

TỔNG CÔNG TY DU LỊCH SÀI GÒN TNHH MỘT THÀNH VIÊN



TRƯỜNG TRUNG CẤP DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN

GIÁO TRÌNH

**MÔ ĐUN: KỸ NĂNG GIAO TIẾP VÀ CHĂM SÓC
KHÁCH HÀNG**

**NGÀNH : QUẢN LÝ KHÁCH SẠN, QUẢN LÝ NHÀ
HÀNG, HƯỚNG DẪN DU LỊCH, KỸ
THUẬT CHẾ BIẾN MÓN ĂN, KỸ THUẬT
LÀM BÁNH, KỸ THUẬT PHA CHẾ ĐỒ
UỐNG**

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

TP. Hồ Chí Minh, năm 2019

LỜI NÓI ĐẦU

Trong nền kinh tế cạnh tranh như ngày nay, việc hướng tới một dịch vụ khách hàng chuyên nghiệp thực sự rất cần thiết bởi nó quyết định đến sự sống còn của bất kỳ một doanh nghiệp nào. Và khi du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của nước ta thì ngành kinh doanh dịch vụ lưu trú là một nghề chiếm vị trí quan trọng và quyết định đến sự thành bại trong hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp.

Không chỉ riêng nhân viên Lễ tân mà toàn thể nhân viên khách sạn là người đóng vai trò quan trọng trong việc giới thiệu, quảng bá hình ảnh của khách sạn; thu hút và lưu giữ khách; là người cần phải có kiến thức chuyên môn, có kỹ năng nghiệp vụ và quan trọng hơn chính là khả năng giao tiếp, ứng xử với khách hàng. Mỗi lời nói, cử chỉ và hành động của nhân viên trong khách sạn đều tác động đến quyết định tiêu dùng của khách hàng. Dịch vụ chỉ tốt khi người cung cấp sản phẩm, dịch vụ vượt mong đợi của khách hàng. Việc này đòi hỏi người nhân viên khách sạn cần có sự trao dồi Kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng nhằm cung cấp cho khách một dịch vụ khách hàng ngày một chuyên nghiệp hơn.

Xuất phát từ yêu cầu thực tiễn và yêu cầu của công tác đào tạo cho sinh viên tại Trường Trung Cấp Du lịch & Khách sạn Saigontourist, giáo trình “**Kỹ Năng Giao Tiếp và Chăm Sóc Khách Hàng**” ra đời nhằm góp phần nâng cao chất lượng phục vụ cho doanh nghiệp nói riêng và cho ngành Du lịch Việt Nam nói chung.

Giáo trình được hoàn thành sau thời gian nghiên cứu tài liệu kết hợp với những kiến thức thực tế từ môi trường kinh doanh khách sạn. Tuy nhiên, trong quá trình biên soạn, nhóm biên soạn không tránh khỏi những thiếu sót, rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến từ Quý Thầy Cô đồng nghiệp và quý độc giả để giáo trình được hoàn thiện hơn.

Nhóm Biên soạn

Tp. HCM, ngày tháng năm

MỤC LỤC

TRANG

Lời nói đầu.....	01
------------------	----

BÀI 1: KHÁI NIỆM VỀ GIAO TIẾP

1.1. Mô tả nghề nghiệp.....	05
1.2 Thuận lợi và khó khăn của ngành nghề.....	06
1.3. Định nghĩa về giao tiếp.....	07
1.4. Vai trò của giao tiếp.....	08
1.5. Lý do cần phải giao tiếp.....	08

BÀI 2: CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP

2.1. Những trở ngại trong giao tiếp.....	09
2.2. Biện pháp để khắc phục những trở ngại trong giao tiếp.....	09
2.3. Liệt kê hành động giao tiếp hàng ngày.....	10
2.4. Các hình thức giao tiếp.....	10
2.5. Bài tập tình huống giao tiếp.....	10
2.6. Những lưu ý trong giao tiếp.....	10
2.6.1 Những lưu ý trong giao tiếp bằng lời.....	10
2.6.2 Những lưu ý trong giao tiếp bằng văn bản.....	10
2.6.3 Những lưu ý trong giao tiếp bằng hình ảnh.....	10
2.6.4 Những lưu ý trong giao tiếp không lời.....	10

