**Giao tiếp trong du lịch**

**Nhóm: Thương**

**Bảng phân công công việc cho từng thành viên trong nhóm:**

|  |  |
| --- | --- |
| Họ và tên | Phụ trách |
| Hoàng Thị Chuyên | Diễn viên+ đóng góp cho kịch bản |
| Trần Thị Linh Chi | Viết kịch bản |
| Nguyễn Hồng Quỳnh | Diễn viên+ đóng góp cho kịch bản |
| Hoàng Như Ý | Diễn viên+ edit video |
| Phạm Thúy Hiền | Quay video+ edit video |

**- Giải quyết tình huống+ kịch bản:**

**Tình huống 4**: Đoàn khách của bạn đã hoàn thành thủ tục trả phòng và chuẩn bị rời khỏi khách sạn. Bỗng nhiên sau đó, một nhân viên lễ tân tới và nói phòng 101 nơi có khách trong đoàn của bạn nghỉ lại đêm qua bị mất một chiếc máy sấy tóc kèm là việc sử dụng đồ uống nhưng chưa thanh toán. Khách sạn muốn gặp riêng vị khách này để giải quyết nhưng người này lấy lí do người cảm thấy mệt nên không muốn nói chuyện với nhân viên khách sạn. Hãy xây dựng video tình huống và các cách giải quyết tình huống này với nhóm của mình.

**Cảnh 1: Quầy lễ tân**

**Lễ tân**: Xin lỗi đã làm phiền. Chị có thể cho em chút thời gian để trao đổi vấn đề liên quan đến phòng khách sạn mà một vị khách trong đoàn mình đã ở được không ạ.

**HDV**: (Đồng ý) Em có thể nói rõ vấn đề cho chị biết được không.

Lễ tân: (Trình bày tình huống) Khi đến phòng 101 mà một vị khách của đoàn mình đã ở, bên phía dọn phòng của khách sạn phát hiện ra mất một chiếc máy sấy tóc kèm theo đó là việc sử dụng đồ uống trong phòng chưa được thanh toán. Do vậy bên em muốn gặp vị khách ở phòng 101, em mong chị nói với khách để bên em được gặp vị khách đó sớm để không làm lỡ hành trình tiếp theo của cả đoàn.

**HDV**: Tôi rất tiếc vì điều này xảy ra, tôi sẽ nói chuyện với khách về vấn đề này. Nhưng tôi muốn bên khách sạn có thể kiểm tra lại một lần nữa được không.

Phía khách sạn đồng ý kiểm tra lại phòng.

**Cảnh 2: Phòng chờ của khách sạn**

(HDV tìm vị khách và mời vị khách ra chỗ ít người và trình bày về vấn đề đã xảy ra trong phòng của vị khách đó.)

**HDV**: Cảm ơn chị đã dành cho em chút thời gian.

**Khách**: Không có gì. Có gì em nói đi.

**HDV**: Vừa rồi bên khách sạn có trao đổi với em một số vấn đề về phòng mà chị đã ở. Do sơ xuất từ bên khách sạn mà đồ uống trong phòng chưa được tính vào bill. Thì bên khách sạn muốn mình thanh toán cho khách sạn.

Khách: Chị nghĩ nước trong phòng được sử dụng miễn phí nên không biết. Rồi chị sẽ thanh toán.

**HDV**: Em cảm ơn. Và còn một vấn đề nữa là khi đến dọn dẹp phòng của mình thì nhân viên dọn phòng đã không tìm thấy máy sấy và bên phía khách sạn muốn gặp trực tiếp chị để giải quyết vấn đề được không ạ.

Sau khi nghe xong khách tỏ thái độ khó chịu và mệt mỏi.

Khách: Tôi không lấy bất cứ thứ gì từ phòng khách sạn cả. Bây giờ tôi đã không còn liên quan đến phòng đó nữa vì phòng đã check out xong nếu mất sao không thông báo ngay lúc đó. Ai mà biết được sau khi check phòng xong ngoài nhân viên dọn phòng còn ai vào nữa không. Với lại hiện tại tôi đang rất mệt mỏi và không muốn giải quyết vấn đề nào nữa.

**Cảnh 3: Quầy lễ tân**

HDV quay lại quầy lễ tân và trình bày lại những gì khách đã nói

**HDV**: Về phần đồ uống khách sẽ thanh toán cho khách sạn còn về vấn đề máy sấy bị mất thì khách quả quyết rằng mình không có lấy và chị ấy nói mình rất mệt và không muốn giải quyết. Đây cũng là lỗi một phần do khách sạn bên mình đã không check kỹ trước khi khách trả phòng nên mới xảy ra cơ sự như vậy.

