**ÔN TẬP QUẢN TRỊ KINH DOANH LƯU TRÚ**

**Câu 1: Phân tích quy trình phục vụ tổng thể của bộ phận lễ tân khách sạn**

**\* Quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân khách sạn gồm 4 bước:**

Bước 1: Tổ chức hoạt động nhận đăng ký buồng cho khách

Bước 2: Tổ chức làm thủ tục check-in

Bước 3: Tổ chức phục vụ trong thời gian khách lưu lại khách sạn

Bước 4: Tổ chức làm thủ tục check-out

**Bước 1: Tổ chức hoạt động nhận đăng ký buồng**

- Các hình thức nhận đăng ký buồng: fax, email, điện thoại, trực tiếp, thư..

- Yêu cầu của nhân viên nhận đăng ký buồng: yêu cầu về trang phục, kỹ năng giao tiếp, điện thoại, là đại diện cho khách sạn, phải tạo ấn tượng tốt cho khách

- Nhiệm vụ của nhân viên nhận đăng ký buồng:

+ Nắm vững thông tin của khách sạn, giá cả và các sản phẩm của khách sạn, khuyến mãi trong ngày

+ Bán buồng nhằm tối đa hóa công suất sử dụng, tối đa hóa doanh thu và lợi nhuận: bán buồng và các dịch vụ bổ sung

+ Kỹ năng bán hàng và tiếp thị: tiến hành kỹ năng bán tận thu upselling; 3 cách bán hàng: chào giá từ trên xuống thấp, từ thấp lên cao, giá trung bình; Chú ý nhận phòng Fullbook và Overbook

+ Xây dựng dự báo về buồng cho khách sạn

Doanh thu = giá bán trung bình x tổng số buồng bán trong ngày

Đây là bộ phận quan trọng trong việc giữ chân khách, do đó cần thu hút nhân tài, đào tạo bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng giao tiếp, nghiệp vụ lễ tân cho nhân viên.

**Bước 2: Tổ chức làm thủ tục check-in cho khách**

- Chuẩn bị phòng ốc sẵn sàng: nhất là những khách đã đặt buồng.

- Chuẩn bị thông tin để đón khách: giờ đến dự kiến, quốc tịch, chi tiết chuyến bay, mục đích lưu trú

- Chú ý kỹ năng giao tiếp

- Sự tham gia của các nhân viên khác trong quá trình làm thủ tục check-in cho khách: nhân viên bảo vệ, chuyển hành lý, nhân viên trực cửa..

**Nhiệm vụ:**

- Tiến hành kỹ năng bán tận thu (upselling)

- Cung cấp thông tin để bán các dịch vụ khác

- Tìm hiểu về phương thức thanh toán của khách

- Kết hợp chặt chẽ với các bộ phận để phục vụ tốt

- Mở tài khoản để theo dõi và cập nhật chi tiêu của khách

**Bước 3: Tổ chức phục vụ trong thời gian khách lưu lại Khách Sạn**

- Phối hợp tốt với các bộ phận dịch vụ khách trong khách sạn

- Yêu cầu kỹ năng giao tiếp tốt, niềm nở, nhiệt tình

- Kỹ năng xử lý phàn nàn của khách, cung cấp thông tin cho khách về các dịch vụ, điểm tham quan…

- Làm tốt công tác kế toán lễ tân khách sạn

- Lập báo cáo hàng đêm để báo cáo giám đốc vào buổi sáng

**Bước 4: Tổ chức làm thủ tục check-out cho khách**

- Nắm chính xác ngày, giờ khách check-out để chuẩn bị

- Thông tin cho các bộ phận liên quan cập nhận chi tiêu cuối cùng của khách để làm hóa đơn hoặc chuyển cho bộ phận thu ngân

- Xây dựng hóa đơn để làm thủ tục thanh toán thu tiền khách. Thu đúng và đủ tất cả các khoản tiền về những dịch vụ khách đã sử dụng tại khách sạn.

- Nắm vững quy trình thanh toán các phương thức thanh toán

- Chủ động gợi ý khách phản hồi

- Phối hợp tốt với nhân viên vận chuyển hành lý và nhân viên bảo vệ

**Câu 2: Trình bày các nội dung cơ bản của chiến lược giá cả trong kinh doanh lưu trú khách sạn**

Nội dung cơ bản của chiến lược giá cả thường được áp dụng trong các khách sạn:

- Chính sách giá cả phù hợp phải dựa trên những phân tích về sản phẩm, thị trường, tình hình cạnh tranh, vị trí của khách sạn trên thị trường, thị trường mục tiêu, chi phí, lợi nhuận của doanh nghiệp.

