho tới khi khách rời khỏi khách sạn. Mọi yêu cầu của khách đều được chuyển tới nhân viên lễ tân và nhân viên lễ tân là người thực hiện các yêu cầu đó một cách trực tiếp hay gián tiếp. Do vậy, nhân viên lễ tân là người chủ đạo trong hoạt động phục vụ khách.

– *Bộ phận lễ tân đóng vai trò quan trọng trong việc tuyên truyền, quảng cáo cho khách sạn.*

Nhân viên lễ tân là người tiếp xúc với khách nhiều nhất cho nên việc giới thiệu, quảng cáo sản phẩm của khách sạn với khách được thực hiện dễ dàng hơn. Muốn quảng cáo các sản phẩm của khách sạn nhanh và có hiệu quả, nhân viên lễ tân phải nắm vững mọi sản phẩm của khách sạn và phải có khả năng giới thiệu, quảng cáo các sản phẩm đó.

– *Bộ phận lễ tân đóng vai trò cố vấn cho ban giám đốc để hoàn thiện sản phẩm và đề ra các chiến lược, các chính sách kinh doanh cho khách sạn.*

Nhân viên lễ tân là người có nhiều cơ hội tiếp xúc trực tiếp với khách hàng nên có thể nắm rõ thị hiếu, sở thích và cả tâm lý của khách và nhờ đó có được các nguồn thông tin tương đối đầy đủ và chính xác về nhu cầu, thị hiếu của khách hàng, cũng như hành vi tiêu dùng của họ. Những thông tin này rất hữu ích cho ban giám đốc khách sạn để

hoàn thiện sản phẩm, đề ra các chiến lược, các chính sách kinh doanh phù hợp cho khách sạn.

– Bộ phận lễ tân đóng vai trò đại diện cho khách sạn trong việc mở rộng các mối liên hệ liên doanh, liên kết trong việc phát triển các mối quan hệ với các đại lý du lịch, các hãng lữ hành, các công ty vận chuyển khách, các cơ sở dịch vụ khác nhằm thu hút khách cho khách sạn và phục vụ khách.

– Bộ phận lễ tân là nơi thường xuyên tiếp xúc với khách, là bộ mặt của khách sạn nên nhân viên lễ tân cần thể hiện tính chuyên nghiệp khi giao tiếp với khách.

Khi giao tiếp trực tiếp với khách, nhân viên lễ tân phải luôn thể hiện sự thân thiện, phải biết lắng nghe và trả lời thật rõ những thông tin khách cần hỏi.

Tránh tình trạng nhân viên nói quá nhiều, nhưng không nắm rõ những gì khách cần, hoặc nắm thông tin không chính xác, sai lệch.

Khi giao tiếp trực tiếp với khách, nhân viên lễ tân cần lưu ý:

- + Lắng nghe khách.
- + Trả lời thật rõ thông tin khách cần.
- + Thành thạo ngoại ngữ.
- + Thận trọng khi giao tiếp với khách nơi đông người.
- + Tư thế, điệu bộ thể hiện tính chuyên nghiệp.
- + Tránh tình trạng nói nhiều.

1.2.2. Nhiệm vụ chung của bộ phận lễ tân khách sạn

Để đảm bảo được các vai trò của mình, nhân viên lễ tân phải thực hiện một số nhiệm vụ cơ bản sau:

- Đón tiếp khách.
- Giới thiệu về khách sạn và các dịch vụ của khách sạn.
- Bán buồng và các dịch vụ khác của khách sạn cho khách.
- Nhận đặt buồng và xếp buồng cho khách.
- Thực hiện thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.
- Lập và lưu trữ hồ sơ khách hàng.

– Trực tiếp và phối hợp với các bộ phận khác phục vụ khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn.

- Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách.
- Tối đa hoá mức độ hài lòng của khách.
- Theo dõi, cập nhật, tổng hợp các chi phí của khách.
- Nhận thanh toán và tiền khách.
- Tham gia vào công tác quảng cáo và tiếp thị của khách sạn.
- Tham gia vào công tác an ninh và an toàn của khách sạn.
- Và các nhiệm vụ khác.

1.3. DANH MỤC CÁC TRANG THIẾT BỊ, DỤNG CỤ LÀM VIỆC, SỔ NGHIỆP VỤ, ẮN PHẨM HỖ TRỢ LÀM VIỆC TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN

1.3.1. Trang thiết bị

- Xe điện vận chuyên đồ/khách.
- Xe đẩy hành lý.
- Kệ để báo, kệ để dù phục vụ khách.
- Bảng hiệu/biển chỉ dẫn.
- Thùng rác trang trí, thùng rác có gạt tàn thuốc thường đặt ở khu công cộng, khu thang máy.
- Chậu hoa tươi thật lớn giữa sảnh/lobby.
- Thảm lấy bụi, thảm chùi chân, thảm lấy nước để hạn chế lây bụi, cát từ ngoài vào.
- Bàn ghế chờ phục vụ khách.
- Phòng, khu vực phục vụ truy cập internet, máy vi tính.
- Máy tạo chìa khoá.
- Máy soi tiền.
- Máy cà thẻ tín dụng.

- Điện thoại.
- Máy bộ đàm.

1.3.2. Danh mục các sổ sách

- Sổ logbook lễ tân.
- Sổ logbook thu ngân.
- Sổ theo dõi khách thăm phòng.
- Sổ giao nhận hàng hoá.
- Sổ ghi nhận báo thức.
- Sổ cung cấp thông tin cần thiết.
- Sổ ghi nhận và bàn giao các vật dụng giá trị do khách gửi.
- Sổ đặt phòng.
- Sổ khai báo tạm trú khách Việt Nam và Việt Kiều, nước ngoài.

1.3.3. Danh mục các ấn phẩm

- Thẻ chìa khoá từ.
- Mẫu đăng ký khách.
- Mẫu báo cáo tổng hợp khách tạm trú.
- Hoá đơn tài chính.
- Biên lai máy cà phê/sales slip.
- Phiếu ăn sáng.
- Thẻ chìa khoá/Key card.
- Mẫu ghi nhận lời nhắn.
- Thẻ giữ hành lý.
- Mẫu thu đổi ngoại tệ và séc du lịch.
- Biên nhận và bao niêm giữ các vật dụng giá trị của khách.
- Bao thư đủ loại, giấy tiêu đề.

- Tập gấp quảng cáo khách sạn, cặp đựng hồ sơ, bảng giá phòng.
- Mẫu phiếu theo dõi chi phí của khách.
- Mẫu nhận đặt buồng.
- Mẫu xác nhận đặt buồng.
- Mẫu danh sách khách đang lưu trú.
- Mẫu danh sách khách dự kiến đến/đi trong ngày.
- Mẫu bảng tình trạng buồng.

1.3.4. Danh mục các văn phòng phẩm

- Bút bi, chì.
- Sổ trắng.
- Bút dạ quang.
- Tẩy, bút xoá, bút lông dầu.
- Kéo, thước kẻ.
- Băng keo trong 5cm và 2,5cm.
- Dây thun.
- Kim kẹp giấy, kẹp bướm.
- Bấm kim và kim bấm.
- Bấm lỗ.
- Ruy băng máy in kim.
- Giấy than.
- Giấy A4, giấy liên tục.
- Bìa lá khổ A4.
- Giấy nhiệt – máy fax.

1.4. YÊU CẦU VỀ DIỆN MẠO CÁ NHÂN

- Vệ sinh cá nhân sạch sẽ hằng ngày trước khi làm việc.

- Đầu tóc, trang sức, trang điểm phù hợp với quy định của khách sạn.
- Tránh sử dụng nhiều mỹ phẩm.
- Luôn mặc đồng phục khi làm việc: Đồng phục phải sạch sẽ, không có nếp nhăn và mùi hôi, phải luôn giữ gìn cẩn thận và tự hào về bộ đồng phục được mặc. Giày dép phải luôn được đánh rửa sạch sẽ, kiểu giày phải theo đúng quy định của khách sạn.
- Tư thế khi làm việc: luôn đứng thẳng, thể hiện vẻ bề ngoài tươi tắn, mang phong cách chuyên nghiệp.

1.5. VỆ SINH KHU VỰC LÀM VIỆC

Khu vực ở quầy lễ tân và sảnh là bộ mặt của khách sạn vì vậy giữ gìn vệ sinh khu vực làm việc của lễ tân có ý nghĩa rất quan trọng trong việc tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp với khách.

Hằng ngày trước khi vào ca, nhân viên lễ tân dành ra khoảng 15 phút để làm vệ sinh khu vực làm việc bao gồm: vệ sinh quầy lễ tân, các trang thiết bị sẵn sàng hoạt động, khu vực bàn ghế dành cho khách sạch sẽ, gọn gàng.

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN BÀI 1

1. Hãy cho biết cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân ở khách sạn vừa và lớn.
2. Hãy cho biết vai trò, nhiệm vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn.
3. Hãy liệt kê các ấn phẩm, các trang thiết bị phục vụ công tác ở bộ phận lễ tân.
4. Hãy cho biết quy định về vệ sinh cá nhân của nhân viên lễ tân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO BÀI 1

1. *Giáo trình Hotel Receptionist*, tái bản lần thứ tư.
2. *Giáo trình Hotel Operations*, Chris Baird and Colins Dix, tái bản lần thứ hai.
3. *Tài liệu Nghiệp vụ lễ tân*, Dự án Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam, in lần thứ nhất, 2009.
4. *Giáo trình Nghiệp vụ lễ tân*, Tổng cục Du lịch Việt Nam và Lux-Development, tái bản lần thứ hai, 2005.
5. *Giáo trình Front Office Operations*.
6. *Hotel and lodging management*, 2nd edition, Alan T Stutis and James F. Wortman.

7. *Hotel Front Office Management*, 4th edition, James A. Bardi.
8. *Front Office*, 2nd edition, Peter Abbott và Sue Lewvy.

Bài 2.

SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI

Mục tiêu:

- ☞ Xử lý các cuộc gọi đến từ bên ngoài và trong phạm vi khách sạn.
- ☞ Tuân thủ các yêu cầu khi nhận các cuộc điện thoại gọi đến.
- ☞ Xác định được một số tình huống thường xảy ra tại bộ phận tổng đài.
- ☞ Sử dụng được danh bạ điện thoại.

2.1. KỸ NĂNG TRẢ LỜI VÀ XỬ LÝ CÁC CUỘC GỌI ĐẾN KHÁCH SẠN

2.1.1. Cuộc gọi từ bên ngoài vào khách sạn

2.1.1.1. Nhận các cuộc điện thoại gọi đến

- Chào, xưng tên khách sạn và gợi ý giúp đỡ.
- Tiếp nhận yêu cầu của người gọi:
 - + Tên khách, số buồng của khách hoặc bộ phận cần gặp.
 - + Tên người gọi, tên công ty.
- Đề nghị người gọi chờ và liên lạc với khách, bộ phận cần gặp.
- Thông báo về cuộc gọi và hỏi khách có muốn nhận cuộc gọi không.
- Nếu khách đồng ý, nhân viên nói máy cho khách.
- Nếu khách không đồng ý, xin lỗi người gọi và nhận tin nhắn (nếu có).

2.1.1.2. Cách xử lý các cuộc điện thoại gọi đến

- Trường hợp khách có ở trong buồng: chuyển điện thoại ngay cho khách.

– Trường hợp khách không có ở trong buồng nhưng ở khu vực công cộng của khách sạn: Nhân viên tổng đài nên hỏi người gọi có cần tìm khách ngay không, nếu người gọi cần gặp khách ngay thì phải báo cho bộ phận hỗ trợ đón tiếp cử người đi tìm khách.

– Trường hợp khách đã ra khỏi khách sạn: Nhân viên tổng đài phải báo ngay cho khách, gọi và hỏi xem khách có cần nhắn gì không. Nếu khách cần nhắn tin thì phải ghi lại nội dung nhắn, tên địa chỉ và số điện thoại của người nhắn và chuyển ngay cho khách khi khách về khách sạn.

2.1.2. Cuộc gọi trong phạm vi khách sạn

- Chào, xưng tên bộ phận và gợi ý giúp đỡ.
- Tiếp nhận yêu cầu của người gọi:
 - + Tên khách, số buồng của khách hoặc bộ phận cần gặp.
 - + Tên người gọi, tên bộ phận.
- Đề nghị người gọi chờ và liên lạc với khách, bộ phận cần gặp.
- Thông báo về cuộc gọi và nối máy.



Hình 2.1. Nhân viên tổng đài trả lời cuộc gọi đến khách sạn

2.2. YÊU CẦU KHI NHẬN CÁC CUỘC ĐIỆN THOẠI GỌI ĐẾN

- Nhân viên tổng đài phải biết được khách muốn nói chuyện với ai, số buồng của khách để tránh nhầm lẫn.
- Cần hỏi rõ tên người gọi đến để báo cho khách trước khi nối máy cho khách.
- Không để khách gọi điện thoại chờ lâu.
- Phải luôn lịch sự, nhã nhặn với khách bằng giọng nói ấm áp, truyền cảm.

2.3. MỘT SỐ TÌNH HUỐNG THƯỜNG XẢY RA TẠI BỘ PHẬN TỔNG ĐÀI

- Khách khó thực hiện cuộc gọi ra ngoài: nhân viên tổng đài xin số điện thoại của khách và xin phép quay số giúp khách.
- Khách yêu cầu không cho chuông điện thoại reo trong buồng: nhân viên tổng đài khoá điện thoại buồng khách, không nối máy lên buồng và nhận tin nhắn của khách gọi đến chuyển lên buồng cho khách.
- Nhân viên tuyệt đối không nói số buồng của khách đang ở trong khách sạn cho các khách khác biết khi chưa được phép của khách.
- Khách đã ra khỏi buồng và đang ở quầy lễ tân để trả buồng nếu có điện thoại cần kịp thời chuyển cho khách.
- Nhân viên khách sạn có điện thoại về nội dung cá nhân không liên quan đến công việc gọi đến trong giờ làm việc: nhân viên đề nghị người gọi nhắn tin lại và chuyển cho nhân viên chứ không nối máy cho nhân viên trong giờ làm việc.
- Khách gọi đến nhưng nói rất chậm hoặc không chịu nói: nhân viên nên gợi ý và động viên để khách nói, không được cau gắt hoặc tỏ thái độ mất lịch sự với khách.

2.4. SỬ DỤNG DANH BẠ ĐIỆN THOẠI

- Nhân viên lễ tân phải nắm vững các loại danh bạ điện thoại: nội vùng, quốc gia và quốc tế.

– Các cuốn danh bạ được phân loại theo ngành thương mại, trong đó liệt kê tất cả các doanh nghiệp kinh doanh thương mại.

– Ngoài ra, nhân viên lễ tân cũng cần nắm vững các mã vùng điện thoại quốc gia hay quốc tế để trả lời khi khách có yêu cầu.

– Nhân viên lễ tân cần biết các loại danh bạ điện thoại thường sử dụng như:

- + Danh bạ điện thoại nội hạt, quốc gia, quốc tế.
- + Danh bạ được phân loại theo ngành thương mại.
- + Danh bạ/danh mục các số máy lẻ trong nội bộ khách sạn.
- + Danh mục các số điện thoại bên ngoài thường dùng.
- + Mã vùng trong nước hay quốc tế.

CÂU HỎI ÔN TẬP BÀI 2

1. Hãy cho biết cách xử lý các cuộc gọi đến từ bên ngoài và trong phạm vi khách sạn.
2. Hãy nêu những yêu cầu khi nhận các cuộc điện thoại gọi đến.
3. Hãy nêu một số tình huống thường xảy ra ở bộ phận tổng đài.

BÀI TẬP THỰC HÀNH BÀI 2

1. Thực hành kỹ năng xử lý các cuộc gọi đến từ bên ngoài phạm vi khách sạn.
2. Thực hành kỹ năng xử lý các cuộc gọi đến từ trong phạm vi khách sạn.
3. Thực hành kỹ năng xử lý một số tình huống thường xảy ra ở bộ phận tổng đài.

TÀI LIỆU THAM KHẢO BÀI 2

1. Phạm Thị Thu Cúc (2005), *Giáo trình Lý thuyết nghiệp vụ lễ tân*, NXB Hà Nội.
2. Sơn Hồng Đức (2006), *Quản trị lễ tân trong khách sạn quốc tế hiện đại*, NXB Lao động Xã hội.
3. Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch (2005), *Giáo trình Nghiệp vụ lễ tân*, NXB Thanh niên.

Bài 3.

ĐẶT BUỒNG

Mục tiêu:

- ☞ Định nghĩa được thế nào là đặt buồng.
- ☞ Liệt kê được các loại buồng và mức giá buồng, các nguồn và kiểu đặt buồng.
- ☞ Mô tả được các phương pháp tiếp nhận yêu cầu đặt buồng.
- ☞ Giải thích được quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng cho mọi đối tượng khách.
- ☞ Áp dụng thực hành tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng cho mọi đối tượng khách bằng nhiều hình thức khác nhau.
- ☞ Thực hiện tiếp nhận và xử lý các yêu cầu thay đổi đặt buồng, huỷ đặt buồng.
- ☞ Tuân thủ quy trình đặt buồng của khách sạn.

3.1. KHÁI NIỆM VÀ MỤC ĐÍCH CỦA ĐẶT BUỒNG TRƯỚC

3.1.1. Khái niệm

Đặt buồng là sự thoả thuận giữa khách với khách sạn trong đó khách sạn dành cho khách loại buồng, số lượng buồng và các nhu cầu đặc biệt vào thời gian cụ thể mà khách yêu cầu để sử dụng trong thời gian lưu trú tại khách sạn.

3.1.2. Mục đích của việc đặt buồng trước

– Việc đặt buồng trước của khách giúp cho khách sạn nắm được số lượng khách vào một thời điểm trong tương lai. Do vậy giúp khách sạn lên kế hoạch trước và đảm bảo có buồng cho khách vào ngày họ tới, tối đa hoá công suất buồng và doanh thu buồng.

– Công việc đặt buồng được thực hiện tốt sẽ giúp cho khách sạn chủ động trong việc đón tiếp và thoả mãn nhu cầu của khách, cũng như phân công, bố trí và điều phối hoạt động trong khách sạn. Ngược lại, hệ thống đặt buồng không tốt sẽ làm giảm công

suất sử dụng buồng và doanh thu của khách sạn, thậm chí còn tạo ấn tượng xấu cho khách.

Với các khách sạn chưa được vi tính hoá thì nhân viên đặt buồng sử dụng các sơ đồ, biểu mẫu để nhận đặt buồng, còn các khách sạn đã được vi tính hoá thì việc nhận đặt buồng chủ yếu thực hiện trên máy vi tính. Cho dù các nhân viên đặt buồng có nhận đặt buồng theo hình thức nào thì việc nhận đặt buồng cho khách cũng bao gồm các công việc như sau:

- Tiếp nhận yêu cầu đặt buồng.
- Xác định khả năng đáp ứng.
- Thoả thuận đặt buồng với khách.
- Ghi nhận các thông tin đặt buồng.
- Gửi xác nhận đặt buồng cho khách.
- Lưu giữ các hồ sơ đặt buồng

3.2. HẠNG VÀ CÁC LOẠI BUỒNG

3.2.1. Hạng buồng

Trước đây, các khách sạn thường chỉ có một hạng buồng và mọi khách đều phải chịu chung một mức giá. Các khách sạn sang trọng có tiện nghi buồng ngủ sang trọng nhất với mức giá cao được dành cho các khách giàu có. Ngược lại, khách sạn hạng trung bình có tiện nghi và mức giá hợp lý, vừa phải dành cho tầng lớp bình dân. Ngày nay, để đáp ứng nhu cầu đa dạng của các đối tượng khách, hầu hết các khách sạn đều có nhiều hạng buồng với tiện nghi và diện tích tương ứng với các mức giá khác nhau. Các hạng buồng thường có ở các khách sạn:

- Buồng tiêu chuẩn (Standard)
- Buồng cao cấp (Superior)
- Buồng sang trọng (Deluxe)
- Buồng đặc biệt (Suite)

- **Buồng tiêu chuẩn:**

Là loại buồng có giá thấp nhất trong khách sạn. Buồng loại này thường có tầm nhìn không đẹp, vị trí kém thuận lợi nhất trong khách sạn.



Hình 3.1. Buồng đôi tiêu chuẩn

• **Buồng cao cấp:**

Là buồng thường được đặt ở các tầng có vị trí thuận lợi nhưng không đẹp bằng buồng sang trọng.



Hình 3.2. Buồng kép cao cấp

• **Buồng sang trọng:**

Là những buồng thường có vị trí đẹp, có mức tiện nghi cao và đồ đạc, nội thất thuộc loại đắt tiền.



Hình 3.3. Buồng đôi sang trọng

• **Buồng đặc biệt:**

Là loại buồng có khu tiếp khách và khu ngủ riêng biệt hoặc có khu bếp nhỏ.



Hình 3.4. Buồng đặc biệt

3.2.2. Các loại buồng

Khách sạn có các loại buồng khác nhau dựa trên cơ sở số lượng người có thể lưu trú trong đó. Trên thực tế, có các loại buồng phổ biến ở các khách sạn:

- Buồng đơn (Single room): Là buồng có một giường đơn.
 - Buồng kép (Twin room): Là buồng có hai giường đơn.
 - Buồng đôi (Double room): Là buồng có một giường đôi/giường Queen/giường King.
 - Buồng ba (Triple room): Là buồng xếp cho ba người, có thể có ba giường đơn hoặc một giường đôi và một giường đơn.
 - Buồng căn hộ (Apartment): Là buồng thiết kế theo kiểu căn hộ có các tiện nghi sinh hoạt.
 - Buồng liền kề (Adjoining): Là buồng ở cạnh nhau, chung tường nhưng không chung cửa.
 - Buồng đối diện (Adjacent): Là buồng ở gần nhau có thể đối diện qua hành lang.
- Mỗi loại buồng cho biết quy mô của buồng đang có sẵn bao nhiêu giường và bao nhiêu người có thể lưu trú.

3.2.3. Các kiểu giường

Trong khách sạn có các kiểu giường khác nhau nhằm đáp ứng nhu cầu khác nhau của khách.

3.2.3.1. Giường Nhà vua

Giường lớn nhất: Ký hiệu là (K). Kích thước: 2m – 2,2m



Hình 3.5. Giường Nhà vua

3.2.3.2. Giường Hoàng hậu

Giường đôi cỡ lớn, nhỏ hơn loại giường Nhà vua: Ký hiệu là (Q). Kích thước: 1,8m – 2m



Hình 3.6. Giường Hoàng hậu

3.2.3.3. Giường đôi (Double bed)

Ký hiệu là (D). Kích thước: 1,35m – 1,9m



Hình 3.7. Giường đôi

3.2.3.4. Giường đơn (Single bed)

Ký hiệu là (S). Kích thước: 1m – 1,9m



Hình 3.8. Giường đơn

3.2.4. Vị trí buồng

Vị trí của buồng rất quan trọng đối với khách. Ví dụ: buồng ở góc, buồng quay mặt ra biển hoặc núi, buồng cách xa tiếng ồn của thành phố,... đôi khi rất quan trọng với khách và khách sẵn sàng trả giá thêm để được nghỉ trong các buồng này. Vị trí của buồng thể hiện ở hai đặc điểm chính:

- Hướng nhìn ra cửa sổ hay ban công của buồng.
- Thứ tự tầng của buồng.

3.3. CÁC LOẠI GIÁ BUỒNG

Giá có thể được tính theo thực giá (giá NET) nghĩa là đã bao gồm thuế của chính phủ và thuế dịch vụ. Nếu mức giá được đánh dấu ++ nghĩa là các chi phí vừa nói sẽ được cộng thêm vào giá. Cần phải làm quen với các mức giá khác nhau khi làm việc. Có rất nhiều loại giá buồng:

3.3.1. Giá công bố/niêm yết

Giá buồng hoặc biểu giá được in sẵn trên bảng giá của khách sạn được gọi là giá công bố. Đây là mức giá cao nhất cho một buồng và thường được đặt ở bộ phận lễ tân hoặc ở trong buồng. Giá công bố thay đổi theo mùa, nói cách khác giá sẽ cao lên vào mùa cao điểm khi nhu cầu về buồng cao. Thực tế trong kinh doanh khách sạn sẽ không bán buồng ở mức giá niêm yết trừ khi cầu vượt quá cung trong một thời điểm nhất định tại địa phương đó. Hầu hết các buồng được bán với một mức giá giảm giá nhất định.

3.3.2. Giá liên kết hợp đồng

Đây là loại giá đặc biệt cho các khách thương gia. Mức giá này được thoả thuận trực tiếp giữa khách sạn với công ty bằng văn bản.

3.3.3. Giá theo tour/nhóm

Mức giá đặc biệt này dành cho các nhóm hoặc tour du lịch. Mức giá này được lãnh đạo khách sạn và trung tâm lữ hành hoặc đại lý du lịch thoả thuận trước. Lãnh đạo khách sạn xác định mức giá dựa vào số lượng buồng đặt và thời điểm đặt. Khách sạn thường trả cho đại lý du lịch đặt buồng một tỷ lệ hoa hồng nhất định.

3.3.4. Giá khấu trừ

Ngoài các mức giá khấu trừ dành cho các đại lý du lịch, nhân viên hàng không,... khách sạn còn đưa ra các loại giá đặc biệt, hoặc các ưu đãi để tăng lượng khách.

Gần đây, nhiều khách sạn ở Việt Nam đã đưa ra mức giá khấu trừ đặc biệt để tăng công suất buồng trong thời kỳ vắng khách.

3.3.5. Giá đặc biệt và khuyến mãi

Là loại giá có sự ưu đãi dành cho đoàn khách, khách quen hoặc các khách hàng tiềm năng nhằm mục đích khuyến mãi và tăng công suất buồng. Giá đặc biệt và khuyến mãi có một số loại như sau:

– Giá gia đình: khách sạn thường đưa ra mức giảm giá hoặc miễn phí cho trẻ em khi ở chung với bố, mẹ nhằm mục đích khuyến khích cả gia đình cùng ở khách sạn.

– Giá mời: là giá dành cho các quan chức chính phủ, những người có địa vị trong xã hội, những ca sĩ nổi tiếng, những khách đặc biệt có thể mang lại lợi nhuận cho khách sạn trước đây và trong tương lai.

– Giá dành cho khách ở dài hạn: giá ưu đãi dành cho khách ở dài hạn. Khách sạn sẽ giảm giá cho khách dựa vào thời gian lưu trú của khách, khách ở càng lâu thì mức giá buồng càng giảm, hình thức giảm giá này sẽ khuyến khích khách ở khách sạn lâu hơn nữa.

– Giá khuyến mãi: là giá dành cho các trưởng đoàn, những người tổ chức hội nghị hoặc một số đối tượng khách được ưu tiên nhằm khuyến khích công việc kinh doanh khách sạn trong tương lai.

3.3.6. Giá trọn gói

Là loại giá bao gồm cả tiền thuê buồng và tiền mua các loại dịch vụ khác như các hoạt động giải trí, tổ chức tiệc. Loại chi phí sử dụng này sẽ giảm hơn giá tiền buồng được tính riêng lẻ, nhằm khuyến khích khách mua nhiều buồng và các dịch vụ khác.

3.4. CÁC HÌNH THỨC ĐẶT BUỒNG CỦA KHÁCH

3.4.1. Đặt buồng bằng lời

• Gặp trực tiếp để đặt buồng

Khách đến khách sạn và trực tiếp đặt buồng với nhân viên đặt buồng hoặc bộ phận kinh doanh tiếp thị của khách sạn, việc đặt buồng này mang lại hiệu quả cao bởi vì nhân viên nhận đặt buồng có thể trực tiếp trao đổi, thoả thuận về loại buồng, về giá cả, đặc biệt các yêu cầu mà khách đưa ra đều được nhân viên đặt buồng tiếp nhận một cách chính xác nhất.

• Đặt buồng qua điện thoại

Khách gọi điện đến khách sạn để yêu cầu đặt buồng. Hình thức đặt buồng qua điện thoại được sử dụng phổ biến nhất, nhanh và dễ tiếp cận, tiết kiệm chi phí và thời gian của khách. Nhân viên đặt buồng khi nhận yêu cầu đặt buồng của khách qua điện thoại phải nắm vững những yêu cầu của khách, không được để khách đợi lâu gây khó chịu cho khách. Khách có chấp thuận thuê buồng tại khách sạn hay không tùy thuộc vào trình độ, chuyên môn, thái độ và giọng nói của nhân viên khi tiếp nhận yêu cầu của khách.

3.4.2. Đặt buồng bằng văn bản

- **Đặt buồng qua fax**

Hình thức đặt buồng này được nhiều khách sử dụng, đặc biệt là các công ty, hãng lữ hành với yêu cầu đặt buồng số lượng lớn. Ưu điểm của cách đặt buồng qua fax là tốc độ nhanh, lưu lại được văn bản đặt buồng, đảm bảo thông tin đặt buồng rõ ràng và chính xác. Khi nhận đặt buồng qua fax, nhân viên đặt buồng phải kiểm tra và ghi lại; sau khi khách đặt buồng nhân viên nhận đặt buồng phải gửi ngay fax xác nhận việc đặt buồng của khách.

- **Đặt buồng bằng thư**

Khách viết thư gửi tới khách sạn yêu cầu đặt buồng. Khách sạn căn cứ vào các yêu cầu của khách về tình trạng buồng của khách sạn để trả lời khách. Hiện nay, cách thức đặt buồng này không còn được sử dụng phổ biến.

