

Vị trí công việc
Nhân viên quan hệ khách hàng
Bộ phận làm việc
Nhân viên quan hệ khách hàng thuộc bộ phận tiền sảnh, làm việc dưới sự quản lý của Giám đốc bộ phận tiền sảnh.
Các hoạt động chính
• Chào đón khách, cung cấp các thông tin về khách sạn và dịch vụ khách sạn • Giới thiệu và hỗ trợ khách đặt các dịch vụ du lịch, mua sắm, ăn uống • Đảm bảo giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của khách kịp thời và hiệu quả • Phối hợp giải quyết các vướng mắc, phàn nàn của khách hàng
Trình độ chuyên môn
Tốt nghiệp đại học, ưu tiên chuyên ngành du lịch & khách sạn
Kỹ năng chuyên môn
• Kinh nghiệm và hiểu biết sâu về hoạt động của khách sạn, các tiêu chuẩn chất lượng, xu hướng mới của ngành • Kỹ năng giao tiếp hiệu quả, kỹ năng lắng nghe, thấu hiểu khách hàng • Kỹ năng giải quyết vấn đề hiệu quả và khả năng quản lý khủng hoảng.
Trình độ tin học và ngoại ngữ
• Trình độ ngoại ngữ tiếng Anh thành thạo (nói và viết) • Trình độ tin học văn phòng và khả năng sử dụng phần mềm chuyên dụng của bộ phận tiền sảnh
Phẩm chất cá nhân và mức độ sẵn sàng cho công việc
• Kỹ năng xây dựng mối quan hệ với khách hàng • Kỹ năng giải quyết vấn đề hiệu quả • Phẩm chất tự kiểm soát, tự tổ chức là cần thiết, linh hoạt, và phản ứng nhanh • Khéo léo và tế nhị khi làm việc với khách hàng • Sẵn sàng làm việc ngoài giờ, cuối tuần