

STT	Bước	Cách thực hiện	Tiêu chuẩn	Lý do
1	Chuẩn bị	Chuẩn bị đầy đủ mọi thứ, sẵn sàng nhận cuộc gọi bất cứ lúc nào	Luôn có sẵn giấy, bút để ghi chép Đảm bảo tốt nhất môi trường xung quanh không ồn ào, ảnh hưởng chất lượng cuộc gọi	Để bạn có thể ghi chép đầy đủ những thông tin chính Nếu có quá nhiều tiếng ồn sẽ làm ảnh hưởng đến sự chuyên nghiệp của khách sạn và khiến bạn không tập trung được vào cuộc gọi
2	Mỉm cười	Một nhân viên lễ tân chuyên nghiệp được yêu cầu luôn phải mỉm cười khi nhắc điện thoại	Nở nụ cười thật tự nhiên trên khuôn mặt bạn	Dù người gọi không nhìn được mặt bạn nhưng họ sẽ cảm nhận được sự vui vẻ, thiện chí và nhiệt tình của bạn qua giọng nói, ngữ điệu.
3	Trả lời điện thoại	Thực hiện nhắc điện thoại hoặc nhấn nút trên tai nghe	Tiến hành trả lời điện thoại trong vòng 3 hồi chuông	Đây là quy định chung theo tiêu chuẩn quốc tế Trường hợp trả lời ngay ở hồi chuông đầu tiên, khách có thể giật mình; thường lễ tân nên trả lời khách ở hồi chuông thứ 2, thứ tránh để khách chờ quá lâu – sau 3 hồi chuông.
4	Chào khách	Chào một cách thân thiện bằng câu nói: “Xin chào buổi sáng/chiều/tối” + ông/bà “Tên khách” (nếu biết tên người đang nghe)	Mỉm cười khi nói lời chào Tuân theo phong cách quy định của khách sạn (nếu có)	Để cho người gọi có thời gian quen với giọng nói của bạn trước khi bắt đầu nội dung chính của cuộc điện thoại. Để chắc chắn rằng có sự thống nhất trong cách trả lời điện thoại.

5	Tự giới thiệu	<p>- Tự giới thiệu về khách sạn và bản thân mình.</p> <p>- Ví dụ: “Xin chào buổi sáng/chiều/tối. Đây là khách sạn.... Tôi là ... xin nghe. Tôi có thể giúp gì cho Quý khách không ạ?”</p>	<p>Nêu tên khách sạn và tên mình</p> <p>Tuân theo phong cách của khách sạn (nếu có)</p>	<p>Để người gọi xác định chắc chắn mình đang nói chuyện với khách sạn nào và với ai.</p> <p>Để đảm bảo tính thống nhất trong cách trả lời điện thoại.</p>
6	Nói rõ ràng	<p>Đặt ống nghe/loa nói ngay trước miệng của bạn</p> <p>Tốc độ nói vừa phải, âm lượng vừa phải, rõ ràng, lịch sự</p>	<p>Nói chậm hơn so với khi nói trực tiếp</p> <p>Luôn mỉm cười</p>	<p>Để chắc chắn người gọi nghe rõ và chính xác điều bạn nói</p> <p>Tạo thiện cảm với khách dù họ không nhìn thấy bạn</p>
7	Không dùng tiếng lóng	<p>Không dùng các thuật ngữ chuyên ngành khách sạn, tiếng địa phương...</p>	<p>Chỉ sử dụng các câu, từ phổ thông, không phải thuật ngữ chuyên ngành khách sạn.</p> <p>Sử dụng ngôn ngữ mà chắc chắn khách sẽ hiểu</p>	<p>Đảm bảo chắc chắn người gọi hiểu hết những gì bạn nói</p>
8	Thu thập thông tin	<p>Nếu người gọi quên giới thiệu bản thân thì cần hỏi lại về thông tin cơ bản của người gọi bao gồm tên, đơn vị công tác, chức vụ,.. Sau đó, hỏi về mong muốn, yêu cầu của người gọi</p>	<p>Đảm bảo chắc chắn là bạn nắm được chính xác và cụ thể về thông tin cơ bản của người gọi và yêu cầu, mong muốn của họ.</p>	<p>Thuận tiện cho việc xưng hô trong toàn bộ cuộc điện thoại</p> <p>Khi giao tiếp có sử dụng tên người gọi sẽ thể hiện được sự tôn trọng của bạn với họ.</p> <p>Nắm đúng và đủ thông tin sẽ giúp giải quyết tốt nhất yêu cầu của khách hàng</p>
9	Lắng nghe cẩn thận và chính xác	<p>Không ngắt lời/cắt ngang lời người gọi</p>	<p>Phải chắc chắn người gọi được nói hết câu nói của họ</p> <p>Ghi chép lại thông tin cần chú ý – Cần nhắc lại/ làm rõ yêu cầu/ lời nhắn của người gọi</p>	<p>Việc ngắt lời sẽ thể hiện sự thiếu tôn trọng và không chuyên nghiệp của nhân viên lễ tân</p> <p>Đảm bảo bạn sẽ không bỏ sót hoặc nhầm lẫn bất kỳ ý nào của người nó</p>

