Đơn vị	**HERBAL SPA**
Chức danh	**KỸ THUẬT VIÊN**
Quản lý trực tiếp	**KỸ THUẬT VIÊN LEADER**
Nơi làm việc	**ĐÀ NẴNG/HỘI AN**

I. MỤC ĐÍCH CỦA VỊ TRÍ CÔNG VIỆC

- Thực hiện các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và làm đẹp theo quy trình chuẩn của Herbal Spa, đảm bảo mang lại trải nghiệm hài lòng, an toàn và chất lượng cho khách hàng.
- Góp phần duy trì và nâng cao uy tín, hình ảnh thương hiệu Herbal Spa thông qua thái độ phục vụ chuyên nghiệp, tận tâm, tinh tế và nhất quán.
- Hỗ trợ sự phát triển bền vững của Spa bằng cách xây dựng mối quan hệ tốt với khách hàng, khuyến khích khách hàng quay lại và giới thiệu dịch vụ.

II. SƠ ĐỒ CƠ CẤU TỔ CHỨC: *(Đính kèm trích đoạn của sơ đồ tổ chức có 1 cấp ở trên và 1 cấp ở dưới của vị trí này)*



YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC *(Kỹ năng)*	YÊU CẦU VỀ TRÌNH ĐỘ *(Bằng cấp, chứng chỉ và hiểu biết)*
- Kỹ năng chuyên môn nghề Spa (massage, facial, body, foot, xông hơi…) - Kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu cảm xúc khách hàng - Kỹ năng giao tiếp nhẹ nhàng, tinh tế - Kỹ năng truyền đạt thông tin - Kỹ năng quan sát	- Biết, hiểu các giá trị nền tảng của Herbal gồm: tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi - Hiểu rõ quy trình dịch vụ Herbal và tiêu chuẩn phục vụ khách hàng - Biết, hiểu các quy định, quy chế, chính sách, nội quy, quy chế phối

- Kỹ năng phối hợp nhóm - Kỹ năng quản lý thời gian - Kỹ năng xử lý tình huống cơ bản - Kỹ năng phản hồi - Kỹ năng học và tự học	hợp phòng ban… tại Herbal - Biết nguyên tắc vệ sinh, khử trùng và an toàn nghề nghiệp - Nắm được công dụng và cách sử dụng sản phẩm, tinh dầu, thảo dược trong điều trị - Từng làm kỹ thuật viên massage, chăm sóc da… là một lợi thế

III. CÁC TRÁCH NHIỆM VÀ NHIỆM VỤ CHÍNH		
Trách nhiệm	**Nhiệm vụ**	**Kết quả đầu ra**
1. Thực hiện dịch vụ	- Thực hiện đúng quy trình các gói dịch vụ khách lựa chọn (massage, facial, body, xông, gội đầu, tắm…). - Điều chỉnh lực tay, tư thế, nhiệt độ phòng, độ nóng lạnh dụng cụ… phù hợp thể trạng từng khách. - Phối hợp với JC trong việc tiếp đón và hướng dẫn khách vào phòng.	- Dịch vụ đạt chuẩn Herbal. - Khách hàng hài lòng, muốn quay lại. - Số request, điểm số bill tăng. - Đảm bảo an toàn, thoải mái và trải nghiệm thư giãn cho khách.
2. Chăm sóc khách hàng	- Đón tiếp khách với thái độ thân thiện, chuyên nghiệp. - Lắng nghe, ghi nhận và phản hồi phù hợp. - Xử lý tình huống đơn giản hoặc yêu cầu, báo cáo ngay cho Therapist Leader hoặc JC Tour khi có tình huống khó xử lý. - Ghi nhận cảm nhận, phản hồi và hành vi khách để báo cáo cho cấp trên, giúp cải thiện dịch vụ và sản phẩm mới.	- Khách cảm thấy được tôn trọng thấu hiểu và chăm sóc tận tình. - Không phát sinh khiếu nại. - Ghi nhận những phản hồi tích cực của khách hàng. - Điểm bill cao.
3. Chuẩn bị & vệ sinh khu	- Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ, khăn, tinh dầu, thảo dược, phòng ốc… trước khi phục vụ	- Không gian trị liệu sạch sẽ, gọn gàng.

