



MGALLERY VIETNAM

<u>Issued:</u> June 2024 <u>Amended:</u>	SPA & RECREATION POLICIES & PROCEDURES	<u>Index N°:</u> SPA – 2024 - 003
--	---	--

<u>Subject:</u> Procedure for handling customers with skin diseases/ Quy trình xử lý khách mắc bệnh ngoài da	02 pages
--	----------

I. OBJECTIVE / MỤC TIÊU

Grasp the health status of guests to come up with appropriate solutions to limit risks to the health and life of guests and the reputation of the hotel.	Nắm bắt được tình trạng sức khỏe của khách để đưa ra cách giải quyết phù hợp để hạn chế rủi ro cho sức khỏe và tính mạng của khách, danh tiếng của khách sạn.
--	---

II. POLICY/ CHÍNH SÁCH

In all interactions with Guests, the Spa Receptionist presents Him/Herself as a consultant and examines the guest's health status when the Spa Manager is absent and is empowered to resolve issues. The Spa Receptionist is responsible for asking about the guest's skin condition and deciding whether the guest's skin condition is suitable for using the spa's treatment services.	<i>Trong mọi tương tác với Khách, Nhân viên lễ tân Spa đóng vai trò là chuyên gia tư vấn và kiểm tra tình trạng sức khỏe của khách khi người quản lý spa vắng mặt và được trao quyền giải quyết các vấn đề.</i> <i>Nhân viên lễ tân Spa có trách nhiệm hỏi thăm tình trạng da của khách và quyết định xem tình trạng da của khách có phù hợp để sử dụng các dịch vụ điều trị của spa hay không.</i>
--	---

III. PROCEDURE/ THỦ TỤC

For guests who mark an x in the box (Skin diseases) on the customer information sheet Receptionist: Confirm specifically what the guest's disease looks like. In which area	Đối với khách đánh dấu x vào ô (Bệnh ngoài da) trên phiếu thông tin khách hàng Lễ tân: Xác nhận cụ thể bệnh của khách trông như thế nào. Ở vùng nào Nếu là vùng dễ thấy, hãy kiểm tra xem đó có phải là bệnh như bong tróc da không. Ghẻ. Mụn nhọt, mủ. Vết thương hở. Sau khi kiểm
---	--



MGALLERY VIETNAM

If it is a visible area, check to see if it is a disease such as skin peeling. Scabies. Boils, pus. Open wounds. After checking the visible area, ask the guest if there are any other areas on the guest's body that are like that 1. Excuse Me Madam/Sir. You have tick on the Skin disease in this form. Could you please show me that area? Do you have any other skin disease besides this area? 2. I'm so sorry Madam/Sir. With this skin diseases can't do for the massage but we have the Sapa Red Dao herbal bath, Facial treatment, body scrub and body wrap treatment. The body scrub and body wrap the therapist will have gloves. Im very sorry for this inconvenience. Would you one to do any treatment between of those	tra vùng dễ thấy, hãy hỏi khách xem có vùng nào khác trên cơ thể khách giống như vậy không <i>1. Anh/chị ơi em thấy mình điên vào phần da này thì xin hỏi anh/chị có thể cho em thăm khám qua về phần da đó được không ạ. Ngoài khu vực này mình còn bị ở đâu nữa không ạ?</i> <i>2. Dạ thực sự rất lấy làm tiếc và rất xin lỗi anh chị: Với phần da này bên em chỉ có bài tắm thảo dược, massage mặt, tẩy da chết toàn thân, ủ dưỡng cơ thể là phù hợp ạ. Và em xin phép bài tẩy và ủ kỹ thuật viên có sử dụng găng tay mềm ạ. Em rất xin lỗi về sự bất tiện này mong anh chị thông cảm giúp em ạ.</i>
--	---

IV. RECOMMENDATIONS / KHUYẾN NGHỊ

Empathize with customers When encountering a customer with skin diseases, immediately understand the customer's concerns upon receiving the information. Usually, these will be related issues in the process of using the business's products and services. And you will encounter customers who show anger, sometimes loudly. So show customers that you are on their side and want to advise them on services suitable for their skin condition.	Thấu cảm với khách hàng Khi gặp phải một khách hàng có vấn đề về da ngay khi tiếp nhận thông tin hãy hiểu những băn khoăn của khách hàng. Thông thường, đây sẽ là những vấn đề liên quan trong quá trình sử dụng sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp. Và bạn sẽ gặp phải nhưng khách hàng thể hiện thái độ tức giận, đôi khi to tiếng. Vậy nên hãy thể hiện để khách hàng thấy là bạn đang đứng về phía họ và muốn tư vấn đến họ những dịch vụ phù hợp với tình trạng da của họ.
---	---



MGALLERY VIETNAM

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