- **Đặt buồng bằng thư điện tử**

Ngày nay, nhờ sự kết nối của hệ thống internet qua máy vi tính mà khách có thể gửi yêu cầu đặt buồng của mình qua thư điện tử đến khách sạn. Đây là hình thức đặt buồng nhanh nhất và ngày càng trở thành hình thức đặt buồng chính trong tương lai.

Khi nhận được các đặt buồng qua máy tính, nhân viên nhận đặt buồng phải ghi lại mọi thông tin đặt buồng vào phiếu hoặc sổ đặt buồng và gửi thư xác nhận cho khách.

3.5. CÁC NGUỒN ĐẶT BUỒNG

3.5.1. Nguồn khách đặt buồng trực tiếp

Nguồn khách đặt buồng trực tiếp là nguồn khách trực tiếp đặt buồng tại khách sạn mà không thông qua một tổ chức đặt buồng hay trung gian nào. Nguồn khách này thường là các khách lẻ, khách đoàn trực tiếp gọi điện, gửi thư viết tay hoặc thư điện tử để đặt buồng tại khách sạn.

3.5.2. Nguồn khách đặt buồng thông qua các đại lý trung gian

Khách đặt buồng của khách sạn thông qua các đại lý trung gian như: đại lý du lịch, hãng lữ hành, hãng hàng không, văn phòng du lịch địa phương. Khi đặt buồng thông qua các đại lý này, khách sẽ cảm thấy yên tâm về chất lượng và uy tín của khách sạn.

- **Nguồn khách từ các đại lý du lịch và các hãng lữ hành**

Hoạt động chính của các đại lý du lịch và các hãng lữ hành là nhận các hợp đồng đặt buồng của các cá nhân và tổ chức các kỳ nghỉ trọn gói cho khách, bao gồm đi lại và nghỉ ngơi. Các đại lý trung gian này có thể thuê buồng của khách sạn để tổ chức chuyến du lịch cho khách hoặc có thể giới thiệu khách cho khách sạn để hưởng hoa hồng.

Để khuyến khích việc bán buồng và giữ mối quan hệ tốt với các tổ chức đặt buồng trung gian, khách sạn dành một số lượng buồng nhất định để các đại lý chủ động bán buồng cho khách. Sau đó, các đại lý mới khẳng định việc đặt buồng với khách sạn. Các đại lý du lịch sẽ không phải nộp bất cứ một khoản tiền nào khi không bán hết số lượng buồng mà khách sạn đã dành cho hãng trong khoảng thời gian nhất định.

- **Nguồn khách đặt buồng từ các hãng hàng không**

Hãng hàng không thường mang đến cho khách sạn các nguồn khách là các đội bay nghỉ giữa chuyến bay, các đối tượng khách lỡ chuyến bay, huỷ chuyến bay do các lý do thời tiết hoặc máy bay bị trục trặc kỹ thuật, khách chuyển chuyến bay và khách đi du lịch bằng phương tiện máy bay. Ngày nay, một số hãng hàng không còn nối mạng với các bộ phận đặt buồng của khách sạn để khai thác nguồn khách này.

- **Nguồn khách từ các văn phòng thông tin du lịch địa phương**

Các văn phòng thông tin du lịch địa phương mang đến cho khách sạn nguồn khách là khách tham quan du lịch địa phương. Các khách sạn thường liên kết chặt chẽ với các văn phòng này bởi vì ngoài việc khai thác nguồn khách, họ còn đặt buồng, nhận mua vé máy bay và tổ chức các cuộc tham quan có hướng dẫn cho khách.

3.5.3. Nguồn khách đặt buồng qua các hệ thống đặt buồng trung tâm

Các khách sạn trong cùng một tập đoàn hoặc các tập đoàn khách sạn khác nhau có thể thiết lập hệ thống đặt buồng trung tâm, nhằm mục đích tạo thuận lợi cho khách hàng trong việc đặt buồng khách sạn, khuyến khích khách hàng sử dụng sản phẩm của các khách sạn trong cùng một tập đoàn.

Hệ thống đặt buồng trung tâm tiếp nhận các yêu cầu đặt buồng của khách hàng và phân bổ cho các khách sạn trong hệ thống của mình. Khách hàng được cung cấp các số điện thoại miễn phí của hệ thống nên có thể dễ dàng liên hệ đến khách sạn.

Nhờ hệ thống đặt buồng trung tâm, các khách sạn tăng khả năng thu hút khách và tiết kiệm được chi phí quảng cáo.

3.6. CÁC KIỂU ĐẶT BUỒNG

3.6.1. Đặt buồng có đảm bảo

Là hình thức đặt buồng mà khách sẽ đồng ý thanh toán cho khách sạn một khoản tiền để khách sạn giữ buồng cho khách đến khi khách đến hoặc đến giờ trả buồng của ngày tiếp theo mặc dù khách đến hay không.

Việc đặt buồng có đảm bảo giúp làm ổn định hoạt động kinh doanh của khách sạn, đồng thời giúp khách yên tâm hơn vì khi đến khách sạn khách sẽ có buồng ở ngay. Trường hợp khách không đến cũng không huỷ đặt buồng hoặc huỷ đặt buồng không đúng như quy định của khách sạn thì khách phải bồi thường cho khách sạn theo thỏa thuận giữa hai bên. Thông thường số tiền bồi thường là số tiền của một đêm ở của tất cả các buồng mà khách đã đặt. Một số hình thức đặt buồng đảm bảo là:

3.6.1.1. Đảm bảo bằng việc trả trước tất cả số tiền thuê buồng

Khách sẽ thanh toán toàn bộ số tiền buồng trước ngày khách đến nhận buồng.

3.6.1.2. Đảm bảo bằng đặt cọc trước

Khách thanh toán trước một phần tiền buồng trước ngày khách đến đăng ký khách sạn. Số tiền đặt cọc thường bằng tiền trả lưu trú một đêm ở, được khách chuyển đến khách sạn trước ngày khách đến. Khoản tiền thanh toán trước của khách về toàn bộ hoặc một phần tiền buồng của khách được ghi trong hồ sơ của khách trước khi tới khách sạn.

3.6.1.3. Đảm bảo bằng thẻ tín dụng

Khách có thể sử dụng thẻ tín dụng để đảm bảo việc đặt buồng của mình. Nếu khách không đến nhận buồng vào ngày đã đăng ký cũng không huỷ bỏ việc đặt buồng thì tiền thuê buồng và thuế của một đêm sẽ được tính trừ vào thẻ tín dụng. Công ty phát hành thẻ tín dụng đảm bảo thanh toán cho khách sạn khoản tiền này. Ở nhiều quốc gia, đây là hình thức đặt buồng cá nhân có đảm bảo phổ biến nhất.

3.6.1.4. Đại lý du lịch, hãng lữ hành đảm bảo

Các đại lý du lịch, hãng lữ hành thường ký kết hợp đồng đặt buồng với khách sạn để đảm bảo việc đặt buồng của họ. Các tổ chức này có ký kết hợp đồng đặt buồng với

khách sạn, đảm bảo chịu trách nhiệm thanh toán những buồng khách đặt mà không đến hay không thông báo huỷ đặt buồng hoặc báo huỷ không đúng quy định của khách sạn.

3.6.1.5. Cơ quan, công ty đảm bảo

Cơ quan, công ty thường đồng ý trách nhiệm về tài chính cho buồng khách đã đặt trong trường hợp khách không đến lưu trú tại khách sạn. Thoả thuận này thường dựa trên cơ sở hợp đồng đã ký kết giữa khách sạn và công ty, cơ quan gửi khách. Nếu khách không đến nhận buồng thì giấy tính tiền sẽ gửi đến các công ty, cơ quan đó.

3.6.2. Đặt buồng không đảm bảo

Đặt buồng không đảm bảo là hình thức đặt buồng mà trong đó khách sạn chịu trách nhiệm giữ buồng cho khách đến một thời điểm quy định, thường là 18h của ngày khách đến. Sau thời gian quy định giữ buồng của khách sạn mà khách không đến nhận buồng, khách sạn có thể huỷ buồng khách đặt để cho khách khác thuê.

3.6.3. Đặt buồng có xác nhận

Khách sạn gửi thư xác nhận tới người đã đặt buồng. Có thể coi đây là bằng chứng của hợp đồng. Thư xác nhận ghi các thông tin chi tiết về cuộc đặt buồng: ngày, tháng, mức giá, loại buồng, số lượng khách. Mặt khác, khách được cung cấp mã số xác nhận về cuộc đặt buồng, nó được sử dụng như chứng thực về cuộc đặt buồng khi cần đến.

Đặt buồng có xác nhận có thể là đặt buồng đảm bảo hay không đảm bảo.

3.6.4. Đặt buồng theo danh sách chờ

Các khách sạn còn thực hiện đặt buồng theo danh sách chờ vào những thời điểm khi các buồng đã được đặt kín. Danh sách này sẽ thay đổi và được cập nhật khớp với các yêu cầu huỷ bỏ đặt buồng mà khách sạn nhận được. Hệ thống này đảm bảo cho khách sạn đạt công suất buồng cao bằng cách thay thế các yêu cầu huỷ đặt buồng bằng các cuộc đặt buồng theo danh sách chờ.

3.6.5. Đặt buồng nối tiếp

Thông thường khi khách có nhu cầu đặt buồng tại điểm đến kế tiếp, khách có thể hoặc khách sạn có thể gợi ý và khuyến khích khách đặt buồng tại các khách sạn cùng tập đoàn hay chuỗi khách sạn.

Việc đặt buồng nối tiếp được thực hiện giữa các khách sạn cùng tập đoàn tại các quốc gia khác nhau do các khách sạn này có chung hệ thống đặt buồng trung tâm.

3.6.6. Đặt buồng trong tương lai

Được thực hiện cho chuyến thăm tiếp theo trong tương lai của khách. Nhiều khách thương gia thường xuyên đến một thành phố và điều quan trọng đối với khách sạn là đảm bảo rằng khách lưu trú ở khách sạn mình trong lần đến tiếp theo. Bằng việc thực hiện đặt buồng cho lần tiếp theo trong lúc hoặc trước khi làm thủ tục trả phòng, khách thường muốn được đặt phòng tại khách sạn đang lưu trú.

Đây là ví dụ tiêu biểu về việc bán buồng khách sạn và đảm bảo lượng khách hàng quen thuộc. Đó cũng là ví dụ tiêu biểu về việc cung cấp dịch vụ khách hàng tốt.

3.7. KỸ NĂNG THÔNG BÁO THÔNG TIN VỀ CÁC LOẠI BUỒNG, BÁO GIÁ BUỒNG VÀ CÁC DỊCH VỤ CÓ TRONG KHÁCH SẠN

3.7.1. Kỹ năng thông báo thông tin về các loại buồng, báo giá buồng

Nhân viên nên sử dụng 1 trong 3 phương pháp bán buồng sau:

- Giới thiệu một số loại buồng cho khách lựa chọn

Nhân viên giới thiệu cho khách 2 – 3 loại giá buồng của khách sạn và hỏi khách thích loại buồng nào. Khách hàng sẽ có khuynh hướng chọn loại giá buồng ở giữa.

Phương pháp này là cách bán buồng dễ thực hiện và có hiệu quả để hướng khách hàng thuê buồng với mức giá trung bình, tránh khách lựa chọn buồng có mức giá thấp. Khách không cảm thấy bị áp lực từ phía nhân viên mà họ cảm thấy họ tự quyết định lựa chọn.

- Giới thiệu loại buồng từ mức cao trở xuống

Nhân viên giới thiệu với khách từ loại buồng có mức giá cao nhất với sự mô tả những tiện nghi trang thiết bị có trong buồng. Có thể có 2 khả năng xảy ra:

- + Khách đồng ý thuê buồng với mức giá cao đó.
- + Khách không đồng ý mức giá cao nhất. Nhân viên sẽ giới thiệu tiếp loại buồng có giá thấp hơn (theo nguyên tắc từ cao xuống thấp) cho đến khi khách đưa ra quyết định lựa chọn buồng.

Nhân viên nên áp dụng phương pháp này với đối tượng khách chưa biết về các loại buồng của khách sạn, với các đối tượng khách thương gia, khách đi hưởng tuần trăng mật, khách có khả năng thanh toán cao,...

- Giới thiệu loại buồng từ mức giá yêu cầu lên loại cao hơn

Phương pháp này thường được áp dụng đối với những khách hàng đã đặt buồng trước. Khi khách tới làm thủ tục đăng ký khách sạn, nhân viên lễ tân khéo léo gợi ý khách thuê buồng loại giá cao hơn. Chẳng hạn như: "Chỉ thêm 100.000 đồng, ông sẽ có được buồng có tầm nhìn đẹp hơn".

3.7.2. Kỹ năng thông báo các dịch vụ có trong khách sạn

Nhân viên lễ tân khi thực hiện việc nhận đặt buồng, cần khéo léo tìm hiểu nhu cầu của khách và giới thiệu các dịch vụ có trong khách sạn nhằm giúp khách đặt trước các dịch vụ tại khách sạn và mang lại hiệu quả kinh doanh cho khách sạn. Khách thường có một số nhu cầu về các dịch vụ như: xe đưa đón khách, thuê buồng hội nghị, đặt tiệc,...

3.7.2.1. Nhu cầu về dịch vụ xe đón khách

Khi nhận đặt buồng, nhân viên lễ tân cần hỏi khách có nhu cầu về phương tiện vận chuyển đón khách không vì một số khách yêu cầu đón tại sân bay, nhà ga, bến tàu,... Khi khách có nhu cầu về phương tiện đón khách, nhân viên lễ tân cần tiếp nhận các thông tin sau:

- Yêu cầu về loại xe, bao nhiêu chỗ ngồi.
- Số lượng khách cần đón.
- Địa điểm đón khách.
- Thời gian đón.
- Giá thuê xe và các điều khoản khác.
- Đặt cọc trước và điều khoản đặt cọc.
- Các yêu cầu khác về xe đón.

3.7.2.2. Nhu cầu về đặt phòng hội nghị

Một số khách có nhu cầu tổ chức hội nghị, hội thảo và yêu cầu đặt phòng hội nghị tại khách sạn, nhân viên lễ tân cần tìm hiểu các nhu cầu của khách và thỏa thuận với khách các thông tin sau:

- Số lượng khách dự hội nghị.
- Thời gian tổ chức hội nghị.
- Các yêu cầu về kỹ thuật, bài trí phòng hội nghị.
- Giá thuê phòng hội nghị và các điều khoản khác.
- Đặt cọc trước và các điều khoản về đặt cọc.
- Các yêu cầu khác về phòng hội nghị.

3.7.2.3. Nhu cầu về dịch vụ đặt tiệc

Khi đặt buồng tại khách sạn, một số khách có thể đặt trước tiệc để tổ chức gặp mặt hay sinh nhật hoặc kỷ niệm ngày cưới. Để đáp ứng được nhu cầu này của khách, nhân viên lễ tân cần tiếp nhận và thỏa thuận với khách những thông tin chủ yếu sau:

- Số lượng khách dự tiệc.
- Thời gian cụ thể tổ chức tiệc.
- Loại tiệc và thực đơn của bữa tiệc.
- Giá tiền của bữa tiệc và các điều khoản khác.
- Đặt cọc trước và các điều khoản về đặt cọc.
- Các yêu cầu khác về bữa tiệc.

3.7.2.4. Nhu cầu về các dịch vụ khác

Khách còn có một số nhu cầu về các dịch vụ khác: thuê thư ký, thuê phiên dịch,... nhân viên lễ tân phải tùy thuộc vào các dịch vụ có trong khách sạn để giới thiệu và tiếp nhận các yêu cầu của khách.

3.8. KỸ NĂNG TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU ĐẶT BUỒNG CỦA CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH KHÁC NHAU

3.8.1. Đối với việc nhận đặt buồng cho khách đi lẻ

Bước 1. Tiếp nhận yêu cầu về buồng của khách

Khách có thể gọi điện hoặc trực tiếp đến khách sạn để đặt buồng, nhân viên đặt buồng cần giới thiệu sản phẩm của khách sạn với khách và tiến hành tiếp nhận các yêu cầu về buồng của khách, cụ thể:

- Tên khách, đoàn khách đặt buồng.
- Ngày đến, ngày đi.
- Số đêm lưu trú.
- Loại buồng.
- Số lượng buồng, số lượng khách.
- Các yêu cầu đặc biệt khác về buồng.

Bước 2. Kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn

Nhân viên đặt buồng sẽ kiểm tra tình trạng buồng của khách sạn xem có thể đáp ứng được nhu cầu về buồng của khách hay không.

Ở khách sạn lớn, nhân viên có thể kiểm tra tình trạng buồng dựa vào danh sách buồng được in ra từ máy vi tính hoặc có thể kiểm tra trực tiếp trên máy vi tính.

Ở khách sạn nhỏ, nhân viên sẽ dựa vào sổ sách: sổ đặt buồng, sơ đồ tình trạng buồng.

Khi kiểm tra tình trạng buồng sẽ có 2 khả năng xảy ra:

– Nếu khách sạn không có khả năng đáp ứng được yêu cầu về buồng của khách, nhân viên đặt buồng phải khéo léo thuyết phục khách lựa chọn các giải pháp thay thế: thay đổi loại buồng khác, thay đổi thời gian lưu trú. Trong trường hợp khách không đồng ý, nhân viên có thể xin phép được ghi tên khách vào "danh sách khách chờ" và xin địa chỉ liên lạc của khách. Nếu khách không chấp nhận thì giới thiệu khách sang khách sạn khác tương ứng và hẹn dịp khác.

– Nếu khách sạn có khả năng đáp ứng yêu cầu về buồng của khách, nhân viên thông báo lại với khách và thực hiện tiếp nhận các thông tin đặt buồng của khách.

– Thông báo giá buồng và thoả thuận giá buồng với khách.

Bước 3. Thu thập thông tin khác của khách

Nhân viên đặt buồng sẽ tiếp nhận các thông tin sau:

– Tên khách lưu trú hoặc danh sách khách (nếu là khách đoàn).

– Địa chỉ khách, cơ quan, số điện thoại, fax của khách đặt buồng.

– Thoả thuận lại giá buồng với khách.

– Khách đặt buồng đảm bảo hay không đảm bảo. Nếu đặt buồng đảm bảo thì cần tiếp nhận thông tin về đảm bảo.

– Hình thức thanh toán của khách: Khách thanh toán hay cơ quan thanh toán.

– Các yêu cầu đặc biệt khác: xe đón tại sân bay, đặt tiệc, đặt buồng hội nghị, thuê thư ký,...

– Thông báo với khách về thời gian và quy định huỷ đặt buồng của khách sạn.

Bước 4. Gợi ý việc đặt buồng đảm bảo

Để tối đa hoá công suất phòng và doanh thu của khách sạn, nhân viên đặt buồng nên thuyết phục khách đặt buồng đảm bảo.

Bước 5. Xác nhận lại các chi tiết đặt buồng

Sau khi đã thoả thuận với khách về các chi tiết đặt buồng, nhân viên đặt buồng cần xác nhận lại các chi tiết đặt buồng của khách. Mục đích của việc xác nhận là để nhân viên đặt buồng cùng khách kiểm tra lại các thông tin đã thoả thuận một lần nữa, tránh sự nhầm lẫn. Đồng thời, giúp nhân viên đặt buồng có thể tiếp nhận các yêu cầu phát sinh của khách.

Bước 6. Kết thúc

• Nhân viên đặt buồng chào khách, cảm ơn khách đã lựa chọn khách sạn của mình.

• Thực hiện những công việc sau khi nhận đặt buồng

– Cập nhật thông tin về các đặt buồng đã nhận vào sổ đặt buồng, vào bảng tình trạng buồng, vào hệ thống đặt buồng trên máy vi tính.

– Nhận khẳng định lại đặt buồng của khách: việc khẳng định lại đặt buồng của khách để khách sạn kiểm tra và khẳng định lại các yêu cầu đặt buồng của khách. Đồng thời, việc khẳng định này còn là sự khẳng định lại việc cam kết giữa khách với khách sạn về việc đặt buồng và được coi như một bản hợp đồng hợp pháp về mặt pháp lý.

– Sắp xếp bảo quản các phiếu đặt buồng đã nhận.

– Báo cáo cho các bộ phận có liên quan.

– Chuẩn bị danh sách khách dự định đến.

3.8.2. Đối với việc nhận đặt buồng bằng văn bản

Bước 1. Khi tiếp nhận yêu cầu đặt buồng của khách bằng fax, nhân viên đặt buồng ghi thời gian nhận lên bản fax, sau đó, phân loại fax và ưu tiên xử lý fax đặt buồng khẩn, fax đặt buồng trong ngày trước. Các fax đặt buồng khác sẽ lần lượt giải quyết theo thời gian khách đặt.

Bước 2. Đọc kỹ bản fax và chú ý các thông tin cơ bản:

– Công ty đặt buồng.

– Số lượng buồng, loại buồng.

– Ngày đến, ngày đi.

– Yêu cầu đặc biệt về buồng.

Bước 3. Kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn

– Nếu không đáp ứng được thì phải gửi fax trả lời khách, gợi ý việc đặt buồng theo danh sách chờ và bày tỏ ý đặt buồng trong tương lai.

– Nếu đáp ứng được thì thực hiện các bước tiếp theo.

Bước 4. Nhân viên đặt buồng sẽ xác nhận giá buồng lên fax để thỏa thuận với khách. Nếu khách yêu cầu giảm giá nhiều, phải xin ý kiến người phụ trách bộ phận. Nhân viên soạn thảo văn bản, xác nhận lại các điều khoản trong fax để thống nhất:

– Xác định tên của khách, của công ty.

- Ngày giờ đến và đi.
- Loại buồng, số lượng buồng.
- Số lượng khách.
- Giá thuê buồng.
- Các yêu cầu đặc biệt.

Bước 5. Đóng dấu đã xác nhận, ký tên lên văn bản đặt buồng. Nhân viên nhận đặt buồng bằng fax xác nhận đặt buồng cho đơn vị đặt buồng. Văn bản trả lời phải được chuẩn mực hoá để chứng tỏ uy tín của khách sạn.

3.8.3. Đối với việc nhận đặt buồng cho khách quan trọng

Khách quan trọng (VIP) là đối tượng khách được khách sạn ưu đãi vì khả năng chi trả cao hoặc vị trí quan trọng của họ không chỉ mang lại danh tiếng cho khách sạn mà còn mang lại nguồn thu lớn trong tương lai. Cho nên, nhân viên đặt buồng cần chú ý đặc biệt cho đối tượng khách này.

Quy trình nhận đặt buồng cho khách quan trọng, về cơ bản giống các bước nhận đặt buồng nói chung, song nhân viên còn phải yêu cầu thư ký của khách cung cấp thêm các thông tin:

- Số hộ chiếu hoặc chứng minh thư của khách.
- Quốc tịch.
- Sở thích và thói quen của khách.

Những thông tin này sẽ giúp cho việc đăng ký khách sạn cho khách nhanh nhất và tối đa hoá mức độ hài lòng của đối tượng khách này.

3.8.4. Đối với việc nhận đặt buồng cho khách đoàn, khách đi theo tour

Khi thực hiện các bước đặt buồng cho khách theo đoàn, theo tour cũng giống như quy trình đặt buồng nói chung, tuy nhiên nhân viên cần chú ý các điểm sau:

- Phiếu đặt buồng của cả đoàn phải mang tên đoàn khách.
- Thống nhất nội dung trước khi làm hợp đồng.
- Thời gian lưu trú, số đêm lưu trú.

- Số lượng buồng, loại buồng.
- Số lượng khách.
- Giá tiền cho từng loại buồng hoặc giá trọn gói cho từng khách.
- Tổng chi phí cho cả đoàn.
- Phương thức thanh toán.
- Số tiền đặt cọc và thời hạn đặt cọc cuối cùng.
- Thời hạn trưởng đoàn gửi danh sách đoàn cho khách sạn.
- Số tiền bồi thường đối với buồng huỷ không đúng quy định.

• **Lưu ý khi nhận đặt buồng cho khách đoàn, khách theo tour:**

Đối với những khách đoàn có thời gian đặt buồng quá dài so với thời gian dự định tới, bộ phận đặt buồng nên có kế hoạch ước tính số buồng khách sẽ huỷ và rút bớt buồng dự định dành cho đoàn khách để bán cho khách khác nhằm tăng công suất buồng và doanh thu cho khách sạn. Theo thống kê, khách đoàn đặt trước ngày đến 12 tháng tỷ lệ buồng đặt có thể huỷ 30%, khách đặt trước 3 tháng tỷ lệ buồng huỷ 15%.

Khách sạn phải thống nhất với khách thời hạn huỷ đặt buồng và ghi vào hợp đồng buồng chính thức. Thông thường, thời hạn huỷ đặt buồng phụ thuộc vào số lượng buồng khách đặt, số lượng buồng càng lớn thì thời hạn huỷ đặt buồng càng sớm. Đối với những khách đoàn lớn, thời hạn huỷ đặt buồng cuối cùng là từ 6 đến 8 tuần. Nếu phía khách báo huỷ hợp đồng đặt buồng sau thời hạn huỷ đã thống nhất giữa hai bên thì khách sạn có quyền tính trọn gói giá buồng hoặc theo mức quy định trong hợp đồng.

• **Có hai loại đặt buồng:**

Loại thứ nhất: Khách mua tour trọn gói qua đại lý du lịch và hãng lữ hành được hãng cung cấp phiếu thanh toán dịch vụ (voucher), khách chỉ việc giao voucher cho nhân viên lễ tân khi làm thủ tục đăng ký khách sạn.

Loại thứ hai: Khách chỉ nhờ hãng lữ hành đặt buồng và trực tiếp thanh toán với khách sạn. Trường hợp này hãng lữ hành không có trách nhiệm về việc thanh toán của khách. Hãng chỉ giới thiệu khách cho khách sạn để hưởng hoa hồng.

3.9. KỸ NĂNG TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU SỬA ĐỔI ĐẶT BUỒNG QUA ĐIỆN THOẠI

Sau khi đã đặt buồng tại khách sạn, một số khách vì một số lý do khác nhau đã thay đổi kế hoạch và muốn sửa đổi đặt buồng. Những chi tiết mà khách muốn sửa đổi đặt buồng có thể là:

- Thời gian lưu trú.
- Loại buồng, số lượng buồng.
- Các yêu cầu khác.

Khi nhận được các yêu cầu sửa đổi của khách, nhân viên nhận đặt buồng cần vui vẻ và nhanh chóng sửa đổi đặt buồng giúp khách sau khi kiểm tra khả năng đáp ứng.

Bước 1. Tiếp nhận yêu cầu sửa đổi đặt buồng

Khi khách yêu cầu sửa đổi đặt buồng, nhân viên đặt buồng phải tìm ngay thông tin đặt buồng trước của khách, tiến hành sửa đổi các yêu cầu đặt buồng của khách. Các yêu cầu sửa đổi bao gồm:

- Thay đổi ngày đến, ngày đi, số đêm lưu trú.
- Thay đổi loại buồng.
- Thay đổi số lượng buồng.
- Thay đổi số lượng khách.
- Thay đổi về các dịch vụ khác đã đặt.
- Thay đổi về hình thức thanh toán.
- Thay đổi về các yêu cầu khác.

Bước 2. Kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn

Những yêu cầu của khách về số lượng buồng, thời gian lưu trú, tăng số lượng khách,... có thể làm thay đổi khả năng đáp ứng của khách sạn. Vì vậy, khi tiếp nhận những thông tin này nhân viên phải kiểm tra xem khách sạn có đáp ứng được nhu cầu sửa đổi của khách hay không.

- Nếu đáp ứng được: tiến hành sửa đổi đặt buồng cho khách.

– Nếu không đáp ứng được: có thể thuyết phục khách lựa chọn các giải pháp thay thế.

Những yêu cầu sửa đổi của khách: các dịch vụ khác mà không ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng của khách sạn, nhân viên đặt buồng có thể tiến hành ngay việc sửa đổi đặt buồng cho khách.

Bước 3. Xác định lại các chi tiết sửa đổi đặt buồng của khách

Xác nhận lại một lần nữa các thông tin đã thoả thuận để tránh những nhầm lẫn, sai sót.

Bước 4. Thực hiện sửa đổi đặt buồng

Nhân viên đặt buồng có thể sửa đổi thông tin đặt buồng trong sổ đặt buồng và trong mẫu phiếu nhận đặt phòng.

– Sổ đặt buồng: ở các khách sạn nhỏ, việc sửa đổi đặt buồng được ghi vào sổ đặt buồng.

– Phiếu đặt buồng: ở một số khách sạn, nhân viên đặt buồng sử dụng phiếu đặt buồng của khách để ghi lại những thông tin sửa đổi đặt buồng.

– Phiếu sửa đổi đặt buồng: một số khách sạn, nhân viên đặt buồng tận dụng phiếu đặt buồng để ghi lại thông tin sửa đổi đặt buồng.

– Máy vi tính: ở một số khách sạn, vi tính hoá ghi nhận các thông tin đặt buồng bằng máy vi tính, nhân viên đặt buồng có thể vào mục sửa đổi để thực hiện sửa đổi buồng cho khách.

– Gửi văn bản xác nhận sửa đổi đặt buồng.

Bước 5. Kết thúc

Nhân viên đặt buồng cảm ơn khách đã thông báo sự thay đổi cho khách sạn, chào và hẹn gặp lại.

Thông báo cho các bộ phận liên quan về thay đổi đặt buồng của khách.

