

Số: /QĐ-TTĐD&CSNCC

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình đón tiếp khách lưu trú tại Trung tâm

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI CÓ CÔNG TỈNH KHÁNH HÒA

Căn cứ Quyết định số 2058/QĐ-UBND ngày 31/8/2023 của UBND tỉnh về việc điều chuyển chức năng, nhiệm vụ, tổ chức lại Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công - Công tác xã hội tỉnh Khánh Hòa thành Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công tỉnh Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 1431/QĐ-SLĐTBXH ngày 31 tháng 10 năm 2023 của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội Khánh Hòa về việc phê duyệt Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Nghiệp vụ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình đón tiếp khách lưu trú tại Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký, thay thế Quyết định số 17/QĐ-TTNCCCTXH ngày 24/02/2023.

Điều 3. Trưởng Phòng Nghiệp vụ, Trưởng Phòng Hành chính – Tổng hợp, viên chức, người lao động Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công tỉnh Khánh Hòa, chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi Nhận:

- Như điều 3 (VBĐT);
- Lưu VT, P.NV.

GIÁM ĐỐC

Trần Thị Ngọc Thùy

QUY TRÌNH ĐÓN TIẾP KHÁCH LƯU TRÚ

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ- TTĐD&CSNCC ngày / /2024 của Giám đốc Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công tỉnh Khánh Hòa)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

Việc ban hành quy trình nhằm trang bị các kiến thức cơ bản mà Lễ tân và các bộ phận liên quan cần nắm trong quá trình tiếp đón khách lưu trú nhằm đem lại ấn tượng tốt nhất cho khách hàng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ.

Ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình thực hiện cung cấp dịch vụ và quản lý thông qua việc kết nối ứng dụng phần mềm khai báo lưu trú của tỉnh Khánh Hòa.

Quy trình này cần được thực hiện chính xác để không làm ảnh hưởng đến doanh thu và uy tín của Trung tâm.

II. NỘI DUNG

1. Quy trình đón tiếp khách

1.1. Quy trình đón khách lễ

Đón tiếp và làm thủ tục nhận phòng cho khách

Bước 1: Chào đón khách

Muốn khách có ấn tượng ban đầu tốt đẹp về khách sạn, lễ tân phải luôn tươi cười khi chào đón khách.

Bước 2: Xác nhận việc đặt phòng trước của khách

- Hỏi tên khách và tìm hồ sơ đăng ký đã chuẩn bị trước
- Xác định thông tin, giá và loại phòng của khách
- Hỏi khách có muốn thay đổi gì không (gợi ý để upsell)
- Nhận yêu cầu của khách
- Xác định khả năng đáp ứng của khách sạn
- Thỏa thuận, thuyết phục khách
- Tiến hành làm thủ tục đăng ký cho khách

Bước 3: Làm thủ tục đăng ký lưu trú cho khách

- Mượn giấy tờ tùy thân của khách
- Điền thông tin vào các loại phiếu trong hồ sơ đăng ký của khách
- Xin chữ ký của khách vào phiếu đăng ký

Bước 4: Giao chìa khoá phòng

Bước 5: Giới thiệu thông tin về dịch vụ trong khách sạn

Trước khi khách lên phòng, lễ tân cần cung cấp cho khách các thông tin sau:

- Chính sách ưu đãi của khách sạn
- Quy định khách sạn
- Dịch vụ và sản phẩm của khách sạn
- Thời gian phục vụ ăn sáng (nếu có)
- Thời gian trả phòng

Bước 6: Dẫn khách lên phòng

Bước 7: Hoàn tất hồ sơ, cập nhật thông tin

Sau khi khách lên phòng, lễ tân cần hoàn tất các công việc sau:

- Hoàn tất thủ tục đăng ký tạm trú cho khách
- Nhập dữ liệu về khách để lưu trữ và theo dõi tình trạng phòng
- Thông tin về khách mới đến cho những bộ phận liên quan để phối hợp phục vụ khách
- Hoàn tất hồ sơ khách chuyển cho kế toán

1.2. Quy trình tiếp đón khách đoàn

1.2.1. Công tác chuẩn bị

- Lễ tân kiểm tra lại mọi thông tin trong hệ thống, hồ sơ đặt phòng nhằm chuẩn bị đầy đủ thông tin và yêu cầu dịch vụ trước khi khách đến.

- Căn cứ vào danh sách đoàn đã được cung cấp, lễ tân chủ động phân phòng, chuẩn bị phiếu nhận phòng, phong bì đựng phiếu ăn sáng (nếu có), chìa khóa phòng và thông tin cho bộ phận buồng phòng để kiểm tra kỹ tình trạng phòng trước khi khách đến.

- Thông báo cho bộ phận bảo vệ, buồng phòng về giờ khách đến, loại xe để hỗ trợ đón tiếp và sắp xếp hành lý.

1.2.2. Đón tiếp và làm thủ tục cho khách

a) Trường hợp tất cả phòng đã sẵn sàng phục vụ

- Chào đoàn khách/ trưởng đoàn/ hướng dẫn viên du lịch, báo bộ phận phục vụ tại phòng.

- Hướng dẫn khách đoàn đến khu vực check-in khách đoàn đã được chuẩn bị.

- Làm việc với trưởng đoàn/ hướng dẫn viên về danh sách khách đoàn, phương thức thanh toán đã thỏa thuận.

