



<u>Issued:</u> May 2018 <u>Revised:</u>	POLICIES & PROCEDURES SPA & RECREATION	<u>Index N°:</u> Spa- SOP- 004
---	---	-----------------------------------

Subject: JOB DESCRIPTION OF SPA THERAPIST	5 pages
--	---------

NHIỆM VỤ CHUNG /GENERAL MISSION:

Nhân viên trị liệu chịu trách nhiệm thực hiện các bài trị liệu dành cho tất cả khách hàng và bán các phương pháp trị liệu khi có thể.

The therapist is responsible for delivering treatments available to all guests and for selling treatments where possible.

Thực hiện công việc thearapist của mình một cách lịch sự, an toàn và hiệu quả, tuân theo tiêu chuẩn của Khu Nghỉ Dưỡng đảm bảo đúng qui trình, thủ tục, duy trì tiêu chuẩn phục vụ.

He/ she will be required to conduct their duties in a courteous, safe and efficient manner, in accordance with the Resort's policies and procedures, ensuring that a high level of service is maintained.

TRÁCH NHIỆM / RESPONSIBILITIES:

- 1. Thực hiện các bài trị liệu cho khách bao gồm tất cả các bài trị liệu trong Menu của Spa theo tiêu chuẩn của Spa*
Perform Spa treatments to guests including all treatments as detailed on the Spa menu in accordance with the Spa standards.
- 2. Nghiêm túc thực hiện lịch phân công của quản lý Spa*
Strictly follow the roster scheduled by Spa Manager
- 3. Tham gia các buổi họp/huấn luyện được sắp xếp/yêu cầu bởi quản lý Spa*
Attend all spa meeting/training scheduled/asked by Spa Manager.
- 4. Đọc sổ giao ca hàng ngày*
Read Spa log book every day
- 5. Có trách nhiệm trong việc làm hài lòng khách và uy tín của Spa*



Responsible for guest satisfaction and Spa reputation.

6. Báo cáo cho ca trưởng/ quản lý Spa khi nhận các than phiền của khách, ngay khi các than phiền đó đã được giải quyết xong.

Report to Spa Supervisor /Spa Manager when receive any complaint from guest, even the complaint is already solved.

7. Có trách nhiệm trong việc vệ sinh, ngăn nắp của phòng nhân viên và tất cả các phòng trị liệu.

Responsible for cleanliness and order of Staff room, and all treatment rooms

8. Làm công tác lễ tân Spa và công việc của Spa attendant khi được sắp xếp/yêu cầu bởi ca trưởng/ quản lý Spa

Doing Spa reception and Spa attendant job when scheduled/asked by Spa Supervisor /Spa Manager

9. Đào tạo nhân viên mới khi sắp được sắp xếp/yêu cầu bởi ca trưởng/ quản lý Spa

Train new staff when scheduled/asked by Spa Supervisor /Spa Manager.

10. Tôn trọng sự riêng tư của khách hàng. Tiết lộ thông tin các nhân của khách, nói về cơ thể khách là điều nghiêm cấm

Respect Guest privacy. Talking about guest information, about guest's body is forbidden

11. Bán các bài trị liệu và các sản phẩm bán lẻ của Spa

Sell treatments and products

12. Trao đổi thông tin với ca trưởng/ quản lý Spa về các vấn đề liên quan

Communicate all appropriate matters to Spa Supervisor /Spa Manager.

BẮT ĐẦU NGÀY LÀM VIỆC / START WORKING DAY:

1. Có mặt tại lễ tân Spa ít nhất 10 phút trước giờ vào ca.

Report at Spa Reception at least 10 minutes before the shift start.

2. Đảm bảo đúng tiêu chuẩn vệ sinh cá nhân: tóc gọn gàng, đồng phục đúng qui định, móng tay được cắt ngắn.

Make sure well grooming as standard: tidy hair, proper uniform, nails are shot cut.

3. Kiểm tra sổ đặt chỗ trước. /Check Appointment Schedule.

4. Nhận bảng thông tin khách hàng từ lễ tân và đọc kỹ.

Receive Guest information from Reception and study it carefully.

5. Sắp xếp phòng hay khu vực làm việc theo lịch được phân.

Set up the room or station according to the treatment scheduled.

6. Thực hiện các công việc theo qui định của Spa, bao gồm:



Undertake the activities according to the spa's policy, including:

- *Bật các công tắc điện cần thiết.* Switch on relevant power sockets.
- *Kiểm tra để đảm bảo các công cụ dụng cụ trong tình trạng làm việc tốt.*
Ensure equipment is in good working order.
- *Kiểm tra để đảm bảo sản phẩm đủ số lượng và còn đủ dùng .*
Ensure all products are accounted for and at adequate levels.
- *Kiểm tra để đảm bảo phụ liệu, dụng cụ đủ số lượng và còn đủ dùng .*
Ensure all utensils and tools are accounted for and at adequate levels.
- *Kiểm tra để đảm bảo khăn còn đủ dùng .*
Ensure there is an adequate supply of towels.
- *Kiểm tra để đảm bảo phòng/ khu vực làm việc sạch, ngăn nắp.*
Ensure room/station is clean and tidy
- *Tất cả nhân viên phải gọi trước 1 tiếng nếu muốn thay đổi ca làm việc*
All shift workers must call in ___ minutes to one hour prior to shift.
- *Kiểm tra lịch làm việc trước khi bắt đầu một tuần mới.*
Check on your shift schedule before the start of the new week.