Một số lưu ý khi sửa đổi đặt buồng:

– Kiểm tra lại đặt buồng của khách và xác nhận với khách các thông tin đặt buồng cũ, đề phòng trường hợp hai khách cùng họ tên sửa đổi đặt buồng (nếu được).

– Hỏi tên người yêu cầu sửa đổi.

– Hỏi khách nguyên nhân sửa đổi một số chi tiết về buồng và thuyết phục khách giữ nguyên đặt buồng.

- Cảm ơn khách cho biết yêu cầu sửa đổi.
- Thông báo cho các bộ phận liên quan về các yêu cầu sửa đổi.
- Ghi sổ giao ca về việc sửa đổi đặt buồng.

3.10. KỸ NĂNG TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU HUỖ ĐẶT BUỒNG QUA ĐIỆN THOẠI

Huỷ đặt buồng là việc khách đã đặt buồng tại khách sạn nhưng không còn nhu cầu sử dụng các phòng đã đặt và thông báo với khách sạn. Khách sạn có quyền bán những buồng đã huỷ cho khách khác.

Khi thực hiện các yêu cầu huỷ bỏ đặt buồng của khách, nhân viên đặt buồng cần nắm vững những quy định đặt buồng đã cam kết giữa khách sạn với các đối tượng khách huỷ đặt buồng.

Gửi xác nhận huỷ đặt buồng.

3.10.1. Đối với khách đặt buồng đảm bảo

Khách đặt buồng đảm bảo khi muốn huỷ đặt buồng, nhân viên đặt buồng cần thực hiện công việc sau:

- Chào khách và hỏi yêu cầu của khách.
- Tiếp nhận yêu cầu huỷ đặt buồng của khách.
- Hỏi tên khách đặt buồng, tên người huỷ đặt buồng.
- Hỏi lý do huỷ đặt buồng: nhân viên đặt buồng cần khéo léo tìm hiểu lý do khách huỷ đặt buồng, cần cố gắng thuyết phục khách ở lại khách sạn.
- Xác nhận lại mọi thông tin đặt buồng cũ của khách để chắc chắn không huỷ nhầm buồng của khách khác.
- Khẳng định lại việc huỷ đặt buồng với khách.
- Yêu cầu khách gửi thư xác nhận huỷ đặt buồng.
- Cảm ơn khách đã cho biết việc huỷ đặt buồng và mong muốn được phục vụ khách trong tương lai.
- Đóng dấu và ghi rõ ngày tháng huỷ đặt buồng lên phiếu đặt buồng gốc của khách.

- Ghi chép lại mọi thông tin về khách huỷ đặt buồng.
- Huỷ đặt buồng trong máy vi tính và hồ sơ phiếu huỷ đặt buồng
- Thông báo cho các bộ phận liên quan về việc huỷ đặt buồng của khách

Lưu ý:

Trường hợp khách huỷ đặt buồng đúng quy định số tiền đặt cọc nếu có sẽ được hoàn trả cho khách.

Trường hợp khách huỷ hợp đồng không đúng quy định, khách phải thanh toán cho khách sạn khoản bồi thường. Khoản bồi thường này phụ thuộc vào thoả thuận của khách với khách sạn.

3.10.2. Đối với khách đặt buồng không đảm bảo

Khách đặt buồng không đảm bảo khi huỷ đặt buồng thường không thông báo cho khách sạn vì giữa khách với khách sạn không có sự ràng buộc về tài chính, nhưng cũng có một số khách thông báo, nhân viên đặt buồng cần thực hiện các bước sau:

- Chào khách và tìm hiểu nhu cầu của khách.
- Hỏi khách về nội dung đặt buồng và tiếp nhận yêu cầu huỷ đặt buồng.
- Ghi lại thời gian và tên người báo huỷ.
- Cảm ơn khách đã thông báo và thể hiện mong muốn phục vụ khách vào những dịp khác.

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN BÀI 3

1. Hãy cho biết thế nào là đặt buồng có đảm bảo? Đặt buồng không đảm bảo? Đặt buồng theo danh sách chờ?
2. Hãy liệt kê quy trình đặt buồng.
3. Hãy liệt kê các hạng buồng và loại buồng trong khách sạn.
4. Hãy nêu tên và kích thước các loại giường trong khách sạn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO BÀI 3

1. *Giáo trình Hotel Receptionist*, tái bản lần thứ tư.

Giáo trình
NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

2. *Giáo trình Hotel Operations*, Chris Baird and Colins Dix, tái bản lần thứ hai.
3. *Tài liệu Nghiệp vụ lễ tân*, Dự án Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam, in lần thứ nhất, 2009.
4. *Giáo trình Nghiệp vụ lễ tân*, Tổng cục Du lịch Việt Nam và Lux-Development, tái bản lần thứ hai, 2005.
5. *Giáo trình Front Office Operations*.
6. *Hotel and lodging management*, 2nd edition, Alan T Stutis and James F. Wortman.
7. *Hotel Front Office Management*, 4th edition, James A. Bardi.
8. *Front Office*, 2nd edition, Peter Abbott and Sue Lewvy.

Bài 4.

ĐÓN TIẾP VÀ ĐĂNG KÝ KHÁCH

Mục tiêu:

- ☞ Mô tả được quá trình đón tiếp khách khi khách đến khách sạn.
- ☞ Giải thích được quy trình chào đón, tiếp nhận và làm thủ tục đăng ký khách sạn cho mọi đối tượng khách.
- ☞ Áp dụng và thực hiện được quy trình hướng dẫn khách về buồng.
- ☞ Thực hiện thuần thục các hình thức đảm bảo thanh toán khi khách check-in.
- ☞ Thể hiện tinh thần chăm sóc khách hàng hiệu quả khi khách đến nhận buồng và đăng ký.
- ☞ Xác định được tầm quan trọng trong việc đảm bảo thanh toán chính xác hoặc nhận tiền đặt cọc đúng quy định và hiệu quả từ khách khi làm thủ tục check-in.
- ☞ Thực hiện được quy trình nhận buồng của khách sạn.
- ☞ Tuân thủ được các nguyên tắc và đảm bảo chính xác trong thanh toán.

4.1. CHUẨN BỊ ĐÓN TIẾP KHÁCH

4.1.1. Chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách sạn

Hầu hết tất cả các đối tượng khách, đặc biệt là khách thương gia đã đặt buồng đều muốn làm thủ tục đăng ký để nhận buồng càng nhanh càng tốt. Hơn nữa, xét về mặt tâm lý, sau một chặng đường dài, thường tất cả mọi khách hàng đều cảm thấy mệt mỏi và chỉ muốn mau chóng được hoàn thành mọi thủ tục đăng ký khách sạn để nhận buồng và nghỉ ngơi. Trước yêu cầu rất chính đáng của khách như vậy, đòi hỏi bộ phận lễ tân phải thực hiện các hoạt động chuẩn bị trước khi khách đến thật chu đáo nhằm mục đích làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách nhanh và có hiệu quả, tạo được ấn tượng tốt đẹp ban đầu cho khách. Đồng thời, những hoạt động này còn giúp cho nhân viên lễ tân tự tin và chủ động hơn khi đăng ký khách sạn cho khách.

4.1.2. Tầm quan trọng của công việc chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách sạn

Việc chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách sạn được thực hiện đối với những khách hàng đã đặt buồng đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động đón tiếp và làm thủ tục đăng ký khách sạn của bộ phận lễ tân:

– Nhân viên lễ tân rút ngắn thời gian chờ đợi của khách để làm khách hài lòng, tạo được ấn tượng tốt đẹp ban đầu cho khách, từ đó khách có thể lưu trú lâu hơn so với dự định, tiêu dùng nhiều dịch vụ của khách sạn hơn, quay lại vào lần ở sau hoặc giới thiệu với bạn bè, người thân về khách sạn, giúp cho khách sạn tăng doanh thu và nguồn khách tương lai.

– Ngoài ra, việc chuẩn bị tốt còn giúp cho nhân viên lễ tân chủ động và tự tin hơn khi làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách và công việc đăng ký khách sạn sẽ nhanh và hiệu quả hơn.

4.1.3. Các biểu mẫu cần thiết của một hồ sơ đăng ký khách sạn

- Phiếu đăng ký khách sạn.
- Bản sao thư khẳng định đặt buồng/phiếu đặt buồng hoặc fax đặt buồng.
- Các phiếu dịch vụ miễn phí (ăn sáng, đồ uống, massage, xông hơi, làm đẹp,...).
- Thư chào đón khách của tổng giám đốc.
- Thẻ chìa khoá và chìa khoá từ (nếu có).

Một số khách sạn sử dụng các màu thẻ chìa khoá khác nhau để phân biệt các đối tượng khách, như khách thương gia và khách đoàn.

Ở các khách sạn được vi tính hoá, công nghệ cao, phiếu đăng ký khách sạn có thể được chuẩn bị từ máy vi tính. Nhân viên lễ tân chỉ việc in phiếu đăng ký khách sạn đã được chuẩn bị từ máy vi tính để làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.

4.1.4. Cách chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách sạn cho các đối tượng khách

• Đối với khách sạn lớn

- Cách chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách sạn cho khách cá nhân

Trước ngày khách đến một ngày, nhân viên lễ tân của ca trước dựa vào bảng danh sách khách dự định đến của ngày hôm sau và thư khẳng định đặt buồng hoặc fax đặt buồng tiến hành chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách. Cách chuẩn bị hồ sơ đăng ký như sau:

Nhân viên lễ tân đọc danh sách dự kiến khách đến để nắm số lượng khách dự định đến vào ngày hôm sau và chuẩn bị đủ số lượng bộ hồ sơ tương ứng với số lượng khách dự định đến.

Điền các thông tin chi tiết về đặt buồng của khách từ thư xác nhận đặt buồng vào các phiếu trong hồ sơ đăng ký. Các thông tin đó gồm:

Họ và tên khách (viết chữ in).

Ngày đến, ngày đi, thời gian đến.

Loại buồng, giá buồng (viết bằng bút chì).

Số lượng khách lưu trú.

Trách nhiệm và hình thức thanh toán.

Xếp buồng dự kiến và viết số buồng bằng bút chì lên các phiếu trong hồ sơ đăng ký.

Kiểm tra và đối chiếu thông tin trên các phiếu trong hồ sơ đăng ký với thông tin trong thư xác nhận đặt buồng trước khi xếp các phiếu vào hồ sơ đăng ký.

Xếp các phiếu vào thẻ chìa khoá theo thứ tự số phòng từ cao xuống thấp. Kiểm tra lại toàn bộ hồ sơ đã chuẩn bị xong.

Xếp các hồ sơ đã được chuẩn bị theo thứ tự anphabe vào các ô có chữ cái tương ứng với chữ cái đầu tiên của tên khách là người Việt Nam và chữ cái đầu tiên của họ khách là người nước ngoài vào một hộp nhựa hoặc gỗ để tiện cho việc tra cứu (một số khách sạn xếp hồ sơ đăng ký đã chuẩn bị vào các file có số buồng đã bố trí cho khách). Sau khi đăng ký, các hồ sơ sẽ được chuyển cho nhân viên thu ngân lưu vào hồ sơ khách đang lưu trú. Mọi chứng từ hoá đơn tiêu dùng dịch vụ của khách sạn sẽ được lưu vào file tương ứng của từng tài khoản để làm cơ sở thanh toán cho khách).

Bổ sung các thông tin (nếu có) về việc sửa đổi và huỷ đặt buồng của khách vào hồ sơ đăng ký.

Sắp xếp các thư từ, fax, tin nhắn của khách (nếu có) vào các hồ sơ đã chuẩn bị trước.

Ghi sổ giao ca về việc đã chuẩn bị xong hồ sơ đăng ký khách.

Hồ sơ đăng ký đã chuẩn bị trước được kiểm tra kỹ lưỡng ba lần bởi:

+ Nhân viên chuẩn bị hồ sơ.

+ Trợ lý giám đốc lễ tân.

+ Nhân viên ca sau chuẩn bị đăng ký khách.

– Chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách sạn cho khách hàng trung thành

Khách hàng trung thành là những vị khách có số lần đặt buồng và sử dụng các dịch vụ khách sạn thường xuyên. Ngày nay, rất nhiều các khách sạn tập đoàn liên kết với các tổ chức như: các hiệp hội du lịch, các hãng hàng không, các câu lạc bộ danh tiếng trên khắp thế giới đưa ra các chương trình khuyến mãi để thu hút khách hàng trung thành, nhằm khuyến khích khách hàng đặt buồng tại các khách sạn trong cùng tập đoàn. Các chương trình khách hàng trung thành cung cấp nhiều quyền lợi như giảm giá buồng, giảm giá các dịch vụ ăn uống, giặt là, tặng tour tham quan thành phố,... cho khách hàng trung thành dựa vào tần suất sử dụng buồng tại khách sạn hoặc trong cùng tập đoàn. Cách chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách cho khách hàng trung thành cũng tương tự như chuẩn bị cho các đối tượng khách cá nhân đã đặt buồng, song nhân viên lễ tân cần chú ý ghi lại các quyền lợi khách hàng trung thành được hưởng để khi làm thủ tục đăng ký khách sạn có thể nhắc khách trình thẻ khách hàng trung thành và cho khách hưởng các chương trình khuyến mãi của khách sạn.

– Chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách sạn cho các đoàn khách.

Nhân viên thuộc bộ phận quan hệ khách hàng và nhân viên lễ tân chịu trách nhiệm chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách cho khách đoàn. Nếu số lượng khách trong đoàn đông thì việc chuẩn bị trước phải được tiến hành một thời gian dài trước khi khách đến khách sạn. Có hai cách chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký cho khách đoàn:

Cách thứ nhất: Nhân viên lễ tân/quan hệ khách hàng gửi phiếu đăng ký khách sạn cho đơn vị đặt buồng và đề nghị trưởng đoàn giúp đỡ việc chuẩn bị hồ sơ đăng ký. Trên đường tới khách sạn, trưởng đoàn sẽ chuyển phiếu đăng ký khách sạn cho các thành viên trong đoàn và yêu cầu điền mọi thông tin của từng cá nhân gồm: họ tên khách, số

hộ chiếu/chứng minh thư, số thị thực, ngày tháng năm sinh,... vào phiếu đăng ký khách sạn, ký tên và trưởng đoàn sẽ thu các phiếu đăng ký và giao lại cho nhân viên quan hệ khách hàng khi đoàn tới khách sạn. Cách chuẩn bị hồ sơ đăng ký này cho đoàn khách rất phổ biến ở các khách sạn lớn vì tiết kiệm được thời gian cho cả hai phía khách và khách sạn.

Cách thứ hai: Khoảng một tuần trước ngày khách đến khách sạn, nhân viên quan hệ khách hàng/lễ tân yêu cầu đơn vị đặt buồng gửi cho khách sạn danh sách khách đoàn cùng một số thông tin cá nhân của khách như: quốc tịch, số hộ chiếu, số thị thực, quan hệ, giới tính, yêu cầu ở chung buồng,... của các thành viên trong đoàn để chuẩn bị hồ sơ đăng ký cho từng khách trong đoàn. Thông tin về các thành viên trong đoàn được điền vào phiếu đăng ký chung cho cả đoàn. Khi trưởng đoàn làm thủ tục đăng ký khách sạn cho cả đoàn, nhân viên lễ tân chuyển phiếu đăng ký của đoàn cho trưởng đoàn và yêu cầu các thành viên trong đoàn kiểm tra lại thông tin cá nhân, ký tên và chuyển lại cho nhân viên lễ tân.

• **Đối với các khách sạn nhỏ**

Công việc chuẩn bị đón khách làm thủ tục đăng ký khách sạn ở khách sạn nhỏ cũng diễn ra như ở các khách sạn lớn, song đơn giản hơn nhiều vì quy mô nhỏ, lưu lượng khách ít và công việc không phức tạp như các khách sạn lớn. Các hoạt động chuẩn bị trước để đón khách ở khách sạn nhỏ chủ yếu tập trung vào việc chuẩn bị buồng. Các nghi thức đón khách ở khách sạn nhỏ cũng đơn giản hơn nhiều so với các khách sạn lớn.

4.1.5. Chuẩn bị khu vực làm việc

4.1.5.1. Vệ sinh khu vực làm việc

Điều quan trọng đối với nhân viên lễ tân là phải chuẩn bị làm việc và vệ sinh khu vực làm việc tốt, bắt đầu ca làm việc một cách có tổ chức và theo đúng trình tự để tiết kiệm được thời gian. Muốn thực hiện điều đó nhân viên lễ tân cần chú ý những điểm sau:

- Hằng ngày nhận ca làm việc sớm hơn 15 phút, vệ sinh và kiểm tra lại các thiết bị và bổ sung văn phòng phẩm cần thiết cho một ca làm việc.
- Chuẩn bị các vật dụng hỗ trợ cho công việc đăng ký như: tập gấp quảng cáo, biểu mẫu, văn phòng phẩm và tài liệu liên quan đến công việc.

– Luôn bảo đảm khu vực làm việc ngăn nắp, gọn gàng và có tổ chức để thể hiện tính chuyên nghiệp và chất lượng của khách sạn vì quầy lễ tân là bộ mặt của cả khách sạn.

4.1.5.2. Vệ sinh và kiểm tra khu vực tiền sảnh

Nhân viên lễ tân có trách nhiệm phối hợp với nhân viên buồng giữ cho khu vực tiền sảnh gọn gàng, sạch sẽ. Ngoài ra, nhân viên lễ tân còn có nhiệm vụ quan sát và điều chỉnh cách trang trí ở khu vực tiền sảnh như: loại hoa và màu sắc, ánh sáng, nhiệt độ, sự thoáng khí, nhạc nền để tạo ra bầu không khí ấm cúng và quang cảnh dễ chịu cho khách sạn từ khi đặt chân vào khách sạn.

4.1.5.3. Vệ sinh cá nhân

Yêu cầu cần thiết đối với mọi nhân viên lễ tân là luôn ăn mặc sạch sẽ, gọn gàng vì diện mạo bên ngoài của nhân viên lễ tân phản ánh hình ảnh của khách sạn và chuẩn mực các dịch vụ mà khách sạn cung cấp. Nhân viên lễ tân phải bắt đầu ca làm việc từ ở nhà, nghĩa là phải vệ sinh sạch sẽ trước khi đến làm việc ở quầy lễ tân.

4.2. CHÀO ĐÓN KHÁCH ĐẾN KHÁCH SẠN

4.2.1. Tầm quan trọng của công việc chào đón khách tới khách sạn

Chào đón khách tới khách sạn là bước quan trọng đầu tiên trong quá trình làm thủ tục đăng ký khách sạn và nhận buồng. Bộ phận lễ tân chịu trách nhiệm chào đón khách. Khách sạn có thể có được vị khách trung thành hoặc mất vị khách đó phần lớn phụ thuộc vào ấn tượng ban đầu của khách đối với khách sạn. Nhân viên lễ tân là người trực tiếp chào đón khách do đó cần phải thực hiện thật tốt việc chào đón khách vì chúng ta chỉ có một cơ hội duy nhất để tạo ấn tượng tốt đẹp ban đầu cho khách.

4.2.2. Các chỉ dẫn để tạo được ấn tượng tốt đẹp ban đầu cho khách

Công việc chào đón khách là một công việc rất quan trọng, ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả công việc của bộ phận lễ tân. Yêu cầu đối với việc chào đón khách là phải tạo cho khách ấn tượng ban đầu tốt đẹp về khách sạn. Để làm được điều đó nhân viên lễ tân cần tuân theo một số chỉ dẫn sau đây:

- Tươi cười chào đón khách khi khách tới gần quầy lễ tân.
- Luôn mỉm cười thân thiện tự nhiên, không giả tạo.

- Đối xử bình đẳng với các đối tượng khách.
- Cho dù đang bận vẫn nên hướng ánh mắt về phía khách và mỉm cười với khách để chứng tỏ rằng mình đã nhìn thấy khách. Đừng bao giờ để khách nghĩ là họ đang bị bỏ rơi.
- Luôn đối xử tốt với khách hàng và hãy tự đặt mình vào hoàn cảnh của khách.
- Hãy cố nhớ tên và mặt khách, số buồng của khách. Luôn sử dụng tên khách để tạo sự thân thiện với khách.
- Không được tranh luận với khách. Đối với những trường hợp cần tranh luận nên chuyển cho người phụ trách giải quyết.
- Khi số lượng khách đến quây lễ tân đông, nên phục vụ từng khách. Tránh cùng một lúc phục vụ nhiều khách.
- Đừng tỏ ra sợ sệt hoặc hoảng hốt khi có nhiều khách cùng làm thủ tục đăng ký.
- Luôn tỏ ra lịch sự, nhã nhặn.
- Nếu để khách đợi lâu khi làm thủ tục đăng ký nên xin lỗi khách.
- Nên chân thành và nhiệt tình giúp đỡ khách.
- Luôn ăn mặc gọn gàng lịch sự và thường xuyên kiểm tra dáng vẻ bên ngoài để tạo hình ảnh chuyên nghiệp.
- Không hút thuốc lá hoặc ăn uống trong tầm nhìn của khách.
- Giữ cho khu vực làm việc luôn gọn gàng, ngăn nắp và sạch sẽ.
- Lịch sự, nhẹ nhàng với đồng nghiệp, không tranh luận to tiếng trong khu vực làm việc,...

4.2.3. Chuẩn bị các nghi thức đón tiếp khách

Các nghi thức tiếp đón đối với các đối tượng khách:

- Khách bình thường: Nhân viên vận chuyển hành lý đón khách tại cửa xe và hướng dẫn khách tới quây lễ tân.
- Khách quen: Trợ lý giám đốc bộ phận lễ tân, nhân viên vận chuyển hành lý đón khách tại cửa xe và đưa khách về quây lễ tân.

– Khách quan trọng (VIP): Tùy mức độ quan trọng của khách mà chuẩn bị các nghi thức đón khách cho phù hợp.

– Khách VIP vàng: Là những khách hàng có địa vị chính trị cao trong xã hội như: các tổng thống, chủ tịch nước, các nguyên thủ quốc gia.

Khách sạn cần đón tiếp đối tượng khách này theo đúng quy định về nghi thức ngoại giao và công việc chuẩn bị đón tiếp phải hết sức cẩn thận và tỉ mỉ, tuyệt đối không được có một sai sót nhỏ nào. Đối tượng khách VIP vàng phải được ưu tiên phân loại buồng sang trọng nhất cùng với các tiện nghi hiện đại nhất của khách sạn.

Trước ngày khách đến khách sạn, bộ phận lễ tân gửi danh sách khách quan trọng cho các bộ phận liên quan, đặc biệt là bộ phận buồng để chuẩn bị buồng thật chu đáo và các buồng đã dành cho khách quan trọng phải được kiểm tra theo đúng tiêu chuẩn quy định.

Trước khi khách đến, những giỏ hoa quả tươi ngon nhất, những lọ hoa tươi đẹp nhất được đặt sẵn sàng trong buồng ngủ của khách. Nhân viên bộ phận quan hệ khách hàng và phụ trách bộ phận buồng có trách nhiệm kiểm tra buồng lần cuối trước khi đón khách lên buồng.

– Khách VIP vàng sẽ được tổng giám đốc khách sạn, giám đốc và các trợ lý giám đốc bộ phận lễ tân, các nhân viên quan hệ khách hàng chào đón trước cửa khách sạn bằng các nghi thức thăm dò, băng khẩu hiệu chào đón,... Khách được làm thủ tục đăng ký nhanh tại buồng hoặc tại quầy lễ tân của tầng khách ở.

– Khách VIP bạc: Là những vị khách có địa vị cao trong xã hội như: các tổng giám đốc các công ty lớn, các ngôi sao màn bạc, các ca sỹ nổi tiếng,... Các nghi thức đón tiếp đối tượng khách này cũng phải rất trang trọng và lịch sự. Đối tượng khách này cũng được làm thủ tục đăng ký khách sạn tại buồng ngủ hoặc quầy lễ tân tại tầng khách ở.

– Khách VIP đồng: Là đối tượng khách có mối quan hệ trong kinh doanh với khách sạn như: những người phụ trách của các đơn vị có các hợp đồng đặt buồng lớn, các trưởng đoàn, các khách lưu trú dài hạn và khách quen. Công việc chuẩn bị cho đối tượng khách quan trọng này đơn giản hơn các đối tượng khách quan trọng khác. Để duy trì mối quan hệ tốt đẹp giữa khách hàng với khách sạn và tăng cường nguồn khách tiềm năng, khách sạn thường đài thọ buồng ngủ và một số dịch vụ miễn phí cho đối tượng khách này.

– Khách đoàn, khách đi theo tour: Công việc đón tiếp khách đoàn, khách đi theo tour cũng rất quan trọng. Trước ngày khách đến một ngày, giám đốc lễ tân cùng nhân viên lễ tân chịu trách nhiệm chuẩn bị đón khách kiểm tra lại mọi công việc có liên quan đến việc đón khách như: hồ sơ đăng ký khách sạn, số lượng buồng xếp cho khách, địa điểm đón khách, xe đón đoàn,... Ngoài ra, giám đốc lễ tân còn phối hợp với các bộ phận liên quan trong khách sạn chuẩn bị đón khách. Đoàn sẽ được giám đốc lễ tân, các trợ lý giám đốc lễ tân và nhân viên lễ tân chào đón tại cửa xe và đưa về quầy bar lớn để làm thủ tục đăng ký khách sạn.

Để chuẩn bị đón khách tốt, khách sạn cần chú ý cả vấn đề tôn giáo và văn hoá của khách, tránh những điều cấm kỵ đối với từng quốc gia và tránh sử dụng các màu sắc mà khách không thích.

4.3. QUY TRÌNH ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH VÀ XỬ LÝ MỘT SỐ TÌNH HUỐNG THƯỜNG GẶP

4.3.1. Quy trình đăng ký khách sạn cho các đối tượng khách

4.3.1.1. Quy trình đăng ký khách sạn cho khách cá nhân đã đặt buồng (Guest with reservation)

Đối với những khách cá nhân đã đặt buồng, nhân viên lễ tân đã có được một số thông tin của khách và đã chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách sạn, do đó sẽ chủ động hơn trong việc đăng ký. Trình tự thủ tục đăng ký khách sạn cho khách cá nhân đã đặt buồng như sau:

Bước 1. Chào đón khách và gợi ý giúp đỡ

- Chào đón khách quen.
- Chào đón khách đến khách sạn lần đầu.

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.

– Khéo léo tìm hiểu xem khách có phải là khách hàng trung thành không. Nếu là khách hàng trung thành thì mượn thẻ khách hàng trung thành, xin phép sao chụp lại thẻ và thông báo các quyền lợi khách được hưởng.

– Hỏi xem chuyến đi của khách có tốt đẹp không.

– Tìm hồ sơ đăng ký đã chuẩn bị trước và xác nhận lại với khách một số thông tin đặt buồng từ thư xác nhận đặt buồng/fax đặt buồng:

+ Tên khách.

+ Tên công ty/cơ quan.

+ Loại buồng, số lượng buồng, yêu cầu đặc biệt về buồng.

+ Khoảng thời gian ở lại.

+ Trách nhiệm và hình thức thanh toán.

– Giới thiệu và gợi ý cho khách thuê loại buồng cao hơn loại khách đặt (nếu có thể) và chọn buồng phù hợp để bố trí cho khách.

– Sửa số buồng đã viết bằng bút chì trên các phiếu trong hồ sơ đăng ký.

– Chuyển phiếu nhắn tin/fax/thư cho khách (nếu có).

– Thông báo cho bộ phận buồng chuẩn bị đón khách tại buồng số,...

Bước 3. Đăng ký khách sạn cho khách

– Mượn hộ chiếu/chứng minh thư của khách và điền thêm các thông tin vào các phiếu trong hồ sơ đăng ký (hoặc phôi-tô hộ chiếu/chứng minh thư).

– Xác nhận trách nhiệm và hình thức thanh toán.

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

Khéo léo yêu cầu khách đặt cọc. Số tiền đặt cọc là khoản tiền tương đương hoặc lớn hơn số tiền buồng mà khách dự định ở. Thủ tục nhận tiền đặt cọc của khách như sau:

* Thông báo và giải thích cho khách biết số tiền phải đặt cọc.

* Nhận và kiểm tra số tiền đặt cọc.

* Viết phiếu đặt cọc và ký tên.

- * Chuyển và yêu cầu khách kiểm tra phiếu đặt cọc và ký tên.
- * Giao cho khách một liên phiếu đặt cọc và dặn dò khách giữ gìn phiếu cẩn thận để giao lại cho nhân viên thu ngân khi thanh toán.
- * Chuyển liên phiếu đặt cọc còn lại cho nhân viên thu ngân lưu vào hồ sơ thanh toán của khách.

+ Nếu khách thanh toán bằng thẻ tín dụng:

- * Thực hiện việc lấy thông tin từ thẻ tín dụng của khách bằng máy cà thẻ:
 - Mượn và kiểm tra tính hợp lệ của thẻ tín dụng và cà thẻ.
 - Kiểm tra lại các thông tin trên phiếu cà thẻ như: loại thẻ, số thẻ, thời hạn sử dụng của thẻ và tên chủ sở hữu thẻ.
- * Thực hiện việc lấy thông tin từ thẻ tín dụng của khách trên máy quét thẻ:
 - Thực hiện kiểm tra tài khoản của khách (do verify), số tiền này chỉ là số tiền dự trù không phải là số tiền khách buộc phải trả cho khách sạn.
 - Để kiểm tra xem thẻ của khách có đủ số tiền để trả cho những dự kiến khách sẽ chi tiêu tại khách sạn, ta nên kiểm tra thực hiện giao dịch vào tài khoản khách số tiền tương ứng lớn hơn số tiền phòng dự kiến trả.

