|  |  |
| --- | --- |
| GIÁO ÁN SỐ: 02 | Số tiết: 01Thời gian: 45 phútThực hiện: Ngày tháng năm 2017Tên chương: Chương 5: Phục vụ khách lưu trú |

Tªn bµi: BÀI 5: TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHÀN NÀN CỦA KHÁCH

MỤC TIÊU BÀI HỌC:

Sau khi học xong bài học này người học có khả năng:

- Hiểu được tầm quan trọng của việc xử lý phàn nàn của khách

- Xác định được các nguyên nhân và phân biệt được các loại phàn nàn

- Nắm được các chỉ dẫn khi tiếp nhận và xử lý phàn nàn

- Hình thành thái độ nghiêm túc, chú ý nghe giảng, tích cực tự giác trong học tập.

ĐỒ DÙNG VÀ PHƯƠNG TIỆN BÀI HỌC

+ Giáo án

+ Bảng viết, phấn, giấy, bút, máy chiếu, giấy A0.

I. æn ®Þnh líp häc: Thêi gian: 2p

- Kiểm tra sĩ số lớp:.....................................................................................................................

- Nội dung nhắc nhở học sinh : đi học đúng giờ, đồng phục đúng quy định, chuẩn bị phòng sạch sẽ đầy đủ.

**2. Kiểm tra bài cũ**:

**Câu hỏi**:

Hãy kể các hoạt động phục vụ khách trong quá trình lưu trú ?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên học sinh** | **Nội dung kiểm tra** | **Điểm** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |

 **Trả lời:**

Hoạt động phục vụ khách trong quá trình lưu trú bao gồm:

* Hỗ trợ dịch vụ điện thoại
* Tiếp nhận và xử lý tin nhắn
* Báo thức
* Nhận và gửi thư từ, bưu phẩm
* Yêu cầu chuyển buồng
* Bảo quản tài sản và hành lý cho khách
* Cung cấp các thông tin theo yêu cầu của khách (dịch vụ tour, vận chuyển, đặt vé, đổi ngoại tệ....)

II. thùc hiÖn bµi häc

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| TT | Néi dung | Ho¹t ®éng d¹y häc | Thêi gian |
| Ho¹t ®éng cña gi¸o viªn | Ho¹t ®éng cña häc sinh |
| **1** | **DÉn nhËp**- Trình chiếu video- Đặt vấn đề, giới thiệu tên bài học- Nêu mục tiêu bài học tạo tâm thế tích cực cho người học. | - Trực quan slide- Thuyết trình- Diễn giải | - Quan sát- Lắng nghe- Theo dõi | 2p |
| **2** | **Giảng bài mới****I. Tầm quan trọng của việc xử lý phàn nàn của khách** - Hiểu được tâm tư nguyện vọng, nhu cầu để nhằm phục vụ khách tốt hơn - Giúp từng bước hoàn thiện sản phẩm và dịch vụ để phục vụ khách- Đem lại sự thỏa mãn và tạo được niềm tin cho khách hàng- Ngăn chặn kịp thời những hậu họa khôn lường do vấn đề phàn nàn gây nên- Tăng thêm nguồn khách tiềm năng và tương lai- Biết được những thiếu sót và hạn chế để sửa chữa, khắc phục**II. Các loại phàn nàn của khách*****2.1. Phàn nàn về vấn đề kỹ thuật*****Nguyên nhân phàn nàn**- Hỏng hóc trang thiết bị: mất điện, tivi không hoạt động, vòi nước bị rỉ, điều hòa nhiệt độ khó điều chỉnh, điện thoại không sử dụng được***2.2. Phàn nàn về chất lượng dịch vụ*****Nguyên nhân phàn nàn*** Làm thủ tục đăng ký chậm, để khách chờ lâu
* Đồ ăn không ngon,sản phẩm dịch vụ không đáp ứng nhu cầu
* Bộ phận buồng dọn buồng không sạch
* Đồ giặt là bị nhàu, hôi, rách, hỏng

***2.3. Thái độ phục vụ*** **Nguyên nhân phàn nàn*** Nhân viên không nhiệt tình, thờ ơ, mất lịch sự
* Tranh cãi với khách
* Không giúp đỡ khách
* Không được đáp ứng các yêu cầu như mong muốn

