



# NEW HEARTIST JOURNEY

Facilitator: Đặng Thị Yến

---

# *Training Goals and Rules*

## Goals

At the end of the training, you will:

Better understand about Accor and Hotel De La Coupole

Be ready to live the heartist mindset

## Golden Rules

Put your phone on silent mode

Respect the timing

No judgment, listen to others

---



NEW HEARTIST  
JOURNEY







## Your day

1. WELCOME TO BEING A HEARTIST  
IN HOTEL DE LA COUPOLE SAPA
  2. HOTEL REGULATIONS, BENEFITS  
AND POLICIES.
  3. GROOMING STANDARD AND  
PERSONAL APPEARANCE
- 





1

WELCOME TO  
BEING A HEARTIST  
IN HOTEL DE LA  
COUPOLE SAPA





# GROUP OVERVIEW

Founders: Paul Dubrule and Gérard Pélisson

NOVOTEL  
HOTELS & RESORTS



Novotel in Lille, France

Since 1967







D'accor => Accor



1983



1992



1997



2007



2011



2016



2019

OUR VISION

OUR PEOPLE

OUR COMMITMENT

OUR HOSPITALITY ECOSYSTEM

# *Our Vision*





# Tuyên ngôn

Lòng hiếu khách của chúng tôi từ trái tim,  
Chúng tôi chào đón những trải nghiệm đầy cảm hứng ở khắp mọi nơi.

Dù bạn muốn sống, làm việc hay vui chơi,  
Chúng tôi biến những khoảnh khắc hàng ngày thành những kết nối chân thành.

Nơi các thương hiệu mạnh mang lại trải nghiệm và giá trị đặc biệt,  
Chúng tôi định hình một tương lai nơi lòng hiếu khách mở ra một cuộc sống  
với niềm đam mê.

Đổi mới bằng tài năng và sự sáng tạo để mang đến sự chào đón nồng nhiệt của  
con người, Chúng tôi cống hiến một cách bền vững cho một hành tinh và nhiều  
hành tinh khác  
cộng đồng.

Người dân, đối tác, khách hàng và cộng đồng địa phương của chúng tôi  
tất cả đều kết nối khi họ dành thời gian với chúng tôi,

Accor gắn kết mọi người lại với nhau để cảm thấy được chào đón trong một môi  
trường rộng lớn hơn  
thế giới, nơi cảm xúc có sức mạnh thay đổi mọi thứ.



“  
Tại Accor, chúng tôi  
lường trước các cơ  
hội và không ngừng  
đổi mới, thích ứng và  
tiên phong. Chúng ta  
là người điều hướng  
hiện tại và những gì  
sắp xảy ra. ”

**Sébastien Bazin**  
Chairman and CEO

Chúng tôi cung cấp một **hệ sinh thái đa dạng** các dịch vụ và **trải nghiệm hiếu khách** được thiết kế riêng

Chúng tôi cung cấp **danh mục thương hiệu** vô song trên tất cả các phân khúc, từ hạng sang đến hạng phổ thông

Chúng tôi mang đến chuyên môn và giải pháp độc đáo của mình để **thúc đẩy hiệu suất và tối đa hóa giá trị** cho các đối tác

Chúng tôi là  
**Accor**

## Một Tập đoàn Khách sạn Hàng đầu Thế giới

Với hơn 300.000 chuyên gia về dịch vụ khách sạn, đặt con người vào trọng tâm trong mọi hoạt động của chúng tôi, tạo cảm xúc cho khách hàng, nuôi dưỡng niềm đam mê dịch vụ, trao quyền cho các nhóm của chúng tôi và kết nối với cộng đồng của chúng tôi. Xây dựng trên sức mạnh của các nhóm của chúng tôi và hệ sinh thái đa dạng, tích hợp đầy đủ của các thương hiệu hàng đầu, dịch vụ được cá nhân hóa & các giải pháp chuyên gia, chúng tôi liên tục xây dựng vị thế lãnh đạo của mình và tạo ra bước đột phá mới để tái hiện lại dịch vụ khách sạn & truyền cảm hứng cho những cách mới để trải nghiệm thế giới.

Chúng tôi thúc đẩy các **kết nối của con người**, trao quyền và tác động có ý nghĩa

Chúng tôi **đưa tính bền vững vào cốt lõi của chiến lược**, mô hình kinh doanh và hoạt động của mình

Chúng tôi **đang tiên phong trong ngành dịch vụ hiếu khách** trong tương lai, thúc đẩy sự đổi mới và **tạo ra những trải nghiệm mới**



## OUR VISION

## OUR PEOPLE

## OUR COMMITMENT

## OUR HOSPITALITY ECOSYSTEM

**5,500**

hotels

**1,200+**

hotels in the pipeline

**805,000**

rooms

**217,000**

rooms in the pipeline

**40+**

hotel brands

**10,000+**

restaurants & bars

**18,500+**

meeting rooms

**600+**

hotel spas

**1,000**

hotels with fitness facilities

**MẠNG LƯỚI  
CỦA CHÚNG  
TÔI**

**CAM KẾT CỦA  
CHÚNG TÔI**

# Sơ lược về Accor

**HỆ SINH THÁI  
CỦA CHÚNG  
TÔI**

**CON NGƯỜI  
CỦA CHÚNG  
TÔI**

**84%**

của khách sạn không sử dụng đồ nhựa dùng một lần\*

**-46%**

mục tiêu giảm lượng khí thải carbon tuyệt đối vào năm 2030\*\*

**97%**

nhân viên HQ được đào tạo về ESG

**71%**

của khách sạn bằng dụng cụ đo lượng carbon

**460**

các dự án đoàn kết địa phương được hỗ trợ

**300,000+**

thành viên của nhóm

**300+**

các loại công việc

**120,000+**

tuyển dụng năm 2022

**2.7M**

số giờ đào tạo năm 2022

\*except water bottles and few tolerances.  
\*\*scope 1 & 2.

GROUP OVERVIEW



## NETWORK

5,500  
hotels

805,000  
rooms

## PIPELINE

1,200+  
hotels

217,000  
rooms

# Chúng tôi là Nhà điều hành khách sạn hàng đầu thế giới

44%

CHÂU ÂU & BẮC  
PHI

LUXURY &  
LIFESTYLE

25% rooms

180+ HOTELS  
28,000+ ROOMS

PREMIUM,  
MIDSCALE  
& ECONOMY

47% rooms

2,900+ HOTELS  
326,000+ ROOMS

Trên hai bộ phận  
chuyên dụng

13%

TRUNG QUỐC VÀ ĐẠI LỤC

LUXURY &  
LIFESTYLE

10% rooms

36 HOTELS  
10,800 ROOMS

PREMIUM,  
MIDSCALE  
& ECONOMY

14% rooms

580+ HOTELS  
94,000 ROOMS

13%

CHÂU MỸ

LUXURY &  
LIFESTYLE

28% rooms

105+ HOTELS  
31,500+ ROOMS

PREMIUM,  
MIDSCALE  
& ECONOMY

10% rooms

450 HOTELS  
72,700+ ROOMS

30%

TRUNG ĐÔNG, CHÂU  
PHI & CHÂU Á THÁI  
BÌNH DƯƠNG\*

LUXURY &  
LIFESTYLE

37% rooms

170+ HOTELS  
41,000+ ROOMS

PREMIUM,  
MIDSCALE  
& ECONOMY

29% rooms

990+ HOTELS  
200,000 ROOMS

Luxury & Lifestyle

ORIENT  EXPRESS

RAFFLES

21 HOTELS  
2,900+ ROOMS

*Fairmont*

92 HOTELS  
34,000+ ROOMS

EMBLEMS

SOFITEL



244 HOTELS  
44,000+ ROOMS

ENNISMORE

Lifestyle

135+ HOTELS  
30,000+ ROOMS



Figures at end June 2023. % Figures = geographic breakdown in nb of rooms.  
\*excluding Greater China.

GROUP OVERVIEW

# Chúng tôi Người chơi chưa từng có trên các phân khúc thương hiệu

## MỘT DANH MỤC THƯƠNG HIỆU TUYỆT VỜI

Accor cung cấp danh mục thương hiệu đa dạng nhất trong ngành với

**40+** leading hotel brands

trên tất cả các phân khúc – từ hạng sang đến hạng phổ thông, được cấu trúc thành hai phân khúc chuyên dụng: Cao cấp, Hạng trung & Phổ thông và Hạng sang & Phong cách sống.



| CAO CẤP TRUNG CẤP & KINH TẾ |                  |                      | SANG TRỌNG & PHONG CÁCH SỐNG |                                                              |
|-----------------------------|------------------|----------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <br><br><br><br><br>        | <br><br><br><br> | <br><br><br><br><br> | <br><br>                     | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br> |

Các hoạt động và hệ sinh thái khách sạn của chúng tôi cũng bao gồm giải trí, nhà hàng và quán bar, không gian làm việc chung và linh hoạt, dịch vụ nhà ở cũng như một loạt các dịch vụ và giải pháp kinh doanh để tăng hiệu suất và mang lại giá trị.



## CORE VALUES



### RESPECT

**We are connected with the world, and to others.**

CHÚNG TA TẬN HƯỞNG SỰ GIAO THOA VĂN HÓA. CHÚNG TA TỰ HÀO VỀ SỰ KHÁC BIỆT CỦA MỖI CHÚNG TA. CHÚNG TA ĐẶT NGƯỜI KHÁC LÊN TRƯỚC BẢN THÂN MÌNH; VÀ CHÚNG TA ĐỀ CAO GIÁ TRỊ CỦA ĐỐI PHƯƠNG, BẤT KỂ HỌ LÀ AI. CHÚNG TA QUAN TÂM ĐẾN HÀNH TINH CỦA MÌNH.



VALUE



### INNOVATION

**We heard it was impossible, but together we did it.**

CHÚNG TA ĐẠI DIỆN CHO VIỆC BIẾN GIẤC MƠ CỦA KHÁCH HÀNG THÀNH HIỆN THỰC. CHÚNG TA ĐÃ MƠ VỀ ĐIỀU ĐÓ, CHÚNG TA ĐÃ LÀM ĐƯỢC, KHÁCH HÀNG YÊU THÍCH ĐIỀU ĐÓ. CHÚNG TA TỎ MỒ. CHÚNG TA CHÀO ĐÓN CÁC Ý TƯỞNG. CHÚNG TA THOẢI MÁI THỬ NGHIỆM, HỌC HỎI.



VALUE

## CORE VALUES



# TRUST

**We believe in natural kindness.**

CHÚNG TA HỖ TRỢ VÀ TÔN TRỌNG  
MỖI CÁ THỂ VÀ GHI NHẬN GIÁ TRỊ CỦA HỌ.  
CHÚNG TA HÀNH ĐỘNG  
THEO CAM KẾT CỦA MÌNH.  
CHÚNG TA NÓI ĐIỀU MÌNH LÀM,  
CHÚNG TA LÀM ĐIỀU MÌNH NÓI.



VALUE



# SUSTAINABLE PERFORMANCE

Chúng ta đại diện  
TẠO RA CÁC GIÁ TRỊ,  
NHIỀU NHẤT CÓ THỂ,  
TRONG THỜI GIAN DÀI

**for as many as possible,  
over the long term.**



VALUE



## CORE VALUES



**ACCORHOTELS**  
Feel Welcome

# SPIRIT OF CONQUEST

**Our guests are globetrotters, and so are we.**

CHÚNG TA MUỐN ĐẾN NHỮNG NƠI MÀ HỌ MUỐN ĐẾN.  
CHÚNG TA KHÁM PHÁ, CHÚNG TA KHỞI ĐẦU, VÀ CHÚNG TA PHÁT TRIỂN.  
CHÚNG TA KHÁT VỌNG VÌ KHÁCH HÀNG CỦA CHÚNG TA  
CHÚNG TA BIẾN ĐIỀU KHÔNG THỂ THÀNH CÓ THỂ,  
CHÚNG TA VUI KHI LÀM VIỆC ĐÓ.



VALUE



**ACCORHOTELS**  
Feel Welcome

# GUEST PASSION

**Hospitality is our trade, pleasing people is what drives us.**

KHÁCH HÀNG LÀ ĐỘNG LỰC CHO CÁC QUYẾT ĐỊNH VÀ HÀNH ĐỘNG CỦA CHÚNG TA.  
CHÚNG TA ỦNG HỘ HỌ, CHÚNG TA CHĂM SÓC HỌ.  
CHÚNG TA LÀM VIỆC VƯỢT BẬC VÌ HỌ.  
CHÚNG TA THÍCH ĐƯỢC LÀM ĐIỀU ĐÓ