+ Nếu khách thanh toán bằng phiếu trả trước (voucher):

- * Đề nghị khách xuất trình phiếu voucher, kiểm tra tính hợp lệ và lưu trữ vào nơi quy định.
- * Đề nghị khách kiểm tra và ký tên vào phiếu đăng ký khách sạn và phiếu khai báo tạm trú.

Chú ý:

Để giữ bí mật về giá buồng đã thoả thuận giữa khách sạn với các công ty, các đại lý du lịch và các hãng lữ hành chịu trách nhiệm thanh toán tiền buồng cho khách, nhân viên lễ tân không ghi giá buồng vào phiếu đăng ký.

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

- Thông báo số buồng (nói nhỏ chỉ đủ cho khách nghe hoặc chỉ cho khách số buồng đã viết trên thẻ chìa khoá).
- Giao chìa khoá buồng và thẻ chìa khoá cho khách.
- Giới thiệu và giao các phiếu dịch vụ miễn phí.
- Giới thiệu phiếu ăn sáng, thời gian phục vụ bữa sáng, tên nhà hàng, địa điểm và đề nghị khách giao phiếu ăn sáng cho nhân viên phục vụ bàn.
- Giới thiệu phiếu đồ uống miễn phí, tên và vị trí quầy bar, tiêu chuẩn đồ uống trong phiếu và yêu cầu khách giao phiếu cho nhân viên phục vụ bar khi sử dụng.
- Giới thiệu các phiếu dịch vụ miễn phí khác như: phiếu xông hơi, mát-xa, làm đẹp (nếu có), vị trí các dịch vụ, thời gian phục vụ và yêu cầu khách chuyển phiếu cho nhân viên phục vụ khi sử dụng.

Bước 5. Giới thiệu và gợi ý cho khách sử dụng các dịch vụ của khách sạn

- Giới thiệu và gợi ý dịch vụ ăn uống.
- Giới thiệu dịch vụ văn phòng, vị trí và thời gian phục vụ.
- Giới thiệu các dịch vụ thể thao và vui chơi giải trí.
- Giới thiệu phương tiện bảo quản tài sản trong buồng khách.
- Thông báo số điện thoại của bộ phận lễ tân để khách liên lạc khi cần.

Bước 6. Kết thúc thủ tục đăng ký nhận buồng

- Chuyển giúp hành lý và hướng dẫn khách về buồng.
- Chúc khách có một kỳ nghỉ vui vẻ.
- Thông báo cho bộ phận buồng về việc khách đến nhận buồng.

Bước 7. Hoàn thiện hồ sơ đăng ký khách sạn

- Điền thêm những thông tin còn thiếu vào phiếu đăng ký và phiếu khai báo tạm trú.
- Đóng dấu thời gian đăng ký khách sạn lên phiếu đăng ký khách sạn.

- Cập nhật các thông tin của khách đã đăng ký vào máy vi tính, mở hoá đơn khách hàng.
- Đổi tình trạng buồng.
- Chuyển hồ sơ đăng ký cho nhân viên thu ngân lưu vào hồ sơ khách đang lưu trú.

Quy trình đăng ký khách sạn cho khách quen đã đặt buồng:

Khách quen là đối tượng khách đã từng lưu trú tại khách sạn và khách sạn đã có một số thông tin về đối tượng khách này như: tên khách, quốc tịch, số hộ chiếu, sở thích của khách,... trong hồ sơ khách hàng của khách sạn. Khi đăng ký khách sạn cho đối tượng khách quen, nhân viên lễ tân chỉ cần thực hiện như sau:

- Chuyển phiếu đăng ký khách sạn đã chuẩn bị trước cho khách kiểm tra và ký tên.
- Chuyển bao đựng chìa khoá, chìa khoá buồng và các phiếu dịch vụ miễn phí cho khách. Sau khi khách về buồng, lễ tân có thể kiểm tra lại hồ sơ lưu của khách và điền thêm mọi thông tin trong hồ sơ lưu của khách vào phiếu đăng ký khách sạn. Như vậy khách hàng sẽ rất hài lòng vì cho rằng khách luôn được khách sạn quan tâm và mong đợi còn nhân viên lễ tân có thể tiết kiệm được thời gian.

4.3.1.2. Quy trình đăng ký khách sạn cho khách cá nhân chưa đặt buồng (Walk – in)

Khách cá nhân chưa đặt buồng đến thuê buồng và đăng ký khách sạn để ở ngay thường là những khách mà khách sạn chưa nắm được các thông tin và chưa có độ tin cậy cao đối với họ, vì vậy cần phải cảnh giác hơn đối với đối tượng khách này nếu họ không phải là khách quen. Thông thường, để đảm bảo chắc chắn việc thanh toán của khách, các khách sạn thường yêu cầu khách đặt cọc trước khi nhận buồng hoặc giữ lại giấy tờ tùy thân của khách cho đến khi khách thanh toán trả buồng. Trình tự thủ tục đăng ký khách sạn cho khách cá nhân chưa đặt buồng như sau:

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

- Hỏi xem khách đã đặt buồng trước chưa.

Chú ý: Quan sát xem khách có hành lý không.

- Hỏi tên khách và luôn sử dụng tên khách.

Bước 2. Tiếp nhận yêu cầu thuê buồng của khách

– Giới thiệu các loại buồng, giá buồng để khách lựa chọn (giới thiệu từ loại buồng cao nhất trở xuống) và ghi lại các thông tin sau vào phiếu đăng ký khách sạn.

- Loại buồng.
- Số lượng buồng và số lượng khách.
- Thời gian lưu trú.
- Yêu cầu đặc biệt về buồng hoặc tiện nghi.

Bước 3. Kiểm tra khả năng đáp ứng buồng

Kiểm tra tình trạng buồng qua sổ tình trạng buồng hoặc máy vi tính. Thông báo cho khách về tình trạng buồng sau khi kiểm tra, nếu đáp ứng được yêu cầu về buồng của khách thì tiến hành làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách, nếu không đáp ứng được yêu cầu của khách thì thuyết phục khách lựa chọn các giải pháp thay thế.

- Thông báo có buồng cho khách thuê
- Thông báo và thoả thuận giá buồng với khách.
- Thông báo cho bộ phận buồng chuẩn bị đón khách lên buồng

Bước 4. Đăng ký khách sạn cho khách

– Mượn chứng minh thư/hộ chiếu của khách, kiểm tra và điền các thông tin từ hộ chiếu/chứng minh thư vào phiếu đăng ký khách sạn và phiếu khai báo tạm trú hoặc bản sao hộ chiếu/chứng minh thư của khách và điền sau.

- Xác định hình thức thanh toán.

+ Nếu khách thanh toán bằng tiền mặt hoặc séc du lịch phải khéo léo yêu cầu khách đặt cọc. Số tiền đặt cọc tương đương hoặc lớn hơn số tiền buồng mà khách dự định ở.

+ Nếu khách thanh toán bằng thẻ tín dụng thì mượn thẻ của khách, kiểm tra tính hợp lệ của thẻ như: loại thẻ, số thẻ, thời hạn sử dụng của thẻ, tên chủ sở hữu thẻ và xin phép khách quét thẻ hoặc cà thẻ để xin ngân hàng cấp phép.

Chú ý: Nhân viên lễ tân không yêu cầu khách ký tên vào phiếu cà thẻ tín dụng.

– Chuyển phiếu đăng ký khách sạn cho khách, đề nghị khách kiểm tra lại các thông tin trên phiếu và ký tên.

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

– Thông báo số buồng (nói nhỏ chỉ đủ cho khách nghe hoặc chỉ cho khách số buồng đã viết trên thẻ chìa khoá).

– Giao chìa khoá buồng và thẻ chìa khoá cho khách.

– Giới thiệu và giao các phiếu dịch vụ miễn phí.

– Giới thiệu phiếu ăn sáng, tên nhà hàng, thời gian phục vụ bữa sáng và đề nghị khách giao phiếu ăn sáng cho nhân viên phục vụ bàn

– Giới thiệu phiếu đồ uống miễn phí, tên và vị trí quầy bar, tiêu chuẩn đồ uống trong phiếu và yêu cầu khách giao lại phiếu cho nhân viên phục vụ bar khi sử dụng.

– Giới thiệu các phiếu dịch vụ miễn phí khác như: phiếu xông hơi, mát-xa, làm đẹp (nếu có), vị trí các dịch vụ, thời gian phục vụ và yêu cầu khách giao lại phiếu cho nhân viên phục vụ khi sử dụng.

Bước 6. Giới thiệu và gợi ý cho khách sử dụng các dịch vụ của khách sạn

– Giới thiệu dịch vụ ăn uống và gợi ý đặt bàn ăn cho khách.

– Giới thiệu dịch vụ văn phòng, hướng dẫn vị trí của dịch vụ văn phòng và thời gian phục vụ (*nếu là khách thương gia*).

– Thông báo cho khách số điện thoại của bộ phận lễ tân để khách liên lạc khi cần.

Bước 7. Giới thiệu nhân viên vận chuyển hành lý

– Chuyển giúp hành lý và hướng dẫn khách về buồng.

– Chúc khách có một kỳ nghỉ vui vẻ.

Bước 8. Hoàn thiện hồ sơ đăng ký khách sạn

– Đóng dấu thời gian đăng ký lên phiếu đăng ký khách sạn.

– Điền thêm các thông tin còn thiếu từ hộ chiếu hoặc chứng minh thư của khách vào phiếu đăng ký khách sạn và phiếu khai báo tạm trú.

- Cập nhật các thông tin của khách đã đăng ký khách sạn vào máy vi tính.
- Mở hoá đơn khách hàng (trong máy vi tính hoặc trên phiếu theo dõi chi phí).
- Đổi tình trạng buồng.
- Chuyển hồ sơ đăng ký cho nhân viên thu ngân lưu vào hồ sơ khách đang lưu trú.

Chú ý: Quy trình đăng ký khách sạn cho khách cá nhân chưa đặt buồng nhưng trước đây đã lưu trú tại khách sạn hoặc khách của công ty có hợp đồng với khách sạn:

Đối với đối tượng khách cá nhân chưa đặt buồng nhưng trước đây đã lưu trú tại khách sạn và khách sạn đã có một số thông tin của khách trong hồ sơ khách hàng, nên phần nào có thể có cơ sở để tin tưởng hơn đối với đối tượng khách này. Vì vậy, trường hợp khách thanh toán bằng tiền mặt hoặc séc du lịch nhưng khách chưa thể đặt cọc ngay, nhân viên lễ tân nên làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách nhận buồng và có thể thu tiền đặt cọc sau, tránh ép khách phải đặt cọc ngay làm khách khó chịu.

4.3.1.3. Quy trình đăng ký khách sạn cho khách quan trọng (VIP)

Công việc đăng ký khách sạn cho đối tượng khách quan trọng thường được thực hiện tại buồng ngủ của khách hoặc tại quầy lễ tân của tầng khách ở.

Quy trình đăng ký khách sạn cho khách quan trọng được thực hiện như sau:

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

Nhân viên bộ phận quan hệ khách hàng, nhân viên lễ tân, giám đốc bộ phận lễ tân, trợ lý giám đốc bộ phận lễ tân và nhân viên vận chuyển hành lý chờ đợi và chào đón khách ngoài cửa khách sạn.

Bước 2. Đăng ký khách sạn cho khách

Nhân viên quan hệ khách hàng và nhân viên vận chuyển hành lý hướng dẫn khách về buồng, đồng thời giới thiệu các dịch vụ của khách sạn cho khách khi hướng dẫn khách về buồng.

- Chuyển phiếu đăng ký khách sạn cho khách, đề nghị khách kiểm tra và ký tên.
- Mượn giấy tờ tùy thân của khách để điền nốt các thông tin còn thiếu vào hồ sơ đăng ký khách sạn (nếu cần).
- Giao chìa khoá buồng, thẻ chìa khoá và các phiếu dịch vụ miễn phí cho khách.

- Chúc khách có một kỳ nghỉ vui vẻ.

Bước 3. Hoàn thiện hồ sơ đăng ký khách sạn

- Cập nhật các thông tin vào máy vi tính để mở hoá đơn khách hàng.
- Đối tình trạng buồng.
- Chuyển các phiếu còn lại trong hồ sơ đăng ký khách sạn cho nhân viên thu ngân lưu vào hồ sơ khách đang lưu trú.

4.3.1.4. Quy trình đăng ký khách sạn cho đoàn/tour đã đặt buồng

Giám đốc lễ tân, nhân viên vận chuyển hành lý và nhân viên quan hệ khách hàng chào đón khách tại tiền sảnh của khách sạn, chuyển hành lý và hướng dẫn khách đến khu vực đăng ký đã chuẩn bị trước. Nhân viên quan hệ khách hàng mời cả đoàn nghỉ ngơi, uống nước tại địa điểm đăng ký khách sạn cho đoàn.

Bước 1. Chào đón khách và gợi ý giúp đỡ

Bước 2. Tiếp nhận yêu cầu đăng ký khách sạn

- Hỏi tên đoàn và tên trưởng đoàn (sử dụng tên trưởng đoàn thường xuyên)
- Kiểm tra và xác nhận lại một số thông tin đặt buồng từ hồ sơ đặt buồng của đoàn với trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên du lịch. Các thông tin gồm:

- + Tên đoàn
- + Loại buồng, số lượng buồng, yêu cầu đặc biệt
- + Số lượng khách
- + Thời gian lưu trú
- + Dịch vụ ăn uống
- + Trách nhiệm và hình thức thanh toán

Bước 3. Đăng ký khách sạn cho đoàn khách

- Chuyển danh sách đoàn cho trưởng đoàn và hỏi trưởng đoàn xem hiện tại đoàn có gì thay đổi so với danh sách đoàn đã gửi cho khách sạn không.

* Xử lý tình huống phát sinh tăng hoặc giảm số lượng khách trong đoàn và có trẻ em đi kèm:

- Hỏi rõ nguồn gốc khách phát sinh tăng, trách nhiệm và hình thức thanh toán.
- Đề nghị trưởng đoàn ghi tên khách phát sinh tăng vào danh sách đoàn, thỏa thuận lại số lượng buồng của đoàn, số lượng suất ăn và phân buồng cho khách phát sinh (hoặc đề nghị trưởng đoàn gạch tên khách không tới khỏi danh sách đoàn khách).
- Kiểm tra lại số lượng buồng đã xếp cho đoàn và thông báo cho bộ phận buồng chuẩn bị đón đoàn lên buồng.
- Xác nhận lại số lượng suất ăn, suất ăn kiêng, giá từng suất ăn bao gồm đồ uống hay không đồ uống, thời gian và địa điểm ăn.
- Liên lạc với bộ phận phục vụ ăn uống và thông báo về phát sinh ăn uống.
- * Xử lý tình huống khách yêu cầu đổi thời gian ăn của đoàn.
- Liên lạc và chuyển yêu cầu của khách cho bộ phận phục vụ ăn uống.
- Thông báo ngay cho khách kết quả thông tin khách yêu cầu.
- Xác nhận lại trách nhiệm và phương thức thanh toán (thu voucher của cả đoàn nếu có).
- Đề nghị trưởng đoàn chuyển phiếu đăng ký khách sạn của cả đoàn cho lễ tân hoặc nhờ trưởng đoàn chuyển phiếu đăng ký khách sạn cho các thành viên trong đoàn điền phiếu, ký tên, thu phiếu và chuyển cho nhân viên lễ tân (hoặc chuyển danh sách đoàn cho các thành viên trong đoàn ký tên).
- Giao phiếu báo buồng, chìa khoá buồng cho trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên và nhờ chuyển cho các thành viên trong đoàn.
- Đề nghị trưởng đoàn nhắc nhở các thành viên trong đoàn không tự ý đổi buồng cho nhau và lưu ý trưởng đoàn nếu có sự thay đổi về buồng phải báo ngay cho lễ tân.
- Xếp buồng ưu tiên (nếu có thể) và giao chìa khoá buồng cho trưởng đoàn và lái xe.

Bước 4. Giới thiệu nhân viên vận chuyển hành lý và chúc đoàn có một kỳ nghỉ vui vẻ.

- Giới thiệu nhân viên vận chuyển hành lý chuyển hành lý về buồng cho đoàn.
- Chúc đoàn có một kỳ nghỉ vui vẻ.

- Kết hợp với nhân viên vận chuyển hành lý hướng dẫn khách về buồng.
- Xử lý các tình huống phát sinh (nếu có) sau khi hướng dẫn các thành viên trong đoàn về buồng.

Bước 5. Hoàn thiện hồ sơ đăng ký khách sạn cho đoàn/tour

- Cập nhật các thông tin của đoàn vào máy vi tính.
- Mở một hoá đơn tổng theo dõi các khoản chi phí cho cả đoàn.
- Mở hoá đơn theo dõi chi phí cho từng thành viên trong đoàn.
- Đổi tình trạng buồng trong máy vi tính hoặc trong sổ tình trạng buồng.
- Chuyển các phiếu còn lại trong hồ sơ đăng ký của đoàn cho nhân viên thu ngân.
- Vào sổ khai báo tạm trú danh sách đoàn và làm thủ tục khai báo tạm trú với công an địa phương.

Đối với đoàn khách chưa đặt buồng trước:

* Nếu là đoàn khách của đại lý du lịch hoặc hãng lữ hành có hợp đồng với khách sạn, nhân viên lễ tân xử lý như sau:

- Tiếp nhận yêu cầu về buồng của đoàn.
- Kiểm tra khả năng đáp ứng buồng.
- Thống nhất trách nhiệm và hình thức thanh toán (thu tiền đặt cọc).
- Làm thủ tục đăng ký cho đoàn (tương tự như đoàn khách đã đặt buồng).

* Nếu là đoàn khách thương gia thuộc công ty có hợp đồng với khách sạn, nhân viên lễ tân xử lý như sau:

- Hỏi tên công ty của đoàn.
- Kiểm tra với công ty về đoàn khách.
- Hỏi và ghi lại thời gian khách lưu trú tại khách sạn.
- Hỏi trách nhiệm và hình thức thanh toán.

* Nếu đoàn khách thuộc công ty có hợp đồng với khách sạn: khách được áp dụng giá ưu đãi theo hợp đồng thoả thuận trước.

* Nếu công ty nhận trách nhiệm thanh toán cho khách thì yêu cầu công ty gửi fax xác nhận trách nhiệm và các khoản mục công ty chịu trách nhiệm thanh toán cho khách.

– Nhân viên lễ tân kiểm tra tình trạng buồng thực tế và nếu khách sạn có buồng thì làm thủ tục đăng ký khách sạn cho đoàn tương tự như đối tượng khách đã đặt buồng.

* Nếu đoàn khách thương gia không thuộc công ty có hợp đồng với khách sạn nhân viên lễ tân xử lý như sau:

– Trường hợp trước đây khách đã từng ở khách sạn.

+ Thông báo giá buồng của lần ở trước trong hồ sơ khách hàng.

+ Nếu khách đồng ý mức giá mà lễ tân đã thông báo và có buồng trống thì làm thủ tục đăng ký cho khách.

– Nếu công ty chưa ký hợp đồng với khách sạn đề nghị được thanh toán cho khách thì yêu cầu công ty thanh toán trước khi đoàn trả buồng. Nếu công ty không thanh toán cho khách thì trực tiếp thu tiền từ khách khi thanh toán (vì công ty chưa có hợp đồng với khách sạn nên không được khách sạn cho phép nợ).

4.3.2. Xử lý một số tình huống thường xảy ra khi làm thủ tục đăng ký khách sạn

4.3.2.1. Có trên ba khách cùng đội làm thủ tục đăng ký

– Chào và xin lỗi khách, đề nghị khách chờ đến lượt.

– Bình tĩnh, nhanh nhẹn làm thủ tục theo thứ tự.

– Nhờ đồng nghiệp giúp đỡ.

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

– Nhẹ nhàng thông báo quy định của khách sạn đối với khách muốn lưu trú tại khách sạn.

– Đề nghị khách có giấy tờ tùy thân làm thủ tục bảo lãnh cho khách không có giấy tờ tùy thân.

– Kiểm tra phiếu bảo lãnh và bảo quản vào nơi quy định.

4.3.2.3. Giấy tờ tùy thân của khách không hợp lệ

- Nhẹ nhàng thông báo quy định của khách sạn đối với khách muốn lưu trú tại khách sạn.
- Hỏi xem khách còn giấy tờ tùy thân khác không (giấy phép lái xe, bằng lái xe,...)
- Nếu khách không có bất cứ một thứ giấy tờ tùy thân nào: Thông báo cho người phụ trách về trường hợp của khách và xin hướng giải quyết.

4.3.2.4. Thẻ tín dụng của khách không hợp lệ

- Tế nhị và lịch sự thông báo cho khách biết thẻ tín dụng của khách không được ngân hàng chấp thuận.
- Hỏi xem khách còn thẻ tín dụng khác hoặc hình thức thanh toán khác không.
- Trường hợp khách thắc mắc lý do, nhân viên lễ tân giúp khách liên lạc trực tiếp với ngân hàng.
- Hướng dẫn khách sử dụng dịch vụ chuyên tiền trong thời gian chờ đợi.
- Chuyển vấn đề của khách cho cấp trên giải quyết nếu tình hình xấu hơn.

4.3.2.5. Khách đã đặt buồng nhưng không có tên trong danh sách khách dự định đến

- Yêu cầu khách đánh vần lại tên.
- Đề nghị khách cho biết mã số đặt buồng.
- Hỏi xem khách có đi theo đoàn hay không.
- Kiểm tra lại tên người đặt buồng.
- Kiểm tra lại số khách đã đặt buồng nhưng không tới cũng không báo hủy.
- Kiểm tra tên công ty của khách.
- Nhẹ nhàng hỏi khách tên khách sạn mà khách đã đặt buồng.

4.3.2.6. Khách đến nhầm khách sạn

- Gọi ý gọi giúp xe taxi đưa khách sang khách sạn khác.
- Chuyển tập gấp của khách sạn cho khách.

- Chân thành bày tỏ sự mong muốn sớm có cơ hội được phục vụ khách.
- Nhờ nhân viên vận chuyển hành lý xách giúp hành lý cho khách và tiễn khách ra xe.

4.3.2.7. Khách đặt buồng đến làm thủ tục nhận buồng sớm hơn thời gian quy định của khách sạn

- Chào đón khách và thông báo cho khách biết buồng đã xếp cho khách chưa sẵn sàng để ở vì khách đến quá sớm.
- Nếu còn loại buồng khác thì thông báo cho khách và gợi ý cho khách thuê loại buồng khách sạn còn và thông báo chi phí nhận buồng sớm.
- Nếu khách đồng ý: xếp buồng cho khách, thông báo mức giá nhận buồng sớm theo quy định của khách sạn.
- Nếu khách không đồng ý: bố trí cho khách nghỉ tạm ở buồng chờ hoặc gợi ý khách đến quầy bar và thông báo cho khách khi có buồng.

* Trường hợp khách đến khách sạn quá sớm nhưng khách sạn chưa có buồng trống: gợi ý cho khách tham quan thành phố và hỗ trợ giữ hành lý cho khách.

4.3.2.8. Khách được công ty thanh toán đến sớm hơn thời gian dự định (1 hoặc 2 ngày)

- Kiểm tra tình trạng buồng và xếp buồng cho khách (nếu có).
- Yêu cầu khách cho biết khách hay công ty chịu trách nhiệm thanh toán cho khoảng thời gian ở trước thời gian đặt buồng của công ty cho khách.
- Nếu công ty chịu trách nhiệm thanh toán thì phối hợp với bộ phận đặt buồng xác nhận lại trách nhiệm thanh toán về thời gian khách ở trước thời gian công ty đặt buồng cho khách.
- Nếu khách chịu trách nhiệm thanh toán thì đề nghị khách thanh toán trực tiếp cho khách sạn.

4.3.2.9. Khách đặt buồng qua hãng lữ hành, khi tới đăng ký khách sạn khách phàn nàn khách sạn nhỏ, không thuận tiện về giao thông công cộng

– Bình tĩnh thông báo cho khách những ưu điểm của khách sạn như: khách sạn yên tĩnh, buồng rộng, giá thấp hơn các khách sạn trong cùng khu vực và các ưu điểm khác của khách sạn.

– Thuyết phục khách ở lại khách sạn và giới thiệu các dịch vụ ưu đãi cho khách.

4.3.2.10. Khách cá nhân đã đặt buồng tiêu chuẩn không đảm bảo đến khách sạn quá muộn so với thời gian giải phóng buồng, khách sạn đã hết loại buồng khách yêu cầu, chỉ còn loại buồng có mức giá cao hơn

– Xin lỗi khách và giải thích cho khách rõ vì khách đặt buồng không bảo đảm và đến khách sạn muộn hơn thời gian quy định giải phóng buồng đã thoả thuận, hiện tại khách sạn hết loại buồng khách yêu cầu mà chỉ còn loại buồng có mức giá cao hơn.

– Gợi ý cho khách thuê loại buồng có mức giá cao hơn. Nếu khách đồng ý thuê loại buồng được giới thiệu thì làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.

– Nếu khách không đồng ý với cách giải quyết trên: Thuyết phục khách ở loại buồng giá cao hơn một đêm và hôm sau sẽ chuyển khách về loại buồng theo yêu cầu của khách.

– Nếu khách không đồng ý với cách giải quyết trên: Kiểm tra lại danh sách khách dự kiến đến xem còn khách nào đặt buồng bảo đảm loại tiêu chuẩn nhưng chưa đến làm thủ tục đăng ký thì xếp cho khách vào buồng đó.

– Nếu không còn buồng đạt tiêu chuẩn: Liên lạc với người phụ trách xin ý kiến giải quyết. Nếu người phụ trách giải quyết cho khách ở buồng sang trọng một đêm nhưng vẫn tính giá như loại buồng đạt tiêu chuẩn thì thông báo cho khách biết sự ưu ái của khách sạn đối với khách.

Chú ý: Khách chỉ được ở buồng loại giá cao hơn chứ không được hưởng các quyền lợi như đối với khách hàng đặt buồng loại giá cao.

4.3.2.11. Khách đặt buồng không bảo đảm đến khách sạn quá muộn so với thời gian giải phóng buồng và hiện tại khách sạn đã kín buồng

– Xin lỗi khách và giải thích cho khách rõ vì khách đặt buồng không bảo đảm lại đến khách sạn muộn hơn thời gian quy định giải phóng buồng đã thoả thuận và hiện tại khách sạn đã kín buồng.

– Gọi ý chuyển khách sang khách sạn khác một đêm và ngày hôm sau sẽ chuyển khách về khách sạn (nếu có buồng).

– Nếu khách đồng ý với cách giải quyết trên: Thông báo tên khách sạn sẽ chuyển khách tới và bố trí xe miễn phí của khách sạn chuyển khách đi (nếu có thể).

– Thống nhất với khách thời gian đón khách về khách sạn vào ngày hôm sau.

– Chào và chúc khách, hẹn gặp lại khách tại khách sạn vào ngày hôm sau.

– Thông báo cho người phụ trách về việc chuyển khách sang khách sạn khác.

– Ghi sổ giao ca để ca sau sẽ đón khách vào ngày hôm sau.

4.3.2.12. Khách đã đặt buồng bảo đảm, đến làm thủ tục đăng ký khách sạn nhưng do nhầm lẫn ngày, hôm đó khách sạn đã hết loại buồng khách đặt, chỉ còn loại buồng giá cao hơn

– Bình tĩnh mời khách nghỉ ngơi, uống nước.

– Giải thích cho khách biết là do sự nhầm lẫn nên không còn loại buồng khách đặt.

– Giới thiệu và gọi ý cho khách thuê loại buồng giá cao hơn một đêm, hôm sau sẽ chuyển khách về loại buồng khách đặt.

* Nếu khách không đồng ý với cách giải quyết trên:

– Thông báo cho người phụ trách biết tình huống trên và xin ý kiến giải quyết.

– Xếp cho khách loại buồng có mức giá cao hơn trong một đêm nhưng chỉ tính giá như loại buồng khách đã đặt và thông báo chuyển khách về loại phòng khách đặt vào ngày hôm sau.

4.3.2.13. Khách làm thủ tục đăng ký khách sạn khẳng định rằng công ty thanh toán cho khách nhưng trong thư xác nhận đặt buồng thì trách nhiệm thanh toán thuộc về cá nhân

– Chuyển thư xác nhận đặt buồng cho khách kiểm tra (lưu ý vấn đề tế nhị về giá buồng).

– Đề nghị khách liên lạc lại với công ty của khách để làm rõ trách nhiệm thanh toán.

– Báo cho bộ phận kinh doanh tiếp thị liên lạc với công ty của khách.

– Nếu sau khi liên lạc có sự thay đổi, trách nhiệm thanh toán thuộc về công ty thì yêu cầu đơn vị đặt buồng gửi thư xác nhận việc công ty chịu trách nhiệm thanh toán cho khách sạn.

4.3.2.14. Khách thắc mắc có sự khác nhau về dịch vụ ưu đãi giữa hai buồng cùng loại

- Nhẹ nhàng hỏi và ghi lại tên khách, số buồng và giá buồng.
- Kiểm tra lại thông tin trên máy vi tính.
- Hứa với khách sẽ chuyển thắc mắc của khách cho người phụ trách giải quyết ngay.
- Liên lạc với giám đốc lễ tân hoặc bộ phận kinh doanh tiếp thị, thông báo thắc mắc của khách và xin ý kiến giải quyết.

