

AMIR AHMAD MOHAMAD

CẨM NANG VỀ DỊCH VỤ KHÁCH SẠN, NHÀ HÀNG

Dành cho người mới vào nghề



NHÀ XUẤT BẢN
THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

ic
PUBLISHER



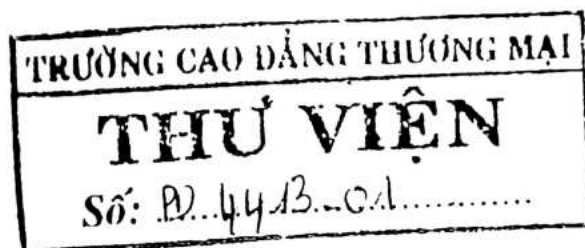
Amir Ahmad Mohamad

- Sinh Năm: 24/5/1959
- Quốc tịch: Singapore
gốc Ấn Độ
- Chức vụ: Tổng quản lý tại
khách sạn 5 sao Hoàng Anh
Gia Lai Plaza - Đà Nẵng.

AMIR AHMAD MOHAMAD

CẨM NANG
VỀ DỊCH VỤ
KHÁCH SẠN, NHÀ HÀNG

Dành cho người mới vào nghề



NHÀ XUẤT BẢN THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

LỜI ĐỀ TẶNG

Cuốn sách này, dành tặng cho các nạn nhân chất độc màu da cam mà tôi yêu mến!



Ông Amir Ahmad Mohamad đến thăm và tặng quà cho các nạn nhân chất độc da cam tại Cơ sở 3, Trung tâm Bảo trợ Nạn nhân chất độc da cam và trẻ em bất hạnh thành phố Đà Nẵng tại thôn Phước Hưng, xã Hòa Nhơn, huyện Hòa Vang vào tháng 1 năm 2013.

“Cuốn sách xuất bản góp phần cung cấp thông tin, kỹ năng cần thiết và chia sẻ kinh nghiệm, đặc biệt là đối với những người mới bắt đầu tham gia vào lĩnh vực khách sạn, nhà hàng”.

Nguyễn Xuân Bình

Giám đốc Trung tâm Xúc tiến Du lịch
thành phố Đà Nẵng

“Cuốn sách được biên soạn với kiến thức quản trị kinh doanh, kinh nghiệm thực tiễn phong phú về quản lý điều hành các khách sạn quốc tế cao cấp và lòng yêu nghề nhiệt thành của ông Amir Ahmad Mohamad”.

Huỳnh Tấn Vinh

Chủ tịch Hiệp hội Du lịch
thành phố Đà Nẵng

LỜI GIỚI THIỆU

Trong tay bạn là một cuốn cẩm nang về dịch vụ khách sạn và nhà hàng. Nó được viết dành cho những người mới vào nghề. Đã bước vào nghề này, dù đó là một nghề mà bạn mơ ước hay đó là sự lựa chọn của số phận, bạn cũng phải có những chuẩn bị nghiêm túc cả về nhận thức, thái độ và hành vi, bạn phải hội đủ những chuẩn mực mà nghề nghiệp đòi hỏi để có thể làm việc một cách chuyên nghiệp. Bạn có thể rút ngắn thời gian để có được kiến thức, kỹ năng và phẩm chất nghề nghiệp nhờ vào việc học hỏi kinh nghiệm của những người đi trước trong nghề. Nếu bạn có mong muốn đó, thì cuốn sách này là một đáp ứng rất phù hợp. Cuốn sách trình bày những hiểu biết căn bản và hướng dẫn những điều cần làm, những cách thức xử lý công việc trong qui trình cung ứng các dịch vụ khách sạn, nhà hàng.

Mặc dù có khá nhiều các cuốn sách hướng dẫn về dịch vụ khách sạn và nhà hàng của các tác giả trong nước và ngoài nước được giới thiệu tại Việt nam, nhưng cuốn cẩm nang hướng dẫn về các dịch vụ khách sạn và nhà hàng của ông Amir Ahmad Mohamad là một cuốn sách đáng đọc, suy ngẫm và

thực hành, vì nó đúc kết kinh nghiệm, sự thấu hiểu và am tường về kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp, cũng như kinh nghiệm quản lý của một người giàu tâm huyết, gắn bó gần ba mươi năm với lĩnh vực dịch vụ khách sạn và nhà hàng ở nhiều quốc gia trên thế giới, trong đó có Việt Nam. Những đam mê nghề nghiệp, cùng với những trải nghiệm thú vị trong môi trường du lịch đa văn hóa và sự am hiểu sâu sắc của tác giả về nhu cầu, mong muốn và các giá trị của khách hàng, và với một triết lý kinh doanh hướng đến sự hoàn hảo đã tạo nên sự hấp dẫn cho cuốn sách.

Điều khác biệt ở cuốn sách này là, mặc dù được viết cho những người mới vào nghề với những kiến thức căn bản nhất, những kỹ năng chọn lọc nhất và những phẩm chất cốt lõi nhất mà nghề nghiệp đòi hỏi, giúp cho họ có thể nhanh chóng thích nghi với công việc đầy thách thức để có thể đáp ứng những mong đợi của khách hàng một cách tốt nhất; nó cũng rất hữu ích cho những người đã có nhiều năm làm việc trong lĩnh vực khách sạn, nhà hàng, để họ chiêm nghiệm lại những gì đã học, đã làm và những gì cần thay đổi trong một thế giới thay đổi để thành công hơn.

Trân trọng giới thiệu cuốn sách này với quý bạn đọc.

PGS.TS Lê Thế Giới

LỜI MỞ ĐẦU

Hiện nay, với chi phí du lịch bằng đường hàng không ngày càng thấp điều đó mở ra cơ hội đi du lịch cho hàng triệu người ở khắp nơi trên thế giới. Song song với quá trình đó, việc cung cấp một dịch vụ chất lượng cao tại các khách sạn, nhà hàng ngày càng quan trọng.

Với mục đích giúp cho các bạn mới vào nghề có được những kỹ năng cơ bản về nền công nghiệp không khói này, tác giả - Amir Ahamad Mohamad dựa trên kinh nghiệm làm việc tại nhiều nước khác nhau trên toàn thế giới đã biên soạn và phối hợp cùng với Nhà xuất bản Thông tin và Truyền thông xuất bản cuốn sách **"Cẩm nang về Dịch vụ Khách Sạn, Nhà hàng - Dành cho người mới vào nghề"**. Nội dung cuốn sách bao gồm nhiều chủ đề khác nhau từ cách phục vụ trong khách sạn, nhà hàng theo phong cách Phương Tây cho đến sự đa dạng của các nền văn hóa khác nhau trên toàn thế giới; Ngoài ra, cuốn sách còn giúp người đọc nắm bắt được tầm quan trọng của việc cung cấp những dịch vụ chất lượng để có thể cạnh tranh thị phần một cách thành công nhất, cụ thể như:

- Mỗi khách hàng đều khác nhau. Nắm bắt được sở thích và những điều không thích của từng khách hàng là một trong những mục tiêu cơ bản của từng nhân viên làm việc tại khách sạn, nhà hàng đó.

- Một vấn đề quan trọng là việc tạo dựng được những khách hàng quen thuộc tại những khách sạn, nhà hàng. Tuy nhiên, mỗi khi khách hàng quen thuộc quay lại thì những mong đợi của họ về chất lượng dịch vụ sẽ cao hơn, làm cho họ hài lòng trong suốt thời gian sử dụng dịch vụ sẽ là một chiến thắng lớn.

- Câu khẩu hiệu: “Khách hàng là người quan trọng nhất” phải thường xuyên được đề cập đến, thậm chí là hằng ngày trước khi bắt tay vào làm việc và trong suốt những buổi họp nhân viên.

- Quá trình phục vụ khách nước ngoài, đòi hỏi nhân viên phải hết sức quan tâm và nỗ lực vượt trội để đem lại cho khách cảm giác thoải mái nhất trong lúc sử dụng các dịch vụ, thưởng thức các bữa ăn và cảm giác được thỏa mãn khi rời khách sạn, nhà hàng của bạn. Những người khách này sẽ giới thiệu bạn bè đến với khách sạn, nhà hàng của bạn khi trở về đất nước của họ.

- Sự sạch sẽ của nhà hàng là điều quan trọng và được mong đợi nhất trên toàn cầu. Cho dù nhà hàng

có đông thực khách thì cũng phải nỗ lực để đảm bảo các khu vực ăn tối, sàn nhà, khu vực vệ sinh phải sạch sẽ 100%. Duy trì công tác đảm bảo vệ sinh và an toàn thực phẩm ở khu vực bếp là vấn đề quan trọng mang tính thiết yếu với các khách sạn, nhà hàng ở mọi quốc gia trên toàn thế giới.

- Thường xuyên giám sát chặt chẽ ở mức độ cao các dịch vụ ăn uống để đạt đến sự xuất sắc chuyên nghiệp để rồi chúng ta sẽ có nhiều khách hơn và đem lại lợi nhuận cao hơn.

Hy vọng cuốn sách không chỉ là cẩm nang hữu ích cho các bạn mới vào nghề kinh doanh khách sạn, nhà hàng mà còn cần thiết cho tất cả các bạn đọc quan tâm. Tác giả mong rằng sẽ nhận được những ý kiến quý báu của các bạn đọc gần xa để lần tái bản sau được hoàn thiện hơn.

Xin chúc cho tất cả những ai làm việc trong ngành dịch vụ này sẽ thành công mỹ mãn trong sự nghiệp của mình. Nên nhớ rằng “Có công mài sắt, có ngày nên kim”.

Tác giả

LỜI CẢM ƠN

Từ năm 2000, tôi bắt đầu làm việc tại nhiều nước khác nhau trên thế giới như Indonesia (Bali), Cambodia (Phnom Penh), Việt Nam (Pleiku) và hiện nay, đang làm việc tại Thành phố Đà Nẵng. Trong khoảng thời gian đó, tôi đã đúc kết được những kinh nghiệm quý báu mà tôi nghĩ rằng đã rất may mắn khi có được. Một nhược điểm mà tôi thấy gần như giống nhau ở tất cả những nơi tôi đã đến và làm việc, đó là những người mới vào nghề trong ngành khách sạn đã không được chuẩn bị trước các kỹ năng và kiến thức cần thiết.

Với ý nghĩ đó, tôi đã quyết định biên soạn cuốn sách này, hy vọng nó sẽ có ích cho nhiều người. Cuốn sách đã được hoàn thành với sự hỗ trợ đặc lực của nhiều người, tôi xin chân thành cảm ơn và ghi nhận:

- Cảm ơn cô Phạm Thị Kim Hà, người phụ trách chính trong phần dịch thuật nội dung cuốn sách từ tiếng Anh sang tiếng Việt.

- Cảm ơn cô Dương Thị Xuân Dung, cô Tôn Nữ Xuân Nhi, cô Trần Lê Phương Thảo, cô Hồ Thị Ngọc Lan, cô Trần Thị Diệu Hoa và anh Tăng Thiên Vũ,...

những người đã hỗ trợ trong việc dịch thuật và đánh máy nội dung cuốn sách này.

- Ngoài ra, tôi xin gửi lời cảm ơn đến Ông Ngô Quang Vinh - Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Đà Nẵng và Ông Nguyễn Xuân Bình - Giám đốc Trung tâm Xúc tiến Du lịch Đà Nẵng, là những người luôn động viên khuyến khích tôi hoàn thành cuốn sách này. Đồng thời là những người luôn khuyến khích, tạo động lực để tôi tham gia vào các công tác tình nguyện tại Thành phố Đà Nẵng và cuốn sách này ra đời cũng không nằm ngoài mong muốn đó!

- Và cuối cùng, tôi xin cảm ơn Tập đoàn Hoàng Anh Gia Lai, mà đặc biệt là Ông Đoàn Nguyên Đức - Chủ Tịch Tập Đoàn đã cho tôi cơ hội làm việc tại Việt Nam từ năm 2007 cho đến nay.

Tác giả

MỘT NGHỀ ĐẶC BIỆT

Không còn nghi ngờ gì nữa khi nói rằng ngành công nghiệp du lịch hiện nay là một trong những ngành đa dạng nhất, thú vị nhất, thách thức nhất và cũng quan trọng nhất tại Việt Nam và trên toàn thế giới. Ngành công nghiệp du lịch tạo ra nhiều cơ hội về việc làm cho người lao động như được làm việc tại các khách sạn, khu nghỉ dưỡng, nhà hàng, quán ăn, các hãng hàng không, công ty du lịch, các công ty quản lý, kinh doanh các hạng mục và các sự kiện đặc biệt dành cho du khách.

Tuy nhiên, để thành công trong ngành khách sạn, cần phải sở hữu một mong muốn mãnh liệt là làm hài lòng khách kết hợp với một ý thức mạnh mẽ của các nhân viên lãnh nghề để có thể biểu lộ điều này với tất cả những người mà chúng ta tiếp xúc.

Chúng ta cũng cần phải duy trì và phát triển các kiến thức về ngành khách sạn. Nó không chỉ liên quan đến công việc hiện tại bạn đang làm mà còn liên quan đến cả ngành khách sạn này. Chúng ta cần nắm rõ từng lĩnh vực có liên quan với nhau như thế

nào? những tác động của ngành công nghiệp du lịch đến nền kinh tế, môi trường, xã hội, văn hóa và những tác động này có liên quan thế nào đến ngành khách sạn.

Tất cả các nhân viên thành công trong ngành dịch vụ khách sạn đều có một vài đặc điểm và kỹ năng giống nhau như có khả năng tập trung cao độ, kỹ năng làm việc nhóm tốt, am hiểu kiến thức về các sản phẩm, có thái độ đúng đắn cho một ngành công nghiệp dịch vụ....

Các kỹ năng gặt hái được trong ngành khách sạn là cho chính cuộc sống của chúng ta. Một trong những lợi ích lớn nhất của việc sở hữu những kỹ năng này là tính linh động. Đó là, chúng ta có thể sử dụng những kỹ năng này ở các vị trí công việc khác nhau được giao trên toàn thế giới.

NHÂN VIÊN LÀNH NGHỀ **TRONG NGÀNH KHÁCH SẠN**

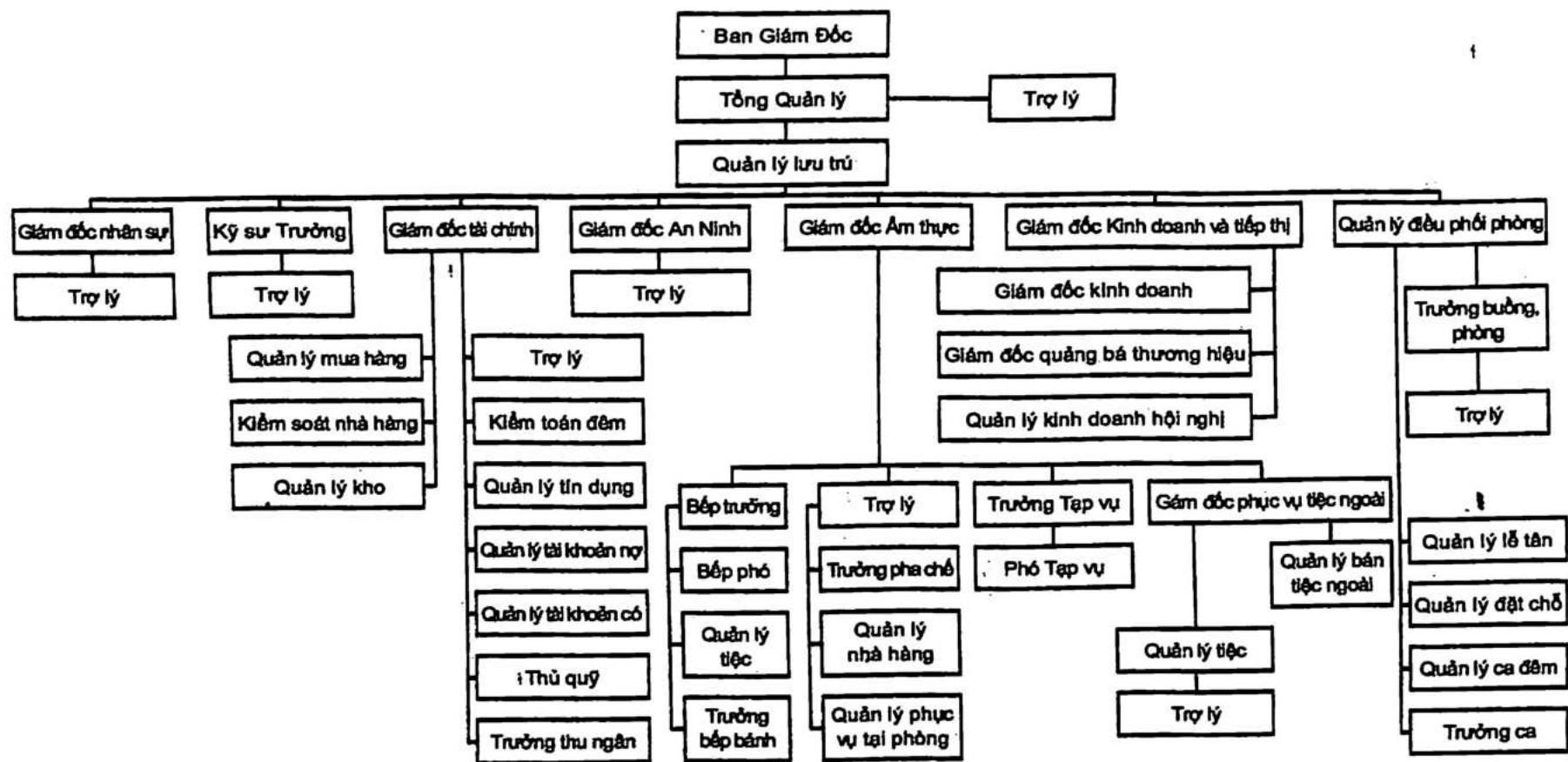
Định nghĩa: “Một nhân viên lành nghề trong ngành khách sạn là một người điềm tĩnh, nhã nhặn, lịch sự, đáp ứng các nhu cầu và mong đợi của khách hàng một cách hiệu quả trong khi vẫn duy trì hoặc đạt được các mục tiêu của doanh nghiệp. Lúc nào họ cũng rất chuẩn mực, trung thực, chu đáo, hiệu quả trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của mình và họ chính là một minh chứng cho sự tuân thủ triệt để các đặc tính của dịch vụ”.

