

Vị trí công việc
Nhân viên lễ tân
Bộ phận làm việc
Nhân viên lễ tân trực thuộc bộ phận Tiền sảnh, dưới sự quản lý và giám sát của Quản lý/Giám đốc bộ phận Tiền sảnh.
Các hoạt động chính
- Chào đón khách hàng. - Cung cấp thông tin về nơi lưu trú, các dịch vụ đã đặt. Thực hiện các thủ tục nhận phòng, trả phòng. - Kiểm tra giấy tờ tùy thân của khách hàng, hướng dẫn khách điền và ký vào mẫu đăng ký xác nhận lưu trú tại khách sạn, hoàn tất hồ sơ khách hàng. - Giới thiệu các dịch vụ của khách sạn, các dịch vụ của các bên liên kết - Cung cấp cho khách các thông tin cần thiết, các sự kiện diễn ra tại địa phương; các điểm đến tham quan; - Giữ hộ chìa khóa khi khách có nhu cầu ra ngoài. - Xử lý các cuộc gọi đến phòng khách và gọi đi của khách. - Nhận báo thức khách theo yêu cầu. - Phối hợp với các bộ phận liên quan thực hiện yêu cầu chuyển phòng cho khách - Phối hợp với bộ phận liên quan giải quyết các yêu cầu, phàn nàn – khiếu nại của khách. - Thực hiện các hoạt động hành chính và kế toán (phát hành hoá đơn, thu tiền mặt, bảo quản tiền và tư trang khách gửi)
Trình độ chuyên môn
Tốt nghiệp đại học, ưu tiên chuyên ngành du lịch, quản trị kinh doanh, ngôn ngữ
Kỹ năng chuyên môn
- Kiến thức về chính sách và quy trình của bộ phận tiền sảnh lễ tân và toàn bộ khách sạn. - Kiến thức chung về khách sạn, quản lý hành chính, kế toán. - Kiến thức chuyên sâu về mảng khách sạn, du lịch, địa điểm khách sạn, các dịch vụ của khách sạn, kỹ năng giao tiếp và kỹ năng bán hàng.
Trình độ tin học và ngoại ngữ
- Trình độ ngoại ngữ tiếng Anh thành thạo (nói và viết) - Biết một ngoại ngữ khác là một lợi thế, tùy thuộc đối tượng khách hàng của khách sạn như tiếng Hàn, tiếng Trung quốc, tiếng Pháp. - Trình độ tin học văn phòng và khả năng sử dụng phần mềm chuyên dụng của bộ phận lễ tân
Phẩm chất cá nhân và mức độ sẵn sàng
- Kỹ năng xây dựng và phát triển mối quan hệ với khách hàng và đối tác - Kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng làm việc nhóm - Phẩm chất: lịch sự, trung thực, nhẫn nại, tự kiểm soát stress. Linh hoạt trong giải quyết vấn đề và xử lý khiếu nại của khách hàng. Thân thiện, khéo léo trong giao tiếp với khách hàng và điều phối các hoạt động với các bộ phận khác. - Cần có đam mê và kỹ năng bán hàng gia tăng - Sẵn sàng làm việc ngoài giờ, theo ca và cuối tuần