4.3.2.15. Khách đăng ký khách sạn, trình phiếu thanh toán dịch vụ buồng ngủ do công ty du lịch cấp nhưng khách không có tên trong danh sách khách dự kiến đến

- Thông báo cho bộ phận đặt buồng kiểm tra lại trường hợp trên với công ty du lịch đã cấp hoá đơn thanh toán tiền buồng.
- Sau khi kiểm tra nếu công ty từ chối đặt buồng đó, nhân viên lễ tân thuyết phục khách thanh toán trực tiếp cho khách sạn và giải thích cho khách rằng khi khách trả buồng khách sạn sẽ xác nhận cho khách là đã thanh toán các dịch vụ của khách sạn để khách lấy lại tiền từ công ty khách đã đặt buồng.
- Nếu khách đồng ý tự thanh toán thì làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách như trường hợp khách cá nhân chưa đặt buồng.
- Nếu khách không đồng ý tự thanh toán mà yêu cầu được thanh toán theo hoá đơn của hãng thì lễ tân khéo léo từ chối hoặc báo cho người phụ trách giải quyết.
- Cho khách xác nhận trực tiếp với hãng du lịch

4.3.2.16. Một số tình huống khác

- Nếu hai khách công ty ở chung buồng thì mỗi khách đăng ký một phiếu.
- Để tránh tình trạng nhầm lẫn về cập nhật chi phí hoặc chuyển điện thoại giữa các buồng vì khách tự ý đổi buồng, khi xếp buồng xong cho khách đoàn cần nhắc nhở trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên du lịch nhắc khách trong đoàn không tự ý đổi buồng cho nhau.
- Một số công ty tách số lượng khách đăng ký cùng ngày thành nhiều đoàn nhỏ. Để tránh nhầm lẫn, nhân viên lễ tân phải hết sức cẩn thận hỏi rõ số lượng buồng, loại buồng và mã số đặt buồng của đoàn trước khi làm thủ tục đăng ký khách sạn.

– Để rút ngắn được thời gian chờ đợi của khách và cũng tránh được ùn tắc tại quầy lễ tân, khi làm thủ tục đăng ký cho đoàn khách thương gia, nhân viên lễ tân chỉ nên yêu cầu khách ký tên vào phiếu đăng ký khách sạn và mượn hộ chiếu để hoàn tất thủ tục đăng ký sau. Lễ tân bố trí cho khách về buồng và trả lại khách hộ chiếu sau khi đã nhập dữ liệu vào máy.

4.4. CÁC HỆ THỐNG KHOÁ KHÁC NHAU

4.4.1. Hệ thống khoá cơ truyền thống (Traditional hard key)

Có ba bộ chìa khoá cho mỗi buồng: 1 bộ được đưa cho khách, bộ thứ hai được đặt ở tủ đựng chìa khoá phụ do lễ tân kiểm soát và một bộ giao cho bộ phận phòng. Mỗi chìa khoá được gắn một thẻ nhựa hoặc gỗ, trên đó có logo của khách sạn và số phòng. Khi khách vào phòng, cắm thẻ này vào ổ kích điện (Energy saving device) để mở các thiết bị điện trong phòng.

Nhân viên lễ tân nên yêu cầu khách gửi chìa khoá ở quầy lễ tân khi ra ngoài.

4.4.2. Hệ thống chìa khoá điện tử (Electronic key)

Nhiều khách sạn ngày nay lắp đặt hệ thống khoá không chìa, dựa trên hệ thống điện tử tinh vi do máy tính xử lý. Hệ thống này hoạt động thông qua một máy chủ đặt tại bộ phận lễ tân và được nối đến tất cả các khoá cửa buồng khách.

• **Nguyên tắc hoạt động:** Khi khách làm thủ tục nhận buồng, nhân viên lễ tân đưa vào máy một tấm thẻ nhựa đặc biệt có kích thước bằng thẻ tín dụng. Miếng nhựa này là một chìa khoá điện tử, nó được mã hoá trên máy mã hoá chìa khoá. Chìa khoá này được lập trình đến giờ trả buồng của khách thì không còn tác dụng nữa. Khi có khách mới nhận buồng đó, lễ tân sẽ cài đặt một mã số mới vào chìa khoá.

• **Cách sử dụng chìa khoá từ:** Khi khách đến cửa phòng, cắm chìa khoá từ vào khe khoá theo chiều mũi tên, đợi đèn xanh bật lên cầm tay nắm đẩy cửa vào.

Hệ thống chìa khoá điện tử cũng cho phép kiểm soát các nhân viên ra vào các khu vực khác nhau của khách sạn. Có một số cấp độ chìa khoá điện tử có thể được giao cho người có thẩm quyền, ví dụ như chìa khoá điện tử chủ có thể mở được mọi buồng thì chỉ được trao cho những người quản lý cấp cao. Các chìa khoá điện tử khác có thể lập trình cho nhân viên bộ phận nhà buồng sử dụng để mở một số buồng nhất định.

Trên chìa khoá từ không có ghi số buồng nên nếu được quản lý đúng cách thì đó là một hệ thống "chìa khoá" an toàn nhất.

• **Các loại khoá điện tử:**

- Khoá từ (Magnetic key)
- Khoá lỗ (Hole key)
- Khoá bằng mã số (Code key)

4.4.3. Thẻ chìa khoá

Loại và hình thức chìa khoá ở các khách sạn rất khác nhau, nó thường có dạng một tấm thẻ hoặc bao gấp nhỏ sử dụng để bọc chìa khoá buồng. Mục đích của thẻ chìa khoá là cung cấp cho khách thẻ nhận dạng trong thời gian nghỉ tại khách sạn. Hơn nữa, thẻ chìa khoá còn được sử dụng như một công cụ bán hàng cung cấp thông tin về tiện nghi và dịch vụ của khách sạn.

Trách nhiệm của nhân viên lễ tân là chuẩn bị thẻ chìa khoá ghi các thông tin liên quan đến khách: số buồng, ngày đến và ngày đi, giá buồng và đưa nó cho khách.

4.5. HƯỚNG DẪN KHÁCH VỀ BUỒNG

4.5.1. Sự cần thiết của công việc hướng dẫn khách về buồng

Hướng dẫn khách về buồng là sự quan tâm tới khách hàng mà các khách sạn thường phục vụ khách sau khi kết thúc thủ tục đăng ký khách sạn và đây là sự phục vụ không thể thiếu đối với khách hàng. Việc hướng dẫn khách về buồng chu đáo sẽ tạo ra mối quan hệ tốt giữa khách sạn và khách hàng. Hơn nữa, trong khi hướng dẫn khách về buồng, nhân viên thực hiện nhiệm vụ này có thể tận dụng cơ hội hướng dẫn khách về buồng để giới thiệu các dịch vụ của khách sạn cho khách, góp phần quảng cáo tiếp thị cho khách sạn.

Thủ tục hướng dẫn khách về buồng có thể khác nhau tùy theo quy mô và loại hình khách sạn, song nhìn chung các khách sạn lớn xem việc hướng dẫn khách về buồng là tiêu chuẩn phục vụ khách hàng, đặc biệt là khách quan trọng. Nhân viên vận chuyển hành lý hoặc nhân viên lễ tân đảm nhiệm việc hướng dẫn khách về buồng cần phải nắm vững tầm quan trọng của công việc này.

4.5.2. Quy trình hướng dẫn khách về buồng

- Trước khi hướng dẫn khách về buồng, nhân viên vận chuyển hành lý cần giới thiệu tên của mình với khách và cố gắng tìm hiểu và sử dụng tên khách.
- Xin phép khách được xách giúp hành lý và hướng dẫn khách về buồng
- Tận dụng cơ hội để giới thiệu với khách các dịch vụ của khách sạn và giới thiệu sơ qua về buồng của khách (số buồng, quang cảnh,...).
- Khi đến buồng khách: gõ cửa buồng ba lần, xưng danh bộ phận chờ một lát, mở khoá buồng, bước vào buồng, bật đèn, đảo mắt kiểm tra buồng trước khi mời khách vào buồng.
- Đặt hành lý lên giá để hành lý.
- Kiểm tra và hướng dẫn khách cách sử dụng điều hoà và các thiết bị điện trong buồng theo chiều kim đồng hồ.
- Hướng dẫn khách sử dụng bồn tắm tạo sóng (nếu có).
- Hỏi xem khách có hài lòng với buồng của mình không.
- Trao chìa khoá buồng cho khách.
- Thông báo cho khách biết nhân viên lễ tân luôn sẵn sàng phục vụ khách.
- Chúc khách nghỉ ngơi vui vẻ, chào tạm biệt khách và nhanh chóng rời khỏi buồng khách.

4.6. KỸ NĂNG BÁN HÀNG VƯỢT MỨC CHO KHÁCH ĐÃ ĐẶT BUỒNG TRƯỚC (UPSELLING)

Phương pháp chào bán loại buồng có mức giá cao hơn loại buồng khách đặt hay còn gọi là cách bán buồng nâng cấp.

Phương pháp chào bán loại buồng có mức giá cao hơn loại buồng khách muốn đặt được sử dụng để giới thiệu một loại buồng khác có chất lượng cao hơn và mức giá cao hơn so với loại buồng khách muốn đặt hoặc đã đặt. Khi sử dụng phương pháp bán buồng này, nhân viên lễ tân không nên thông báo toàn bộ giá buồng cho khách mà chỉ nêu số tiền khách phải trả thêm và những lợi ích trội hẳn của loại buồng đó so với loại buồng khách muốn đặt hoặc đã đặt. Thông thường, khi được giới thiệu loại buồng mới

có nhiều ưu điểm mà chỉ cần thêm một khoản tiền nhỏ thì khách hàng rất hài lòng và thường có xu hướng muốn thuê loại buồng được giới thiệu.

Nhân viên lễ tân thường áp dụng phương pháp chào bán loại buồng này cho đối tượng khách đã đặt loại buồng giá thấp khi làm thủ tục đăng ký khách sạn hoặc khách hàng chỉ muốn đặt loại buồng có mức giá thấp nhất khi đặt buồng.

Khi áp dụng phương pháp chào bán này, nhân viên lễ tân nên cho khách xem ảnh mẫu về các loại buồng có mức giá cao hơn hoặc cho khách trực tiếp xem buồng để khách có điều kiện so sánh và lựa chọn nếu khách trực tiếp tới khách sạn để đặt buồng hoặc gửi tập gấp của khách sạn cho khách tham khảo nếu khách đặt buồng qua điện thoại.

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN BÀI 4

1. Hãy nêu các hoạt động của bộ phận lễ tân trước khi khách đến làm thủ tục đăng ký nhận buồng.
2. Hãy nêu tầm quan trọng của việc chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách sạn. Điều gì sẽ xảy ra nếu như hồ sơ đăng ký khách không được chuẩn bị hoặc kiểm tra kỹ lưỡng trước khi khách đến làm thủ tục đăng ký nhận buồng?
3. Nhân viên lễ tân cần yêu cầu khách cung cấp những thông tin gì khi đăng ký khách sạn cho khách?
4. Hãy nêu quy trình đăng ký khách sạn cho khách cá nhân đã đặt buồng và cho biết vì sao nhân viên lễ tân phải thực hiện việc đăng ký khách sạn theo các tiêu chuẩn đã đề ra?
5. Hãy nêu sự khác nhau đối với quy trình đăng ký khách sạn cho khách đã đặt buồng với khách chưa đặt buồng.
6. Hãy nêu những điều cần lưu ý khi đăng ký khách sạn cho khách chưa đặt buồng trước.
7. Hãy nêu cách giải quyết trường hợp một khách đã đặt buồng bảo đảm nhưng không có tên trong danh sách khách dự định đến.
8. Hãy nêu các hệ thống khoá trong khách sạn, hệ thống nào là an toàn hơn, tại sao?

BÀI TẬP THỰC HÀNH BÀI 4

1. Hãy thực hiện việc đăng ký cho ông khách có tên John Smith, có đặt phòng đảm bảo đến từ ngày 20/11/2014, hình thức thanh toán bằng thẻ Visa.

2. Hãy làm thủ tục đăng ký cho khách vắng lại, đến khách sạn Thực Hành vào ngày 20/11/2014, khách thanh toán bằng tiền mặt.
3. Hãy làm thủ tục nhận phòng cho đoàn khách tên SONY Việt Nam, gồm 20 khách, nhận 10 buồng, đến khách sạn Thực Hành từ ngày 20/10/2014 và đi ngày 21/10/2014, hình thức thanh toán là chuyển khoản.
4. Hãy áp dụng phương pháp bán phòng nâng cấp để bán buồng hạng sang có giá 1.000.000 đồng khi khách đã đặt phòng cao cấp có giá là 800.000 đồng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO BÀI 4

1. *Giáo trình Hotel Receptionist*, tái bản lần thứ tư.
2. *Giáo trình Hotel Operations*, Chris Baird and Colins Dix, tái bản lần thứ hai.
3. *Tài liệu Nghiệp vụ lễ tân*, Dự án Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam, in lần thứ nhất, 2009.
4. *Giáo trình Nghiệp vụ lễ tân*, Tổng cục Du lịch Việt Nam và Lux-Development, tái bản lần thứ hai, 2005.
5. *Giáo trình Front Office Operations*.
6. *Hotel and lodging management*, 2nd edition, Alan T Stutis and James F. Wortman.
7. *Hotel Front Office Management*, 4th edition, James A. Bardi.
8. *Front Office*, 2nd edition, Peter Abbott and Sue Lewvy.

Bài 5.

CÁC DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG TRONG QUÁ TRÌNH LƯU TRÚ

Mục tiêu:

- ☞ Xác định được quy trình xử lý tin nhắn cho khách đang lưu trú.
- ☞ Định nghĩa được các phương pháp bảo quản tài sản có giá trị của khách.
- ☞ Mô tả được quy trình đổi tiền và đổi bùồng cho khách.
- ☞ Liệt kê được các bước khi xử lý tài sản thất lạc của khách.
- ☞ Xử lý được các dịch vụ và yêu cầu của khách liên quan đến yêu cầu báo thức, xác nhận lại vé máy bay cho khách.
- ☞ Thực hiện được dịch vụ gửi tài sản quý của khách.
- ☞ Thực hiện được quy trình xử lý tài sản thất lạc một cách đạt hiệu quả.
- ☞ Xử lý được các yêu cầu thuê phòng họp nhỏ, yêu cầu đổi bùồng, yêu cầu đổi tiền.
- ☞ Tuân thủ các quy định của khách sạn trong quá trình phục vụ khách.

5.1. XỬ LÝ TÀI SẢN THẤT LẠC

5.1.1. Tài sản thất lạc

Trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn, khách có thể làm thất lạc tài sản của mình trong khách sạn. Khi tìm thấy tài sản cá nhân của khách để quên hoặc bị thất lạc, nhân viên phải chuyển những tài sản này tới nhân viên/bộ phận phụ trách về tài sản thất lạc (lost and found).

5.1.2. Quy trình xử lý tài sản thất lạc

- Ghi lại các thông tin về tài sản được tìm thấy.
- + Địa điểm, thời gian (ngày và giờ) tìm thấy tài sản.
- + Tên của nhân viên tìm thấy.
- + Mô tả tài sản thất lạc và nếu tài sản này có giá trị phải niêm phong.
- Tìm thông tin để xác định chủ nhân tài sản.

- Thông báo với khách đang lưu trú về tài sản tìm thấy.
- + Khi có người báo mất tài sản, yêu cầu khách mô tả tài sản. Nếu đúng là tài sản của khách thì trả lại và cho khách ký nhận vào sổ.
- + Ghi lại theo đúng quy định của khách sạn (lost and found log book).

5.1.3. Tìm lại hành lý của khách bị thất lạc ở sân bay

Sau khi được khách thông báo về hành lý bị thất lạc ở sân bay, nhân viên lễ tân gợi ý việc giúp đỡ khách, đề nghị khách cung cấp các thông tin cần thiết như giấy báo thất lạc hành lý của sân bay, ngày, giờ và số hiệu chuyến bay,... để liên lạc với sân bay và giải quyết giúp khách.

Ngoài ra, nhằm thể hiện sự quan tâm tới khách, nhân viên lễ tân nên hỏi xem khách có cần giúp đỡ mua vật dụng sinh hoạt cần thiết hay không.

5.2. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU BÁO THỨC CỦA KHÁCH

Trong thời gian lưu trú tại khách sạn, khách có thể nhờ nhân viên lễ tân báo thức giúp khách. Nhân viên lễ tân phải đặc biệt chú ý tới yêu cầu báo thức của khách vì đôi khi khách sẽ bị nhớ những việc quan trọng của họ. Vì vậy, khi nhận được yêu cầu báo thức của khách, nhân viên cần phải ghi chép chính xác và đầy đủ: thời gian báo thức, số phòng của khách, hình thức báo thức.

5.2.1. Quy trình nhận báo thức khách

- Chào khách và gợi ý giúp đỡ.
- Tiếp nhận yêu cầu báo thức của khách:
 - + Hỏi, ghi lại tên khách và số buồng.
 - + Hỏi, ghi lại thời gian và ngày khách yêu cầu báo thức (chú ý sáng và chiều).
 - + Xác nhận lại ngày, giờ yêu cầu báo thức.
- Quan tâm đến khách (ăn sáng tại buồng, gọi xe, một số yêu cầu khác).
- Hứa sẽ báo thức khách đúng giờ.
- Chào và chúc khách.

5.2.2. Quy trình thực hiện báo thức khách

– Báo thức bằng gọi điện thoại: sử dụng ở các khách sạn vừa và nhỏ chưa có hệ thống máy vi tính. Đến giờ khách yêu cầu báo thức, nhân viên khách sạn gọi điện lên phòng của khách. Chờ khách nhắc máy thì nhân viên lễ tân:

5.3. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU ĐẶT VÉ MÁY BAY CHO KHÁCH

5.3.1. Xử lý yêu cầu đặt vé máy bay cho khách

– Khi khách muốn đặt vé máy bay, tàu thủy, tàu hỏa,... nhân viên phải hỏi khách chính xác về ngày giờ, số lượng vé, nơi đến, nơi đi,... Nhân viên lễ tân luôn cập nhật các thông tin về địa chỉ liên lạc (số điện thoại, số fax, email,...) của các hãng hàng không, nhà ga để liên hệ và sau đó thông báo cho khách.

– Khi khách nhờ nhân viên lễ tân đặt giúp khách vé máy bay, nhân viên lễ tân cần hỏi khách những thông tin như:

- + Số lượng vé.
- + Hạng vé.
- + Hãng hàng không.
- + Ngày và giờ khởi hành.
- + Nơi đi, nơi đến.

– Nhân viên lễ tân gọi điện đến hãng hàng không để xem hãng hàng không có đáp ứng được yêu cầu của khách không.

– Nếu hãng hàng không có thể đáp ứng được yêu cầu của khách, thì đặt vé máy bay giúp khách.

- Thông báo lại với khách về kết quả đặt vé máy bay.

5.3.2. Xác nhận lại vé máy bay, đổi lịch trình và tuyến điểm bay cho khách

– Nếu khách muốn xác nhận lại vé máy bay, nhân viên lễ tân cần có các thông tin về hãng hàng không, tên khách, số code/mã vé, số hiệu chuyến bay, ngày giờ bay, tuyến điểm bay,...

– Nếu khách muốn đổi lịch trình và giờ bay, nhân viên lễ tân cần có thông tin về loại vé, giá vé của chuyến bay cũ và các yêu cầu mà khách muốn đổi.

– Sau khi đã thực hiện xong việc xác nhận vé và đổi lịch trình và giờ bay, nhân viên lễ tân cần kịp thời thông báo cho khách.

5.3.3. Một số lưu ý khi xác nhận lại vé máy bay cho khách

– Khi khách yêu cầu khẳng định vé máy bay, nhân viên cần yêu cầu khách cung cấp thông tin về chuyến bay như: tên khách, nơi đi và nơi đến, số hiệu chuyến bay, ngày và giờ khởi hành, tên hãng hàng không, hạng vé.

– Nếu khách đến trực tiếp tại quầy lễ tân nhờ xác nhận lại vé máy bay thì nhân viên lễ tân có thể mượn vé máy bay của khách để làm thủ tục khẳng định vé máy bay cho khách.

– Liên lạc với hãng hàng không ít nhất **một ngày** trước ngày khách đi để thông báo cho nhân viên hàng không về chuyến bay, ngày giờ và ký hiệu vé.

– Khẳng định với hãng hàng không rằng khách vẫn thực hiện chuyến bay.

5.4. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU KÝ GỬI TÀI SẢN QUÝ TẠI QUẦY LỄ TÂN BẰNG PHONG BAO TÀI SẢN

5.4.1. Thông báo với khách

– Nhân viên lễ tân phải thông báo với khách khi làm thủ tục nhận phòng về:

+ Các loại két hay phương tiện cất giữ tài sản hiện có trong khách sạn.

+ Khách sạn không chịu trách nhiệm về tài sản quý của khách bị thất lạc trong buồng của khách.

– Khách sạn có thể sử dụng các phương tiện sau để thông báo cho khách:

+ In trên phiếu đăng ký, ví dụ: "Két an toàn được cung cấp cho khách sử dụng. Xin liên hệ với nhân viên lễ tân để được giúp đỡ".

+ Thông báo trực tiếp cho khách khi làm thủ tục nhận phòng.

+ Đặt thông báo tại vị trí dễ thấy nhất tại quầy lễ tân.

+ Đặt thông báo trong phòng ngủ.

+ In thông báo và bảng tra cứu thông tin được đặt trong từng phòng khách.

5.4.2. Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu ký gửi tài sản quý tại quầy lễ tân bằng phong bao tài sản

Phong bao tài sản thường được sử dụng trong một số khách sạn nhỏ.

- Quy trình cất giữ tài sản bằng phong bao tài sản:
 - + Đưa cho khách 1 phong bao, khách tự niêm phong tài sản và ký giáp lai.
 - + Lễ tân ghi tên khách, số buồng vào phong bao và biên nhận gồm 2 liên.
 - + Giao biên nhận cho khách và cất tài sản vào két.
- Khi khách nhận lại tài sản:
 - + Yêu cầu khách xuất trình giấy biên nhận và ký tên vào biên nhận.
 - + Đối chiếu 2 chữ ký của khách, trả phong bao còn nguyên niêm phong cho khách.
 - + Đính kèm giấy biên nhận vào sổ và lưu hồ sơ.

Biểu mẫu 2. Phiếu ký gửi tài sản niêm phong

PRACTICAL HOTEL	VTCT
Khách sạn Thực hành	
RECEIPT FOR SEALED ENVELOP PHIẾU KÝ GỬI TÀI SẢN NIÊM PHONG	
	No:..... Số:
Guest name:..... Tên khách:	
Room number:.....Arrival date:...../...../.....Departure day:...../...../..... Số buồng: Ngày đến: Ngày đi:	
Date:...../...../..... Ngày	Time:.....h..... Giờ:
Guest signature	Cashier signature

5.5. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU THUÊ PHÒNG HỢP NHỎ

Yêu cầu thuê phòng họp nhỏ thường được cung cấp bởi bộ phận Business Center khi khách tổ chức hội nghị, hội thảo tại khách sạn.



Hình 5.1. Phòng họp nhỏ tại khách sạn

Khi nhân viên lễ tân tiếp nhận yêu cầu thuê phòng họp nhỏ của khách, cần hỏi khách một số thông tin như: số lượng người tham dự, cách bố trí bàn ghế trong phòng, thời gian tổ chức hội nghị, các dịch vụ đi kèm như: máy chiếu, màn chiếu, bút, giấy, hoa, bánh, trái cây và nước uống,...

5.6. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU ĐỔI BUỒNG

Trong thời gian đang lưu trú tại khách sạn, khách có thể yêu cầu chuyển buồng vì một số lý do. Khi nhận được yêu cầu chuyển buồng của khách, nhân viên lễ tân phải tìm hiểu nguyên nhân để giải quyết.

Sau khi chuyển buồng cho khách, nhân viên cần thông báo cho các bộ phận liên quan về việc chuyển buồng của khách. Đồng thời, nhân viên lễ tân phải viết phiếu chuyển buồng, yêu cầu khách ký tên và chuyển cho nhân viên thu ngân. Trong trường hợp có sự chênh lệch về giá buồng phải thông báo cho khách biết.

Quy trình tiếp nhận yêu cầu đổi buồng của khách:

- Chào khách, xưng danh bộ phận và gợi ý giúp đỡ.
- Tiếp nhận yêu cầu chuyển buồng của khách:
 - + Hỏi và ghi lại tên khách và số buồng.
 - + Hỏi và ghi lại nguyên nhân khách yêu cầu chuyển buồng (thuyết phục khách không chuyển buồng nếu có thể).
 - + Hỏi loại buồng khách muốn chuyển.

Giáo trình
NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

- Kiểm tra tình trạng buồng và thông báo số buồng mới cho khách (thông báo giá buồng, thoả thuận về giá buồng và hỏi trách nhiệm thanh toán nếu giá cao hơn).
- Hỏi thời gian khách có thể chuyển buồng và yêu cầu khách chuẩn bị hành lý sẵn sàng để chuyển buồng.
- Viết phiếu chuyển buồng, chuẩn bị thẻ chìa khoá và chìa khoá buồng mới và đề nghị nhân viên vận chuyển hành lý chuyển buồng giúp khách.
- Yêu cầu nhân viên vận chuyển hành lý thu lại thẻ chìa khoá và chìa khoá buồng cũ.
- Yêu cầu khách ký vào phiếu chuyển buồng.
- Thông báo cho bộ phận buồng hỗ trợ chuyển buồng cho khách.
- Liên lạc với khách xem khách có hài lòng với buồng mới không.
- Kết thúc việc chuyển buồng:
 - + Chuyển toàn bộ chi phí của khách từ buồng cũ sang buồng mới.
 - + Đổi tình trạng buồng (từ buồng có khách sang buồng trống bản để bộ phận buồng làm vệ sinh).
 - + Ghi sổ giao ca về việc chuyển buồng.

Biểu mẫu 3. Phiếu chuyển buồng

Practical Hotel Khách sạn Thực hành		VTCTB	
ROOM/RATE CHANGE SLIP PHIẾU CHUYỂN BUỒNG			
GUEST NAME Tên khách		DATE Ngày TIME Giờ	
FROM ROOM No. Từ buồng số	TO ROOM No. Tới buồng số		
OLD RATE Giá cũ	NEW RATE Giá mới <input type="checkbox"/> Guest own A/C <input type="checkbox"/> Company A/C <input checked="" type="checkbox"/> Travel agent <input type="checkbox"/> Others Khách tự thanh toán Công ty thanh toán Đại lý du lịch Các trường hợp khác		
REASON(S) Lý do			
GUEST SIGNATURE Chữ ký khách hàng		REQUESTED BY: Người đề nghị	AUTHORISED BY: Người duyệt
C/C: Sao gửi	RECEPTION Lễ tân	CASHIER Thu ngân	HOUSEKEEPING Buồng
F&B Nhà hàng		PABX Tổng đài	CONCIERGE Hành lý

5.7. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU ĐỔI TIỀN MẶT NGOẠI TỆ THÀNH TIỀN MẶT NỘI TỆ

5.7.1. Yêu cầu đổi ngoại tệ

Khi khách có yêu cầu đổi ngoại tệ sang đồng nội tệ, nhân viên thu ngân cần nắm rõ quy định của khách sạn về việc đổi tiền cho khách, cũng như tỷ giá hối đoái.

5.7.2. Quy trình đổi ngoại tệ

Nhân viên thu ngân cần thực hiện các quy trình sau:

- Hỏi tên và số phòng của khách.
- Hỏi loại ngoại tệ và số lượng tiền khách cần đổi.
- Khi nhận tiền phải kiểm tra tiền thật, tiền giả và đếm trước mặt khách.
- Ghi vào phiếu đổi tiền và chuyển phiếu cho khách ký.
- Giao tiền cho khách và đếm trước mặt khách.
- Lưu phiếu đổi tiền để người phụ trách kiểm tra lại.

Biểu mẫu 4. Phiếu đổi ngoại tệ

Practical Hotel Khách sạn Thực hành	FOREIGN CURRENCY EXCHANGE FORM PHIẾU ĐỔI NGOẠI TỆ	VTCSB		
GUEST'S NAME: ROOM No: PASSPORT No: Tên khách hàng Phòng số Số hộ chiếu				
<input type="checkbox"/> TRAVELLER'S CHEQUES <input type="checkbox"/> FOREIGN CURRENCY NOTES CURRENCY <input style="width: 50px;" type="text"/> Séc du lịch Tiền mặt Loại tiền tệ				
DENOMINATION	NUMBER FROM	NUMBER TO	ITEMS	AMOUNT
Mệnh giá	Từ số ri	Tới số ri	Số lượng tờ	Số tiền
TOTAL				
Tổng số tiền				
COMMISSION				
Phí dịch vụ				
NET AMOUNT				
Số tiền còn lại				
RATE				
Tỷ giá				
VND EQUIVALENT				
VND tương đương				
GUEST'S SIGNATURE Chữ ký khách hàng	CASHIER SIGNATURE Chữ ký ngân hàng	DATE & STAMP Ngày & dấu		
<input style="width: 80px; height: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 80px; height: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 80px; height: 40px;" type="text"/>		

5.8. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ TIN NHẮN CHO KHÁCH ĐANG LƯU TRÚ

Trong thời gian lưu trú tại khách sạn, khách thường nhận được các tin nhắn từ bên ngoài. Thông thường các tin nhắn được nhận qua điện thoại hoặc trực tiếp từ khách đến thăm. Nhân viên lễ tân cần phải thận trọng để đảm bảo tin nhắn được ghi chính xác và chuyển đi kịp thời.

