



MGALLERY VIETNAM

<u>Issued:</u> January 2026 <u>Amended:</u>	SPA & RECREATION POLICIES & PROCEDURES	<u>Index N°:</u> SPA – 2026 - 009
<u>Subject:</u> Spa Receptionist: Phone Booking/Lễ tân Spa: Nhận đặt lịch qua điện thoại		04 pages

I. OBJECTIVE / MỤC TIÊU

Ensure a professional and seamless booking experience for guests calling the Spa.	<i>Đảm bảo trải nghiệm đặt lịch chuyên nghiệp và liền mạch cho khách gọi điện tới Spa.</i>
---	--

II. POLICY/ CHÍNH SÁCH

• Answer all calls within 3 rings at minimum. • Maintain a polite, calm, and professional tone throughout the call. • Personalize communication by addressing guests by name as soon as it is known. • Confirm all details of the booking, including service, duration, date/time, therapist preference, room type, and optional pre-treatment services. • Record all guest information accurately in the booking system.	• Luôn nghe điện thoại sau ít nhất 3 tiếng chuông. • Giữ giọng nói lịch sự, bình tĩnh và chuyên nghiệp trong suốt cuộc gọi. • Gọi tên khách ngay khi biết để tạo sự thân thiện và cá nhân hóa dịch vụ. • Xác nhận đầy đủ thông tin: dịch vụ, thời lượng, ngày/giờ, giới tính nhân viên, loại phòng, và dịch vụ xông hơi/tắm thảo dược trước (nếu có). • Ghi nhận thông tin khách chính xác trong hệ thống đặt lịch.
---	---

III. PROCEDURE / QUY TRÌNH

1. Answering the Phone / Nghe điện thoại

• Let the phone ring at least 3 times before picking up.
Để chuông ít nhất 3 tiếng trước khi nghe.

• Pick up the call with a polite greeting:
Nghe điện thoại với lời chào lịch sự:

"Xin chào! Good morning/afternoon, Thank you for calling, Nuages Spa, this is [Receptionist Name]. How may I assist you today?"



MGALLERY VIETNAM

Chào buổi sáng/chiều, cảm ơn Anh/Chị đã gọi đến Nuages Spa, em là [Tên lễ tân]. Em có thể hỗ trợ anh/chị hôm nay được không ạ?

2. Identify the Guest / Xác định khách hàng

- Ask for the guest's name.

Hỏi tên khách:

"May I have your name please?"

Anh/chị vui lòng cho em biết tên ạ?

- Address the guest by name during the call.

Gọi tên khách trong suốt cuộc gọi khi đã biết tên.

3. Confirm Service / Xác nhận dịch vụ

- Ask what treatment the guest wants:

Hỏi khách muốn sử dụng dịch vụ nào:

"Which treatment would you like to book today, Mr./Ms. [Guest Name]?"

Anh/chị [Tên khách] muốn đặt dịch vụ nào hôm nay ạ?

- Suggest optional services if relevant:

Gợi ý thêm các dịch vụ nếu phù hợp:

"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 trị liệu không ạ?

4. Confirm Appointment Details / Xác nhận lịch hẹn

- Collect the following information:

Thu thập thông tin chi tiết:

- Treatment & Duration / Dịch vụ & Thời lượng
- Date & Time / Ngày & Giờ
- Number of guests / Số lượng khách
- Therapist preference (male/female) / Giới tính nhân viên trị liệu
- Room type (single/double) / Loại phòng (đơn/đôi)
- Optional pre-treatment (steam/herbal bath) / Dịch vụ trước (xông hơi/tắm thảo dược)



MGALLERY VIETNAM

"Let me confirm your booking, Mr./Ms. [Guest Name]. You will have [Treatment Name] for [Duration] on [Date] at [Time] for [Number of Guests], with a [male/female] therapist, in a [single/double] room. You will also enjoy [optional pre-treatment]. Is that correct?"

Em xác nhận lại với anh/chị [Tên khách]: Dịch vụ [Tên dịch vụ] trong [Thời lượng] vào [Ngày] lúc [Giờ] cho [Số lượng khách], với nhân viên trị liệu [nam/nữ], sử dụng phòng [đơn/đôi], và dịch vụ trước [xông hơi/tắm thảo dược]. Thông tin có chính xác không ạ?

5. Offer Additional Information / Cung cấp thông tin thêm

- Mention promotions or specials if applicable.

Thông báo khuyến mãi nếu có:

"Today we have a special promotion: [Promotion Details]. Would you like me to include it?"

Hôm nay Spa có chương trình khuyến mãi: [Chi tiết]. Anh/chị có muốn áp dụng không ạ?

- Offer to send the Spa menu for reference.

Gửi menu Spa cho khách tham khảo:

"I can send you our Spa Menu for your review before your visit."

Em có thể gửi anh/chị menu Spa để tham khảo trước khi đến ạ.

6. Record Booking / Ghi nhận lịch hẹn

- Enter all details into the Spa booking system.

Nhập đầy đủ thông tin vào hệ thống đặt lịch Spa.

- Confirm any deposit requirements if applicable.

Xác nhận đặt cọc nếu cần.

7. Closing the Call / Kết thúc cuộc gọi

- Thank the guest and confirm the next steps.

Cảm ơn khách và xác nhận các bước tiếp theo:

"Thank you very much, Mr./Ms. [Guest Name]. We look forward to welcoming you to Nuages Spa on [Date] at [Time]. Have a wonderful day!"

Cảm ơn anh/chị [Tên khách] rất nhiều. Spa mong sớm được đón tiếp anh/chị vào [Ngày] lúc [Giờ]. Chúc anh/chị một ngày tốt lành ạ!



- Cá nhân hóa lời chào, đề nghị hỗ trợ thêm nếu khách cần:*

Nếu anh/chị có thắc mắc trước khi đến, xin vui lòng gọi lại cho Spa a.

IV. SERVICE STANDARDS / TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ

- Xác nhận đầy đủ và rõ ràng các thông tin đặt lịch.*

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