

## CÔNG TY CỔ PHẦN PHẦN MỀM OOS

HEAD OFFICE  
Address: P803, DN1, CT4, My Dinh, Tu Liem, Ha Noi  
Tel: 84 4 2122564 Fax: 84 4 8755113  
Email: [email@oos.com.vn](mailto:email@oos.com.vn) Website:  
<http://www.oos.com.vn>  
<http://quanlynhahang.com>

BRANCH OFFICE  
Address: 127/28 Ba Vân, P.14, Q. Tân Bình, Ho Chi Minh City  
Tel: 84 8 2749786 Fax: 84 8 8425982  
Email: [email@oos.com.vn](mailto:email@oos.com.vn)  
Website: <http://www.oos.com.vn>  
<http://quanlynhahang.com>

# QUY TRÌNH LỄ TÂN NHÀ HÀNG

## 1. Mở cửa

- Khi thấy khách bước vào nhà hàng, NV lễ tân mở cửa cho khách vào (khi khách trước cửa khoảng 1 mét).
- Vị trí đứng mở cửa là phía bên trái của khách, đứng cách cửa khoảng 0.5 mét.
- Lưu ý không để khi khách đứng sát vào cửa hoặc đưa tay đẩy cửa mới mở cửa cho khách.

## 2. Chào khách

- Tư thế đứng chào phải thẳng người, khi từng người khách bước vào thì hơi cúi người 20 độ và mỉm cười chào khách.
- Khi người khách đầu tiên bước vào, bạn nói: “anh chị vui lòng chờ em một chút ạ”. Điều này sẽ phòng ngừa trường hợp khách quen họ đi thẳng lên bàn/phòng mà họ đã đăng ký hoặc đã quen...
- Chỉ bỏ tay ra đóng cửa lại khi người khách cuối cùng đã vào hẳn bên trong.

## 3. Xác định khách đã đến nhà hàng hay chưa?

- Sau khi đóng cửa, NV lễ tân chọn vị trí đối diện với khách, cách người khách đứng trước 1 mét, và hỏi: “ạ, anh chị có đặt bàn trước không ạ?”.
- Trường hợp khách không đặt bàn, thì thực hiện tiếp từ bước 4, trường hợp khách đã đặt trước, nhân viên hỏi khách “ạ, anh chị vui lòng cho em biết ai đã đặt bàn không ạ?”, sau đó kiểm tra thông tin trong sổ đặt bàn.
- Nếu thông tin khách cung cấp đúng theo yêu cầu thì hướng dẫn khách lên phòng/bàn theo bước 5.
- Trường hợp trong sổ đặt bàn không có, NV lễ tân mời khách vào phòng chờ và nói: “ạ, em rất xin lỗi là trong sổ thông tin của em không có tên của anh chị, điều này có thể do sai sót thông tin trong nhà hàng, anh chị vui lòng chờ một chút, em sẽ kiểm tra thông tin lại ngay ạ!”. Sau đó nhân viên lễ tân phải liên hệ với quản lý nhà hàng xin ý kiến giải quyết.

## CÔNG TY CỔ PHẦN PHẦN MỀM OOS

### HEAD OFFICE

Address: P803, DN1, CT4, My Dinh, Tu Liem, Ha Noi  
Tel: 84 4 2122564 Fax: 84 4 8755113  
Email: [email@oos.com.vn](mailto:email@oos.com.vn) Website:  
<http://www.oos.com.vn>  
<http://quanlynhahang.com>

### BRANCH OFFICE

Address: 127/28 Ba Vân, P.14, Q. Tân Bình, Hồ Chí Minh City  
Tel: 84 8 2749786 Fax: 84 8 8425982  
Email: [email@oos.com.vn](mailto:email@oos.com.vn)  
Website: <http://www.oos.com.vn>  
<http://quanlynhahang.com>

- Trường hợp bàn khách đặt đã có người khác sử dụng hoặc là không có bất cứ thông tin nào còn lưu lại thì nhân viên lễ tân phải thông báo cho quản lý nhà hàng để quản lý nhà hàng trực tiếp xin lỗi khách, sau đó tư vấn, giới thiệu cho khách những vị trí khác tốt hơn (hoặc ít nhất phải bằng với vị trí mà khách hàng định đặt). Sau khi khách hàng đã lựa chọn được vị trí bàn/phòng phù hợp rồi thì nhân viên lễ tân hướng dẫn khách hàng vào vị trí mà họ đã lựa chọn.