VALUE

OUR VISION

OUR PEOPLE

OUR COMMITMENT

OUR HOSPITALITY ECOSYSTEM

# *Our People*





*I am Authentic*

*je suis authentique*

*I am Curious*

*je suis curieux*

*J'appartiens*

*I Belong*



ACCOR

HEARTIST®

THE ART OF *human connection*



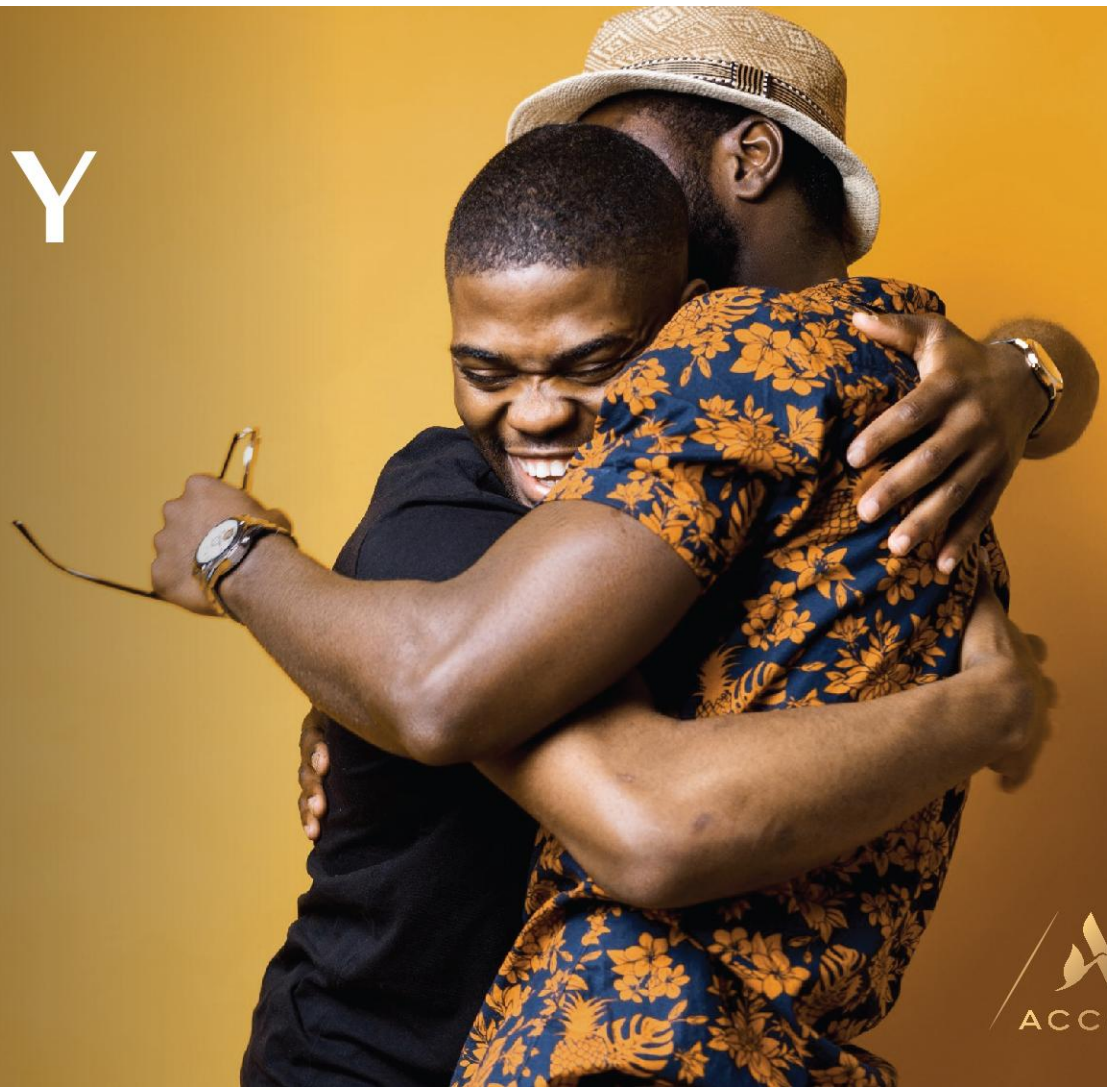


We Are All  
HEARTiST®



# OUR WHY

Our Purpose



# OUR WHY

Our Purpose



To **Connect** Hearts

Around the world



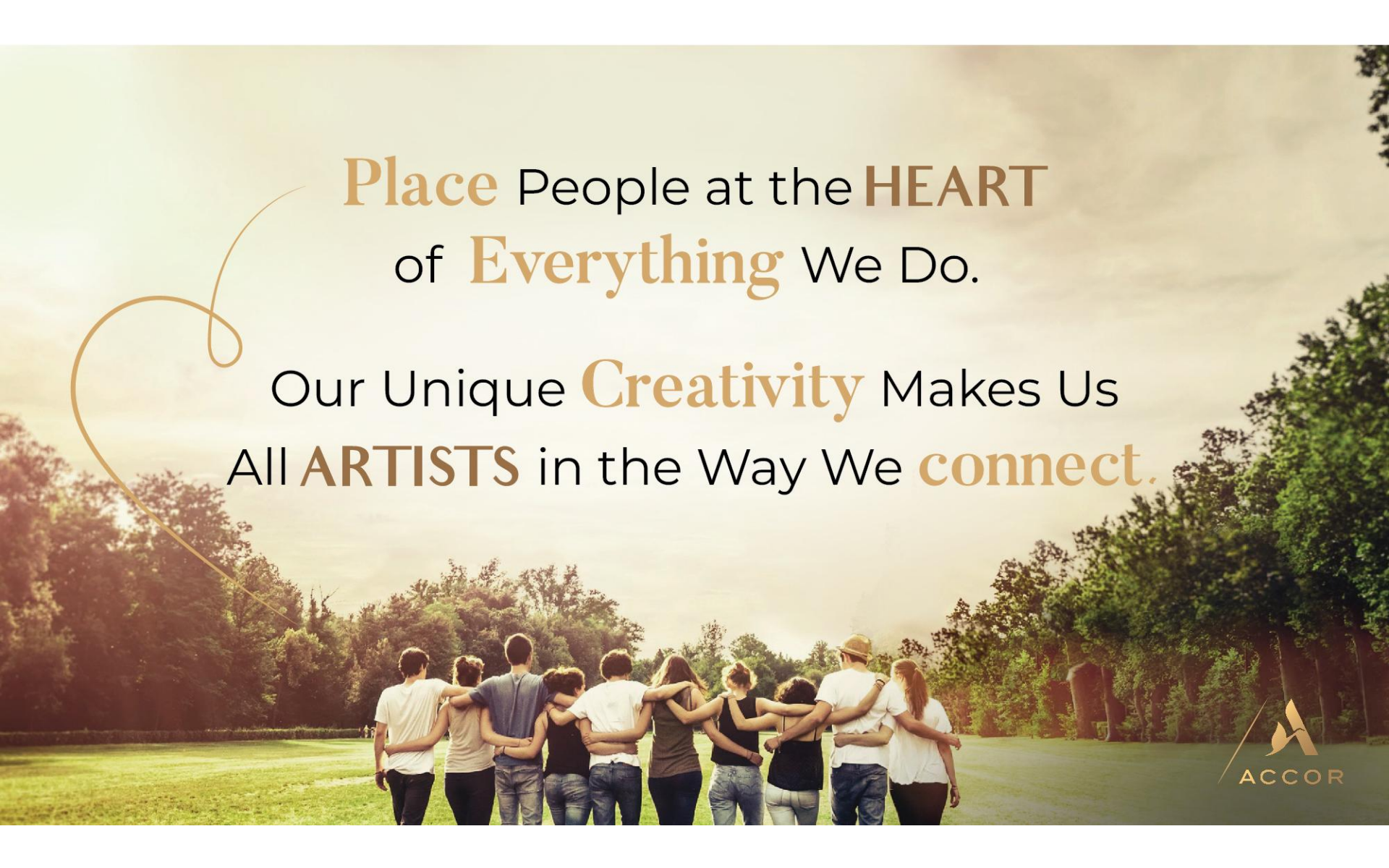


# WHAT

We Do

Place People at the HEART  
of Everything We Do.





Place People at the **HEART**  
of **Everything** We Do.

Our Unique **Creativity** Makes Us  
All **ARTISTS** in the Way We **connect**.





# HEARTIST<sup>®</sup>

We create **authentic** connections  
from the heart.

# HEARTiST®

By sharing our **uniqueness**  
and making room for others.



HEART

ARTISTS



HEARTiST®



HEART ARTISTS

---

HEARTiST®

ibis

ibis  
budget

ibis  
STYLES

2ic

25h  
twenty five hours hotels

adagio

adagio  
BOUTIQUE

JOHN PAUL

M  
GALLERY

MAMA  
SHELTER

adagio  
premium

ANGSANA

Art Series

ASTORE

mantra

MERCURE

MONDRIAN

BANYAN TREE

BreakFree

d-edge

DELANO

MÖVENPICK

NOVOTEL

onefinestay

EMBLEMS

Fairmont

GEKKO

GLENEAGLES

PARIS SOCIETY

PEPPERS

POTEL CHABOT

GRAND MERCURE

greet

Handwritten

hotelF1

HYDE

MORGANS  
ORIGINALS

mantis

pullman

RAFFLES

RIXOS

SLS

JOE  
JOE

the hoxton

TRIBE

SO

SOFITEL

swissôtel

Thalassa  
SEA & SPA



We Are All



HEARTIST<sup>®</sup>



# HEARTiST®



**Sébastien Bazin**

Chairman & CEO of Accor Hospitality

*Born November 9th*





# HEARTiST®

♥ Decorate Your Hearts



\*Are Adult Coloring Books Acutally Helpful?: Exploring the mental health benefits of the coloring book trend," Psychology Today, March 27, 2018, Shaninna Ali Ph.D., LMHC, NCC

**HOW**  
We achieve this

?



**HOW**  
We achieve this  
Through our way of **Being**  
*BEHAVIORS*



# HOW

We achieve this

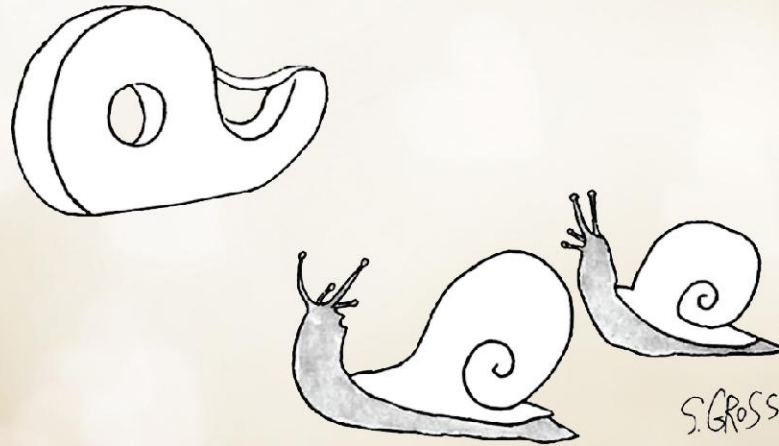
Through our way of **Being**  
*BEHAVIORS*

- ♥ I AM CURIOUS
- ♥ I AM OPEN-MINDED
- ♥ I AM AUTHENTIC

# SIMILARITY-ATTRACTION THEORY

by Dryer & Horowitz

“ People tend to be attracted to people that are similar to themselves. ”











# HEARTIST MODEL

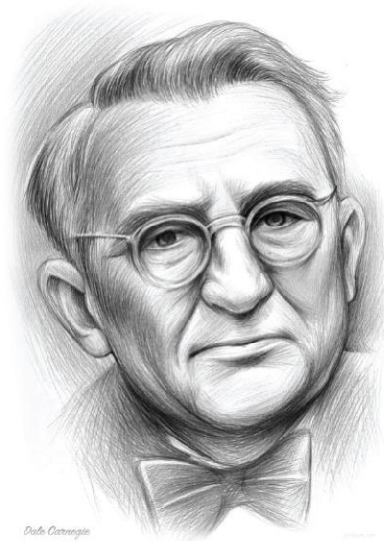








“ You make more friends in two months by becoming genuinely **interested in other people** than you can in two years of trying to get other people interested in you. ”



**Dale Carnegie**

*“How To Win Friends & Influence People”*

1936 | 30M copies | 40 Languages

“Belonging is being  
accepted for you.”

*SAME OR DIFFERENT*



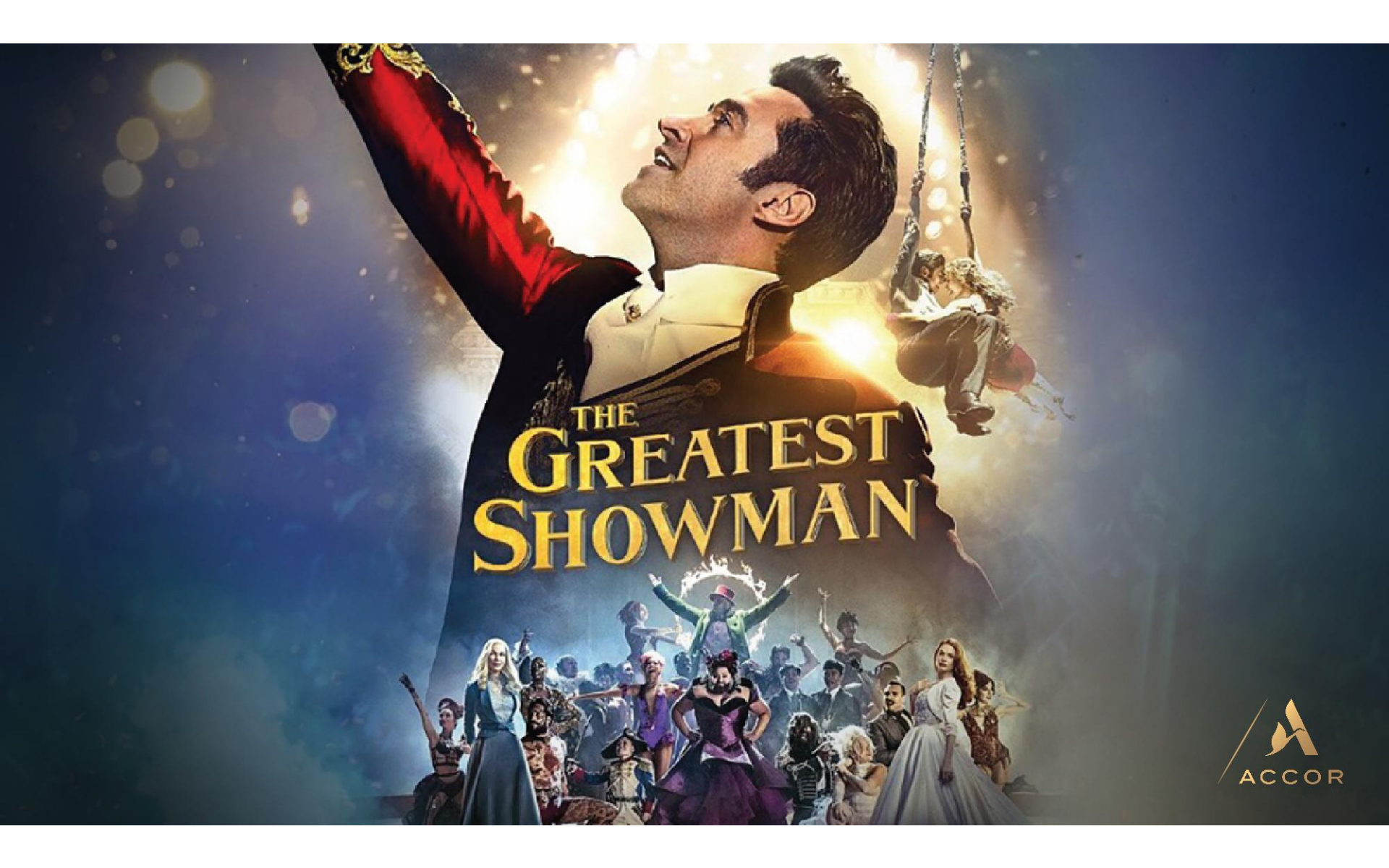
“Fitting in is being  
accepted for being  
like everyone else.”

*SAME*

13 year old describes the differences from Dr. Brown's research on belonging.

