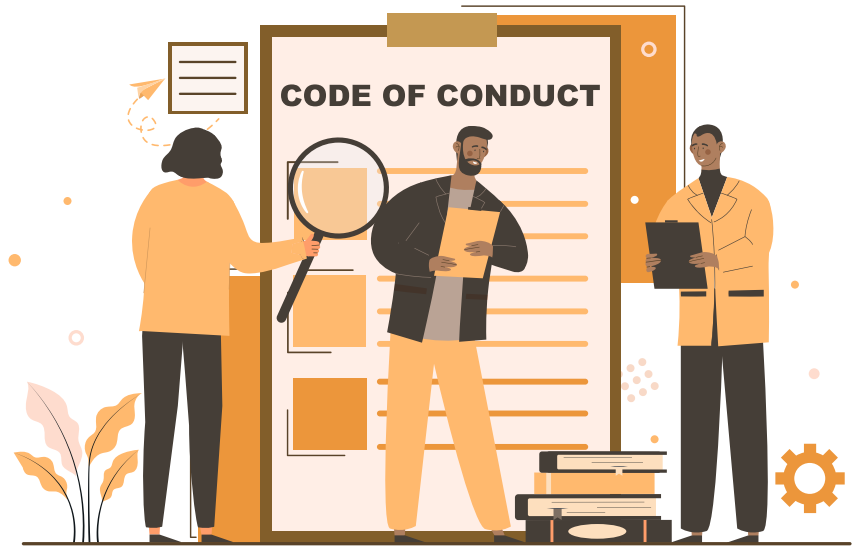


BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

TRONG KHÁCH SẠN



1. Tiêu chuẩn lời chào trong khách sạn với “XIN CHÀO”:

1.1. Chào đón khách:

- “Xin chào, chào mừng quý khách đến với khách sạn La Siesta ()!”
- “Xin chào, tôi có thể giúp gì cho quý khách?”

1.2. Khi gặp khách tại sảnh hoặc các khu vực chung:

- “Xin chào, chúc quý khách một ngày tốt lành!”
- “Xin chào, quý khách có cần hỗ trợ gì không?”

1.3. Khi nhận cuộc gọi của khách:

- “Xin chào, () nghe. Tôi có thể giúp gì cho quý khách?”
- “Xin chào, cảm ơn quý khách đã gọi đến..., tôi có thể hỗ trợ quý khách như thế nào?”

Hướng dẫn sử dụng lời chào “Xin chào”:

- Luôn chào khách với một nụ cười và duy trì giao tiếp bằng mắt để tạo bầu không khí thân thiện và chào đón.
- Sử dụng lời chào “Xin chào” với giọng rõ ràng, lịch sự và tự tin.
- Đảm bảo rằng tất cả nhân viên đều sử dụng “Xin chào” một cách nhất quán như lời chào tiêu chuẩn để tạo ấn tượng chuyên nghiệp và thống nhất.

2. Tính chuyên nghiệp chung:

- **Luôn chào khách với nụ cười:** Bất kể vai trò của bạn là gì, hãy chào khách với nụ cười ấm áp và thái độ thân thiện. Sử dụng ngôn ngữ lịch sự như “Xin chào,” “Chào buổi chiều,” hoặc “Tôi có thể giúp gì cho quý khách hôm nay?”
- **Giữ vệ ngoài gọn gàng và sạch sẽ:** Tất cả nhân viên cần đảm bảo chỉnh tề, mặc đồng phục sạch sẽ và phẳng phiu. Thẻ tên phải được đeo ở nơi dễ thấy mọi lúc.
- **Sử dụng tên khách khi có thể:** Nếu bạn biết tên của khách, hãy gọi họ bằng tên. Điều này giúp tương tác trở nên cá nhân hơn và thể hiện rằng bạn tôn trọng họ.
- **Chu đáo và sẵn sàng hỗ trợ:** Luôn sẵn sàng giúp đỡ khách, duy trì giao tiếp bằng mắt và ghi nhận khi khách tiếp cận bạn. Đừng bao giờ phớt lờ khách hoặc tỏ ra không quan tâm.