BÀI 3: GIAO TIẾP KHÔNG LỜI

3.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp không lời.....	11
3.2. Ảnh hưởng của diện mạo cá nhân.....	11
3.3. Ngôn ngữ hình thể.....	12

3.4. Ý nghĩa của âm thanh.....	19
3.5. Bài tập tổng hợp.....	21

BÀI 4: DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

4.1. Khái niệm về dịch vụ khách hàng.....	22
4.2. Định nghĩa về dịch vụ khách hàng.....	22
4.3. Mô tả dịch vụ khách hàng.....	22
4.4. Tìm hiểu suy nghĩ của khách về dịch vụ khách hàng.....	22
4.5. Tầm quan trọng của dịch vụ khách hàng.....	23
4.6. Làm thế nào để cung cấp dịch vụ khách hàng tốt.....	24
4.6.1 Sử dụng ngôn từ phù hợp.....	24
4.6.2 Sử dụng ngôn ngữ hình thể đúng.....	24
4.6.3 Sử dụng gương mặt đúng.....	25
4.6.4 Yêu cầu trợ giúp nếu gặp trở ngại.....	25
4.7. Định vị vị trí của nhân viên phục vụ.....	25
4.7.1 Hình ảnh của người nhân viên phục vụ.....	25
4.7.2 Tác phong của người nhân viên phục vụ.....	25
4.7.3 Những chia sẻ để thay đổi suy nghĩ bản thân.....	26

BÀI 5: THỂ HIỆN MONG MUỐN PHỤC VỤ KHÁCH

5.1. Hoạt động thể hiện mong muốn.....	27
5.2. Ý nghĩa của DESIRE	27
5.3. Cam kết thực hiện phục vụ khách hàng.....	28

TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	29
--------------------------------	-----------

GIÁO TRÌNH MÔ-ĐUN

Tên mô-đun: **KỸ NĂNG GIAO TIẾP VÀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG**

Mã mô-đun:

Vị trí, tính chất của mô-đun:

- **Vị trí:** Kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng là mô-đun cơ sở nghề trong chương trình khung đào tạo trình độ trung cấp nghề “Quản trị lưu trú”. và “Quản trị Nhà hàng”. Mô-đun này nhằm trang bị cho sinh viên những kiến thức và kỹ năng bổ trợ cho nghiệp vụ lễ tân và nhà hàng khách sạn.

- **Tính chất:** Kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng là mô-đun lý thuyết kết hợp với thực hành, đánh giá kết quả bằng kiểm tra kết thúc mô-đun và thông qua thể hiện, thực hành trong suốt quá trình trên lớp.

Mục tiêu mô-đun:

- **Kiến thức:** Mô-đun này cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản cần phải có để thể hiện trong giao tiếp hàng ngày nhằm gây được thiện cảm thông qua ấn tượng đầu tiên, giúp nâng cao tính chuyên nghiệp trong ngành nghề.
- **Kỹ năng:** Sau khi hoàn tất mô-đun này, người học có khả năng thể hiện các cách thức giao tiếp chuyên nghiệp theo đúng những chuẩn tắc nghiệp vụ ngành nghề, chuẩn bị diện mạo cá nhân chuẩn mực, lưu ý đến các điều nên và không nên để có thể tạo được ấn tượng đầu tiên tốt đẹp.
- **Năng lực tự chủ và trách nhiệm:** Ngoài những kiến thức và kỹ năng nêu trên, học viên còn được trang bị và rèn luyện những năng lực tự chủ như làm thế nào để giao tiếp có hiệu quả, tự kiểm soát được bản thân trong mọi tình huống, kỹ năng làm việc nhóm và làm việc độc lập để ý thức được tinh thần trách nhiệm của bản thân trong một tập thể lớn.

Nội dung mô-đun

BÀI 1: KHÁI NIỆM VỀ GIAO TIẾP

MỤC TIÊU

Sau khi học xong bài này, học viên có thể:

- Nhận định được những thuận lợi và bất lợi của ngành dịch vụ chăm sóc khách hàng.
- Giải thích được những lý do cần phải giao tiếp
- Nhận thức được vai trò của giao tiếp trong công việc và cuộc sống.

