



MGALLERY VIETNAM

<u>Issued:</u> June 2024 <u>Amended:</u>	SPA & RECREATION POLICIES & PROCEDURES	<u>Index N°:</u> SPA – 2024 - 005
--	---	--

<u>Subject:</u> Procedure when letting guests into the treatment room/Quy trình khi cho khách vào phòng trị liệu	02 pages
--	----------

I. OBJECTIVE / MỤC TIÊU

A warm welcome and professional guidance when guests arrive for their experience will be personalized and effective with a real difference.	Chào đón nồng nhiệt và hướng dẫn chuyên nghiệp khi khách đến trải nghiệm sẽ cá nhân hóa và hiệu quả với sự khác biệt thực sự.
---	---

II. POLICY/ CHÍNH SÁCH

Ensure all guests using the Spa service. “Create a memorable moment” Update guest names and understand the health status of the guest on the guest information sheet Through good preparation, staff can establish a warmer and more personal relationship with guests	<i>Đảm bảo tất cả khách sử dụng Spa dịch vụ. “Tạo nên khoảnh khắc đáng nhớ” Cập nhật tên khách và nắm rõ tình trạng sức khỏe của khách hàng trên tờ thông tin của khách hàng Thông qua sự chuẩn bị tốt, nhân viên có thể thiết lập mối quan hệ nồng ấm và cá nhân hơn với khách</i>
--	---

III. PROCEDURE/ THỦ TỤC

- Go to the spa reception to get guest information. Review the guest information sheet. Remember the guest's name. - Greet the guest by name. Introduce yourself. Confirm the service. Invite the guest to the treatment room.	- Đến quầy lễ tân spa để lấy thông tin về khách. Xem lại tờ thông tin sức khỏe của khách. Ghi nhớ tên khách. - Chào khách bằng tên. Giới thiệu bản thân. Xác nhận dịch vụ. Mời khách đi đến phòng trị liệu
--	--



3. Invite guests into the room. Show guests the toilet and bathroom. Sink for washing hands. Change slippers. 4. Guide guests to change into robes, underwear and show guests the jewelry box..... 5. Instruct guests how to sit and soak their feet. And remind guests how long to soak..... 6. Knock on the door to see if the guests are ready and enter. 7. Wash the customer's feet. Ask about the water temperature and how the customer feels. 8. Invite the guest to remove their robe and instruct them to lie on the bed. Show them where to put their robe.. 9. Ask if the customer is comfortable, confirm the service time. Ask about sound, temperature, lighting. Other requests... Inform to the guest the service starting time. 10. Inform customers that technicians will wash their hands before performing service. 11. Start the service according to the same procedure as with the body, walk from the shoulders down and massage from the feet first. For women, wrap the customer's hair with a towel. Place a pillow at the customer's feet. 12. When starting to apply pressure for about 2-3 minutes, ask the customer if they are comfortable. Do you need to adjust the pressure? 13. Press the two Phong Tri points to awaken the guest and invite him to lie on his back. 14. Get a head pillow, foot pillow and eye pillow for the guest. Make sure the foot pillow is under the sheet. The head pillow has a cover. The eye pillow has a rolled tissue.	3. Mời khách vào phòng. Chỉ cho khách nhà vệ sinh, phòng tắm. Sink rửa tay. Thay dép 4. Hướng dẫn khách thay áo choàng, quần nhỏ và chỉ cho khách hộp đựng trang sức..... 5. Hướng dẫn khách cách ngồi ngâm chân. Và nhắc khách khoảng thời gian bao lâu.... 6. Gõ cửa hỏi xem khách đã sẵn sàng chưa và bước vào 7. Rửa chân cho khách. Hỏi nhiệt độ nước và cảm nhận của khách 8. Mời khách cởi áo choàng và hướng dẫn nằm lên giường. Chỉ chỗ cho khách để áo 9. Hỏi khách có thoải mái, xác nhận thời gian làm. Hỏi âm thanh, nhiệt độ, ánh sáng. Yêu cầu khác....Thông báo cho khách giờ bắt đầu dịch vụ 10. Thông báo với khách kỹ thuật viên sẽ rửa tay trước khi làm dịch vụ 11. Bắt đầu dịch vụ theo đúng quy trình như với body sẽ đi bộ từ vai xuống và massage từ chân trước. Với nữ thì lấy khăn quấn tóc cho khách. Kê gối ở chân cho khách 12. Khi bắt đầu lực được khoảng 2 -3 phút hỏi khách xem có thoải mái?. Có cần điều chỉnh lực? 13. Day hai huyệt Phong Trì để thức tỉnh khách và mời khách nằm ngửa dậy 14. Lấy gối kê đầu, gối kê chân và gối đắp mắt cho khách. Chú ý gối kê chân để dưới ga. Gối kê đầu có khăn phủ. Gối đắp mắt có giấy tissue cuộn
--	--



MGALLERY VIETNAM

15. Ask the guest if he is comfortable and walk face up. 16. Start from legs, arms, chest. Wash hands and massage head 17. When finished, notify the client that the treatment is over. Ask the client how they feel. Give the client advice on their treatment. 18. Ask the customer if they want to wipe off the oil. Advise the customer that oil is good for the skin. Wipe off the oil if the customer requests. 19. Guide guests to change clothes and remind them not to leave anything behind. 20. Turn on the lights and inform the guests to wait outside (remember to thank the guests)	15. Hỏi khách có thoải mái không và đi bộ mặt ngửa 16. Bắt đầu từ hai chân, hai tay, ngực. Rửa tay massage đầu 17. Khi làm xong thông báo cho khách biết liệu trình đã kết thúc. Hỏi khách về cảm nhận. Đưa cho khách lời khuyên cho bài trị liệu của khách 18. Hỏi ý kiến khách có muốn lau dầu hay không. Tư vấn khách là dầu tốt cho da. Lau dầu nếu khách yêu cầu 19. Hướng dẫn khách thay đồ và nhắc khách lưu ý không bỏ quên đồ. 21. Bật điện lên và thông báo cho khách sẽ đợi ở bên ngoài (nhớ cảm ơn khách)
--	---

IV. RECOMMENDATIONS / KHUYẾN NGHỊ

- Proactively open the door, smile and escort the guest to the reception desk. Give the guest feedback form to rate the service. Thank the guest for using the service and hope to have another opportunity to serve the guest.	- Chủ động mở cửa, mỉm cười và dẫn khách đến quầy lễ tân. Đưa cho khách mẫu đánh giá để đánh giá dịch vụ. Cảm ơn khách đã sử dụng dịch vụ và hy vọng có cơ hội khác được phục vụ khách.
---	--

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