



MGALLERY VIETNAM

<u>Issued:</u> January 2026 <u>Amended:</u>	SPA & RECREATION POLICIES & PROCEDURES	<u>Index N°:</u> SPA – 2026 - 0011
---	---	---

<u>Subject:</u> Pool process/Quy trình hồ bơi	04 pages
--	----------

I. OBJECTIVE / MỤC TIÊU

• Ensure the pool area is clean, safe, and provides attentive service to create a premium relaxing experience. • Enhance guest satisfaction through professional service, friendly communication, and empathetic behavior. • Follow strict safety and hygiene protocols according to international standards.	• <i>Đảm bảo khu vực bể bơi luôn sạch sẽ, an toàn và phục vụ tận tâm, tạo trải nghiệm thư giãn đẳng cấp.</i> • <i>Nâng cao sự hài lòng của khách qua dịch vụ chuyên nghiệp, giao tiếp thân thiện và ứng xử thấu cảm.</i> • <i>Tuân thủ nghiêm ngặt quy trình an toàn và vệ sinh theo tiêu chuẩn quốc tế.</i>
---	--

II. POLICY/ CHÍNH SÁCH

• Greet guests within 30 seconds of entering the pool area. • All staff must always smile and maintain eye contact when greeting and interacting with guests. • Maintain a friendly attitude, warm smile, calm voice, and positive body language at all times. • Ensure towels, sunbeds, and poolside equipment are clean and replenished regularly. • Prevent guests from entering the pool area if safety regulations are not met or if rules are violated. • Respect guests' privacy and comfort, while proactively offering assistance when needed.	• Chào đón khách trong vòng 30 giây kể từ khi khách bước vào khu vực bể bơi. • Tất cả nhân viên phải luôn mỉm cười và giao tiếp bằng mắt khi chào đón và tương tác với khách hàng. • Luôn duy trì thái độ thân thiện, nụ cười tươi, giọng nói nhẹ nhàng và ngôn ngữ cơ thể tích cực. • Đảm bảo khăn tắm, ghế nằm và các thiết bị bên bể bơi luôn sạch sẽ và được bổ sung kịp thời. • Không cho khách sử dụng bể khi có dấu hiệu không an toàn hoặc vi phạm nội quy. • Tôn trọng quyền riêng tư và sự thoải mái của khách, đồng thời chủ động hỗ trợ khi cần thiết.
--	---



MGALLERY VIETNAM

- Follow fire safety, rescue protocols, and hotel regulations strictly.

- Tuân thủ nghiêm ngặt quy định phòng cháy chữa cháy, cứu hộ và quy định khách sạn.

II. SERVICE PROCEDURE & SAMPLE DIALOGUES / QUY TRÌNH PHỤC VỤ & HỘI THOẠI MẪU

1. GREETING THE GUEST / ĐÓN TIẾP KHÁCH

Approach and greet guests within 30 seconds of their arrival at the pool area.

Khi khách đến khu vực bể bơi, nhân viên phải tiếp cận và chào hỏi trong vòng 30 giây.

Sample dialogue / Hội thoại mẫu:

"Good morning/afternoon, welcome to our pool area! How may I assist you today?"

"Chào anh/chị, xin mời anh/chào mừng anh chị đến với bể bơi ạ. Em có thể hỗ trợ gì cho anh/chị ạ?"

2. INQUIRY & CONFIRMATION / HỎI & XÁC NHẬN NHU CẦU

Ask guests about their needs such as towels, sunbeds, drinks, or kids' pool area.

Hỏi khách về nhu cầu sử dụng khăn, ghế nằm, đồ uống hoặc khu vực bơi trẻ em.

Inform guests of safety policies, e.g., children under 12 must be supervised by an adult.

Thông báo nội quy an toàn, ví dụ: trẻ em dưới 12 tuổi phải có người lớn đi kèm.

Sample dialogue / Hội thoại mẫu:

"Would you like a towel or a sunbed? We also offer poolside drinks and snacks if you're interested."

"Anh/chị có muốn khăn tắm hoặc ghế nằm không ạ? Chúng tôi cũng có phục vụ đồ uống và món nhẹ bên hồ bơi."

"For the safety of all guests, children under 12 must be supervised by an adult at all times."

"Vì sự an toàn của mọi khách, trẻ em dưới 12 tuổi vui lòng có người lớn đi kèm ạ."