NỘI DUNG

1.1. Mô tả nghề nghiệp

Do đời sống vật chất và tinh thần của con người ngày càng tăng đòi hỏi sự ra đời của ngành dịch vụ để phục vụ các nhu cầu thiết yếu. Vì thế, đây được xem là ngành kinh tế mũi nhọn được nhà nước quan tâm đầu tư và phát triển trong những năm gần đây.

Ngành dịch vụ là ngành công nghiệp không khói mà các sản phẩm tạo ra mang tính phi vật chất và không gây hại đến môi trường. Với mục đích hình thành là để phục vụ nhu cầu của con người nên phụ thuộc vào mức độ sử dụng khi khách hàng hưởng thụ các dịch vụ đó, mang lại hiệu quả kinh tế cao so với các ngành khác.

Sự phân loại dịch vụ ở các lĩnh vực như: Kinh doanh (Tài chính, bảo hiểm, bất động sản, vận tải...), tiêu dùng (Hoạt động buôn bán, du lịch, dịch vụ cá nhân...), dịch vụ công (Hành chính công, hoạt động đoàn thể). Nhờ sự phân loại và phát triển này đã thu hút nguồn lao động và tạo việc làm cho nhiều người. Đồng thời khai thác và sử dụng hiệu quả các nguồn tài nguyên thiên, các di tích lịch sử - văn hóa, các thành tựu khoa học - kỹ thuật.

Một số công việc chung mà những người tham gia trong ngành dịch vụ sẽ thực hiện:

- Tìm hiểu nhu cầu của khách hàng

- Giới thiệu, tư vấn sản phẩm
- Đáp ứng nhu cầu của khách hàng
- Chăm sóc khách hàng
- Làm dâu trăm họ

1.2. Thuận lợi và bất lợi của ngành nghề

Những thuận lợi trong ngành dịch vụ:

- ✓ Cải thiện kỹ năng giao tiếp: Công việc hằng ngày hỗ trợ và tạo điều kiện rất nhiều cho các nhân viên tiếp xúc, trò chuyện, giao lưu và hiểu biết thêm về nhiều đối tượng khách trong nhiều lĩnh vực khác nhau, từ đó họ có thêm kiến thức, sự tự tin, cải thiện kỹ năng giao tiếp giúp hoàn thành tốt công việc của mình.
- ✓ Kiểm soát được cảm xúc: Bên cạnh sản phẩm hữu hình thì sản phẩm vô hình là một nét rất riêng, đặc trưng của ngành dịch vụ, các nhân viên luôn giữ cho mình một thái độ, gương mặt phù hợp trong giờ làm việc, chính vì vậy lâu dần họ sẽ không để những cảm xúc cá nhân hoặc không tích cực thể hiện trên gương mặt.
- ✓ Môi trường làm việc năng động và có nhiều cơ hội thăng tiến: Với yêu cầu, đòi hỏi của ngành dịch vụ, người nhân viên cũng trở nên linh hoạt, nhanh nhẹn và xử lý các tình huống tốt hơn trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng, chính vì thế bên cạnh việc cải thiện và phát triển bản thân, người làm trong ngành dịch vụ rất dễ thích nghi với nhiều công việc, ngành nghề và môi trường làm việc khác nhau.
- ✓ Diện mạo chín chu, chuyên nghiệp sẽ tạo ấn tượng đầu tiên và giúp tạo một hình ảnh chuyên nghiệp về khách sạn. Chính vì yêu cầu của công việc hằng ngày cần sự chín chu sẽ tạo thành thói quen giúp người nhân viên trong ngành dịch vụ xuất hiện với hình ảnh chuyên nghiệp.