3. Quy tắc giao tiếp:

- **Nói rõ ràng và chuyên nghiệp:** Sử dụng ngôn ngữ rõ ràng, ngắn gọn và lịch sự. Tránh dùng tiếng lóng hoặc biểu hiện không chính thức, ngay cả khi nói chuyện với đồng nghiệp trước mặt khách.
- **Lắng nghe chủ động:** Chú ý lắng nghe khi khách nói và tránh ngắt lời. Nếu bạn không hiểu rõ, hãy lịch sự yêu cầu khách nhắc lại để đảm bảo rõ ràng.
- **Tránh ngôn ngữ tiêu cực:** Thay vì nói “Tôi không biết,” hãy sử dụng các cụm từ như “Để tôi kiểm tra cho quý khách” hoặc “Tôi sẽ tìm hiểu ngay cho quý khách.” Điều này thể hiện sự sẵn lòng giúp đỡ.
- **Giữ kín các cuộc trò chuyện cá nhân:** Tránh thảo luận về vấn đề cá nhân hoặc công việc với đồng nghiệp tại khu vực có khách. Luôn duy trì thái độ chuyên nghiệp.

4. Xử lý khiếu nại của khách:

- **Giữ bình tĩnh và lịch sự:** Nếu khách không hài lòng hoặc có khiếu nại, hãy giữ bình tĩnh, lắng nghe kỹ và thể hiện sự thông cảm. Tránh tranh cãi hoặc bảo vệ lập trường của khách sạn.
- **Xin lỗi và nhận trách nhiệm:** Dù lỗi không thuộc về bạn, hãy xin lỗi một cách chân thành vì sự bất tiện mà khách đã gặp phải. Sử dụng các câu như “Tôi xin lỗi về sự bất tiện này” hoặc “Tôi hiểu cảm giác của quý khách.”
- **Tìm giải pháp hoặc tìm sự hỗ trợ:** Cố gắng giải quyết vấn đề trong khả năng của bạn. Nếu không thể, thông báo cho khách rằng bạn sẽ liên hệ người có thể hỗ trợ họ và đảm bảo theo dõi đến cùng.

5. Bảo mật và giữ kín thông tin:

- **Tôn trọng sự riêng tư của khách:** Không thảo luận chi tiết cá nhân của khách như số phòng, thời gian lưu trú, hay bất kỳ yêu cầu nào họ đã đưa ra với các khách khác hoặc ở khu vực công cộng.
- **Tránh vào phòng khách mà không được phép:** Luôn gõ cửa và giới thiệu bản thân trước khi vào phòng khách, ngay cả khi là nhiệm vụ dọn phòng hoặc bảo trì.

6. Giữ vệ sinh và tổ chức:

- **Giữ mọi khu vực sạch sẽ:** Đảm bảo các khu vực công cộng, bao gồm sảnh, thang máy, và hành lang, luôn sạch sẽ và gọn gàng. Nếu bạn thấy rác, hãy nhặt lên dù không thuộc trách nhiệm của bạn.
- **Duy trì không gian làm việc ngăn nắp:** Giữ không gian làm việc sạch sẽ và ngăn nắp, đặc biệt khi khu vực đó có thể nhìn thấy bởi khách, vì điều này phản ánh sự chú trọng của khách sạn đến từng chi tiết và tiêu chuẩn.

7. Đúng giờ và đáng tin cậy:

- **Đến đúng giờ:** Việc đến đúng giờ làm việc thể hiện sự tôn trọng đồng nghiệp và khách hàng. Luôn đúng giờ khi tham dự các cuộc họp và khi hỗ trợ khách.
- **Hoàn thành cam kết:** Nếu bạn hứa với khách điều gì, như gọi báo thức, thực hiện yêu cầu đặc biệt hoặc cung cấp thông tin, hãy đảm bảo thực hiện đúng hạn. Khách không nên phải nhắc nhở bạn.