3. GUIDANCE & FAQ / HƯỚNG DẪN & GIẢI ĐÁP THẮC MẮC

Explain pool facilities, kids' pool area, deep/shallow zones, and pool rules.

Giải thích tiện ích bể bơi, khu bơi trẻ em, khu vực bể sâu - nông và quy định sử dụng.



MGALLERY VIETNAM

Offer information on Spa services, Pool Bar, or nearby restaurants when appropriate.

Tư vấn dịch vụ Spa, Pool Bar hoặc nhà hàng gần đó khi khách quan tâm.

Sample dialogue / Hội thoại mẫu:

"Our shallow area is suitable for children, and lifeguards are on duty from 8 AM to 8 PM."

"Khu vực bể nông phù hợp cho trẻ nhỏ, đội cứu hộ làm việc từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối."

"If you'd like, I can also share our Spa and Pool Bar menus for a more relaxing experience."

"Nếu anh/chị muốn, em có thể gửi anh/chị thực đơn Spa và Pool Bar để tham khảo thêm ạ."

4. INSPECTION & MAINTENANCE / KIỂM TRA & BẢO TRÌ

Check cleanliness of sunbeds, towels, and pool surroundings every hour.

Kiểm tra vệ sinh ghế nằm, khăn tắm và khu vực quanh bể bơi mỗi giờ.

Ensure no sharp objects, slippery spots, or hazards in the pool area.

Đảm bảo không có vật sắc nhọn, điểm trơn trượt hoặc nguy hiểm trong khu vực bể bơi.

Immediately report any safety incidents or guest misconduct to management.

Báo cáo ngay sự cố an toàn hoặc vi phạm nội quy của khách cho quản lý.

5. FAREWELL & INVITATION TO RETURN / CHIA TAY & MỜI KHÁCH QUAY LẠI

Stand, smile, and sincerely thank guests when they leave the pool area.

Đứng dậy, mỉm cười và cảm ơn khách khi họ rời khu vực bể bơi.

Sample dialogue / Hội thoại mẫu:

"Thank you for visiting our pool today, we hope to see you again soon!"

"Cảm ơn anh/chị đã sử dụng dịch vụ bể bơi của chúng tôi, rất mong được đón tiếp anh/chị lần sau ạ."

IV. EMOTIONAL INTELLIGENCE & BEHAVIORAL EXPECTATIONS / TRÍ TUỆ CẢM XÚC VÀ ỨNG XỬ

Maintain positive, calm, and confident attitude in all situations.

Luôn giữ thái độ tích cực, điềm tĩnh và tự tin trong mọi tình huống.

Practice active listening; do not interrupt guests when they speak.

Lắng nghe chủ động; không ngắt lời khách khi họ đang nói.



MGALLERY VIETNAM

Empathize with guests to understand and fulfill their needs thoughtfully and personally.
Đặt mình vào vị trí khách để thấu hiểu và đáp ứng nhu cầu một cách chu đáo, cá nhân hóa.

Stay composed and show empathy in challenging or dissatisfied guest interactions.
Giữ bình tĩnh và thể hiện sự thấu cảm khi xử lý các tình huống khó khăn hoặc khách không hài lòng.

Collaborate smoothly with colleagues to ensure organized and professional service without repetition or intrusion.
Hợp tác nhịp nhàng với đồng nghiệp để đảm bảo dịch vụ chuyên nghiệp, không gây phiền toái hoặc trùng lặp.

Avoid language or attitudes that may cause guests to feel uncomfortable or disrespected.
Tránh sử dụng từ ngữ hoặc thái độ khiến khách cảm thấy bị làm phiền hoặc không được tôn trọng.

V. MONITORING & REPORTING / KIỂM SOÁT VÀ BÁO CÁO

Perform regular safety inspections and document any abnormalities.
Thực hiện kiểm tra an toàn định kỳ và ghi chép mọi bất thường.

Report incidents, rule violations, or technical issues immediately to management.
Báo cáo ngay cho quản lý khi có sự cố, vi phạm hoặc trục trặc kỹ thuật.

Record guest feedback and suggest improvements to service quality.
Ghi nhận phản hồi của khách và đề xuất cải tiến dịch vụ.

Prepared by	Approved by
Dang Thi Yen L&D and Wellness Manager	Pedro Miguel Oliveira Neto General Manager