

Số: /QĐ-TTĐD&CSNCC

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2024

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy trình xử lý các tình huống tại bộ phận Lễ tân

**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 xử lý các tình huống tại bộ phận Lễ tân.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

Điều 3. Trưởng Phòng Nghiệp vụ, Trưởng Phòng Hành chính – Tổng hợp, cán bộ, 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

SỞ LAO ĐỘNG – TBXH KHÁNH HÒA
**TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG VÀ
 CHĂM SÓC NGƯỜI CÓ CÔNG**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

QUY TRÌNH

Xử lý các tình huống tại bộ phận Lễ tân

*(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, Ý NGHĨA

Bộ phận lễ tân đóng vai trò quan trọng như “trung tâm” của đơn vị giúp duy trì cũng như phát triển mối quan hệ với khách hàng, đối tác và nhân viên. Bên cạnh việc thực hiện đầy đủ công việc nhiệm vụ của mình, nhân viên Lễ tân phải được trang bị kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm cần thiết để giải quyết các vấn đề cũng như mang đến trải nghiệm hài lòng cho khách hàng và gia tăng uy tín chất lượng cho đơn vị.

II. NỘI DUNG

1. Các nguyên nhân chủ yếu xảy ra các tình huống tại bộ phận Lễ tân

Các tình huống xảy ra tại bộ phận Lễ tân như khách hàng khiếu nại hay than phiền có thể đến từ nhiều yếu tố chủ quan lẫn khách quan khác nhau. Trong đó, tâm lý bất mãn của khách thường bắt nguồn từ thái độ phục vụ của nhân viên như: thiếu sự niềm nở, chu đáo; chất lượng sản phẩm nhận được không như mong đợi hoặc thời gian phục vụ chậm trễ. Ngoài ra, một số trường hợp khách hàng cố tình tạo ra tình huống để được hưởng lợi, miễn phí dịch vụ hay bù đắp một khoản chi phí nhất định. Lúc này, bộ phận Lễ tân là những người tiếp nhận các khiếu nại đầu tiên cũng như cần nhanh chóng đưa ra hướng xử lý phù hợp, khéo léo.

2. Các bước xử lý giúp xoa dịu tâm trạng khách hàng

2.1 Lắng nghe tích cực và thể hiện sự đồng cảm

Thái độ lắng nghe tích cực và đồng cảm là một cách hữu hiệu giúp làm xoa dịu nhanh sự bất mãn của khách hàng cũng như cảm nhận được bản thân họ được tôn trọng. Cụ thể, khi khách tìm đến khiếu nại và phàn nàn thì điều đầu tiên cần làm là di chuyển khách sang một khu vực ít người. Điều này nhằm giúp tránh khách hàng khác nghe thấy, ảnh hưởng đến trải nghiệm dịch vụ tại khách sạn.

Trong lúc khách trình bày, Lễ tân nên ghi chép lại lời khách nói một cách cẩn thận để có thể giải trình lại chính xác với cấp trên. Đồng thời, điều này cũng sẽ giúp cho khách cảm thấy mình được quan tâm và cần nói chậm lại để ghi chép được đầy đủ nhất, cảm xúc khó chịu từ đó cũng nguôi dần.

Bên cạnh đó, nhân viên cũng cần thể hiện sự đồng cảm qua hành động nhìn vào mắt khách, gật đầu xác nhận với lời trình bày của khách hàng, hỏi thêm chi tiết,...

2.2. Xin lỗi khách

Các câu xin lỗi “Em xin lỗi anh/chị và rất lấy làm tiếc về vấn đề này ạ” sẽ cho thấy được thiện chí của nhân viên, cũng như giúp khách hàng được bình tĩnh hơn. Nếu có thể thì nên xưng hô với khách hàng bằng tên riêng để cuộc trò chuyện giảm bớt phần căng thẳng. Đây được xem là bước quan trọng không thể thiếu trong cách xử lý các tình huống.

2.3. Lựa chọn cách giải quyết

Hãy đưa ra nhiều hướng xử lý tốt nhất có thể và chắc chắn các phương án được đề xuất đều thực hiện được. Bên cạnh đó, nhân viên nên đưa ra thời gian xử lý vấn đề cũng như tuyệt đối không được hứa suông với khách để tránh những hệ lụy không tốt về sau. Trong trường hợp vấn đề xảy ra ngoài khả năng và quyền hạn xử lý thì hãy đề nghị khách chờ trong vài phút và liên hệ ngay với cấp trên.