***2.4. Phàn nàn bất thường*****Nguyên nhân khác**- Phàn nàn về vấn đề thời tiết- Phàn nàn về việc khách sạn thiếu tiện nghi- Phàn nàn về vấn đề mất cắp- Phàn nàn về những yếu tố xung quanh như tiếng ồn, tiếng ồn do công trình xây dựng- Phàn nàn về phương tiện di chuyển, dịch vụ mua sắm**III. Các chỉ dẫn cho việc giải quyết phàn nàn của khách**\* **Tuân theo nguyên tắc 5W+1H**+ Phàn nàn về vấn đề gì (***What***)? + Xảy ra ở đâu (***Where***)? + Phàn nàn khi nào (***When***)? + Ai là người phàn nàn (***Who***)? + Tại sao lại phàn nàn (***Why***)? + Xử lý phàn nàn như thế nào(***How***)?***Lưu ý***: Giải quyết mềm mỏng, khéo léo, bày tỏ sự không, vui , đáng tiếc xảy ra...\* **Các chỉ dẫn khi giải quyết phàn nàn**- Lắng nghe- Xin lỗi khách- Tách khách ra khỏi chỗ đông người- Thể hiện sự quan tâm và đồng cảm với khách- Không tranh luận và cãi khách- Bình tĩnh- Ghi chép tỉ mỉ và chính xác điều phàn nàn- Tìm hiểu kỹ sự việc, không đổ lỗi- Kiềm chế, không cáu giận và bực tức- Giữ thái độ im lặng, lắng nghe- Nhận trách nhiệm hành động- Tìm phương án giải quyết- Nếu vượt quá quyền hạn cần nhờ người phụ trách quản lý giải quyết- Giám sát quá trình giải quyết vấn đề- Kiểm tra lại sự hài lòng của khách- Xin lỗi và cảm ơn khách vì đã cho khách sạn biết những điều khách không hài lòng | Phát vấn: Giải quyết phàn nàn tốt mang lại lợi ích gì cho khách sạn?- Chiếu slide- Thuyết trình - Diễn giảiPhát vấn: Tại sao giải quyết phàn nàn kịp thời sẽ ngăn chặn được những hậu quả khôn lường?- Chiếu slide- Thuyết trình - Diễn giải**\*Thảo luận nhóm**Chia làm 2 nhóm:Phát giấy A0.Phát vấn: Hãy liệt kê những nguyên nhân dẫn đến phàn nàn của khách?- Chiếu slide- Thuyết trình - Diễn giải- Chiếu slide- Thuyết trình - Diễn giải- Chiếu slide- Thuyết trình - Diễn giảiPhát vấn: Khi gặp một vấn đề phàn nàn nhân viên cần xác định những thông tin nào?- Chiếu slide- Thuyết trình - Diễn giảiPhát vấn: Khi tiếp nhận phàn nàn của khách đầu tiên nhân viên nên làm gì?- Chiếu slide- Thuyết trình - Diễn giảiPhát vấn: Theo em nghe và lắng nghe khác nhau như thế nào?- Chiếu slide- Thuyết trình - Diễn giảiPhát vấn: Tại sao nên tách khách ra khỏi chỗ đông người?- Chiếu slide- Thuyết trình - Diễn giảiPhát vấn: Như thế nào là thể hiện sự đồng cảm với khách?- Chiếu slide- Thuyết trình - Diễn giải- Chiếu slide- Thuyết trình - Diễn giải | - Suy nghĩ- Trả lời- Quan sát - Theo dõi- Suy nghĩ- Trả lời- Quan sát - Theo dõi- Suy nghĩ- Trả lời- Quan sát - Theo dõi- Quan sát - Theo dõi- Quan sát - Theo dõi- Suy nghĩ- Trả lời- Quan sát - Theo dõi- Suy nghĩ- Trả lời- Quan sát - Theo dõi- Suy nghĩ- Trả lời- Quan sát - Theo dõi- Trả lời- Quan sát - Theo dõi- Suy nghĩ- Trả lời- Quan sát - Theo dõi- Quan sát - Theo dõi | 37p |
| **3** | **Cũng cố kiến thức và kết thúc bài**- Nhận xét kết quả học tập- Đánh giá về ý thức và kết quả học tập | Câu hỏi cũng cố:Câu 1: Hãy nêu những chỉ dẫn khi giải quyết phàn nàn của khách? | - Trả lời- Quan sát- Theo dõi- Ghi nhớ | 3’ |
| **4** | **H­íng dÉn tù häc** | Sau khi học xong bài này:- Cần tìm hiểu từ thực tế về các tình huống phàn nàn thường gặp ở khách sạn- Tìm hiểu trước bài học: “Quy trình thanh toán cho khách cá nhân”  | 1’ |
| **Nguån tµi liÖu tham kh¶o**  | 1. Ths.Đỗ Thị Minh - Giáo trình lý thuyết nghiệp vụ Lễ tân khách sạn- Trường Cao đẳng du lịch Hà Nội2. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Lễ Tân - Tổng cục du lịch Việt Nam.3. Nghiệp vụ lễ tân - VTCB |

