

Vị trí công việc
Trưởng bộ phận lễ tân
Bộ phận làm việc
Quản lý Lễ tân hoặc Trưởng phòng Lễ tân có thể là một phần của Bộ phận lưu trú hoặc một bộ phận riêng biệt. Vị trí này báo cáo trực tiếp cho Quản lý khách sạn trong một Bộ phận Lễ tân riêng biệt hoặc báo cáo cho Giám đốc Bộ phận lưu trú nếu bộ phận đó là một phần của Bộ phận lưu trú.
Các hoạt động chính
- Quản lý tất cả các dịch vụ liên quan đến lễ tân, điều phối các hoạt động của toàn bộ sảnh. - Chào đón khách và cung cấp các đề xuất và thông tin về nơi lưu trú - Quản lý đặt phòng - Quản lý các khiếu nại và các vấn đề phát sinh của khách hàng - Thực hiện các hoạt động hành chính và kế toán - Quản lý và điều phối nhân viên cho các dịch vụ phòng - Lập kế hoạch sự hiện diện của cộng tác viên dựa trên các yêu cầu đặt phòng nhận được. - Quản lý hợp đồng với các công ty du lịch và công ty lữ hành - Tham gia thiết kế các gói tour để cung cấp cho khách du lịch
Trình độ chuyên môn
Tốt nghiệp đại học, ưu tiên ngành du lịch khách sạn, quản trị kinh doanh, kinh tế, ngôn ngữ.
Chuyên môn và kinh nghiệm
- Kiến thức về chính sách của khách sạn và quy trình của bộ phận lễ tân, hiểu biết về các dịch vụ của khách sạn. - Kiến thức về công nghệ quản lý khách sạn bao gồm cả góc độ quản lý, hành chính và kế toán
Trình độ ngoại ngữ và tin học
- Sử dụng tiếng Anh thành thạo (cả nói và viết) - Biết thêm một ngoại ngữ khác (tiếng Hàn, tiếng Trung, tiếng Pháp) là một lợi thế - Thành thạo tin học văn phòng và phần mềm chuyên dùng của bộ phận lễ tân
Phẩm chất cá nhân và mức độ sẵn sàng cho công việc
- Kỹ năng tổ chức công việc cho bản thân và cho người khác - Kỹ năng Quản lý nhóm - Kỹ năng giải quyết vấn đề - Kỹ năng tạo lập quan hệ với khách hàng - Lịch sự, nhã nhặn, tự kiểm soát và quản lý stress, chi tiết - Kỹ năng xử lý phàn nàn của khách hàng - Công việc yêu cầu làm ngoài giờ và cuối tuần