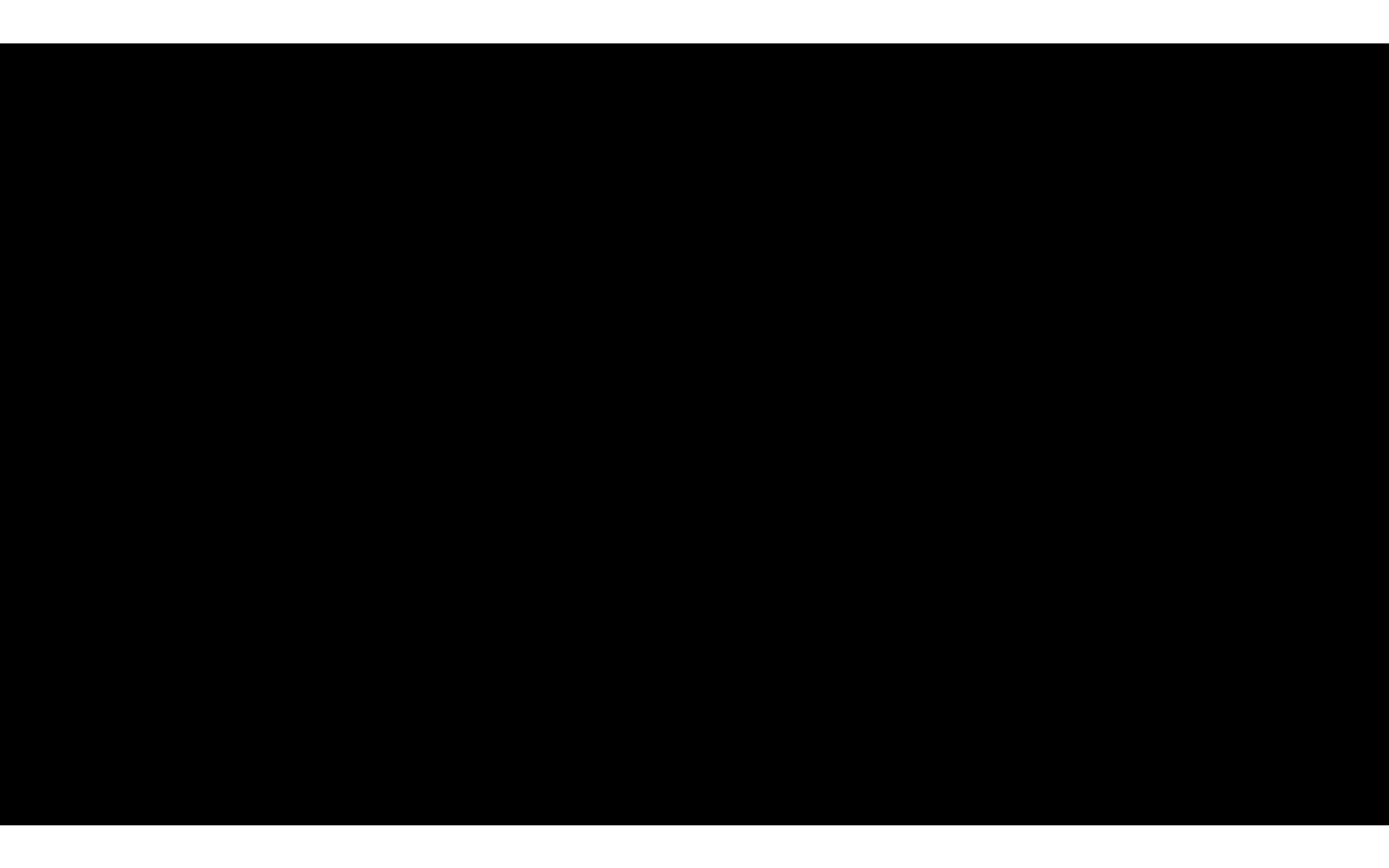
*“Braving the Wilderness: The Quest for True Belonging and the Courage to Stand Alone.”*

Brené Brown, 2019.

A movie poster for 'The Greatest Showman'. The central figure is P.T. Barnum, played by Hugh Jackman, in a red and black showman's suit, looking upwards with his right arm raised. The background is a dark blue sky with bright, glowing light effects. In the upper right, two children are swinging on a swing set. At the bottom, a large group of diverse performers in various costumes are shown in dynamic poses. The title 'THE GREATEST SHOWMAN' is written in large, bold, gold letters across the middle.

# THE GREATEST SHOWMAN







Belonging is not the destination, it's  
a choice that only you can make.

Will you **blend in**, **fit in**, or **belong**?

First accepting yourself,  
before being accepted by others.

I AM A

I AM CURIOUS  
I AM OPEN-MINDED  
I AM AUTHENTIC  
HEARTIST®



YOU **Belong** HERE

---

HEARTiST<sup>®</sup>

OUR VISION

OUR PEOPLE

OUR COMMITMENT

OUR HOSPITALITY ECOSYSTEM

# We are Heartists®

**OUR TEAMS ARE OUR  
GREATEST STRENGTH**

Hospitality is fundamentally about people – welcoming them, connecting people and cultures, sparking emotion – and Accor's success relies on our Heartists® to deliver the best service, welcome and care for our guests. Their passion, creativity, individual personalities and differences are what make the Group truly unique and that's why we always place people at the heart of everything we do.

**300,000+**

*Heartists®  
worldwide*

**110+**

*countries*

**300+**

*type of jobs*



OUR VISION

OUR PEOPLE

OUR COMMITMENT

OUR HOSPITALITY ECOSYSTEM

# Chúng tôi là Heartists®

**ĐỘI NGŨ CỦA CHÚNG TÔI  
LÀ SỨC MẠNH LỚN NHẤT  
CỦA CHÚNG TÔI**

Sự hiểu khách về cơ bản là về con người – chào đón họ, kết nối mọi người và văn hóa, khơi dậy cảm xúc – và thành công của Accor phụ thuộc vào Heartists® của chúng tôi trong việc cung cấp dịch vụ, sự chào đón và chăm sóc tốt nhất cho khách hàng. Niềm đam mê, sự sáng tạo, cá tính riêng và sự khác biệt của họ là những điều khiến Tập đoàn thực sự độc đáo và đó là lý do tại sao chúng tôi luôn đặt con người làm trọng tâm trong mọi việc chúng tôi làm.

**300,000+**

*Heartists®  
worldwide*

**110+**

*countries*

**300+**

*type of jobs*





# We are Empowering Talent

## UNIQUE OPPORTUNITIES FOR GROWTH & LEARNING

We provide access to leading training and development programs and empower our team members to be actors of their professional growth. We want our Heartists® to feel free to dare and to develop their potential, by taking on new challenges and opening new doors to continuous learning & skills development.

**8**  
*regional training  
campuses*

**2.7M**  
*hours of training  
in 2022*





# Chúng tôi Trao quyền cho nhân tài

## CƠ HỘI ĐỂ PHÁT TRIỂN & HỌC TẬP

Chúng tôi cung cấp quyền truy cập vào các chương trình đào tạo và phát triển hàng đầu, đồng thời trao quyền cho các thành viên trong nhóm của chúng tôi trở thành tác nhân cho sự phát triển nghề nghiệp của họ. Chúng tôi muốn Heartists® của mình được thoải mái dám làm và phát triển tiềm năng của mình bằng cách đón nhận những thử thách mới và mở ra những cánh cửa mới để không ngừng học hỏi & phát triển kỹ năng.



8  
cơ sở đào tạo khu  
vực

2.7M  
số giờ đào tạo năm  
2022



OUR VISION

OUR PEOPLE

# We are Inclusive

## WE WELCOME EVERYONE WITH OPENNESS

With team members in all four corners of the globe, diversity is at the heart of our DNA. We foster an open and inclusive culture that welcomes all personalities, accepts and values differences, empowers team members, and cultivates innovation & performance. Our ambition is to prevent inequalities & discrimination at work and provide unrestricted opportunities for all. At Accor, we believe in strength in unity, and power in diversity.



OUR COMMITMENT

OUR HOSPITALITY ECOSYSTEM

### GENDER DIVERSITY & EQUALITY

*Member of the Gender-based Violence Action Coalition - convened by UN Women*

**20,000+**

*Members of our gender equality network RiISE*

### INCLUSION OF PEOPLE WITH DISABILITIES

*Member of ILO's Global Business Disability Network & of The Valuable 500*

### RICHNESS OF SOCIAL, ETHNIC, RACIAL & CULTURAL DIVERSITY

*Wealth of initiatives across our regions & hotels*

### INCLUSION OF THE LGBTQI+ COMMUNITY

*Global partnership with IGLTA*

GROUP OVERVIEW



# Chúng tôi bao gồm

## CHÚNG TÔI CHÀO MỪNG MỌI NGƯỜI VỚI SỰ MỞ RỘNG

Với các thành viên trong nhóm ở khắp bốn nơi trên thế giới, sự đa dạng là trọng tâm trong DNA của chúng tôi. Chúng tôi khuyến khích sự cởi mở và văn hóa hòa nhập chào đón mọi cá tính, chấp nhận và coi trọng sự khác biệt, trao quyền cho các thành viên trong nhóm và nuôi dưỡng sự đổi mới và hiệu suất. Tham vọng của chúng tôi là ngăn chặn sự bất bình đẳng và HỘI NHẬP NGƯỜI KHUYẾT TẬT sức mạnh của sự đa dạng.

## ĐA DẠNG GIỚI TÍNH & BÌNH ĐẲNG GIỚI TÍNH

*Thành viên của Liên minh hành động chống bạo lực trên cơ sở giới - do UN Women triệu tập*

**20,000+**

*Các thành viên của mạng lưới bình đẳng giới RiISE của chúng tôi*

## HỘI NHẬP NGƯỜI KHUYẾT TẬT

*Thành viên của Mạng lưới Người khuyết tật Kinh doanh Toàn cầu của ILO & của The Valuable 500*

## SỰ PHONG PHÚ CỦA ĐA DẠNG XÃ HỘI, DÂN TỘC, CHủng TỘC & VĂN HÓA

*Vô số sáng kiến trên khắp các khu vực và khách sạn của chúng tôi*

## THAM GIA CỘNG ĐỒNG LGBTQI+

*Hợp tác toàn cầu với IGLTA*



OUR VISION

OUR PEOPLE

OUR COMMITMENT

OUR HOSPITALITY ECOSYSTEM



110,000+  
*funded  
applications*

36M  
*euros allocated*

# We are Caring

## SOLIDARITY IS AT THE HEART OF ACCOR

As the world faced unprecedented challenges due to the Covid-19 pandemic, the Group took proactive measures from April 2020 to support its team members and partners facing dire financial difficulties, by creating the €70M ALL Heartist Fund. Since then, the fund has broadened its scope of intervention supporting student internships, but also responding to exceptional events and supporting the most vulnerable people such as women victims of domestic violence.

OUR VISION

OUR PEOPLE

OUR COMMITMENT

OUR HOSPITALITY ECOSYSTEM



**110,000+**  
ứng dụng được tài trợ

**36M**  
euros allocated

# Chúng Tôi Quan Tâm

## ĐOÀN KẾT LÀ TRÁI TIM CỦA ACCOR

Khi thế giới phải đối mặt với những thách thức chưa từng có do đại dịch Covid-19, Tập đoàn đã thực hiện các biện pháp chủ động từ tháng 4 năm 2020 để hỗ trợ các thành viên trong nhóm và đối tác đang gặp khó khăn nghiêm trọng về tài chính, bằng cách thành lập Quỹ ALL Heartist trị giá 70 triệu euro. Kể từ đó, quỹ đã mở rộng phạm vi can thiệp hỗ trợ sinh viên thực tập, đồng thời ứng phó với các sự kiện đặc biệt và hỗ trợ những người dễ bị tổn thương nhất như phụ nữ là nạn nhân của bạo lực gia đình..





# ACCOR HOTELS

Feel Welcome



- WATCH
- ETHICS & CSR CHARTER

[WATCH - Training Module \( Managers and Employees \).pptx](#)

[Accor Ethics & CSR Charter - Vietnamese.pdf](#)

LEGEND

SOY

SOFITEL

M

PULLMAN

NOVOTEL

Mercure

MAMA

adagio

ibis

ibis

ibis

hotelF1

# We are leveraging our unique “Augmented hospitality” ecosystem

to rethink the way we engage our customers

## Live

| Classic                                                                           | Collections | Lifestyle                                                                                        | Resorts      | Extended Stay                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| RAFFLES                                                                           | mantra-     | ORIENT  EXPRESS | DELANO       | BANYAN TREE                                                                        |
|  | NOVOTEL     |                 | SLS          |  |
| SO F I T E L                                                                      | Mercure     | THE HOUSE OF ORIGINALS                                                                           | SOV          | ANGSANA                                                                            |
| pullman                                                                           | BreakFree   | mantis                                                                                           | MONDRIAN     | onefinestay                                                                        |
| swissôtel                                                                         | ibis        |                 | HYDE         | THE SEBEL                                                                          |
| MÖVENPICK                                                                         | ibis styles |                 | MAMA SHELTER | adagio                                                                             |
| GRAND MERCURE                                                                     | ibis budget | Art Series                                                                                       | TRIBE        |                                                                                    |
| PEPPERS                                                                           | hotelF1     |                                                                                                  | JO&JOE       |                                                                                    |

## Work

WOJO  
MAMAWORKS

## Play

DISRUPTIVE  
GROUP  
POTEL  CHABOT  
PARIS SOCIETY

## Business accelerators

| Distribution | Experience | Operations |
|--------------|------------|------------|
| d-edge       | JOHN PAUL  | adoria     |
| GEKKO        |            | ASTORE     |
| VERYCHIC     |            |            |
| ResDiary     |            |            |

## Stories that stay

DELIGHTFUL · SINGULAR · INSPIRING · ENRICHING

MGallery is a collection of storied boutique hotels to discover the world and beyond, providing a delightful and unique experience inspired by the local essence of the hotel and its authentic story. With 101 addresses globally, each MGallery location leaves guests enriched with a collection of emotions that make their stay truly memorable.