|  |  |
| --- | --- |
| **DUYỆT KHOA/ TRƯỞNG TỔ MÔN**  **Hồ Thanh Chung** | *Hà Tĩnh, ngày......tháng 11 năm 2017* **GIÁO VIÊN** **Đặng Thị Hà** |

|  |  |
| --- | --- |
| Giáo án số: 03 | Số tiết: 01Thời gian: 60 phútThực hiện: Ngày tháng năm 2017Tên bài học trước: Bài 3: Quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng cho khách cá nhân qua điện thoại  |

**TÊN BÀI: QUY TRÌNH TIẾP NHẬN YÊU CẦU ĐẶT BUỒNG CHO KHÁCH CÁ NHÂN QUA ĐIỆN THOẠI (tiếp)**

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Sau khi học xong bài này người học có khả năng:

**-** Nắm được quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng cho khách cá nhân qua điện thoại

**-** Thực hiện được quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng cho khách cá nhân qua điện thoại đúng tiêu chuẩn. Vận dụng kỹ năng tiếp nhận yêu cầu đặt buồng vào công việc thực tế.

**-**  Hình thành thói quen nhận đặt buồng nhanh nhẹn, tự tin, chuyên nghiệp khi giao tiếp với khách, chính xác đúng tiêu chuẩn.

ĐỒ DÙNG VÀ TRANG THIẾT BỊ

Giáo viên:

+ Giáo án

+ Bảng viết, phấn, máy chiếu, điện thoại, máy tính.

+ Kệ đựng hồ sơ

+ Quầy lễ tân

+ Biểu mẫu có liên quan : Phiếu nhận đặt buồng. (Reservation form)

Học sinh:

+ Giáo trình, giấy, bút, vở.

+ Tài liệu tham khảo

I. ỔN ĐỊNH LỚP HỌC

1. Ổn định tổ chức (1 phút)

- Kiểm tra sĩ số lớp: .....................................................................................................................

- Nội dung nhắc nhở học sinh : đi học đúng giờ, đồng phục đúng quy định, chuẩn bị phòng thực hành đầy đủ.

2. Kiểm tra bài cũ: (2 phút.)

Câu hỏi:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| TT | Tên học sinh | Nội dung kiểm tra | Điểm |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |

Hãy nêu những thông tin cần tiếp nhận khi đặt buồng cho khách cá nhân qua điện thoại

 Trả lời:

Gồm những thông tin sau:

- Tên người đặt buồng

- Tên khách lưu trú

- Thời gian lưu trú

- Loại buồng

- Số lượng buồng

- Số lượng khách

- Yêu cầu đặc biệt ( buồng yên tĩnh, ở tầng cao, tầm view đẹp, không hút thuốc, dịch vụ xe đưa đón vận chuyển...)