- Chính sách giá thường phải linh hoạt, chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố:

+ Quy mô, loại hạng, chất lượng của khách sạn

+ Các đặc điểm của tài nguyên du lịch

+ Yếu tố mùa vụ trong du lịch

+ Mục tiêu marketing: tăng tần suất tiêu thụ trong thời gian ngắn hoặc tạo sự ổn định cần đối với một sản phẩm nhất định (giảm giá nhất thời, giảm giá thực thiện thời gian dài)

- Một số cách giảm giá được áp dụng:

+ Mùa vắng khách: vào mùa vắng khách, để thu hút khách, các khách sạn thường khuyến mãi bằng cách giảm giá phòng, tặng thêm voucher các dịch vụ khác, tặng quà.

+ Theo chu kỳ tuần: các khách sạn nghỉ dưỡng gần trung tâm thành phố thường đông khách vào cuối tuần, vắng khách vào các ngày trong tuần nên các khách sạn thường có chính sách giảm giá vào ngày trong tuần để tăng công suất sử dụng phòng.

+ Giá cho người đặc biệt: các khách sạn thường có chính sách giảm giá cho người cao tuổi, trẻ em, người khuyết tật,.. đặc biệt là người nổi tiếng, nhằm giúp quảng cáo hình ảnh khách sạn.

+ Giảm giá dựa trên chi phí công tác công tác: các khách sạn có thể tìm hiểu mức chi tiêu của các khách du lịch công vụ, từ đó đưa ra chính sách giá hợp lý để giảm giá.

+ Giá hợp tác: các khách sạn thường đưa ra mức giá ưu đãi cho các doanh nghiệp có nhân viên đi công tác thường xuyên. Đây có thể là nguồn thu nhập khá ổn định đối với khách sạn, nhất là khi hợp tác với các doanh nghiệp lớn, có nhiều chi nhánh và nhân viên thường xuyên đi công tác.

+ Giá cho đoàn: phần lớn các khách sạn có chính sách giảm giá cho đoàn khách, tùy thuộc quy mô đoàn khách. Ví dụ: phổ biến là mức giảm giá 5% cho đoàn từ 25-49 khách…

+ Giá bán phòng ngày: giảm giá cho khách thuê phòng (ví dụ: nhân viên hàng không, lái xe đường dài,..) nhưng không qua đêm. Mức giảm tùy vào thời vụ để đưa ra mức giá hợp lý.

**Câu 3: Phân tích quy trình quản lý chất lượng dịch vụ trong khách sạn**

**\* Hiểu biết nhu cầu mong đợi của khách hàng**

- Biết chỗ để khắc phục thiết sót

- Nhận ra nhu cầu mong đợi thật sự của khách hàng

- Kiểm tra và theo dõi quá trình phục vụ tại Khách Sạn

- So sánh chất lượng của khách sạn với đối thủ cạnh tranh

- Đo lường hiệu quả công việc, những thay đổi

- Đánh giá nhân viên, các bộ phận

- Tìm hiểu mong đợi của khách hàng đối với những sản phẩm mới

- Theo dõi thay đổi và dự đoán mong đợi của khách hàng trong tương lai

**\* Thiết lập tiêu chuẩn dịch vụ**

- Thiết lập quy trình thực hiện công việc

- Quy trình công nghệ phục vụ

Mục tiêu:

- Nâng cao năng suất lao động

- Tăng hiệu quả kinh tế

- Giảm thiểu các chi phí bất hợp lý

- Nâng cao chất lượng dịch vụ, làm hài lòng khách hàng

**\* Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động**

- Trong doanh nghiệp dịch vụ khách sạn, nhân tố con người đóng vai trò quan trọng nhất

- Cần đầu tư vào nhân lực, nâng cao chất lượng đội ngũ lao động chính là nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn

- Nhân viên, nhất là những nhân viên phục vụ trực tiếp, là hình ảnh đại diện của khách sạn, là nhân tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng

- Khuyến khích nhân viên làm việc theo nhóm và phối hợp tốt để tạo ra gia tăng năng suất và chất lượng dịch vụ

**\* Kiểm tra đều đặn thường xuyên quá trình cung cấp dịch vụ**

- Giúp người quản lý kiểm soát thực tế

- Kịp thời điều chỉnh và sửa chữa, nâng cao chất lượng dịch vụ

**\* Giải quyết phàn nàn của khách**

Tìm hiểu các lý do phàn nàn:

- Dịch vụ không đúng chuẩn

- Thái độ và cách ứng xử của nhân viên

- Phục vụ không đúng như đã cam kết

Giải quyết phàn nàn của khách hàng một cách hợp lý

**Câu 4: Chọn và viết bảng mô tả công việc cho 1 chức danh trong bộ phận kinh doanh lưu trú tại một khách sạn 5 sao**

**Công việc lễ tân khách sạn 5 sao:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Công việc chính** | **Chi tiết công việc** | **Yêu cầu công việc** |
| **Thực hiện quy trình check-in** | - Dựa vào bảng danh sách đặt phòng hàng ngày, nắm các thông tin cần thiết, liên hệ với bộ phận buồng phòng để chắc chắn phòng đã sẵn sàng  - Thực hiện quy trình check-in theo tiêu chuẩn của khách sạn:  + Chào khách.  + Hỏi tên khách đặt phòng, xác nhận thông tin phòng, dịch vụ đã đặt. Với khách walk-in, giới thiệu phòng còn trống để khách lựa chọn.  + Hỏi mượn chứng minh thư/ căn cước công dân (khách Việt), Passport (khách nước ngoài) và làm thủ tục nhận tiền đặt cọc, thanh toán.  + Hướng dẫn khách điền và ký vào mẫu đăng ký xác nhận lưu trú tại khách sạn.  + Thông báo cho khách biết về thời gian ăn sáng, các dịch vụ của khách sạn, các dịch vụ du lịch liên quan: đặt tour, cho thuê xe,…  + Giao chìa khóa cho Bellman dẫn khách lên nhận phòng.  - Sắp xếp CMT/ CCCD/ Passport của khách theo đúng thứ tự phòng, thực hiện việc đánh dấu cần thiết để tránh trả nhầm cho khách.  - Thực hiện khai báo thông tin tạm trú và hoàn tất hồ sơ khách. | Thái độ niềm nở, vui vẻ, lịch sự và chuyên nghiệp. Hướng dẫn khách các quy trình rõ ràng, dễ hiểu |
| **Tư vấn, bán dịch vụ cho khách** | - Giới thiệu khách sử dụng các dịch vụ của khách sạn: ẩm thực, dịch vụ văn phòng, spa, gym, karaoke, bi-a…  - Tư vấn, giới thiệu khách sử dụng dịch vụ của các đơn vị liên kết: cho thuê xe, đặt tour, mua vé tham quan, mua hàng lưu niệm - đặc sản làm quà… | Tư vấn tận tình, vui vẻ. Giải thích cụ thể các dịch vụ |
| **Phục vụ khách trong thời gian lưu trú** | - Nhiệt tình cung cấp cho khách các thông tin cần thiết: sự kiện diễn ra tại địa phương; các điểm đến tham quan; số điện thoại - địa chỉ ngân hàng, đại sứ quán; địa chỉ tin cậy sửa giày, vali; giá cả một số mặt hàng…  - Giữ hộ chìa khóa khi khách có nhu cầu ra ngoài.  - Xử lý các cuộc gọi đến phòng khách và gọi đi của khách.  - Bảo quản tiền và tư trang khi khách gửi.  - Nhận báo thức khách theo yêu cầu.  - Phối hợp với các bộ phận liên quan thực hiện yêu cầu chuyển phòng cho khách.  - Nhận - gửi bưu phẩm, thư từ, fax của khách.  - Hỗ trợ khách đặt vé máy bay, tàu hỏa, đặt phòng khách sạn ở điểm đến kế tiếp… và xác nhận, thay đổi thông tin lịch trình khi cần thiết.  - Phối hợp với bộ phận liên quan giải quyết các yêu cầu, phàn nàn - khiếu nại của khách. | Hỗ trợ khách tận tình, hết mức có thể, phối hợp tốt với các bộ phận khác. Lắng nghe những yêu cầu của khách |
| **Thực hiện quy trình check-out** | - Gần đến giờ check-out, nhân viên lễ tân liên lạc với các bộ phận trong khách sạn nhận liên phiếu sử dụng dịch vụ của khách để ghi nhận thông tin vào hồ sơ thanh toán.  - Thực hiện quy trình check-out theo tiêu chuẩn khách sạn:  + Nhận lại chìa khóa/ thẻ vào phòng từ khách.  + Liên hệ bộ phận buồng phòng thực hiện việc kiểm tra phòng khách: sử dụng minibar, tình trạng của các thiết bị - dụng cụ…  + Trong thời gian chờ thông tin kiểm tra phòng, lễ tân chủ động thăm dò cảm nhận của khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn, chất lượng dịch vụ như thế nào…  + Ghi nhận thông tin kiểm tra từ bộ phận Housekeeping, cập nhật dữ liệu vào sổ chi tiêu của khách.  + Xác nhận lại với khách những dịch vụ đã sử dụng trong thời gian lưu trú.  + Thông báo số tiền khách cần thanh toán, thực hiện thủ tục thanh toán bằng tiền mặt, thẻ tín dụng… và in hóa đơn cho khách.  + Trả lại CMT/ CCCD/ Passport cho khách theo đúng tên, đúng phòng.  + Chào khách ra về.  - Thực hiện quy trình Check-out nhanh cho những phòng khách yêu cầu. | Lịch sự, vui vẻ, chuyên nghiệp và niềm nở để khách cảm thấy hài lòng |
| **Công việc khác** | - Làm vệ sinh khu vực làm việc, quầy lễ tân trước, trong và chuẩn bị kết thúc ca làm việc  - Sắp xếp và lưu trữ hồ sơ, giấy tờ liên quan đến công việc hợp lý, khoa học  - Thực hiện các công việc sau khi khách check-out: cập nhật tình trạng phòng, lưu hồ sơ khách hàng…  - Hoàn thành các báo cáo công việc được giao  - Công việc cuối ca: lưu các thông tin quan trọng xảy ra trong ca làm việc, yêu cầu cần thực hiện cho khách vào sổ bàn giao công việc; ghi các thông tin khách yêu cầu vào giấy ghi chú và dán ở nơi dễ thấy để nhân viên ca sau thực hiện; bàn giao đồ đạc, tiền đặt cọc, tiền quỹ cho lễ tân ca sau.  - Tham gia đầy đủ các cuộc họp của bộ phận, báo cáo các thông tin nhận xét, phản hồi của khách về chất lượng dịch vụ khách sạn.  - Tham gia các khóa huấn luyện nâng cao nghiệp vụ, cross-training khi được khách sạn tạo điều kiện.  - Hướng dẫn nghiệp vụ cho nhân viên mới, nhân viên thực tập của bộ phận khi được quản lý giao phó.  - Thực hiện các công việc khác theo yêu cầu của cấp trên. | Làm tốt các công việc của bản thân, giữ vệ sinh chung, gọn gàng sạch sẽ. Bàn giao ca làm việc chi tiết, rõ ràng |