8. Hợp tác và hỗ trợ:

- **Giúp đỡ đồng nghiệp khi cần thiết:** Nếu bạn thấy đồng nghiệp đang gặp khó khăn hoặc cần sự hỗ trợ, hãy đề nghị giúp đỡ. Một đội ngũ phối hợp tốt sẽ nâng cao trải nghiệm của khách.
- **Giao tiếp hiệu quả giữa các bộ phận:** Đảm bảo rằng thông tin quan trọng được truyền đạt đến các bộ phận liên quan, chẳng hạn như sở thích của khách, yêu cầu đặc biệt, hoặc các vấn đề bảo trì, để tránh hiểu lầm và chậm trễ.

9. Hỗ trợ khách hàng:

9.1. Quy tắc sử dụng thang máy:

- **Ưu tiên khách hàng:** Luôn để khách hàng lên thang máy trước. Khi đến sảnh chờ thang máy, hãy đứng sang một bên và mời khách vào trước.
- **Bấm thang máy:** Nếu bạn là nhân viên, hãy bấm thang máy và hỏi khách muốn đi đến tầng nào. Đừng để khách phải bấm thang máy cho mình.
- **Vị trí trong thang máy:** Đứng ở một góc bên cạnh bảng điều khiển hoặc phía sau thang máy để không cản trở khách. Nhân viên nên tránh đứng ở giữa trừ khi cần giúp đỡ khách.
- **Thao tác khi ra khỏi thang máy:** Khi thang máy đến tầng của khách, hãy chờ khách bước ra trước. Nếu cần, hãy giữ cửa thang máy bằng cách nhấn nút mở để khách có thể ra khỏi thang máy dễ dàng.
- **Tránh sử dụng thang máy khách:** Khi không đi cùng khách, nhân viên nên sử dụng thang máy dành riêng cho nhân viên (nếu có) để tránh làm phiền khách hàng.

9.2. Quy tắc khi dẫn khách đi lại trong khách sạn:

- **Luôn dẫn đường phía trước:** Khi dẫn khách đến một khu vực nào đó, bạn nên đi phía trước khách và đảm bảo giữ một khoảng cách vừa phải để khách có thể đi theo bạn một cách thoải mái.
- **Đi bên trái hoặc bên phải:** Khi đi cùng khách trong những khu vực đông người, hãy đi bên trái hoặc bên phải của khách thay vì đi phía trước, để dễ dàng giao tiếp và hỗ trợ họ nếu cần.
- **Giới thiệu và giải thích:** Khi đi qua các khu vực trong khách sạn, hãy giới thiệu ngắn gọn về những địa điểm quan trọng (nhà hàng, phòng họp, khu vực spa...) để giúp khách nắm rõ và cảm thấy thoải mái hơn khi sử dụng dịch vụ.
- **Chú ý đến tốc độ đi lại:** Điều chỉnh tốc độ đi lại phù hợp với khách, đừng đi quá nhanh hay quá chậm. Đảm bảo rằng bạn đang tạo sự thoải mái và dễ chịu cho khách.
- **Lời chào và giao tiếp lịch sự:** Luôn chào khách một cách lịch sự và giao tiếp thân thiện khi dẫn đường. Nếu khách có câu hỏi, hãy trả lời một cách rõ ràng và lịch thiệp.
- **Hướng dẫn đến đúng nơi:** Đảm bảo dẫn khách đến đúng địa điểm họ yêu cầu và xác nhận lại khi đến nơi. Nếu không biết đường đến một khu vực, hãy xin phép khách để hỏi thông tin hoặc tìm người hỗ trợ.



