



MGALLERY VIETNAM

Issued: January 2026 Amended:	SPA & RECREATION POLICIES & PROCEDURES	Index N°: SPA – 2026 - 0021
---	---	------------------------------------

<u>Subject: Sauna & Steam Room Guest Service / Quy trình phục vụ khách xông hơi</u>	04 pages
--	----------

I. OBJECTIVE / MỤC TIÊU

- To ensure all guests enjoy a safe, hygienic, and comfortable sauna and steam room experience. - To provide professional, courteous, and personalized service in line with MGallery standards.	<i>Đảm bảo khách hàng có trải nghiệm xông hơi an toàn, vệ sinh và thoải mái.</i> <i>Cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp, lịch sự và cá nhân hóa theo tiêu chuẩn MGallery.</i>
---	--

II. POLICY/ CHÍNH SÁCH

- Always respect guest privacy and comfort. - Male and female sauna/steam room areas must be separated, unless booked for private sessions. - Staff must always greet guests with a smile, maintain eye contact, and communicate clearly. - The sauna and steam room must be clean and stocked with towels, slippers, body lotion, and essential oils. - Staff must guide guests, explain proper usage, and ensure safety and hygiene at all times.	<i>Luôn tôn trọng quyền riêng tư và sự thoải mái của khách.</i> <i>Khu vực xông hơi nam và nữ phải được tách riêng, trừ khi khách đặt lịch xông riêng.</i> <i>Nhân viên luôn mỉm cười, giao tiếp bằng mắt và nói rõ ràng với khách.</i> <i>Phòng xông phải sạch sẽ, đầy đủ khăn, dép, kem dưỡng và tinh dầu chuẩn bị sẵn.</i> <i>Nhân viên hướng dẫn khách, giải thích cách sử dụng đúng và đảm bảo an toàn, vệ sinh.</i>
---	---

III. III. PROCEDURE / THỦ TỤC

1. Reservation & Guest Arrival / Đặt lịch & Tiếp nhận khách

- Confirm guest reservation:
 - “Xin chào ! Good morning/afternoon, Mr./Ms. [Guest Name], may I confirm your room number, please?”



MGALLERY VIETNAM

Xác nhận thông tin đặt lịch:

- “**Xin chào anh/chị [Tên khách], Em xin xác nhận số phòng của A/C được không ạ?**”
- 2. Ask for special preferences or medical conditions/allergies:
 - “Do you have any allergies or special requirements we should be aware of?”
 - Hỏi về yêu cầu đặc biệt:*
 - “A/C có bị dị ứng gì hoặc có yêu cầu đặc biệt nào không ạ?”
- 3. Escort guests to the sauna/steam room:
 - “Please follow me, Madam/Sir.”
 - “Xin mời A/C đi theo em ạ.”
- 4. Inform about gender-specific or private use:
 - “This is the sauna/steam room for your use. For safety and comfort, areas are separated by gender. Private booking is available upon request.”
 - “*Đây là phòng xông hơi của A/C. Vì lý do an toàn và thoải mái, khu vực được tách riêng nam/nữ. Nếu muốn xông chung, A/C có thể đặt lịch trước vào khung giờ trống.*”

2. Facility Orientation / Hướng dẫn phòng

- Show locker room: towels, slippers, body lotion.
 - “This is your locker. Towels, slippers, and body lotion are provided inside.”
 - “*Đây là tủ đựng đồ của A/C, bên trong có khăn tắm, dép và kem dưỡng ạ.*”
- Show toilet/shower room and amenities: shower gel, shampoo, lotion.
 - “This is the toilet/shower area, with shower gel, shampoo, and lotion.”
 - “*Đây là nhà vệ sinh và phòng tắm, có sữa tắm, dầu gội và dầu xả nhé ạ.*”
- Show detox drinks area:
 - “We have water over here.”
 - “*Có nước ở phía bên này A/C nhé ạ.*”
- Explain emergency button usage:
 - “Please press this button if there is any emergency.”
 - “*A/C nhấn nút này nếu có sự cố khẩn cấp nhé ạ.*”

3. Recommended Usage / Hướng dẫn sử dụng

- Suggest optimal order: Sauna first, then Steam Room. Duration 20–30 mins.
 - “For my recommendation, please use the sauna first, then the steam room. 20–30 minutes is sufficient. Enjoy your time and let me know if you need assistance.”
 - “*Em khuyên A/C nên sử dụng phòng xông hơi khô trước, sau đó sang phòng hơi ướt. Thời gian 20–30 phút là phù hợp. Chúc A/C sử dụng thoải mái, cần hỗ trợ gì A/C nói em nhé ạ.*”



4. Service Monitoring / Giám sát dịch vụ

- Check guests regularly but discreetly to ensure comfort and safety.
Kiểm tra khách thường xuyên nhưng không làm phiền để đảm bảo thoải mái và an toàn.
 - Observe for any signs of discomfort or emergencies.
Theo dõi dấu hiệu khó chịu hoặc tình huống khẩn cấp.
 - **Emergency – Power Outage / Trường hợp mất điện:**
Calmly enter the room, guide guests to the nearest exit, and reassure politely.
Bình tĩnh vào phòng, hướng dẫn khách đến lối thoát gần nhất và trấn an lịch sự.
 - Say to guests:
“Please remain calm, Madam/Sir. We are escorting you safely out of the room. Thank you for your cooperation.”
Nói với khách:
“Em xin lỗi về sự cố mất điện ạ. Xin A/C giữ bình tĩnh, em sẽ hướng dẫn A/C ra ngoài an toàn. Cảm ơn A/C đã hợp tác ạ.”
 - Ensure all guests reach a safe area outside the sauna/steam room.
Đảm bảo tất cả khách đến khu vực an toàn bên ngoài phòng xông hơi/sauna.
 - Notify the Spa Manager or Duty Manager immediately.
Ngay lập tức thông báo cho Quản lý Spa hoặc Quản lý trực.
 - Check equipment and safety systems before allowing guests to return.
Kiểm tra thiết bị và hệ thống an toàn trước khi cho phép khách quay lại phòng xông hơi.
-

5. Post-Session Procedure / Kết thúc phiên xông hơi

- Ensure guests have retrieved all personal belongings.
“Thank you for using our sauna/steam room, Mr./Ms. [Name]. We hope you enjoyed your experience.”
“Cảm ơn A/C đã sử dụng phòng xông, hy vọng A/C hài lòng với trải nghiệm ạ.”
 - Wipe down and sanitize all areas.
Lau dọn và khử trùng toàn bộ phòng sau mỗi lượt khách.
 - Record session details in logbook: guest name, room number, duration, special requests, feedback.
Ghi lại thông tin vào sổ nhật ký: tên khách, số phòng, thời gian, yêu cầu đặc biệt, phản hồi.
 - Notify management of any incidents or maintenance issues.
Thông báo quản lý nếu có sự cố hoặc thiết bị cần bảo trì.
-



- Encourage and recognize staff who provide excellent guest service.
Khuyến khích và ghi nhận nhân viên phục vụ xuất sắc.
- Note positive guest feedback and commend staff during shift briefing.
Ghi nhận phản hồi tích cực từ khách và khen thưởng nhân viên trong cuộc họp giao ca.
- Always maintain a friendly demeanor: smile, eye contact, polite language.
Luôn giữ thái độ thân thiện: mỉm cười, giao tiếp bằng mắt, sử dụng ngôn ngữ lịch sự.

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