II. THỰC HIỆN BÀI HỌC

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NỘI DUNG BÀI HỌC | HOẠT ĐỘNG DẠY HỌC | THỜI GIAN |
| HOẠT ĐỘNG CỦA GIÁO VIÊN | HOẠT ĐỘNG CỦA HỌC SINH |
| **1. Dẫn nhập**- Đặt vấn đề, giới thiệu tên bài học- Nêu mục tiêu bài học- Nội dung bài học | - Kể tình huống:- Thuyết trình- Diễn giải | - Lắng nghe- Theo dõi- Trả lời | 3’ |
| **2. Hướng dẫn ban đầu****2.1. Chuẩn bị các dụng cụ, trang thiết bị thực hiện.**+ Điện thoại+ Máy tính.+ Kệ đựng hồ sơ+ Quầy lễ tân và dụng cụ thực hành+ Bút, giấy+ Biểu mẫu có liên quan: Phiếu đặt buồng (Reservation form)**2.2. Quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng cho khách cá nhân qua điện thoại**Gồm 6 bước**Chia làm 2 giai đoạn:**Giai đoạn 1: B1+B2+B3Giai đoạn 2: B4+B5+B6***\*Giai đoạn 1 gồm:******B1 + B2+B3*****Bước 1: Chào khách và gợi ý giúp đỡ**Tiêu chuẩn:+ Nhấc máy trong hồi chuông thứ 3.+ Sử dụng tay trái để nhấc máy, tay phải dùng bút và giấy để ghi chép thông tin.+ Ống nói chếch miệng 450+ Chào khách theo mẫu quy định:- Tên khách sạn- Tên bộ phận- Xưng danh- Gợi ý giúp đỡ VD: Chào khách theo mẫu câu tiêu chuẩn của khách sạn*“ Xin chào ông/ bà, tôi là Hà là nhân viên lễ tân của Khách sạn BMC hotel tôi có thể giúp gì được cho ông/ bà ah?”***Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu đặt buồng****\***Thông tin cần tiếp nhận:- Tên người đặt buồng- Tên khách lưu trú- Thời gian lưu trú- Loại buồngSử dụng các phương pháp bán buồng và thông báo giá buồng:+ Giới thiệu một số loại buồng cho khách lựa chọn.(Alternative)+ Giới thiệu loại buồng từ mức giá yêu cầu lên loại cao hơn ( Upselling)+ Giới thiệu loại buồng từ cao nhất trở xuống((Top down)- Số lượng buồng- Số lượng khách- Yêu cầu đặc biệt.\*Lưu ý: Luôn mỉm cười, niềm nở, lịch sự, thân thiện, vui vẻ, và tự tin.Âm lượng rõ ràng, vừa đủ nghe, nói tốc độ vừa phải dễ nge**Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng** \*Dựa trên cơ sở:- Đối với khách sạn lớn: Sử dụng hệ thống phần mềm quản lý**-** Đối với khách sạn nhỏ**:** Sổ đặt buồng,hoặc sơ đồ tình trạng buồng, biểu đồ tình trạng buồng bằng thủ công.- Thông báo với khách về việc có phòng.+ Trường hợp không còn buồng trống:Thông báo cho khách và hướng khách chuyển sang ngày khác, xếp khách vào danh sách chờ.***\*Giai đoạn 2 gồm:*** ***B4 + B5+B6*****Bước 4: Tiếp nhận thông tin đặt buồng chi tiết**- Hỏi khách số điện thoại, số fax, Email- Trách nhiệm và hình thức thanh toán+ Trách nhiệm: Khách tự thanh toán hay cơ quan thanh toán+ Hình thức thanh toán: Đảm bảo hay không đảm bảoĐảm bảo bằng: Tiền mặt, thẻ tín dụng, chuyển khoản, công ty..- Thông báo yêu cầu đặt cọc và quy định hủy phòng.- Tư vấn giới thiệu các dịch vụ ăn uống, sản phẩm tại khách sạn cho khách**Tiêu chuẩn:**+ Tiếp nhận thông tin đầy đủ chính xác,tỉ mỉ, không sai lệch**Bước 5: Xác nhận lại các thông tin đặt buồng**- Tên người đặt buồng- Tên khách lưu trú- Thời gian lưu trú- Loại buồng- Số lượng buồng- Số lượng khách- Trách nhiệm và hình thức thanh toán**Bước 6: Kết thúc nhận đặt buồng**- Thông báo khách sạn sẽ gửi ngay thư xác nhận đặt buồng bằng văn bản- Thông báo khách ghi lại mã số đặt buồng- Chào khách, cảm ơn khách và hẹn sớm gặp lại - Cập nhật các thông tin vào hệ thống máy tính- Thay đổi tình trạng buồng- Sắp xếp hồ sơ theo thứ tự: Xác nhận đặt buồng, email, Fax và đặt vào kẹp hồ sơ* **Những lỗi thường gặp:**

- Nhấc máy quá lâu, để khách chờ- Không thân thiện, mỉm cười với khách- Sử dụng tiếng lóng, thuật ngữ chuyên ngành.- Tiếp nhận thông tin sai lệch, nhầm lẫn, không đầy đủ- Không cảm ơn khách* **Cách khắc phục:**