HƯỚNG DẪN VIẾT THƯ XIN LỖI & CẢM ƠN KHÁCH HÀNG:

NGUYÊN TẮC VÀ CẤP BẬC XỬ LÝ

I. XIN LỖI

A. PHÂN LOẠI CÁC LỖI:

1. Lỗi liên quan đến dịch vụ

- Thái độ nhân viên: Nhân viên thiếu thân thiện, không lịch sự, hoặc chưa đủ nhiệt tình khi phục vụ khách hàng.
- Chậm trễ trong dịch vụ/tour tuyến: Dịch vụ phòng hoặc các yêu cầu từ khách bị xử lý chậm trễ, gây phiền toái cho khách.
- Thiếu sự hỗ trợ khi có vấn đề: Khách hàng gặp vấn đề nhưng nhân viên không giải quyết kịp thời hoặc không cung cấp sự giúp đỡ đầy đủ.
- Không thông tin đầy đủ: Khách không nhận được hướng dẫn hoặc thông tin quan trọng về các tiện nghi và dịch vụ của khách sạn.
- Dịch vụ phòng không đạt yêu cầu: Dịch vụ dọn phòng không chu đáo hoặc không đáp ứng các tiêu chuẩn vệ sinh.
- Sai sót trong dịch vụ: thu thiếu, thừa tiền khách, làm mất đồ khách...

2. Lỗi liên quan đến cơ sở vật chất

- Phòng ở không sạch sẽ: Phòng chưa được dọn dẹp kỹ càng hoặc có dấu hiệu không sạch sẽ khi khách nhận phòng.
- Thiết bị trong phòng hỏng hóc: Điều hòa, TV, đèn, vòi nước, hoặc các thiết bị khác trong phòng không hoạt động tốt hoặc bị hư hỏng.
- Tiếng ồn: Phòng bị ảnh hưởng bởi tiếng ồn từ bên ngoài hoặc từ các phòng khác do cách âm không tốt.
- Thiếu tiện nghi: Một số tiện nghi như máy sấy tóc, bàn ủi, hoặc các vật dụng cần thiết khác bị thiếu hoặc không có trong phòng.
- Vấn đề về nhiệt độ hoặc nước: Nước nóng không hoạt động, hệ thống điều hòa không làm mát/ấm đúng mức gây khó chịu cho khách.

B. THƯ XIN LỖI

1. NGUYÊN TẮC: Chân thành - Cá nhân hoá - Tốc độ

Ngoài ra cần cân nhắc thêm Mức độ quan trọng của khách hàng (VIP) để phân chia nhiệm vụ người phụ trách gửi thư.

2. CÁC BƯỚC THỰC HIỆN:

2.1. Trường hợp Xin lỗi sau khi nhận được feedback tiêu cực, nhưng khách đã rời khỏi khách sạn:

2.1.1 Mức độ nhẹ: Lỗi nhỏ hoặc sự cố không đáng kể

- **Được gửi từ:** Bộ phận Chăm sóc Khách hàng
- **Tiêu đề:** “Xin lỗi vì sự bất tiện nhỏ trong kỳ lưu trú tại khách sạn”
- **Nội dung:**
 - **Lời chào:** Kính gửi [Tên khách hàng],
 - **Lời xin lỗi ngắn gọn:** Chúng tôi chân thành xin lỗi vì sự bất tiện mà quý khách đã gặp phải trong thời gian lưu trú vừa qua.
 - **Giải thích hoặc làm rõ:** Đó là sự cố nhỏ không lường trước được, và chúng tôi đã nhanh chóng xử lý.
 - **Lời cảm ơn và cam kết:** Cảm ơn quý khách đã chia sẻ để chúng tôi có cơ hội cải thiện dịch vụ. Chúng tôi cam kết mang lại trải nghiệm tốt hơn trong những lần lưu trú tiếp theo.
 - **Lời kết:** Trân trọng, [Tên người viết] – [Chức vụ].

