

SECTION 1
Vị trí việc làm
Lễ tân khách sạn
Địa điểm làm việc
<p>Nhân viên lễ tân thuộc bộ phận Tiền sảnh của khách sạn, chịu trách nhiệm hỗ trợ, tư vấn cho khách về các sản phẩm/dịch vụ tại khách sạn.</p> <p>Bất kỳ khách sạn nào cũng phải có ít nhất một nhân viên lễ tân tại quầy lễ tân ở sảnh khách sạn. Khách sạn càng lớn thì càng cần nhiều nhân viên lễ tân.</p> <p>Nhân viên lễ tân làm việc dưới sự chỉ đạo và giám sát của Chủ sở hữu và nhân viên lễ tân có kinh nghiệm nhất.</p>
Mô tả công việc
<p>Lễ tân khách sạn đón tiếp khách một cách niềm nở, lịch sự và chuyên nghiệp tại sảnh khách sạn, hỗ trợ và tư vấn cho khách về các sản phẩm/dịch vụ tại khách sạn thông qua việc nhận và trả lời điện thoại, giải đáp các thắc mắc và khiếu nại của khách hàng, thực hiện các thủ tục nhận phòng và trả phòng theo yêu cầu. Đội ngũ lễ tân là người đại diện cho khách sạn tiếp đón khách hàng, chính vì vậy, thái độ của nhân viên lễ tân có thể quyết định việc khách hàng có quay lại tiếp tục sử dụng dịch vụ của khách sạn hay không.</p> <p>Nói chung, nhân viên lễ tân khách sạn sẽ chăm sóc khách từ khi khách đến cho đến khi khách rời đi. Đầu tiên, lễ tân khách sạn cần hỗ trợ khách nhận phòng. Sau khi niềm nở chào đón khách, lễ tân khách sạn sẽ xác nhận thông tin đặt phòng (trường hợp khách đã đặt phòng trước). Trường hợp khách chưa đặt phòng, lễ tân khách sạn sẽ kiểm tra danh sách phòng còn trống và tư vấn trực tiếp về hạng phòng, giá phòng, phương thức thanh toán, tiện ích... Thông qua danh sách đặt phòng, lễ tân khách sạn có thể kiểm soát số lượng khách đặt phòng, đảm bảo chất lượng phục vụ hoàn hảo cho khách hàng. Nhân viên lễ tân cần cung cấp thông tin về các dịch vụ có tại khách sạn như ăn uống, spa, thể dục, giặt là, v.v., cùng với các dịch vụ vận chuyển như thuê xe, mua sắm quà lưu niệm, v.v. và hướng dẫn các thủ tục cơ bản của việc lưu trú.</p> <p>Thứ hai, nhân viên lễ tân khách sạn sẽ hỗ trợ và phục vụ khách hàng trong thời gian khách lưu trú. Ví dụ: lễ tân khách sạn nên giới thiệu với khách về các sự kiện lễ hội địa phương đang diễn ra, một số điểm tham quan, cửa hàng tiện lợi, nhà hàng cao cấp, v.v. Nếu có thể, nhân viên lễ tân nên làm những gì khách yêu cầu, bao gồm giữ chìa khóa phòng, trông coi tài sản của khách khi đến hoặc rời đi, xử lý các cuộc gọi đến và gọi đi của khách. Bên cạnh đó lễ tân còn phối hợp với các bộ phận liên quan thực hiện các yêu cầu chuyển phòng cho khách, xử lý các yêu cầu, phàn nàn của khách.</p> <p>Thứ ba, lễ tân khách sạn tiến hành thủ tục trả phòng cho khách. Khi khách kết thúc đợt lưu trú, nhiệm vụ của lễ tân khách sạn là liên hệ với các bộ phận khác để ghi nhận mức tiêu dùng dịch vụ của khách và chuẩn bị thông tin thanh toán. Cụ thể, lễ tân nhận lại thẻ phòng/chìa khóa từ khách, liên hệ kiểm tra phòng của khách và kiểm tra xem khách có quên đồ không để trả lại nếu có, kiểm tra và xác nhận lại với khách những dịch vụ khách đã sử dụng trong thời gian lưu trú, thông báo cho khách số tiền được thanh toán, làm các thủ tục thanh toán và in hóa đơn cho khách, trả lại khách các giấy tờ như chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu, hỏi ý kiến của khách về sự hài lòng của khách đối với khách sạn, cảm ơn và chào tạm biệt khách.</p>
Trình độ
Based on the size of the hotel, the manager will make the appropriate recruitment requirements for hotel receptionists. Often employers will require candidates to graduate from a college or university majoring in hotel management, hotel tourism management or related professions.