Đặc tính dịch vụ: Là những đặc tính nổi bật cố hữu và tiêu biểu cho các nhân viên lành nghề trong ngành khách sạn tác động đến việc cung cấp các dịch vụ cho khách hàng của họ.

Tất cả những nhân viên thành công trong ngành khách sạn đều có một vài đặc điểm và kỹ năng giống nhau, cụ thể như:

- Tập trung cao độ vào khách hàng;
- Kỹ năng tương tác tốt;

- Kỹ năng giao tiếp tốt và nhận thức văn hóa cao;
- Kỹ năng làm việc nhóm tốt;
- Am hiểu kiến thức địa phương và sản phẩm;
- Kỹ năng bán hàng;
- Kỹ năng chuyên môn;
- Có thái độ đúng đắn cho một ngành công nghiệp dịch vụ.



MỐI QUAN HỆ GIỮA NGÀNH KHÁCH SẠN VÀ CÁC NGÀNH CÔNG NGHIỆP KHÁC

Ngành khách sạn là một ngành công nghiệp đặc biệt. Nó chỉ bền vững khi có sự hỗ trợ đắc lực từ những ngành công nghiệp khác trong cùng khu vực. Nó vừa phụ thuộc vừa có mối liên kết chặt chẽ với các ngành công nghiệp khác về cơ sở hạ tầng, hàng hóa và các dịch vụ khác để đạt được mục tiêu.

Ví dụ, khách sạn phải được xây dựng và trang bị các thiết bị để phục vụ cho nhu cầu ở của du khách. Sau khi được xây dựng, các ngành công nghiệp khác được yêu cầu để cung cấp đồ nội thất cho các phòng khu vực công cộng, thực phẩm và đồ uống, đồ vải, thiết bị vệ sinh, thiết bị nhà bếp và những vật dụng hằng ngày.

Các cơ sở kinh doanh dịch vụ khách sạn cũng là những nơi tiêu thụ lớn đối với các tiện ích công cộng như: điện, khí đốt, nước... và dựa vào sự sẵn có, tính bền vững của tất cả các tiện ích công cộng này để tồn tại và phát triển thịnh vượng.

Các dịch vụ và những tiện nghi khác cần phải có trong cộng đồng để duy trì sức hấp dẫn cho du khách bao gồm:

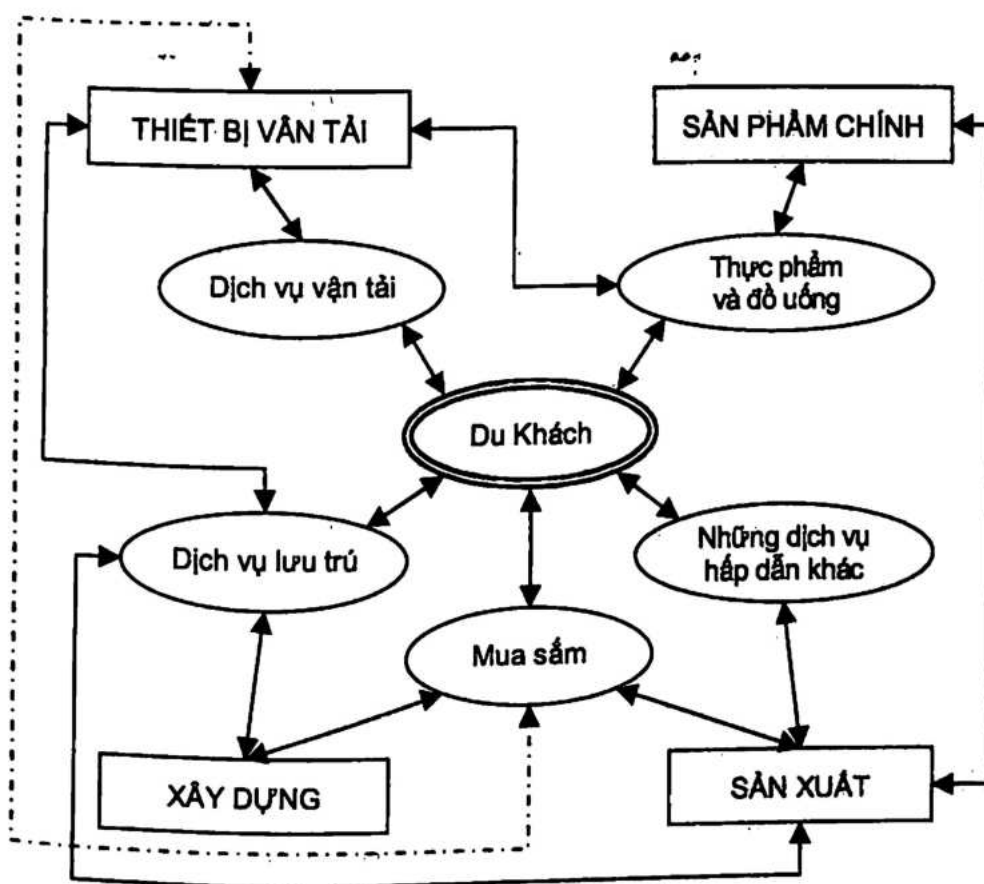
- Các dịch vụ vận tải;
- Thị trường lao động;
- Các khu tổ chức sự kiện, khu vui chơi giải trí;
- Các cửa hàng bán lẻ;
- Dịch vụ ngân hàng;
- Các dịch vụ công cộng như: Bưu điện, quầy bán thuốc, phòng khám bệnh, v.v...

HIỆU ỨNG SỐ NHÂN

Nhiều doanh nghiệp trong ngành công nghiệp du lịch dựa vào nhau để hỗ trợ các dịch vụ và sản phẩm của họ, tạo ra một dòng chảy chi tiêu thông qua cộng đồng như là một kết quả. Dòng chi tiêu này được gọi là hiệu ứng số nhân và thực hiện theo các công đoạn chẳng hạn như tiền từ doanh nghiệp này chuyển qua các doanh nghiệp khác và rồi các doanh nghiệp khác lại cung cấp các sản phẩm dịch vụ khác nhau để đáp ứng nhu cầu ban đầu của các du khách.

Thông qua các công đoạn này, ngành công nghiệp du lịch đã có những đóng góp to lớn vào nền kinh tế trong lĩnh vực tiền tệ.

Không chỉ có du khách là những người hỗ trợ ngành công nghiệp du lịch và khách sạn. Nhiều người đi vì nhiều lí do khác nhau như là đi công tác để dự hội nghị, hay vì các mục đích giáo dục, họ sử dụng ngành công nghiệp này vì nhu cầu đi xa nhà, từ đó phát sinh nhu cầu về ăn, ở và các sản phẩm và dịch vụ khác.



Mối quan hệ trực tiếp và gián tiếp của ngành Du lịch, Khách sạn và các ngành công nghiệp khác

NHỮNG ĐIỂM BẤT ĐỒNG GIỮA **CÁC NỀN VĂN HÓA KHÁC NHAU**

Những bất đồng văn hóa hay xung đột giữa những nền văn hóa khác nhau thường xảy ra do sự khác biệt văn hóa và sự thiếu hiểu biết hoặc hiểu lầm phát sinh từ những sự khác biệt này. Kiểu xung đột này có thể xảy ra với một đồng nghiệp hoặc một khách hàng.

Nguyên nhân phổ biến gây ra xung đột văn hóa chéo là sự khác biệt trong giao tiếp, nhưng nhiều vấn đề khác đang tồn tại có thể là nguyên nhân gây ra xung đột hoặc sự hiểu lầm. Một số trong số này là sự thành kiến, phân biệt chủng tộc, quốc tịch rập khuôn, tôn giáo, phong tục tập quán, kiểu cách, hành vi và những thứ khác mà có thể là không rõ ràng hoặc là không đơn giản để hiểu và đối phó. Chẳng hạn đơn giản như khi chúng ta không thích ai đó hoặc họ không thích chúng ta. Hầu hết các bất đồng phát sinh từ những ý tưởng và quan niệm sai lầm sẽ giúp chúng ta hiểu về các nền văn hóa khác nhau mà chúng ta tiếp xúc. Nhiều định kiến trước đây về quốc tịch hay chủng tộc có thể dẫn đến những thành kiến,

và sự rập khuôn. Xu hướng phán xét trước sẽ gây ra các rào cản trong giao tiếp. Để tránh căng thẳng hoặc lo lắng trong việc vượt qua những thách thức này, chúng ta cần phải ý thức được thái độ của chúng ta, công nhận những đóng góp cá nhân cho cộng đồng và chấp nhận sự đa dạng văn hóa là không thể thiếu cho sự thành công của ngành công nghiệp khách sạn.

Danh sách sau đây có thể giúp xác định và làm rõ một số quan niệm sai lầm về các nền văn hóa khác nhau:

- Không phải tất cả những người Châu Á đều dùng đũa.
- Châu Á là một khu vực địa lý, không phải là một nước.
- Châu Âu là một khu vực địa lý, không phải là một nước.
- Nhiều khách du lịch Bắc Mỹ muốn được phục vụ nước uống (ngay trong bữa ăn) và có yêu cầu cao về dịch vụ.
- Những hình thức chào đón và tiễn đưa giữa các nền văn hóa rất đa dạng. Đối với nhiều nền văn hóa, nghi thức chào đón được hướng dẫn rất kỹ. Một số hình thức trong số này gồm:

- Bắt tay (ở hầu hết các nền văn hóa);
- Cúi chào (ở vài nền văn hóa Châu Á);
- Cọ vào mũi nhau (Văn hóa Maoris);
- Ôm hôn (nhiều nước ở Châu Âu và Ả rập);
- Chạm vào các nắm tay siết chặt (văn hóa người đảo Ca-ri-bê);

- Những cách ăn uống khác nhau:

- Ăn uống soàm soạp (Đặc biệt là súp – để làm cho súp nguội bớt);
- Đưa đĩa lên đến miệng (Đặc biệt khi ăn bằng các ngón tay);
- Ăn bốc;
- Dùng nĩa;
- Để lại thức ăn trên đĩa (dấu hiệu cho thấy chủ nhà đã cung cấp đủ thức ăn).

- Mỗi nền văn hóa đều có đặc trưng riêng.

- Thời gian như là một loại hàng hóa (Thời gian là tiền bạc) không phải là quan trọng đối với tất cả các nền văn hóa.

- Ở một số nền văn hóa châu Á, biểu hiện trên khuôn mặt được dùng để thể hiện những suy nghĩ và cảm xúc, trong khi người phương Tây có

xu hướng sử dụng nét mặt để chuyển tải những ý nghĩa.

- Không phải ở tất cả các nền văn hóa, mọi người đều sẽ khiếu nại khi có vấn đề xảy ra. Nói chung, những người làm điều đó không có ý định xúc phạm. Họ chỉ muốn vấn đề được giải quyết ổn thỏa.

- Không phải tất cả những người châu Á đều cúi chào nhau.

- Không phải tất cả những người Phương Tây đều bắt tay khi chào.

- Không phải tất cả những người Châu Âu đều hôn nhau khi chào.

- Các yêu cầu về chế độ ăn uống đặc biệt có thể được yêu cầu do tôn giáo, văn hóa, quốc tịch, sở thích và vì các lý do khác.

Cần có một tư duy thoáng để hiểu được sự khác biệt giữa các nền văn hóa.

NHỮNG THÁCH THỨC ĐỐI VỚI **HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ NHÀ HÀNG**

Hoạt động dịch vụ ăn uống dù lớn hay nhỏ cũng đều có những thách thức bởi nhiều lý do. Nó bao hàm cả việc sản xuất và những dịch vụ liên quan đến lĩnh vực hoạt động này, đòi hỏi mọi người không chỉ có kiến thức kỹ thuật và kỹ năng mà còn có kiến thức kinh doanh và kỹ năng về con người nữa.

Hoạt động dịch vụ ăn uống là một phần của ngành khách sạn, mà ngành khách sạn lại là một phần của ngành công nghiệp du lịch.

Dịch vụ ăn uống là một phần quan trọng của ngành công nghiệp du lịch vì các nhà hàng ăn uống có thể được tìm thấy trên tàu thủy, tàu lửa, khách sạn, khu nghỉ mát và những trung tâm mua sắm. Dịch vụ ăn uống cũng là một phần của các sự kiện giải trí, hội họp và thể thao. Hoạt động dịch vụ ăn uống thực sự quan trọng đối với lĩnh vực du lịch, khách sạn trên thế giới.

Có hai loại hoạt động dịch vụ ăn uống:

- Thứ nhất là dịch vụ trong các khách sạn, khu nghỉ mát, câu lạc bộ, nhà hàng và các doanh nghiệp... mang lại lợi nhuận khác được xem là dịch vụ ăn uống thương mại.

- Thứ hai là dịch vụ ăn uống phi thương mại như dịch vụ trong quân đội, bệnh viện, nhà điều dưỡng và trường học.

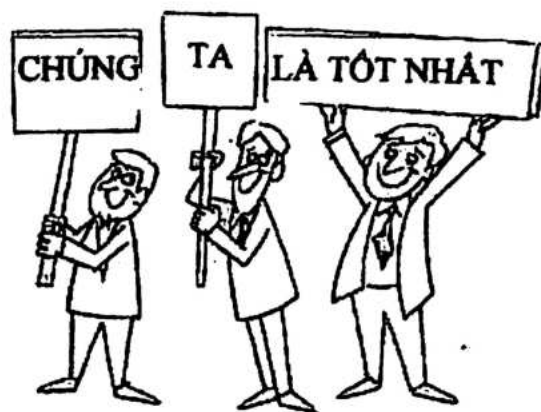
Một trong những vấn đề nghiêm trọng nhất đang đe dọa ngành công nghiệp ăn uống trên toàn thế giới là sự thiếu hụt lao động đang tăng. Nhu cầu về nhân viên đạt tiêu chuẩn và được huấn luyện chuyên nghiệp trong ngành này là vô cùng lớn.