10	Thông báo cho người gọi việc bạn muốn làm	Giải thích rõ ràng, ngắn gọn về cách bạn sẽ làm để đáp ứng yêu cầu của người gọi Chúc người gọi một ngày vui vẻ hoặc cảm ơn người gọi đã gọi đến khách sạn	Người gọi phải biết việc bạn sẽ làm để đáp ứng yêu cầu của họ	Đảm bảo người gọi hiểu đúng, chính xác việc bạn sẽ làm
11	Kết thúc cuộc gọi	Sử dụng mẫu câu: “Chúc ông/bà (tên người gọi) một ngày vui vẻ!” hoặc “Cảm ơn đã gọi đến khách sạn (tên khách sạn), thưa ông/bà (tên người gọi)”. Tên của người gọi đã được hỏi khi thực hiện giao dịch.	Tuân theo phong cách của khách sạn (nếu có) Ghi nhớ và sử dụng tên của người gọi	Thể hiện được là một nhân viên chuyên nghiệp và mến khách Khách hàng cảm thấy được quan tâm và hài lòng
12	Gác máy	Đặt ống nghe xuống hoặc nhấn nút tắt trên tai nghe	Chắc chắn ngắt kết nối sau khi khách đã gác máy Luôn luôn là người cuối cùng kết thúc cuộc điện thoại	Đây là việc làm lịch sự, cho thấy bạn không vội kết thúc cuộc đàm thoại, sẵn sàng tiếp nhận mọi thông tin yêu cầu (đột xuất) từ khách khi cần.

***Bên cạnh đó, có 7 lưu ý khi trả lời điện thoại mà nhân viên lễ tân khách sạn cần ghi nhớ:***

Tuyệt đối không trả lời điện thoại khi đang ăn hoặc nhai bất cứ thức gì (kể cả kẹo cao su); không đột nhiên ngắt kết nối với người gọi.

Luôn chắc chắn rằng tâm trạng nhận điện thoại của bạn là thoải mái và vui vẻ nhất, tránh để tâm trạng cá nhân ảnh hưởng đến chất lượng công việc.

Không trả lời cùng lúc nhiều cuộc gọi

Trong trường hợp, khách hàng mong muốn được nói máy với một người khác thì trước khi yêu cầu người gọi chờ nói máy, hãy chắc chắn họ đồng ý và không quên gửi lời cảm ơn tới họ.

Sử dụng những cụm từ như: thông cảm, vui lòng, xin lỗi, bỏ qua,...khi có vấn đề gì xảy ra trong cuộc gọi.

Tuyệt đối không sử dụng điện thoại công để gọi vào việc riêng, không buôn chuyện, tán gẫu trong giờ làm việc.

Đừng quên trả lời cuộc gọi hoặc gọi lại cho ai đó khi đã hứa.