



MGALLERY VIETNAM

<u>Issued:</u> January 2026 <u>Amended:</u>	SPA & RECREATION POLICIES & PROCEDURES	<u>Index N°:</u> SPA – 2026 - 008
---	---	--

<u>Subject:</u> Spa reception process /Quy trình lễ tân Spa	06 pages
--	----------

I. OBJECTIVE / MỤC TIÊU

To ensure an exceptional and personalized guest experience from arrival to departure, reflecting the luxury standards of a 5-star international Spa. Every interaction must demonstrate professionalism, warmth, efficiency, and genuine care.	<i>Đảm bảo mang đến trải nghiệm xuất sắc và cá nhân hóa cho khách hàng từ khi đến Spa cho đến khi rời đi, phản ánh đúng tiêu chuẩn dịch vụ của Spa 5 sao quốc tế. Mỗi tương tác đều phải thể hiện sự chuyên nghiệp, thân thiện, tinh tế và tận tâm.</i>
--	---

II. POLICY/ CHÍNH SÁCH

• Welcome customers with a warm, friendly, and professional attitude. • All staff must always smile and maintain eye contact when greeting and interacting with guests. • Respond quickly and accurately to customer needs and requests. • Manage appointment schedules and allocate staff appropriately to avoid long waits. • Optimize processes to serve customers quickly yet attentively. • Create a feeling of being cared for and listened to. • Record customer preferences and notes for future visits. • Check customer's health and allergies to ensure appropriate treatment.	• <i>Chào đón khách hàng với thái độ niềm nở, thân thiện và chuyên nghiệp.</i> • Tất cả nhân viên phải luôn mỉm cười và giao tiếp bằng mắt khi chào đón và tương tác với khách hàng. • <i>Đáp ứng nhanh chóng và chính xác các nhu cầu và yêu cầu của khách.</i> • <i>Quản lý lịch hẹn và phân bổ nhân sự hợp lý, tránh khách chờ lâu.</i> • <i>Tối ưu hóa quy trình để phục vụ khách nhanh chóng nhưng vẫn chu đáo.</i> • <i>Tạo cảm giác khách được quan tâm, chăm sóc và lắng nghe.</i> • <i>Ghi nhận sở thích và lưu ý của khách để phục vụ tốt hơn trong những lần sau.</i> • <i>Kiểm tra sức khỏe và dị ứng của khách để đảm bảo liệu trình phù hợp.</i>
--	---



MGALLERY VIETNAM

III. PROCEDURE/ THỦ TỤC

A. Opening Checklist – Pre-Shift Preparation/ Chuẩn bị trước ca làm việc

- Arrange tables and chairs neatly; items on tables should be organized.
Sắp xếp bàn ghế gọn gàng; các vật dụng trên bàn được sắp xếp ngăn nắp.
- Turn on lights and music in the reception area.
Bật đèn và nhạc sảnh lễ tân.
- Enable computer systems, POS machines, payment devices.
Bật sẵn các hệ thống máy tính, máy POS, máy thanh toán.
- Prepare all forms and schedules neatly: booking schedules, locker keys, consultation forms, comment cards, appointment cards.
Chuẩn bị sẵn các form: lịch đặt, chìa khóa locker, phiếu tư vấn, phiếu nhận xét, phiếu đặt hẹn.
- Clean herbal trays, menus, promotion flyers.
Dọn sạch khay thảo dược, menu, flyer khuyến mãi.
- Check and arrange display cabinets neatly.
Kiểm tra và sắp xếp tủ trưng bày gọn gàng, đẹp mắt.
- Adjust curtains and check balcony cleanliness; rearrange chairs.
Chỉnh rèm, kiểm tra vệ sinh ban công, sắp xếp ghế lại.
- Ensure floor and balcony cleanliness.
Kiểm tra vệ sinh sàn nhà và ban công.
- Organize storage cabinets.
Sắp xếp tủ để đồ gọn gàng.
- Check lighting, hanging pictures, power sources of machines.
Kiểm tra đèn, tranh treo, nguồn điện các máy móc.

B. Sequence of Service / Quy trình phục vụ khách hàng

1. Welcome guest / Chào đón khách

- Good morning/afternoon/evening, Mr./Ms. ____, welcome to Nuages Spa. How are you today?
Xin chào, chào mừng anh/chị đến với Nuages Spa. Anh/chị có khỏe không ạ?
- Please have a seat over here.
Xin mời anh/chị ngồi bên đây.

2. Receptionist introduces herself / Giới thiệu lễ tân

- My name is ____, I am your Spa Receptionist. How may I assist you?
Em tên là ____, là lễ tân Spa hôm nay. Em có thể hỗ trợ gì cho anh/chị không ạ?



MGALLERY VIETNAM

3. Offer menu and welcome tea / Mời menu và trà chào đón

- This is our Spa Menu. I will bring you our welcome tea in 2 minutes.

Em mời anh/chị tham khảo menu Spa ạ. Em sẽ mang trà chào đón đến trong 2 phút.

- May I serve you our herbal tea? (Ginger, Lemongrass, Honey)

Em mời anh/chị dùng trà thảo dược (gừng, sả, mật ong) ạ.

4. Provide information about services / Giới thiệu dịch vụ và khuyến mãi

- Are you looking for skin care, relaxation, or pain relief?

Anh/chị muốn chăm sóc da, thư giãn hay giảm đau ạ?

- Here is our promotion today: ____

Hôm nay Spa có chương trình khuyến mãi: ____

- Would you like me to advise or explain more about the services?

Anh/chị có muốn em tư vấn chi tiết hơn về dịch vụ không ạ?

5. Make reservation / Nhận đặt lịch

- May I have your name and your room number please?

Anh/chị vui lòng cho em biết tên và số phòng ạ?

- What treatment would you like?

Anh/chị muốn sử dụng dịch vụ nào ạ?

- When would you like to schedule it?

Anh/chị muốn đặt lịch vào thời gian nào ạ?

- Would you like a male or female therapist?

Anh/chị muốn nhân viên trị liệu nam hay nữ ạ?

- Would you prefer a single room or a double room?

Anh/chị muốn sử dụng phòng đơn hay phòng đôi ạ?

- Would you like to enjoy a herbal steam or bath before your treatment?

Anh/chị có muốn sử dụng dịch vụ xông hơi hoặc tắm thảo dược trước khi bắt đầu không ạ?

- Mr/Ms ...Can I confirm your booking: Treatment ____, Duration ____, Date ____, for ____ persons, Therapist ____, Room ____, Pre-treatment ____?

Dạ Anh/Chị.....Em xin phép xác nhận lại: Dịch vụ ____, thời gian ____, ngày ____, cho ____ người, nhân viên ____, phòng ____, dịch vụ trước ____ ạ?

Note/Lưu ý:

- Always address the guest by their name as soon as it is known.
Luôn gọi tên khách ngay khi biết tên để tạo sự thân thiện và cá nhân hóa dịch vụ.



MGALLERY VIETNAM

6. Welcome returning guest & consultation form / Chào khách quay lại & phiếu tư vấn

- Xin chào! Good morning/afternoon/evening, Mr./Ms. ____, Welcome to Nuages Spa, may I reconfirm your treatment today?

Xin chào ! anh/chị ____, chào mừng anh chị đến Nuages Spa ạ, em xin xác nhận lại dịch vụ hôm nay ạ.

- Please indicate your preferences on our spa consultation form.

Anh/chị vui lòng ghi lại sở thích trên phiếu tư vấn Spa để phục vụ tốt nhất ạ.

7. Present treatment products / Giới thiệu sản phẩm liệu trình

- We have 3 types of massage oils: Orange (calming), Lavender (uplifting), Signature oil (detoxifying). Which would you like to use today?

