SƠ YẾU LÝ LỊCH 

Họ và tên: **NGÔ ÁNH NGÂN**

Sinh ngày: 21 /10/ 1984

Địa chỉ: 1211 Lê Đức Thọ –phường 13-quận Gò Vấp-Tp.HCM

Số điện thoại**: 0983 397 790**

Tình trạng hôn nhân: kết hôn

Email: nganngo211084@gmail.com

Trình độ học vấn:

* Tốt nghiệp Đại học ngoại ngữ Hà Nội
* Tốt nghiệp Trung cấp du lịch Saigon Tourist – Ngành Quản trị nhà hàng

**Kỹ Năng:**

* Có khả năng giao tiếp tốt bằng tiếng Anh
* Kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu
* Kinh nghiệm giao tiếp , chăm sóc khách hàng
* Khả năng làm việc trong môi trường áp lực
* Khả năng giám sát và làm việc đội nhóm
* Siêng năng, trung thực

**Đào tạo:**

* Crestcom training course (2018)
* Mission and Vision(G&H)
* Perfect Service (Diago)
* Essential Skills (2015)
* Excellent Service (2017)

**Sở thích:**

* Du lịch
* Nấu ăn
* Nghe nhạc
* Đọc sách

**Kinh nghiệm làm việc:**

* 2004 đến nay: làm việc tại khách sạn Caravelle Saigon , số 19-23, Công Trường Lam Sơn, quận 1, TP.HCM
* Chức vụ hiện tại: Trợ lý quản lý nhà hàng

* Năm 2018 đến nay: Quản lý tại Cafe de Opera Lounge và Signature Lounge của khách sạn
* Sắp xếp lịch làm việc và chấm công cho nhân viên.
* Đảm bảo trang thiết bị dụng cụ và hàng hóa cho hoạt động khu vực quản lý.
* Giải quyết những nhu cầu và than phiền của khách hàng.
* Báo cáo chi tiết tình hình kinh doanh và nhưng sự việc quan trọng trong ngày cho quản lý bộ phận.
* Giám sát, hướng dẫn và đào tạo nhân viên phục vụ theo đúng tiêu chuẩn 5 sao của khách sạn.
* Tham gia cho ý kiến thiết lập các chương trình khuyến mãi nhằm tăng doanh thu.
* Kiểm tra email, phản hồi cho khách hàng và các bộ phận liên quan.
* Tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp, lành mạnh và mang tính hiệu quả cao trong công việc.
* Năm 2016: Trợ lý quản lý tại nhà hàng tự chọn (19 Buffet Restaurant)
* Giám sát và hổ trợ nhân viên phục vụ thức ăn tự chọn (sáng, trưa và tối).
* Nhớ mặt và tên những khách hàng thân thiết.
* Thiết lập mối quan hệ tốt với khách nhằm tạo sự mong muốn để quay trở lại vào lần sau.
* Quan sát và đáp ứng nhanh nhất những yêu cầu của khách.
* Cập nhật công suất phòng và lượng khách dự kiến mỗi ngày.
* Báo cáo doanh thu,những việc quan trọng và số lượng khách thực tế mỗi ngày cho quản lý bộ phận.
* Sắp xếp lịch làm việc của nhân viên và tính lương cho nhân viên (chính thức và bán thời gian).
* Năm 2013 : làm việc tại nhà hàng Reflections, nhà hàng Fine Dining với tiêu chuẩn 7 sao tại khách sạn.
* Sắp xếp lịch làm việc cho nhân viên.
* Giám sát nhân viên làm việc trong một ca.
* Giải quyết những nhu cầu va phàn nàn của khách hàng.
* Báo cáo doanh thu mỗi ngày và mỗi tháng.
* Báo cáo chi tiết tình hình kinh doanh và nhưng sự việc quan trọng trong ngày cho quản lý bộ phận.
* Giám sát và hướng dẫn nhân viên phục vụ theo đúng tiêu chuẩn 5 sao của khách sạn.
* Kiểm tra email và những giấy tờ quan trọng hằng ngày của bộ phận
* Năm 2012: làm việc tại bộ phận phục vụ thức ăn tại phòng
* Thay mặt trưởng bộ phận trực tiếp xử lý mọi việc trong ca
* Trực điện thoại, giới thiệu các món ăn có trong ngày, quảng cáo những món ăn ngon, đặc biệt của nhà hàng và gửi yêu cầu của khách cho bộ phận bếp sau đó phân công nhân viên đem thức ăn vào phòng khách
* Chịu trách nhiệm đánh hóa đơn và thu tiền
* Quảng cáo về các nhà hàng và các loại hình phục vụ ăn uống có trong khách sạn cho khách có nhu cầu
* Tư vấn và bán vé khi có các chương trình dạ tiệc rượu vang tại khách sạn
* Sắp xếp lịch làm việc của nhân viên và tính lương cho nhân viên bán thời gian.
* Hướng dẫn và đảm bảo nhân viên phục vụ theo đúng tiêu chuẩn 5 sao
* Báo cáo chi tiết tình hình kinh doanh và những sự việc quan trọng trong ngày cho trưởng bộ phận và giám đốc bộ phận.
* Kiểm tra email và những giấy tờ quan trọng hằng ngày của bộ phận
* Nhận đặt bàn và lấy thông tin của khách muốn đặt bàn trước tại các nhà hàng có trong khách sạn
* Năm 2011: Trưởng ca tại bộ phận phục vụ khách Vip (Signature Lounge)
* Phục vụ thức ăn sáng và tối cho khách tại tầng Vip
* Chuẩn bị phòng họp riêng cho những đoàn doanh nhân.
* Tư vấn và book tour cho khách muốn ở lại thêm vài ngày thư giãn hoặc khách bị hoãn chuyến bay
* Giám sát và hỗ trợ nhân viên trong ca
* Chăm sóc, giúp đỡ và đáp ứng một cách nhanh nhất những yêu cầu của khách
* Báo cáo doanh thu mỗi ngày và mỗi tháng
* Nhớ mặt, tên và số phòng của từng khách trong những tầng Vip
* Năm 2009: Tổ trưởng bộ phận tiệc cưới (Caravelle Banquet)
* Hướng dẫn và đào tạo cho nhân viên bán thời gian
* Xếp lịch làm việc cho nhân viên
* Chuẩn bị dụng cụ, các trang thiết bị và phân công nhân viên bày trí phòng tiệc
* Là người trực tiếp giải quyết những phàn nàn hay những yêu cầu của khách hàng
* Là người kiểm tra và giám sát phòng tiệc trước và trong khi tiệc
* Làm hóa đơn và tính tiền khách
* Tạo mối quan hệ chặt chẽ với các bộ phận có liên quan nhằm đảm bảo việc trang trí phòng và đáp ứng đúng yêu cầu khách hàng đề ra
* Năm 2006: Nhân viên chính thức tại nhà hàng tự chọn
* Năm 2004: Nhân viên bán thời gian tại bộ phận tiệc của khách sạn Caravelle Saigon.