A blue logo with a black background

Description automatically generated

|  |  |
| --- | --- |
| **VOICEBOT** **TALK2GO**  Số: ………../TALK2GO-BM  V/v: Biểu mẫu FAQ | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**    *Tp. Phan Thiết, ngày … tháng … năm 2025* |

# CÁC CHỨC NĂNG CỦA AI-POWERED VOICE ASSISTANT CUSTOMER SERVICE CỦA MI NHON HOTEL (LEVEL 1)

1. **Đăng ký/trả phòng tự động**
   * Thông báo quy trình check-in/check-out
   * Cập nhật trạng thái phòng
   * Yêu cầu gia hạn phòng
2. **Cung cấp thông tin khách sạn**
   * Giờ phục vụ các dịch vụ (nhà hàng, spa, hồ bơi)
   * Chỉ dẫn vị trí các tiện nghi trong khách sạn
   * Thông tin về chính sách khách sạn
3. **Yêu cầu dịch vụ phòng**
   * Đặt đồ ăn/thức uống
   * Yêu cầu dịch vụ dọn phòng
   * Đặt báo thức
   * Yêu cầu vật dụng thêm (khăn, gối, đồ vệ sinh cá nhân)
4. **Giải đáp câu hỏi thường gặp**
   * Mật khẩu Wi-Fi
   * Giờ ăn sáng
   * Chính sách đậu xe
5. **Xử lý than phiền**
   * Tiếp nhận các vấn đề khách gặp phải
   * Chuyển tiếp đến nhân viên phù hợp
   * Theo dõi tiến độ giải quyết
6. **Đặt dịch vụ**
   * Đặt bàn nhà hàng
   * Đặt lịch spa/massage
   * Đặt xe đưa đón
7. **Cung cấp thông tin du lịch địa phương**
   * Điểm tham quan gần đó
   * Đề xuất nhà hàng/quán bar
   * Thông tin về phương tiện công cộng
   * Thời tiết và sự kiện đặc biệt
8. **Khảo sát và đánh giá**
   * Thu thập phản hồi về trải nghiệm
   * Đánh giá dịch vụ
   * Đề xuất cải thiện
9. Order tại Nhà Hàng
   * Order đồ tại bàn
   * Order đồ tại quầy

**Xác nhận của Khách Hàng. …………………**

**Xác nhận của Talk2Go**