5.8.1. Quy trình tiếp nhận và xử lý tin nhắn

Bước 1. Tiếp xúc và nắm được nhu cầu khách gọi đến.

- + Chào khách.
- + Hỏi người gọi đến cần gặp ai?
- + Kiểm tra danh sách khách lưu trú, danh sách khách dự kiến đến.

Bước 2. Chủ động nhận trách nhiệm chuyên lời nhắn.

Bước 3. Tìm hiểu và ghi lại nội dung tin nhắn vào phiếu nhắn tin.

- + Người gửi tin nhắn.

+ Người nhận tin nhắn.

+ Nội dung tin nhắn.

Bước 4. Kiểm tra lại nội dung tin nhắn và chào tạm biệt khách.

Bước 5. Chuyển ngay tin nhắn cho khách.

+ Đặt phiếu nhắn tin vào hộc chìa khoá để khi khách đến nhận lại chìa khoá phòng sẽ chuyển phiếu nhắn tin cho khách.

+ Nhờ nhân viên đưa thư mang phiếu nhắn tin lên phòng khách.

+ Nếu tin khẩn: xem hồ sơ khách, gọi điện báo cho khách ngay khi có thể.

5.8.2. Quá trình tiếp nhận và xử lý tin nhắn cần lưu ý

– Ghi ngày, tháng nhận tin nhắn.

– Ghi tên khách sẽ nhận tin nhắn này.

– Ghi tên người gọi/để lại tin nhắn.

– Ghi lại số điện thoại liên hệ.

– Ghi đầy đủ, chính xác nội dung thông tin tin nhắn.

– Nhắc lại tin nhắn, nếu đó là tin nhắn qua điện thoại.

– Ghi thời gian nhận tin nhắn.

– Ghi tên nhân viên nhận tin nhắn.

– Chữ viết phải rõ ràng và chính xác, tin nhắn phải được chuyển đến khách một cách nhanh nhất.

– Các khách sạn đều có quy trình xử lý tin nhắn riêng.

Biểu mẫu 5. Phiếu nhắn tin

Practical Hotel Khách sạn Thực hành	VTCB
GUEST MESSAGE Phiếu nhắn tin	
ATTN/Tên khách: ROOM/ Buồng số:	
TIME/Giờ: DATE/Ngày:	
WHILE YOU WERE OUT Khi Quý khách vắng mặt	
MR./MS./Ông/Bà:	
FROM/Từ:	
TEL/Số ĐT:	
<input type="checkbox"/> TELEPHONED Đã gọi tới khách sạn	<input type="checkbox"/> PLEASE RETURN CALL Vui lòng gọi lại
<input type="checkbox"/> CAME TO SEE YOU Đã đến khách sạn	<input type="checkbox"/> URGENT Khẩn
<input type="checkbox"/> WILL CALL AGAIN Sẽ gọi lại	
MESSAGE/Nội dung	
TAKEN BY: Nhân viên	

CÂU HỎI ÔN TẬP BÀI 5

1. Hãy trình bày quy trình xử lý tài sản của khách bị thất lạc.
2. Hãy trình bày dịch vụ báo thức khách. Nếu nhân viên lễ tân quên không báo thức cho khách sẽ có những tác hại gì?
3. Khi đặt vé máy bay giúp khách, nhân viên lễ tân cần khách cung cấp những thông tin gì?
4. Hãy nêu dịch vụ ký gửi tài sản quý tại quầy lễ tân bằng phong bao tài sản.
5. Hãy nêu quy trình tiếp nhận yêu cầu đổi buồng của khách.

6. Hãy nêu quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu đổi tiền mặt ngoại tệ thành tiền mặt nội tệ.

BÀI TẬP THỰC HÀNH BÀI 5

1. Thực hành kỹ năng xử lý tài sản thất lạc giúp khách.
2. Thực hành kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu báo thức của khách.
3. Thực hành kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt vé máy bay cho khách.
4. Thực hành kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu ký gửi tài sản quý tại quầy lễ tân bằng phong bao tài sản.
5. Thực hành kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu đổi buồng.
6. Thực hành kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu đổi tiền mặt ngoại tệ thành tiền mặt nội tệ.
7. Thực hành kỹ năng tiếp nhận và xử lý tin nhắn cho khách đang lưu trú.

TÀI LIỆU THAM KHẢO BÀI 5

1. Phạm Thị Thu Cúc (2005), *Giáo trình Lý thuyết nghiệp vụ lễ tân*, NXB Hà Nội.
2. Sơn Hồng Đức (2006), *Quản trị lễ tân trong khách sạn quốc tế hiện đại*, NXB Lao động Xã hội.
3. Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch (2005), *Giáo trình Nghiệp vụ lễ tân*, NXB Thanh niên.

Bài 6.

THANH TOÁN CHI PHÍ CỦA KHÁCH VÀ THU NGÂN



Mục tiêu:

- ☞ Liệt kê được các nguyên tắc thanh toán.
- ☞ Giải thích các bước trong quy trình trả bùồng, thanh toán chi phí, thu ngân và tiễn khách.
- ☞ Liệt kê các phương thức thanh toán khác nhau và nêu các thủ tục khi chấp nhận thanh toán bằng các phương thức này.
- ☞ Giải thích tầm quan trọng của công việc bàn giao ca.
- ☞ Thực hành ghi hoá đơn có thuế và phí phục vụ.
- ☞ Áp dụng thanh toán bằng tiền mặt, thẻ tín dụng, thẻ thanh toán và séc du lịch.
- ☞ Thực hiện xử lý thanh toán bằng các phiếu ghi nợ của công ty và các phiếu thanh toán trước dịch vụ (voucher) của các hãng lữ hành.
- ☞ Xác định được tầm quan trọng của việc tính toán chính xác và thể hiện tính trung thực của nhân viên thu ngân khi thực hiện trả bùồng, thanh toán và tiễn khách.
- ☞ Tuân thủ các nguyên tắc và đảm bảo chính xác trong thanh toán.

6.1. CÁC NGUYÊN TẮC THANH TOÁN

Nguyên tắc chung về thanh toán hoá đơn:

- + Hoá đơn phải được liên tục cập nhật.
- + Các khoản chi phí từ các bộ phận khác nhau phải được xác minh rõ ràng.
- + Phải có khả năng cân đối quyết toán.
- + Phải thường xuyên kiểm tra, giám sát hoá đơn.
- + Hệ thống phải dễ dàng vận hành.

6.1.1. Tầm quan trọng của công việc theo dõi, thu thập, cập nhật và tổng hợp các chi phí của khách

Công việc theo dõi, thu thập, cập nhật và tổng hợp các chi phí của khách là một quá trình diễn ra liên tục trong suốt chu trình phục vụ khách từ khi khách đặt buồng bảo đảm cho đến khi khách thanh toán trả buồng và rời khách sạn. Công việc này đóng vai trò vô cùng quan trọng trong hoạt động của lễ tân vì nó góp phần tạo uy tín cho khách sạn và mang lại doanh thu cho khách sạn. Việc theo dõi, cập nhật và tổng hợp chi phí chính xác giúp cho việc thanh toán nhanh và chính xác. Nhân viên lễ tân cần đánh giá đúng tầm quan trọng của công việc cập nhật và tổng hợp chi phí vào các tài khoản của khách để đảm bảo doanh thu cho khách sạn và tối đa hoá mức độ hài lòng của khách khi khách thanh toán trả buồng và rời khách sạn.

6.1.2. Quá trình theo dõi, thu thập, cập nhật và tổng hợp chi phí

6.1.2.1. Một số công việc cần thực hiện trước khi cập nhật chi phí vào các tài khoản của khách

Trước khi cập nhật chi phí từ các hoá đơn dịch vụ vào các tài khoản của khách, nhân viên lễ tân cần thực hiện các công việc sau:

- Kiểm tra tính hợp lệ của hoá đơn dịch vụ (chữ ký của người bán hàng, chữ ký của khách hàng, đơn vị bán hàng, tên khách, số buồng của khách).
- Kiểm tra kỹ lưỡng các mức giá.

– Đổi mức giá chưa có phí phục vụ và thuế giá trị gia tăng (giá++) sang mức giá đã bao gồm phí phục vụ và thuế giá trị gia tăng (được gọi là giá net hay còn gọi là giá bán) theo công thức:

$$\text{Giá ++} = \text{Giá} \times 1.155 = \text{Giá net}$$

Ví dụ: $100.000 \text{ ++} = 100.000 \times 1.155 = 115.500\text{N}$

– Chuyển số tiền bằng ngoại tệ trong hoá đơn dịch vụ sang đồng Việt Nam theo tỷ giá hối đoái hiện hành nếu khách sạn không có tài khoản ngoại tệ.

Ví dụ: $100 \text{ USD} \times 16.000 = 1.600.000\text{VND}$

– Trừ số tiền được giảm trước khi cập nhật vào các phương tiện theo dõi chi phí nếu một số dịch vụ được giảm giá:

Ví dụ: Buồng ngủ giá 50 USD/1đêm được giảm 5%

$$\text{Tiền bù đắp} = 50 \text{ USD} - (50 \text{ USD} \times 0,05) = \$47.50$$

Chú ý: Nhân viên lễ tân phải cập nhật các chi phí đúng tài khoản của khách hàng và lưu các hoá đơn đã cập nhật xong vào túi đựng hồ sơ thanh toán của từng buồng làm chứng từ gốc để tra cứu khi thanh toán.

6.1.2.2. Theo dõi, thu thập, cập nhật và tổng hợp chi phí cho các đối tượng khách

– Cập nhật chi phí cho một khách cá nhân tự thanh toán mọi chi phí theo giá net (giá bán).

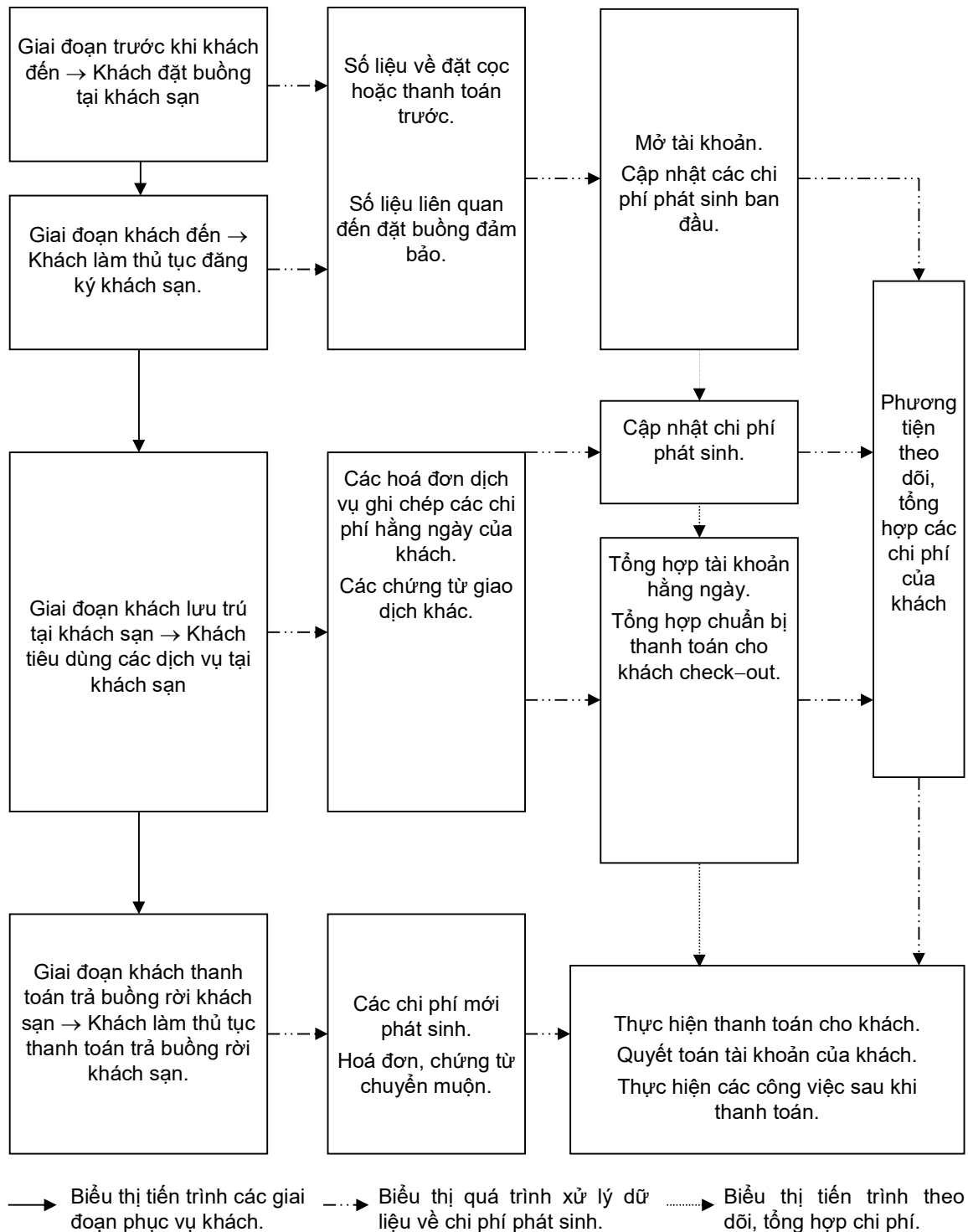
– Cập nhật chi phí cho khách cá nhân là khách công ty, công ty của khách thanh toán tiền bù đắp, khách tự thanh toán các khoản phụ trội theo giá net (giá bán).

– Cập nhật chi phí cho hai/ba khách hàng là khách hội nghị khác cơ quan ở chung buồng và yêu cầu tách hoá đơn tiền bù đắp cho từng khách.

– Cập nhật chi phí cho đoàn khách. Công ty thanh toán tiền bù đắp bằng tài khoản của công ty, khách tự thanh toán các chi phí phụ trội.

6.1.2.3. Sơ đồ quy trình theo dõi, thu thập, cập nhật và tổng hợp các chi phí của khách

Quy trình theo dõi, tổng hợp các chi phí của khách có thể được thể hiện thông qua sơ đồ sau:



Sơ đồ 6.1: Quy trình tổng hợp thanh toán

6.2. QUY TRÌNH TRẢ BUỒNG, THANH TOÁN CHI PHÍ, THU NGÂN VÀ TIỀN KHÁCH

6.2.1. Những công việc cần thực hiện trước khi khách thanh toán trả buồng

6.2.1.1. Khẳng định lại việc khách trả buồng

Để thực hiện tốt công việc thanh toán cũng như chuẩn bị thanh toán, nhân viên lễ tân cần phải xác định chính xác việc trả buồng và thời gian trả buồng của khách hay nói cách khác là khẳng định lại việc khách trả buồng.

Công việc khẳng định trả buồng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động của bộ phận thu ngân. Thông qua việc khẳng định trả buồng, nhân viên thu ngân có thể tiến hành chuẩn bị việc thanh toán cho khách một cách chu đáo, cẩn thận, chính xác, kịp thời giúp cho công việc thanh toán thực hiện nhanh chóng, rút ngắn thời gian chờ đợi của khách khi thanh toán. Đồng thời, việc khẳng định trả buồng cho phép nhân viên thu ngân có thể xác định được một số khách thay đổi kế hoạch hoặc kéo dài thời gian lưu trú mà không thông báo cho khách sạn hoặc đột xuất rời khách sạn sớm hơn dự định. Do vậy, nhân viên thu ngân cần phải kịp thời nắm bắt tình hình để triển khai công việc thanh toán có hiệu quả.

Nhân viên thu ngân có thể căn cứ vào danh sách khách dự định thanh toán hằng ngày để khẳng định việc khách sắp thanh toán, trả buồng và rời khách sạn, đồng thời thông qua giao tiếp với khách để xác định chính xác thời gian khách dự định thanh toán, nhằm mục đích phục vụ cho việc chuẩn bị thanh toán và thanh toán. Thông thường, vào mùa cao điểm việc khẳng định khách trả buồng được thực hiện trước một ngày trước khi khách thanh toán trả buồng để chủ động trong việc chuẩn bị thủ tục trả buồng.

6.2.1.2. Xác định được thời gian thanh toán của khách

Nhân viên thu ngân nên xác định được thời gian thanh toán của khách để chủ động về buồng ngủ. Thông thường, khách phải trả buồng đúng thời gian quy định của khách sạn. Nếu khách muốn gia hạn ở thêm hoặc thanh toán muộn hơn thời gian quy định, nhân viên lễ tân phải kiểm tra khả năng đáp ứng buồng và thông báo cho khách biết để cả hai phía khách và khách sạn cùng có kế hoạch chủ động trong công việc.

6.2.1.3. Tìm hiểu nhu cầu vận chuyển giúp hành lý của khách

Vì vấn đề tế nhị và luôn tạo cho khách có cảm giác được quan tâm, nhân viên lễ tân nên hỏi xem khách có muốn nhân viên vận chuyển giúp hành lý từ buồng khách xuống quầy lễ tân không và nếu khách đồng ý thì chủ động thông báo cho bộ phận hỗ trợ đón tiếp.

6.2.1.4. Nhắc nhở khách lấy tài sản khỏi két an toàn và hành lý khách gửi

Để tránh trường hợp khách đã rời khỏi khách sạn mà vẫn bỏ quên tài sản trong két an toàn và hành lý khách gửi, khi khách thanh toán trả phòng, nhân viên thu ngân nên chủ động liên lạc và nhắc nhở khách lấy hết tài sản ra khỏi két an toàn và lấy hành lý khách gửi khách sạn.

6.2.1.5. Gợi ý gọi xe giúp khách

Để tiết kiệm thời gian cho khách, đặc biệt là vào giờ cao điểm khan hiếm xe, nhân viên thu ngân cũng nên gợi ý thuê xe giúp khách và chủ động thu xếp trước, tránh để khách chờ đợi.

6.2.1.6. Kiểm tra và đề nghị khách trả lại các vật dụng đã mượn

Để tiết kiệm thời gian cho khách cũng như chống thất thoát tài sản của khách sạn, trước khi khách thanh toán, nhân viên thu ngân nên kiểm tra những buồng có mượn tài sản của khách sạn và nhắc nhở khách trả lại tài sản đã mượn của khách sạn.

6.2.1.7. Gợi ý cho khách đặt buồng kế tiếp

Để tỏ rõ sự quan tâm tới khách hàng và cũng góp phần bán buồng và các dịch vụ cho các khách sạn trong cùng tập đoàn, trước khi khách thanh toán nhân viên thu ngân nên hỏi điểm đến của khách sau khi rời khách sạn và gợi ý đặt buồng kế tiếp cho khách trong khách sạn cùng tập đoàn và thông báo cho khách những quyền lợi khách được hưởng nếu đặt buồng kế tiếp trong cùng khách sạn tập đoàn.

Ngoài việc gợi ý đặt buồng kế tiếp, nhân viên thu ngân cũng nên khéo léo hỏi thời gian ở tới của khách tại khách sạn và gợi ý giữ buồng cho khách trong tương lai.

6.2.2. Phối hợp với các bộ phận liên quan chuẩn bị thanh toán cho khách

Sau khi đã khẳng định việc trả buồng và xác định được thời gian thanh toán của khách, nhân viên thu ngân phải thông báo kịp thời kế hoạch thanh toán trả buồng của

khách cho các bộ phận liên quan trong khách sạn, đồng thời đề nghị các bộ phận này nhanh chóng chuyển nốt các hoá đơn dịch vụ cuối cùng của khách về bộ phận lễ tân để chuẩn bị thanh toán. Nhân viên thu ngân cũng phải thông báo cho bộ phận buồng về việc khách thanh toán trả buồng để bộ phận này chủ động phân công nhân viên kiểm tra buồng khách trả và vệ sinh buồng kịp thời để chuẩn bị đón khách khác

6.2.3. Kiểm tra tiền đặt cọc, tiền thanh toán trước và tiền khách vay của khách sạn

6.2.3.1. Kiểm tra tiền đặt cọc và tiền thanh toán trước của khách

Trong trường hợp khách có đặt cọc trước một số tiền khi đặt buồng hay đăng ký khách sạn hoặc thanh toán trước một số khoản chi phí nào đó trước khi thanh toán trả buồng, thì nhân viên thu ngân cần phải kiểm tra kỹ để tránh nhầm lẫn khi làm thủ tục thanh toán cho khách. Cách thực hiện như sau:

- Kiểm tra cẩn thận xem khách sắp thanh toán có đặt cọc hoặc thanh toán trước không.
- Thông báo cho khách số tiền khách đã đặt cọc hoặc thanh toán trước khi thanh toán.
- + Đề nghị khách chuyển phiếu biên nhận đặt cọc hoặc thanh toán trước, kiểm tra, đề nghị khách ký nhận và trừ các khoản tiền trên cho khách khi thực hiện thanh toán.
- + Đính kèm phiếu đặt cọc hoặc thanh toán hộ vào liên 01 hoá đơn giá trị gia tăng.

6.2.3.2. Kiểm tra tiền khách vay/tạm ứng của khách sạn (paid out)

Để tạo điều kiện thuận lợi cho một số khách hàng sử dụng thẻ tín dụng hoặc séc du lịch, một số khách sạn có chính sách cho khách vay một khoản tiền để chi trả cho những dịch vụ ở bên ngoài khách sạn như: taxi, mua sắm đồ lưu niệm,... Khoản tiền khách được tạm ứng khoảng 500.000 đồng từ quỹ giao dịch của bộ phận lễ tân. Trước thời gian khách thanh toán, nhân viên lễ tân cần kiểm tra kỹ các hoá đơn tạm ứng tiền của khách và đề nghị khách trả lại số tiền đã vay của khách sạn khi khách thanh toán và rời khách sạn.

Chú ý: Nếu khách vay tiền mặt của khách sạn nhưng trả lại tiền cho khách sạn bằng thẻ tín dụng, nhân viên thu ngân thông báo với khách hàng khoản phí giao dịch đối với thẻ tín dụng và thực hiện việc lấy lại tiền khách vay.

Chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho khách:

- Việc chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán rất cần thiết và quan trọng đối với công việc thanh toán. Công việc chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho khách càng tốt bao nhiêu thì tốc độ và hiệu quả của công việc thanh toán càng cao bấy nhiêu.
- Việc chuẩn bị thanh toán chính xác sẽ giúp cho nhân viên thu ngân chủ động, thanh toán nhanh, có hiệu quả, tạo được ấn tượng tốt đẹp cho khách hàng về khách sạn và góp phần đảm bảo doanh thu cho khách sạn.

6.2.4. Các tài liệu và hoá đơn chứng từ của một hồ sơ thanh toán

- Phiếu đăng ký khách sạn (được lập khi khách đến đăng ký khách sạn).
- Phiếu đổi buồng (nếu có).
- Thư khăng định đặt buồng (nếu khách đặt buồng trước).
- Thư đặt buồng của các hãng lữ hành, đại lý du lịch (nếu có).
- Các loại hoá đơn, chứng từ tiêu dùng dịch vụ của khách.
- Các phiếu vay nợ/phiếu tạm ứng (nếu có).
- Giấy biên nhận đặt cọc/thanh toán trước.
- Phiếu uỷ nhiệm chi.
- Phiếu giảm giá/chiết giảm (nếu có).
- Phiếu thanh toán trước của khách hoặc của các công ty lữ hành (nếu có).
- Phiếu thanh toán hộ khách (do một cá nhân hoặc tổ chức nào đó thanh toán hộ).
- Phiếu cà thẻ tín dụng (nếu khách thanh toán bằng thẻ tín dụng).
- Bảng tổng hợp chi phí của khách.
- Và các hoá đơn chứng từ khác có liên quan đến thanh toán (phiếu thanh toán các khoản linh tinh).
- Thư cảm ơn của tổng giám đốc khách sạn.

6.2.5. Cách thức chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho khách cá nhân ở khách sạn lớn

Ở các khách sạn lớn, nhân viên thu ngân dựa vào danh sách khách dự định thanh toán hàng ngày để chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách. Công việc chuẩn bị hồ sơ thanh toán được thực hiện như sau:

- Đối chiếu lại toàn bộ hoá đơn chứng từ với số dư tài khoản của khách.

Vào đêm trước ngày khách thanh toán, dựa vào danh sách khách dự kiến thanh toán trả bùồng nhân viên thu ngân chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho từng khách sẽ thanh toán vào ngày hôm sau bằng cách đối chiếu lại toàn bộ hoá đơn chứng từ trong hồ sơ thanh toán của từng bùồng với số dư tài khoản của bùồng đó. Sau khi đã chuẩn bị xong hồ sơ thanh toán, nhân viên thu ngân kiểm tra kỹ lưỡng lại hồ sơ trước khi xếp toàn bộ hồ sơ thanh toán vào ngăn tủ theo thứ tự bảng chữ cái hoặc số bùồng để tiện cho việc tìm kiếm và sử dụng.

- Ghi và dán vào hồ sơ những mảnh giấy có màu bắt mắt số tiền khách đã đặt cọc, thanh toán trước, tiền khách tạm ứng để nhắc nhở nhân viên thu ngân khi thanh toán cho khách.

- Kiểm tra và in trước hoá đơn nháp của khách từ máy vi tính.

6.2.6. Cách thức chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho đoàn khách ở khách sạn lớn

Đối với các khách sạn đã được vi tính hoá, hệ thống phần mềm thanh toán trên máy vi tính giúp nhân viên thu ngân tách tiền bùồng và các dịch vụ đoàn chịu trách nhiệm thanh toán cho khách sạn. Khi chuẩn bị thanh toán cho đoàn, nhân viên thu ngân cần thực hiện như sau:

- Buổi tối trước ngày đoàn thanh toán trả bùồng, nhân viên thu ngân phải thống nhất với trưởng đoàn các khoản chi phí mà đoàn đã sử dụng.

- In hoá đơn tổng các khoản mục đoàn chịu trách nhiệm thanh toán

- In hoá đơn thanh toán chuyên dụng từ máy vi tính cho từng bùồng hoặc từng khách trong đoàn.

Nhờ trưởng đoàn nhắc nhở các thành viên trong đoàn thanh toán cho khách sạn các hoá đơn dịch vụ về các khoản phụ trội của từng khách để tiết kiệm thời gian chờ đợi khi thanh toán cho cả đoàn.

Chú ý: Khi chuẩn bị thanh toán cho khách đoàn cần lưu ý chuẩn bị thanh toán kỹ lưỡng và đặc biệt quan tâm đến các hoá đơn dịch vụ của từng bùồng hoặc từng khách để tránh tình trạng nhầm lẫn.

6.2.7. Cách thức chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách cá nhân và đoàn khách ở khách sạn nhỏ

Ở những khách sạn nhỏ, chưa được vi tính hoá, việc chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán diễn ra đơn giản hơn so với những khách sạn lớn đã được vi tính hoá. Nhân viên thu ngân cũng thu thập các hoá đơn dịch vụ và đối chiếu với bảng theo dõi chi phí trong suốt thời gian lưu trú của khách. Khi thanh toán, nhân viên thu ngân chuyển bảng tổng hợp chi phí cho khách kiểm tra và nếu khách đồng ý với mọi chi phí đã được cập nhật trong bảng theo dõi chi phí, nhân viên thu ngân sẽ căn cứ vào các số liệu đó lập hoá đơn thanh toán và tiến hành thanh toán cho khách.

Để tránh sai sót và phiền phức trong việc viết nhầm hoá đơn giá trị gia tăng, khi thanh toán cho khách đoàn/tour, nhân viên làm nhiệm vụ thu ngân có thể viết phiếu tạm tính trước. Phiếu này có nội dung giống như hoá đơn giá trị gia tăng và chuyển cho khách kiểm tra và khi khách đã đồng ý với mọi khoản mục trong phiếu tạm tính thì mới chính thức viết vào hoá đơn giá trị gia tăng.

Trước khi thanh toán cho đoàn, nhân viên lễ tân cũng kiểm tra kỹ hợp đồng đặt buồng của đoàn, thống nhất với trưởng đoàn mọi khoản mục đoàn phải thanh toán, lập hoá đơn giá trị gia tăng, chuẩn bị đầy đủ bản sao các hoá đơn chứng từ liên quan đến trách nhiệm thanh toán của đoàn và giao hợp đồng đặt buồng và các bản sao các hoá đơn chứng từ liên quan đến trách nhiệm thanh toán của đoàn cho trưởng đoàn để làm cơ sở cho việc thanh quyết toán hợp đồng thuê buồng với các công ty sau này.

6.2.8. Cách lập hoá đơn giá trị gia tăng (VAT) và những điều cần chú ý khi lập hoá đơn

6.2.8.1. Cách lập hoá đơn giá trị gia tăng (VAT)

Để rút ngắn thời gian chờ đợi thanh toán của khách tại quầy thu ngân, nếu như đã thống nhất với khách mọi khoản mục chi phí, trước khi khách thanh toán nhân viên thu ngân nên lập hoá đơn giá trị gia tăng cho khách. Cách lập hoá đơn VAT như sau:

- Kiểm tra lại trách nhiệm thanh toán và mọi chi phí của khách trước khi lập hoá đơn.
- Điền đầy đủ các thông tin lên hoá đơn giá trị gia tăng như:
 - + Ngày ... tháng ... năm ...: Ghi ngày, tháng, năm vào thời điểm viết hoá đơn.
 - + Đơn vị bán hàng: Tên khách sạn, nhà nghỉ.

