



MGALLERY VIETNAM

<u>Issued:</u> January 2026	SPA & RECREATION POLICIES & PROCEDURES	<u>Index N°:</u> SPA – 2026 - 0023
<u>Amended:</u>		

<u>Subject:</u> Therapist Customer Care / Quy trình chăm sóc khách hàng của kỹ thuật viên Spa	05 pages
--	----------

I. OBJECTIVE / MỤC TIÊU

To ensure a consistent, professional, and personalized spa experience for all guests, meeting or exceeding international luxury spa standards and LQA criteria.	Đảm bảo mang lại trải nghiệm Spa nhất quán, chuyên nghiệp và cá nhân hóa cho tất cả khách hàng, đáp ứng hoặc vượt tiêu chuẩn quốc tế phân khúc Luxury và LQA.
---	---

II. POLICY/ CHÍNH SÁCH

- All Spa Therapists must provide warm, professional, and personalized service, ensuring guest comfort, safety, and privacy at all times. - Therapists must maintain proper grooming, uniform standards, hygiene, and comply with Spa protocols. - All communications with guests should be courteous, engaging, and proactive in anticipating guest needs. - Therapists must confirm guest identity and room number, addressing them by name whenever possible. - Always maintain eye contact and smile during all interactions.	- Tất cả kỹ thuật viên Spa phải cung cấp dịch vụ ấm áp, chuyên nghiệp và cá nhân hóa, đảm bảo sự thoải mái, an toàn và quyền riêng tư của khách hàng mọi lúc. - Kỹ thuật viên phải duy trì tiêu chuẩn hình ảnh, trang phục, vệ sinh cá nhân và tuân thủ các quy trình Spa. - Tất cả giao tiếp với khách phải lịch sự, thân thiện và chủ động đáp ứng nhu cầu của khách. - Kỹ thuật viên phải xác nhận tên và số phòng của khách, gọi tên khách khi nhận diện được. - Luôn duy trì giao tiếp bằng mắt và mỉm cười trong tất cả các tương tác với khách.
---	--



MGALLERY VIETNAM

III. PROCEDURE / THỦ TỤC

1. Welcome & Escort / Chào đón và dẫn khách

1. Reception Pick-up / Đón khách từ lễ tân

- “Good morning/afternoon Mr/Ms [Guest Name], welcome to Nuages Spa. My name is [Therapist Name]. I will be your therapist today. Are you ready?”
- “Xin chào Ông/Bà [Tên khách], chào mừng đến với Nuages Spa. Tên tôi là [Tên kỹ thuật viên]. Hôm nay tôi sẽ là nhân viên trị liệu của Ông/Bà. Ông/Bà đã sẵn sàng chưa ạ?”

2. Escort to Treatment Room / Dẫn khách đến phòng trị liệu

- “Please follow me, Madam/Sir.” / “Xin mời đi theo tôi ạ.”
- Confirm male/female areas and explain any public facility rules:
 - “For safety and comfort, male and female areas are separated. If you prefer a private session, we can schedule accordingly.”
 - “Vì lý do an toàn và sự thoải mái, khu vực nam và nữ được tách riêng. Nếu Ông/Bà muốn xông chung, chúng tôi có thể đặt lịch riêng.”

2. Preparation & Treatment Confirmation / Chuẩn bị & xác nhận bài trị liệu

1. Guide Guest to Change / Hướng dẫn khách thay đồ

- “Here is your treatment room. Please enter. There are disposable underwear, bathrobe, and slippers. Please change and remove your jewelry, putting it in this box.”
- “Đây là phòng trị liệu của Ông/Bà. Xin mời vào trong. Có quần lót dùng một lần, áo choàng và dép. Vui lòng mặc vào và cởi trang sức để vào hộp này.”

2. Foot Bath Ritual / Nghi thức ngâm chân (nếu có)

- “Please take a seat and place your feet in the foot bath. I’ll return in 2 minutes. Toilet and shower are over there.”
- “Vui lòng ngồi và đặt chân vào bồn ngâm. Tôi sẽ quay lại sau 2 phút. Nhà vệ sinh và phòng tắm phía bên kia ạ.”

3. Confirm Treatment & Preferences / Xác nhận bài trị liệu

- “May I confirm your treatment, Mr/Ms?” / “Tôi xin xác nhận lại bài trị liệu của Ông/Bà được không ạ?”
- State treatment duration, focus area, pressure, and oils:
 - “Your treatment today is 60 minutes, focusing on your back and shoulders with lavender oil. I will use medium pressure. Please let me know if you prefer stronger or softer.”
 - “Bài trị liệu hôm nay của Ông/Bà là 60 phút, tập trung lưng và vai, sử dụng dầu lavender. Tôi sẽ dùng lực vừa phải. Trong quá trình nếu muốn mạnh hơn hoặc nhẹ hơn, vui lòng nói với tôi ạ.”