2.4. Cảm ơn và lưu lại sự cố trên hệ thống

Sau khi sự cố đã được xử lý một cách ổn thỏa thì nhân viên nên chủ động gửi lời cảm ơn đến khách vì đã thông báo kịp thời về vấn đề phát sinh. Điều này sẽ giúp tạo được ấn tượng tốt và thiện cảm trong mắt khách, đánh giá chất lượng dịch vụ tốt hơn.

3. Các tình huống xảy ra tại bộ phận Lễ tân và cách xử lý

3.1. Khách phàn nàn về chất lượng dịch vụ

Đối với trường hợp khách hàng phàn nàn về chất lượng dịch vụ của khách sạn thì nhân viên nên giữ thái độ thật bình tĩnh và tập trung lắng nghe ý kiến của khách. Tiếp theo, hãy gửi lời xin lỗi về những trải nghiệm không được hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Nếu xảy ra vấn đề hiểu lầm thì nên niềm nở và giải thích chi tiết cho khách hàng để khách có thể thông cảm. Nếu vấn đề do chủ quan mình gây ra thì nhanh chóng khắc phục và xin lỗi khách. Đồng thời, nhân viên cũng cần lưu ý và rút kinh nghiệm để những lần phục vụ sau được tốt hơn.

3.2. Khách bỏ quên tài sản khi rời khách sạn

Lễ tân sau khi nhận đồ thất lạc của khách từ các bộ phận khác, ký nhận vào sổ bàn giao sau đó cố gắng liên hệ với khách kịp thời để trả lại đồ. Trường hợp không liên lạc được thì lưu giữ như sau:

+ Đối với những vật dụng giá trị cao như điện thoại, máy ảnh, trang sức hoặc giấy tờ tùy thân quan trọng... sẽ giữ lại giúp khách trong vòng 6 tháng.

+ Đối với những vật dụng giá trị thấp thì chỉ có thể lưu giữ lại khoảng 1 tháng, nếu không có người đến nhận thì sẽ mang đi vứt bỏ.

3.3. Khách báo mất tài sản trong phòng

Khi gặp trường hợp vừa nêu trên, nhân viên lễ tân nên giải quyết theo các bước sau:

Việc đầu tiên nhân viên Lễ tân cần làm thể hiện sự đồng cảm với khách, bình tĩnh, lịch sự hỏi khách sự việc như thế nào, ghi nhận rõ ràng, kiểm tra lại tên và số phòng của khách để chắc chắn người khách này là khách đang lưu trú đúng số phòng đăng ký.

Mời khách đến ngồi ở khu vực sảnh lễ tân để tránh sự chú ý của khách khác.

Ghi nhận bằng cách yêu cầu khách kể lại chi tiết sự việc

Hỏi xem khách đã để món đồ đó lần cuối ở đâu để xác định nơi mất, thời điểm mất

Đề nghị giúp đỡ khách bằng phối hợp với tổ buồng kiểm tra phòng khách, hành lý của khách (nếu được khách đồng ý).

Cần xác định rõ nguyên nhân của việc mất tài sản, để tránh những trường hợp khách sạn phải bồi thường nhưng lỗi thuộc về du khách. Có thể kiểm tra camera.

Xin thông tin của khách trong trường hợp tài sản đó được tìm thấy.

3.4. Người lạ vào phòng khách

- Trường hợp khách đưa người lạ vào phòng ở lại

Lễ tân lấy thông tin của khách mới để khai báo lưu trú, nếu phòng vượt quá số người quy định thì thông báo phụ thu thêm người phát sinh.

- Trường hợp khách tiếp người lạ trong phòng:

Khéo léo nhắc khách không tiếp khách lâu trong phòng, để lần sau khách không đưa người lạ vào phòng khách sạn.

Nhân viên Lễ tân cần phải quan sát xem người lạ đó có dấu hiệu bất thường gì không, nếu thấy khả nghi thì cần chú ý quan sát để đề phòng những bất trắc xảy ra có thể hỗ trợ khách kịp thời.

3.5. Khách làm mất chìa khóa phòng

Đối với tình huống khách làm mất chìa khóa phòng thì nhân viên Lễ tân sẽ xác nhận lại thông tin của khách như tên, số phòng và yêu cầu khách xuất trình Căn cước công dân hoặc hộ chiếu, sau khi đối chiếu trên hệ thống khớp mà không tìm được chìa khóa phòng thì Lễ tân cần giao chìa khóa dự phòng cho khách. Bên cạnh đó, nhân viên cũng cần lập biên bản có chữ ký xác nhận khách hàng để làm căn cứ hợp pháp yêu cầu đền bù hay thay khóa phòng về sau.

3.6. Khách gặp vấn đề về sức khỏe trong phòng

Khi khách gọi điện báo khách gặp vấn đề về sức khỏe (sốt, mệt mỏi li bì, đau đầu, đau bụng...), Lễ tân phải báo ngay cho nhân viên y tế lên kiểm tra, khám cho khách. Nếu là đau nhẹ, nhân viên Lễ tân giúp khách gọi đồ ăn thích hợp và nhắc khách uống thuốc theo toa, chú ý theo dõi khách cho đến khi hết đau. Nếu khách đau nặng thì nhân viên y tế hỗ trợ đưa khách vào bệnh viện và giúp khách gọi điện cho người thân.

3.7. Khách đã đặt trước 2 phòng cho 4 người, trước khi khách đến khách sạn 2 ngày khách thông báo sẽ có thêm 4 người đi cùng và muốn đặt thêm 2 phòng nữa, vào thời điểm đó khách sạn chỉ còn có 1 phòng trống.

Thông báo với khách tình hình chỉ còn 1 phòng.

Đề nghị đoàn khách có thể ở ghép với nhau, thông báo về chính sách ở ghép, nếu có phòng sẽ ưu tiên bố trí cho khách.

Trường hợp khách không đồng ý, giúp khách đặt 1 phòng phát sinh ở một khách sạn khác gần bên.

3.8. Khách đã đặt phòng trước nhưng khách đến khách sạn quá sớm trước giờ quy định được nhận phòng (giờ check-in). Tại thời điểm đó, khách sạn chưa có phòng cho khách.

Chào mừng khách đến khách sạn. Thông báo với khách về giờ nhận phòng và hiện tại khách sạn chưa có phòng trống.

Mời khách ngồi nghỉ và mời nước khách tại sảnh chờ lễ tân, đồng thời giới thiệu các dịch vụ của khách sạn và một số điểm tham quan gần khách sạn để khách sử dụng trong thời gian chờ nhận phòng. Đến khi có phòng thì làm thủ tục cho khách lên nhận phòng.

3.9. Khách nghe giới thiệu về khách sạn, đến định đặt phòng nhưng khi đến lại từ chối vì khách sạn nằm cách xa trung tâm

Trước hết lễ tân cần giới thiệu cho khách biết các ưu điểm của khách sạn mà khách không thể tìm được ở khách sạn khác như: các tiện ích xung quanh, dịch vụ chuyên nghiệp, các món ăn và đồ uống ngon, giá phòng tốt so với những nơi khác, view biển đẹp, địa điểm thuận lợi để đón taxi đến trung tâm thành phố...

Nếu khách vẫn quyết định chuyển sang khách sạn khác thì Lễ tân cảm ơn khách và hy vọng một ngày nào đó có dịp được phục vụ khách.

3.10. Lễ tân quên trả CCCD/hộ chiếu cho khách

Khi phát hiện quên trả CCCD/ hộ chiếu cho khách và khách đã rời khách sạn, Lễ tân nhanh chóng liên lạc với khách để đến điểm hẹn trả cho khách.

Trường hợp không liên lạc được thì chờ thông tin từ khách gọi lại và nhanh chóng gửi đường bưu điện về địa chỉ đã thống nhất với khách. Liên lạc lại với khách đã nhận CCCD/ hộ chiếu chưa.

Lễ tân chú ý nghiêm túc rút kinh nghiệm không lặp lại lỗi này.