- Thảo luận các chi tiết trên danh sách sự kiện của đoàn.

- Thu nhận giấy tờ tùy thân của khách đoàn và yêu cầu trưởng đoàn đại diện ký tên trên biểu mẫu check in.

- Thông tin và đề nghị trưởng đoàn thông báo cho các thành viên trong đoàn về chính sách ưu đãi, quy định và dịch vụ bên trong nhà nghỉ, về cách gọi điện thoại giữa các phòng, thanh toán...

- Đưa chìa khóa phòng, bản đồ, hotel name card cho trưởng đoàn.

- Thông báo khu vực ăn sáng cho trưởng đoàn và hướng dẫn khách đoàn đến thang máy, đồng thời phối hợp với các bộ phận liên quan để đưa khách đến phòng được phân, giao hành lý cho khách.

- Cập nhật thông tin check in khách đoàn vào hệ thống.

- Copy danh sách khách đoàn, xác nhận order khách đoàn cho những bộ phận liên quan.

- cất giữ hoặc trả lại giấy tờ tùy thân cho khách.

b) Trường hợp chưa có phòng sẵn cho khách

- Vẫn làm theo các bước đăng kí nhận phòng như trên.

- Hỗ trợ, hướng dẫn khách sắp xếp hành lý, mời khách dùng nước uống trong thời gian chờ đợi.

- Thông báo đến khách thời gian có thể nhận phòng.

- Hoàn thành các bước còn lại khi phòng sẵn sàng phục vụ khách.

2. Quy trình trả phòng và thanh toán

2.1. Công tác chuẩn bị

- Khẳng định việc trả phòng

- Thông báo khách trả phòng với các bộ phận khác trong đơn vị

- Chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách, bao gồm:

+ Phiếu/sổ đăng ký đặt phòng

+ Các loại hoá đơn, dịch vụ chưa thanh toán của khách và phiếu ký nợ

+ Phiếu thanh toán trước của khách (nếu có)

+ Hoá đơn tổng hợp (đính kèm hoá đơn lẻ)

+ Kiểm tra số tiền đặt cọc của khách

2.2. Thanh toán và tiễn khách

a) Quy trình trả phòng cho khách lẻ

- Chào khách, hỏi khách có hài lòng khi lưu trú tại Trung tâm không
- Hỏi số phòng của khách
- Báo cho bộ phận buồng để kiểm tra phòng
- Kiểm tra khách có mượn đồ dùng của khách sạn không, nếu có thì đề nghị khách trả lại cho khách sạn
- Lập hoá đơn thanh toán và chuyển cho khách kiểm tra
- Hỏi khách có sử dụng thêm dịch vụ mới mà chưa thể hiện trên hoá đơn không
- Thông báo số tiền khách phải trả cuối cùng
- Thực hiện thanh toán: nhận tiền mặt hoặc chuyển khoản của khách
- Đóng dấu “Đã thanh toán” vào hoá đơn khách trả tiền và đưa cho khách
- Nhận lại chìa khoá phòng và trả tài sản trong két an toàn cho khách (nếu có)
- Giao phiếu đã thanh toán (check-out card) cho khách để khách chuyển cho nhân viên mang hành lý ra xe
- Tham khảo ý kiến khách về các dịch vụ tại khách sạn
- Giúp khách tìm phương tiện vận chuyển nếu có nhu cầu
- Tạm biệt khách, chúc khách lên đường may mắn, hẹn gặp lại
- Cập nhật tình trạng phòng
- Lập hồ sơ lưu thông tin khách hàng với đầy đủ các thông tin cá nhân, sở thích, thói quen tiêu dùng...
- Chuyển hồ sơ thanh toán của khách cho bộ phận kế toán

b) Quy trình trả phòng cho khách đoàn

- Chuẩn bị danh sách khách đoàn
- Hỏi cách thanh toán của đoàn: thanh toán chung hay từng cá nhân
- Lập hoá đơn
- Yêu cầu trưởng đoàn, hướng dẫn đoàn hoặc khách kiểm tra, ký nhận và lưu lại hoá đơn
- Thực hiện thanh toán cho đoàn: Hoá đơn đã thanh toán được đưa lại cho khách. Với những hoá đơn chưa thanh toán, hoá đơn nào được công ty, hãng thanh

toán thì yêu cầu khách ký xác nhận (lưu lại để thanh toán với công ty), còn các hoá đơn khác thì yêu cầu khách thanh toán.

- Nhận lại chìa khoá phòng và trả đồ trong két cho khách
- Giao thẻ đã thanh toán (check out card) cho khách chuyển hành lý rời khách sạn.
- Chuyển thư cảm ơn về việc khách đã chọn lưu trú tại khách sạn
- Tham khảo ý kiến khách về dịch vụ trong khách sạn
- Giúp khách tìm phương tiện vận chuyển nếu khách có nhu cầu
- Tạm biệt khách, chúc khách lên đường may mắn, hẹn gặp lại
- Cập nhật tình trạng phòng
- Lập hồ sơ lưu khách hàng
- Chuyển hồ sơ thanh toán của khách cho bộ phận kế toán

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Lễ tân, các bộ phận có liên quan tại Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa có trách nhiệm tổ chức thực hiện tốt quy trình này.

Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có vấn đề vướng mắc tổng hợp ý kiến cho phòng Nghiệp vụ trình Lãnh đạo Trung tâm xem xét điều chỉnh phù hợp./.