

MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhân viên Chăm sóc khách hàng – GRO

VỊ TRÍ Chăm sóc khách hàng	BỘ PHẬN Quan hệ khách hàng	BÁO CÁO CHO Ban lãnh đạo
ĐỊA ĐIỂM 54 Nại Nam, P. Hòa Cường, TP. Đà Nẵng (và các villa thuộc hệ thống Koaniva)	THỜI GIAN Chăm công linh hoạt	THU NHẬP Lương 6 - 8 triệu VNĐ/tháng + Thưởng hiệu suất + Service charge

1. MỤC TIÊU VỊ TRÍ

Đảm bảo trải nghiệm lưu trú của khách hàng tại hệ thống Villa của **Koaniva** đạt tiêu chuẩn chất lượng cao, cá nhân hóa và chuyên nghiệp; chủ động chăm sóc, xây dựng mối quan hệ thân thiết với khách lưu trú nhằm tối ưu hóa tỷ lệ đánh giá tích cực trên các nền tảng ứng dụng trực tuyến, đồng thời kiểm soát tối đa các phản hồi tiêu cực.

2. TRÁCH NHIỆM CHÍNH

1 Đón tiếp & Làm thủ tục lưu trú

Trực tiếp chào đón khách, thực hiện quy trình check-in/check-out nhanh chóng tại villa; giới thiệu chi tiết về tiện ích phòng, nội quy và các dịch vụ đi kèm của Koaniva.

2 Chăm sóc & Quản lý trải nghiệm

Làm đầu mối liên hệ duy nhất qua Zalo/WhatsApp/Điện thoại để hỗ trợ khách (đặt xe, nhà hàng, tiệc BBQ, dọn phòng); định kỳ nhắn tin/gọi điện hỏi thăm hàng ngày để kịp thời phục vụ khách.

3 Thúc đẩy đánh giá (Reviews) trên App

Khéo léo hướng dẫn và khuyến khích khách để lại đánh giá 5 sao trên các nền tảng **Tripadvisor, Booking.com, Agoda, Google Maps** trước khi check-out; đảm bảo đạt chỉ số KPI về số lượng bài đánh giá.

4 Giải quyết sự cố tại chỗ

Tiếp nhận nhanh các phàn nàn, khiếu nại của khách về dịch vụ hoặc trang thiết bị tại villa; phối hợp với các bộ phận liên quan để xử lý triệt để ngay trong thời gian lưu trú, ngăn chặn bài đăng tiêu cực trên mạng.

5 Kiểm tra tiêu chuẩn Villa

Phối hợp với bộ phận Buồng phòng và Bảo trì để kiểm tra, đảm bảo villa luôn trong tình trạng sạch sẽ, đầy đủ tiện nghi và vận hành hoàn hảo trước giờ đón khách.

6 Cập nhật thông tin & Báo cáo

Ghi nhận chính xác thông tin, sở thích, yêu cầu đặc biệt của khách (sinh nhật, kỷ niệm) vào hệ thống dữ liệu; lập báo cáo tình hình lưu trú và kết quả app reviews định kỳ cho Ban lãnh đạo.

3. YÊU CẦU ỨNG VIÊN

- Ngoại ngữ:** Tiếng Anh giao tiếp lưu loát (đọc, nói tốt). Biết thêm ngoại ngữ thứ hai (Tiếng Hàn, Trung, Nhật...) là một lợi thế lớn.
- Kinh nghiệm:** Ưu tiên ứng viên có kinh nghiệm ở vị trí Lễ tân, GRO, Chăm sóc khách hàng. **Chấp nhận ứng viên chưa có kinh nghiệm** nhưng có tố chất dịch vụ, yêu thích ngành Khách sạn và Ngoại ngữ giỏi.

- **Kỹ năng mềm:** Giao tiếp tự tin, khéo léo, có khả năng nắm bắt tâm lý khách hàng và xử lý tình huống nhanh nhạy. Sử dụng tốt các ứng dụng công nghệ phổ biến (Zalo, WhatsApp, các app đặt phòng).
- **Diện mạo & Tác phong:** Ngoại hình chín chu, nụ cười thân thiện; ân cần, chu đáo, có tinh thần trách nhiệm cao và chịu được áp lực công việc ngành dịch vụ.
- **Học vấn:** Ưu tiên ứng viên được đào tạo các ngành Quản trị Khách sạn, Du lịch, Ngoại ngữ hoặc các lĩnh vực liên quan.
- **Khác:** Chúng tôi ưu tiên ứng viên có sức khỏe tốt vì tính chất công việc sẽ phải di chuyển khá nhiều sang villa.

4. TIÊU CHUẨN HOÀN THÀNH CÔNG VIỆC

- Quy trình đón tiếp và tiễn khách được thực hiện đầy đủ, đúng tiêu chuẩn, mang lại sự thoải mái cho khách hàng.
- Đạt hoặc vượt chỉ số KPI về **Số lượng bài review tích cực trên App** được giao hàng tháng.
- 100% các sự cố phát sinh của khách tại villa được ghi nhận và xử lý nhanh chóng, không để xảy ra khiếu nại leo thang hoặc review 1-3 sao trên mạng.
- Thông tin và sở thích của khách hàng được cập nhật đầy đủ, phục vụ cho công tác chăm sóc khách hàng trung thành.
- Phối hợp mượt mà với các bộ phận nội bộ, phản hồi yêu cầu của khách với thái độ chuyên nghiệp, nhất quán.

5. PHỐI HỢP CÔNG VIỆC

Ban lãnh đạo	Hành chính Nhân sự	Các bộ phận vận hành
Báo cáo số liệu reviews, tình hình khách hàng và đề xuất các giải pháp nâng cao trải nghiệm dịch vụ.	Phối hợp cập nhật công ca, gửi dữ liệu tính thường hiệu suất (KPI Reviews) và các phát sinh nhân sự.	Tiếp nhận tình trạng phòng, thông báo các lỗi hư hỏng hoặc yêu cầu đặc biệt của khách để xử lý kịp thời.

6. QUYỀN LỢI/ PHÚC LỢI

- Lương cơ bản từ 6 - 8 triệu + Thưởng hiệu suất + Service charge + Thưởng hoa hồng theo từng vị trí.
- Được hưởng phụ cấp xăng xe phục vụ công việc.
- Tham gia đầy đủ BHXH theo quy định.
- Gói khám sức khỏe định kỳ.
- 12 ngày phép/năm và nghỉ sinh lý cho nhân viên nữ.
- Các chế độ khác thực hiện theo chính sách công ty và quy định hiện hành.

7. MÔI TRƯỜNG & CƠ HỘI

- Làm việc trong môi trường vận hành villa nghỉ dưỡng cao cấp tại Đà Nẵng, cơ hội tiếp xúc và phát triển kỹ năng giao tiếp với tệp khách hàng thượng lưu/quốc tế.
- Công việc năng động, lộ trình thăng tiến rõ ràng lên vị trí Giám sát/Quản lý Villa khi quy mô công ty mở rộng.
- Cơ hội phát triển năng lực và nghiệp vụ chuyên môn thông qua các chương trình đào tạo nội bộ hoặc các khóa đào tạo chuyên sâu bên ngoài do công ty sắp xếp.

8. THÔNG TIN ỨNG TUYỂN

LIÊN HỆ	EMAIL Hrkoaniva@gmail.com
---------	------------------------------