

## CÁC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

1. Giai đoạn trước khi khách tới khách sạn.

Khách lựa chọn khách sạn để lưu trú và đặt buồng trước.

Việc lựa chọn khách sạn của khách xuất phát từ nhiều yếu tố như ấn tượng tốt đẹp từ những lần nghỉ trước, thông tin quảng cáo của khách sạn, lời giới thiệu của bạn bè, người thân, vị trí, uy tín và giá của khách sạn... đôi khi việc quyết định chọn khách sạn của khách còn do sự thuận tiện khi đặt buồng và sự miêu tả hấp dẫn của khách sạn, trang thiết bị, giá buồng có sức thuyết phục của nhân viên đặt buồng.

Ngoài ra khi lựa chọn khách sạn khách còn bị tác động bởi thái độ, phong cách khả năng về chuyên môn và giao tiếp của nhân viên đặt buồng.

Muốn gây được ấn tượng ban đầu tốt đẹp cho khách, nhân viên đặt buồng phải có khả năng ứng xử nhanh, đáp ứng chính xác các yêu cầu đặt buồng của khách và cần có kỹ năng giao tiếp, bán hàng tốt.

Nếu đặt buồng được chấp nhận, nhân viên đặt buồng tiến hành lập phiếu đăng ký đặt buồng cho khách. Các dữ liệu thu thập được trong suốt quá trình nhận đặt buồng sẽ giúp cho việc chuẩn bị đón khách được tốt; lập hồ sơ đăng ký khách, bố trí buồng, xác định giá buồng và chuẩn bị các điều kiện khác.

2. Giai đoạn khách tới khách sạn.

Các hoạt động trong giai đoạn khách tới khách sạn bao gồm; đón tiếp, làm thủ tục nhập buồng và cung cấp thông tin cho khách. Khi khách tới khách sạn sẽ hình thành mối quan hệ kinh doanh giữa khách và khách sạn thông qua bộ phận lễ tân. Nhân viên đón tiếp phải xác định được tình trạng đặt buồng của khách trước khi tiến hành làm thủ tục đăng ký cho khách.

Những công việc chuẩn bị trước khi tới có thể được thực hiện đối với khách đã đặt buồng trước.

Nhân viên đón tiếp dựa vào các thông tin từ phiếu đặt buồng như: số lượng buồng, loại buồng, thời gian lưu trú, các yêu cầu đặc biệt về vị trí của buồng, trang thiết bị phụ trợ để chuẩn bị hồ sơ đăng ký trước và phân uông cho khách, việc chuẩn bị hồ sơ trước cho khách càng tốt thì việc đăng ký khách càng nhanh và chính xác.

Nhân viên đón tiếp phải giới thiệu đầy đủ và hấp dẫn các dịch vụ có trong khách sạn nhằm bán được nhiều sản phẩm cho khách sạn.

Sau khi đã làm thủ tục nhập buồng cho khách xong phiếu đăng ký khách sẽ được chuyển cho nhân viên thu ngân chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách.

### 3. Giai đoạn khách lưu trú trong khách sạn.

Thời gian khách lưu trú tại khách sạn bộ phận lễ tân đại diện cho khách sạn trực tiếp tiếp xúc, phục vụ khách và đóng vai trò đặc biệt quan trọng. Bộ phận lễ tân chịu trách nhiệm phối hợp với các bộ phận khác trong khách sạn để phục vụ và thoả mãn tối đa nhu cầu của khách.

mục đích chính của lễ tân trong giai đoạn này là làm hài lòng khách để khách quay trở lại khách sạn hoặc giới thiệu với bạn bè, người thân tạo ra nguồn khách tiềm năng cho khách sạn.

### 4. Giai đoạn khách thanh toán, trả buồng, rời khách sạn.

Nhân viên thu ngân chịu trách nhiệm chính trong giai đoạn này; làm thủ tục thanh toán cho khách, chuyển hoá đơn thanh toán cho khách, nhận lại chìa khoá buồng và lưu hồ sơ khách. muốn cho công việc thanh toán nhanh chóng và chính xác nhân viên thu ngân phải cập nhật chính xác các khoản thu chi hàng ngày của khách và chuẩn bị hồ sơ thanh toán.

Việc chuẩn bị tốt hồ sơ thanh toán trước cho khách sẽ rút ngắn thời gian chờ đợi của khách, làm hài lòng khách và khuyến khích khách quay trở lại khách sạn trong tương lai.

Sau khi làm xong thủ tục thanh toán, nhân viên lễ tân tiễn khách:

-Hỏi ý kiến khách về chất lượng dịch vụ của khách sạn

-Giúp khách tìm phương tiện (nếu cần).

-Chào khách, chúc khách đi may mắn và hẹn gặp lại.