3. Service & Care / Dịch vụ và chăm sóc khách hàng

1. During Treatment / Trong khi trị liệu

- “Excuse me, are you comfortable?” / “Ông/Bà có cảm thấy thoải mái không ạ?”
- “Is room temperature, lighting, and music alright?” / “Nhiệt độ phòng, ánh sáng và âm nhạc có phù hợp không ạ?”

2. Adjust Pressure / Điều chỉnh lực massage

- “Is my pressure alright?” / “Lực massage có phù hợp không ạ?”
- If guest requests change:
 - “Would you like stronger or softer?” / “Ông/Bà muốn lực mạnh hơn hay nhẹ hơn ạ?”

3. Turn Over / Lật ngửa

- “Excuse me, please turn over. May I cover your eyes?”
- “Dạ Ông/Bà vui lòng nằm ngửa. Tôi có thể che mắt cho Ông/Bà không ạ?”

4. Finish Treatment / Kết thúc trị liệu

- “Excuse me, may I help you sit up? Your treatment is finished. Did you enjoy it?”
- “Dạ Ông/Bà tôi có thể giúp ngồi dậy không ạ? Bài trị liệu của Ông/Bà hôm nay đã kết thúc. Ông/Bà có cảm thấy thoải mái không ạ?”

4. Post-Treatment Guidance / Hướng dẫn sau trị liệu

1. Home Care / Chăm sóc tại nhà

- Body: “Please relax your shoulders and avoid using a high pillow. Your muscle tension will improve. Wait 2 hours before showering if desired.”
 - “Hãy thư giãn vai và không dùng gối quá cao. Sẽ giảm căng cơ vai. Nếu muốn tắm, vui lòng đợi 2 giờ sau trị liệu.”
- Bath: “Please avoid shower immediately after bath treatment.” / “Vui lòng không tắm ngay sau khi ngâm bồn ạ.”
- Facial / Body: “Use body cream daily after shower. For facial, avoid washing face for 4 hours. Apply sunscreen if going outside.”
 - “Sử dụng kem dưỡng toàn thân sau khi tắm. Với da mặt, không rửa trong 4 giờ và dùng kem chống nắng nếu đi ra ngoài ạ.”

2. Change Clothes & Check Belongings / Mặc lại đồ & kiểm tra tài sản

- “Please change back your clothes and check your belongings. I will wait outside.”
- “Xin mời mặc lại quần áo và kiểm tra tài sản cá nhân. Tôi sẽ đợi Ông/Bà bên ngoài.”

3. Relaxation & Tea / Khu vực thư giãn & trà

- “We have a relaxation area. Would you like to sit there? Here is your tea, please enjoy.”
- “Bên em có khu vực thư giãn. Ông/Bà có muốn ngồi không ạ? Đây là trà của Ông/Bà, xin mời thưởng thức.”



MGALLERY VIETNAM

5. Safety & Emergency / An toàn & trường hợp khẩn cấp

- **Emergency – Power Outage / Trường hợp mất điện**
 - Calmly enter room, guide guests to nearest exit, and reassure politely:
 - “Please remain calm, Madam/Sir. We are escorting you safely out of the room. Thank you for your cooperation.”
 - “Xin Ông/Bà bình tĩnh, chúng tôi sẽ dẫn Ông/Bà ra ngoài an toàn. Cảm ơn sự hợp tác.”
 - Ensure guests reach a safe area outside.
 - “Đảm bảo khách đã đến khu vực an toàn bên ngoài.”
 - Notify Spa Manager/Duty Manager immediately.
 - “Thông báo ngay cho Giám đốc Spa hoặc Trục ca.”
 - Check equipment before allowing guests to return.
 - “Kiểm tra thiết bị trước khi khách quay lại.”

IV. RECOMMENDATIONS / KHUYẾN NGHỊ

- Always greet guests with a smile and maintain eye contact.
 - Luôn chào khách với nụ cười và duy trì giao tiếp bằng mắt.
- Recognize and praise staff who consistently receive positive guest feedback.
 - Ghi nhận và khen thưởng nhân viên có phản hồi tốt từ khách.
- Encourage therapists to suggest improvements for guest care and service.
 - Khuyến khích kỹ thuật viên đưa ra cải tiến cho dịch vụ và trải nghiệm khách.



V. V. SCORE / ĐIỂM ĐÁNH GIÁ THỰC HIỆN

Criteria / Tiêu chí	Excellent / Xuất sắc	Good / Tốt	Needs Improvement / Cần cải thiện
Guest welcome & introduction / Chào đón & giới thiệu	5	4	1–3
Treatment preparation / Chuẩn bị trị liệu	5	4	1–3
Communication & interaction / Giao tiếp & tương tác	5	4	1–3
Service execution / Thực hiện dịch vụ	5	4	1–3
Post-treatment guidance / Hướng dẫn sau dịch vụ	5	4	1–3
Safety & emergency handling / An toàn & xử lý khẩn cấp	5	4	1–3

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