#### 4. Giới thiệu về nhà hàng nếu là khách mới

- Nếu khách hàng mới đến nhà hàng lần đầu tiên, nhân viên lễ tân giới thiệu ngắn gọn về Nhà hàng. Nhân viên lễ tân có quyền chọn cách giới thiệu phù hợp với đối tượng khách hàng nhưng thông tin giới thiệu phải nêu rõ về khả năng cung ứng của nhà hàng (tầng 1, tầng 2, tầng 3), hướng khách hàng vào các bàn/phòng còn trống. Sau khi giới thiệu, phải hỏi lại thông tin của khách hàng: khách hàng lựa chọn bàn/phòng nào, số lượng người là bao nhiêu... hướng dẫn khách hàng vào vị trí bàn/phòng phù hợp mà Khách hàng đã lựa chọn.
- Nếu là khách hàng quen và khách hàng này *có yêu cầu chính xác về bàn/phòng*, mà bàn/phòng đó chưa có khách ngồi hoặc chưa được đặt trước thì nhân viên Lễ tân hướng dẫn khách hàng vào vị trí bàn/phòng mà khách hàng yêu cầu. Còn nếu bàn/phòng đó đã có Khách ngồi hoặc đã được đặt trước, thì nhân viên Lễ tân có thể căn cứ vào số lượng Khách hàng và nhu cầu của khách để giới thiệu và tư vấn cho Khách về các bàn/phòng phù hợp còn trống khác để khách hàng lựa chọn. Sau đó hướng dẫn Khách hàng vào vị trí mà Khách hàng đã chọn.
- Đối với trường hợp Khách hàng quen mà Khách hàng *không yêu cầu chính xác về bàn/phòng*, nhân viên Lễ tân tìm hiểu nhu cầu của Khách hàng, giới thiệu các vị trí còn trống phù hợp để Khách hàng lựa chọn. Sau khi Khách hàng lựa chọn, hướng dẫn Khách hàng vào vị trí mà Khách hàng đã chọn.
- Nguyên tắc tư vấn chọn bàn/phòng là phải giới thiệu đặc điểm của từng chỗ, không được ép khách vào những chỗ mà mình lựa chọn, khi khách vào chỗ mà không vừa ý thì nhân viên lễ tân phải giới thiệu cho khách chỗ tương tự và phù hợp hơn.

## CÔNG TY CỔ PHẦN PHẦN MỀM OOS

### HEAD OFFICE

Address: P803, DN1, CT4, My Dinh, Tu Liem, Ha Noi  
Tel: 84 4 2122564 Fax: 84 4 8755113  
Email: [email@oos.com.vn](mailto:email@oos.com.vn) Website:  
<http://www.oos.com.vn>  
<http://quanlynhahang.com>

### BRANCH OFFICE

Address: 127/28 Ba Vân, P.14, Q. Tân Bình, Hồ Chí Minh City  
Tel: 84 8 2749786 Fax: 84 8 8425982  
Email: [email@oos.com.vn](mailto:email@oos.com.vn)  
Website: <http://www.oos.com.vn>  
<http://quanlynhahang.com>