- + Địa chỉ: địa chỉ của khách sạn, nhà nghỉ.
- + Số tài khoản: Ghi số tài khoản của đơn vị bán hàng.
- + Điện thoại: Ghi số điện thoại của đơn vị bán hàng.
- + Họ tên người mua hàng: Ghi tên khách hàng.
- + Tên đơn vị: Ghi tên cơ quan của khách hàng.
- + Địa chỉ: Ghi địa chỉ cơ quan của khách hàng.
- + Số tài khoản: Ghi số tài khoản của cơ quan của khách hàng.
- + Hình thức thanh toán: Ghi tiền mặt, séc du lịch, thẻ tín dụng, chuyển khoản.
- + Số thứ tự: Ghi 1, 2, 3,...
- + Tên hàng hoá dịch vụ: ghi buồng ngủ, ăn, uống, điện thoại, dịch vụ khác,...
- + Đơn vị tính: Ghi ngày/buồng.
- + Số lượng: Ghi số lượng buồng x số đêm lưu trú (01b x 3đ).
- + Đơn giá: Ghi tiền buồng một đêm sau khi đã tách thuế VAT.
- + Thành tiền: Ghi tiền buồng và các dịch vụ sau khi đã tách thuế VAT.
- + Gạch chéo phần trống trên hoá đơn VAT.
- + Cộng tiền hàng: Ghi tổng các dịch vụ của cột thành tiền.
- + Thuế suất giá trị gia tăng: ghi 10% của cột cộng tiền hàng.
- + Tổng cộng tiền thanh toán: ghi tổng số tiền khách phải thanh toán chưa tách thuế.
- + Số tiền bằng chữ: Ghi đầy đủ, rõ ràng số tiền bằng chữ.
- + Người mua hàng: Chữ ký và tên khách hàng.
- + Người bán hàng: Chữ ký và tên nhân viên thu ngân.

– Lập hoá đơn VAT trong trường hợp khách sạn không yêu cầu tách phí phục vụ.

Khi lập hoá đơn VAT mà khách sạn không yêu cầu tách phí phục vụ, nếu thuế VAT là 10%, nhân viên thu ngân cần thực hiện theo công thức sau:

Lấy tổng tiền của từng dịch vụ chia cho 1.1 và ghi kết quả vào mục thành tiền.

Ví dụ: Giá buồng ngủ là 300.000VNĐ/1 buồng/1 đêm. Khách lưu trú 3 đêm.

* Các bước thực hiện như sau:

- Tính đơn giá 1 đêm 300.000VNĐ: $1.1 = 272,727\text{VNĐ}$
- Nhân đơn giá với số đêm lưu trú $272.727\text{VNĐ} \times 3 = 818.181\text{VNĐ}$
- Ghi 818.181VNĐ vào mục dịch vụ bùồng ngủ của cột thành tiền.

Các dịch vụ khác như: ăn, uống, điện thoại, dịch vụ khác: không tính đơn giá mà chỉ lấy tổng của từng dịch vụ: 1.1 và viết kết quả vào cột thành tiền.

- Lập hoá đơn giá trị gia tăng trong trường hợp khách sạn yêu cầu tách phí phục vụ.

Khi lập hoá đơn VAT mà khách sạn yêu cầu tách phí phục vụ, nếu thuế VAT là 10% và phí phục vụ là 5%, nhân viên thu ngân cần thực hiện theo công thức sau:

Lấy tổng của từng dịch vụ chia cho 1.155 và ghi kết quả vào cột thành tiền.

Ví dụ: Giá bùồng ngủ là 300.000VNĐ/1 bùồng/1 đêm. Khách lưu trú 3 đêm.

Các bước thực hiện như sau:

- Tính đơn giá 1 đêm 300.000VNĐ: $1.155 = 259.740\text{VNĐ}$
- Nhân đơn giá với số đêm lưu trú $259.740\text{VNĐ} \times 3 = 779.220\text{VNĐ}$
- Ghi 779.220VNĐ vào mục dịch vụ bùồng ngủ của cột thành tiền.

Các dịch vụ khác như: ăn, uống, điện thoại, dịch vụ khác: không tính đơn giá mà chỉ lấy tổng của từng dịch vụ: 1.155 và viết kết quả vào cột thành tiền.

- Cách tính phí phục vụ 5%.
- Ghi phí phục vụ 5% vào cột tên hàng hoá, dịch vụ.
- Nhân tổng của cột thành tiền với 0,05.
- Ghi kết quả của phí phục vụ vào cột thành tiền.
- Mục cộng tiền hàng = tổng của cột thành tiền + phí phục vụ.

6.2.8.2. Những điều cần chú ý khi lập hoá đơn VAT

Khi lập hoá đơn VAT, nhân viên thu ngân cần chú ý:

- Điền đầy đủ các cột, mục trong hoá đơn.
- Các chữ số viết trong hoá đơn phải rõ ràng, hàng chục, hàng trăm, hàng đơn vị phải thẳng hàng.
- Không tẩy xoá và chữa các con số trên hoá đơn.

- Không thể hiện tiền xu trên hoá đơn VAT.
- Có thể làm tròn số đối với những số lẻ từ 5 trở lên.

Ví dụ: $460.000 : 1.1 = 418.18181 = 418.182$

– Trường hợp khách sạn không có tài khoản ngoại tệ nhưng giá một số dịch vụ được tính bằng ngoại tệ, nhân viên thu ngân cần thực hiện như sau:

- + Đổi số tiền ngoại tệ theo tỷ giá hối đoái hiện hành sang VNĐ.
- + Viết hoá đơn VAT.

– Nếu khách hàng tự thanh toán bằng tiền mặt, séc du lịch hoặc thẻ tín dụng thì gạch ô mã số thuế.

– Nếu khách hàng thanh toán bằng tiền mặt, séc du lịch hoặc thẻ tín dụng nhưng yêu cầu viết mã số thuế của cơ quan khách hàng để thanh toán với cơ quan của khách hàng thì nhân viên thu ngân phải ghi mã số thuế của cơ quan khách hàng vào ô mã số thuế.

Chú ý: Trong một số trường hợp để bảo đảm bí mật về giá buồng và giữ được mối quan hệ tốt với công ty đặt buồng, khi lập hoá đơn giá trị gia tăng mà trách nhiệm thanh toán tiền buồng thuộc về công ty, nhân viên thu ngân không nên yêu cầu khách hàng ký tên vào hoá đơn của công ty.

6.2.9. Quy trình thanh toán cho các đối tượng khách và xử lý một số tình huống thường xảy ra khi thanh toán

6.2.9.1. Quy trình thanh toán cho các đối tượng khách

a) Quy trình thanh toán cho khách cá nhân tự do 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 và số buồng của khách (thường xuyên sử dụng tên khách).
- 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 khách xem đêm qua hoặc sáng nay có dùng thêm gì trong Mini bar hoặc các dịch vụ khác không và giải quyết vấn đề phát sinh chi phí khi thanh toán: nếu là phát sinh tăng về chi phí thì cộng thêm số tiền phát sinh vào đúng dịch vụ khách sử

dụng và cộng vào tổng tiền khách phải thanh toán trong phiếu theo dõi chi phí của khách hoặc vào tài khoản của khách trong máy vi tính.

- Thông báo cho bộ phận buồng về việc khách thanh toán để bộ phận buồng làm thủ tục kiểm tra buồng khi khách trả buồng (kiểm tra đồ đạc trong buồng, két an toàn, những tài sản khách bỏ quên và đồ uống trong mini bar).

- Chuyển và đề nghị khách kiểm tra bảng theo dõi chi phí hay phiếu tạm tính.

- Kiểm tra xem khách có mượn đồ dùng của khách sạn không (nếu có đề nghị khách trả lại cho khách sạn).

- Hỏi xem khách có đồng ý với mọi khoản mục trong bảng theo dõi chi phí của khách không.

- Hỏi phương thức thanh toán của khách.

- Thực hiện thanh toán đối với các hình thức thanh toán.

- Viết hoá đơn giá trị gia tăng hoặc in hoá đơn thanh toán chuyên dụng từ máy vi tính, chuyển cho khách kiểm tra và đề nghị khách ký.

- Bảo quản tiền thu được vào nơi quy định.

- Đặt liên 02 hoá đơn giá trị gia tăng vào phong bì và giao cho khách.

Bước 4. Kết thúc công việc thanh toán

- Đề nghị khách trả lại chìa khoá buồng.

- Hỏi xem khách đã lấy hết tài sản gửi trong két an toàn chưa.

- Hỏi nơi khách sẽ đến sau khi khách rời khách sạn và gợi ý khách đặt buồng kế tiếp (nếu có thể).

- Gợi ý gọi xe giúp khách (thực hiện gọi xe cho khách và thông báo với khách thời gian xe đón khách).

- Kiểm tra sự hài lòng của khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn và ghi lại ý kiến của khách.

- Giới thiệu nhân viên vận chuyển hành lý chuyển giúp hành lý và tiễn khách ra xe.

- Giao phiếu đã thanh toán (Check-out Card) cho khách hoặc nhân viên vận chuyển hành lý để chuyển hành lý ra khỏi khách sạn.

- Chào tạm biệt khách, chúc khách lên đường may mắn, hẹn sớm gặp lại khách.

Bước 5. Những công việc cần thực hiện sau khi khách thanh toán

- Lưu lại các thông tin chính của khách vào hồ sơ khách hàng.
- Thoát các dữ liệu không cần thiết về khách ra khỏi máy vi tính.
- Đổi tình trạng buồng.
- Chuyển hồ sơ thanh toán mà khách ký nợ với khách sạn cho bộ phận kế toán khách sạn thực hiện việc đòi nợ.

b) Quy trình thanh toán cho khách cá nhân của các công ty và các đại lý trung gian

Nhân viên thu ngân cũng phải tuân thủ các bước như quy trình thanh toán cho khách cá nhân tự do. Ngoài ra, khi thanh toán cho khách cá nhân của các công ty và các đại lý trung gian nhân viên thu ngân cần lưu ý:

- Kiểm tra xem công ty đã có hợp đồng với khách sạn chưa.
- Xác định chính xác điều khoản trách nhiệm thanh toán của các công ty và đại lý trung gian.
- Kiểm tra xem công ty hoặc đại lý trung gian có được khách sạn chấp thuận cho nợ không.
- In/viết hai hoá đơn thanh toán VAT (nếu khách phải thanh toán các khoản phụ trội). Một hoá đơn bao gồm các khoản do công ty hoặc đại lý trung gian chịu trách nhiệm thanh toán còn hoá đơn kia là các khoản phụ trội khách phải thanh toán.
- Yêu cầu khách kiểm tra và ký xác nhận vào hoá đơn có các khoản chi phí của khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn.
- Chuyển hoá đơn VAT và các chứng từ liên quan cho bộ phận kế toán khách sạn thực hiện việc đòi nợ trả chậm từ các công ty.

Chú ý: Nếu khách công ty hoặc đại lý trung gian hỏi giá buồng, nhân viên lễ tân không nên nói cho khách biết giá thoả thuận giữa khách sạn với công ty hoặc đại lý trung gian mà chỉ nên thông báo giá niêm yết.

c) Quy trình thanh toán cho đoàn khách

Bước 1. Chào khách và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2. Tiếp nhận yêu cầu thanh toán của khách.

- Hỏi tên trưởng đoàn và sử dụng thường xuyên.
- Xác nhận lại các thông tin chính trong hồ sơ thanh toán với trưởng đoàn.
- Thông báo cho bộ phận buồng kiểm tra buồng vừa trả của cả đoàn.

Bước 3. Làm thủ tục thanh toán cho đoàn

* Thanh toán với trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên du lịch

– Thống nhất với trưởng đoàn các chi phí của cả đoàn, trách nhiệm và hình thức thanh toán (đây là vấn đề quan trọng nhất).

- Chuyển hoá đơn tổng của cả đoàn cho trưởng đoàn kiểm tra và yêu cầu ký tên.
- Thực hiện thanh toán và bảo quản tiền mặt vào két an toàn (nếu khách thanh toán ngay).
- Giao liên 02 hoá đơn giá trị gia tăng cho trưởng đoàn.
- Giao cho trưởng đoàn các hoá đơn chứng từ liên quan đến việc thanh toán của cả đoàn.

* Thanh toán cho các thành viên trong đoàn.

– Kết hợp với trưởng đoàn chuyển hoá đơn phụ trội cho từng khách trong đoàn kiểm tra và hỏi xem khách có sử dụng thêm gì trong mini bar không (xử lý tình huống phát sinh).

– Lần lượt làm thủ tục thanh toán bình thường cho từng khách (thanh toán xong cho khách nào gạch tên khách đó khỏi danh sách khách đoàn dự kiến đi).

- Chuyển hoá đơn giá trị gia tăng cho từng khách, đề nghị kiểm tra và ký tên.
- Yêu cầu khách ký tên vào hoá đơn giá trị gia tăng và chuyển liên 02 hoá đơn cho khách.
- Đề nghị khách trong đoàn trả lại chìa khoá buồng.

– 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 cả đoàn cho trưởng đoàn.
- Hỏi xem các thành viên trong đoàn có hài lòng với kỳ nghỉ tại khách sạn không.
- Chào tạm biệt và chúc đoàn lên đường may mắn, hẹn sớm gặp lại.

Bước 5. Công việc của nhân viên thu ngân sau khi thanh toán

- Lưu hồ sơ các thông tin chính của đoàn.
- Thoát các dữ liệu không cần thiết của đoàn ra khỏi máy vi tính.
- Đổi tình trạng buồng.
- Chuyển hồ sơ thanh toán của đoàn cho bộ phận kế toán khách sạn.

d) Quy trình thanh toán cho khách quan trọng

* Trường hợp khách yêu cầu thanh toán tại buồng:

- Chuyển hoá đơn thanh toán đã chuẩn bị trước lên buồng để khách kiểm tra.
- Hỏi trách nhiệm và hình thức thanh toán.
- Hỏi mượn thẻ tín dụng của khách để thanh toán (nếu khách thanh toán bằng thẻ tín dụng).

– Nếu khách đồng ý với các khoản trong hoá đơn, đề nghị khách ký vào hoá đơn thanh toán.

- Đề nghị khách trả lại chìa khoá buồng.
- Nhắc nhở khách lấy hết tài sản đã gửi trong két an toàn.
- Nhân viên thu ngân hoàn thành nốt thủ tục thanh toán cho khách.

* Trường hợp khách thanh toán tại quầy lễ tân:

Mọi thủ tục cũng tiến hành như quy trình thanh toán cho khách cá nhân nhưng phải trang trọng và nhanh hơn.

Khi khách làm thủ tục thanh toán, tổng giám đốc, giám đốc lễ tân và trợ lý giám đốc lễ tân phải xuống quầy lễ tân để chào tiễn khách.

đ) Thanh toán cho khách được hưởng chế độ ưu đãi của khách sạn

Khi thanh toán cho khách được hưởng chế độ ưu đãi của khách sạn nhân viên thu ngân cũng thực hiện như thanh toán cho khách lẻ song cần lưu ý:

– Xác định rõ các khoản ưu đãi của khách sạn dành cho khách: các khoản cụ thể hay tỷ lệ phần trăm.

- Khấu trừ trong hoá đơn các khoản ưu đãi cho khách khi khách thanh toán.

– Thông báo với khách về các khoản ưu đãi của khách sạn để khách thấy được sự quan tâm của khách sạn đối với khách.

e) Thanh toán cho khách trả bùồng và rời khách sạn sớm hơn thời gian lưu trú dự kiến

Đối với đối tượng khách thanh toán, trả bùồng và rời khách sạn sớm hơn thời gian lưu trú, nhân viên thu ngân cũng thực hiện giống quy trình thanh toán cho khách lẻ tự do song cần lưu ý một số điểm sau:

– Khéo léo tìm hiểu lý do khách trả phòng sớm hơn thời gian lưu trú, nếu khách phàn nàn về chất lượng dịch vụ, cũng như thái độ của nhân viên, nhân viên lễ tân chủ động xin lỗi khách, tìm cách thuyết phục khách tiếp tục lưu trú tại khách sạn.

– Liên lạc với các đơn vị bán hàng và đề nghị chuyển nốt những hoá đơn dịch vụ khách sử dụng đêm hôm trước.

– Vào máy tính các khoản chi phí của khách vì máy tính chưa tự động nhập tiền vào tài khoản của khách.

g) Thanh toán cho khách trả bùồng và rời khách sạn muộn hơn thời gian quy định

Đối với đối tượng khách thanh toán trả bùồng và muộn rời khách sạn muộn hơn thời gian quy định của khách sạn, nhân viên thu ngân thực hiện thanh toán giống quy trình thanh toán cho khách cá nhân tự do, song nhân viên thu ngân cần kiểm tra tình trạng bùồng và nếu đáp ứng được yêu cầu của khách thì thông báo cho khách biết khoản tiền bùồng khách sạn thu thêm tùy vào mối quan hệ giữa khách với khách sạn. Thông thường, nếu khách hàng ở lại khách sạn trước 18 giờ phải thanh toán cho khách sạn 50% tiền bùồng của một đêm nhưng ở sau 18 giờ sẽ phải thanh toán bằng tiền bùồng cả đêm.

h) Trả bùồng nhanh

Trả bùồng nhanh là dịch vụ phục vụ những khách hàng thanh toán bằng thẻ tín dụng hoặc khách hàng mà các công ty hay đại lý du lịch/lữ hành thanh toán toàn bộ các chi phí không có thời gian chờ đợi khi trả bùồng và họ yêu cầu phải thanh toán nhanh hoặc trong trường hợp khách phải rời khách sạn ngay. Khi khách làm thủ tục đăng ký khách sạn, nhân viên lễ tân có thể giới thiệu dịch vụ trả bùồng nhanh để những khách có nhu cầu trả bùồng nhanh biết và sử dụng.

– Một loại mẫu đặc biệt được đặt ở buồng khách cũng như quầy lễ tân. Mẫu này về nguyên tắc cho phép khách sạn được quyền tính tiền vào thẻ tín dụng của khách.

– Khách điền đầy đủ thông tin về thẻ tín dụng: tên chủ thẻ, số thẻ, ngày hết hạn,... và ký vào mẫu trả buồng nhanh, bằng cách này khách đồng ý cho nhân viên thu ngân thanh toán tài khoản của khách sau khi khách đã rời khách sạn.

– Vào buổi sáng của ngày khách trả buồng, nhân viên thu ngân gửi lên buồng khách một bản sao tài khoản của khách, chỉ rõ tổng số tiền phải thanh toán. Khách có thể kiểm tra lại hoá đơn và nếu đồng ý họ có thể giữ lại bản sao đó làm phiếu thu và chi tiết các khoản chi phí.

– Khi đó khách có thể rời khách sạn một cách thuận tiện mà không cần phải làm thủ tục trả phòng nữa. Khách để phiếu trả phòng nhanh và chìa khoá buồng trong một hộp đặc biệt được đặt tại quầy lễ tân.

– Sau khi khách rời khách sạn, nhân viên thu ngân tính toán lần cuối cùng tài khoản của khách, bao gồm cả các khoản chi tiêu phát sinh muộn và điền số tiền vào biên lai thẻ tín dụng. Khi đó toàn bộ số tiền khách phải trả được tính vào thẻ tín dụng của khách.

Lưu ý: Đối với khách mà công ty hay đại lý du lịch/lữ hành thanh toán toàn bộ các chi phí thì nhân viên thu ngân phải kiểm tra lại hợp đồng đã ký kết với công ty hay đại lý du lịch/lữ hành để đảm bảo tính chính xác.

6.2.9.2. Cách xử lý một số tình huống thường xảy ra khi thanh toán cho khách

a) Khách sử dụng thêm dịch vụ mini bar hoặc một vài dịch vụ khác

Trường hợp khách có sử dụng thêm dịch vụ mini bar hoặc một vài dịch vụ khác, nhân viên thu ngân có thể hỏi lại khách có sử dụng dịch vụ gì hay không. Nếu khách chưa thanh toán cho dịch vụ đó cần xử lý như sau:

– Ghi số tiền khách chưa thanh toán vào cột dịch vụ tương đương và cột tổng tiền thanh toán trong phiếu theo dõi chi phí hoặc vào máy vi tính số tiền trên.

– Tổng hợp số tiền khách phải thanh toán.

– Viết hoá đơn giá trị gia tăng theo tổng tiền thanh toán mới.

b) Khách thắc mắc về một vài khoản mục trong phiếu theo dõi chi phí

Trường hợp khách hàng thắc mắc một vài khoản mục trong phiếu theo dõi chi phí, nhân viên thu ngân cần xử lý như sau:

– Bình tĩnh kiểm tra lại số hoá đơn của khoản mục khách thắc mắc trong phiếu theo dõi chi phí.

– Kiểm tra hoá đơn dịch vụ khách thắc mắc.

– Giải thích cho khách về hoá đơn dịch vụ và chỉ cho khách chữ ký của khách hàng trên hoá đơn.

c) Khách phản nản hoá đơn của khách có sự nhầm lẫn và không thanh toán

Trường hợp khách thắc mắc hoá đơn của khách có sự nhầm lẫn và từ chối thanh toán, nhân viên thu ngân phải bình tĩnh và xử lý như sau:

– Nhẹ nhàng giải thích từng mục trong hoá đơn thanh toán và giải trình các khoản mục chi phí trong bảng tổng hợp các chi phí với khách và chuyển cho khách kiểm tra lại các hoá đơn dịch vụ có chữ ký xác nhận của khách. Nhân viên thu ngân cần quan tâm đến sự nhất trí và hài lòng của khách sau khi được giải thích.

– Nếu sau khi được giải thích, khách vẫn chưa hài lòng: nhân viên thu ngân có thể báo cho trợ lý giám đốc lễ tân giải quyết, song phải thông báo trước tình hình để trợ lý giám đốc lễ tân nắm được vấn đề khách thắc mắc trước khi tiếp xúc với khách.

d) Khách đặt cọc trước cho khách sạn nhưng công ty của khách chịu trách nhiệm thanh toán cho khách

Trong trường hợp khách đặt cọc trước cho khách sạn nhưng sau đó công ty của khách chịu trách nhiệm thanh toán cho khách thì nhân viên lễ tân cần phải trả lại cho khách số tiền đặt cọc, song cần lưu ý:

– Nhận lại phiếu đặt cọc của khách.

– Thực hiện các nghiệp vụ thanh toán trên máy vi tính đối với số tiền đặt cọc.

đ) Khách từ chối không thanh toán tiền bù đắp

Trong một số trường hợp khách từ chối không thanh toán tiền bù đắp vì một số lý do như: khách cho rằng giá bù đắp mà khách sạn thanh toán cao hơn giá bù đắp mà công ty đặt bù đắp thông báo với họ hay giá bù đắp không đúng với giá bù đắp thoả thuận khi đăng ký khách sạn. Trong trường hợp đó nhân viên thu ngân cần xử lý như sau:

– Chuyển thư khẳng định đặt bù đắp của công ty cho khách kiểm tra và giải thích cho khách rõ.

– Nếu khách vẫn không đồng ý thanh toán: đề nghị khách liên lạc với công ty của khách để giải quyết hoặc liên lạc với bộ phận bán hàng/người phụ trách đề nghị giúp đỡ.

e) Khách không thể thanh toán hoá đơn

Trong thực tế có một số trường hợp khách không thể thanh toán hoá đơn do một số lý do như sau:

- Khách nhầm lẫn về trách nhiệm thanh toán (khách cho rằng cơ quan/công ty nơi khách làm việc sẽ thanh toán toàn bộ chi phí cho khách).
- Khách bị mất thẻ tín dụng hoặc mất hết tiền.

Trong trường hợp này, nhân viên thu ngân phải bình tĩnh đề nghị khách liên lạc với cơ quan của khách hoặc với đại sứ quán (nếu là khách nước ngoài) để được bảo lãnh ký nợ và thông báo cho khách thời hạn quy định thanh toán của khách sạn. Đối với tình huống này nhân viên thu ngân cần phải đề phòng sự gian lận của một số khách hàng.

g) Nhân viên thu ngân phát hiện tiền giả, séc hoặc thẻ tín dụng giả khi làm thủ tục thanh toán

- Trong trường hợp phát hiện ra tiền giả, séc hoặc thẻ tín dụng giả, nhân viên thu ngân cần xử lý như sau:
 - Bình tĩnh, nhẹ nhàng mời khách ra nơi khác để tránh sự quan sát của khách khác.
 - Thông báo cho khách biết sự việc và đề nghị khách đổi tiền, séc hoặc thẻ khác hoặc thanh toán bằng phương thức khác.

Nếu khách vẫn khẳng định đó là tiền thật, séc thật hoặc thẻ thật thì phải kiên quyết và tế nhị báo cho khách là sẽ thông báo với ngân hàng.

(Lưu ý trường hợp là thẻ giả, séc giả và tiền giả nhân viên buộc phải khéo léo giữ thẻ, séc và tiền giả để giao cho ngân hàng. Thực tế, nhân viên còn được ngân hàng thưởng trong trường hợp này).

h) Khách được khách khác chịu trách nhiệm thanh toán hộ hoá đơn

Trường hợp khách đang lưu trú tại khách sạn nhận thanh toán hộ cho một khách khác cũng đang lưu trú tại khách sạn: nhân viên thu ngân phải yêu cầu khách thanh toán hộ khách khác viết giấy cam đoan về tổng số tiền khách nhận thanh toán hộ. Về phần khách được thanh toán hộ phải ký xác nhận hoá đơn các khoản chi phí của mình để khách sạn làm chứng từ thanh toán với khách thanh toán hộ.

i) Khách trả bùồng nhưng chưa thanh toán hết hoá đơn

Trong trường hợp khách trả bùồng nhưng chưa thanh toán hết hoá đơn vì một số lý do, trong trường hợp này nhân viên thu ngân sẽ báo cho cấp trên để cấp trên giải quyết, nếu cấp trên cho khách nợ thì nhân viên thu ngân cần lập hồ sơ nợ, yêu cầu khách ký nhận nợ và chuyển hồ sơ nợ của khách về bộ phận kế toán để giải quyết.

k) Nhân viên thu ngân nhầm lẫn khi tổng hợp các chi phí của khách

Trường hợp khách thắc mắc có sự nhầm lẫn trong hoá đơn và lỗi thuộc về nhân viên thu ngân, nhân viên thu ngân phải hết sức bình tĩnh giải trình các chi phí với khách, cùng khách đối chiếu các khoản mục chi phí trong hoá đơn dịch vụ với bảng tổng hợp chi phí của khách. Trong trường hợp có sự nhầm lẫn và phần lỗi thuộc về nhân viên thu ngân thì phải xin lỗi khách, mong khách thông cảm và sửa chữa ngay hoá đơn bị sai trước mặt khách để khách yên tâm.

6.2.10. Các công việc tại bộ phận lễ tân sau khi khách thanh toán trả bùồng

6.2.10.1. Đổi tình trạng bùồng

Sau khi kết thúc việc thanh toán cho khách, nhân viên thu ngân giao lại chìa khoá bùồng của khách cho nhân viên lễ tân và thông báo là khách đã thanh toán xong. Nhân viên thu ngân đổi tình trạng bùồng từ chế độ bùồng đang có khách (occupied) sang chế độ bùồng trống bẩn (vacant dirty) nhằm thông báo cho bộ phận bùồng làm vệ sinh bùồng để chuẩn bị đón khách mới.

Nếu nhân viên thu ngân không thực hiện việc đổi tình trạng bùồng, bùồng khách đã thanh toán vẫn ở tình trạng bùồng đang có khách ở sẽ gây ra tình trạng bùồng thừa thật thiếu giả làm ảnh hưởng đến công suất bùồng của khách sạn.

Nếu khách sạn có hệ thống máy vi tính thì máy vi tính sẽ tự động cập nhật tình trạng bùồng.

6.2.10.2. Thông báo cho các bộ phận liên quan về việc khách đã thanh toán, trả bùồng

Sau khi khách thanh toán, nhân viên lễ tân cần thông báo cho các bộ phận liên quan về việc khách đã thanh toán trả bùồng để cho các bộ phận này nắm được việc khách đã thanh toán để tổng kết về chi tiêu của khách tại bùồng đã thanh toán và bắt đầu phục vụ khách mới sẽ ở bùồng đó.

6.2.10.3. Lập hồ sơ khách hàng đối với khách đã thanh toán

Hồ sơ khách hàng của khách đã thanh toán tập hợp các thông tin cá nhân, sở thích và khả năng tài chính của khách đã lưu trữ tại khách sạn. Những thông tin này giúp khách sạn hiểu rõ hơn về khách, cũng như sở thích của họ để hoàn thiện sản phẩm của khách sạn nhằm phục vụ tốt khách hàng trong tương lai. Hồ sơ khách hàng còn giúp cho việc nhận đặt buồng hoặc phục vụ khách trong thời gian lưu trú trong tương lai có hiệu quả cao. Ngoài ra, hồ sơ khách hàng còn giúp cho khách sạn hiểu biết được từng đối tượng khách giúp cho việc phục vụ khách tốt hơn khi họ quay lại lưu trú tại khách sạn.

Sau khi thanh toán cho khách, nhân viên thu ngân cần phải lập hồ sơ khách hàng để hoạt động phục vụ khách trong tương lai đạt hiệu quả cao hơn.

