



MGALLERY VIETNAM

<u>Issued:</u> January 2026 <u>Amended:</u>	SPA & RECREATION POLICIES & PROCEDURES	<u>Index N°:</u> SPA – 2026 - 0017
---	---	---

<u>Subject:</u> Gym process /Quy trình phòng tập	05 pages
---	----------

I. OBJECTIVE / MỤC TIÊU

• Ensure all gym equipment and electrical systems operate safely and efficiently. Notify technical staff immediately if any issues arise. • Deliver a welcoming and professional reception to all guests, promptly recording their information and preferences. • Maintain a premium, safe, and hygienic environment, consistent with Mgallery international standards.	• <i>Đảm bảo tất cả thiết bị tập và hệ thống điện hoạt động an toàn và hiệu quả. Thông báo ngay cho bộ phận kỹ thuật nếu phát hiện sự cố.</i> • <i>Đón tiếp khách hàng một cách chuyên nghiệp và thân thiện, tiếp nhận thông tin và sở thích của khách kịp thời.</i> • <i>Duy trì môi trường cao cấp, an toàn và vệ sinh, phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế của Mgallery.</i>
---	--

II. POLICY/ CHÍNH SÁCH

• All staff must always smile and maintain eye contact when greeting and interacting with guests. • Guests must register at the gym reception desk or use their access card upon entry. • Appropriate sportswear and shoes are mandatory at all times. • Guests under 16 years old are not permitted to use the gym, or must be accompanied by an adult. • Maintain ambient lighting and soft, motivational music to enhance the exercise experience. • Prioritize guest safety: check room temperature, humidity, ventilation, and emergency exits daily.	• Tất cả nhân viên phải luôn mỉm cười và giao tiếp bằng mắt khi chào đón và tương tác với khách hàng. • Khách hàng cần đăng ký tại quầy lễ tân hoặc sử dụng thẻ ra vào khi vào phòng tập. • Khách mặc trang phục thể thao và giày phù hợp trong suốt thời gian tập luyện. • Khách dưới 16 tuổi không được phép sử dụng hoặc phải có người lớn đi kèm. • Duy trì ánh sáng và nhạc nền nhẹ nhàng, tạo không gian thư giãn và tăng động lực tập luyện. • Ưu tiên an toàn của khách: kiểm tra nhiệt độ phòng, độ ẩm, hệ thống thông gió và lối thoát hiểm hàng ngày.
---	---



MGALLERY VIETNAM

• Ensure towels, water, and detox drinks are available and replenished throughout service hours. • <i>Guests are always acknowledged and greeted within 30 seconds of their arrival at the entrance of the Gym.</i>	• <i>Đảm bảo khăn, nước uống và nước detox luôn sẵn sàng, bổ sung liên tục trong suốt thời gian phục vụ.</i> • <i>Khách luôn được chào đón và xác nhận trong vòng 30 giây sau khi đến lối vào Gym.</i>
---	--

III. PROCEDURE / THỦ TỤC

1. Pre-Opening / Chuẩn Bị Trước Ca

1. Turn on reception lights and music; ensure ambient lighting is suitable for a premium experience.
Bật đèn và nhạc khu vực lễ tân; đảm bảo ánh sáng tạo cảm giác cao cấp.
2. Prepare water station: detox water with fresh fruits, clean drinking water, hand towels, and gym towels. Check water purifier and dehumidifier.
Chuẩn bị quầy nước: nước detox với trái cây tươi, nước uống sạch, khăn tay và khăn tập. Kiểm tra máy lọc nước và máy hút ẩm.
3. Set up all forms: appointment schedules, locker forms, fitness and wellness consultation forms, comment cards, and any promotional forms.
Chuẩn bị các biểu mẫu: lịch đặt, phiếu locker, phiếu tư vấn tập luyện và chăm sóc sức khỏe, phiếu nhận xét, và các phiếu khuyến mại (nếu có).
4. Inspect cleanliness: floors, mirrors, walls, wooden furniture, and equipment. Ensure no mold, rust, dust, stains, scratches, cobwebs, or water buildup.
Kiểm tra vệ sinh: sàn, gương, tường, nội thất gỗ, thiết bị tập luyện. Đảm bảo không có nấm mốc, rỉ sét, bụi bẩn, vết bẩn, trầy xước, mạng nhện, hay nước đọng.
5. Check and turn on all gym equipment. Verify screens, fans, electrical cords, and sensors are functioning.
Kiểm tra và bật tất cả thiết bị tập. Xác nhận màn hình, quạt, dây điện và cảm biến hoạt động bình thường.
6. Verify temperature, ventilation, and lighting throughout the gym; adjust as necessary for guest comfort.
Kiểm tra nhiệt độ, thông gió và ánh sáng trong toàn bộ phòng gym; điều chỉnh để tạo cảm giác thoải mái cho khách.
7. Ensure TV channels display appropriate workout programs or hotel information.
Đảm bảo kênh TV hiển thị các chương trình tập luyện hoặc thông tin khách sạn phù hợp.



MGALLERY VIETNAM

2. Guest Reception / Đón Khách

1. Greet guests warmly by name (once known) and confirm registration.

Chào khách một cách thân thiện, gọi tên khách khi biết và xác nhận đăng ký.

“Xin chào! Good morning/afternoon, Mr./Ms. [Guest Name], welcome to Mgallery Gym. May I assist you with your session today?”