vực làm việc	khách hàng hoặc theo routine setup hàng ngày. - Giữ phòng trị liệu sạch, gọn, thơm, ấm áp - Vệ sinh, khử trùng dụng cụ, thiết bị sau mỗi lượt khách. - Sử dụng nguyên liệu, điện, nước, thiết bị đúng định mức; báo cáo hao hụt, hư hỏng, hoặc bất thường cho Therapist leader.	- Dụng cụ an toàn, sẵn sàng đón khách. - Không có lỗi vệ sinh hoặc dụng cụ thiếu.
4. Báo cáo & phối hợp	- Báo cáo tình hình khách, sự cố, dụng cụ thiếu cho Therapist Leader. - Phối hợp nhịp nhàng với Joy Crew, đồng nghiệp khác trong quá trình phục vụ khách. - Tuân thủ quy trình bàn giao ca. - Tham gia các buổi họp liên quan với thái độ nghiêm túc, tích cực đóng góp ý kiến.	- Thông tin truyền đạt đầy đủ, phối hợp giữa các bộ phận nhịp nhàng, không gián đoạn ca. - Các buổi họp được diễn ra thuận lợi, hiệu quả, giúp cải thiện chất lượng hoạt động.
5. Học tập & phát triển bản thân	- Tham gia đầy đủ các buổi đào tạo, huấn luyện kỹ thuật và kỹ năng mềm. - Chủ động học hỏi, luyện tay nghề, tiếp thu phản hồi từ cấp trên. - Giữ tinh thần cầu tiến, sẵn sàng hỗ trợ người mới.	- Tay nghề cải thiện liên tục. - Tác phong ngày càng chuyên nghiệp.
6. Tuân thủ & đại diện thương hiệu	- Thực hiện đúng đồng phục, quy tắc, thời gian làm việc. - Giao tiếp đúng chuẩn thương hiệu Herbal (ngôn từ, thái độ, hành vi). - Giữ hình ảnh sạch sẽ, nhẹ nhàng, thân thiện.	- Thể hiện hình ảnh thương hiệu Herbal trong từng tương tác.
7. Các công việc khác	- Thực hiện các công việc theo sự điều động từ cấp trên. - Phát biểu ý kiến trong các cuộc họp, học	- Đảm bảo các hoạt động chung được hưởng ứng.

	tập phát triển... - Chào đón, ủng hộ sự thay đổi của công ty. - Tham gia nhiệt tình các chương trình của HR (tuyển dụng, khảo sát, đánh giá …), của Marketing (share bài, tri ân khách hàng, tìm kiếm khách mới, CSKH…),… - Thực thi các kế hoạch chung toàn cty (tái cấu trúc, văn hóa, cải tiến...). - Tham gia tất cả các hoạt động chung (YEP, Teambuilding, hoạt động gắn kết, công đoàn...).	- Các công việc chung được diễn ra thuận lợi, hiệu quả.

IV. THÔNG TIN KHÁC VỀ CÔNG VIỆC NẾU CÓ	
Lương	15 - 25 triệu
Kinh nghiệm	Kinh nghiệm ít nhất 2 năm là một lợi thế
Giới tính	Nữ
Độ tuổi	18 – 35 tuổi
Ngoại ngữ	Ưu tiên chứng chỉ ngoại ngữ Anh - Hàn - Trung - Nhật cơ bản Nếu không có thì sẽ đào tạo sau tuyển dụng
Vi tính	Biết sử dụng vi tính để soạn thảo là một lợi thế
Internet	Biết sử dụng internet để tìm hiểu kiến thức liên quan kĩ thuật mới
Thái độ và tố chất	- Tích cực, vui vẻ - Tuân thủ quy trình, quy định, nội quy - Sẵn sàng hỗ trợ đồng nghiệp - Chủ động trong công việc - Học hỏi: lắng nghe góp ý - phản hồi nâng cao tay nghề

V. CÁC QUYỀN LỢI KHÁC

- Xét tăng lương theo định kỳ
- 12 ngày phép năm hưởng lương
- Lương tháng 13 theo kết quả kinh doanh
- Thưởng các dịp lễ lớn
- BHXH ngay từ tháng đầu chính thức
- Đào tạo nội bộ & lộ trình phát triển rõ ràng
- Hỗ trợ chi phí đào tạo tham gia các khóa học nâng cao kỹ năng và năng lực chuyên môn

VI. THÔNG TIN LIÊN HỆ

- Hotline/Zalo: 0346 750 784 (P. HCNS)
- Địa chỉ làm việc:

+ 90 Dương Đình Nghệ, phường An Hải, thành phố Đà Nẵng
+ 201 Dương Đình Nghệ, phường An Hải, thành phố Đà Nẵng
+ 99 Phan Tứ, phường Ngũ Hành Sơn, thành phố Đà Nẵng
+ 139 Phan Châu Trinh, phường Hội An, thành phố Đà Nẵng