**Câu 5: phân tích mô hình 5 khoản cách trong cung cấp dịch vụ theo Parasuraman, lấy ví dụ thực tế tại bộ phận lưu trú làm ví dụ minh chứng cho các khoản cách này.**

* **Khoảng cách 1 (Gap 1)** :là khoảng cách giữa sự mong đợi thật sự của khách hàng và sự nhận thức của nhà quản lý dịch vụ du lịch về điều đó. Nếu khoảng cách này lớn tức là nhà quản lý du lịch chưa nắm rõ được khách hàng mong đợi gì. Vì vậy hiểu chính xác khách hàng mong đợi gì là bước đầu tiên và là quan trọng nhất trong việc cung cấp có chất lượng đối với một dịch vụ .
* **Khoảng cách 2 (Gap 2)**là khoảng cách giữa sự nhận thức của nhà quản lý dịch vụ về những gì khách hàng mong chờ với việc chuyển đổi các nhận thức đó thành tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của mình.
* **Khoảng cách 3 (Gap 3)** là khoảng cách giữa các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ được thiết lập của doanh nghiệp dịch vụ du lịch với chất lượng dịch vụ di lịch thực tế cung cấp (nghĩa là thể hiện cung cấp dịch vụ theo đúng các tiêu chuẩn đã xác định hay không).
* **Khoảng cách 4 (Gap 4)** là khoảng cách giữa chất lượng dịch vụ được cung cấp với những thông tin, quảng cáo hay lời hứa mà một dịch vụ du lịch đem đến cho khách hàng , nó thể hiện nhà quản lý dịch vụ đó có thực hiện lời hứa về dịch vụ với họ hay không.
* **Khoảng cách 5 (GAP)** là khoảng cách giữa dịch vụ kỳ vọng (mong đợi) và dịch vụ nhận được (cảm nhận). Có vẻ như sự đánh giá cao, thấp đối với chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào sự nhận định của khách hàng đối với kết quả dịch vụ thực tế và sự kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ đó.
* **Ví dụ:**

**Câu 6: Nêu và phân tích đặc điểm của sản phẩm trong kinh doanh lưu trú. Cho biết đặc điểm nào của sản phẩm trong kinh doanh lưu trú làm cho các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn phải chú trọng đẩy mạnh hoạt động marketing.**

Sản phẩm khách sạn, bao gồm sản phẩm hàng hóa (quà lưu niệm, món ăn, đồ uống,..) và sản phẩm dịch vụ (dịch vụ lưu trú, dịch vụ ăn uống, dịch vụ bổ sung…), có những đặc điểm sau:

Sản phẩm dịch vụ của khách sạn mang tính vô hình: do chúng không tồn tại dưới dạng vật chất, không thể nhìn thấy hay sờ thấy nên khó kiểm tra chất lượng dịch vụ trước khi bán và mua.

Sản phẩm của khách sạn không thể lưu kho, cất trữ: quá trình “sản xuất” và tiêu dùng các dịch vụ trùng nhau về không gian và thời gian, một phòng của khách sạn không bán được hôm nay thì xem như “bị ế” và không bù đắp được chi phí cố định trong ngày.

Sản phẩm của khách sạn đòi hỏi chất lượng cao, có tính cao cấp: khách hàng chính của các khách sạn là khách du lịch, họ có khả năng thanh toán cao thường đòi hỏi chất lượng dịch vụ cao cấp.

Sản phẩm của khách sạn mang tính tổng hợp: xuất phát từ nhu cầu của khách du lịch nên sản phẩm của khách sạn bao gồm nhiều chủng loại dịch vụ, đáp ứng nhu cầu tổng hợp của khách du lịch. Ví dụ: ngoài dịch vụ lưu trú, các khách sạn còn cung cấp dịch vụ ăn uống, giải trí, chăm sóc sức khỏe, làm đẹp,..

Sản phẩm chỉ được thực hiện khi có sự tham gia trực tiếp của khách hàng: do quá trình sản xuất và tiêu dùng diễn ra đồng thời, nên nếu không có khách sử dụng, khách sạn xem như không bán được sản phẩm dịch vụ nào.

Quá trình tiêu thụ và sản xuất diễn ra đồng thời: quá trình cung cấp dịch vụ của nhân viên cũng là quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ đó, nên trong kinh doanh khách sạn, nếu lỗi xảy ra thì các khách sạn thường không có cơ hội để sửa chữa lỗi trước khi cung cấp cho khách.

Sản phẩm của khách sạn mang tính không đồng nhất: chất lượng dịch vụ của khách sạn phụ thuộc vào nhân tố con người, đó là các nhân viên cung cấp dịch vụ và khách tiêu dùng dịch vụ. Chất lượng dịch vụ phụ thuộc nhiều vào yếu tố khách quan và chủ quan như tâm lý, sức khỏe, thái độ của con người nên chất lượng có thể được cảm nhận khác nhau ở những thời điểm khác nhau.

Sản phẩm khách sạn chỉ được thực hiện trong những điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật nhất định: để kinh doanh khách sạn, các doanh nghiệp phải đáp ứng đủ điều kiện về cơ sở vật chất cho từng loại, hạng khách sạn theo quy định của Tổng cục du lịch và các tiêu chuẩn quốc tế.

**b. Đặc điểm “Sản phẩm dịch vụ của khách sạn mang tính vô hình”**

Sản phẩm của khách sạn chủ yếu là sản phẩm dịch vụ, tức là khách hàng khó có thể đánh giá chính xác chất lượng sản phẩm của khách sạn trước khi dùng thử, do đó họ có xu hướng đánh giá sản phẩm khách sạn qua cơ sở vật chất kỹ thuật hoặc những gì họ thấy được bên ngoài. Vì vậy các doanh nghiệp thường chú trọng vào công tác marketing các thành phần hữu hình của sản phẩm khách sạn để tạo ấn tượng tốt về sản phẩm chất lượng cho khách hàng.

**BÀI TẬP 1:**Khách sạn A tại Cần Thơ có 200 phòng, công suất sử dụng phòng trung bình là 80%. Hỏi cần ít nhất bao nhiêu nhân viên làm phòng, biết mỗi nhân viên Housekeeping cần thời gian trung bình là 45 phút để vệ sinh xong một phòng.

* Số phòng cần phải làm vệ sinh là: công suất sử dụng phòng (%) x tổng số phòng của khách sạn

200 phòng x 80% = 160 phòng

* Mất trung bình 45 phút để nhân viên dọn xong một (01) phòng, vậy thời gian dọn xong 160 phòng của khách sạn là: 160 x 45 = 7200 phút = 120 giờ
* Ta có:

1 nhân viên có 8h làm việc/ ca

? nhân viên làm việc 120 giờ

Vậy số nhân viên dọn phòng cần có là:

120 :8 = 15 nhân viên

**BÀI TẬP 2**: Một khách sạn có quy mô 200 buồng. Biết chi phí cố định của khách sạn trong một ngày là 720 USD, giá bán trung bình một buồng là 20 USD, trong đó chi phí khả biến chiếm 60%.

Tính công suất sử dụng buồng hòa vốn của khách sạn.

**Số buồng bán ra tại điểm hòa vốn là:**

QHV = FC x t = 720 x 1 = 90 (buồng)

P – AVC 20 – (0,6 x 20)

**Công suất sử dụng buồng tại điểm hòa vốn (CSSDBHV)**

CSSDBHV = QHV x 100 = 90 x 100 = 45%

Q 200

**1:** Tình hình hoạt động kinh doanh buồng của khách sạn A trong năm 2017 tại TP.Cần Thơ như sau:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Loại buồng** | **Số lượng buồng** | **Tổng số ngày buồng bán được** | **Giá buồng chuẩn tính bằng VNĐ** | **Giá buồng bán ra trung bình tính bằng VNĐ** | **Tỉ lệ buồng có khả năng đáp ứng** |
| Standard | 45 | 15.690 | 650.000 | 500.000 | 98% |
| Deluxe | 65 | 20.820 | 1.200.000 | 800.000 | 90% |
| Suite | 20 | 6.500 | 1.800.000 | 1.500.000 | 100% |

1. Tính công suất sử dụng buồng của 3 loại buồng trên và tính công suất sử dụng buồng năm 2017.
2. Tính doanh thu buồng thực tế và doanh thu buồng tiềm năng năm 2017.

**a**. Tính Công suất sử dụng buồng của 3 loại buồng trên

H = Số lượng ngày buồng bán được trong kì x 100

Số lượng buồng có khả năng đáp ứng trong kì x Số ngày trong kì

H Standard = 

HDeluxe = 

HSuite = 

Tính công suất sử dụng buồng năm 2017

H = 

**b**. Tính Doanh thu buồng thực tế năm 2017

Doanh thu buồng thực tế = Số ngày buồng bán được trong kì x Giá bán Trung bình

DBTT = (15.690 x 500.000) + (20.820 x 800.000) + (6.500 x 1.500.000)

= **34.251.000.000** **(VND)**

c. Tính Doanh thu buồng tiềm năng 2017

Doanh thu buồng tiềm năng = Số buồng có khả năng đáp ứng x Giá chuẩn x Số ngày trong kì

DBTN = (44,1 x 650.000 x 365) + (58,5 x 1.200.000 x 365) + (20 x 1.800.000 x 365)

= **49.225.725.000**  **(VND)**

**BÀI TẬP 3:** Chọn 1 khách sạn 5 sao nêu và phân tích chiến lược marketing 4P của khách sạn đó**.**

## 1.Product

## Buồng phòng:

Azerai Cần Thơ Resort gồm quần thể 30 căn bungalow và 5 căn biệt thự cao cấp, cung cấp đầy đủ tiện nghi như TV, minibar và được phân biệt như sau:

**\*Đối với hạng Bungalow gồm các dạng phòng sau:**

**- Hạng Garden Room:**

Diện tích 35m2, bao quanh bởi khu vườn xanh mát. Phòng gồm khu vực tiếp khách, sân hiên ngoài trời có ghế dài, giường đôi/02 giường đơn, phòng tắm với buồng tắm đứng vòi sen.

Phòng áp dụng tối đa 02 người lớn.

**- Hạng Lake Room:**

Diện tích 35m2, có tầm nhìn hướng hồ. Phòng gồm khu vực tiếp khách, sân hiên ngoài trời có ghế dài, giường đôi/02 giường đơn, phòng tắm với buồng tắm đứng vòi sen.

Phòng áp dụng tối đa 02 người lớn.

**- Hạng River Room:**

Diện tích 35m2, có tầm nhìn hướng sông Hậu. Phòng gồm khu vực tiếp khách, sân hiên ngoài trời có ghế dài, giường đôi/02 giường đơn, phòng tắm với buồng tắm đứng vòi sen.

Phòng áp dụng tối đa 02 người lớn.

**\*Đối với hạng biệt thự gồm các dạng phòng sau:**

**- Hạng Garden Villa:**

Diện tích 375m2, gồm 03 phòng ngủ giường đôi, khu vực tiếp khách, nhà bếp rộng rãi (được phép nấu ăn), phòng tắm với buồng tắm đứng vòi sen và bồn tắm nằm (chỉ có 1 phòng có bồn tắm nằm, các phòng còn lại sẽ là buồng tắm đứng). Biệt thự có khuôn viên vườn, hồ bơi riêng (05x14m), ghế tắm nắng.

Phòng áp dụng tối đa 06 người lớn và 03 trẻ em.

**- Hạng River Villa:**

Diện tích 627m2, gồm 04 phòng ngủ giường đôi, khu vực tiếp khách, nhà bếp rộng rãi (được phép nấu ăn), phòng tắm với buồng tắm đứng vòi sen và bồn tắm nằm (chỉ có 1 phòng có bồn tắm nằm, các phòng còn lại sẽ là buồng tắm đứng). Biệt thự có khuôn viên vườn, hồ bơi riêng (05x14m), ghế tắm nắng.

Phòng áp dụng tối đa 08 người lớn và 04 trẻ em.

**- Hạng Mekong Villa:**

Diện tích 1550m2, gồm 04 phòng ngủ giường đôi, khu vực tiếp khách, nhà bếp rộng rãi (được phép nấu ăn), phòng tắm với buồng tắm đứng vòi sen và bồn tắm nằm (chỉ có 1 phòng có bồn tắm nằm, các phòng còn lại sẽ là buồng tắm đứng). Biệt thự có khuôn viên vườn, hồ bơi riêng (07x20m), ghế tắm nắng.

Phòng áp dụng tối đa 08 người lớn và 05 trẻ em. Khách ở hạng phòng này được hưởng một số ưu đãi đặc biệt như sau:

+ Có khu vực đưa đón ở bến (sông) riêng để di chuyển sang resort.

+ Có phòng Spa, phòng thể hình, phòng chiếu phim riêng.

+ Được cung cấp lò nướng Pizza ngoài trời.

* **Dịch vụ ăn uống**

**a) Ẩm thực trong Azerai Cần Thơ Resort**

**-Nhà hàng The Café:**

Nhà hàng phục vụ các món ăn Việt và phương Tây. Nhà hàng có bố trí bàn ăn cả trong nhà, cạnh hồ bơi hoặc trong khuôn viên vườn.

**- Nhà hàng The Grill:**

Nhà hàng cung cấp các món đặc sản, thịt nhập khẩu, hải sản địa phương.

**- Lounge & Bar:**

Cung cấp các loại rượu khai vị trước bữa tối, cocktail, rượu vang cùng một số loại thức uống khác.

**b) Ẩm thực xung quanh resort**

Vì khu nghỉ dưỡng tọa lạc biệt lập ở Cồn Ấu nên xung quanh không có nhiều hàng quán. Tuy nhiên, resort có canô đưa đón miễn phí 24/24 qua đất liền/về resort, du khách có thể thuận tiện di chuyển tham quan và thưởng thức các đặc sản của thành phố Cần Thơ.

Thành phố Cần Thơ có một số nhà hàng, quán ăn được đánh giá cao có thể tham khảo như:

**- Nhà hàng Phương Nam:** 48 Hai Bà Trưng

Cách khu nghỉ dưỡng khoảng 1,8km. Nhà hàng phục vụ các món ăn Việt.

**- Nhà hàng Mekong:**38 Hai Bà Trưng

Cách khu nghỉ dưỡng khoảng 2,3km. Nhà hàng phục vụ các món ăn châu Á.

**- Nhà hàng Sao Hôm:** Đường Hai Bà Trưng, chợ Cần Thơ

Cách khu nghỉ dưỡng 2,1km. Nhà hàng phục vụ các món châu Á.

**- Tomato - Pad Thai:** 54 Nam Kỳ Khởi Nghĩa. Cách khu nghỉ dưỡng khoảng 2,5km. Nhà hàng phục vụ các món đặc trưng của Trung Quốc, Thái Lan.

**- Nhà hàng The Lighthouse Cần Thơ:** 120 Hai Bà Trưng. Cách khu nghỉ dưỡng khoảng 02km. Nhà hàng phục vụ các món Tây Âu và châu Á.

* **Dịch vụ giải trí – chăm sóc sức khỏe**

**Phòng xông hơi ,** Lớp thể dục , Gói spa/chăm sóc sức khỏe , Dịch vụ ngâm chân, Khu vực thư giãn/spa lounge, Tẩy tế bào chết toàn thân, Trung tâm Spa & chăm sóc sức khoẻ, **Lớp học Yoga, Sân tennis, Phòng tập thể hình… Các hoạt động vui chơi giải trí khác:**Đạp xe (miễn phí) , Cho cá ăn

* **Tiện nghi – dịch vụ khách sạn**

Bãi đậu xe ôtô tại khách sạn , Cho thuê xe, Dịch vụ hội họp, Giải trí - Ẩm thực, Nhà Hàng, Trông giữ trẻ, Bar, Cho thuê xe Dịch vụ hội họp, Đưa đón sân bay, Giặt ủi, Hồ bơi, Khu vực gửi đồ đạc hành lý…

**2. Price**

* Azerai có nhiều giá phòng khác nhau cho khách lựa chọn. Các dịch vụ như ăn uống, giặt ủi,… cũng có giá niêm yết giá cụ thể.
* Mức giá phòng khởi điểm từ 250 USD/đêm, tương đương gần 5.800.000 đồng, dao động tùy vào dạng phòng và các dịch vụ đi kèm.
* Dưới đây giá các loại phòng ở Azerai:
* **Phòng hướng vườn: 6.200.000đ đến 7.200.000 đ/đêm bao gồm các dịch vụ như:**

Gồm ăn sáng + bữa ăn trưa hoặc tối. Bữa ăn trưa hoặc tối phục vụ Set Menu tại nhà hàng cho 2 khách

Đưa đón bằng ca nô theo lịch trình từ đất liền đến Cồn Ấu

Miễn phí 1 trẻ em dưới 12 tuổi ngủ chung + ăn sáng

Tặng 1 đĩa trái cây và 1 phần bánh ngọt địa phương trong phòng

Trà chiều mỗi ngày tại Lounge & Bar lúc 15:30 – 16:30

Miễn phí xông hơi khô và ướt tại khu vực spa

Miễn phí sử dụng xe đạp dạo quanh khu nghỉ dưỡng

\* Tặng 01 chuyến chiêm ngưỡng hoàng hôn sông Hậu cho 2 khách trên thuyền gỗ cao cấp Azerai với đồ uống có cồn hoặc không cồn và thức ăn nhẹ

* **Phòng hướng hồ: 6.800.000đ đến 8.100.000đ bao gồm các dịch vụ như:**

Gồm ăn sáng + bữa ăn trưa hoặc tối. Bữa ăn trưa hoặc tối phục vụ Set Menu tại nhà hàng cho 2 khách

Đưa đón bằng ca nô theo lịch trình từ đất liền đến Cồn Ấu

Miễn phí 1 trẻ em dưới 12 tuổi ngủ chung + ăn sáng

Tặng 1 đĩa trái cây và 1 phần bánh ngọt địa phương trong phòng

Trà chiều mỗi ngày tại Lounge & Bar lúc 15:30 – 16:30

Miễn phí xông hơi khô và ướt tại khu vực spa

Miễn phí sử dụng xe đạp dạo quanh khu nghỉ dưỡng

\* Tặng 01 chuyến chiêm ngưỡng hoàng hôn sông Hậu cho 2 khách trên thuyền gỗ cao cấp Azerai với đồ uống có cồn hoặc không cồn và thức ăn nhẹ

* **Phòng hướng sông: 7.100.000đ đến 9.200.000đ bao gồm các dịch vụ như:**

Gồm ăn sáng + bữa ăn trưa hoặc tối. Bữa ăn trưa hoặc tối phục vụ Set Menu tại nhà hàng cho 2 khách

Đưa đón bằng ca nô theo lịch trình từ đất liền đến Cồn Ấu

Miễn phí 1 trẻ em dưới 12 tuổi ngủ chung + ăn sáng

Tặng 1 đĩa trái cây và 1 phần bánh ngọt địa phương trong phòng

Trà chiều mỗi ngày tại Lounge & Bar lúc 15:30 – 16:30

Miễn phí xông hơi khô và ướt tại khu vực spa

Miễn phí sử dụng xe đạp dạo quanh khu nghỉ dưỡng

\* Tặng 01 chuyến chiêm ngưỡng hoàng hôn sông Hậu cho 2 khách trên thuyền gỗ cao cấp Azerai với đồ uống có cồn hoặc không cồn và thức ăn nhẹ

* **Villa view vườn ba phòng ngủ: 48.900.000đ bao gồm các dịch vụ như:**

Gồm ăn sáng

Tặng thêm 01 bữa trưa cho 02 khách/phòng ngủ

Đưa đón bằng ca nô theo lịch trình từ đất liền đến Cồn Ấu

Tặng 1 đĩa trái cây và 1 phần bánh ngọt địa phương trong phòng

Trà chiều mỗi ngày tại Lounge & Bar lúc 15:30 – 16:30

Miễn phí xông hơi khô và ướt tại khu vực spa

Miễn phí sử dụng xe đạp dạo quanh khu nghỉ dưỡng

* **Villa view sông bốn phòng ngủ: 65.000.000đ bao gồm các dịch vụ như:**

Gồm ăn sáng

Tặng thêm 01 bữa trưa cho 02 khách/phòng ngủ

Đưa đón bằng ca nô theo lịch trình từ đất liền đến Cồn Ấu

Tặng 1 đĩa trái cây và 1 phần bánh ngọt địa phương trong phòng

Trà chiều mỗi ngày tại Lounge & Bar lúc 15:30 – 16:30

Miễn phí xông hơi khô và ướt tại khu vực spa

Miễn phí sử dụng xe đạp dạo quanh khu nghỉ dưỡng

## 3. Place

## Azerai Cần Thơ được mô tả là “một ốc đảo bình dị độc đáo” tại Cồn Ấu – được xem là đẹp nhất trong các chuỗi cồn nằm ven sông Hậu. Azerai Cần Thơ nằm cách sân bay Cần Thơ khoảng 12km và cách bến Ninh Kiều chỉ khoảng 1,2km. Thời gian từ bến tàu Ninh Kiều đưa bạn tới khách sạn mất khoảng 10 phút. Azerai Cần Thơ Resort hội tụ sự thuận tiện của giao thông thủy – bộ.

## Các phòng nghỉ tại đây có tầm nhìn cực đẹp, giúp bạn dễ dàng thưởng ngoạn khung cảnh sông nước miền Tây ngay trước mắt.

## Từ Azerai Cần Thơ du khách có thể trải nghiệm khám phá thành phố Cần Thơ lớn thứ tư Việt Nam và lớn nhất vùng Đồng bằng sông Cửu Long với các loại hình du lịch thú vị như:

## + Đạp xe khám phá thành phố Cần Thơ vào buổi sáng hay buổi chiều

## + Ngắm cầu Cần Thơ vào bình minh hoặc lúc hoàng hôn

## + Tham quan chùa Quang Đức (đường Mậu Thân, quận Ninh Kiều)

## + Chùa Ông (đường Hai Bà Trưng, quận Ninh Kiều)

## + Tìm hiểu Bảo tàng Cần Thơ hoặc dạo chơi Bến Ninh Kiều.

## + Du lịch bằng thuyền tham quan chợ nổi Cái Răng

**4. Promotion**

Để thu hút thêm nhiều khách hàng thì khách sạn đã phải bỏ ra những chi phí quảng cáo như mời những tiktoker nổi tiếng review về khách sạn Azerai Cần Thơ như tiktoker Tun Phạm với video review có tiêu đề “Cần Thơ phiêu lưu ký cùng Tun Phạm”, ngoài ra còn có tiktoker Travip với bài review có tiêu đề “Azerai Cần Thơ – Resort siêu mẫu Naomi Campbell mới đến ở”.

Ngoài việc mời những tiktoker nổi tiếng review về khách sạn, Azerai Cần Thơ còn quảng cáo trên các trang mạng lớn như các bài viết với tiêu đề “Azerai Cần Thơ - khu vui chơi ở Cần Thơ cho các tín đồ du lịch nghỉ dưỡng” được đăng tải trên trang web chính thức của Traveloka.