Chúng em có 3 loại dầu massage: Cam (thư giãn), Oải hương (tăng năng lượng) và dầu đặc trưng (thải độc). Anh/chị muốn dùng loại nào hôm nay ạ?

8. Brief therapist / Chuyển thông tin cho KTV

- Guest Name: ____, Room Number: ____, Treatment: ____, Duration: ____, Focus / Avoid: ____, Pressure: Strong / Medium / Soft

Tên khách: ____, Số phòng: ____, Dịch vụ: ____, Thời lượng: ____, Điểm tập trung / tránh: ____, Lực massage: Mạnh / Trung bình / Nhẹ

9. Introduce therapist / Giới thiệu KTV

- Mr./Ms. ____, this is Ms./Mr. ____, your therapist. Please enjoy your treatment.

Anh/chị ____, đây là nhân viên trị liệu ____ ạ. Chúc anh chị thật nhiều thư giãn với dịch vụ ạ.

10. After treatment – feedback / Hỏi ý kiến khách

- Positive: Did you enjoy your treatment? Thank you so much. Would you like to book your next session?

Tích cực; Anh/chị cảm thấy bài trị liệu hôm nay như thế nào ạ? Em cảm ơn nhiều ạ. Anh/chị có muốn đặt dịch vụ cho lần tới không ạ?

- Negative: I'm sorry to hear that. What did you not enjoy? How can we make it right?

Không tích cực: Em rất tiếc khi nghe điều này. Điều gì khiến anh/chị chưa hài lòng ạ? Chúng em có thể khắc phục như thế nào?

11. Serve refreshments & guest comment form / Mời trà & phiếu nhận xét

- Please enjoy your drink. Could you kindly fill in our feedback form?

Mời anh/chị dùng trà và giúp em hoàn thành phiếu nhận xét ạ.



MGALLERY VIETNAM

12. Billing & Payment / Hóa đơn và thanh toán

- Ask payment method: Would you like to charge it to your room, pay by card, or cash?

Anh/chị muốn tính vào phòng, thanh toán bằng thẻ hay tiền mặt ạ?

- Ask about vouchers: Do you have any vouchers or promotions to apply?

Anh/chị có voucher hoặc ưu đãi nào muốn áp dụng không ạ?

- Process payment: This is your bill. Today you enjoyed **(Treatment Name)**. Total ____, inclusive of all service charges and taxes.

*Đây là hóa đơn, hôm nay anh/chị sử dụng dịch vụ **(Tên dịch vụ)**. Tổng ____, đã bao gồm phí và thuế.*

13. Farewell / Tiễn khách

- Express appreciation: It was our pleasure to serve you. Enjoy your stay with us .We look forward to welcoming you back to Nuages Spa.

Bày tỏ sự trân trọng: Rất hân hạnh được phục vụ anh/chị. Em cảm ơn anh chị , chúc anh chị kỷ lưu trú thật nhiều niềm vui ạ . Spa mong sớm được đón tiếp anh/chị quay lại.

IV. SERVICE RECOVERY & RECOMMENDATIONS / XỬ LÝ TÌNH HUỐNG & KHUYẾN NGHỊ

- Remain calm and composed in all situations.

Luôn giữ bình tĩnh và tác phong chuyên nghiệp trong mọi tình huống.

- Listen actively without interruption.

Lắng nghe tích cực, tập trung và không ngắt lời khách.

- Apologize sincerely when appropriate.

Xin lỗi chân thành khi cần thiết.

- Offer solutions aligned with hotel policies.

Đưa ra giải pháp phù hợp với chính sách khách sạn.

- Escalate to Spa Manager if necessary.

Báo cáo quản lý Spa nếu vượt thẩm quyền.

- Follow up with guest after resolving the issue.

Theo dõi và chăm sóc khách sau khi xử lý vấn đề.