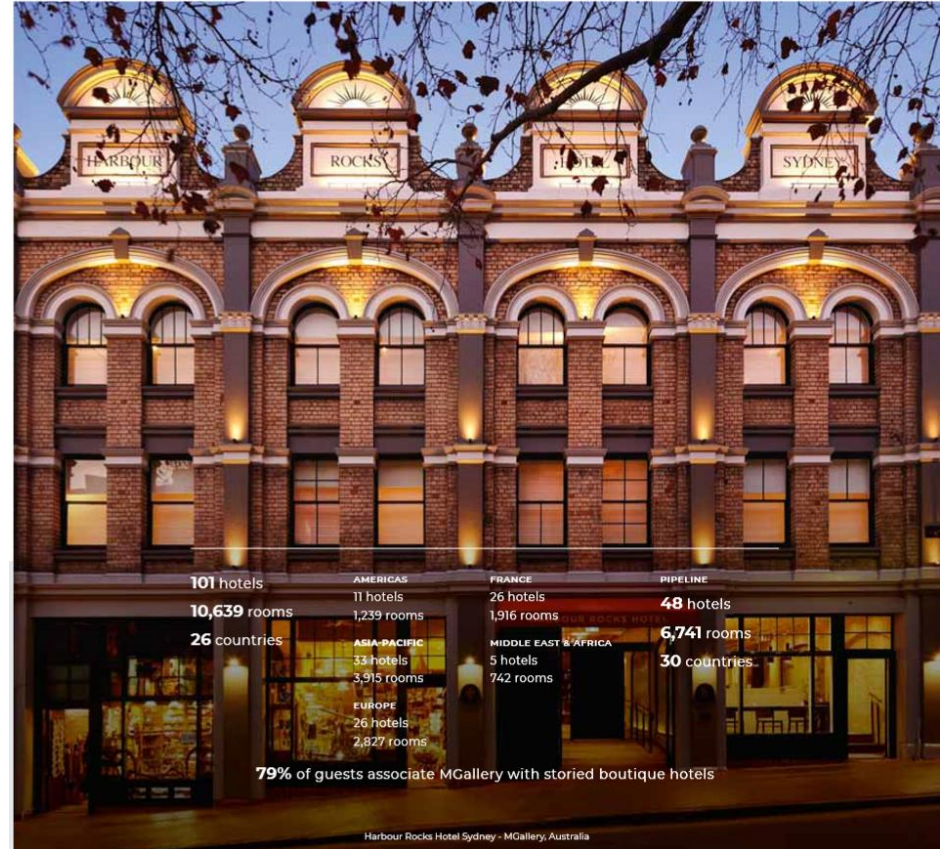
Ines de La Frenange, MGallery ambassador

### MGallery is proud to welcome 21c Museum Hotels to its collection

21c Museum Hotel combines contemporary art museums, boutique hotels and chef-driven restaurants. The museum hotels' original, artistic spirit and pioneering vision are the perfect complement to MGallery's concept of discreet, creative hospitality for lovers of art, literature and culture.



Lexington, Kentucky



101 hotels  
10,639 rooms  
26 countries

AMERICAS  
11 hotels  
1,239 rooms  
ASIA-PACIFIC  
33 hotels  
3,915 rooms  
EUROPE  
26 hotels  
2,827 rooms

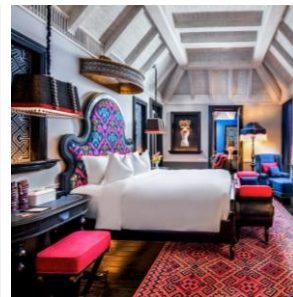
FRANCE  
26 hotels  
1,916 rooms  
MIDDLE EAST & AFRICA  
5 hotels  
742 rooms

PIPELINE  
48 hotels  
6,741 rooms  
30 countries

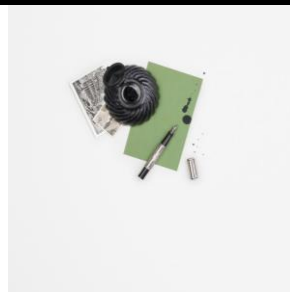
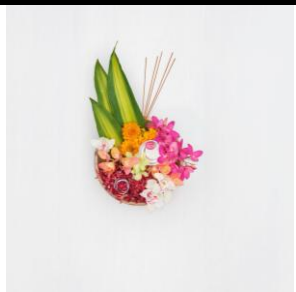
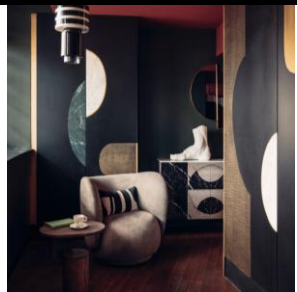
79% of guests associate MGallery with storied boutique hotels

Harbour Rocks Hotel Sydney - MGallery, Australia





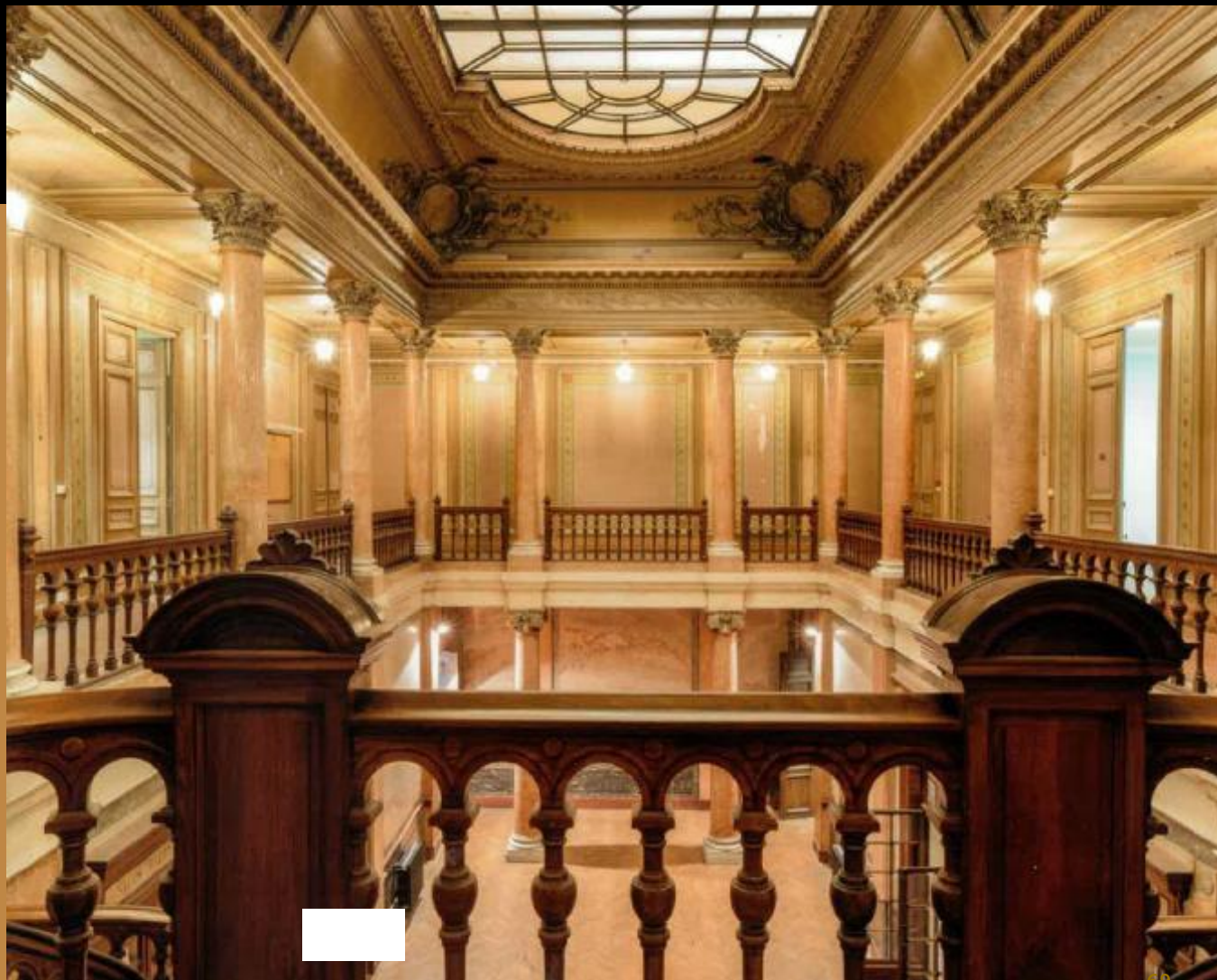
# KHÁCH SẠN BOUTIQUE QUỐC TẾ **TIÊN PHONG**



# MGALLERY CÂU CHUYỆN THƯƠNG HIỆU

Được thành lập vào năm 2008, MGallery là thương hiệu sưu tập boutique đầu tiên, được tạo ra bởi một tập đoàn khách sạn lớn dành cho những du khách tò mò, những người khao khát được sống một điều gì đó khác thường trong mỗi chuyến đi...

Thương hiệu khách sạn cổ điển sang trọng này nổi bật với các khách sạn có quy mô con người, mang đến những câu chuyện chân thực trong cuộc sống thông qua bản sắc thiết kế mạnh mẽ và chân thực.



# MGALLERY, A FAST-GROWING NETWORK

## 121 HOTELS & 13,2K ROOMS + 47 IN THE PIPELINE

   
Hotels | Rooms

2%  
network  
NORTH & CENTRAL  
AMERICA

   
3 | 285

% in number of rooms as of May 2023.

### PIPELINE

47 HOTELS  
5,7K ROOMS

43%  
network  
EUROPE

   
64 | 5,728

5%  
network  
GREATER CHINA

   
5 | 726

13%  
network  
MENA

   
10 | 1,718

3%  
network  
LATIN AMERICA &  
CARIBBEAN

   
5 | 389

33%  
network  
ASIA-PACIFIC

   
34 | 4,400





M  
GALLERY  
HOTEL  
COLLECTION

## MỘT BỘ SƯU TẬP CỦA KHÁCH SẠN BOUTIQUE CÂU CHUYỆN VỚI TÂM LINH THẬT

MGallery chọn những đặc tính độc đáo với niềm đam mê để tập hợp chúng thành một bộ sưu tập khách sạn độc đáo, nơi những câu chuyện hấp dẫn được sống và chia sẻ. Với hơn 120 khách sạn trên khắp thế giới, mỗi MGallery kể một câu chuyện độc đáo lấy cảm hứng từ địa điểm đó. Từ thiết kế riêng và sự kết hợp cảm giác cho đến sự thoải mái dành riêng cho chánh niệm, các khách sạn MGallery là nơi du khách có thể tận hưởng trải nghiệm du lịch xa hoa.

MGallery là thương hiệu muốn cho đi trước khi nhận lại.

**MALLERY. CÂU CHUYỆN Ở LẠI...**

# MGALLERY

## HOTEL COLLECTION LOGO

Cấu trúc đối xứng của logo được lấy cảm hứng từ những con dấu từ các nhà thiết kế của Vienna Secession và bởi những chữ cái đầu đan xen được tìm thấy trong các thương hiệu xa xỉ.

### M

dành cho những khách sạn Memorable và ý nghĩa

### GALLERY

dịch ý tưởng về các khách sạn được tuyển chọn, giống như các tác phẩm nghệ thuật trong phòng trưng bày

### HOTEL COLLECTION

củng cố định vị của MGallery như một “Thương hiệu Bộ sưu tập”





EMORABLE

51%

của những du khách  
giàu có tìm kiếm  
những trải nghiệm du  
lịch đáng nhớ hơn



# MEMORABLE ĐỊA ĐIỂM & CÂU CHUYỆN



La Grande Terrasse Hôtel & Spa La Rochelle - MGallery

THẬT NGẠC NHIÊN  
VỊ TRÍ



Athens Capital Center Hotel - MGallery

THẬT NGẠC NHIÊN  
THIẾT KẾ



The Municipal Hotel Liverpool - MGallery

THẬT NGẠC NHIÊN  
LỊCH SỬ

# HOTEL de l'Opera HANOI

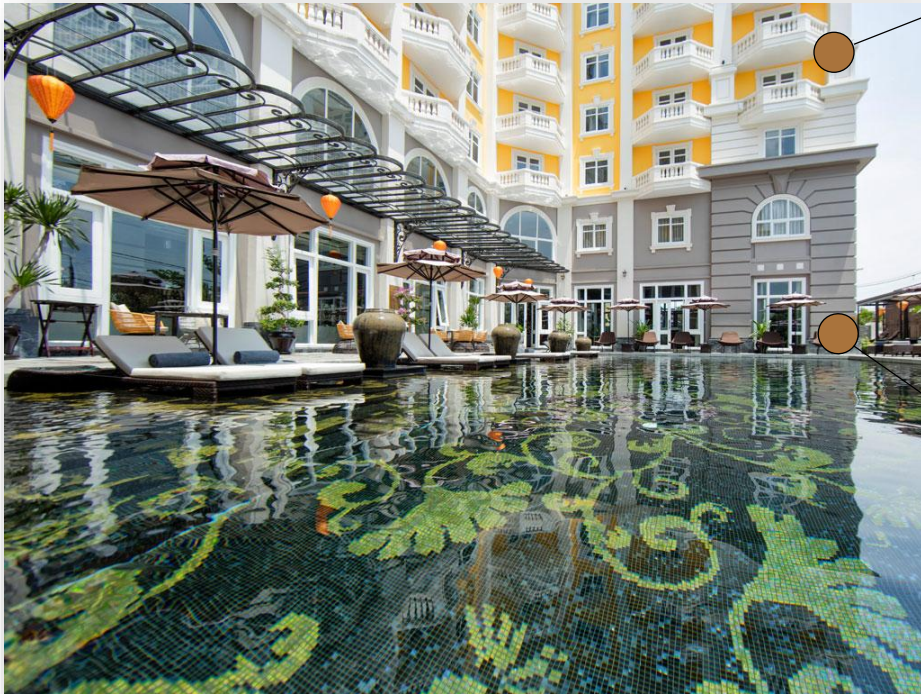
Location: HaNoi, Vietnam





# HOTEL ROYAL HOI AN

Location: Hoi An, Vietnam





# NOVOTEL PHU QUOC RESORT



## MERCURE BANAHILLS FRENCH VILLAGE





## SOFITEL LEGEND METROPOLE HANOI





# HÔTEL des Arts SAIGON

Location: Ho Chi Minh, Vietnam





# KHÁCH SẠN CHUYỂN DU LỊCH



# CHƯƠNG TRÌNH THƯƠNG HIỆU THÔNG QUA HÀNH TRÌNH KHÁCH HÀNG



## ARRIVAL

- Welcome Gift
- Iconic Postcards
- MOOK- Brand Magazine and Directory (Now Digital)



## MEMORABLE MOMENT

**This truly  
makes the  
difference**



## PUBLIC SPACES

- Hotel signature Scent
- Inspired By Her Sionage (optional)



## GUESTROOMS

- Suite Personalization
- Feel Good/ Mantras on collaterals
- Memorable Bed
- Inspired By Her Amenities (optional)
- MOOK – Brand Magazine and Directory (Now Digital)



## F&B

- Signature Cocktail
- Signature Product at Breakfast
- Signature Dish
- Inspired By Her Dish/Drink



## SPA & FITNESS ACTIVITIES

- Signature Treatment
- Fitness Classes OR Unbeaten Path Running Course w/ collateral



## DEPARTURE

- Farewell Gift





Designed by world-renowned architect, **Bill Bensley**, every element of the hotel has been designed to pay homage to Sapa's fascinating past during the **1920s and '30s French Indochine** era as well as taking inspiration from Sapa itself – from its vibrant green rice paddies to its colourful tribal clothes.