6.2.10.4. Chuyển hồ sơ của khách đã thanh toán trả bùồng cho bộ phận kế toán khách sạn

Sau khi kết thúc việc thanh toán cho khách, nhân viên thu ngân cần hoàn thiện lại hồ sơ thanh toán, loại bỏ những giấy tờ, chứng từ và hoá đơn không cần thiết và chuyển hồ sơ thanh toán cho bộ phận kế toán của khách sạn theo dõi, thực hiện việc đòi nợ trả chậm và tổng kết tình hình kinh doanh của khách sạn.

6.2.10.5. Kiểm quỹ giao dịch của lễ tân (cash float)

Sau khi kết thúc ca làm việc, nhân viên lễ tân thường kiểm quỹ giao dịch của ca mình và bàn giao cho ca sau. Ca sau có trách nhiệm vay đủ số tiền quỹ giao dịch từ bộ phận kế toán khách sạn và hoàn trả lại cho bộ phận kế toán vào cuối ngày làm việc.

6.2.10.6. Tổng kết tiền thu nhập trong ca

Nhân viên thu ngân thực hiện việc tổng kết tiền thu nhập trong ca của mình như:

- Kiểm quỹ giao dịch của quày lễ tân.
- Kiểm và tổng kết số tiền mặt (nội tệ và ngoại tệ) thu được trong ca.
- Tổng kết thu nhập về thẻ tín dụng trong ca.

6.3. CÁC PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN

6.3.1. Tiền mặt

Tiền mặt là phương tiện thanh toán thông dụng, nhanh chóng và được sử dụng phổ biến để thanh toán trong khách sạn. Tiền mặt được chia thành hai loại: nội tệ và ngoại tệ.

6.3.1.1. Nội tệ

Nội tệ là tiền tệ của một quốc gia lưu hành trong phạm vi quốc gia đó. Ví dụ: nội tệ của Việt Nam là VND.



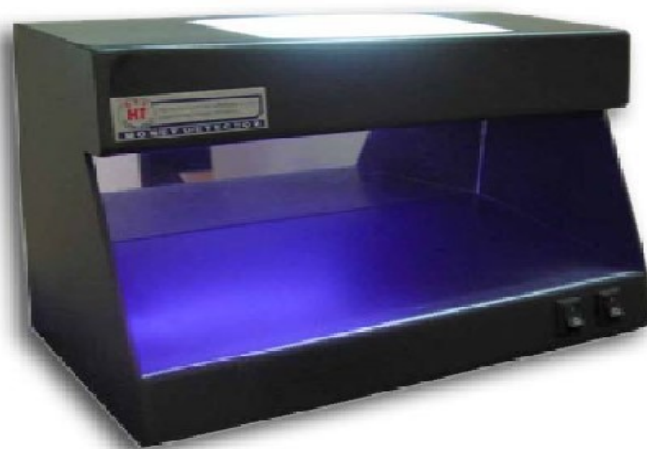
6.3.1.2. Ngoại tệ

Ngoại tệ là tiền tệ của một quốc gia khác. Đối với Việt Nam, tất cả những tiền của các quốc gia khác đều được gọi là ngoại tệ. Các giao dịch trong khách sạn thường sử dụng các ngoại tệ mạnh như: Đô la Mỹ (USD), bảng Anh (GBP), đồng tiền chung của châu Âu (EURO),... Các ngoại tệ được sử dụng để giao dịch trong khách sạn tùy theo quy định của từng khách sạn.



6.3.1.3. Quy trình nhận thanh toán bằng tiền mặt

- Hỏi hình thức thanh toán.
- Thông báo cho khách số tiền phải thanh toán.
- Nhận tiền, đếm tiền trước sự chứng kiến của khách và nhắc lại số tiền khách đưa.
- Kiểm tra tiền qua máy kiểm tra tiền.



Hình 6.1. Máy kiểm tra tiền giả

- Trả lại tiền thừa (nếu có) và bảo quản tiền vào két an toàn.

6.3.1.4. Những điều cần chú ý khi thanh toán bằng tiền mặt

Khi nhận thanh toán bằng tiền mặt, nhân viên lễ tân cần tuân thủ các quy định của khách sạn và nên lưu ý một số điểm sau đây:

- Cần xác định rõ loại tiền khách thanh toán và kiểm tra kỹ qua máy kiểm tra tiền để tránh nhận phải tiền giả.
- Chú ý kiểm tra tiền giả trong quá trình đếm tiền. Trong trường hợp phát hiện tiền giả phải khéo léo thông báo với khách và yêu cầu khách đổi tiền khác.
- Không nhận tiền giấy bị dính mực, bị rách, nhàu hoặc quá cũ.
- Khi nhận thanh toán bằng ngoại tệ phải xác định được những ngoại tệ mà khách sạn chấp nhận thanh toán và xác định chính xác tỷ giá hối đoái áp dụng, cũng như phương pháp quy đổi.
- Phải đếm lại tiền trước sự chứng kiến của khách khi nhận tiền, nhắc lại tổng số tiền sau khi đếm xong và bảo quản tiền vào két an toàn.

6.3.2. Thẻ tín dụng (Credit Card)

6.3.2.1. Các loại thẻ tín dụng

Thẻ tín dụng là một hình thức thanh toán hiện đại và ngày càng được sử dụng phổ biến bởi tính tiện ích và an toàn của nó, đặc biệt là ở những nước phát triển. Trong kinh

Giáo trình
NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

doanh khách sạn, thẻ tín dụng được chấp nhận là một phương tiện thanh toán thông dụng, khách du lịch sử dụng thẻ tín dụng vừa gọn nhẹ, an toàn vừa đảm bảo thanh toán nhanh chóng. Trên thế giới có một số loại thẻ tín dụng phổ biến như:

- American Express (Amex).



- Master Card.



- Visa.



– JCB.



– Diners Club,...



Mỗi thẻ tín dụng đều được sử dụng một loại máy chấp nhận thanh toán do ngân hàng cung cấp và được nối mạng với ngân hàng. Khi nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng, nhân viên lễ tân mượn thẻ tín dụng của khách, cà thẻ lên máy theo vạch từ trên thẻ và bấm tổng số tiền mà khách thanh toán lên máy.

6.3.2.2. Quy trình thanh toán bằng thẻ tín dụng

- Thanh toán thẻ tín dụng bằng máy cà thẻ.
- Điều chỉnh ngày trên máy cà thẻ.
- Thông báo tổng số tiền khách phải thanh toán.
- Mượn và kiểm tra tính hợp lệ của thẻ tín dụng.
- Liên lạc với ngân hàng xin chấp thuận thanh toán.
- + Đọc loại thẻ.

- + Số thẻ.
- + Ngày hết hạn của thẻ.
- + Số tiền thanh toán và số CVC.
- Ghi lại số cấp phép của ngân hàng.
- Cà thẻ lên phiếu cà thẻ tín dụng.
- Điền các thông tin lên phiếu cà thẻ:
- + Số cấp phép: Ghi số cấp phép do ngân hàng thông báo.
- + Số biên lai hay hoá đơn: Ghi số hoá đơn VAT.
- + Tên hàng hoá dịch vụ: Ghi Hotel bill.
- + Số tiền: Ghi tổng số tiền USD (bao gồm cả phí giao dịch).
- + Tổng cộng tiền: Ghi tổng số tiền USD.
- + Tổng số tiền bằng chữ: Ghi rõ ràng, chính xác tổng số tiền bằng chữ.
- + Mã đơn vị: Ghi mã số đăng ký của khách sạn lên phiếu cà thẻ. Ví dụ: mã đơn vị của khách sạn Hoàng Ngọc là 01701104704.
- Đề nghị khách kiểm tra và ký xác nhận lên phiếu cà thẻ.
- Chuyển cho khách liên 02 phiếu cà thẻ.
- Chuyển các liên còn lại cho kế toán khách sạn thực hiện việc thanh toán với ngân hàng.
- * Thực hiện nốt công việc thanh toán bằng thẻ tín dụng:
 - Ghi vào bảng kê thẻ tín dụng: Tích vào ô loại thẻ khách thanh toán:
 - + Số hiệu đơn vị: Ghi mã đơn vị (số tài khoản của khách sạn).
 - + Tên đơn vị: Ghi tên khách sạn, nhà nghỉ.
 - + Ngày ... tháng ... năm ...: Ghi ngày viết vào bảng kê.
 - + Tổng số tiền: Ghi tổng số tiền khách phải thanh toán (có thể tổng tiền của 2 hoặc 3 thẻ).
 - + Tổng số hoá đơn: Ghi số lượng hoá đơn cà thẻ (03, 05).
 - Chữ ký cơ sở chấp nhận thẻ (CSCNT): Nhân viên khách sạn ký tên sau khi lập bảng kê thẻ tín dụng.
 - Chuyển bảng kê thẻ tín dụng và phiếu cà thẻ cho nhân viên ngân hàng kiểm tra và ký tên.

- Thanh toán thẻ tín dụng bằng máy quét thẻ:
 - Hỏi hình thức thanh toán của khách.
 - Mượn và kiểm tra tính hợp lệ của thẻ tín dụng.
 - Quét thẻ vào máy, các thông tin sau hiện lên trên máy quét thẻ:
 - + Số thẻ.
 - + Thời gian hết hạn.
 - Bấm Enter.
 - Bấm Password do ngân hàng quy định và cài đặt cho khách sạn (0000 hoặc 1111).
 - Hiện ra Sell? (số tiền cần thanh toán). Ví dụ: 200.000 USD
 - Hiện ra lệnh Yes or No. Bấm Yes, bấm OK hoặc Enter.
 - Máy tự động in hoá đơn.
 - Xé hoá đơn thanh toán, chuyển cho khách kiểm tra và đề nghị khách ký tên.
 - Giao cho khách liên 2 của hoá đơn và lưu các liên còn lại để làm chứng từ tra cứu sau này.

6.3.2.3. Những điều cần chú ý khi nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng

- Kiểm tra tính hợp lệ của thẻ:
 - + Loại thẻ, biểu tượng của thẻ và số đầu của thẻ.
 - + Tên chủ thẻ, thời gian hết hạn.
 - So sánh chữ ký của khách hàng với chữ ký trên thẻ.
 - Trong một số trường hợp xảy ra như: Phát hiện thẻ không hợp lệ, thẻ quá thời hạn, số tiền thanh toán lớn hơn giới hạn sàn cho phép,... nhân viên lễ tân phải báo cho khách biết để có biện pháp giải quyết thích hợp. Nhân viên lễ tân cần mời khách ra nơi khác, nhẹ nhàng thông báo cho khách biết về tình trạng thẻ của khách và khéo léo hỏi xem khách còn thẻ khác hoặc hình thức thanh toán khác không. Trong trường hợp không thể giải quyết được, nhân viên thu ngân cần phải đề nghị người phụ trách giúp đỡ.
 - Chỉ xin số cấp phép của ngân hàng khi cà thẻ và offline.

6.3.2.4. Xử lý một số tình huống thường gặp khi thanh toán bằng thẻ tín dụng

- Nếu bấm tổng số tiền khách phải thanh toán vào máy quét thẻ nhưng máy không chấp nhận thanh toán: nhân viên thu ngân phải liên lạc với ngân hàng để xin chấp nhận thanh toán cho thẻ.

- Số tiền giữ từ thẻ tín dụng của khách cao hơn số tiền khách phải thanh toán:
 - + Vào lệnh offline.
 - + Vào password của ngân hàng.
 - + Nhập mã số chấp thuận thanh toán (approved code) của lần giữ tiền trước.
 - + Nhập số tiền khách phải thanh toán vào máy.
 - + Enter (tiền thừa tự động trả về tài khoản trong thẻ của khách).
 - + In hoá đơn, yêu cầu khách ký và chuyển cho khách liên đồ.
- Số tiền giữ từ thẻ tín dụng của khách ít hơn số tiền khách phải thanh toán:
 - + Vào sale (bấm số tiền khách phải trả).
 - + Thông báo với khách số tiền đã giữ của khách và sẽ huỷ.
 - + Huỷ (Void) số tiền đã verify.
 - + In hoá đơn và chuyển cho khách.

6.3.3. Séc du lịch (Traveler's Cheque)

6.3.3.1. Các loại séc du lịch

Séc du lịch là một phương thức thanh toán được sử dụng thay thế tiền mặt tương đối phổ biến hiện nay. Séc du lịch là một trong những loại séc được phát hành khi khách du lịch có nhu cầu sử dụng. Khi phát hành séc du lịch, ngân hàng phát hành yêu cầu chủ sở hữu séc ký chữ ký thứ nhất lên mỗi tờ séc. Khi thanh toán séc, chủ sở hữu phải ký chữ ký thứ hai lên tờ séc thanh toán và tờ séc đó chỉ có hiệu lực thanh toán khi hai chữ ký này giống nhau.

Trên thế giới có một số loại séc du lịch như: Visa, Master Card, American Express, Diners Club, JCB,... Mỗi tờ séc được quy định bởi những mệnh giá khác nhau như: 20USD, 50USD, 100USD,... và được quy định bởi những tiền tệ khác nhau như: USD, AUD, HKD,...



6.3.3.2. Quy trình thanh toán bằng séc du lịch

- Hỏi hình thức thanh toán.
- Thông báo tổng số tiền khách phải thanh toán (bao gồm cả phí giao dịch 0,5 – 2%).
- Yêu cầu khách xuất trình séc, nhận và kiểm tra tính hợp lệ của séc chưa thanh toán.
- Đề nghị khách ký chữ ký thứ hai vào những tờ séc thanh toán trước sự chứng kiến của nhân viên thu ngân.
- Kiểm tra và đối chiếu chữ ký trong hộ chiếu và thẻ của ngân hàng nơi khách mua séc với chữ ký trên tấm séc.

6.3.3.3. Những điều cần chú ý khi nhận thanh toán bằng séc du lịch

- Chỉ nhận những loại séc du lịch mà ngân hàng chịu trách nhiệm chuyển khoản.
- Kiểm tra kỹ tính hợp lệ của các tờ séc trước khi nhận.
- Không nhận những tờ séc dính mực, nhàu, rách hoặc quá cũ.
- Việc thanh toán bằng séc chỉ áp dụng đối với khách đang lưu trú tại khách sạn, không nhận thanh toán bằng séc đối với khách du lịch không lưu trú tại khách sạn.
- Quan sát cẩn thận và cảnh giác khi khách ký lên tờ séc đề phòng trường hợp gian lận.
- Đề nghị khách ký lên tờ séc bằng bút không phai màu (bút bi).
- Kiểm tra kỹ lưỡng hai chữ ký của khách trên tấm séc. Chữ ký mới của khách phải giống chữ ký mẫu trên séc. Chữ ký trên tấm séc phải giống chữ ký trong hộ chiếu của khách.
- Thanh toán đối với những tấm séc không có chữ ký nào hoặc có hai chữ ký trước khi thanh toán.
 - + Thanh toán với tấm séc không có chữ ký: Trong trường hợp này nhân viên thu ngân yêu cầu khách xuất trình thẻ đảm bảo về séc (thẻ này được ngân hàng cấp khi khách mua séc), kiểm tra số seri tờ séc trên thẻ đảm bảo về séc và trên tấm séc, nếu hợp lệ thì tiến hành thanh toán cho khách.
 - + Thanh toán với tấm séc có hai chữ ký trước khi thanh toán: Nhân viên thu ngân yêu cầu khách ký chữ ký thứ ba vào phía sau tờ séc, sau đó đối chiếu với chữ ký trong hộ chiếu, nếu các chữ ký này giống nhau thì tiến hành thanh toán cho khách.
- Lưu ý mệnh giá và loại tiền tệ in trên séc để tránh nhầm lẫn.

– Trường hợp khách thanh toán bằng séc còn tiền thừa thì trả lại cho khách bằng tiền nội tệ chứ không trả bằng tiền ngoại tệ.

– Thu lệ phí giao dịch từ séc theo quy định của khách sạn (0,5 – 2%) của tổng số tiền khách phải thanh toán).

– Trường hợp hai chữ ký của khách trên tấm séc không giống nhau thì không nhận hoặc đề nghị khách ký thêm chữ ký lên một tờ giấy và kiểm tra đối chiếu kỹ.

Ngoài ra nhân viên lễ tân có thể đề nghị khách ký chữ ký thứ 3 lên mặt sau của tấm séc và chuyển cho người phụ trách giải quyết.

6.3.4. Phiếu thanh toán dịch vụ bùồng ngủ (voucher/accommdation voucher)

NAME OF HOTEL : ARYA DUTA MEDAN			VOUCHER NO : 0177
CLIENTS NAME : Mr KEN, Ms Juni, Ms Juli			DATE : 15 Desember 2009
CHECK IN 15 Desember 2009	ARRIVAL DETAILS TAXI Indah	CHECK OUT 17 Desember 2009	DEPARTURE DETAILS Arya Duta Car
NO. OF NIGHT : 02 NIGHT(s)		NO. OF ROOM / TYPE : 02 / DELUXE ROOM	
MEALS : BREAKFAST		CONFIRM BY : Ms. Liu	
PAYMENT BY : PT. GOLDEN TOUR & TRAVEL			AUTHORIZED SIGNATURE
REMARKS			Admin
1. This voucher has no Monetary Value and therefore can not be exchanged for cash if it is not utilized and not transferable either endorsable.			
2. All other services not specified here are Client's own account. 3. Kindly enclose the original voucher when billing.			

– Để thuận tiện cho việc giao dịch, một số công ty du lịch và các hãng hàng không phát hành các phiếu dịch vụ (voucher) để cấp cho khách mua tour qua các đại lý trung gian và đã thanh toán tiền cho hãng. Voucher là giấy biên nhận của các đại lý trung gian cấp cho khách mua tour qua các đại lý, chứng nhận việc khách đã thanh toán dịch vụ bùồng ngủ cho các đại lý trung gian. Khi phát hành voucher công ty du lịch thường phát hành hai bản, một bản giao cho khách, một bản giao cho nhà cung cấp dịch vụ (khách sạn).

– Khi làm thủ tục đăng ký khách sạn, khách có trách nhiệm chuyển voucher cho nhân viên lễ tân để được khách sạn cung cấp các dịch vụ theo yêu cầu của các đại lý trung gian.

– Khi tiếp nhận voucher, nhân viên lễ tân cần kiểm tra xem các đại lý trung gian đó có hợp đồng thanh toán bằng voucher với khách sạn không. Nếu không có hợp đồng thanh toán bằng voucher với khách sạn, nhân viên lễ tân cần báo ngay cho người phụ trách giải quyết.

– Khi nhận voucher nhân viên lễ tân cần kiểm tra kỹ thông tin của khách mà công ty đã đặt phòng cho khách với voucher. Nếu thông tin giống nhau thì voucher mới được khách sạn chấp nhận và cung cấp dịch vụ buồng ngủ cho khách.

– Khách thanh toán bằng voucher chỉ được sử dụng các dịch vụ ghi rõ trong voucher. Nếu khách sử dụng thêm các dịch vụ khác sẽ phải tự thanh toán với khách sạn. Nếu khách không sử dụng những dịch vụ đã ghi trong voucher hoặc sử dụng chưa hết cũng không được khấu trừ.

6.3.5. Chuyển khoản

Chuyển khoản là hình thức thanh toán sử dụng trong những trường hợp các công ty chịu trách nhiệm thanh toán cho khách của mình. Đối tượng khách thanh toán theo phương thức này thường là khách của các công ty. Trong hình thức thanh toán này các chi phí của khách thường do công ty của khách thanh toán cho khách sạn bằng cách chuyển số tiền thanh toán từ tài khoản của công ty sang tài khoản của khách sạn thông qua các ngân hàng mà hai bên có tài khoản.

Các công ty được thanh toán bằng chuyển khoản phải có phiếu đồng ý cho nợ (credit term) do khách sạn cấp. Thông thường, các công ty chỉ được nợ khoảng từ 5000USD đến 10.000USD và sau 30 ngày kể từ ngày thanh toán, các công ty phải chuyển khoản ngay số tiền nợ vào tài khoản của khách sạn.

Trường hợp các công ty không được khách sạn cho nợ phải thanh toán ngay khi khách thanh toán trả buồng.

Khi làm thủ tục thanh toán, khách phải ký xác nhận vào hoá đơn thanh toán và hoá đơn đó là chứng từ làm cơ sở để thanh toán với cơ quan của khách. Cơ quan của khách sẽ thanh toán số tiền trong hoá đơn thanh toán bằng cách chuyển tiền từ tài khoản ở ngân hàng của mình vào tài khoản ở ngân hàng của khách sạn.

6.4. BÀN GIAO CA CỦA NHÂN VIÊN TIẾP TÂN, THU NGÂN

6.4.1. Các ca làm việc

6.4.1.1. Ca sáng

- Nhận tiền và kiểm tiền của ca đêm.

– Nhận sổ bàn giao của ca đêm, kiểm tra sổ giao ca để nắm bắt tình hình và tiến hành giải quyết những tồn tại của ca trước.

- Kiểm tra danh sách khách dự định thanh toán trong ngày.
- Kiểm tra hồ sơ chuẩn bị thanh toán trước.
- Thông báo cho các bộ phận liên quan về việc khách chuẩn bị thanh toán.
- Làm thủ tục thanh toán.
- Đổi tiền cho khách.
- Giải quyết những sự việc phát sinh trong ca.
- Ghi sổ giao ca và bàn giao ca.

6.4.1.2. Ca giữa

- Trục cho nhân viên ca sáng ăn cơm trưa.
- Hỗ trợ công việc thanh toán và đăng ký khách sạn.
- Giải quyết các vấn đề trong ca.

6.4.1.3. Ca chiều

- Nhận và kiểm tra bàn giao của ca sáng.
- Đổi tiền cho khách.
- Kiểm tra hoá đơn.
- In danh sách khách dự định thanh toán cho ngày hôm sau.
- Chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán.
- Giải quyết những phát sinh trong ca.
- Kiểm tra lại giá buồng.
- Cập nhật vào máy số tiền đã thu được của khách.
- Cập nhật phiếu thanh toán dịch vụ vào máy vi tính.
- Làm thủ tục trả buồng cho những khách trả buồng muộn.
- In báo cáo tài chính trong ca.
- Ghi sổ giao ca và bàn giao ca.

6.4.1.4. Ca đêm

- Nhận và kiểm tra bàn giao của ca chiều.
- Kiểm tiền.
- Đổi tiền cho khách.
- Cập nhật vào máy vi tính số tiền khách đã thanh toán của ca trước.
- Bổ sung danh sách khách dự định đi ngày hôm sau.
- In báo cáo số khách đến thực tế trong ngày.
- Kiểm tra lại những thông tin về khách mới đến nhận buồng.
- Kết hợp với nhân viên kiểm toán ghi lại toàn bộ giao dịch tài chính của khách trong ngày.
 - Cùng với nhân viên kiểm toán tổng kết các giao dịch trong ngày và tổng hợp chi phí của khách trong khách sạn.
 - Chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho ngày hôm sau.
 - Ghi sổ giao ca và bàn giao ca.

6.4.2. Bàn giao cuối ca

6.4.2.1. Khái niệm

Thuật ngữ bàn giao được dùng thường xuyên vào cuối ca làm việc. (Nó đơn giản chỉ việc một nhân viên bàn giao trách nhiệm công tác cho một nhân viên khác.) Nó đánh dấu sự kết thúc chính thức ca làm việc của nhân viên ca trước và mở đầu của ca làm việc của nhân viên sau.

6.4.2.2. Các công việc cần làm vào cuối ca làm việc

- + Ghi lại những việc đang làm dở dang.
- + Ghi lại những yêu cầu đặc biệt của khách.
- + Ghi lại những khách đến muộn và trả buồng muộn.
- + Để lại những lời nhắn khẩn/ quan trọng.
- + Sắp xếp gọn gàng, kiểm tra thiết bị và đồ dùng.
- + Cung cấp thông tin về các phàn nàn của khách.
- + Bàn giao tiền, chìa khoá.
- + Bàn giao cho ca sau.

6.5. THỰC HÀNH GHI HOÁ ĐƠN THANH TOÁN CÓ THUẾ VÀ PHÍ PHỤC VỤ

- Bằng tiền mặt, thẻ tín dụng, thẻ thanh toán và séc du lịch.
- Bằng các phiếu ghi nợ của công ty.
- Bằng các phiếu thanh toán trước dịch vụ (voucher) của các hãng lữ hành.

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN BÀI 6

1. Nêu nhiệm vụ của nhân viên thu ngân đối với công việc tổng hợp thanh toán qua các giai đoạn phục vụ khách.
2. Phiếu thanh toán dịch vụ, bảng tổng hợp chi phí và phương tiện theo dõi, tổng hợp chi phí của khách có mối quan hệ như thế nào trong hoạt động theo dõi, tổng hợp chi phí của khách?
3. Quy trình theo dõi, tổng hợp chi phí của khách.
4. Trước khi thanh toán cho khách nhân viên thu ngân phải thực hiện những công việc gì? Những công việc này có ý nghĩa như thế nào đối với việc thanh toán?
5. Trình bày quy trình thanh toán cho khách lẻ, khách đoàn, khách quan trọng. Khi thanh toán cho khách đoàn và khách quan trọng cần lưu ý những gì?
6. Khi thanh toán cho khách thường xảy ra những tình huống gì và cách giải quyết như thế nào?
7. Sau khi thanh toán, nhân viên thu ngân phải thực hiện những công việc gì? Ý nghĩa của những công việc đó.

BÀI TẬP

Đoàn khách của tập đoàn Samsung, 151 Hoàng Việt, quận Tân Bình, thành phố Hồ Chí Minh lưu trú tại khách sạn Thực Hành từ ngày 10/04/2014 đến ngày 14/04/2014. Tập đoàn Samsung chịu trách nhiệm thanh toán cho khách sạn tất cả các dịch vụ sau bằng hình thức chuyển khoản. Mã số thuế của tập đoàn Samsung là: 230 0327 345 – 001

- Dịch vụ buồng ngủ:
+ Buồng 301; 302; 303: 45 USD

+ Buồng 504; 505: 75 USD

• Dịch vụ điện thoại thuê bao phục vụ hội nghị của đoàn: 1.200.000 VND

– Dịch vụ ăn uống của đoàn: 750 USD

– Dịch vụ phòng hội nghị của đoàn: 450 USD

– Dịch vụ thuê xe của đoàn: 100 USD

Yêu cầu: Viết hoá đơn thanh toán cho đoàn khách trong các trường hợp:

a. Giá buồng và các dịch vụ chưa bao gồm thuế VAT và phí phục vụ (khách sạn không yêu cầu tách phí phục vụ).

b. Giá buồng và các dịch vụ đã bao gồm thuế VAT và phí phục vụ (khách sạn yêu cầu tách phí phục vụ).

THỰC HÀNH TRẢ PHÒNG CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG KHÁCH

Thực hành trả phòng cho khách lẻ thanh toán bằng:

- Tiền mặt, thẻ tín dụng, thẻ thanh toán và séc du lịch.
- Các phiếu ghi nợ của công ty.
- Các phiếu thanh toán trước dịch vụ (voucher) của các hãng lữ hành.

Thực hành trả phòng cho khách đoàn:

- Công ty thanh toán toàn bộ các chi phí.
- Công ty thanh toán tiền bù, các chi phí phát sinh khách tự thanh toán.

TÀI LIỆU THAM KHẢO BÀI 6

1. *Giáo trình Hotel Receptionist*, tái bản lần thứ tư.
2. *Giáo trình Hotel Operations*, Chris Baird and Colins Dix, tái bản lần thứ hai.
3. *Tài liệu Nghiệp vụ lễ tân*, Dự án Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam, in lần thứ nhất, 2009.
4. *Giáo trình Nghiệp vụ lễ tân*, Tổng cục Du lịch Việt Nam và Lux-Development, tái bản lần thứ hai, 2005.
5. *Giáo trình Front Office Operations*.
6. *Hotel and lodging management*, 2nd edition, Alan T Stutis and James F. Wortman.

7. *Hotel Front Office Management*, 4th edition, James A. Bardi.
8. *Front Office*, 2nd edition, Peter Abbott and Sue Lewvy.

ChĐu tr, ch nhiÖm xuÊt b¶n:

Chñ tĐch Hái @ång Thụnh vi^an NG|T. Ng« TrÇn ,i
Tæng Gi,m @èc ki^am Tæng bi^an tĒp GS.TS. và v"n hĩng

Tæ chøc b¶n th¶o vµ chĐu tr, ch nhiÖm néi dung:

Phã Tæng bi^an tĒp nguyÔn v"n tĩng
Gi,m @èc C«ng ty CP S, ch SH – DN Ng« ThĐ thanh B×nh

Bi^an tĒp néi dung vµ sãa b¶n in:
và thĐ huỖ

ThiÖt kÕ mü thuĒt vµ tr×nh buy b×a:
SINH XUÇN DÒNG

ThiÖt kÕ s, ch vµ chỖ b¶n:
và thĐ huỖ

*C«ng ty Cæ phÇn s, ch Sⁱi hăc – Dⁱy nghÒ, Nhµ xuÊt b¶n Gi, o dõc ViÖt Nam
gi÷ quyền c«ng bè t, c phĒm.*

gi, o tr×nh nghiÖp vô lô t@n

M· số: ????? – DAI

In b¶n, (QS:), khæ 21 × 29,7cm, tⁱi
Sè SKKH xuÊt b¶n: ??? – 2014/CXB/3 – 220/GD
In xong vµ nép l-u chiÓu th,ng 7 n"m 2014.