



MGALLERY VIETNAM

Issued: January 2026	SPA & RECREATION POLICIES & PROCEDURES	Index N°: SPA – 2026 - 0018
Amended:		

<u>Subject:</u> Spa Shift Briefing / Quy trình Bàn giao Ca Spa	04 pages
---	----------

I. OBJECTIVE / MỤC TIÊU

To ensure a smooth handover between shifts, maintain operational excellence, and deliver an exceptional guest experience.	Đảm bảo bàn giao ca diễn ra suôn sẻ, duy trì chất lượng vận hành tối ưu và mang đến trải nghiệm xuất sắc cho khách hàng.
---	--

II. POLICY/ CHÍNH SÁCH

- The incoming shift at the Spa must perform a comprehensive handover from the outgoing shift, covering handover logs, incident reports, outstanding tasks, and all relevant files & records. All employees must be aware of fire exits, extinguishers, hoses, and emergency procedures. - Spa Leaders/Supervisors must plan their shift to be fully aware of new developments, VIP arrivals, and follow-ups, to meet and ideally exceed guest expectations. - All staff must maintain grooming standards, punctuality, and product knowledge at all times. - All staff must always smile and maintain eye contact when greeting and interacting with guests.	- Ca tiếp nhận tại Spa phải thực hiện bàn giao toàn diện từ ca trước, bao gồm nhật ký bàn giao, báo cáo sự cố, công việc còn tồn đọng và tất cả hồ sơ & tài liệu liên quan.. - Trưởng nhóm / Giám sát Spa phải lập kế hoạch ca làm việc, nắm rõ các diễn biến mới, khách VIP, và các bước theo dõi để đáp ứng và vượt mong đợi của khách hàng. - Tất cả nhân viên phải tuân thủ tiêu chuẩn ngoại hình, đúng giờ và kiến thức về sản phẩm mọi lúc. - Tất cả nhân viên phải luôn mỉm cười và giao tiếp bằng mắt khi chào đón và tương tác với khách hàng.
---	---

III. Procedure / Thủ tục

1. Assignment of Shift Leader / Phân công Trưởng ca

- For each shift, the Spa Manager assigns a shift leader (team leader, assistant, or supervisor) to oversee daily workload and customer service.
- Mỗi ca, Quản lý Spa phân công một Trưởng ca (trưởng nhóm, trợ lý hoặc giám sát) chịu trách nhiệm khối lượng công việc và dịch vụ khách hàng.

2. Review of Handover Logs / Đọc nhật ký bàn giao



MGALLERY VIETNAM

- The Spa Leader reads the handover logbook (manual or electronic) to update on events, pending follow-ups, and special guest needs.
- *Trưởng Spa đọc nhật ký bàn giao (thủ công hoặc điện tử) để cập nhật các diễn biến, các bước theo dõi, và các nhu cầu đặc biệt của khách.*
- 3. **Shift Briefing Meeting / Họp bàn giao ca**
 - Conducted by Spa Manager or Assistant Manager with all shift leaders.
 - *Thực hiện bởi Quản lý Spa hoặc Trợ lý cùng tất cả các Trưởng ca.*
- 4. **Team Checks / Kiểm tra đội ngũ**
 - Check grooming standards, punctuality, and product knowledge.
 - *Kiểm tra tiêu chuẩn ngoại hình, đúng giờ và kiến thức sản phẩm của nhân viên.*
- 5. **Guest & VIP Updates / Cập nhật khách VIP**
 - Review Spa targets, guest feedback, VIP arrivals, and any special requests or complaints.
 - *Cập nhật mục tiêu Spa, phản hồi khách, danh sách khách VIP, các yêu cầu hoặc khiếu nại đặc biệt.*
- 6. **RPS & Guest Feedback Update / Cập nhật RPS & phản hồi khách**
 - Review department RPS performance using recent guest reviews.
 - *Báo cáo và cập nhật hiệu suất RPS của bộ phận thông qua các review gần đây của khách.*
 - Discuss trends in satisfaction, identify improvements, highlight team achievements.
 - *Thảo luận xu hướng hài lòng, xác định cải tiến, và nhấn mạnh thành tích của đội ngũ.*
 - Record updates in shift log for reference.
 - *Ghi nhận cập nhật vào nhật ký ca để tham khảo.*
- 7. **Station & Work Area Check / Kiểm tra khu vực làm việc**
 - Ensure stationery, treatment rooms, equipment, and cash float are ready and verified.
 - *Kiểm tra văn phòng phẩm, phòng điều trị, thiết bị và tiền mặt để sẵn sàng và xác nhận.*
- 8. **Cash Handling / Quản lý tiền mặt**
 - All cash floats must be counted at the beginning of the shift with outgoing staff or witness. Document and sign.
 - *Tiền mặt được kiểm đếm vào đầu ca có sự chứng kiến của nhân viên ca đi, ghi nhận và ký xác nhận.*
- 9. **Reception & Guest Planning / Lễ tân & Kế hoạch khách**
 - Shift leader/reception checks guest arrival list and VIPs, plans treatment schedules accordingly.
 - *Trưởng ca/lễ tân kiểm tra danh sách khách đến và VIP, lên kế hoạch cho các liệu trình.*
- 10. **Follow-up / Theo dõi**
 - Check for comments from Spa Manager/Assistant Manager in logbook and act as necessary.



MGALLERY VIETNAM

- Kiểm tra nhận xét từ Quản lý Spa/Trợ lý trong nhật ký và thực hiện các hành động cần thiết.

IV. Recommendations / Khuyến nghị

- Recognize and encourage team members with positive guest feedback or outstanding performance.
- Ghi nhận và khuyến khích nhân viên nhận được phản hồi tích cực từ khách hoặc có hiệu suất làm việc xuất sắc.
- Use shift briefings as opportunities to share best practices, motivate, and align team goals.
- Dùng buổi họp ca để chia sẻ kinh nghiệm tốt, động viên và đồng bộ hóa mục tiêu đội ngũ.

V. Score / Điểm đánh giá ca

- Punctuality / Đúng giờ: 10 points
- Grooming / Ngoại hình: 10 points
- Knowledge & service skills / Kiến thức & kỹ năng phục vụ: 20 points
- Communication & engagement / Giao tiếp & tương tác: 20 points
- Task completion / Hoàn thành công việc: 20 points
- Cash handling accuracy / Quản lý tiền mặt: 10 points
- Station readiness & equipment / Sẵn sàng khu vực làm việc & thiết bị: 10 points

Total: 100 points / Tổng: 100 điểm

VI. Closing Interaction / Kết thúc giao tiếp

- At the end of the briefing or shift, team members should greet guests and VIPs warmly, maintaining eye contact, smiling, and offering a sincere farewell.

Vào cuối ca, nhân viên chào khách và VIP một cách nồng nhiệt, duy trì giao tiếp bằng mắt, mỉm cười và gửi lời chúc chân thành.

- The content of the shift briefing will be printed, and those who could not attend the meeting must read it afterward to stay updated.

Nội dung cuộc họp ca sẽ được in ra, và những nhân viên không tham gia họp sẽ đọc lại để cập nhật thông tin.



Example script / Ví dụ hội thoại:

- “Good afternoon, welcome to the Spa/Pool/Gym/Kids Club! We hope you enjoy your service today. Please let us know if there is anything we can do to make your experience exceptional.”
- “Chào buổi chiều, chào mừng quý khách đến / tôi hy vọng quý khách sẽ tận hưởng dịch vụ hôm nay. Vui lòng cho chúng tôi biết nếu cần bất cứ hỗ trợ nào để trải nghiệm trở nên tuyệt vời hơn.”

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