KIẾN THỨC VỀ DỊCH VỤ KHÁCH SẠN, NHÀ HÀNG

Giới thiệu

Phong cách phục vụ chuyên nghiệp là một trong những yếu tố thu hút khách hàng đến một nhà hàng hoặc khách sạn. Nhờ vào yếu tố này, doanh nghiệp sẽ có thể mở rộng, phát triển mạnh mẽ và nhiều cơ hội việc làm sẽ được tạo ra. Cho nên bạn, nhân viên của nhà hàng/khách sạn, là một thành phần rất quan trọng trong bộ máy quản lý bởi vì thành công của nhà hàng/khách sạn phụ thuộc rất lớn vào bạn và những đồng nghiệp khác. Điều này cũng sẽ dẫn đến sự thành công của bạn trong công việc của mình.

Bởi vậy, chìa khóa dẫn đến thành công của chúng ta là đạt được một phong cách phục vụ chuyên nghiệp.



Thế nào là phục vụ?

Đó là sự kết hợp của một thái độ đúng đắn, tính nhanh nhạy và một mong muốn mạnh mẽ để làm tốt công việc của mình. Thực tế rõ ràng khách hàng không phải là những người đem lại phiền toái cho chúng ta. Họ chính là những người trả lương cho chúng ta. Họ là những ông chủ thật sự của chúng ta và họ phải được chăm sóc. Chúng ta phải khiến cho khách hàng có cảm giác rằng họ luôn được chào đón nhiệt tình, được tôn trọng, được thỏa mãn các yêu cầu và được cảm kích.

Phong cách phục vụ chuyên nghiệp luôn được thể hiện qua nụ cười và vẻ ngoài tươm tất, chỉnh tề. Không ai thích những người gắt gỏng và nhếch nhác và cũng không ai cảm thấy thoải mái bên những con người đó. Khách hàng sẽ rất thất vọng. Phong cách phục vụ chuyên nghiệp là phải làm cho khách hàng vui vẻ và có cảm giác tốt.

Một phong cách phục vụ chuyên nghiệp luôn luôn đi kèm với câu trả lời lịch sự và vui vẻ "Dạ vâng/ Dạ có" chứ không bao giờ được trả lời là "Không!". Ngoài ra, không chỉ là biết cách phục vụ đúng với chuẩn mực công việc đó, mà còn phải biết cách giải quyết những tình huống "nhỏ" xảy đến bất ngờ, không lường trước được.

Phong cách phục vụ chuyên nghiệp chỉ đạt được khi các nhân viên biết hợp tác và sẵn sàng giúp đỡ lẫn nhau.

Chúng tôi rất khuyến khích "Tinh thần Đồng đội" ở khách sạn/nhà hàng và tin rằng "Yếu tố con người sẽ tạo nên sự khác biệt". Giống như khi bạn mời bạn bè đến nhà, thì bạn hiển nhiên sẽ muốn họ cảm thấy thật thoải mái. Bạn sẽ mời họ ngồi vào chiếc ghế êm nhất và sẽ cố gắng chuẩn bị một bữa ăn thật thịnh soạn. Nói một cách ngắn gọn, bạn sẽ tuyệt đối để ý quan tâm chăm sóc họ.

Đây chính là thái độ mà chúng ta mong muốn có được và phải có khi phục vụ khách hàng trong các nhà hàng của chúng ta. Với một thái độ phục vụ như thế, cả bạn - nhân viên phục vụ và đối tác của bạn, nhà quản lý sẽ phát triển thịnh vượng bởi vì các nhà hàng và khách sạn của họ sẽ trở nên nổi tiếng.

Một phong cách phục vụ chuyên nghiệp còn bao gồm cả sự đồng nhất và phải tuân thủ một số quy tắc nhất định. Một vài quy tắc có lẽ khi nghe sẽ thấy khá hiển nhiên hoặc không quan trọng, nhưng cũng giống như việc 100 cents góp thành 1 USD, nhiều quy tắc có vẻ vụn vặt và tầm phào sẽ mang lại một hiệu quả đáng kinh ngạc.

Khi bạn tuân thủ chặt chẽ những quy tắc này, bạn đã đóng góp một phần trong việc mang lại danh tiếng, uy tín về phong cách phục vụ chuyên nghiệp cho khách sạn/nhà hàng mà bạn đang làm việc và bản thân bạn cũng sẽ được hưởng lợi từ việc đó.

Ngoại hình

Ngoại hình rất quan trọng. Hãy tự hào về bản thân và công việc của bạn. Hãy đầu tư một chút thời gian để tươm tất ngoại hình của mình, điều này sẽ không tốn bao nhiêu cả.

Với nhân viên nữ: Tóc của bạn phải luôn được giữ gọn gàng; những bạn có tóc dài phải luôn búi tóc gọn gàng bằng kẹp có lưới giữ tóc màu đen. Trang điểm nhẹ nhàng, vừa phải (đủ để có thể nhìn tươi tắn), chứ không được trang điểm quá đậm, móng tay phải luôn được cắt ngắn và giữ sạch sẽ. Việc sơn móng tay sẽ không bị cấm nếu như màu sơn không sặc sỡ và sơn không bị tróc. Hãy luôn giữ một vẻ ngoài tươm tất và sạch sẽ, cũng đừng quên dùng nước khử mùi khi cần thiết. Không dùng nước hoa có mùi quá nồng, chỉ nên dùng những loại nước hoa có mùi nhẹ nhàng. Đặc biệt lưu ý: không mang quần tất da đã bị sờn, rách, không mang đồ trang sức, kẹp tóc quá to, không mang cà vạt có hình lòe loẹt. Chỉ được mang đồ trang sức đơn giản, ví dụ: hoa tai (chỉ

1 cặp), nhẫn cưới. Lý do cho điều này là vì chúng ta không được phép nhìn sang trọng hay giàu có hơn các khách hàng của mình. Tất nhiên, khi ở nhà, bạn có thể mang bất cứ thứ gì bạn muốn.

Với nhân viên nam: Phải luôn để ý đến đầu tóc của mình, tóc phải được cắt và chải gọn gàng. Phải cạo râu trước khi đi làm. Móng tay phải luôn sạch sẽ. Phải dùng nước khử mùi nếu cần. Chỉ được mang vớ có màu sẫm và giày phải luôn được đánh bóng và giữ sạch sẽ. Một bộ đồng phục ngay ngắn và sạch sẽ là niềm tự hào của tất cả nhân viên phục vụ và nhân viên bếp của bất kỳ nhà hàng nào.



Đồng phục

Bạn được cấp đồng phục để mặc trong khi làm việc. Chúng tôi đã bỏ rất nhiều công-sức để suy nghĩ và thiết kế nên những bộ đồng phục mà có thể khiến

người mặc, là bạn, trông hấp dẫn và lịch thiệp. Cho nên hãy mang chúng với sự tự hào. Xin thứ lỗi, bạn không thể mang chúng về nhà. Chúng phải được giữ ở nơi làm việc.

Hãy giữ gìn đồng phục của bạn cẩn thận. Chúng đã được giao cho bạn và bạn sẽ phải chịu trách nhiệm nếu để mất chúng. Đồng phục của bạn sẽ luôn được giặt ủi sạch sẽ mỗi ngày cho bạn, thế nên bạn không có lý do gì để mặc những bộ đồng phục bẩn.

Không được chỉnh sửa, biến tấu những bộ đồng phục này. Bạn chỉ được phép mang bảng tên trên áo, không được mang ghim cài áo hay bất cứ thứ gì khác.

Tất cả các đồ dùng cá nhân phải được giữ trong tủ đựng đồ riêng của bạn.



Đồng phục tươm tất và gọn gàng khiến họ có vẻ bề ngoài hấp dẫn và trông duyên dáng

Thái độ

Tác phong cũng quan trọng như ngoại hình.

Không được hút thuốc ở bất cứ khu vực nào có khách hay trong bất kỳ khu vực nhà bếp nào của nhà hàng hay tại các lối đi cầu thang bộ.

Nhai kẹo cao su là việc cấm kỵ ở tất cả mọi nơi trong khách sạn. Nếu bạn muốn khử mùi, tốt hơn là bạn hãy dùng nước súc miệng.

Nơi duy nhất trong khách sạn mà nhân viên có thể ăn uống là nhà ăn của nhân viên. Trong nhà ăn này, hãy giữ thái độ lịch sự và cư xử đúng mực để trưởng bộ phận của bạn có thể tự hào vì bạn. Bạn nên mặc đồng phục và đeo bảng tên của mình ở bất cứ nơi nào trong khách sạn và trong giờ làm việc. Hãy tôn trọng và giữ ý tứ đối với đồng nghiệp của bạn. Nếu bạn vô tình làm đổ đồ ăn lên bàn, hãy vui lòng dọn cho sạch sẽ để các đồng nghiệp của bạn cũng có thể thưởng thức bữa ăn của họ ở một nơi sạch sẽ như bạn đã có. Không có đồ ăn hay thức uống nào được mang ra khỏi nhà ăn nhân viên.

Phải luôn đứng thẳng lưng. Không có gì nhìn xấu hơn hình ảnh nhân viên phục vụ đứng tựa người lên bàn, ghế trong khi nói chuyện với khách.

Khách cũng sẽ khó chịu khi nhân viên phục vụ bàn đặt vào lưng ghế của họ khi đi ngang qua. Do vậy, bạn hãy cẩn thận trong việc đi đứng khi nhà hàng đang đông khách. Một điều nữa cũng khiến khách khó chịu không kém đó là việc nhân viên tụ tập lại và tán chuyện. Một nhân viên tốt sẽ luôn biết tự kiểm soát việc để làm và sẽ không bao giờ có thời gian rảnh để đứng không như vậy

Lưu ý: Những việc sau đây sẽ không bao giờ được chấp nhận trong bất kỳ nhà hàng cao cấp nào:

- Không được đặt khay trên bàn ăn bất cứ lúc nào. Khay luôn luôn phải được cầm trên tay. Không được dùng bàn để kê viết phiếu gọi món của khách. Sổ ghi món ăn phải luôn được cầm trên tay. Đừng bao giờ xếp chồng các đĩa lót ly tách và ly tách lên nhau trong lúc bạn đang phục vụ hay lau dọn bàn.

- Không được để các ngón tay đặt vào trong ly ngay cả khi bạn đang dọn chúng đi.

Nhân tiện đây chúng tôi xin nhắc các bạn một điều, bất cứ khi nào đặt ly tách lên bàn, huy hiệu/logo của nhà hàng in trên đó phải hướng về phía khách. Khi cầm những ly rượu có chân, ví dụ khi đang chuyển ly cocktail từ khay đặt lên bàn, bạn phải cầm phần chân đế của ly chứ không được cầm

phần thân chứa rượu. Cầm phần thân chứa rượu không chỉ là không lịch sự mà còn có thể sẽ làm nóng và làm giảm chất lượng rượu.

Trên mỗi bàn (Ở khu vực khách ngồi nghỉ ngơi và sân thượng) luôn luôn phải có một chiếc gạt tàn thuốc sạch. Khách sẽ cảm thấy rất hài lòng nếu gạt tàn trên bàn thường xuyên được thay bằng một cái mới.

Hãy nhớ, đừng bao giờ chỉ có đồ tàn thuốc đi và lau sạch gạt tàn rồi đặt lại chỗ cũ, mà phải thay bằng một gạt tàn mới. Gạt tàn đã được dọn đi phải được chuyển đến khu vực lau dọn. Khi dọn gạt tàn đi, bạn phải lấy một cái gạt tàn mới và đặt nó lên trên cái cũ để tàn thuốc sẽ không bị bay ra bàn. Cầm cả hai cái lên rồi đặt lên khay. Sau đó đặt cái gạt tàn mới ở bên trên lên trên bàn.

Và hiển nhiên, không bao giờ có ai khác ngoài trừ khách được ngồi ở khu vực dành cho khách.

Dọn bàn mà không có khay chẳng khác gì đang làm trò tung hứng vậy. Bạn là một nhân viên phục vụ, không phải một nghệ sĩ xiếc tung hứng.

Điều này cũng áp dụng cho việc phục vụ đồ ăn. Đừng cố gắng bung bê quá nhiều một lúc. Hãy nhờ ai đó giúp bạn.

Sau đây là một số quy tắc an toàn:

- Không được chậm trễ trong việc dọn sạch đồ ăn, thức uống bị đổ, hay ly tách bị vỡ.
- Sờ nhẹ để kiểm tra độ nóng của đồ đựng trước khi cầm chúng lên để không tự làm bỏng mình.
- Không được để các loại nước tẩy rửa, hóa chất, ... gần khu vực để đồ ăn.
- Luôn luôn đứng xa khách hàng khi đang châm lửa.
- Khi châm thuốc lá cho khách hay bất cứ cái gì, luôn luôn đánh que diêm quay về phía bạn, không hướng về phía khách.
- Không được để cồn hay bất cứ chất đốt nào gần lửa.
- Phải hết sức thận trọng khi cầm dao lạng thịt.
- Bộ dụng cụ sơ cứu phải luôn có sẵn trong khu vực nhà hàng và trách nhiệm của bạn là phải biết nó được đặt ở đâu.

Phép lịch sự

Khi trả lời điện thoại, bạn phải xưng tên của nhà hàng và tên bạn. Phải trả lời một cách nhẹ nhàng và thân thiện. Nếu khách gọi nhầm số thì hãy lịch sự bảo khách gọi số khác bằng cách nói "Xin quý khách vui lòng gọi...", chứ bạn không được nói "Quý

khách phải gọi vào số..."(Sẽ tốt hơn nếu bạn có thể chuyển máy giúp khách).

Khách ở tại khách sạn, nhà hàng có thể sẽ rất phần nộ khi họ bị cho là đã làm gì đó mà thực sự họ không làm.

Hãy niềm nở với khách và nói những điều dễ nghe... và "Cười".

Sau khi bạn đã phục vụ xong bữa sáng và khách chuẩn bị rời khỏi nhà hàng, hãy nói "Cảm ơn quý khách. Chúc quý khách có một ngày tốt lành" một cách chân thành... và "Cười".

Khi tiếp xúc với khách hàng, bạn hãy dùng từ "Giúp", hãy nói "Tôi có thể giúp gì được cho quý khách?" ... và "Cười".

Khi khách chuẩn bị rời khỏi nhà hàng sau khi dùng xong bữa trưa hoặc bữa tối hoặc thậm chí họ chỉ ghé qua để uống tách cà phê hay một thức uống nào đó, hãy nói: "Xin cảm ơn quý khách. Mong rằng quý khách thật sự hài lòng. Chúng tôi hy vọng sẽ lại được đón tiếp quý khách ..." và "Cười". Hoặc "Cảm ơn quý khách đã chọn nhà hàng của chúng tôi. Chúng tôi hy vọng sẽ sớm lại được phục vụ quý khách" ... và "Cười".

Và trong khi chúng ta đang nói về việc những vị khách đã kết thúc bữa ăn của mình, thật không có gì đáng bực mình hơn là phải chờ đợi để thanh toán. Vì một lí do nào đó mà các vị khách mặc dù có thể tiêu tốn rất nhiều thời gian để từ từ ăn xong bữa ăn của mình nhưng lại rất gấp gáp sau khi đã ăn xong. Nếu như họ phải đợi lâu để thanh toán, rất có nguy cơ rằng họ sẽ không còn cảm thấy vui vẻ nữa. Cấp trên của bạn sẽ cho bạn biết cách làm thế nào và khi nào thì nên trình phiếu thanh toán ra cho khách.

Khi phục vụ khách, hãy thông thả, nhưng không được quá chậm chạp. Không được chạy và tạo ra ấn tượng rằng bạn không có đủ thời gian để phục vụ họ. Suy cho cùng, họ là những người tạo ra công việc cho bạn.

Không được chạy trong các khu vực dành cho khách. Bạn nên luôn luôn tạo một ấn tượng là một người đang hoàng và lịch thiệp ... và "Cười".

Nói đùa với khách là điều không nên. Mặc dù một số vị khách có thể thích những nhân viên phục vụ hóm hỉnh nhưng đa phần khách không thích hoặc không có tâm trạng để đùa. Họ sẽ cảm thấy bực mình. Hãy cười với câu nói đùa của khách nhưng đừng cố để biến mình thành trò hề. Điều đó không

đáng để làm mất đi một khách hàng. Hãy thân thiện với khách nhưng phải giữ khoảng cách với khách hàng, đừng bao giờ trở nên quá gần gũi.

Khi người quản lý muốn thanh toán tiền thay cho một vị khách nào đó, họ luôn có mục đích của mình và sẽ muốn vị khách đó biết điều này.