3.11. Khách đang lưu trú tại khách sạn đến quầy lễ tân với vẻ mặt tức giận và yêu cầu được gặp Giám đốc

Xin lỗi khách đồng thời cố gắng mời khách ngồi sảnh lễ tân, rót nước mời khách để khách dịu cơn nóng giận và thực hiện theo **bước 3.1**

Nếu vượt quá thẩm quyền thì hứa với khách sẽ báo cáo sự việc lên cấp trên và nhanh chóng giải quyết để xoa dịu tâm trạng của khách.

3.12. Khách lưu trú tại khách sạn đến quầy lễ tân tỏ ra hết sức giận vì đã yêu cầu sửa điều hòa trong phòng trước đó 30 phút mà đến giờ này cũng không có ai đến sửa.

Xin lỗi khách và xác định với khách là đã đưa yêu cầu đến bộ phận nào.

Yêu cầu kỹ thuật đến phòng của khách khắc phục ngay.

Khẳng định với khách mọi việc sẽ được khắc phục trong thời gian sớm nhất

3.13. Khách đang lưu trú tại khách sạn, tới quầy lễ tân than phiền là có người trong đoàn của họ bị ngộ độc thức ăn do ăn tại nhà hàng của khách sạn.

Xin lỗi khách và xác định tên, số phòng của người khách bị ngộ độc cùng với tình trạng sức khỏe hiện nay. Thông báo cho Y tế, Lãnh đạo và cùng với khách xác định nguyên nhân gây ngộ độc. Lễ tân trấn an khách và chờ ý kiến chỉ đạo của cấp trên.

3.14. Khách đã đặt phòng hoặc đặt ăn nhưng số lượng đi thực tế ít hơn số lượng đã đặt

Khi khách đặt phòng hoặc đặt ăn Lễ tân luôn xác nhận lại thông tin với khách lần cuối, ghi chép thông tin đầy đủ vào sổ.

Đối với trường hợp khách đặt phòng nhưng khi đi thực tế ít hơn, Lễ tân báo khách số lượng phòng đã đặt nhưng không ở thì khách sạn thu 50% tiền phòng (áp dụng trong mùa cao điểm), đối với mùa thấp điểm không thu.

Đối với trường hợp khách đặt ăn nhưng khi đi thực tế ít hơn, Lễ tân khéo léo làm việc với khách do bếp đã chế biến theo số ban đầu đã đặt, khách sạn thu đủ theo số lượng ban đầu và Lễ tân cần thống nhất lại số lượng đặt ăn tiếp theo của khách (nếu có).

3.15. Khách đặt ăn nhưng số lượng ăn thực tế nhiều hơn số lượng đã đặt

Lễ tân sau khi nhận thông tin từ bộ phận bàn nhanh chóng làm việc để thống nhất với khách. Nếu số lượng phát sinh nhiều hơn số đã đặt mà bếp không chế biến thêm món ăn thì Lễ tân thu thêm 20% tiền phục vụ/người. Trường hợp bếp có chế biến thêm thì Lễ tân thu thêm tiền người phát sinh bằng theo mức giá đã đặt. Đồng thời báo cáo, xin ý kiến của lãnh đạo.

IV. HỒ SƠ CẦN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
01	Biên bản khách làm mất chìa khóa phòng	Phòng Hành chính – Tổng hợp	6 tháng

PHỤ LỤC BIỂU MẪU KÈM THEO QUY TRÌNH

1. Mẫu biên bản khách làm mất chìa khóa phòng

TRUNG TÂM NGHỈ DƯỠNG HÒN CHỒNG CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BIÊN BẢN KHÁCH LÀM MẤT CHÌA KHÓA PHÒNG

Hôm nay vào lúcgiờphút, ngàythángnăm.....

Tại Trung tâm nghỉ dưỡng Hòn Chồng

1. Chúng tôi gồm có:

- Về phía khách sạn:

+ Ông (Bà).....Chức vụ: Nhân viên Lễ tân

- Khách lưu trú

+ Họ và tên:..... Điện thoại

+ Đang ở số phòng.....

2. Nội dung

Ngày/...../.....khách làm mất chìa khóa phòng số.....

Giá trị đền bù.....

Số tiền đền bù hai bên cùng thống nhất trả vào thời điểm thanh toán tiền phòng.

KHÁCH LƯU TRÚ

ĐẠI DIỆN TRUNG TÂM