**Lễ tân**: Vâng đây cũng là do sơ xuất của khách sạn. Vì giá trị của đồ vật bị mất không phải quá lớn nên khách sạn cũng không muốn làm to chuyện nên chúng em muốn giải quyết riêng với khách. Mong chị thuyết phục khách đến giải quyết sẽ không làm mất nhiều thời gian đâu ạ.

**Cảnh 4: Phòng chờ khách sạn**

(HDV quay lại thuyết phục khách đến giải quyết cùng phía khách sạn.)

**HDV**: Em biết hiện tại chị đang rất mệt mỏi nhưng bây giờ nếu không giải quyết chúng ta sẽ bị chậm trễ hành trình tiếp theo việc này sẽ làm ảnh hưởng đến cả đoàn. Em mong là chị sẽ cùng em đến và giải quyết vấn đề này cùng khách sạn.

**Khách**: Như vậy là đang đổ thừa cho tôi đấy à. Tôi đã nói là tôi không lấy.

**HDV**: Em biết nhưng bên khách sạn thì họ không vậy. Bên phía khách sạn cũng đã nói đây chỉ là vật có giá trị nhỏ và họ không muốn làm chuyện này trở nên to tát. Nếu chị không lấy thì cứ thẳng thắn đối chất thôi ạ và đây cũng là một phần lỗi của khách sạn nữa. Chúng ta đến giải quyết sẽ không mất nhiều thời gian của chị đâu ạ.

**Khách**: Được rồi. Vì dù sao cũng không phải tôi lấy.

Sau khi thuyết phụ khách đồng ý gặp và giải quyết với khách sạn.

**Cảnh 5: Quầy lễ tân**

**Lễ tân**: Cảm ơn chị đã đến giải quyết vấn đề cùng khách sạn.

**Khách**: Tôi không lấy bất kỳ đồ vật nào.

**Lễ tân**: Bên em đã kiểm tra lại rất kỹ trong phòng chị đã ở nhưng vẫn không tìm thấy nên không biết có nhớ mình đã dùng khi nào hay để quên ở đâu không ạ.

**Khách**: Sau khi dùng xong tôi đã để nó lại vào chỗ cũ và cũng không mang ra khỏi phòng. Nếu không tôi sẽ kiểm tra lại vali xem có cầm nhầm trong khi thu dọn không.

Sau khi kểm tra lại vali thì phát hiện chiếc máy sấy nằm trong đồ dùng cá nhân của khách.

**Khách**: Rất xin lỗi tại do vội dọn đồ mà đã cầm nhầm cả đồ của khách sạn.

**HDV**: Dù sao cũng tìm được rồi rất xin lỗi vì làm mất thời gian của khách sạn.

**Lễ tân**: Vâng được rồi ạ. Bên khách sạn chúng em cũng chịu một phần trách nhiệm do sự sơ xuất trong việc check phòng. Việc đã được giải quyết xong rồi ạ. Em cảm ơn chị đã tin tưởng và sử dụng dịch vụ của khách sạn. chúc chị có một kỳ nghỉ vui vẻ.

**Tình huống 12**: Kết thúc hành trình 4 ngày 5 đêm, bạn tổ chức một bữa tiệc gala dinner cho đoàn khách để kỉ niệm và tạo dấu ấn đối với họ theo kế hoạch. Tuy nhiên nhiều vị khách trong đoàn cho biết họ đã quá mệt với lịch trình và mong muốn có một buổi tối cuối cùng trong chương trình được tự do nghỉ ngơi theo sở thích. Bạn vẫn quyết định tổ chức bữa tiệc này để hoàn thành trách nhiệm của mình nhưng đáp lại là thái độ khó chịu của hành khách và bạn nhận đánh giá thấp khi kết thúc chuyến đi. Hãy xây dựng video tình huống và cách giải quyết tình huống này với nhóm của mình.