Vì vậy cách để báo cho khách biết rất là quan trọng. Không được nói với khách "Hóa đơn của quý khách đã được thanh toán" hoặc "Quý khách sẽ không cần phải thanh toán" bởi vì cách nói này sẽ không cho biết ai là người đã thanh toán.

Bởi vì tất cả những tặng phẩm hay những sự tiếp đãi đặc biệt đối với khách tại một khách sạn, nhà hàng nào đó đều đến từ Tổng Quản lý, nếu hóa đơn được thanh toán hộ, hãy nói với khách khi khách hỏi hóa đơn rằng: "Bữa ăn hôm nay ông Nguyễn muốn được tiếp đãi quý khách" và "Cười".

Bạn và thực đơn

Tất cả mọi người trong nhà hàng, từ quản lý cho đến nhân viên đều phải tuân thủ các quy tắc riêng của từng nhà hàng khi giới thiệu món ăn và phục vụ khách. Một số quy tắc cơ bản cần nhớ như sau: Đối với khách đến dùng bữa tối, trước khi đưa thực đơn ra cho khách, chúng ta luôn nhớ hỏi khách có muốn

gọi thức uống gì không. Nếu khách không gọi đồ uống thì chúng ta mới bắt đầu giới thiệu thực đơn. Còn nếu khách gọi thức uống thì thực đơn sẽ chỉ được đưa ra cho khách khi có yêu cầu. Khách sẽ có khuynh hướng không gọi thêm thức uống nếu chúng ta phục vụ các loại nước ướp lạnh cho khách quá sớm.

Có nhiều khách không gọi món tráng miệng là bởi do nhân viên chưa có phương pháp bán hàng hiệu quả. Hầu hết nhân viên phục vụ đều tiếp cận khách hàng một cách rất tiêu cực vì họ luôn nghĩ rằng khách sẽ không muốn ăn món tráng miệng. Không được nói: "Quý khách sẽ dùng món tráng miệng chứ?" và càng không được nói: "Quý khách không muốn dùng món tráng miệng đúng không ạ?"

Hãy mở đúng ngay phần món tráng miệng trong thực đơn, rồi đặt xuống phía trước khách và nói: "Đây là thực đơn tráng miệng của nhà hàng chúng tôi thưa quý khách".

Nên nhớ rằng, bán các món tráng miệng không chỉ giúp cho doanh thu của nhà hàng cao hơn mà còn giúp bạn nâng cao khả năng phục vụ của mình nữa.

Khách hàng sẽ không bao giờ có cảm giác là họ đang vội. Do đó chúng ta hãy đợi cho đến khi họ dùng xong thức uống rồi mới yêu cầu họ đặt

món ăn. Điều này chỉ nên áp dụng khi khách dùng bữa tối tại nhà hàng. Còn bữa trưa, khách thường có ít thời gian rảnh hơn, vì vậy chúng ta nên giới thiệu thực đơn ngay khi khách ngồi vào bàn. Nhưng trước khi ghi phiếu yêu cầu món, hãy hỏi khách có muốn uống nước gì không – hãy dùng những câu như: "Cho phép chúng tôi mang đồ uống ra cho quý khách trước khi quý khách dùng bữa trưa nhé?" hoặc "Mời quý khách thưởng thức một món cocktail trong lúc thư giãn nhé?"

Nếu khách không muốn dùng đồ uống, hãy nhanh chóng ghi phiếu yêu cầu món ăn và phục vụ khách ngay khi có thể. Nếu khách muốn dùng đồ uống trước, hãy ghi phiếu yêu cầu món uống và phục vụ.

Khi bạn đặt thực đơn lên bàn, hãy nói: "Quý khách có muốn gọi món bây giờ luôn không hay để lát nữa tôi sẽ quay lại nhé?".

Nếu khách đề nghị bạn lát nữa hãy quay trở lại, thì bạn nhớ phải quay lại khi khách dùng xong món uống. Còn nếu như khách muốn gọi món ngay lúc ấy, hãy mang thức ăn ra phục vụ khách ngay khi nhà bếp thực hiện xong món ăn đó, ngay cả khi khách chưa dùng xong món uống.

Mỗi nhân viên đều là người bán hàng và một nhân viên tốt sẽ luôn biết cách bán hàng ngay cả khi đang phục vụ bữa ăn cho khách. Hãy luôn cố gắng giới thiệu với khách những món đồ uống trong bữa ăn như cocktail, rượu khai vị, rượu vang... và cả những thức uống sau bữa ăn nữa. Ngày nay, ngay cả những vị khách dày dặn kinh nghiệm về du lịch trên khắp thế giới cũng đều rất thích được nghe nhân viên tư vấn và giúp đỡ họ trong lúc ăn uống. Chính điều này sẽ tạo nên sự khác biệt về chất lượng dịch vụ. Và điều này cũng cho bạn một cơ hội để chứng minh tính chuyên nghiệp của mình trong ngành công nghiệp không khói này.

Khi có hai người khách đi cùng nhau mà lại cùng yêu cầu một món ăn nào đó chẳng hạn như món khai vị hay tráng miệng hoặc tương tự thế, thì chúng ta phải gợi ý với khách rằng họ nên "chia sẻ" món ăn này bởi vì chúng ta biết rằng khách thường sẽ không vì tiết kiệm tiền mà chỉ yêu cầu mang ra một phần cho hai người, ngược lại họ sẽ thích trải nghiệm với sự đa dạng của các món ăn. Và đó cũng là cơ hội để nhà hàng có thêm doanh thu.

Khi khách yêu cầu phục vụ thêm một số thứ như nước lèo, nước sốt, quả ô liu hay thêm đá cho thức uống... Hãy đựng chúng trong những đồ đựng đẹp

và phù hợp khi mang ra cho khách. Mỗi dụng cụ đều có chức năng riêng của nó nên khi cần dùng bạn phải lấy cho đúng để tránh xảy ra những điều đáng tiếc. Và khi bạn đáp ứng đúng nhu cầu của khách thì bạn sẽ làm khách cảm thấy hài lòng và thưởng thức món ăn ngon hơn.

Đôi khi khách hàng sẽ yêu cầu làm món gì đó mà không có trong thực đơn. Hãy chuyển ngay yêu cầu đó cho cấp trên của bạn để họ quyết định xem liệu có thể đáp ứng được yêu cầu của khách hay không. Và tất nhiên, chúng ta sẽ cố gắng hết sức để làm hài lòng khách.

Các món ăn khác nhau sẽ được chế biến theo những cách khác nhau do nhà bếp phụ trách và tất cả các bạn từ nhân viên cho đến trưởng ca đều phải nắm được quy trình đó. Đừng bao giờ chấp nhận những món ăn không được chế biến đúng cách. Hãy phục vụ khách những món ăn được chế biến đúng tiêu chuẩn và tươi ngon nhất. Nhưng hãy nhớ là đừng bao giờ tranh luận với các đầu bếp bởi chúng ta luôn làm việc trên tinh thần đồng đội và tình bạn bè, một mình bạn sẽ không thể làm được gì cả trong một khách sạn, nhà hàng. Nếu bạn gặp rắc rối thì hãy đến gặp cấp trên của mình, bếp trưởng hoặc bếp phó để nhờ họ giúp đỡ. Bạn tuyệt đối không bao giờ được tranh luận với

khách hàng. Bạn không thể chiến thắng trong cuộc tranh luận này bởi vì việc vị khách đó thua cuộc thì cũng đồng nghĩa với việc vị khách đó sẽ không bao giờ quay trở lại nhà hàng. Và chắc chắn là chúng ta không thể để mất bất kỳ khách hàng nào.

Nếu có vị khách nào đó bảo rằng thức ăn và đồ uống của họ không được làm theo đúng yêu cầu, bạn cũng đừng bao giờ bảo là họ sai mặc dù bạn biết chắc chắn là như vậy. Hãy nói với anh ta: "Tôi rất lấy làm tiếc, tôi sẽ mang ra cho ông/bà đĩa khác nhé." hoặc "Tôi có thể đổi món khác cho ông/bà được không ạ?". Hãy mang đĩa thức ăn đó vào lại bếp và báo với bếp trưởng để làm lại đĩa khác. Nếu bạn còn gặp rắc rối, hãy báo với Trưởng bộ phận của bạn. Giải quyết các bất mãn của khách hàng về việc ghi phiếu yêu cầu cũng là một phần nhiệm vụ của chúng ta. Bất cứ phản nàn nào của khách cũng phải thông báo ngay cho các Giám sát hay Quản lý của ca làm việc đó biết để gặp khách nói lời xin lỗi.

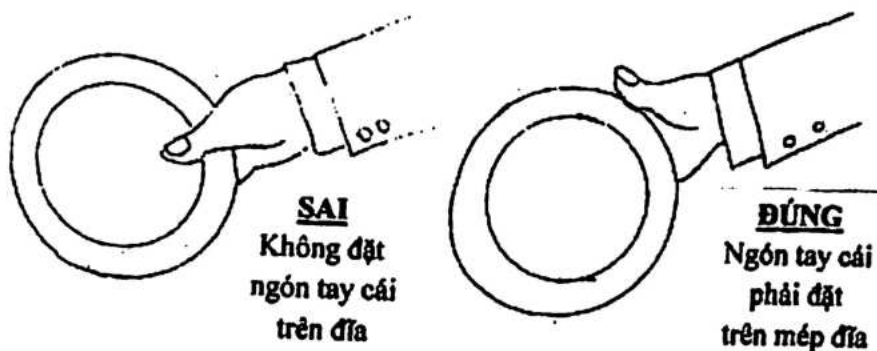
Với vai trò là người bán hàng, bạn phải biết những sản phẩm mình đang bán. Điều quan trọng là bạn phải có kiến thức tốt về đồ ăn thức uống. Để có thể tư vấn cho khách hàng một cách tốt nhất, bạn cần phải biết rõ về nhà hàng của mình (giá cả của từng

món và am hiểu về các món ăn đó). Bởi vì khách hàng thường gặp khó khăn trong việc đưa ra quyết định khi chọn món và họ sẽ rất vui nếu bạn cho họ những gợi ý hay. Hãy nhớ: “Phải kiên nhẫn đối với khách hàng”. Hãy sẵn sàng giúp đỡ họ. Không nên thúc giục khách, đồng thời phải biết quốc tịch của khách để có những gợi ý phù hợp với họ. Ví dụ: Khách Nhật thì luôn thích ăn các món hải sản và thích uống bia.

Bạn phải luôn luôn vui vẻ chào đón khách bằng những lời chào thích hợp, đứng thẳng và đứng phía bên phải của khách hàng nếu khoảng cách cho phép. Tư thế đứng thẳng của bạn sẽ tạo ấn tượng với khách rằng bạn đang lắng nghe họ một cách cẩn thận. Không được đứng khom người hay có dáng vẻ lờ đờ hoặc nhìn đi chỗ khác khi bạn đang ghi phiếu yêu cầu.

Là con người, ai cũng muốn mình chi trả ít hơn và nhận được nhiều hơn. Do đó, hãy luôn luôn giới thiệu với khách hàng về những đơn giá đặc biệt của những món đặc biệt ngoài thực đơn và bảng giá tiền của chúng ta. Nếu bán được với số lượng lớn thức ăn và thức uống, doanh thu của nhà hàng sẽ tăng lên đáng kể. Để làm tăng số tiền trong các hóa đơn thanh

toán ở mức trung bình, thì mỗi vị khách phải gọi ít nhất một món đồ uống khi dùng bữa chính tại nhà hàng chúng ta.



Cách phục vụ đúng

Chúng ta luôn được nghe nói và nghiên cứu về việc nên phục vụ cho khách từ phía nào và dọn bàn cho khách từ phía nào. Thức ăn (kể cả súp/canh) nên được phục vụ từ bên trái. Nước uống thì được phục vụ từ bên phải. Cả thức ăn và nước uống đều phải được dọn dẹp từ phía bên phải của khách.

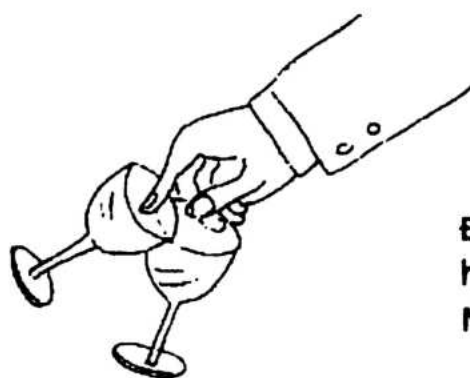
Đó là những qui tắc đã có từ lâu nay và chúng ta cần phải tuân thủ triệt để bất cứ lúc nào có thể. Tuy vậy, chúng ta vẫn có thể thay đổi trong một vài trường hợp ngoại lệ.

Chẳng hạn trong trường hợp khách đang ngồi trong quầy rượu hoặc tại một cái bàn được kê gần tường, chúng ta không thể tuân thủ những quy tắc trên. Qui tắc này cũng có thể bị phá vỡ nếu nó thực sự gây bất tiện cho khách trong quá trình phục vụ,

ví dụ, phải nhờ khách chuyển thức ăn qua hộ. Hãy nhớ là chúng ta phải phục vụ làm sao để khách cảm thấy thật sự hài lòng. Hãy đặt đĩa thức ăn xuống bàn một cách cẩn thận và nhẹ nhàng. Không có gì xúc phạm khách hơn việc đặt các món ăn đánh sầm trước mặt khách. Khi bỏ đá vào các ly ở trên bàn, hãy bỏ đá thật thấp vào trong ly một cách nhẹ nhàng. Đừng thả đá từ trên cao.

Khi rót nước, cà phê hoặc bất kỳ một loại thức uống nào khác, không được cầm ly hoặc tách lên. Hãy để yên nó ở trên bàn. Điều này thật dễ làm và đó cũng là một phần của sự phục vụ.

Một trong những điều quan trọng nhất trong phục vụ là phục vụ thức ăn nóng thì phải “nóng” và phục vụ thức ăn nguội thì phải “nguội”. Và cũng đừng quên rằng các món ăn khi đã được bày ra đĩa ở một nhiệt độ thích hợp sẽ chỉ giữ được nhiệt độ đó trong 1 thời gian rất ngắn mà thôi. Do đó hãy nhanh chóng mang ra phục vụ khách.



Đừng bao giờ gom ly, sạch
hoặc là dơ như thế này.
Nó rất mất vệ sinh.

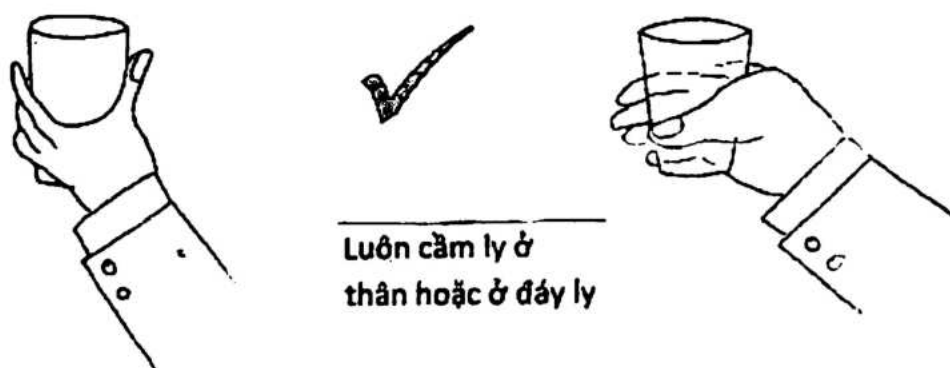
Chỗ ngồi của khách

Công việc của lễ tân nhà hàng là hướng dẫn chỗ ngồi khi khách đến nhà hàng. Luôn luôn chào mừng khách đến với nụ cười trên môi và biết chính xác các bàn còn trống để hướng dẫn khách không một chút phân vân là công việc quan trọng của lễ tân nhà hàng. Việc không biết rõ bàn nào còn trống sẽ khiến khách hàng cho rằng mình đang đến một nhà hàng không chuyên nghiệp và lộn xộn. Khách hàng sẽ đánh mất niềm tin và trở nên rất khó tính khi đánh giá cơ sở vật chất, thức ăn và chất lượng phục vụ.