### 5. Hướng dẫn khách vào bàn/lên phòng.

- Sau khi làm xong tất cả các công việc ở trên, nhân viên lễ tân sẽ dẫn khách đến phòng/bàn mà khách yêu cầu.
- Khi mời khách, nhân viên lễ tân phải đứng trước và bên phải khách, không chắn lối đi của khách, một tay để sau (ngang eo), một tay chỉ hướng đi cho khách (cách tay song song với mặt đất, khuỷu tay ngang eo, các ngón tay sát vào nhau, bàn tay xoè ra và hướng lên trên).
- Song song với tư thế mời, NV lễ tân nói: “em mời anh chị theo em ạ!”. Ngay sau đó đi trước nhưng phải đi hơi lệch về bên phải.
- Bước đi không được nhanh, chậm, khi đi được 5 mét phải chú ý xem khách đã đi theo mình chưa, khoảng cách với người khách gần nhất là 1 mét.
- Khi vào phòng thì mở cửa, đi vào bên trong, giữ cửa mời khách vào tương tự như khi mở cửa chính. Khi mở cửa, bạn phải mở nhẹ nhàng, không quá chậm và quá nhanh.

### 6. Mời khách ngồi

- Sau người khách cuối cùng đã vào bàn, thì phải kéo ghế và mời khách ngồi vào ghế. Trường hợp thấy ghế nào không đúng vị trí thì phải xếp lại trước khi mời khách ngồi.
- Sau đó đi ra khỏi phòng (nếu như tổ trưởng phục vụ đã sẵn sàng phục vụ khách). Khi bạn đi ra mà có khách nhìn theo thì hãy mỉm cười và hơi cúi đầu chào khách. Trường hợp trong phòng không có người phục vụ, nhân viên lễ tân nói: “ạ, anh chị vui lòng chờ một chút ạ”. Sau đó NV lễ tân ra ngoài và thông báo cho NV phục vụ vào phục vụ ngay.

### 7. Ghi nhận thông tin vào sổ theo dõi bàn.

- Sau khi trở về vị trí, nhân viên lễ tân ghi nhận thông tin khách vào bàn, phòng vào sổ quản lý bàn làm cơ sở theo dõi và tư vấn cho khách hàng khác.

### 8. Nhận thông tin từ NV phục vụ về việc khách đã ăn xong và nhập dữ liệu.

## CÔNG TY CỔ PHẦN PHẦN MỀM OOS

### HEAD OFFICE

Address: P803, DN1, CT4, My Dinh, Tu Liem, Ha Noi

Tel: 84 4 2122564 Fax: 84 4 8755113

Email: [email@oos.com.vn](mailto:email@oos.com.vn) Website:

<http://www.oos.com.vn>

<http://quanlynhahang.com>

### BRANCH OFFICE

Address: 127/28 Ba Vân, P.14, Q. Tân Bình, Ho Chi Minh City

Tel: 84 8 2749786 Fax: 84 8 8425982

Email: [email@oos.com.vn](mailto:email@oos.com.vn)

Website: <http://www.oos.com.vn>

<http://quanlynhahang.com>

- Sau khi phục vụ khách hàng xong, nhân viên phục vụ sẽ thông tin lại cho NV lễ tân về việc khách đã ăn xong (sau khi khách ra khỏi bàn/phòng thì mới thông báo). NV lễ tân ghi nhận thông tin để làm căn cứ tư vấn phòng/bàn cho khách hàng mới.

### 9. Chào khách ra về

- Khi khách hàng chuẩn bị bước ra cửa, NV lễ tân mở cửa cho khách ra và mỉm cười, cúi đầu chào và cảm ơn khách.

### 10. Tổng hợp công việc

- Cuối ngày, NV lễ tân phải thu lại tất cả các phiếu xanh từ nhân viên phục vụ của các tầng, sau đó làm báo cáo tổng hợp. Một liên báo cáo tổng hợp sẽ được chuyển cho quản lý nhà hàng, nhân viên lễ tân giữ lại một liên để theo dõi.

Mọi chi tiết vui lòng liên hệ:

### Công ty phần mềm OOS

CNMN: 127/28 Ba Vân - F.14 - Q.Tân Bình – TP.HCM

ĐT : 08.2749786

Hỗ trợ trực tuyến tại Website: [http:// www.quanlynhahang.com](http://www.quanlynhahang.com)