**- Giải quyết tình huống+ kịch bản:**

**HDV**: Vâng kính thưa quý cô chú và anh chị, chỉ còn 10p nữa thôi là xe của chúng ta sẽ về tới nơi kết thúc chuyến hành trình 4 ngày 5 đêm. Đây là điểm tham quan cuối cùng của tour ngày hôm nay. Sau chuyến hành trình không quá dài cũng không quá ngắn đã để lại những kỷ niệm và dấu ấn khó quên trong mỗi chúng ta. Rất cảm ơn quý cô chú và anh chị đã dành rất nhiều tình cảm cho hướng dẫn viên trong thời gian qua đã coi hướng dẫn viên như một thành viên thân thiết và gắn bó trong đoàn và em xin được gửi lời cảm ơn đến chị trưởng đoàn người đã tận tâm, tận tụy không ngại khó mà cũng chẳng ngại khổ để lo cho đoàn chúng ta. Vâng và trong chuyến hành trình vừa qua thì không thể tránh khỏi được những điều thiếu sót nếu trong chuyến hành trình còn những điều gì sai sót, có những điều gì khiến cho cô chú và anh chị còn chưa hài lòng thì cũng rất mong cô chú và anh chị chúng ta lượng thứ. Em xin cảm ơn tất cả mọi người đã đồng hành và giúp đỡ em trong suốt chuyến hành trình vừa qua. Chắc hẳn là mọi người đã cảm thấy nên em muốn thay đổi không khí bằng một chương trình gala dinner vào tối nay để tạo một bầu không khí thoải mái và để kỷ niệm và tạo dấu ấn, sự gắn bó của các thành viên với nhau trước khi kết thúc chuyến đi.

**Trưởng đoàn**: Chị xin thay mặt tất cả thành viên trong đoàn cảm ơn em trong suốt chuyến hành trình vừa qua đã giúp đoàn mình có thêm hiểu biết và những trải nghiệm thú vị.

**HDV**: Vâng một lần nữa em xin gửi lời cảm ơn chân thành tới chị trưởng đoàn cùng tất cả các thành viên trong đoàn của mình. Và để thay đổi không khí của chuyến đi thì em đã lên kế hoạch tổ chức một chương trình gala dinner vào tối ngày hôm nay để tạo một không khí thoải mái và để kỷ niệm và tạo dấu ấn, sự gắn bó của các thành viên với nhau trước khi kết thúc chuyến đi.

(Sau khi nghe đề xuất của HDV bên dưới có một số vị khách tỏ ta không hài lòng bắt đầu xì xào bàn tán.)

**Khách 1**: Chúng tôi hiện tại rất mệt mỏi và không còn sức để có thể tham gia tiếp chương trình này.

**Khách 2**: Đúng rồi. Chúng tôi đã tham gia các hoạt động và tham quan quá nhiều nơi đã 4 ngày liên tiếp chúng tôi phải ngồi trên xe và dường như không có thời gian để nghỉ ngơi và bây giờ chúng tôi chỉ muốn có một buổi tối tự do nghỉ ngơi theo sở thích của mình.

(Một số vị khách khác cũng đồng ý với ý kiến này và hộ muốn được nghỉ ngơi theo sở thích của mình.)

**HDV**: Em biết là mọi người rất mệt mỏi vì hành trình của chúng ta cũng khá dài nhưng em vẫn mong muốn trước khi kết thúc chuyến đi này mọi người có thể cùng nhau vui vẻ, xua tan đi nỗi buồn phiền và gạt bỏ đi những mâu thuẫn, gắn bó với nhau.

**HDV**: Em thấy có một số vị khách cũng rất hưởng ứng hoạt động này vậy thì em có một đề xuất thế này: Em muốn hỏi đoàn mình là có những mà cảm thấy không mệt và có thể tham gia được chương trình tối ngày hôm nay không ạ?

(2/4 thành viên đã đồng ý tham gia vào gala tối nay, những thành viên không tham gia tỏ ra khó chịu khi HDV vẫn quyết định tổ chức chương trình.)

**Trưởng đoàn**: Tôi thấy chương trình diễn ra tối nay rất hay và ý nghĩa để gắn kết mọi người lại với nhau. Tôi rất mong muốn đoàn mình có thể tham gia cùng với nhau.

**HDV**: (Vẫn tổ chức chương trình để hoàn thành trách nhiệm). Dạ vâng, theo ý kiến của mọi người thì em vẫn sẽ tổ chức chương trình như bình thường ạ. Những vị khách tham gia gala dinner tối nay sẽ tập trung tại phòng tổ chức sự kiện của khách sạn.Và còn những vị khách cảm thấy mệt mỏi thì mình có thể nghỉ ngơi tự do tại khách sạn để đảm bảo sức khỏe ạ.

Tối:(Chương trình vẫn diễn ra như bình thường.)

(Sau khi kết thúc chuyến đi: HDV mở điện thoại lên và kiểm tra đánh giá của các hành khách trong chuyến đi vừa rồi thì chợt nhận được một số ý kiến đánh giá thấp từ một số vị khách trong đoàn.)

**HDV**: Sau đó anh đã chủ động viết 1 bức email xin lỗi gửi đến những hành khách. (Đầu tiên là cảm ơn khách đã đồng hành trên suốt chuyến đi. Sau đó là lời xin lỗi đến họ vì những thiếu sót của bản thân trong chuyến hành trình vừa qua.)