*Được thiết kế bởi kiến trúc sư nổi tiếng thế giới, **Bill Bensley**, mọi yếu tố của khách sạn đều được thiết kế để tỏ lòng tôn kính quá khứ hấp dẫn của Sapa trong thời kỳ **Đông Dương thuộc Pháp** những năm **1920 và 1930** cũng như lấy cảm hứng từ chính Sapa - từ những cánh đồng lúa xanh rục rờ đến quần áo bộ lạc đầy màu sắc của nó.*

# WHO DESIGNED OUR HOTEL?

## THE MASTER PIECE OF DESIGNING LUXURY HOTELS AROUND THE WORLD



# HOTEL DE LA COUPOLE ID

- Tiên phong dẫn đầu ngành khách sạn Quốc tế tại Sapa
- Được bao quanh bởi núi rừng Sapa và ruộng bậc thang
- Nơi sinh sống của hơn 5 dân tộc thiểu số Việt Nam
- Điểm đến trekking nổi tiếng
- Một cửa ngõ quảng bá du lịch và văn hóa Việt Nam
- Vị trí trung tâm Sapa





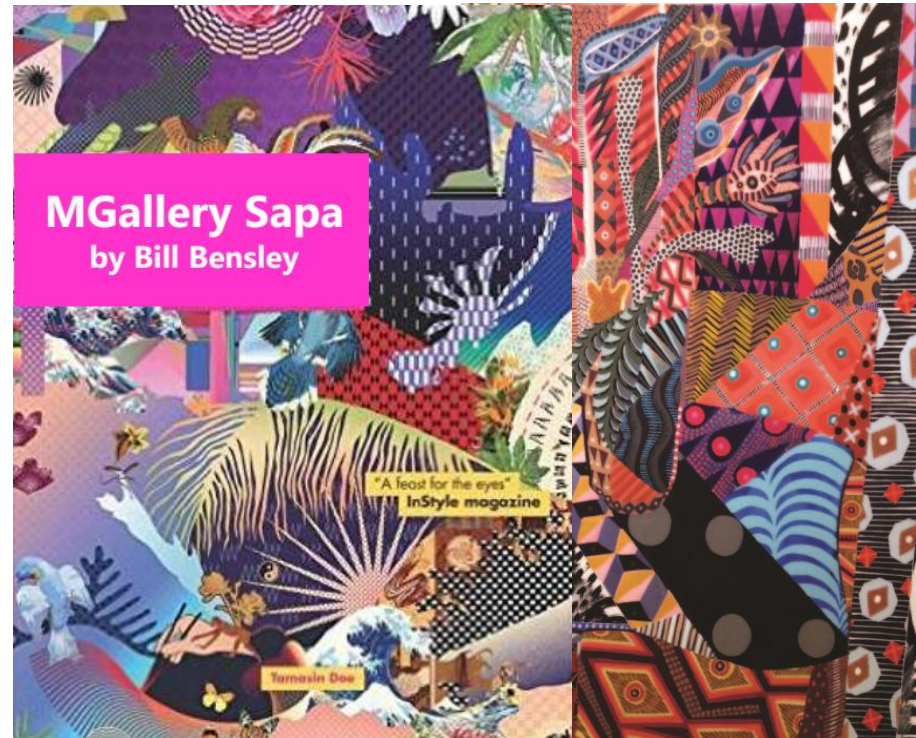
# HOTEL INTRODUCTION AT A GLANCE

## ACCOMMODATION: 249 Rooms

- Classic King/Twin 25
- Superior King/Twin 129
- Deluxe King/Twin 69
- Executive Suite 13
- Deluxe Suite 12
- Presidential Suite 1

## DESIGN & ARCHITECTURE:

- **Lobby:** A greenhouse-style lobby filled with local plants gives the effect of being in the hills and countryside.
- **Uniform:** Incorporates hill tribe weaving and embroidery.
- **Guest Room:** Hill tribe-inspired fabrics, patterns and details such as silver beading are incorporated into the décor.





## HOTEL DE LA COUPOLE - MGALLERY 2019 AWARDS



HURUN REPORT | BEST OF THE BEST  
1 - LUXURY HOTEL IN VIETNAM BEST NEW ARRIVAL



WANDERLUST TIPS MAGAZINE | BEST HOTELS - RESORTS AWARDS  
2 - LEADING BOUTIQUE HOTEL 2019  
3 - OUTSTANDING GENERAL MANAGER 2019



HAUTE GRANDEUR GLOBAL AWARDS  
4 - BEST DESIGN HOTEL IN VIETNAM  
5 - BEST NEW HOTEL IN VIETNAM (LESS THAN 3 YEARS)



WORLD TRAVEL AWARDS  
6 - ASIA'S LEADING DESIGN HOTEL 2019  
7 - ASIA'S LEADING HOTEL 2019  
8 - ASIA'S LEADING NEW HOTEL 2019  
9 - VIETNAM'S LEADING LUXURY HOTEL 2019  
10 - WORLD'S LEADING ICONIC HOTEL 2019  
11 - WORLD'S LEADING DESIGN HOTEL 2019



DESTINASIAN  
12 - THE LUXE LIST 2019 VIETNAM



WORLD SPA AWARDS  
13 - VIETNAM'S BEST HOTEL SPA 2019



WORLD LUXURY HOTEL AWARDS  
14 - GLOBAL LUXURY ARCHITECTURE DESIGN HOTEL





# A 2020 AWARDS

HOTEL DE LA COUPOLE - MGALLERY



TRAVEL+  
LEISURE

TRAVEL+LEISURE MAGAZINE | IT LIST 2020  
1 - TOP 200 BEST NEW HOTELS IN THE WORLD



WORLD SPA AWARDS  
2 - VIETNAM'S BEST HOTEL SPA



WORLD TRAVEL AWARDS  
3 - VIETNAM'S LEADING LUXURY HOTEL  
4 - ASIA'S LEADING DESIGN HOTEL  
5 - WORLD'S LEADING ICONIC HOTEL



WORLD LUXURY HOTEL AWARDS | COUNTRY  
6 - LUXURY ARCHITECTURE DESIGN HOTEL



WORLD LUXURY RESTAURANT AWARDS | CONTINENT  
7 - LUXURY ROOFTOP RESTAURANT - ABSINTHE



# A 2021 Awards

HOTEL DE LA COUPOLE - MGALLERY



WORLD LUXURY HOTEL AWARDS | GLOBAL  
1 - LUXURY ARCHITECTURE DESIGN HOTEL



WORLD LUXURY RESTAURANT AWARDS | CONTINENT  
2 - LUXURY INTERIOR DESIGN - CHIC RESTAURANT



WORLD TRAVEL AWARDS  
3 - ASIA'S LEADING DESIGN HOTEL 2021  
4 - ASIA'S LEADING LIFESTYLE HOTEL 2021  
5 - VIETNAM'S LEADING LUXURY HOTEL 2021



WORLD SPA AWARDS  
6 - VIETNAM'S BEST HOTEL SPA



# A 2022 Awards

HOTEL DE LA COUPOLE - MGALLERY



WORLD TRAVEL AWARDS  
1 - ASIA'S LEADING DESIGN HOTEL 2022  
2 - VIET NAM'S LEADING LUXURY HOTEL 2022  
3 - WORLD'S LEADING DESIGN HOTEL 2022



WORLD SPA AWARDS  
4 - VIETNAM'S BEST HOTEL SPA 2022



WORLD LUXURY HOTEL AWARDS  
5 - LUXURY BANQUET/EVENT HOTEL - GLOBAL WINNER



LUXE GLOBAL AWARDS  
6 - GLOBAL BEST LUXURY ICONIC HOTEL  
7 - GLOBAL BEST LUXURY ARCHITECTURE DESIGN HOTEL  
8 - GLOBAL BEST LUXURY HONEYMOON HOTEL  
9 - CONTINENT BEST LUXURY BANQUET/EVENT HOTEL



HAUTE GRANDEUR GLOBAL RESTAURANT AWARDS  
10 - BEST RESTAURANT VIEW IN VIETNAM (ABSINTHE)  
11 - BEST RESTAURANT AMBIENCE IN VIETNAM (CHIC)







## GUEST'S REVIEWS

 **SleepyHead67** wrote a review Dec 17  
Singapore • 7 contributions



### Beautiful Sapa hotel

"Stayed 2 nights in early Dec. The architecture and interior decor is stunning. Our premium room on the 8th floor has a balcony overlooking the beautiful mountains. The breakfast room has a dome like high ceiling, such a grand experience dining in it. The indoor pool has huge overhanging chandeliers above the pool, as well as amazing statues adorning the sides. We were also impressed by the professionalism displayed by the front office staff, as well as the kindness of the pool attendant we encountered during our stay. The location of the hotel is so central you can just walk anywhere within the whole town, it took about half hour walk to cat cat village."

Read less ▲

Date of stay: December 2019

 **julcas** wrote a review Dec 21  
Singapore, Singapore • 254 contributions • 79 helpful votes



### Beautiful hotel, No complaints at all

"Beautiful hotel with very good service and high quality furnishing. We loved everything about the hotel, just walking around, admiring the architecture and enjoying the cool air of Sapa on the 10th floor."

Stayed here for 4 days, and celebrated my birthday. Hotel staff surprised me with a chocolate cake which was sent to our room even though we did not put in any message about regarding my birthday.

Would love to stay here again if given the choice. Highly recommended."

Read less ▲

Date of stay: December 2019

Trip type: Traveled as a couple

 **Niconsoz** wrote a review Dec 17  
Singapore, Singapore • 68 contributions • 12 helpful votes



### Rich in Architecture Design

"Location : Within walking distance to the local market, weekend night market, restaurants, cable car to fansipan. Excellent location."

Service: We called for mineral water bottles, arrived in less than 10 mins. Can see that they are putting an effort despite language barrier.

Its a designer hotel, the architecture and layout is magnificent.

Breakfast: We were spoilt by variety choices. It was excellent."

Read less ▲

Date of stay: December 2019

Trip type: Traveled with family

## NEARBY ATTRACTION

FANSIPAN LEGEND



TA PHIN VILLAGE



LAO CHAI, TA VAN VILLAGE



CAT CAT VILLAGE



HAM RONG MOUNTAIN

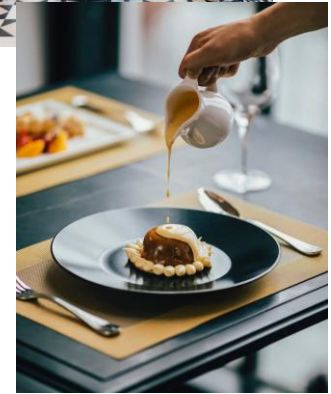


SAPA LOCAL MARKET





## HOTEL TOUR



2

## REGULATIONS, BENEFITS AND POLICIES.







# Hội Đồng Sáng Lập Sun Group



**Ông Lê Viết Lam**  
Chủ tịch HĐQT



**Ông Đặng Minh Trường**  
Thành viên HĐQT



**Bà Nguyễn Thị Hương Lan**  
Thành viên HĐQT



**Ông Trần Minh Sơn**  
Thành viên HĐQT



**Ông Trần Khanh**  
Thành viên HĐQT



**Ông Nguyễn Quang Huy**  
Chủ tịch SG vùng miền Bắc



**Ông Nguyễn Xuân Chiến**  
Phó chủ tịch SG vùng miền Bắc



**Bà Bùi Thị Thanh Hương**  
Tổng giám đốc khối SHE



**Bà Nguyễn Vũ Quỳnh Anh**  
Phó tổng giám đốc khối SHE



**Bà Nguyễn Thị Thanh Tâm**  
Đại diện chủ đầu tư Khách Sạn MGS

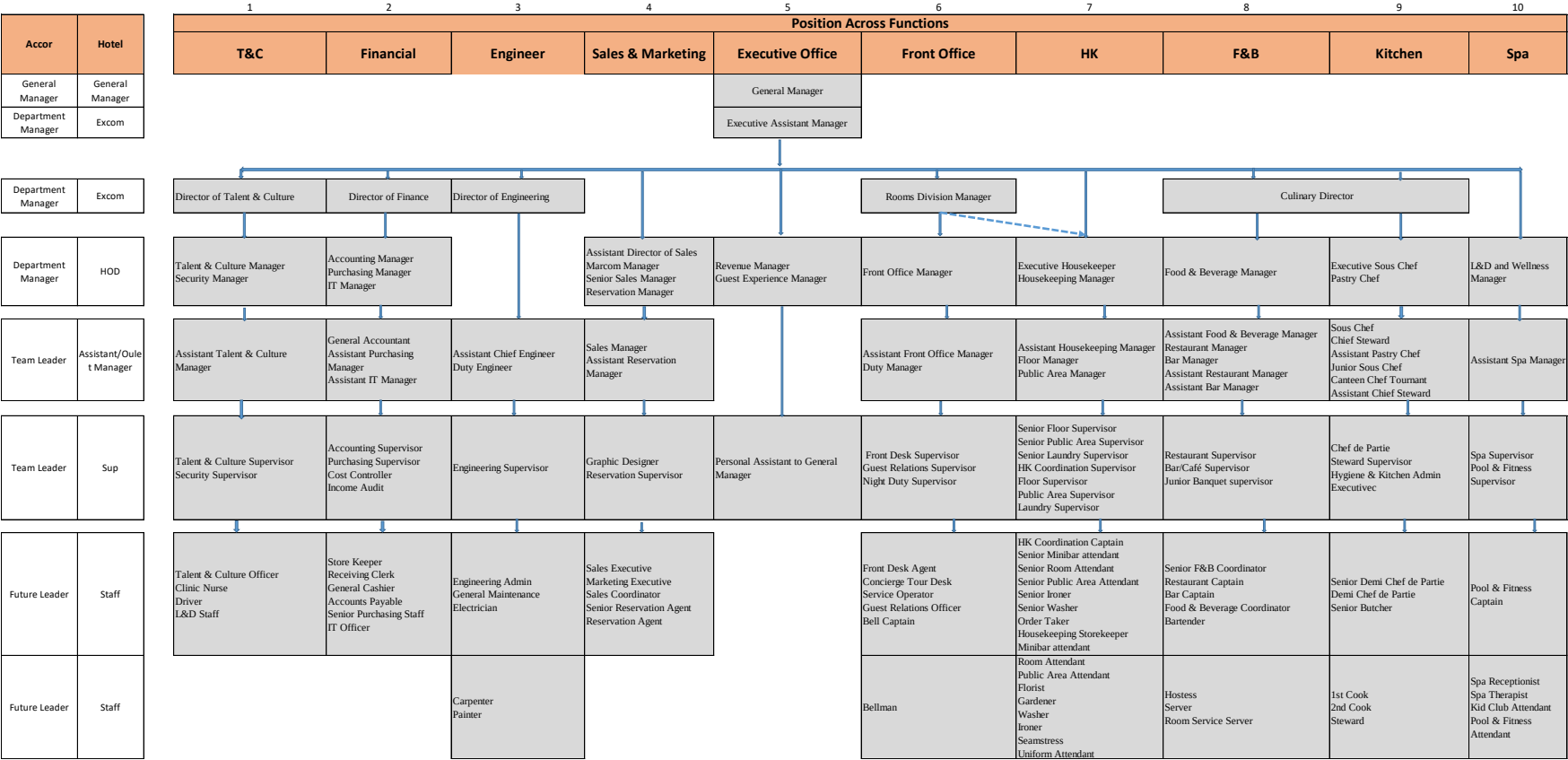




Hotel Organization Chart: Year 2024-2025

Hotel Name: Hotel De La Coupole Sapa

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC



## BENEFIT OF HOTEL DE LA COUPOLE HEARTISTS



## COMMITMENTS OF SUNGROUP





## RULES AND REGULATIONS

### I. THỜI GIAN LÀM VIỆC

- ❖ Thời gian làm việc: 5 ngày/ tuần, không quá 48h/tuần
- ❖ Trong mỗi ca làm việc có 30' nghỉ ngơi ăn trưa tính trong thời gian làm việc, người làm việc ban đêm sẽ có 45' nghỉ ngơi ăn đêm.
- ❖ Nhân viên sẽ phải chấm công bằng vân tay hoặc ký vào bảng chấm công mỗi khi đi làm và kết thúc ca làm việc, trường hợp máy chấm công hỏng thì sẽ chấm công bằng cách điền vào form.
- ❖ Bất kỳ loại làm thêm giờ đều phải điền FORM, phải được phê duyệt trước và phải có chữ ký của người quản lý trực tiếp, Nhân sự & Tổng quản lý.