TRONG CA LÀM VIỆC / DURING A WORKING DAY:

1. *Nhận khách đúng giờ theo phân công.*
Receive guest on time according to treatment schedule.
2. *Thực hiện các bài trị liệu theo tiêu chuẩn. /Perform the treatment as standard.*
3. *Phục vụ trà và khăn nóng sau bài trị liệu.*
Serve tea and hot towel after the treatment.
4. *Sắp xếp phòng/khu vực làm việc cho bài trị liệu tiếp theo trước khi khách hàng tiếp theo đến*
Set up treatment rooms/stations according to the next appointment before the client arrives.

KẾT THÚC NGÀY LÀM VIỆC /FINISH A WORKING DAY :

1. *Sắp xếp phòng/khu vực làm việc/ phòng nhân viên theo tiêu chuẩn.*
Set up treatment rooms/stations/staff rooms as standard.
2. *Kiểm tra lần cuối toàn bộ Spa nếu bạn là therapist cuối cùng trong ngày.*
Doing the last check if you are the last therapist of the day.
3. *Đổi khăn với bộ phận giặt là.*
Exchange dirty linen with laundry.
4. *Tắt toàn bộ đèn, máy lạnh, các trang thiết bị điện...*
Turn off all light, AC, equipment...



5. Báo cáo cho ca trưởng/ quản lý Spa nếu có đồ vỡ/ mất mát hay thiếu hụt sản phẩm dụng cụ...

Report to Spa supervisor/Spa Manager if any broken/missing happen or short of product/tools...

6. Thực hiện các nhiệm vụ khác có liên quan và các dự án đặc biệt theo phân công của cấp trên
Perform other related duties and special projects as assigned by superiors

HARASSMENT: /QUẤY RỐI

1. Khi đối mặt với sự quấy rối, đừng hoảng sợ và giữ bình tĩnh.
When facing harassment, do not panic and remain calm.
2. Thông báo cho khách hàng một cách lịch sự rằng các dịch vụ được cung cấp là đúng cho dịch vụ Spa chuyên nghiệp và không có gì khác; "Xin lỗi ngài, chúng tôi chỉ cung cấp dịch vụ Spa chuyên nghiệp. Tôi sẽ đánh giá cao nếu bạn có thể cho phép tôi tiếp tục mà không cần phân tâm."
Inform client politely that the services provided are strictly for professional Spa treatment and nothing else; "Excuse me sir, we only offer professional Spa treatment. I would appreciate if you can allow me to continue without any distraction.
3. If client still persists, politely excuse yourself from the treatment room; "Please excuse me sir". Nếu khách hàng vẫn còn, lịch sự tha thứ cho mình từ phòng điều trị; "Xin vui lòng cho tôi xin lỗi thưa ngài".
4. Ngay lập tức cảnh báo cho giám thị / quản lý của tình hình.
Immediately alert your supervisor/manager of the situation.
5. Tài liệu tình hình báo cáo phù hợp.
Document the situation on appropriate report.

KEY POINT

1. Giữ bình tĩnh
Remain calm.
2. Lịch sự, làm cho một nỗ lực để thông báo cho khách hàng
Politely, make an attempt to inform client.
3. Xin lỗi mình và cảnh báo ngay lập tức giám sát / quản lý.
Excuse yourself and immediately alert supervisor/manager.
4. Mọi sự cố đều được ghi chép lại.
All incidents are documented.



CÁC TRÁCH NHIỆM THEO ĐÚNG QUY CHUẨN:

STANDARD RESPONSIBILITIES:

1. Ăn mặc chỉnh chu, gọn gàng và ngăn nắp tại nơi làm việc
Well-groomed, neat and tidy at work
2. Tuân thủ nghiêm túc các quy định của Công ty và theo Sổ tay nhân viên
Strictly comply the Company regulation and Employee Handbook
3. Thực hiện theo hướng dẫn và phân công của Trưởng Bộ phận.
Implement Department Head's instruction and assignment
4. Tuân thủ kênh thông tin và báo cáo nội bộ.
Follow communication lines and report lines
5. Duy trì các tiêu chuẩn của Khu nghỉ mát về chất lượng dịch vụ và tiêu chuẩn thực hiện
Maintain the resort standards of service quality and performance standards
6. Tin tưởng vào tinh thần đồng đội, hợp tác với các đồng nghiệp
Believe in teamwork, cooperate with colleagues.
7. Thực hiện bất kỳ tác vụ bổ sung theo yêu cầu của Trưởng Bộ phận.
Perform any additional tasks requested by his/ her HOD
8. Tôi đã đọc, hiểu và đồng ý với các mô tả về công việc của tôi.
I have read, understood and agree to these description of my job.

Ký tên: NHÂN VIÊN

Ngày:

Signed: Employee

Date:

Ký tên: SPA MANAGER

Ngày:

Signed: Trưởng bộ phận Spa

Date:

