**TÌM HIỂU VẤN ĐỀ NGHIỆP VỤ QLKS**

**VẤN ĐỀ:** qui trình tiếp nhận khách

Khi khách hàng có nhu cầu ở khách sạn thì khách hàng liên hệ với khách sạn(trực tiếp hoặc gián tiếp) để tiến hành làm thủ tục đăng ký phòng hoặc khách hàng có thể làm thủ tục đặt phòng.

Khi khách hàng làm thủ tục đăng ký thì khách hàng phải khai báo đầy đủ thông tin: Họ tên, CMND,….

Trường hợp tổ chức thuê phòng thì tổ chức cử đại diện đến khách sạn làm thủ tục đăng ký. Việc quản lý thông tin các tổ chức sẽ được quản lý thông tin về người đại diện.

Khách hàng có thể gọi điện thoại đặt phòng trước khi đến nhận phòng. Tùy theo mỗi khách sạn mà thời gian đặt phòng bị hủy trong thời gian qui định là 3 ngày.

Khi khách hàng đến nhận phòng phải gửi cho bộ phận lễ tân CMND hay Passport.

Bộ phận lễ tân căn cứ vào đó để kiểm tra lại thông tin khi khách hàng đăng ký phòng. Trong thời gian ở khách sạn, khách có thể sử dụng các dịch vụ, yêu cầu phục vụ. Mọi yêu cầu sẽ do bộ phận lễ tân đảm nhiệm và đáp ứng trong phạm vi hoạt động của khách sạn. Khách hàng sử dụng dịch vụ chưa thanh toán thì Bộ phận dịch vụ sẽ ghi hoá đơn nợ và chuyển đến bộ phận lễ tân tính vào hoá đơn tổng.

Khi khách làm thủ tục trả phòng, bộ phận lễ tân sẽ kiểm tra lại tình trạng phòng, tổng hợp lại các hoá đơn sử dụng dịch vụ chưa thanh toán trong thời gian khách ở khách sạn. Sau khi tổng hợp in ra hoá đơn tổng để khách thanh toán và trả lại CMND và Passport cho khách. Hình thức thanh toán ở khách sạn chủ yếu bằng tiền mặt hoặc bằng tài khoản.

Bộ phận Lễ tân trong khách sạn có chức năng tiếp nhận các thông tin về yêu cầu đặt phòng của khách hàng, khai báo thông tin đặt phòng cho khách, Check in, Khai báo hủy đặt phòng, In các hóa đơn thanh toán cho khách khi khách Check out,… **Nhưng quan trọng nhất vẫn là chức năng đặt phòng:**

1. Làm sao có thể sắp xếp 1 phái đoàn vào trong khách sạn? (Các thành viên trong gia đình có thể ở chung phòng). Mà vẫn đảm bảo tính đúng đắn.
2. Làm sao có thể biết trước phòng nào đã được đặt? phòng nào đang ở? Phòng nào chưa đặt?
3. Làm sao biết tuần tới, tháng tới, năm tới phòng nào được trống?
4. Làm sao có thể xác định được khách quen?
5. Làm sao khi khách hủy phòng thì phòng đó sẽ tự động cập nhật lại tình trạng?

Các nhiệm vụ của bộ phận lễ tân bao gồm:  
-          Đặt phòng  
-          Check in  
-          Check out

-          Danh sách đặt phòng  
-          Danh sách khách check in  
-          Danh sách khách check out  
-          Danh sách hủy đặt phòng

-          Sơ đồ phòng  
-          Tình hình sử dụng phòng

-          Quản lý Tour  
          o Phân loại khách hàng  
          o Khai báo khách Agent/Company  
          o Khai báo thông tin chi tiết Tour  
-          In hóa đơn tổng (tiền phòng + dịch vụ)  
-          In hóa đơn riêng tiền phòng  
-          In hóa đơn riêng tiền dịch vụ  
-          In hóa đơn tổng cho cả Đoàn, nhóm khách  
-          Hóa đơn minibar  
-          Hóa đơn giặt là  
-          Danh sách khách ở khách sạn  
-          Quản lý thẻ VIP    
          o Khai báo loại thẻ  
          o Quản lý thông tin thẻ VIP  
-          Quản lý tổng đài   
          o Khai báo cước điện thoại  
          o Khai báo số điện thoại  
          o Danh sách cuộc gọi  
-          Đổi tiền  
-          Quản lý quầy lưu niệm  
-          Báo cáo lễ tân  
          o Báo cáo tổng hợp công nợ  
          o Báo cáo chi tiết công nợ  
          o Báo cáo doanh thu  
          o Biểu đồ doanh thu  
          o Báo cáo khách ở khách sạn theo tháng  
          o Báo cáo khách ở khách sạn  
          o Dự báo số lượng đặt phòng trong 07 ngày  
          o Dự báo số lượng đặt phòng trong 90 ngày  
          o Báo cáo tổng hợp bộ phận lễ tân

PS: Tham khảo nhiều nguồn khác nhau.