**Mô tả công việc nhân viên Bellman**

* Cung cấp hiệu quả dịch vụ hành lý khi khách nhận phòng, trong suốt thời gian khách nghỉ tại khách sạn, và cho đến lúc khách trả phòng.
* Chịu trách nhiệm chuyển fax, tin nhắn, bưu kiện…cho khách với thời gian nhanh nhất, ghi chép lại đầy đủ trong sổ nhât ký.
* Đảm bảo nhanh chóng việc mang hành lý, bưu kiện, fax, tin nhắn…cho khách hàng.
* Luôn luôn thể hiện tốt công việc tại sảnh khách sạn.
* Chào đón khách tại cổng chính khách sạn, mang hành lý, và chỉ dẫn khách tới khu vực check-in.
* Đi làm việc đúng giờ, đồng phục đầy đủ sạch sẽ.
* Giúp đỡ khách mang hành lý lúc chuyển phòng.
* Chuyển fax, tin nhắn, bưu kiện…lên phòng khách và đáp ứng các yêu cầu khác của khách hàng.
* Hiểu biết các tiêu chuẩn và quy trình của bộ phận hành lý.
* Chào hỏi khách với thái độ thân thiện, niềm nở, lịch sự, với tinh thần học hỏi và sử dụng tên khách thường xuyên.
* Đảm bảo không chậm trễ trong việc mang hành lý lên phòng khi khách check-in.
* Cung cấp các thông tin của đia phương,bản đồ thành phố, và các dịch vụ khác khi khách yêu cầu.
* Thông thạo các sản phẩm phòng và cách sử dụng các dụng cụ trên phòng khách, các thôg tin về sản phẩm F&B cũng như giờ đóng mở cửa. Cố gắng ưu tiên bán các lợi thế cho khách.
* Trả lời điện thoại theo tiêu chuẩn của khách sạn.
* Luôn giữ khu vực Concierge sạch sẽ, ngăn nắp, sẵn sàng phục vụ khách.
* Cảnh giác với các trường hợp khả nghi, tình huống bất thường, phải báo ngay cho bộ phận an ninh Báo cho các bộ phận liên quan về các hỏng hóc, và đồ không sử dụng được và giám sát ca trực.
* Báo cho các bộ phận liên quan về các hỏng hóc và đồ không sử dụng được.
* Tôn trọng và bảo vệ tài sản khách sạn, tránh lãng phí.
* Duy trì mối quan hệ làm việc tốt trong bộ phận FO và các bộ phận khác trong khách sạn.
* Giữ số lượng báo, tạp chí hợp lý tại giá của quầy concierge.
* Đảm bảo đồng phục chỉnh tề, làm việc đúng thời gian quy định
* Tham gia họp bộ phận Bell hoặc FO.
* Tham gia các khóa đào tạo của bộ phận theo kế hoạch đặt ra.
* Xây dựng và gìn giữ mối quan hệ thân thiết trong bộ phận.
* Luôn giữ kỷ luật cao nhất.
* Luôn tôn trong mọi người.
* Giải quyết kịp thời các yêu cầu và phàn nàn của khách, tránh lặp lại lỗi tương tự trong tương lai.
* Đảm bảo tất cả các nhân viên luôn làm việc với thái độ thân thiện niềm nở, chuyên nghiệp.
* Luôn dùng tên khách hàng nhiêu nhất có thể trong giao tiếp.
* Làm báo cáo ngày theo yêu cầu của tổ trưởng hành lý và giám đốc lễ tân.
* Thực hiện các công việc khác theo yêu cầu của giám đốc lễ tân, giám sát lễ tân.
* Giao tiếp tốt bằng tiếng anh
* Hiểu biết về các dịch vụ khách sạn, nội quy lao động và các quy định của công ty
* Hiểu biết về các phần mềm văn phòng và phần mềm quản lý khách sạn.

**Yêu cầu công việc đối với bellman khách sạn**

* Tác phong làm việc chuyên nghiệp, nghiêm túc, có tính kỷ luật cao.
* Có khả năng ngoại giao, sáng tạo, tự tin, năng động, chịu được áp lực cao trong công việc.
* Có các kỹ năng sắp sếp, nghệ thuật giao tiếp với khách hàng.
* Kỹ năng dịch vụ khách hàng tốt.
* Có thể sử dụng vi tinh văn phòng
* Có khả năng giải quyết vấn đề, sắp xếp và tổ chức công việc tốt
* Khéo léo trong sắp xếp và sử dụng nhân viên.
* Tính cẩn thận, tỉ mỉ, sạch sẽ
* Có mong muốn gắn bó với công ty lâu dài
* Tốt nghiệp THPT hoặc cao hơn, tiếng Anh giao tiếp.

**Mức lương đối với vị trí Bellman khách sạn**

Mức lương hiện nay của nhân viên Bellman dao động trong khoảng từ 4 - 8 triệu đồng/tháng tùy thuộc vào quy mô khách sạn, khối lượng công việc và tiêu chuẩn đầu vào tại mỗi nơi; mức lương này chưa bao gồm service charge và các khoản tip-thưởng khác của khách.