“Xin chào anh/chị [Tên khách], chào mừng đến phòng Gym Mgallery. Em có thể hỗ trợ anh/chị hôm nay không ạ?”

2. Check guest attire and explain gym etiquette and safety rules if necessary.

Kiểm tra trang phục khách và hướng dẫn các quy tắc sử dụng phòng gym và an toàn nếu cần.

3. Confirm any guest preferences: Foods/drinks

Xác nhận sở thích của khách: Đồ ăn hoặc đồ uống

4. Provide towels, water, and other amenities; explain location of equipment.

Cung cấp khăn, nước uống và các tiện nghi khác; hướng dẫn vị trí thiết bị tập luyện.

3. During Service / Trong Khi Khách Tập

- Monitor gym floor discreetly to ensure equipment safety and guest comfort.

Giám sát khu vực gym một cách kín đáo để đảm bảo an toàn thiết bị và sự thoải mái của khách.

- Maintain music, lighting, and air quality at optimal levels.

Duy trì nhạc, ánh sáng và chất lượng không khí ở mức tối ưu.

- Record any special requests or issues for follow-up.

Ghi nhận các yêu cầu đặc biệt hoặc vấn đề phát sinh để theo dõi.

4. Post-Session / Kết Thúc Buổi Tập

1. Ensure all equipment used is sanitized and reset for the next guest.

Đảm bảo tất cả thiết bị đã sử dụng được vệ sinh và sắp xếp lại cho khách tiếp theo.

2. Offer guests towels, water, and detox drinks; request feedback politely.

Cung cấp khăn, nước và nước detox; hỏi thăm phản hồi khách một cách lịch sự.



MGALLERY VIETNAM

“We hope you enjoyed your session, Mr./Ms. [Guest Name]. Would you like to schedule your next visit?”

“Hy vọng anh/chị [Tên khách] đã có buổi tập thoải mái. Anh/chị có muốn đặt lịch cho lần tập tiếp theo không ạ?”

3. Escort guest to exit, thank them personally, and record any preferences for future visits.

Hướng dẫn khách ra cửa, cảm ơn cá nhân và ghi nhận sở thích của khách cho lần tiếp theo.

“Thank you for visiting Mgallery Gym, Mr./Ms. [Guest Name]. We look forward to welcoming you again. Have a wonderful day!”

“Cảm ơn anh/chị đã đến phòng Gym Mgallery, anh/chị [Tên khách]. Mong sớm được đón tiếp anh/chị lần tới. Chúc anh/chị một ngày tuyệt vời!”

IV. EMOTIONAL INTELLIGENCE & SERVICE BEHAVIOR / TRÍ TUỆ CẢM XÚC VÀ ỨNG XỬ

- Employees must be well-groomed, wearing clean, well-fitted uniforms with visible name badges.
Nhân viên phải ăn mặc gọn gàng, đồng phục sạch sẽ, vừa vặn, đeo bảng tên rõ ràng.

- Speak clearly, using polite and professional English and Vietnamese to enable smooth two-way conversations.

Phát âm rõ ràng, sử dụng tiếng Anh và tiếng Việt lịch sự, chuyên nghiệp để giao tiếp hiệu quả.

- Engage guests in friendly, natural, jargon-free conversation while showing genuine interest.
Tương tác thân thiện, tự nhiên, không dùng biệt ngữ, thể hiện sự quan tâm thật lòng với khách.

- Use guest's name naturally and discreetly, avoiding overuse.
Sử dụng tên khách một cách tự nhiên, kín đáo, không lạm dụng.

- Demonstrate confidence and deep knowledge of services and hotel facilities.
Thể hiện sự tự tin và hiểu biết sâu sắc về dịch vụ và tiện nghi khách sạn.

- Anticipate guest needs and act proactively to offer solutions or alternatives.
Dự đoán nhu cầu khách và chủ động đề xuất giải pháp hoặc lựa chọn thay thế phù hợp.

- Adapt quickly to changing situations or guest requests with flexibility.
Linh hoạt ứng phó với tình huống thay đổi hoặc yêu cầu khách hàng.

- Listen actively, avoid interrupting, and give guests undivided attention.
Lắng nghe tích cực, không ngắt lời, tập trung hoàn toàn vào khách.



- Maintain professional posture and respect guest presence during interactions.
Giữ tư thế chuyên nghiệp và tôn trọng sự có mặt của khách trong giao tiếp.
- Show empathy and self-control during challenging interactions, offering appropriate resolutions.
Thể hiện sự thấu cảm và kiểm soát bản thân trong các tình huống khó khăn, đưa ra giải pháp phù hợp.

- Maintain equipment hygiene, towels, and water stations throughout the day.
Duy trì vệ sinh thiết bị, khăn và quầy nước trong suốt thời gian phục vụ.
- Encourage guests to provide feedback and record it in the system for continuous improvement.
Khuyến khích khách phản hồi và ghi nhận trong hệ thống để cải thiện dịch vụ liên tục.
- Ensure staff demonstrate professional, courteous, and attentive behavior at all times.
Đảm bảo nhân viên luôn giữ tác phong chuyên nghiệp, lịch sự và chu đáo.
- When appropriate, advise guests on Pool Bar menu options and Spa treatments to enhance their overall experience.
Khi có thể, tư vấn cho khách về thực đơn Pool Bar và các liệu trình Spa để nâng cao trải nghiệm tổng thể.