

KHÁCH SẠN ABC		BẢN MÔ TẢ CÔNG VIỆC		Số: 08	
Vị trí: LỄ TÂN KHÁCH SẠN			Số lượng: 02		Bộ phận: Lễ tân
Yêu cầu về trình độ và kỹ năng					
- Nam/Nữ, Tốt nghiệp Trung cấp trở lên chuyên ngành Quản trị khách sạn, Quản lý Nhà hàng – Khách sạn, Quản trị Du lịch – Khách sạn... - Kinh nghiệm 1 năm - Ngoại hình sáng và thái độ chuyên nghiệp - Thành thạo Digital Marketing (Facebook, Trang bán phòng khách sạn như Booking.com, Agoda, Traveloka...) - Thành thạo Microsoft Office - Kỹ năng giao tiếp tiếng Anh tốt, đặc biệt là qua điện thoại. - Chăm chỉ, nhiệt tình với công việc, ham học hỏi					
Trách nhiệm chính			Quyền lợi/Quyền hạn		
+ Chào đón khách lưu trú đến khách sạn.			1. Môi trường làm việc chuyên nghiệp, năng động, trẻ trung, cởi mở. 2. Mức lương: Thỏa thuận theo năng lực 3. Tăng lương theo chính sách lương – thưởng của doanh nghiệp. 4. Đóng đầy đủ BHXH, BHYT, BHTN theo quy định của Nhà nước khi ký HĐLĐ. 5. Hưởng đầy đủ chính sách phúc lợi của doanh nghiệp: Thưởng các dịp lễ, tết, lương tháng thứ 13; Teambuilding, du lịch thường niên. 6. Được cấp trang thiết bị đầy đủ để phục vụ và nâng cao hiệu quả công việc. 7. Gặp gỡ và trao đổi phối hợp công việc với nhân sự của các bộ phận khác trong khách sạn. 8. Được sử dụng các tài sản của công ty để phục vụ hiệu quả cho công việc 8. Được đề xuất ý kiến trao đổi với cấp quản lý để thực hiện công việc được hiệu quả hơn.		
+ Đảm bảo phân bổ phòng hợp lý. Check-in cho khách lưu trú.					
+ Xác nhận thông tin cá nhân của khách lưu trú. Cấp chìa khóa phòng và hướng dẫn khách đến phòng lưu trú.					
+ Duy trì hồ sơ rõ ràng và chính xác về thông tin đặt phòng của khách.					
+ Xác minh phương thức thanh toán của khách. Tính toán tất cả các hóa đơn của khách.					
+ Liên lạc với các bộ phận khác như phục vụ phòng, tạp vụ, v.v. để cung cấp dịch vụ tốt nhất cho khách.					
+ Đưa ra giải pháp xử lý kịp thời khi có báo cáo sự cố.					
+ Check-out cho khách lưu trú theo quy trình, quy định của khách sạn.					
+ Thông báo dọn phòng và sắp đặt theo tiêu chuẩn khi phòng đã được để trống.					
+ Nhận các cuộc gọi và trả lời khách gọi đến hỏi về dịch vụ lưu trú tại khách sạn. Thông báo cho khách về giá phòng và các dịch vụ bổ sung. Nhận đặt phòng và xác nhận đặt phòng cho khách.					
+ Duy trì quầy lễ tân và sảnh đón tiếp khách lưu trú gọn gàng, ngăn nắp.					

Báo cáo cho các vị trí sau			
Vị trí	Nội dung báo cáo	Biểu mẫu	Thời điểm báo cáo
Trưởng bộ phận Lễ tân	+ Báo cáo tình hình khách lưu trú trong ca làm việc. + Các vấn đề phát sinh trong ca làm việc.		Cuối ca làm việc
	Các vấn đề cần xin ý kiến chỉ đạo.		Khi có phát sinh
Ban Giám Đốc	Khi có yêu cầu		Trực tiếp khi có yêu cầu hoặc thông qua Trưởng bộ phận Lễ tân
Kết nối thông tin			
Vị trí, bộ phận	Tác nghiệp xử lý		Chuyển giao đến
Các bộ phận trong khách sạn	Phối hợp xử lý các công việc nhằm cung cấp dịch vụ tốt nhất, đảm bảo đem lại sự hài lòng cho khách hàng khi lưu trú tại khách sạn.		+ Nhân viên phụ trách + Trưởng bộ phận
Tài liệu liên quan			
+ Tài liệu, tài sản của khách sạn liên quan đến công việc.			

Đăng tin tuyển dụng và tìm việc làm lễ tân khách sạn tại: <https://vieclamvui.com/viec-lam-nha-hang-khach-san.html>