Kỹ năng chuyên môn
Không có kỹ năng chuyên môn cụ thể nào được yêu cầu đối với nhân viên lễ tân khách sạn nhưng những

<p>kỹ năng mềm sau đây rất quan trọng. Thứ nhất, kỹ năng giao tiếp đang có nhu cầu cao trong các ngành dịch vụ trong đó có khách sạn, bởi nhân viên lễ tân cần phải trao đổi, tương tác và thuyết phục khách hàng khá nhiều. Thứ hai, kỹ năng giải quyết vấn đề rất quan trọng. Trong quá trình cung cấp dịch vụ sẽ có rất nhiều tình huống xảy ra giữa nhân viên và khách hàng. Vì vậy, kỹ năng xử lý tình huống đối với lễ tân khách sạn là kỹ năng không thể thiếu. Thứ ba, nhân viên lễ tân phải chịu được áp lực công việc cao vì công việc có nhiều mối liên hệ với các bộ phận liên quan và nhân viên lễ tân phải linh hoạt giải quyết các vấn đề với khách. Khối lượng công việc dày đặc và đôi khi gặp những vị khách khó tính cũng khiến lễ tân chịu nhiều áp lực. Thứ tư, lễ tân khách sạn cũng cần có kỹ năng tổ chức và quản lý thời gian. Anh/chị cần kiểm soát số lượng phòng và khách hàng đặt lịch hẹn trực tiếp hoặc qua hotline. Vì vậy, nhân viên lễ tân phải có kỹ năng quản lý tổng hợp và sắp xếp thời gian phù hợp, đảm bảo chất lượng phục vụ, tránh gây phiền hà cho khách.</p>
Kiến thức tin học và ngoại ngữ
<p>Ngoại ngữ: biết và sử dụng thành thạo ít nhất 1 ngoại ngữ (thường là tiếng Anh), có thể giao tiếp tự nhiên, lưu loát với khách nước ngoài.</p> <p>Kiến thức vi tính: biết sử dụng và sử dụng thành thạo vi tính văn phòng (word, excel,...); sử dụng thành thạo Internet để tra cứu thông tin khi cần thiết; Sử dụng thành thạo phần mềm quản lý khách sạn và phần mềm bán hàng khách sạn</p>
Phẩm chất nghề nghiệp
<p>Một lễ tân chuyên nghiệp cần đảm bảo trang bị một số phẩm chất cốt lõi nhất như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trung thực, năng động, nhanh nhẹn, tháo vát, bình tĩnh, linh hoạt xử lý kịp thời các tình huống phát sinh. - Lịch sự, niềm nở, ân cần và biết tạo thiện cảm với người đối diện; Siêng năng, tỉ mỉ, có tác phong làm việc theo quy trình, có độ chính xác và hiệu quả cao. - Cởi mở, niềm nở, tôn trọng và sẵn sàng giúp đỡ khách; biết cách thuyết phục khách hàng. - Phát huy tinh thần đồng đội trong công việc, luôn sẵn sàng hỗ trợ, giúp đỡ nhân viên trong bộ phận và các bộ phận khác.
Lưu ý
<p>Nhân viên lễ tân thường xuyên phải làm việc dưới áp lực cao nên cần có sức khỏe tốt. Vì là người trực tiếp giao tiếp với khách hàng nên họ phải có ngoại hình ưa nhìn, khuôn mặt có duyên. Bên cạnh đó, họ nên ăn mặc gọn gàng, sạch sẽ và luôn nở nụ cười thân thiện.</p> <p>Bên cạnh đó, vì nhân viên lễ tân là bộ mặt của khách sạn nên nhà tuyển dụng thường có yêu cầu cao về ngoại hình. Lễ tân khách sạn cần có ngoại hình ưa nhìn, cao từ 1,58m trở lên đối với nữ và từ 1,7m trở lên đối với nam.</p>
SECTION 2
Lĩnh vực kinh tế
Hospitality
Yêu cầu về thâm niên công tác
Có thể được điền bởi một sinh viên mới tốt nghiệp (Trình độ cơ bản).
Bằng cấp chuyên môn - I level
Trường du lịch – khách sạn/ trường quản trị kinh doanh
Bằng cấp chuyên môn - II level
School of tourism – hotel: hotel management/ tourism management School of business administration: business administration / human resource management / marketing
Bằng cấp chuyên môn - III level
None