Trong một số trường hợp, vì một lý do nào đó mà anh/chị lễ tân bận khi khách hàng mới đến, đừng để khách đứng tại cửa ra vào như người đang đi lạc. Một nhân viên phục vụ bất kỳ nào đó phải nhanh chóng đến chào khách, hướng dẫn khách tới bàn hoặc ít nhất yêu cầu khách chờ trong giây lát "Chúng tôi sẽ có bàn cho quý khách ngay lập tức. Mong quý khách chờ trong giây lát".

Không bao giờ được để khách ngồi vào bàn chưa được bày biện đầy đủ. Tốt nhất là để khách chờ một phút hơn là để khách ngồi vào bàn mà trên bàn vẫn còn dấu vết đồ ăn của người khác: "Chúng tôi sẽ có bàn cho quý khách ngay lập tức ạ" hoặc: "Bàn của quý khách sẽ sẵn sàng ngay đây ạ".

Trên đây là hai câu chúng ta nên dùng. Không bao giờ được nói “Bàn của quý khách chưa sẵn sàng. nhưng chúng tôi sẽ có trong thời gian sớm nhất”. Câu này cũng có ý nghĩa tương tự nhưng nó rất khó chịu bởi vì bạn đã bắt đầu với từ “Không” thay vì từ “Có”. Không bao giờ được bắt đầu một cách tiêu cực.



Bày tiệc bàn

Hãy chắc chắn rằng khi chuẩn bị bàn ăn thì không một dụng cụ nào được phép quên. Một thứ thường bị quên nhất là cái gạt tàn thuốc đặt tại tiền sảnh và sân thượng. Sẽ rất là bức bối cho khách hàng nếu họ cứ cầm điếu thuốc trên tay và không thể tìm thấy cái gạt tàn đâu cả.

Trừ trường hợp chúng ta biết trước có bao nhiêu người dùng tại bàn thì sẽ sắp xếp bàn cho phù hợp. Khi số lượng người ngồi trong bàn ít hơn công suất trong bàn, thì số dư phải được dọn khỏi bàn không được chậm trễ.

Bàn phải được xếp đặt gọn gàng. Tất cả đồ dùng bằng bạc và sành sứ phải được để nơi thích hợp và sắp xếp cẩn thận. Chỉ cần một lần để "rơi bệ" xảy ra có thể là lý do tại sao khách hàng của chúng ta không hài lòng với bữa ăn của mình.

Đôi khi những đồ dùng bằng bạc như dao muỗng nĩa sẽ không được rửa sạch hoặc không bóng loáng và ngay cả những đồ sành sứ hay thủy tinh cũng có thể bị như vậy. Và trách nhiệm cuối cùng của nhân viên phục vụ là không để những đồ dùng này trước mặt khách. Đồ dùng bị sứt mẻ hoặc nứt không được dùng lại. Nhân viên phục vụ phải kiểm tra kỹ mọi thứ trước khi khách ngồi vào bàn.

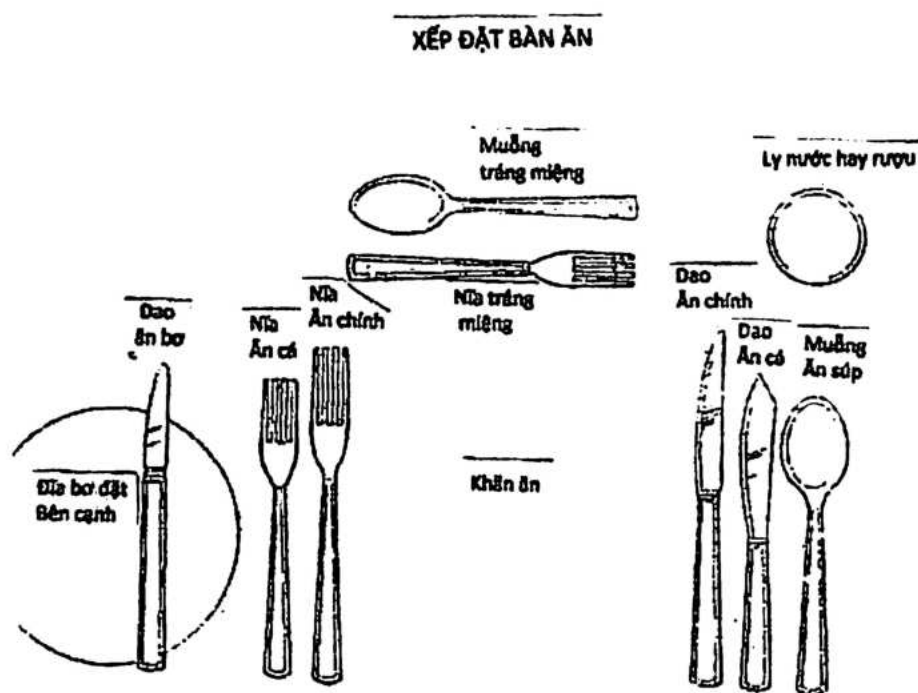
Ngoài ra, từ chối không dùng các loại khăn ăn và khăn trải bàn bị hỏng là nhiệm vụ của nhân viên phục vụ.

Khi nào thì cần dọn bàn?

Trong mọi trường hợp, chén đĩa trên bàn chỉ có thể được dọn đi khi tất cả khách trong bàn đã dùng bữa xong.

Dọn đi đĩa thức ăn của một vị khách nào đó trong khi những người khác trong bàn vẫn còn dùng bữa chỉ vì anh ta/cô ta đã ăn xong là một hành động xấu và khiếm nhã, bởi vì nó sẽ khiến những người

khách còn lại nghĩ rằng họ phải ăn nhanh lên. Như các bạn đều biết, mọi khách hàng luôn có quyền thư giãn và thưởng thức thời gian của họ khi đến một nhà hàng/khách sạn nào đó.



Những công việc khác

Thường thì nhân viên phục vụ còn có những công việc khác ngoài phục vụ như đổ đầy hũ đường, thêm muối và tiêu, gấp khăn ăn, dọn dẹp, v.v.

Tuy nhiên những công việc này không được làm nơi mà khách hàng có thể nhìn thấy. Họ có quyền được hưởng không khí thư giãn và hạn chế đến mức thấp nhất những sự ồn ào thậm chí trong thời gian vắng khách nhất.

Tai nạn

Trong quá trình phục vụ, tai nạn có thể xảy ra, để lại những vết bẩn trên quần áo của khách hàng, hãy chắc chắn rằng bạn sẽ không giải quyết vấn đề một cách sơ sài.

Nếu tai nạn xảy ra, một lời xin lỗi chân thành từ quản lý nhà hàng hoặc trưởng ca là một điều rất cần thiết. Theo cách thông thường, chúng ta sẽ báo với khách hàng là nhà hàng rất vinh hạnh được làm sạch và gửi trả đồ lại cho khách tại nhà hoặc nơi làm việc. Không được quên rằng, tuy tai nạn xảy ra không phải là do cố ý nhưng khách hàng sẽ cảm thấy bối rối và không thấy thoải mái và họ phải được chăm sóc kỹ.

Nói cho cùng, tuy chúng ta có thể xin lỗi và đề nghị được giặt đồ nhưng điều đó không cho phép chúng ta được bất cần. Chúng ta phải cố gắng hết sức ngay từ đầu để không đổ đồ ăn và thức uống lên người khách.

Rất tiếc! Xin lỗi!!



Cho dù bạn bị
người khác khinh
miệt đi nữa, thì
hãy giữ bình tĩnh!

Tính đồng nhất trong phục vụ

Tính đồng nhất là một điều cực kì quan trọng bởi vì nếu một khách hàng khi đến nhà hàng lần thứ nhất được phục vụ theo một kiểu nhưng khi tới lần thứ hai họ lại được phục vụ theo một kiểu khác, họ sẽ thấy có gì đó “không ổn hoặc sai” mà “không ổn hoặc sai” thì thật sự không tốt cho chúng ta. Cho nên, hãy chắc chắn rằng bạn tuân thủ từng bước trong cung cách phục vụ cho từng món ăn hoặc thức uống trong thực đơn như bạn đã được cấp trên chỉ dẫn.

Thường thì các nhân viên đều tin rằng họ có cách phục vụ tốt hơn, điều đó có thể đúng. Tuy nhiên, họ không được thực hiện điều đó một mình. Họ phải nêu ý kiến đó với cấp trên của mình để xem xét và nếu có thể, sẽ được áp dụng cho toàn hệ thống trong nhà hàng.



Phải biết chăm sóc bản thân. Vì nó kéo dài cuộc đời bạn mà không để bạn kiệt sức.

Để có một nhà hàng sạch sẽ

Trong bất kỳ nhà hàng nào, trên sàn sẽ luôn luôn có những mẫu giấy nhỏ, giấy gói, các gói đường trống rỗng, que diêm và những loại rác khác mà khách hàng đánh rơi trên sàn nhà hoặc rơi xuống từ trên khay trong quá trình phục vụ. Hãy nhặt chúng lên. Đó là nhiệm vụ và mối quan tâm của bạn và quản lý để luôn luôn giữ nhà hàng sạch sẽ, gọn gàng trong mọi trường hợp.



Phụ nữ và trẻ em

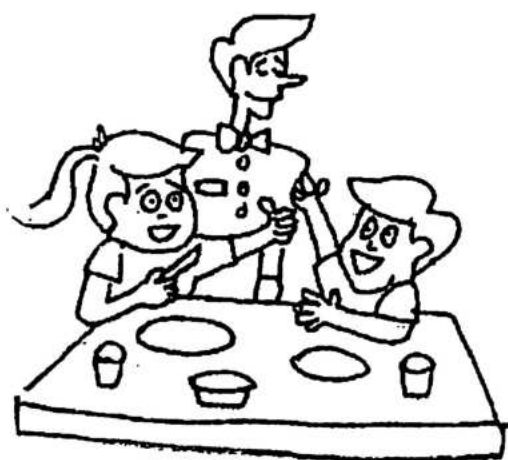
Thông thường thì khi phụ nữ và trẻ em đến nhà hàng mà không có đàn ông hoặc ba mẹ đi cùng họ thường không nhận được sự phục vụ tốt nhất. Cũng giống như những người khác, họ trả cùng một giá tiền và họ có quyền được hưởng sự phục vụ tốt nhất. Nếu bạn phục vụ họ chu đáo, họ chắc chắn sẽ thể hiện sự biết ơn đối với bạn. Đừng phân biệt đối xử

với bất cứ khách hàng nào vì như vậy bạn chỉ đang làm tổn thương chính mình thôi.

Một điều thường sẽ xảy ra là khi phụ nữ được phục vụ tốt, họ sẽ trở lại nhà hàng/khách sạn với bạn của mình vào một ngày khác, như vậy bạn và khách sạn của mình sẽ được lợi từ sự trung thành này.

Một nhà phê bình ẩm thực nổi tiếng nói: "Tôi sẽ kéo móng tay của nhân viên phục vụ nếu anh ta dám đối xử với con trai của tôi như một thằng nhóc ăn không trả tiền. Chắc chắn là con trai tôi sẽ không boa cho anh ta, nhưng tôi thì có."

Hãy lưu ý là các bậc phụ huynh thường bảo vệ con cái họ rất kỹ và họ sẽ cảm thấy bị xúc phạm nếu con họ không được đối xử tử tế. Một điều cần chú ý nữa là trẻ em hôm nay sẽ là khách hàng trong tương lai.



Phẩm chất cao quý

Không để xảy ra sơ suất dù chỉ là những điều nhỏ.

Kết luận

Đây thật sự là một dịch vụ rất đơn giản nhưng rất chính đáng và tuyệt vời. Không quá phức tạp và khó khăn để mang lại niềm vui và sự thoải mái cho người khác, chỉ cần chúng ta có óc nhạy bén, tinh tế, chu đáo và biết quan tâm đến người khác, biết lấy niềm vui của người khác làm niềm vui của mình.

Hãy nhớ - nhân viên là đối tác của nhà quản lý và tại khách sạn, nhà hàng của chúng ta: "Yếu tố con người tạo nên sự khác biệt".

Hãy ghi nhớ khẩu hiệu của khách sạn chúng ta "Hãy đến với khách sạn, nhà hàng của chúng tôi, quý khách sẽ được trải nghiệm những gì tốt đẹp nhất". Phục vụ mọi người là nhiệm vụ của chúng ta. Tạo ra một phong cách phục vụ tốt, chuyên nghiệp là niềm vui và mong muốn chân thành của chúng ta.



Con người thường thay đổi thái độ đối với những người xung quanh khi có những biến cố xảy ra trong cuộc đời họ. Đây chính là khuyết điểm phổ biến nhất của con người.

GIÁ TRỊ CỦA KHÁCH HÀNG **TAI NHÀ HÀNG**

Giá trị của một khách hàng trung thành là gì?

Nhìn vào câu hỏi này chúng ta sẽ nghĩ về “giá trị hiện tại” của một khách hàng, đó là lần đầu tiên bán hàng của bạn với người đó và “giá trị tương lai” của người khách đó, đó là khoản doanh thu tiềm năng mà người khách đó sẽ mang lại trong một khoảng thời gian nhất định, như hằng tháng hoặc hằng năm.

Tiềm năng doanh thu từ một khách hàng quen thuộc cũng bao gồm những người khách mới mà khách hàng mang đến cho nhà hàng thông qua những lời giới thiệu miệng tích cực. Những khách hàng quay lại thường có sức mua cao hơn rất nhiều lần.

Giá trị tiềm năng của khách hàng cho thấy rằng khi những khách hàng không hài lòng bước ra khỏi nhà hàng, họ sẽ mang theo một số lượng lớn việc kinh doanh trong tương lai của nhà hàng. Và toàn bộ các rủi ro của việc kinh doanh trong tương lai của nhà hàng cũng sẽ tăng lên do liên quan đến những ấn tượng tiêu cực về kinh doanh mà những người

khách không hài lòng này truyền lại cho người khác. Có thể nói rằng cứ 05 người khách không hài lòng thì có 01 người khách sẽ truyền lại cho 20 người khác nữa về các vấn đề mà họ gặp phải.

Khi chúng ta không thể nào giải quyết hết những vấn đề không hài lòng của mọi khách hàng, thì giá trị của mỗi khách hàng, việc mất doanh thu do khách hàng không hài lòng xảy ra, những ý kiến tiêu cực sẽ đến tai những khách hàng tiềm năng. Tất cả những điều đó sẽ là động cơ giúp chúng ta nỗ lực để làm hài lòng mọi khách hàng.

Tất nhiên nhà hàng cần phải cố gắng để không bao giờ có một người khách hàng nào không hài lòng ở nơi họ đến lần đầu tiên.

TẠI SAO KHÁCH PHÀN NÀN VỀ **NHÀ HÀNG?**

Khách hàng phàn nàn vì những nhu cầu hay kỳ vọng của họ không được đáp ứng. Thực sự chỉ có một số rất ít khách không hài lòng nói ra những bất mãn của họ với nhân viên phục vụ, còn hầu hết đều im lặng chịu đựng. Tiến trình giải quyết khiếu nại của khách cần bắt đầu bằng việc tìm hiểu lý do tại sao khách khiếu nại. Sau đó, liệt kê ra một số các lý do khiến khách phải phàn nàn. Để giải quyết thành công bất cứ phàn nàn nào của khách, nhân viên tham gia giải quyết phải có thái độ đúng đắn và tất cả mọi thứ sẽ trở nên dễ dàng hơn.

Dưới đây là bản liệt kê tất cả những lý do mà bản thân tôi đã từng trải qua trong những lần ghé thăm các nhà hàng ở Việt Nam:

Nhân viên không thân thiện hoặc thiếu nhiệt tình khi chào đón khách;

- Người phục vụ huênh hoang, thiếu khiêm tốn;
- Những lời bào chữa từ người phục vụ;

- Người phục vụ thiếu cử chỉ, tư thế đúng đắn;
- Thái độ vô tình, không sẵn sàng giúp đỡ của nhân viên;
- Nhân viên thân thiện quá mức cho phép;
- Nhân viên lơ đãng, thiếu tập trung;
- Giải đáp chưa thỏa đáng các khiếu nại của khách;
- Thời gian chờ đợi quá lâu;
- Giá thực đơn cao;
- Cách nấu nướng hoặc chất lượng thức ăn không thể chấp nhận được;
- Cơ sở vật chất, trang thiết bị hoặc nhân viên không sạch sẽ;
- Có những chính sách không thân thiện với khách hàng;
- Việc quản lý các bãi đậu xe đông đúc chưa tốt;
- Đối xử không công bằng với khách;
- Thất bại trong việc cảm ơn khách đã đến hoặc mời khách quay trở lại nhà hàng.

HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN TIỀN SÁNH

MỘT CÁI NHÌN TỔNG QUÁT

Vai trò của bộ phận tiền sảnh là nhằm giúp đỡ và phục vụ khách. Đối với nhiều khách, bộ phận tiền sảnh là bộ mặt và đại diện cho khách sạn. Đó là mối tiếp xúc chính của hầu hết mọi dịch vụ mà khách cần trong suốt thời gian lưu trú. Sự giao dịch tài chính của một khách hàng diễn ra trong lúc ở tại khách sạn sẽ quyết định lượng giao dịch của cả khách sạn, có thể được đề cập đến như 4 giai đoạn: trước khi đến, đến, ở và rời khách sạn. Mỗi giai đoạn như vậy nhân viên lễ tân cần phải nhận biết và phân tích

Thông thường khách sẽ quyết định ở tại khách sạn nào đó trong giai đoạn trước khi đến. Giai đoạn đến bao gồm hoạt động đăng ký và nhận phòng. Trong suốt giai đoạn lưu trú, bộ phận tiền sảnh sẽ cung cấp cho khách những dịch vụ, thông tin và sự giúp đỡ. Những dịch vụ và chi phí của khách sẽ hoàn thành trong giai đoạn rời khách sạn.

Hầu hết những chức năng của bộ phận lễ tân đều được hoàn thành trước ngay tại quầy. Thường

thì quầy lễ tân đặt ở nơi dễ nhận thấy trong khu vực tiền sảnh, nơi mà khách đăng ký, hỏi thông tin hay phàn nàn... thanh toán và trả phòng. Hiệu quả của bộ phận lễ tân phụ thuộc vào chính kế hoạch và sự sắp đặt của bộ phận đó. Bộ phận lễ tân nên cung cấp cho mỗi nhân viên cách tiếp cận nhanh nhất đến những trang thiết bị, thủ tục và những sự tiếp tế cần thiết cho việc thực hiện những nhiệm vụ được giao.

Một hệ thống quản lý tài sản nên được đặt tại lễ tân với phần mềm nghiệp vụ tương xứng có khả năng hỗ trợ những hoạt động của tiền sảnh và văn phòng.

VAI TRÒ **CỦA BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG** **TRONG HOẠT ĐỘNG KHÁCH SẠN**

Bộ phận buồng, phòng được quản lý một cách chuyên nghiệp sẽ đảm bảo được sự sạch sẽ, sự bảo quản và tính thẩm mỹ cho khách sạn. Bộ phận buồng phòng không chỉ chuẩn bị làm phòng khách cho kịp thời gian khách đến mà còn dọn dẹp và bảo trì mọi thứ trong khách sạn để khách sạn luôn được thoáng sạch và hấp dẫn như ngày đầu khai trương.

Những nhiệm vụ mà buồng phòng thực hiện phải được xem xét kỹ để cho hoạt động hàng ngày diễn ra luôn trôi chảy. Trung bình một người làm phòng phải làm sạch 15 phòng mỗi ngày và những khu vực khác thuộc kiểm soát của bộ phận buồng phòng như: vệ sinh khu vực công cộng, khu vực văn phòng, phòng họp, nhà hàng, tiệc. Bộ phận buồng phòng cũng quản lý về đồ giặt là trong khách sạn. Đó cũng là lý do dễ nhận thấy tại sao nhân viên của bộ phận này nhiều hơn nhân viên của các bộ phận khác trong khách sạn.

Tầm cỡ khách sạn sẽ cho một cái nhìn tổng thể về số lượng công việc mà nhân viên buồng phòng

đảm nhiệm, tầm cỡ này bao gồm số lượng phòng ở, phòng họp, phòng tiệc, những khu vực ăn uống, khu vực công cộng và số lượng phòng ban trong khách sạn đòi hỏi sự phục vụ của buồng phòng.

Mức độ dịch vụ của khách sạn là thước đo mức độ hoàn thành công việc của nhân viên buồng phòng. Chỉ số mức độ dịch vụ bao gồm những loại đồ đạc trang bị khác nhau trong phòng khách, cách bài trí ở khu vực công cộng và những điểm đặc biệt của những tiện nghi trong khách sạn. Các mức độ dịch vụ được đưa ra bởi các khách sạn có thể khác nhau rất nhiều. Khách sạn có thể được gọi theo 3 loại dịch vụ cơ bản: khách sạn kinh tế, vừa và sang trọng.

Bộ phận buồng phòng làm việc chặt chẽ với 4 bộ phận sau để đảm bảo hiệu quả: bộ phận bảo trì, bảo vệ, kinh doanh và lễ tân.

Bộ phận buồng phòng làm việc chặt chẽ với bộ phận bảo trì để đảm bảo quy trình bảo trì, bảo dưỡng được vạch ra hợp lý và hiệu quả. Bởi vì việc dọn dẹp hàng ngày đòi hỏi nhân viên bộ phận buồng phòng phải vào hầu hết các phòng khách nên họ sẽ xác định được nhu cầu bảo trì và đề xuất bảo trì cho kỹ thuật.

Bộ phận buồng phòng nên theo dõi quy trình bảo vệ và nỗ lực tham gia vào công tác bảo vệ. Chẳng hạn, nhân viên làm phòng nên theo dõi quy trình kiểm

soát chìa khóa và đảm bảo tất cả những cửa ra vào, cửa sổ và những cửa thông nhau được an ninh.

Vì nhân viên buồng phòng làm việc ở mọi khu vực của khách sạn, họ sẽ báo cáo lại bất cứ hoạt động nào ở bất cứ nơi đâu trong khách sạn mà họ nghi ngờ và đóng góp vào nỗ lực bảo vệ chung của khách sạn.

Mục tiêu chính của bộ phận kinh doanh là bán sản phẩm và dịch vụ của khách sạn, tuy nhiên sự đóng góp của bộ phận buồng phòng vào mục tiêu này thì không được công nhận. Bộ phận kinh doanh thành công là phải giữ được tỷ lệ khách quay lại cao, phải nhận thấy được rằng lý do quan trọng nhất để khách quay lại khách sạn đó là sự sạch sẽ và vẻ bề ngoài của khách sạn. Vì vậy, sự đóng góp quan trọng của nhân viên buồng phòng vào việc kinh doanh của khách sạn là giữ được khách quay lại bởi việc cung cấp mức độ sạch sẽ và dịch vụ đáp ứng được hay vượt quá sự mong đợi của khách.

Tinh thần làm việc tập thể và sự thường xuyên trao đổi thông tin chính xác giữa bộ phận buồng phòng và lễ tân là cần thiết đối với hoạt động khách sạn hàng ngày. Càng hiểu rõ công việc của nhau thì mối quan hệ giữa lễ tân và buồng phòng càng thắt chặt hơn.

KỸ NĂNG BÁN HÀNG **TRONG LĨNH VỰC KHÁCH SẠN**

Bán hàng cho từng cá nhân là một trong những phương pháp hiệu quả nhất trong tất cả các phương pháp truyền thông thị trường bởi vì nhân viên đại diện bán hàng phải giao tiếp trực tiếp với khách hàng. Bán hàng cá nhân chiếm một tỉ lệ lớn trong tất cả các kiểu tiếp thị trong ngành khách sạn đặc biệt là trong các khách sạn và nó có khả năng trở nên ngày càng quan trọng. Đây là loại hình kinh doanh mà sẽ không có hoạt động nào xảy ra cho đến khi việc bán hàng được thực hiện. Doanh số bán hàng tạo ra doanh thu, trong khi các hoạt động khác trong doanh nghiệp phải chịu chi phí.

Có 4 kỹ năng cơ bản để tăng hiệu quả bán hàng:

1. *Nói chuyện tự tin và nhiệt tình*

Thiết lập mối quan hệ với khách hàng:

- Chào đón khách hàng;
- Giao tiếp bằng mắt;
- Sử dụng tên của khách hàng khi cần;

- “Thấu hiểu khách”, nhìn ngôn ngữ cử chỉ, giọng điệu.

Đặt câu hỏi để xác định các nhu cầu của khách hàng:

- Thực hành lắng nghe một cách hiệu quả bằng cách:

- Tập trung chú ý cao độ
 - Gạt bỏ những lo lắng riêng tư;
 - Hạn chế nói chuyện riêng tư;
 - Duy trì giao tiếp bằng mắt;
 - Lắng nghe để nắm bắt ý tưởng, chứ không phải chỉ là từ ngữ;
 - Khẳng định cho khách thấy rằng bạn thật sự để tâm và hiểu những gì khách hàng nói;
 - Ghi chép.
- Thông cảm, đặt mình vào trường hợp của khách hàng:
- Phản ứng với các vấn đề, không phải với khách hàng;
- Không được vội vã kết luận.

- Thăm dò thông tin bằng cách :

- Đặt câu hỏi một cách khéo léo;
- Tập trung vào nhu cầu của khách hàng;
- Xác nhận lại nhu cầu của khách hàng.

2. Giới thiệu những sản phẩm phù hợp với khách hàng:

Trình bày đề nghị của bạn với khách hàng bằng cách:

- Hãy nhiệt tình;
- Trình bày thông tin theo các tên gọi đã được chuẩn bị;
- Nghĩ về những cái tên có lợi cho khách hàng;
- Thực hành kỹ năng nghe một cách hiệu quả;
- Sử dụng những công cụ trực quan, tờ rơi, bản đồ, v.v.

Đề nghị phòng ở thích hợp;

Đề nghị các phương tiện cần thiết, dịch vụ và tiện nghi;

Chuẩn bị các phương án thay đổi nếu nhu cầu của khách khác với suy nghĩ ban đầu của bạn.

3. Thuyết phục khách mua sản phẩm bằng cách diễn giải các lợi ích:

Hãy chắc chắn rằng khách hàng hiểu được những lợi ích từ đề nghị của bạn;

Giải thích giá trị của các sản phẩm bằng cách đưa ra các ví dụ;

Xác định những trở ngại của khách hàng trong việc lựa chọn một sản phẩm nào đó, sau đó cung cấp

thêm thông tin hoặc làm rõ thông tin để giúp khách hàng trong tiến trình lựa chọn sản phẩm của họ;

Hãy chắc chắn là những câu hỏi của khách hàng đã được trả lời và họ đã có đầy đủ những thông tin cần thiết để đưa ra quyết định.

4. Đề nghị bán hàng

- Khi nào thì thích hợp cho việc bán hàng:

- Tất cả các sản phẩm, chức năng và lợi ích đã được giải thích liên quan đến nhu cầu của khách hàng;
- Khách hàng chậm rãi, từng bước đặt câu hỏi;
- Khách đặt câu hỏi để tìm hiểu thêm;
- Những dấu hiệu cho thấy khách đã sẵn sàng hoàn tất giao dịch:
 - Khách gật đầu đồng ý;
 - Khách ngả người về phía trước khi nghe bạn nói chuyện;
 - Khách duy trì cách giao tiếp bằng mắt.

- Cố gắng hoàn tất việc bán hàng;

- Vượt qua những sự phản đối.

CUNG CẤP DỊCH VỤ HOÀN HẢO

Hãy đặt mình vào hoàn cảnh của khách hàng

Để giúp làm tốt công việc và đảm bảo không xuyên tạc sản phẩm hoặc dịch vụ được cung cấp bởi doanh nghiệp của chúng ta, điều quan trọng là chúng ta phải biết tất cả mọi thứ có thể về các sản phẩm và dịch vụ. Càng biết rõ sản phẩm hoặc dịch vụ và cách làm thế nào để so sánh với các đối thủ cạnh tranh thì chúng ta càng dễ dàng xúc tiến vấn đề hơn.

Danh mục những kiến thức cần biết:

- Những đặc điểm chung của các điểm dịch vụ ăn uống, các phòng chức năng, loại phòng, các phương tiện, tiện nghi cho hội nghị, giải trí và thể thao;
- Những điểm đặc biệt: trang trí, thiết kế, địa điểm kinh doanh,...
- Dịch vụ đặc biệt: những gói sản phẩm hoặc dịch vụ trọn gói, những món quà tặng, ...
- Lợi ích của việc sử dụng sản phẩm hay dịch vụ: giá trị đồng tiền, hưởng thụ, cảm giác thích thú,...

- Giá cả và tính hiệu lực của sản phẩm hay dịch vụ;
- Làm thế nào để có thể so sánh thực tế các sản phẩm và dịch vụ cạnh tranh.

Nếu khách hàng chưa từng sử dụng các dịch vụ của chúng ta, họ sẽ mong đợi chúng ta có thể cung cấp cho họ những thông tin cần thiết để họ có thể đưa ra quyết định. Thông báo cho họ về những thay đổi hoặc cải tiến.

Cách tốt nhất để đạt được kiến thức về sản phẩm và dịch vụ là thực sự sử dụng chúng. Nhưng điều này không phải là luôn luôn thực tế hoặc không khả thi. Ví dụ: Chúng ta không thể ở tất cả các phòng trong một khách sạn hoặc ăn ở tất cả các nhà hàng. Do đó, chúng ta cần xác định các cơ hội để phát triển kiến thức của mình. Mỗi lần tham gia vào một trải nghiệm về ngành khách sạn, đó là một cơ hội để nâng cao kiến thức và hãy đặt mình vào hoàn cảnh của khách hàng để suy nghĩ.

Trình độ kiến thức về sản phẩm của chúng ta càng cao thì chúng ta càng tự tin và mức độ dịch vụ chúng ta cung cấp cho khách hàng càng lớn.

Lợi ích của dịch vụ khách hàng đạt chất lượng

Khi bạn cung cấp những dịch vụ đạt chất lượng, mọi người đều được thỏa mãn.

Ai được lợi từ dịch vụ đạt chất lượng?

Khách hàng: Mỗi khách hàng đều đến với một mối quan tâm, cảm xúc và sự mong đợi nhất định. Bằng cách cung cấp dịch vụ khách hàng đạt chất lượng, bạn có cơ hội để làm cho khách hàng vui vẻ và thích thú hơn trong suốt thời gian lưu trú.

Khách sạn: Nếu bạn phục vụ khách hàng tuyệt vời trên cả sự mong đợi của họ, nhiều khả năng họ sẽ trở lại khách sạn. Bạn đã có một ảnh hưởng trực tiếp vào sự thành công của khách sạn.

Đồng nghiệp của bạn: Khi bạn làm tốt công việc của mình, tức là bạn giúp cho các đồng nghiệp của bạn để làm tốt công việc của họ một cách dễ dàng hơn.

Bạn: Khi bạn làm tốt công việc của bạn, bạn chứng tỏ cho đồng nghiệp và quản lý thấy rằng bạn là người chuyên nghiệp. Công việc tốt thường được thưởng bằng những lời khen ngợi, đánh giá công việc tốt và thậm chí tăng lương.

Xử lý khi khách tức giận

Có 3 bước để xử lý khi khách bực tức và lớn tiếng.

Bước 1: Trả lời một cách chuyên nghiệp, không mang tính cá nhân:

- Giữ bình tĩnh và tư thế đứng đĩnh đạc;
- Đưa khách ra khỏi khu vực giao thông (cách xa những người khách khác);
- Không được trả lời tay đôi với khách hàng.

Bước 2: Đối phó với những cảm xúc của khách:

- Hãy để khách trút hết những cảm xúc của mình, hãy lắng nghe, ghi chép lại và đừng ngắt lời khách;
- Hãy cảm thông bằng cách thừa nhận những cảm xúc của khách.

Bước 3: Giải quyết vấn đề:

- Để khách cùng tham gia giải quyết vấn đề;
- Bằng cách hỏi khách những câu hỏi đơn giản để tìm ra đâu là vấn đề cần giải quyết;
- Tập trung vào tình huống, hoàn cảnh chứ không phải cảm xúc, tình cảm;
- Cho khách chọn các giải pháp;
- Hỏi khách rằng bạn có thể làm gì để làm hài lòng khách nếu các giải pháp của bạn là chưa đủ.

Sau khi khách đã bình tĩnh trở lại, hãy tuân theo các quy trình bình thường để giải quyết các khiếu nại của khách theo như hướng dẫn tại khách sạn của bạn.

Sự khiếu nại như những cơ hội

Theo thống kê cho thấy những khách hàng gặp vấn đề là những cơ hội lớn nhất cho việc lặp lại kinh doanh:

- 35% số khách gặp vấn đề nhưng chưa được giải quyết sẽ trở lại;

- 85% số khách không gặp vấn đề sẽ trở lại;

- 97% số khách gặp vấn đề nhưng đã được giải quyết thỏa đáng sẽ trở lại;

Khi khách phàn nàn:

- Khách sạn được cảnh báo về các vấn đề có ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách;

- Cho khách sạn cơ hội thứ hai để làm những điều đúng cho khách;

Khi Khách sạn giải quyết được các vấn đề dẫn đến những khiếu nại của khách:

- Sẽ khuyến khích khách hài lòng trở lại với khách sạn;

- Sẽ khuyến khích khách hài lòng giới thiệu với những người khác về khách sạn;

Có 4 lĩnh vực khách thường phàn nàn:

1. Liên quan đến máy móc thiết bị:

- Kiểm soát khí hậu;
- Ánh sáng;
- Điện;
- Trang bị nội thất trong phòng;
- Chìa khóa cửa;
- Hệ thống nước;
- Kênh truyền hình;
- Thang máy.

2. Liên quan đến thái độ:

- Khách bị xúc phạm do các nhân viên ăn nói thô lỗ và thiếu tế nhị;

- Khách nghe được các cuộc đối thoại của nhân viên hay nhận thấy sự phàn nàn về mình từ nhân viên; Thiếu nụ cười, thiếu sự chân thành.

3. Liên quan đến sự phục vụ:

- Phải chờ quá lâu để được phục vụ;
- Thiếu sự hỗ trợ về hành lý;
- Phòng không gọn gàng, ngăn nắp;
- Khó khăn trong việc sử dụng điện thoại;
- Bị nhỡ các cuộc gọi báo thức;

- Thức ăn quá tệ hoặc nguội lạnh;
- Phớt lờ những yêu cầu xin thêm.

4. Bất thường:

- Không có hồ bơi;
- Thiếu phương tiện giao thông công cộng;
- Thời tiết xấu

Nhận biết những phàn nàn của khách:

- Bằng miệng:
 - Phàn nàn với nhân viên lễ tân;
 - Phàn nàn với nhân viên khác trong khách sạn.
- Bằng văn bản:
 - Phiếu khiếu nại dành cho khách;
 - Phiếu thăm dò.
- Theo dõi khiếu nại: Dùng một cuốn sổ nhật ký làm việc để ghi lại những khiếu nại của khách và tìm ra phương hướng giải quyết.

Xử lý khiếu nại của khách: Gồm 4 bước như sau:

1. Lắng nghe:

- Cho khách thấy được sự tập trung chú ý của bạn;
- Biết ơn khách và ghi nhận khiếu nại của khách;
- Thể hiện sự đồng cảm - để khách thấy được bạn đang quan tâm đến vấn đề đó;

- Đặt ra những câu hỏi để biết chính xác vấn đề mà khách phàn nàn;

- Lặp lại những khiếu nại của khách bằng cách riêng của bạn để xác nhận là mình hiểu vấn đề;

- Ghi chép lại các ý quan trọng;

- Yêu cầu khách hoàn thành phiếu nhận xét như một quyền lựa chọn.

2 . Đáp lại:

Xin lỗi:

- Nói rằng bạn rất lấy làm tiếc về sự việc này bất kể là bạn tin hay không;

- Tránh tình trạng đổ lỗi hoặc bào chữa;

- Chân thành, đừng có máy móc;

- Hãy đứng trên phương diện cá nhân, phải xưng "tôi" không được xưng "chúng tôi".

Giải quyết:

- Cung cấp nhiều lựa chọn để khách chọn một giải pháp;

- Lấy quyền sở hữu vấn đề - khi một giải pháp có thể chấp nhận đã được lựa chọn thì hãy nói với khách điều bạn sẽ làm để sửa chữa vấn đề.

- Giải thích cho khách biết bạn sẽ hành động như thế nào;

- Giải thích cho khách biết những nhân viên khác sẽ hành động như thế nào;
- Nói cho khách biết khi nào hành động đó sẽ được thực hiện;
- Đưa ra thời gian phù hợp nhất để hoàn thành hành động đó.

3. Hành động:

- Nếu có thể, hãy tự mình quan tâm giải quyết vấn đề;
- Liên hệ với những người thích hợp để giải quyết vấn đề;
- Theo dõi tiến triển của những người thực hiện giải quyết vấn đề.

4. Theo dõi:

- Khi hành động đã được thực hiện, hỏi lại khách để xem liệu khách có hài lòng với giải pháp đưa ra hay không;
- Báo cáo lại toàn bộ sự việc, hành động đã thực hiện và đưa ra kết luận.

Đừng bao giờ nói “không”

Khi xử lý công việc liên quan đến khách hàng, điều quan trọng chúng ta cần ghi nhớ là khách hàng luôn luôn đúng ngay cả khi họ sai.

Khách có thể đưa ra những yêu cầu bất cứ lúc nào. Thỉnh thoảng họ còn đưa ra những yêu cầu quá đáng hoặc những yêu cầu không thể thực hiện được. Nhưng chúng ta không bao giờ được phớt lờ lời đề nghị của khách; hy vọng họ sẽ quên điều đó. Nhưng khi khách yêu cầu điều gì mà bạn không thể thực hiện được thì đừng bao giờ nói “không”. Thay vì vậy, chúng ta hãy nghĩ ra nhiều cách khác nhau để có thể giải quyết vấn đề của khách. Ngay cả khi khách không chấp nhận những cách đó thì chúng ta cũng chứng minh rằng chúng ta quan tâm và cố gắng hết sức. Đó sẽ là điểm tốt trong mắt khách hàng.

Trong môi trường phục vụ chuyên nghiệp, nói “không” thì sẽ không giúp được khách. Khi có vấn đề, mọi người đều muốn được giúp đỡ khi tìm đến chúng ta.

Dẫu sao, ai lại thích nghe câu trả lời “không” chứ?

Vượt quá mong đợi của khách hàng

Sử dụng các kỹ năng giao tiếp tích cực với khách hàng. Có 5 kỹ năng giao tiếp tích cực với khách hàng cần phải nắm rõ:

1. Diện mạo chuyên nghiệp:

- Duy trì một tác phong thanh lịch, gọn gàng;

- Đồng phục đúng yêu cầu, sạch sẽ và luôn có bảng tên;

- Chỉ mang một số đồ trang sức thích hợp, theo tiêu chuẩn cho phép.

2. Sự thân thiện:

- Luôn tươi cười với khách, thể hiện ngôn ngữ cử chỉ và giao tiếp bằng mắt tốt;

- Chào đón khách nhiệt tình.

3. Tác phong lịch sự:

- Dành cho khách sự quan tâm nhiệt tình, không bị xao nhãng;

- Hãy đối xử trân trọng với khách;

- Hãy gọi tên chính thức của khách, ví dụ như: Ông Smith, Bà Nguyễn,...

4. Sự đồng cảm:

- Hãy đối xử với khách như những cá nhân riêng biệt;

- Thể hiện sự nhạy cảm với cảm xúc của khách.

5. Sự phản hồi:

- Đáp ứng nhu cầu cá nhân của khách;

- Phối hợp nỗ lực với những người khác để đáp ứng nhu cầu của khách;

9 CÁCH ĐỂ GÂY ẤN TƯỢNG TỐT **VỚI KHÁCH HÀNG TRONG** **LẦN ĐẦU TIÊN**

1. *Hãy tích cực*: Tất cả mọi người đều muốn tiếp xúc với những người thân thiện và tích cực, làm cho chúng ta cảm thấy thoải mái. Vì vậy để dễ dàng kết nối với những người xung quanh, chúng ta cần thể hiện một thái độ tích cực thông qua các cuộc hội thoại và ngôn ngữ cử chỉ. Chào đón người mới với một nụ cười chân thành là rất quan trọng. Ngoài ra, cố gắng giữ cho cuộc đối thoại theo chiều hướng tích cực hoặc ít nhất là những chủ đề trung lập.

2. *Chú ý đến ngôn ngữ cử chỉ của bạn*: Hầu hết sự giao tiếp ban đầu của chúng ta đều thông qua ngôn ngữ cử chỉ, có nghĩa là bạn sẽ gây một ấn tượng nhất định ban đầu đối với người khác ngay cả trước khi bạn mở lời. Để phát huy tốt nhất điều đó, bạn hãy cố gắng duy trì "ngôn ngữ cử chỉ mở" như không khoanh tay hay vắt chéo chân, đồng thời nghiêng người về phía người đối diện sẽ giúp bạn dễ tiếp cận hơn, thoải mái và cởi mở hơn cho cuộc hội thoại.

3. *Chú ý*: Việc gây ấn tượng tốt bằng cách thể hiện rằng bạn có vẻ thích thú và quan tâm đến những gì người khác nói và hưởng ứng phù hợp theo câu chuyện là rất quan trọng.

4. *Đặt câu hỏi*: Nếu bạn đang cảm thấy hồi hộp, lo lắng về việc gặp một người mới nào đó hoặc việc tạo ấn tượng tốt với họ, bạn có thể làm nhẹ bớt nỗi lo bằng cách chuẩn bị một số câu hỏi. Hầu hết mọi người thích nói về bản thân mình, như vậy họ sẽ bị thuyết phục bởi sự chu đáo và kỹ năng lắng nghe tốt của bạn. Hãy hỏi câu hỏi mở để giữ cuộc đàm thoại luôn tiếp tục.

5. *Giao tiếp bằng mắt*: Rất khó khăn để duy trì giao tiếp bằng mắt nếu bạn đang cảm thấy lo lắng hoặc nếu mắt của bạn cứ đảo dác nhìn xung quanh căn phòng trong khi đang nói chuyện, bạn có thể bị hiểu lầm rằng bạn không quan tâm đến cuộc hội thoại hoặc đang kiểm soát để kết thúc nó. Hãy thử phương pháp tam giác, liếc nhìn từ mắt này đến mắt kia, rồi tới miệng và ngược lại.

6. *Thể hiện sự hài hước*: Người ta thường bị cuốn hút theo những người có thể làm cho họ cười và luôn có sự hài hước trong mọi tình huống. Tuy nhiên, cố gắng tránh xa những chủ đề chế nhạo và các chủ đề gây tranh cãi, và cũng không được làm mất uy tín của ai đó.

7. *Tìm một điểm chung*: Bạn sẽ phải tìm cho được điểm tương đồng khi gặp một người mới. Cho dù đó là một sở thích chung, sự hài hước giống nhau hay là những người bạn chung, tìm kiếm một cái gì đó chung có thể giúp bạn kết nối với những người xung quanh bạn và giữ cho cuộc trò chuyện diễn ra thân thiện hơn.

8. *Chuẩn bị kỹ lưỡng ở nhà*: Nếu bạn sắp tham dự một cuộc phỏng vấn xin việc hoặc cuộc họp kinh doanh, điều quan trọng là bạn phải tìm hiểu trước về công ty đối tác và những gì họ mong đợi ở bạn. Việc trang bị kiến thức trước là điểm mấu chốt để chiến thắng và giúp bạn tạo ấn tượng tuyệt vời với đối tác.

9. *Đừng suy nghĩ quá nhiều về một vấn đề*: Việc chuẩn bị kỹ lưỡng cho một cuộc gặp mặt quan trọng lần đầu tiên có thể giúp bạn nỗ lực và đạt hiệu quả tốt, tuy nhiên suy nghĩ quá nhiều về việc làm thế nào bạn có thể vượt qua người khác có thể làm bạn tập trung quá nhiều vào việc tạo ấn tượng với họ và làm bạn lo lắng bối rối và không chú ý về những gì người khác đang nói. Hãy cố gắng tập trung vào những gì đang xảy ra xung quanh bạn.

ĐỂ CÓ MỘT CÔNG VIỆC **TRONG NGÀNH KHÁCH SẠN**

Ngành dịch vụ khách sạn phát triển cũng có nghĩa là các cơ hội làm việc trong ngành khách sạn sẽ ngày càng tăng cao.

Cả những ông chủ lẫn khách hàng đều đang rất quan tâm chú ý đến các kỹ năng của những người làm trong ngành khách sạn.

Để có cơ hội tìm được một việc làm trong ngành khách sạn, chúng ta cần phải trang bị cho mình những kiến thức cần thiết thông qua giáo dục và đào tạo để có thể đáp ứng được những thử thách của ngành này, nhằm thúc đẩy chúng ta đạt được mục tiêu.

Tìm việc làm trong ngành khách sạn cần phải nỗ lực. Xác định được công việc chưa phải là xong, chúng ta còn phải nộp đơn xin việc, chuẩn bị cho một cuộc phỏng vấn, tham dự phỏng vấn, đôi khi có cuộc phỏng vấn thứ hai và sau đó, thường thì chúng ta phải chờ đợi một thời gian dài trước khi nghe được thông báo trúng tuyển. Giống như

hầu hết mọi thứ trong cuộc sống, có những bước phải tuân thủ để tối đa hóa cơ hội thành công của chúng ta.

Trong quá trình tìm kiếm việc làm, có rất nhiều nơi bạn có thể tham khảo thông tin, nhưng trước hết bạn phải xác định các lĩnh vực trong ngành khách sạn mà bạn quan tâm nhất. Điều này sẽ giúp bạn tìm được một công việc phù hợp.

Báo chí: Mỗi thành phố đều có những tờ báo địa phương đăng tải những thông tin về cơ hội việc làm trong ngành công nghiệp du lịch và dịch vụ khách sạn.

Đơn xin việc không được mong đợi: Một đơn xin việc không được mong đợi xảy ra khi chúng ta nộp đơn vào một tổ chức nào đó cho một vị trí mà chúng ta không biết là họ có nhu cầu tuyển dụng hay không. Nói cách khác, việc nộp đơn của chúng ta là không được yêu cầu, nhưng không nhất thiết là không được hoan nghênh.

Một đơn xin việc không được mong đợi có thể cung cấp cho nhà tuyển dụng tiềm năng một dấu hiệu tốt về bạn là ai và những kỹ năng mà bạn có thể cống hiến cho tổ chức... Nó cũng cho thấy là bạn có sáng kiến.

Thông qua điện thoại: Sử dụng điện thoại là một cách hữu hiệu nhất về thời gian để tìm nguồn cơ hội

việc làm. Các Trang Vàng trong danh bạ điện thoại, các tạp chí, thư mục thương mại du lịch sẽ cung cấp danh sách các tổ chức.

Tích cực đi bộ: Đi bộ khắp nơi và ghé vào hỏi thăm các ông chủ tiềm năng cũng là một cách tốt để tìm việc.

Bằng cách ghé thăm trực tiếp các ông chủ, chúng ta đã thể hiện cho ông chủ thấy được sự sáng kiến, sự ham muốn và sự tận tụy của chúng ta. Nó cũng cho ông chủ cơ hội nhìn thấy chúng ta tận mắt nữa, điều này sẽ không xảy ra nếu chúng ta gọi điện thoại hay gửi thư cho họ.

Thông qua mạng Internet: Những nguồn chính về thông tin và cơ hội việc làm thời nay luôn sẵn có trên mạng Internet.

Trước khi gửi đi một lá thư thật chuẩn với hy vọng rằng ai đó sẽ cho ta một cơ hội được phỏng vấn, bạn cần phải tự hỏi mình trước đã:

- Đây có phải là loại công việc mà mình đang tìm không?

- Đây có phải là loại hình tổ chức mà mình muốn làm việc với họ không?

- Mình có những bằng cấp và kinh nghiệm liên quan không?

- Vị trí công việc này có hướng mình đến được mục tiêu nghề nghiệp không?

Nếu bạn có thể trả lời “Có” với những câu hỏi này một cách thành thật thì hãy viết đơn xin việc.

Chuẩn bị cho một cuộc phỏng vấn: Một khi bạn được mời đến phỏng vấn, việc chuẩn bị cả về thể chất lẫn tinh thần là rất quan trọng. Chúng ta có thể là một trong số nhiều người được phỏng vấn, vì vậy chúng ta cần phải chắc chắn rằng chúng ta đã sẵn sàng để được nổi bật trong đám đông đó.

Vài bước để chuẩn bị: Chúng ta càng biết nhiều về ông chủ tiềm năng, chúng ta càng dễ gây ấn tượng với nhiều câu hỏi mà trong đó có ít nhất một câu hỏi về sự hiểu biết của chúng ta đối với tổ chức đó. Những cụm từ phổ biến mà chúng ta phải biết là gì?

- Tổ chức này lớn cỡ nào?

- Tổ chức này của ai?

- Những tỉnh, thành hay quốc gia mà tổ chức này đang có cơ sở hoạt động?

- Thị trường khách chính của họ là ai?

- Danh tiếng của tổ chức này là gì?

Nếu có thể được, hãy cố gắng trò chuyện với các nhân viên đang làm việc trong tổ chức đó và tìm ra lý do tại sao vị trí công việc đó đang được tuyển. Bạn càng biết nhiều thì trong cuộc phỏng vấn bạn càng có cơ hội tốt để nhà tuyển dụng thấy được rằng họ được lợi thế nào khi tuyển dụng bạn vào làm việc.

Dự đoán trước các câu hỏi: Một số các câu hỏi chung thường được hỏi trong các cuộc phỏng vấn:

- Về học vấn, bạn giỏi những môn học nào?
- Về sở thích, bạn thường làm gì trong thời gian rỗi?
- Mặt mạnh và mặt yếu của bạn là gì?
- Bạn bè bạn nghĩ gì về mặt mạnh và mặt yếu của bạn?
- Bạn muốn ở đâu trong thời gian 2 hoặc 3 hoặc 5 năm?
- Mục tiêu nghề nghiệp của bạn là gì?
- Bạn có thể cống hiến cho công ty những gì?
- Tại sao công ty nên tuyển dụng các bạn?
- Làm việc ở đây sẽ ảnh hưởng thế nào đến đời sống xã hội và giải trí của các bạn?

Bằng cách chuẩn bị các câu trả lời cho các câu hỏi đó, bạn có thể trả lời một cách hiệu quả và tự tin, cho chúng ta cơ hội tối đa để có thể có được việc làm.

Những câu hỏi chúng ta sẽ hỏi: Tại hầu hết các cuộc phỏng vấn, người phỏng vấn của công ty sẽ hỏi liệu bạn có bất kỳ câu hỏi nào không, do vậy đừng để bị lúng túng hay bị mất bình tĩnh. Hãy chuẩn bị ít nhất một câu hỏi để hỏi nhà tuyển dụng. Bằng cách đặt câu hỏi, một lần nữa cho thấy rằng bạn rất quan tâm và đã chuẩn bị cho cuộc phỏng vấn.

Một vài câu hỏi gợi ý mà chúng ta có thể hỏi:

- Các cơ hội nghề nghiệp đang sẵn có của tổ chức là gì?
- Có cơ hội để được đào tạo thêm không?
- Khi nào bạn có thể bắt đầu công việc?
- Công ty có kế hoạch mở rộng không?

Nói chung bạn không nên hỏi về lương và phúc lợi trong lần phỏng vấn đầu tiên, trừ khi vị trí đó được nhận ngay lúc đó.

Chuẩn bị về thể chất: Khi được phỏng vấn, điều quan trọng là phải chú ý đến cả thể chất lẫn tinh thần. Nếu bạn không ngủ đủ giấc hoặc mệt mỏi thì các câu trả lời của bạn sẽ trở nên chậm chạp và thiếu sự sâu sắc. Thể chất khỏe mạnh thường cải thiện được khả năng trí tuệ.

Cách bạn thể hiện mình sẽ cho nhà tuyển dụng biết rất nhiều về bạn. Khi tham gia phỏng vấn:

- Hãy ăn mặc thích hợp;
- Hãy nhớ để ý đến tư thế, điệu bộ, sự lịch sự và cả ngôn ngữ cử chỉ phù hợp nữa;
- Sử dụng kỹ năng nghe linh hoạt;
- Trả lời các câu hỏi thật chi tiết nhưng không dài dòng;
- Trình bày sự quan tâm đến công việc;
- Hãy mang theo một bản sao lý lịch và bản sao các tài liệu hỗ trợ và tham khảo;
- Hãy ghi chú lại cho dù bạn có thể vớt nó đi ngay sau đó. Ít ra nó cũng thể hiện được sự quan tâm của bạn khi ghi chép lại các thông tin.

Đánh giá: Sau mỗi buổi phỏng vấn, xem xét cách thể hiện của bạn càng khách quan càng tốt. Học hỏi từ những sai lầm. Hãy tự hỏi mình "Mình đã làm gì đúng/sai?", "Câu hỏi mà mình không biết cách trả lời?", "Về bề ngoài của mình có thích hợp không?", "Mình đã sử dụng tất cả các kỹ năng giao tiếp chưa?"

Việc nhận xét đánh giá cho phép bạn phản ánh lại cả những điều tích cực và tiêu cực đã xảy ra và những điều cần được cải thiện, để lần sau bạn có thể sử dụng các kỹ năng này tốt hơn.

BẠN SẼ LÀ MỘT GIÁM SÁT?

Bạn có thể trở thành một người giám sát vào một ngày nào đó và sẽ chịu trách nhiệm về năng suất làm việc của những người khác. Nếu điều này xảy ra, cuộc sống của bạn sẽ thay đổi.

Những câu hỏi sẽ được đặt ra:

- Bạn sẽ sẵn sàng cho nhiệm vụ mới này?
- Bạn sẽ có được sự kính trọng của nhân viên cấp dưới?
- Những người đã thăng chức cho bạn sẽ hài lòng về bạn?

Câu trả lời ở trong cách bạn thúc đẩy, đánh giá và xây dựng mối quan hệ với những người mà bạn quản lý, Jầu không khí làm việc mà bạn mang lại, những quyết định mà bạn tạo ra, và cả cách mà bạn quản lý thời gian, cách sắp xếp những công việc ưu tiên, khả năng đưa mọi người vào trong một tập thể và khả năng lãnh đạo mà bạn thể hiện qua vai trò giám sát.

Để làm được một sự thay đổi từ nhân viên thành một người giám sát quả là một quyết định khó khăn

và quan trọng. Khi cơ hội đến bạn nên xem xét cả hai mặt tích cực và tiêu cực. Bạn sẽ hạnh phúc hơn khi làm một nhân viên vì ít trách nhiệm hơn?

Điều nào sẽ có ý nghĩa với bạn hơn, toại nguyện vì là một nhân viên có chuyên môn cao hay hài lòng vì được làm lãnh đạo?

Nhiều người cân nhắc khi trở thành một giám sát vì những lý do sau:

- Thứ nhất, khi là một giám sát, bạn sẽ vừa cương quyết vừa mềm dẻo. Bạn phải làm vừa lòng ban quản lý, đồng thời lúc nào cũng khiến nhân viên cảm thấy thoải mái. Nhiều người thấy khó có thể thực hiện được điều này.

- Thứ hai, nhiều giám sát cảm thấy mệt mỏi vì lương chỉ tăng hơn nhân viên không bao nhiêu mà lại chịu quá nhiều áp lực. Nếu là nhân viên thì chắc họ sẽ dành được nhiều thời gian hơn cho gia đình.

Quản lý là gì? Quản lý là đưa mọi việc vào trong một tổ chức thông qua những người khác. Điều này có nghĩa là hướng nỗ lực của tất cả mọi người vào mục tiêu chung của tổ chức. Điều này thể hiện rõ qua việc đưa ra ý tưởng, truyền đạt, lên kế hoạch, tổ chức, kiểm soát và đánh giá. Nó cũng có nghĩa là tạo

ra các mục tiêu và hướng nhân viên tiến đến các mục tiêu đó. Quản lý có nghĩa là lãnh đạo.

Tuy nhiên, vị trí quản lý không phải dành cho mọi người và giám sát là cấp đầu tiên của quản lý.

Ai sẽ thành công trong vai trò là một người giám sát. Hãy thử trả lời những câu hỏi sau:

Câu 1. Bạn có nghĩ bạn là một người tham vọng?

Có ☐ Không ☐

Câu 2. Bạn có thực sự thích và có tính kiên nhẫn đối với người khác?

Có ☐ Không ☐

Câu 3. Bạn có trách nhiệm với quyết định của bạn không?

Có ☐ Không ☐

Câu 4. Kiếm được nhiều tiền hơn có quan trọng đối với bạn?

Có ☐ Không ☐

Câu 5. Bạn có hạnh phúc hơn khi gách vác nhiều trách nhiệm hơn?

Có ☐ Không ☐

Câu 6. Bạn muốn xử lý những vấn đề liên quan đến mối quan hệ của con người hơn là những vấn đề về máy móc?

Có ☐ Không ☐

Câu 7. Bạn muốn có cơ hội để chứng minh khả năng lãnh đạo của bạn?

Có ☐ Không ☐

Câu 8. Bạn muốn được tự do để lên kế hoạch hơn là bị yêu cầu phải làm gì?

Có ☐ Không ☐

Những câu hỏi này giúp bạn đưa ra những suy nghĩ của bạn, chứ không phải bảo bạn nên hay không nên làm một giám sát.

Nếu hầu hết những câu trả lời của bạn là “có” thì vai trò giám sát có vẻ thoải mái và hấp dẫn đối với bạn.

Còn nếu ngược lại thì bạn nên cẩn trọng hơn.

Những câu hỏi này cũng giúp cho thấy những nhân tố quan trọng liên quan đến việc quyết định này.

KẾT LUẬN

Một thách thức lớn đối với các doanh nghiệp kinh doanh ngành khách sạn là làm sao phải hấp dẫn và giữ được sự kết hợp hài hòa giữa các kỹ năng để luôn cam kết có được một dịch vụ tuyệt vời.

Những mục tiêu cá nhân của chúng ta, động lực để đạt được những mục tiêu đó và khả năng để nhận ra các cơ hội đang đến là những điều duy nhất cần thiết mà bạn cần có để có thể cung cấp cho một nhà tuyển dụng tiềm năng.

Tiếp tục học hỏi và kinh nghiệm có lẽ là những điều cần thiết cho bạn để đạt được mục tiêu của mình.

Tôi đã và đang thực hiện những bước đầu tiên hướng tới những gì tôi hy vọng là một sự nghiệp lâu dài và bổ ích trong ngành khách sạn. Tôi muốn nhân cơ hội này để chúc các bạn thành công.

Ngành công nghiệp khách sạn là một lựa chọn nghề nghiệp xứng đáng và sẽ giúp bạn có thêm nhiều kỹ năng sống ngoài những kỹ năng đặc biệt cần có trong ngành.

Các nhân viên lành nghề trong lĩnh vực khách sạn được khuyến khích để tiếp tục cập nhật các kiến thức về kỹ năng cho công việc của mình bằng cách tham dự các khóa học phát triển chuyên môn như khóa học Quản lý Khách sạn do Trung tâm Xúc tiến Du lịch Đà Nẵng thực hiện hai lần trong một năm.



Ông Amir Ahamad Mohamad chụp hình lưu niệm với các học viên khi kết thúc khóa bồi dưỡng "Ngh nghiệp vụ quản lý khách sạn" được tổ chức tại Trung tâm xúc tiến du lịch Đà nẵng do ông tự nguyện giảng dạy vào tháng 7 năm 2012

Những tinh thần khỏe mạnh, những cơ thể mạnh mẽ, tinh thần thể thao và cạnh tranh lành mạnh cũng rất cần thiết để thành công trong ngành công nghiệp khách sạn. Sự tham gia tích cực vào các hoạt động liên quan đến Du lịch Đà Nẵng sẽ giúp các nhân viên lãnh nghề trong ngành khách sạn thúc đẩy tình hữu nghị và mở rộng mạng lưới giao tiếp mà sẽ giúp chúng ta được bền vững trong việc phát triển nghề nghiệp.



Ông Amir Ahmad Mohamad tại buổi Lễ trao giải cho các thí sinh đạt thành tích cao trong chương trình “Điểm hẹn mùa hè” được tổ chức vào tháng 6 năm 2011 tại bãi biển thành phố Đà Nẵng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. **Boulevard Hotel Singapore**, *Training manual-Previously Part of Goodwood Park Group Hotels*, 1992.
- [2]. **Imperial Hotel Singapore**, *Service Standards-Guide*, 1994.
- [3]. Một số tài liệu trên internet.

MỤC LỤC

Lời đề tặng	3
Lời giới thiệu	5
Lời mở đầu	7
Lời cảm ơn	11
Một nghề đặc biệt.....	13
Nhân viên lành nghề trong ngành khách sạn.....	15
Sơ đồ tổ chức đầy đủ các vị trí quản lý trong dịch vụ khách sạn.....	17
Mối quan hệ giữa ngành khách sạn với các ngành công nghiệp khác.....	18
Hiệu ứng số nhân.....	20
Những điểm bất đồng giữa các nền văn hóa khác nhau	22
Những thách thức đối với hoạt động dịch vụ nhà hàng.....	26
Kiến thức về dịch vụ khách sạn, nhà hàng	28
Giá trị của khách tại nhà hàng	58
Tại sao khách phàn nàn tại nhà hàng?	60
Hoạt động của bộ phận tiền sảnh – Một cái nhìn tổng quát	62

Vai trò của bộ phận buồng phòng trong hoạt động khách sạn	64
Kỹ năng bán hàng trong lĩnh vực khách sạn	67
Cung cấp dịch vụ hoàn hảo.....	71
9 cách để gây ấn tượng tốt với khách hàng trong lần đầu tiên.....	84
Để có một công việc trong ngành khách sạn	87
Bạn sẽ là một giám sát?.....	94
Kết luận.....	98
Tài liệu tham khảo	101

CẨM NANG VỀ DỊCH VỤ KHÁCH SẠN, NHÀ HÀNG

Dành cho người mới vào nghề

Chịu trách nhiệm xuất bản

NGUYỄN THỊ THU HÀ

Biên tập	: NGUYỄN TIẾN SỸ
Trình bày sách	: THANH HƯƠNG
Sửa bản in	: NGUYỄN TIẾN SỸ
Thiết kế bìa	: TRẦN HỒNG MINH

In 1.500 bản, khổ 13×20,5 cm tại Công ty TNHH In và Dịch vụ
Thương mại Phú Thịnh.

Số đăng ký kế hoạch xuất bản: 302-2013/CXB/01-112TTT.

Số quyết định xuất bản: 59/QĐ-NXB TTTT ngày 12 tháng 3 năm 2013

In xong nộp lưu chiểu tháng 3 năm 2013

Mã số: KS 03 ĐM 13

Amir Ahmad Mohamad

- Tốt nghiệp Cử nhân Kinh Doanh trường University of Western Sydney tại Úc vào năm 2000; Thạc sĩ Quản Trị Kinh Doanh tại trường Adam Smith University tại Mỹ vào năm 2006
- Amir Ahmad Mohamad là một chuyên gia trong lĩnh vực khách sạn với rất nhiều kinh nghiệm bản thân và cả những trải nghiệm quốc tế: Tham gia vào lĩnh vực khách sạn kể từ giữa những năm 1980, khởi đầu công việc tại Singapore cho Tập đoàn Goodwood Park với những khách sạn như: Omni Marco Polo và The Imperial Singapore. Năm 2000, Ông giữ chức vụ Tổng Quản lý tại khu nghỉ dưỡng Puri Mas ở Bali, Indonesia. Ông đã từng làm công việc tư vấn cho ngành khách sạn tại Sri Lanka, Malaysia và Singapore.
- Từ năm 2007 cho đến nay, ông giữ chức vụ Tổng quản lý tại khách sạn 5 sao Hoàng Anh Gia Lai Plaza - Đà Nẵng.
- Năm 1992, ông đạt giải thưởng Dịch vụ Xuất sắc - Thể loại cá nhân (Khách sạn, khu nghỉ mát và nhà hàng) của American Express; Bằng khen về việc đóng góp tích cực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của thành phố Đà Nẵng trong năm 2011 do Chủ tịch UBND Thành phố Đà Nẵng - Văn Hữu Chiến trao tặng; Bằng khen về việc đã có nhiều đóng góp trong quá trình xây dựng và phát triển ngành Văn hóa Thể thao Du lịch cho thành phố Đà Nẵng do Chủ tịch UBND thành phố Đà Nẵng - Nguyễn Xuân Anh trao tặng.



4413-01



8 935217 100316

Giá: 50.000đ