Những khó khăn trong ngành:

- ✓ Khách hàng, khó tính và thô lỗ: Với sở thích, nhu cầu, sự kì vọng của khách hàng rất khác nhau, nên người làm trong ngành dịch vụ luôn chịu nhiều áp lực từ chính khách hàng mà họ phục vụ.
- ✓ Thời gian làm việc không ổn định: Với những nhân viên làm trong ngành Nhà hàng - Khách sạn, các ca làm việc được luân phiên, thay đổi và thời gian cũng sớm trễ khác nhau, đòi hỏi người nhân viên phải tự sắp xếp, phải linh hoạt, thích nghi và đáp ứng.
- ✓ Đòi hỏi thể chất và sức khỏe tốt: Những yêu cầu đặc trưng về ca làm việc, thời gian và áp lực đến từ cảm xúc, thể chất ổn định, sức khỏe tốt là điều kiện cần thiết cho một nhân viên để hoàn thành tốt công việc của mình.
- ✓ Yêu cầu về khả năng ngoại ngữ: Khách hàng không chỉ từ địa phương trong nước mà đến từ rất nhiều quốc gia khác nhau. Tiếng Anh hoặc một ngoại ngữ cụ thể là yếu tố cần thiết và điều kiện giúp người nhân viên tự tin giao tiếp để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Bên cạnh những thuận lợi sẵn có, thì những bất lợi cũng là thách thức thú vị, cơ hội để người nhân viên cải thiện và là động lực để phát triển bản thân.

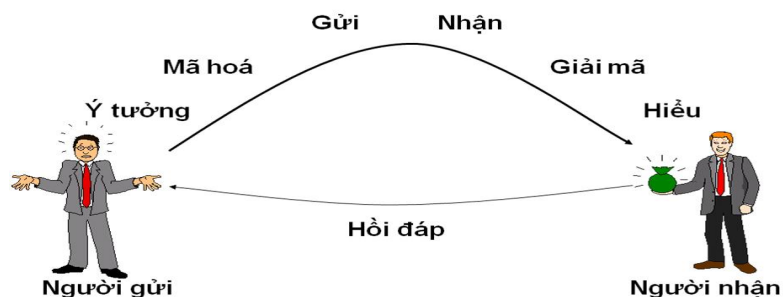
1.3. Định nghĩa về giao tiếp

Giao tiếp là quá trình chuyển thông tin từ người này sang người khác.

Quá trình giao tiếp

Quá trình truyền nhận thông tin từ người gửi đến người nhận có thể mô phỏng như hình dưới đây.

Quá trình giao tiếp



1.4. Vai trò của giao tiếp

- **Giao tiếp là thành tố không thể thiếu** trong cuộc sống hằng ngày, trong công việc. Chúng ta sống đều có sự tương tác qua lại giữa người với người và với các chủ thể khác nhau.
- **Giao tiếp là một cơ hội** tốt cho công việc, giúp nhân viên bán được sản phẩm, giúp phát triển bản thân. Qua sự tương tác với mọi người xung quanh giúp người nhân viên hiểu và khám phá những nội lực tiềm ẩn bên trong, giúp khắc phục những yếu điểm tạo sự thăng tiến trong công việc, được thừa nhận, được tăng lương...
- **Giao tiếp mang lại sự hài lòng** cho chính bản thân và đem lại sự hài lòng cho người khác.

1.5. Lý do cần phải giao tiếp

- Tìm hiểu thông tin
- Cung cấp thông tin
- Thuyết phục người khác
- Thể hiện sự thiện chí

BÀI 2: CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP

MỤC TIÊU

Sau khi học xong bài này, học viên có thể:

- Liệt kê được tên gọi các hình thức giao tiếp
- Tìm ra được biện pháp và nguyên tắc để khắc phục những trở ngại trong giao tiếp.
- Ý thức được vai trò của cá nhân trong việc xây dựng hình ảnh người nhân viên chuyên nghiệp.

NỘI DUNG

2.1. Những trở ngại trong giao tiếp

- Thiếu phản hồi
- Thiếu thiện chí
- Thiếu hiểu biết về đối tác giao tiếp
- Kênh chuyển thông tin không phù hợp
- Thời gian và không gian giao tiếp không phù hợp
- Sự nhận thức khác nhau giữa người gửi và người nhận.

2.2. Biện pháp để khắc phục những trở ngại trong giao tiếp