| CODE | Time in | Time out | CODE | DEPCRIPTION                                 | CODE | Time in | Time out | CODE | Time in | Time out |
|------|---------|----------|------|---------------------------------------------|------|---------|----------|------|---------|----------|
| M    | 4:30    | 14:00    | OFF  | Day off / Nghỉ tuần                         | A2   | 14:00   | 23:30    | SP3  | 8:00    | 12:00    |
| M1   | 4:00    | 13:30    | PH   | Public Holiday/Nghỉ lễ                      | A3   | 15:00   | 0:30     |      | 16:00   | 21:30    |
| M2   | 5:30    | 15:00    | AL   | Annual Leave/Nghỉ phép                      | A4   | 16:00   | 1:30     | SP4  | 7:00    | 11:30    |
| M3   | 6:00    | 15:30    | CL1  | Compensation Leave/Nghỉ bù giữ OFF          | A5   | 13:30   | 23:00    |      | 18:00   | 23:00    |
| M4   | 7:00    | 16:30    | CL3  | Compensation Leave/Nghỉ bù lễ               | N    | 14:30   | 0:00     | SP5  | 9:00    | 12:30    |
| M5   | 7:30    | 17:00    | UL   | Unpaid Leave/Nghỉ không lương               | N2   | 21:00   | 6:30     |      | 16:30   | 22:30    |
| D    | 8:00    | 17:30    | SL   | Sick Leave/Nghỉ ốm                          | N3   | 22:00   | 7:30     | SP6  | 7:00    | 12:00    |
| MD1  | 9:00    | 18:30    | BT   | Business trip/Công tác                      | N4   | 23:00   | 8:30     |      | 18:00   | 22:30    |
| MD2  | 10:00   | 19:30    | MA   | Maternity Leave/Nghỉ thai sản               | SP1  | 5:30    | 11:00    | SP7  | 7:00    | 12:30    |
| MD3  | 11:00   | 20:30    | ML   | Marriage Leave/Nghỉ cưới                    |      | 17:00   | 21:00    |      | 17:00   | 21:00    |
| MD4  | 12:00   | 21:30    | FL   | Funeral leave/Nghỉ tang lễ                  | SP2  | 6:00    | 11:30    |      |         |          |
| MD5  | 12:30   | 22:00    | CO   | Convalescence Leave/Nghỉ dưỡng sức sau sinh |      | 17:00   | 21:00    |      |         |          |
| A1   | 13:00   | 22:30    | PL   | Paternity Leave/Nghỉ vợ sinh                |      |         |          |      |         |          |

Thêm quy định chấm công:

- Quên 1 lần: Verbal Warning
- Quên công 2 lần : First written warning
- Quên công 3 lần: Final written warning

Thêm quy định về phản hồi trên các trang mạng xã hội tránh khủng hoảng truyền thông:

- Không comment các KOL fanpage
-



### III. CÁC NGÀY NGHỈ VÀ NGÀY NGHỈ LỄ

#### 1. Các ngày nghỉ lễ, Tết:

- ❖ Tổng có 10 ngày/năm
- ❖ Những ngày nghỉ trên trùng với ngày nghỉ hàng tuần, nhân viên sẽ được bố trí nghỉ bù theo quy định của luật lao động Việt Nam. Nghỉ một ngày sẽ được nghỉ bù 3 ngày.
- ❖ Trường hợp CBNV được bố trí nghỉ bù cho những ngày lễ, cần phải điền đơn xin nghỉ bù

#### 2. Ngày nghỉ phép năm:

- ❖ Nhân viên làm việc đủ 12 tháng tại Công ty thì được nghỉ phép 12 ngày phép năm. Nếu nhân viên chưa đủ 12 tháng trong năm sẽ được hưởng số ngày phép tỷ lệ tương ứng với số tháng làm việc trong năm đó
- ❖ Nhân viên làm việc từ 3 năm trở lên thì được cộng thêm 1 ngày phép
- ❖ Để thuận tiện cho việc bố trí công việc, nhân viên cần nộp đơn xin nghỉ phép trước ít nhất 1 tuần đối với kỳ nghỉ phép dưới 5 ngày và ít nhất 2 tuần đối với kỳ nghỉ phép trên 5 ngày
- ❖ Khuyến khích nhân viên nghỉ hết phép trong năm hiện tại. Ngày phép năm sẽ được cộng dồn và mang sang năm tiếp theo đến ngày 31 tháng 3, nếu nhân viên không sử dụng hết ngày phép trước ngày 31 tháng 3 thì toàn bộ ngày phép còn lại sẽ bị mất và sẽ không được thanh toán

### 3. Nghỉ ốm:

- ❖ Đề nghị tất cả CBNV phải cung cấp Giấy chứng nhận của bệnh viện phải nêu rõ nguyên nhân của bệnh tật và số ngày phải nằm bệnh viện, các loại giấy tờ này phải được ban hành bởi cơ quan y tế nhà nước có thẩm quyền và phải gửi lại toàn bộ giấy tờ trên cho phòng Nhân sự để làm BHYT cho người lao động.
- ❖ Nhân viên phải hoàn tất đơn xin nghỉ ốm của mình ngay sau khi trở lại làm việc
- ❖ Nếu nhân viên không tuân theo quy trình được mô tả ở trên hoặc không thể cung cấp các tài liệu cần thiết, sự vắng mặt của nhân viên sẽ được coi là sự vắng mặt không phép và sẽ bị xử lý theo chính sách của Công ty

### • 4. Nghỉ không hưởng lương:

- ❖ Nghỉ không lương chỉ áp dụng trong trường hợp nhân viên đã nghỉ hết các ngày phép trong năm.
- ❖ Người lao động muốn nghỉ không hưởng lương đều phải điền đơn xin nghỉ phép và phải được Quản lý trực tiếp, phòng nhân sự & Tổng giám đốc phê duyệt mới được nghỉ.

### • 5. Nghỉ kết hôn, nghỉ tang lễ, nghỉ thai sản & nghỉ vợ sinh: Người lao động được nghỉ việc riêng mà vẫn hưởng

- nguyên lương trong những trường hợp sau đây:
  - ❖ Nghỉ kết hôn: **03 ngày**
  - ❖ Con của nhân viên kết hôn: **01 ngày**
  - ❖ Đám tang của Vợ Chồng, con cái và cha mẹ hai bên (chồng vợ) mất: **03 ngày**
  - ❖ Khi có nhu cầu nghỉ, nhân viên cần phải điền đầy đủ thông tin vào mẫu "Giấy yêu cầu nghỉ" trình lên Trưởng bộ phận, phòng Nhân sự và Tổng quản lý phê duyệt trước khi nghỉ

- **Nghỉ thai sản & Nghỉ vợ sinh:**

- ❖ Nữ nghỉ thai sản theo quy định của luật lao động Việt nam

- **Nghỉ vợ sinh: Chỉ áp dụng cho nam nhân viên:**

- ❖ 05 ngày làm việc đối với trường hợp sinh thường & 07 ngày làm việc đối với trường hợp sinh con phải phẫu thuật hoặc đẻ con dưới 32 tuần
- ❖ Khi có nhu cầu nghỉ, nhân viên cần phải điền đầy đủ thông tin vào mẫu “Giấy yêu cầu nghỉ” trình lên Trưởng bộ phận, phòng Nhân sự và Tổng quản lý phê duyệt trước khi nghỉ

- **6. Nghỉ bù:**

- ❖ Làm thêm giờ sẽ không được bố trí nghỉ bù nếu không hoàn tất điền vào phiếu yêu cầu làm thêm và gửi tới phòng nhân sự
- ❖ Phiếu yêu cầu làm thêm giờ phải được trình lên Trưởng bộ phận, Tổng quản lý khách sạn phê duyệt trước khi chuyển đơn đến phòng Nhân sự
- ❖ Nhân viên làm ngoài giờ trong ngày làm việc bình thường hoặc làm việc vào ngày nghỉ trong tuần, ngày lễ sẽ được bố trí nghỉ bù theo Luật lao động và quy định của Khách sạn
- ❖ Làm thêm giờ trong ngày bình thường hoặc làm việc vào ngày nghỉ tuần sẽ được bố trí thời gian nghỉ bù tương ứng với thời gian nhân viên đã làm



## 7. Đưa đón nhân viên đi làm từ Sunhome:

- ❖ Khách sạn có cung cấp thẻ đi tàu để nhân viên có thể di chuyển từ Sun Home đến khách sạn và ngược lại. Mỗi người sẽ được cấp 1 thẻ đi tàu có thể đi lên và đi xuống 5 lượt/ ngày bắt đầu từ 6:30 sáng đến 6:30 chiều giữa hai ga. Để thuận tiện cho cán bộ công nhân viên đi làm từ Sunhome, ngày thông thường có 2 chuyến tàu sẽ dừng tại Sunhome để đón như sau : 7:15 sáng Sunhome – Khách sạn; 6:30 chiều Khách sạn – Sun Home.
- ❖ Khách sạn cũng có xe vận chuyển nhân viên từ Sunhome đến khách sạn và ngược lại với thời gian cố định. Yêu cầu tất cả các nhân viên phải đăng ký trước qua đường link:



[https://docs.google.com/forms/u/2/d/e/1FAIpQLSdwD8yUhlMG1BF50r2nKQ7QX4QixVz-7ZFWQB8eCGN2ZB23tQ/viewform?pli=1&usp=sharing&pli=1&edit\\_requester=true](https://docs.google.com/forms/u/2/d/e/1FAIpQLSdwD8yUhlMG1BF50r2nKQ7QX4QixVz-7ZFWQB8eCGN2ZB23tQ/viewform?pli=1&usp=sharing&pli=1&edit_requester=true)

## VI. BÍ MẬT TRONG KINH DOANH



- ❖ Công ty xem tất cả các thông tin nội bộ và dữ liệu liên quan đến công ty và khách hàng đều phải được giữ bí mật. Việc này bao gồm, nhưng không giới hạn, mục đích hợp tác, giá cả, doanh thu, dữ liệu thị trường, chiến lược kinh doanh, dữ liệu quản lý, dữ liệu tài chính, quy trình hoạt động, thông tin mua bán..
- ❖ Nhân viên không được tiết lộ cho bên thứ ba (bao gồm cả những nhân viên khác) bất kỳ thông tin kinh doanh nào, bí mật kinh doanh, các phương pháp công nghệ và tất cả những dữ liệu đã được cung cấp trước đó bởi công ty hoặc bởi khách hàng. Nếu không làm như vậy thì nhân viên sẽ bị kỷ luật ngay lập tức
- ❖ Nếu không nhận được lệnh bằng văn bản từ công ty, nhân viên không được cho phép người khác sao chép, Trong thời gian làm việc cho công ty nhân viên tuyệt đối giữ bí mật những thông, nhân viên không được sử dụng những thông tin của Công ty cho bên thứ 3 biết và sử dụng. Nếu nhân viên tiết lộ thông tin của Công ty thì sẽ phải chịu trách nhiệm trước luật pháp và bồi thường cho công ty
- ❖ Việc tiết lộ thông tin đều phải được đồng ý bởi Ban lãnh đạo

## • VII. CÁC HÌNH THỨC KHEN THƯỞNG & VI PHẠM KỶ LUẬT

### • 1. Hình thức khen thưởng

- ❖ Khen thưởng bằng miệng
- ❖ Khen thưởng bằng văn bản
- ❖ Tặng chức
- ❖ Nhân viên xuất sắc của tháng.

