



|                            |                                  |                                   |
|----------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| <u>Issued:</u><br>May 2018 | <b>POLICIES &amp; PROCEDURES</b> | <u>Index N°:</u><br>Spa- SOP- 002 |
| <u>Revised:</u>            | <b>SPA &amp; RECREATION</b>      |                                   |

|                                                     |         |
|-----------------------------------------------------|---------|
| <b>Subject: JOB DESCRIPTION OF SPA RECEPTIONIST</b> | 5 pages |
|-----------------------------------------------------|---------|

***NHIỆM VỤ CHUNG / GENERAL MISSION:***

Lễ tân Spa có trách nhiệm đón tiếp khách, trả lời tất cả các cuộc gọi điện thoại, và đặt chỗ cho khách Spa đồng thời bán các sản phẩm bán lẻ.

The Receptionist is responsible for the Spa reception duties which include welcoming guests, answering all incoming phone calls, and taking reservations for the Spa. He/she also sells retail services and products.

Thực hiện công việc của mình một cách lịch sự, an toàn và hiệu quả, tuân theo tiêu chuẩn của khách sạn 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 hotel's policies and procedures, ensuring that a high level of service is maintained.

***TRÁCH NHIỆM / RESPONSIBILITIES:***

- 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.
- Nghiêm túc thực hiện lịch phân công của quản lý Spa  
Strictly follow the roster scheduled by Spa Manager
- 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.
- Đọc sổ giao ca hàng ngày  
Read Spa log book every day
- 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 khu vực lễ tân, thay đồ, phòng tập.  
Responsible for cleanliness and order of Spa reception area, Locker area and Gym
8. Làm công việc của Spa attendant khi được sắp xếp/yêu cầu bởi ca trưởng/ quản lý Spa  
Doing 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.

#### **CÁC TRÁCH NHIỆM / DUTIES :**

1. Đón khách vào Spa một cách thân thiện nồng hậu, dùng tên khách khi có thể, phục vụ khăn lạnh, nước lạnh cho khách, để đảm bảo tốt chất lượng phục vụ khách hàng.  
Welcome all Spa guests with a friendly greeting and a warm smile, use their name whenever possible and provide cold water and hand towels to ensure exceptional customer service.
2. Giới thiệu khách cho nhân viên therapist, hoặc đưa khách vào phòng trị liệu ( nếu nhân viên thearapist bận)  
Introduce guest to the Therapist , or escort the guest to the treatment room (if therapist is unavailable).
3. Giới thiệu Spa và các dịch vụ của Spa bằng cách mô tả các treatment và sản phẩm và bán chúng. Bán các sản phẩm và dịch vụ và thực hiện đầy đủ hồ sơ, thủ tục bán hàng.  
Promote the Spa and its services to guests by describing the treatments and products and selling them. Sell services and products and maintain accurate sales records.



4. Trả lời tất cả các cuộc gọi điện thoại đến Spa theo tiêu chuẩn khách sạn, và xử lý các yêu cầu một cách lịch sự và chuyên nghiệp để đảm bảo sự hài lòng của khách, trong đó bao gồm cả đặt chỗ và hủy bỏ cuộc hẹn.

Answer all incoming phone calls to the Spa according to the hotel standards, and handle callers' requests in a professional and courteous manner to ensure guest satisfaction, including taking reservations and cancelling appointments.

5. Nhận đặt chỗ các dịch vụ spa, sắp xếp và phối hợp với đồng nghiệp có liên quan để đảm bảo dịch vụ nhanh chóng. Xử lý tái xác nhận hàng ngày của cuộc hẹn.

Take reservations of spa services, schedule and coordinate with relevant associates to ensure prompt service. Handle re-confirmation of daily appointments.

6. Khi nhận các cuộc gọi hủy bỏ đặt chỗ, giải thích chính sách hủy bỏ hủy bỏ đặt chỗ và có động tác cần thiết như là hủy bỏ lịch của therapist và chuẩn bị hóa đơn.

When taking cancellation of appointment calls explain the cancellation policy and take appropriate actions such as cancelling the therapist and preparing the invoice.

7. Nắm rõ tất cả các phương pháp trị liệu và sản phẩm được cung cấp tại Spa để trả lời các yêu cầu của khách và giới thiệu khuyến khích khách mua.

8. Keep abreast of all treatments and products offered by the Spa in order to answer guest's requests and promote them.

9. Khi làm ca sáng mở cửa Spa, chuẩn bị khu vực lễ tân, và các khu vực công cộng của Spa để chuẩn bị một ngày mới – mở điều hòa không khí, đèn chiếu sáng, nhạc...

When scheduled on the opening shift, prepare the Spa reception desk, and all open area for the day ahead – turning on air-conditioning, lights, music...

10. Khi làm ca tối, đóng ca, đóng cửa Spa, và các khu vực công cộng của Spa – tắt điều hòa không khí, đèn chiếu sáng, máy vi tính, nhạc...

When scheduled on the closing shift, close down the Spa by turning off all equipment, lights, music, computers and air-conditioning and close the Spa.

11. Đảm bảo khu phòng chờ, các khu vực công cộng, bao gồm cả lối vào spa luôn luôn sạch, hấp dẫn khách. Trợ giúp nhân viên therapist chuẩn bị phòng, sản phẩm khi có yêu cầu.

Ensure that the waiting areas and other open guest areas, including the entrances to the spa are clean, inviting & attractive at all times. Help clean and tidy treatment rooms or prepare all products for therapist when required.



12. Duy trì trên hồ sơ giấy và trên hệ thống computer hồ sơ khách hàng, sẵn sàng cho nhân viên thearapist khi cần.

Maintain a manual and computerized guests filing system and have the files organised and readily available for Therapists.

13. Đặt thêm hàng và trưng bày các sản phẩm bán lẻ. Thông báo ca trưởng / quản lý Spa khi lượng hàng này đến mức cần mua thêm (mức này được xác định bởi Quản lý Spa).

Restock with products and supplies the retail areas and displays when necessary. Inform Spa supervisor/manager when supplies are to a particular level (determined by the Spa Management).

14. Kiểm spa menu, bảng giá, tờ rơi và các thông tin khác đưa ra cho khách là luôn luôn được cập nhật. Nếu không, có các xử lý thích hợp.

Verify that service menu, price lists, specials, marketing flyers and other information on display, are always up-to-date. If not, take appropriate corrective actions.

15. Chào tạm biệt khách và hỏi thăm đánh giá của họ về Spa . Xác nhận lại đặt chỗ vào ngày vào ngày hôm sau của khách hoặc khuyến khích họ vào đặt thêm một pháp trị liệu mà họ đã có trước hoặc để thử phương pháp trị liệu mới tùy thuộc vào nhu cầu của khách.

Bid farewell to guests by inquiring about their experience. Confirm the next day's guest bookings or encourage them to rebook treatments they have had before or to try treatments that they have not had before depending on the guests needs.

16. Làm công việc của thu ngân và báo cáo hằng ngày theo yêu cầu của ca trưởng/ quản lý Spa

Doing cashier work and daily report as request from supervisor/manager

17. Thực hiện các nhiệm vụ công tác liên quan khác khi được cấp trên giao.

Perform other related duties and special projects as assigned by superiors

#### **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**

**Signed: Employee**

**Ngày:**

**Date:**

**Ký tên: SPA MANAGER**

**Signed: Trưởng bộ phận Spa**

**Ngày:**

**Date:**