# KHÁCH SẠN LEGEND SMART HOTEL

Số 25, Ngõ 43, Phố Cầu Cốc, Tây Mỗ, Nam Từ Liêm, HN

Phòng Đào tạo- Dịch vụ việc làm Hòa Bình : 0218.3.852.178; 0902222879

 Trung tâm Dịch vụ việc làm: số 570 đường Trần Hưng Đạo, phường Phương Lâm, TP Hòa Bình, tỉnh Hòa Bình

# MÔ TẢ CÔNG VIỆC CHI TIẾT

# I. BỘ PHẬN LỄ TÂN

Chức danh: Nhân viên Lễ tân

Báo cáo cho: Tổng quản lý

**Nhiệm vụ chính:**

* Tiếp nhận và hỗ trợ khách hàng khi nhận phòng và trả phòng.
* Xử lý quá trình đặt phòng, hướng dẫn và cung cấp thông tin cho khách.
* Quản lý và cập nhật thông tin phòng trên các kênh OTA (Booking.com, Agoda, Traveloka,...).
* Đăng bài quảng bá khách sạn trên Facebook và các nền tảng mạng xã hội khác.
* Phối hợp với các bộ phận khác để đảm bảo dịch vụ được thực hiện đúng quy trình.
* Xử lý các tình huống phàn nàn hoặc sự cố phát sinh.

**Yêu cầu công việc:**

* Ngoại hình ưa nhìn, giao tiếp tốt.
* Thành thạo tin học văn phòng, phần mềm quản lý khách sạn, các nền tảng OTA.
* Kỹ năng sáng tạo nội dung, viết bài quảng bá.
* Biết tiếng Anh hoặc ngôn ngữ khác là lợi thế.
* Kinh nghiệm 6 tháng trở lên ở vị trí tương đương.

**Timeline công việc:**

**1. Đầu ca:**

* Nhận bàn giao từ ca trước: kiểm tra danh sách khách nhận/trả phòng trong ngày.
* Kiểm tra hệ thống đặt phòng, xác nhận các yêu cầu đặc biệt của khách.
* Cập nhật tình trạng phòng trên các nền tảng OTA.
* Chuẩn bị các biểu mẫu, chìa khóa, tài liệu cần thiết.
* Kiểm tra vệ sinh khu vực lễ tân, đảm bảo trang phục chỉnh tề.

**2. Giữa ca:**

* Tiếp đón và làm thủ tục nhận/trả phòng cho khách.
* Cập nhật thông tin khách lưu trú vào hệ thống.
* Hỗ trợ giải đáp thắc mắc và xử lý yêu cầu từ khách.
* Phối hợp với bộ phận buồng phòng về tình trạng phòng.
* Kiểm tra và xác nhận thanh toán cho khách khi trả phòng.
* Đăng bài quảng cáo khách sạn, cập nhật chương trình khuyến mãi lên Facebook.
* Kiểm tra và tối ưu hóa hiển thị phòng trên các kênh OTA để tăng tỷ lệ đặt phòng.

**3. Cuối ca:**

* Tổng kết giao dịch trong ca, kiểm tra tiền mặt, hóa đơn, báo cáo doanh thu.
* Bàn giao công việc, thông tin khách và các vấn đề phát sinh cho ca sau.
* Kiểm tra lại khu vực lễ tân, đảm bảo ngăn nắp, sạch sẽ.
* Gửi báo cáo cuối ca cho quản lý.

# II. CHÍNH SÁCH LƯƠNG VÀ PHÚC LỢI

## 1. Lương cơ bản:

 - Nhân viên Lễ tân: 8.000.000 đ - 12.000.000 đ/tháng (tuỳ theo kinh nghiệm).

 - Nhân viên Buồng phòng: 7.000.000 đ - 10.000.000 đ/tháng.

 - Nhân viên Bảo vệ ca đêm: 8.000.000 đ - 10.000.000 đ/tháng.

## 2. Phụ cấp:

 - Cơm ca: 35.000 đ/bữa.

 - Hỗ trợ nhà ở cho người ở xa (đóng phí điện nước)

## 3. Thưởng doanh thu:

 - Thưởng KPI dựa trên doanh thu hàng tháng.

 - Thưởng lễ Tết, lễ lớn.

# III. QUYỀN LỢI VÀ CHẾ ĐỘ

- Ký hợp đồng lao động chính thức sau thời gian thử việc 2 tháng.

- Chính sách điều chỉnh lương theo năng lực và năng suất lao động.

- Được đóng đầy đủ BHXH, BHYT, BHTN theo quy định.

- Nghỉ phép 12 ngày/năm, nghỉ lễ theo quy định.

- Cơ hội đào tạo, thăng tiến lên các vị trí cao hơn.

- Môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, đoàn kết.

- Chính sách ưu đãi sử dụng dịch vụ dành cho CBNV có đóng góp