 - Nhấc máy trong hồi chuông thứ 3, sử dụng tay trái nghe máy - Luôn thân thiện, mỉm cười với khách - Không sử dụng tiếng lóng - Tiếp nhận thông tin chính xác, đầy đủ, nhập thông tin vào hệ thống đầy đủ, cẩn thận. - Cảm ơn khách và hẹn gặp lại | - Trực quan bằng hình ảnh thực tế- Thuyết trình- Diễn giải- Làm mẫu toàn bộ quy trình.- Thao tác mẫu Giai đoạn 1: Bước: 1 +2 +3.Giáo viên làm mẫu từng bướcGiải thích cách làm, tiêu chuẩn- Phát vấn: Tại sao nên nhấc máy trong hồi chuông thứ 3?- Diễn giải- Thuyết trình.- Phát vấn: Mẫu câu chào phải đảm bảo những tiêu chuẩn nào?- Diễn giải- Thuyết trình.Phát vấn: Tại sao cần sử dụng phương pháp bán buồng Uselling nếu có thể?- Trực quan slide- Diễn giải- Thuyết trình.- Phát vấn: Trong lúc giao tiếp với khách cần chú ý điều gì?- Diễn giải- Thuyết trình.Phát vấn: Dựa trên cơ sở nào để kiểm tra tình trạng buồng?- Yêu cầu học sinh lần lượt thực hành thao tác của giai đoạn 1(B1-B3).- Đánh giá thao tác và sản phẩm thực hành của mỗi học sinh.Thao tác mẫu giai đoạn 2: gồm B4 + B5 +B6 Làm mẫu từng bước từng bước cùng người đóng vai khách.Giải thích cách làm, tiêu chuẩnPhát vấn: Trong khi tiếp nhận thông tin đặt buồng chi tiết cần đảm bảo tiêu chuẩn nào?- Diễn giải- Thuyết trình.Phát vấn: Cần xác nhận lại những thông tin đặt buồng nào của khách? Tại sao?- Diễn giải- Thuyết trình.Phát vấn: Sau khi kết thúc đặt buồng lễ tân cần nói gì với khách?- Diễn giải- Thuyết trình.- Yêu cầu học viên lần lượt thực hành thao tác của giai đoạn 2(B4-B6)- Đánh giá thao tác và sản phẩm thực hành của mỗi học sinh.Phân tích các lỗi thường gặp, hậu quả và cách tránh.Nêu cách khắc phục- Thuyết trình- Diễn giải | - Quan sát- Theo dõi- Quan sát- Ghi nhớ- Quan sát- Ghi nhớ- Ghi chép- Đặt câu hỏi (nếu có)- Trả lời- Ghi chép.- Trả lời- Ghi chép.- Trả lời- Ghi chép.- Trả lời- Ghi chép.- Trả lời- Ghi chép.- Suy nghĩ- Trả lời- Thực hành thao tác- Lắng nghe, ghi nhớ- Đặt câu hỏi ( Nếu có).- Quan sát- Ghi nhớ- Ghi chép- Đặt câu hỏi (nếu có)- Suy nghĩ- Trả lời- Suy nghĩ- Trả lời* - Trả lời
* - Theo dõi

- Thực hành thao tác- Lắng nghe, ghi nhớ- Đặt câu hỏi ( Nếu có)**.**- Quan sát- Ghi nhớ- Ghi chép- Quan sát- Ghi nhớ- Ghi chép | 8’25’3’ |
| **3. Hướng dẫn thường xuyên**+ Thực hiện quy trình tiếp nhận yêu cầu đặt buồng cho khách cá nhân qua điện thoại | **Chia lớp thành 2 nhóm:** (2 bạn/ 1 nhóm) Phát phiếu luyện tập - Mời học sinh lên thực hành lại toàn bộ quy trình- Hướng dẫn, chỉnh sửa những thao tác chưa đúng- Các nhóm khác quan sát nhận xét, đánh giá.- Theo dõi, chỉnh sửa- Quan sát, sửa sai- Góp ý rút kinh nghiệm. | - Thực hành luyện tập - Nhận xét- Quan sát- Lắng nghe- Ghi nhớ. | 15’ |
| **4. Hướng dẫn kết thúc**- Nhận xét kết quả học tập- Đánh giá về ý thức và kết quả thực hành | Cũng cố kiến thức: Phát vấn 1: Khi giao tiếp với khách cần chú ý điều gì?Phát vấn 2: Khi tiếp nhận thông tin đặt buồng chi tiết phải đảm bảo những tiêu chuẩn nào? | - Trả lời- Quan sát- Theo dõi | 2’ |
| **5. Hướng dẫn tự rèn luyện**Sau khi học xong bài này:- Cần tìm hiểu từ thực tế về quy trình nhận đặt buồng khách sạn cho khách cá nhân qua điện thoại.- Tìm hiểu trước bài học: Quy trình nhận đặt buồng cho khách đoàn | - Hướng dẫn cách tìm hiểu tài liệu - Luyện tập thực hành | - Lắng nghe, ghi nhớ | 1’ |

IV. RÚT KINH NGHIỆM TỔ CHỨC THỰC HIỆN

.........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

|  |  |
| --- | --- |
| **DUYỆT KHOA/ TRƯỞNG TỔ MÔN****Hồ Thanh Chung** | *Hà Tĩnh, ngày......tháng 11 năm 2017* **GIÁO VIÊN** **Đặng Thị Hà** |