### • 2. Hình thức vi phạm kỷ luật:

#### • 2.1. Vi phạm nhỏ - cảnh cáo bằng miệng.

- ❖ Mặc đồng phục không đúng quy cách
- ❖ Ở lại hoặc đi lang thang trong công ty khi không trong ca làm việc
- ❖ Đi đến những khu làm việc khác mà không thuộc phạm vi công việc của mình
- ❖ Khạc nhổ, hoặc vứt tàn thuốc lá, rác bữa bãi
- ❖ Không giữ gìn vệ sinh công cộng
- ❖ Không hoàn thành công việc đúng hạn được giao







- 2.2. Vi phạm nghiêm trọng – Cảnh cáo bằng văn bản

- ❖ Thông báo muộn hoặc rời khỏi nơi làm việc khi chưa hết giờ làm việc mà không được cấp trên cho phép nhiều hơn hai lần trong một tháng
- ❖ Không mặc đồng phục khi đang làm việc, Không giao ca cẩn thận, tùy ý rời khỏi ca làm việc và không báo vắng mặt
- ❖ Làm việc cá nhân khi đang trong giờ làm, Thay đổi ca làm việc mà không sự đồng ý của người quản lý
- ❖ Nếu nhân viên đến muộn hoặc về sớm hơn 30 phút thì nhân viên đó sẽ bị biên bản xử lý kỷ luật
- ❖ Tung tin đồn bất lợi cho công ty, viết thư nặc danh và buộc tội mà không có chứng cứ
- ❖ Không tuân theo mệnh lệnh cấp trên, có mâu thuẫn, và lăng mạ người khác bằng ngôn ngữ hoặc hành động
- ❖ Người lao động không chấm công khi đến làm việc và khi ra về
- ❖ Trong quá trình làm việc người lao động không được sử dụng điện thoại ngoại trừ một số trường hợp có sự phê duyệt của Tổng quản lý
- ❖ Trộm cắp hoặc làm mất tài sản của người sử dụng lao động hoặc của khách hàng lần đầu, với giá trị thấp

### • 2.3 Vi phạm cực kỳ nghiêm trọng – cảnh cáo cuối cùng

- ❖ Nhận quà hoặc nhận hối lộ bằng bất kỳ hình thức nào: bằng tiền hoặc hàng hóa, hoặc sử dụng tài sản công cho lợi ích cá nhân, xin tiền bo hoặc đòi bồi thường, hoặc có bất kỳ hành vi không trung thực nào.
- ❖ Thực hiện công việc kinh doanh, làm ăn với nhà cung cấp hoặc với khách hàng của công ty, hoặc lợi dụng công việc và vị trí để hối lộ hoặc nhận hối lộ, hoặc đối xử đặc biệt với người thân của nhân viên
- ❖ Giả mạo tài liệu, cố tình che giấu sự thật, hình thành nhóm và xúi giục người khác trả thù, hoặc có bất kỳ hành vi nào khác gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến danh tiếng của công ty
- ❖ Mang hàng hóa cấm vào Công ty, Uống rượu hoặc say xỉn trong khi làm việc
- ❖ Chơi bài, cá cược, đọc các tài liệu không liên quan đến công việc, ngủ, nghỉ hoặc có các hành động giải trí trong giờ làm việc
- ❖ Tham gia và khuấy động tranh cãi, liên tục gây rắc rối hoặc tranh cãi, đánh nhau với người khác
- ❖ Vi phạm lịch làm việc đã được sắp xếp (ví dụ: tự ý nghỉ, không đi làm như đã được phân công trong lịch làm việc), không tuân theo lệnh cấp trên, thiếu tôn trọng cấp trên và những người khác
- ❖ Nhân viên không được chấm công cho người khác
- ❖ Đánh thêm chìa khóa, sao chép tài liệu của người sử dụng lao động mà không được phép





- ❖ Sử dụng quỹ tiền, các khoản vay mượn, và các khoản tiền của người sử dụng lao động mà không được phép
- ❖ Nghiện ma túy hoặc rượu, mang ma túy, rượu, đồ uống có cồn vào nơi làm việc, hoặc không báo cáo lại những hành vi đó khi phát hiện
- ❖ Mang vũ khí hoặc vật dụng gây cháy đến nơi làm việc, đe dọa đến an toàn của người và tài sản
- ❖ Có thái độ không tôn trọng, xúc phạm hoặc cãi nhau với quản lý hoặc đồng nghiệp
- ❖ Làm việc không hiệu quả, thái độ phục vụ không tốt khiến cho khách hàng không hài lòng, tiếp tục có thái độ ảnh hưởng đến Công ty hoặc khách hàng hoặc đồng nghiệp
- ❖ Trộm cắp tài sản của công ty hoặc của khách hàng, cho dù tài sản đó thuộc sở hữu của công ty, hay của khách hàng, của nhân viên khác hoặc của bất kỳ bên thứ ba nào khác, việc tiêu thụ hoặc mang thức ăn, đồ uống của công ty cấp cho ra bên ngoài cũng được xem là hành vi trộm cắp
- ❖ Không thay đổi thái độ mặc dù đã bị cảnh cáo trước đó
- ❖ Tham gia mại dâm





## WARNING RECORD

Biên bản cảnh cáo

### WARNING LEVELS:

| LEVELS<br><u>Mức độ</u>                                   | Verbal warning<br><u>Khuyến trách</u><br><u>miếng</u> | First written warning<br><u>Khuyến trách bằng văn bản lần 1</u>                 | Final written warning<br><u>Khuyến trách bằng văn bản lần cuối cùng</u>         |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Service Charge<br>Deduction<br><u>Phạt Service Charge</u> |                                                       | 1-3 months no Service Charge<br><u>1-3 tháng không được nhận Service Charge</u> | 4-6 months no Service Charge<br><u>4-6 tháng không được nhận Service Charge</u> |

Name (Tên): \_\_\_\_\_ E/Code. (Mã nhân viên): \_\_\_\_\_

Position (Chức vụ): \_\_\_\_\_ Department (Bộ phận): \_\_\_\_\_

#### DETAILS OF INCIDENT (CHI TIẾT VỤ VIỆC)

Date (Ngày): \_\_\_\_\_ Time (Thời gian): \_\_\_\_\_

Location (Địa điểm): \_\_\_\_\_

Brief account of Offence/ Event (Miêu tả vắn tắt sự việc): \_\_\_\_\_

Employee's Remarks (if any) – Nhận xét của nhân viên (nếu có)

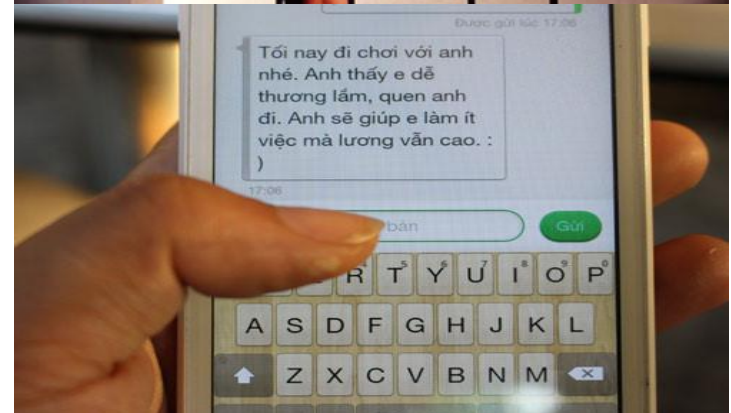
#### ACTION TAKEN FOR THIS CASE/Hình thức kỷ luật:

| Employee's name & Signature<br>(Tên và chữ ký của Nhân viên) | HOD<br>(Trưởng bộ phận) | T&C Manager<br>(QL Nhân tài & Văn hóa) | Trade Union<br>Representative<br>(Đại diện Công Đoàn) | General Manager<br>(Tổng Quản lý) |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|                                                              |                         |                                        |                                                       |                                   |

Date Letter Issued: \_\_\_\_\_

## VIII. CÁC HÌNH THỨC QUẤY DỐI TÌNH DỤC

- ❖ Các hành vi quấy rối mang tính thể chất là những động chạm, sờ mó, cấu véo, ôm ấp hay hôn mà không được người kia cho phép hay mong muốn
- ❖ Các hành vi quấy rối phi lời nói gồm các hành động không được mong muốn như ngôn ngữ cơ thể khiêu khích, biểu hiện không đứng đắn, cái nhìn gợi tình, nháy mắt liên tục, các cử chỉ của các ngón tay
- ❖ Bao gồm cả việc phô bày các tài liệu khiêu dâm, hình ảnh, vật, màn hình máy tính, các áp phích, thư điện tử, ghi chép, tin nhắn liên quan tới tình dục
- ❖ Gạ gẫm qua tin nhắn, chat
- ❖ Người lao động phải thông báo cho cấp trên ngay khi đồng nghiệp có ý đồ quấy rối tình dục để cấp trên có giải pháp ngăn chặn kịp thời.



## IX. AN TOÀN

### 1. Quy tắc an toàn

- ❖ Giữ gìn nơi làm việc của bạn gọn gàng, ngăn nắp và dọn rác hàng ngày
- ❖ Không dùng các dụng cụ đã hỏng hoặc cũ nát phải báo cáo người quản lý trực tiếp về các thiết bị hỏng
- ❖ Quan sát tất cả các biển báo và tín hiệu an toàn
- ❖ Không khuyến khích, thách đố nhân viên khác có những hành động ngốc nghếch và cũng không làm việc đó nếu có ai thách đố, khuyến khích bạn
- ❖ Hãy là tấm gương về an toàn lao động cho tất cả đồng nghiệp của bạn

### • 2. Trong trường hợp hỏa hoạn

- ❖ Giữ bình tĩnh và báo có những người xung quanh bạn ngay lập tức
- ❖ Tìm còi báo động nơi gần nhất, mở nắp đậy, bấm nút
- ❖ Gọi tổng đài và thông báo hỏa hoạn xảy ra ở đâu
- ❖ Không dùng nước trong trường hợp hỏa hoạn do điện
- ❖ Tắt tất cả các đồ dùng điện
- ❖ Khi có hỏa hoạn giúp khách tránh nạn tại nơi tập kết gần nhất
- ❖ Không được dùng thang máy, chỉ được dùng cầu thang bộ





3

# GROOMING STANDARD AND PERSONAL APPEARANCE



## GROOMING STANDARD AND PERSONAL APPEARANCE





## GREETING STANDARDS / Tiêu chuẩn chào đón



**Internal greeting:**

**Xin chào !!!**

## Con kiến vàng

Con kiến là con kiến vàng  
Không phải họ hàng kiến vẫn chào nhau  
Con kiến là con kiến nâu  
Mỗi khi gặp bạn ở đâu cũng chào

Mgallery nhớ không nào  
Mỗi khi gặp bạn nhớ chào hỏi nhau

## Greeting guests:



# Stand-by posture

※ Always maintain a respectful, humble and proper posture toward guests.

## 1. Face

- Prepare to immediately act upon guest's requests and expectations with a bright smile and tidy appearance.
- Always maintain a smile and exude hospitality with the entire body.
- Maintain a proper and respectful posture
- Pull chin slightly forward. Keep head straight without leaning to any one side.

## 2. Hands

- (Women) Put right hand over left hand.
- (Men) Put left hand over right hand.
- Keep lightly over belly area.

## 3. Waist / Shoulders

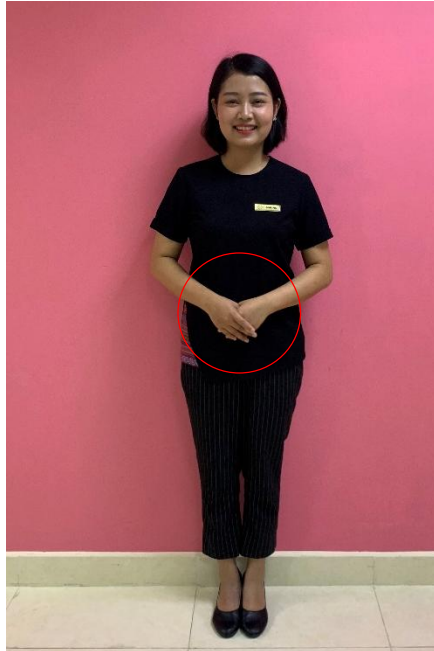
- Keep back straight
- Check whether both shoulders are straight.

## 4. Legs

- Keep legs shoulder-width apart or with heels together in a comfortable posture so as to be ready to move in an instant.



Woman



Man



## Greeting etiquette



※ Standard of greeting guests

### Neck bow

- Bow the head forward .
- Before and after bow, keep eyes at other person's neck area.

Every time you meet the guests





## GROOMING STANDARDS

## PROFESSIONAL IMAGE FOR WOMEN

### HAIR:

- Neat, clean and professional looking
- Hair color should be in natural color tones
- Hair must be styled away from the face and kept controlled
- Hair accessories should be elegant, subtle and in conservative color. Accessories with extreme patterns and big hair clips are not acceptable.









## PROFESSIONAL IMAGE FOR WOMEN

### FACE:

- Simple, natural-looking make-up with natural tones must be worn with FO and FB, others at least using lipstick.
- Fake lashes are acceptable but without sparkling design.
- Extreme color contact lenses are not acceptable.
- **Remember, The smile is the best makeup.**



## PROFESSIONAL IMAGE FOR WOMEN

### NAILS:

- Clean and short nails at all times
- If manicured nails, to note it should not be chipped and bedazzling nail design are not acceptable.
- While working, do not pick nose with fingers or touch hair, face, or mouth.



## PROFESSIONAL IMAGE FOR WOMEN

### ACCESSORIES:

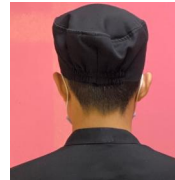
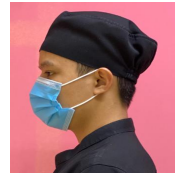
- Simple, elegant and tasteful design that matches outfit
- Up to two rings each hand. Do note no big stones
- One watch
- One pair of earrings, not exceeding 2 cm in diameter. Hoops are not allowed.
- For safety purposes, F&B employees should not wear dangling earrings
- For ambassadors who wear glasses, do not tinted lenses and black/brown frame only.



## PROFESSIONAL IMAGE FOR MEN

### HAIR:

- Neat, clean and professional looking
- Hair must be kept short; length not exceeding the collar nor covering the ears
- Sideburn should not be longer than  $\frac{1}{2}$  ear length
- Extreme hairstyle with geometrical designs are not acceptable
- Hairstyle should be clean shave and wash hair daily to prevent dandruff and unpleasant odors.
- Hair coloring allowed if natural in appearance and closest to your natural hair color











## PROFESSIONAL IMAGE FOR MEN

### Facial Hair

- Clean shaven
- No beard or mustache





## PROFESSIONAL IMAGE FOR MEN

### ACCESSORIES:

- Conservative and matches outfit
- One watch
- One bracelet is acceptable
- One belt. Do note no big flashy design
- Earrings are not acceptable
- No visible or offensive tattoos; Discreet is acceptable
- For ambassadors who wear glasses, do note tinted lenses and oversized/cartoon frames are not acceptable



## PERSONAL HYGIENCE

- Must shower before reporting for duty / *Tắm rửa sạch sẽ trước khi vào ca*
- Socks need to clean, no torn and change everyday / *Giặt và thay tất hàng ngày, không dùng tất rách khi đi làm*
- Must use deodorant before reporting for duty / *Phải dùng các loại khử mùi trước khi vào ca (nếu cần)*
- Cologne or perfume may be used in moderation / *Sử dụng nước hoa ở mức độ vừa phải*
- Always brush teeth after meals. Staff with breath odor should take appropriate measures./ *Luôn đánh răng sau bữa ăn, những nhân viên có mùi hôi từ miệng cần có biện pháp vệ sinh thường xuyên phù hợp.*
- Refrain from sneezing, coughing or hiccapping in front of guests / *Không hắt hơi, ho, hoặc nấc trước mặt khách*
- No smoking in the hotel area / *Nghiêm cấm hút thuốc trong phạm vi khách sạn và trong giờ làm việc.*

## UNIFORM

- Formal business attire/ *Sử dụng trang phục chính thức phục vụ cho công việc*
- Keep uniform clean and neat. Wear well-ironed uniform./ *Giữ đồng phục sạch sẽ và gọn gàng, chỉ mặc các trang phục đã được giặt là cẩn thận*
- If stained or dirty, immediately replace with a new one/ *Nếu bị ố hoặc bẩn, cần phải thay ngay đồng phục mới*
- Be sure to make immediate repairs if button or seam comes loose/ *Đảm bảo sửa ngay nếu nút hoặc đường may bị lỏng*
- There should be no dust or dandruff on uniform/ *Không có bụi hoặc gàu trên đồng phục*
- Skirt length should maintain standard determined by company/ *Không tự ý cắt ngắn hoặc nối dài váy*
- Do not shorten or lengthen on your own/ *Không tự ý cắt ngắn hoặc nối dài đồng phục*
- Keep nametag and group badge uncovered on collar. Pin horizontally on left, Make sure your name is clearly visible/ *Để bảng tên và huy hiệu phía trước ngực bên trái, đảm bảo không bị che bởi cổ áo và có thể nhìn thấy rõ.*
- Pockets do not look tidy when full. Keep them empty of unnecessary objects/ *Giữ túi quần áo trông gọn gàng khi đầy. Nếu đồ không thực sự cần thiết thì nên để túi trống*
- Always keep a fountain pen or ballpoint pen in inner pocket/ *Luôn giữ bút ở túi trong*
- Do not keep pen in outer pocket/ *Không để bút ở túi ngoài*

## SHOES AND SOCKS FOR WOMEN

- Solid black leather shoes/ Giày màu đen
- Closed toe, closed heel pumps/ Kín mũi giày
- No buckles, bows or straps/ Không có khóa, dây nơ, dây đai
- Heeled shoes to be worn with Admin & Front Desk. Operational departments wear shoes provided by Company/ Đi giày theo đúng tiêu chuẩn quy định
- Clean & shine/ Sạch sẽ và đánh giày
- Women wearing dresses must wear tights that are the same color as their skin/ Đối với CBNV mặc chân váy/ váy phải mặc quần tất màu da.







## SHOES AND SOCKS FOR MEN GIÀY VÀ TẮT NAM

- Black/Đen
- Closed toes shoes/Giày kín mũi
- Heels not higher than 3"/Để giày không quá cao
- Business shoes Giày công sở
- Match with outfit/Phù hợp với trang phục
- Black high socks/ Tắt cao màu đen



# UNIFORM STANDARD

Excom and MOD(Male)



White/light blue shirt/ Áo sơ mi trắng hoặc xanh sáng  
Blue/gray/black suits/ Áo vest xanh, xám, hoặc đen  
Brown/black shoes/ Giày nâu hoặc đen  
Pins and Nametag provided by company/ Đeo bảng tên  
và huy hiệu công ty cung cấp

# UNIFORM STANDARD

## Excom and MOD (Female)



**Same set:** Blues/Charcoal Suits; White/light blue shirt

**Separate:**

- Black skirt ( 3cm longer from knees)/ Black pants, White/black shirts, Any color jacket (no short sleeves)

**Other:**

- Black/ brown/cream shoes
- Finger nails: polished be natural nude, light pink (bold red, black are not allowed). Different colors on the same hand are not allowed
- Nametag provided by company

**Theo bộ:** Áo vest xanh hoặc than, Sơ mi trắng hoặc xanh sáng

**Riêng không theo bộ:**

- Váy ngắn màu đen ( dài hơn 3cm từ đầu gối) hoặc quần đen, áo sơ mi trắng hoặc đen, áo khoác dài tay bất cứ màu nào.

**Khác:**

- Giày đen, nâu hoặc kem
- Móng tay: đánh màu da tự nhiên hoặc hồng nhẹ (Không được phép sử dụng các màu đỏ đậm, đen). Không được phép sơn hai bên móng hai màu khác nhau
- Đeo bảng tên và huy hiệu do công ty cung cấp



# UNIFORM STANDARD

## Managers



# UNIFORM STANDARD

Administration  
Offices



# UNIFORM STANDARD

Housekeeping



## UNIFORM STANDARD





## UNIFORM STANDARD



## UNIFORM STANDARD



## UNIFORM STANDARD



## UNIFORM STANDARD





## UNIFORM STANDARD



## UNIFORM STANDARD



## UNIFORM STANDARD



## UNIFORM STANDARD





## UNIFORM STANDARD



## UNIFORM STANDARD

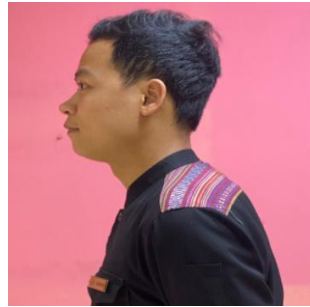


## UNIFORM STANDARD



# UNIFORM STANDARD

## ENGINEERING





# UNIFORM STANDARD

## Name Tags and Pins



Nametag should be worn above the pocket place, on the left side of the uniform/ *Bảng tên cần phải đeo phía bên trái trên túi ngực*

Pin should be worn above name tag/ *Huy hiệu đeo cân đối phía trên bảng tên*

Pins are for FO, FB, HK and Managers/ *Hiệu huy hiệu ALLSAFE được cung cấp cho bộ phận FO, FB, HK và các quản lý*

# UNIFORM STANDARD

## Winter Uniform



- Jacket Uniform outside with all closed button
- Name tags and pins are outside



## TELEPHONE ETIQUETTE









Mute

Ngắt tiếng

Hold

Giữ điện thoại

Vol +

Tăng âm lượng

Vol -

Giảm âm lượng

Flash

Chuyển cuộc gọi

Redial

Gọi lại số vừa gọi

SPKR

Bật loa ngoài

## Using the phone/ *Sử dụng điện thoại*

We need to understand how to use and using proficiently to give professional services for our guests / *Chúng ta phải biết và sử dụng thông thạo các chức năng của điện thoại để có thể tạo ra hình ảnh chuyên nghiệp đối với khách hàng.*



## Basic Functions/ Các tính năng cơ bản

- Answer the phone/ *Trả lời cuộc gọi*: Take the phone to ear or press speaker button / *Nhấc điện thoại lên hoặc ấn phím speaker để nghe bằng loa ngoài (không khuyến khích).*
- Hold/ *Giữ cuộc gọi*: Press "hold" button/ *Ấn phím hold.*
- Transfer/ *Chuyển cuộc gọi*:
  - + Answer the call / *Trả lời cuộc gọi.*
  - + Press "transfer" and extension number (Acatel Lucent 8068) or Press "Flash" and extension number (Bittel HA9888) / *Ấn phím "transfer" và số máy lẻ (với máy Acatel Lucent 8068) hoặc Ấn phím "Flash" và số máy lẻ (Với máy Bittel HA9888)*



## THE PHONE CONVERSATION/ *Giao tiếp qua điện thoại*

- When you speak on the phone, guests cannot see you, but they can feel your attitudes and services by voices and languages you use

*Khi bạn nói chuyện qua điện thoại, có thể khách hàng không nhìn thấy bạn. Nhưng họ có thể cảm nhận thái độ và dịch vụ của chúng ta qua giọng nói và ngôn ngữ mà chúng ta sử dụng.*

## THE PHONE CONVERSATION/ *Giao tiếp qua điện thoại*

### Don't

- Place the receivers in a place where the receivers could hit something
- Talk to other when you answering the phone
- Eating or drinking when you answering the phone
- Put receiver on shoulder
- Keep other phones ringings in other extentions
- Speak to caller impolitely : 'nhầm số máy lẻ/wrong extension' , 'Đợi/wait', 'Giữ máy/hold on', 'Anh ấy/cô ấy không có mặt ở đây/he/she is not in' , 'tại sao anh/chị gọi điện?/why are you calling', 'anh/chị là ai?/who are you?'

## THE PHONE CONVERSATION/ *Giao tiếp qua điện thoại*

### Không

- Đặt ống nghe ở nơi ống nghe có thể va vào một vật gì đó.
- Tiếp tục nói chuyện trong lúc đang nói chuyện điện thoại.
- Ăn hoặc uống trong lúc đang nói chuyện điện thoại
- Đặt ống nghe vào vai.
- Để chuông tiếp tục reo ở một số máy lẻ khác.
- Nói với khách hàng một cách cộc lốc và bất lịch sự: 'nhầm số máy lẻ/wrong extension', 'Đợi/wait', 'Giữ máy/hold on', 'Anh ấy/cô ấy không có mặt ở đây/he/she is not in', 'tại sao anh/chị gọi điện?/why are you calling', 'anh/chị là ai?/who are you?'

## QUY ƯỚC SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI

*First impression is the best impression*

So that let's start the conversation with a professional manner and good service attitudes

*Ấn tượng đầu tiên là duy nhất*

Vì vậy hãy bắt đầu cuộc nói chuyện với phong cách chuyên nghiệp và thái độ dịch vụ tốt.







## PRIOR TO THE PHONE CONVERSATION

1. Have a note-pad or something to take notes on handy
2. Have your computer ready to use
3. Be sure to drink plenty of water
4. Try to answer the calls within 3 rings/ 10 seconds





## LƯU Ý TRƯỚC KHI ĐÀM THOẠI

1. Chuẩn bị sẵn giấy nhớ hoặc tương tự để viết ghi chú trong tầm tay
2. Máy tính đang mở và sẵn dùng
3. Chắc chắn rằng bạn đã uống đủ nước
4. Trả lời cuộc gọi trong 3 hồi chuông/ 10 giây.





# BEGINNING TO THE PHONE CONVERSATION

State the name of the hotel

“Thank you for calling  
Hotel de la coupole/  
Welcome to Hotel De  
La Coupole Sapa

Greetings!

Xin chào

Outside  
guests

In-house  
guests

State the name of the  
office you’re working for  
“Front  
Desk/Operator/Concierge  
”

Introduce your  
own name

“This is John speaking”;  
“John’s speaking”  
“My name is John”

Offer  
assistance

“May I help you?”  
“How can I help  
you?”  
“At your service!”

## Example

External

“Xin chào!!! Welcome to Hotel De La Coupole Sapa, Front Desk, Giang’s speaking. How can I help you?”

Internal

“Xin chào!!! Front Desk, Giang’s speaking”

“Xin chào!!! Front Desk, Giang’s speaking How can I help you?”

---





## BẮT ĐẦU ĐÀM THOẠI

Nêu ra tên của khách sạn:

“Thank you for calling Hotel de la coupole”  
hoặc “Welcome to Hotel De La Coupole Sapa”

Xin chào!

Outside  
guests

In-house  
guests

Nêu tên của bộ phận bạn làm việc.

“Front Desk/Operator/Concierge”

Introduce your  
own name

“This is John speaking”  
“My name is John”

Offer  
assistance

“May I help you?”  
“How can I help you?”  
“At your service!”



## Ví dụ thực tiễn

### Cuộc gọi từ bên ngoài

“Xin chào!!! Welcome to Hotel De La Coupole Sapa, Front Desk, Giang’s speaking. How can I help you?”

### Cuộc gọi nội bộ

“Xin chào!!! Front Desk, Giang’s speaking”

“Xin chào!!! Front Desk, Giang’s speaking How can I help you?”



## DURING THE PHONE CONVERSATION

### COURTESY

- Answer the phone with a smile
- Using friendly word and phrases
- Respond enthusiastically as if you are answering the questions for the first time.

If the caller shares their own name, implement it throughout the call





# LƯU Ý TRONG QUÁ TRÌNH ĐÀM THOẠI

## LỊCH SỰ

- Mỉm cười khi nói chuyện.
- Sử dụng các từ, cụm từ thân thiện khi giao tiếp.
- Nhiệt tình khi trả lời điện thoại, giống như bạn đang trả lời câu hỏi đó lần đầu tiên.

If the caller shares their own name, implement it throughout the call







# PUTTING SOMEONE ON HOLD

- First ask if the caller is okay with doing so
- If you think they'll be waiting longer than 1-2 minutes.

1. They can remain on hold.  
Give them a time estimate of how long the wait will be

2. You can call them back later  
Be sure to call them back as soon as possible





# YÊU CẦU NGƯỜI GỌI GIỮ MÁY

- Đầu tiên hãy thông báo và xin ý kiến người gọi trước khi giữ máy
- Giữ máy nếu bạn nghĩ không quá 2 phút.

1. Người gọi đồng ý giữ máy  
Đưa cho họ thời gian họ sẽ chờ khoảng bao lâu

2. Bạn có thể gọi lại sau.  
Chắc chắn rằng bạn sẽ gọi lại ngay khi có thể





## Example / Ví dụ thực tiễn

Alo, em ơi em kiểm tra xem phòng của anh có bao gồm ăn sáng không với

Đúng rồi em.

OK em.

Ok. Cảm ơn em

Vâng. Anh Tuyên, ở phòng 522 phải không ạ?

Anh vui lòng giữ máy trong giây lát, em kiểm tra rồi báo lại với anh luôn được không ạ?

Em cảm ơn anh đã giữ máy. Em kiểm tra thấy phòng 522 của mình đã bao gồm ăn sáng rồi anh ạ.



# TRANSFERRING CALLS

Always ask the caller that you doing so

Tell the caller what would you do.

Always give the caller the extension you are transferring them to.

After the transfer, stay on the line until the other line picks up.

Give this person enough information about the call, so that the caller will not have to re-explain their situation or question.







# CHUYỂN CUỘC GỌI

Luôn thông báo cho người gọi về việc bạn sẽ chuyển cuộc gọi

Nói cho người gọi biết bạn sẽ làm gì

Luôn đưa người gọi số máy lẻ mà bạn sẽ chuyển tới

Sau khi chuyển hãy giữ máy cho đến khi đầu bên kia nhắc máy.

Đưa thông tin đầy đủ về cuộc gọi cho người nghe ở đầu máy lẻ, như vậy người gọi sẽ không cần phải giải thích lại về tình huống hay về câu hỏi





## Example / Ví dụ thực tiễn

Alo, cho anh gặp BP đặt phòng em

Anh tên là Ninh. Anh khách lẻ thôi, anh muốn đặt phòng hôm mừng 1

OK em.

Vâng. Mình ở bên công ty du lịch phải không ạ? Anh vui lòng cho em xin tên và đơn vị của mình được không ạ?

Anh vui lòng giữ máy, em sẽ nối máy cho anh gặp bộ phận đặt phòng, số máy lẻ 6143, được không ạ?

Xin chào, bộ phận đặt phòng phải không ạ? Có anh Ninh khách lẻ, anh muốn gặp để đặt phòng hôm mừng 1. Em nối máy cho chị nhé

Ừ. Nối máy cho chị đi em

Take notes/ Ghi lại lời  
nhắn



- W H O
- W H E N
- W H A I
- W H E R E

8 điểm cần nhớ khi ghi lại lời nhắn

1. Tên của người gọi
2. Tên của công ty của người gọi điện
3. Số điện thoại
4. Tin nhắn
5. Yêu cầu hành động
6. Thời gian và ngày gọi điện
7. Tên của người ghi lại tin nhắn
8. Tên của người nhận lời nhắn



## ENDING THE PHONE CONVERSTIONS



“Thank you” , “You’re Welcome”, “My pleasure”

“Is there anything else I can help you with?”

“Thank you for calling Hotel De La Coupole Sapa”

“It’s been a pleasure talking to you”

“Nice talking to you”

“Have a great day”

“Goodbye”

“Should you need any assistance, please call me”

“I am glad we are able to help”

“Feel free to call me at extension XXX”





Let's Play!



THANK YOU

---