2.1.2 Mức độ trung bình: Vấn đề nghiêm trọng hơn hoặc nhiều sự cố

- **Được gửi từ:** Quản lý BP Chăm Sóc Khách Hàng hoặc tương đương
- **Subject:** “Xin lỗi vì những sự cố không mong muốn trong kỳ lưu trú tại [Tên khách sạn]”
- **Nội dung:**
 - **Lời chào:** Kính gửi [Tên khách hàng],
 - **Lời xin lỗi chi tiết hơn:** Chúng tôi rất tiếc vì đã không đáp ứng được kỳ vọng của quý khách và xin lỗi vì những bất tiện mà quý khách đã gặp phải.
 - **Giải thích và thừa nhận lỗi:** Những sự cố này không thể hiện đúng chất lượng dịch vụ mà chúng tôi luôn cam kết. Chúng tôi đã xem xét kỹ lưỡng và đang thực hiện các biện pháp để ngăn chặn chúng trong tương lai.
 - **Hành động khắc phục:** Để bày tỏ sự tiếc nuối, chúng tôi mong muốn gửi tặng quý khách [dịch vụ bổ sung/gói khuyến mãi] cho kỳ lưu trú sắp tới.
 - **Lời cảm ơn và cam kết cải thiện:** Chúng tôi rất biết ơn sự thông cảm của quý khách và hy vọng có cơ hội phục vụ quý khách tốt hơn trong tương lai.
 - **Lời kết:** Trân trọng, [Tên người viết] – [Chức vụ]

2.1.3 Mức độ nặng: Vấn đề nghiêm trọng hơn hoặc nhiều sự cố xảy ra

- **Được gửi từ:** Giám đốc Điều hành Khách sạn
- **Tiêu đề:** Ví dụ “Lời xin lỗi sâu sắc vì những trải nghiệm của quý khách tại [Tên khách sạn]”
- **Nội dung:**
 - **Lời chào:** Kính gửi [Tên khách hàng],
 - **Lời xin lỗi chân thành:** Chúng tôi vô cùng xin lỗi vì những trải nghiệm không mong muốn mà quý khách đã gặp phải trong suốt kỳ lưu trú tại khách sạn của chúng tôi.
 - **Thừa nhận trách nhiệm và giải thích:** Đây là một sai sót lớn từ phía chúng tôi và không phản ánh đúng tiêu chuẩn dịch vụ mà chúng tôi cam kết. Chúng tôi đã ngay lập tức điều tra và sẽ có các biện pháp nghiêm túc để khắc phục tình hình.
 - **Hành động khắc phục và bồi thường:** Để bày tỏ sự hối lỗi, chúng tôi mong muốn hoàn tiền cho quý khách hoặc cung cấp một kỳ nghỉ miễn phí tại khách sạn trong lần lưu trú tiếp theo.
 - **Cam kết cải thiện:** Chúng tôi cam kết sẽ cải thiện toàn diện để tránh lặp lại tình huống này trong tương lai và rất mong quý khách cho chúng tôi cơ hội để khôi phục lại niềm tin của quý khách với cơ sở chúng tôi.
 - **Lời kết:** Trân trọng, [Tên người viết] – [Chức vụ].

2.2. Trường hợp Xin lỗi khi đã có bài viết tiêu cực trên mạng

- **Bước 1:** Xử lý như “2.1.3. Mức độ nặng”
- **Bước 2:** Chờ thư phản hồi của khách hàng để lựa tình huống xin gỡ bài

Lưu ý rằng KHÔNG NÊN xin gỡ bài ngay từ bức thư đầu tiên, nếu không khéo sẽ khiến khách có ấn tượng khách sạn CHỈ QUAN TÂM tới bài viết chứ không hề quan tâm tới trải nghiệm của khách.

II. CẢM ƠN

1. NGUYÊN TẮC: Chân thành - Cá nhân hoá - Chuyên nghiệp

Ngoài ra cần cần nhắc thêm Mức độ quan trọng của khách hàng (VIP) để phân chia nhiệm vụ người phụ trách gửi thư.

2. CÁC BƯỚC THỰC HIỆN:

- **Được gửi từ:** Quản lý BP Chăm Sóc Khách Hàng hoặc tương đương
- **Tiêu đề:** Thư cảm ơn từ khách sạn La Siesta [tên]
- **Nội dung:**
 - **Lời chào:** Sử dụng lời chào phù hợp, thể hiện sự tôn trọng. Ví dụ: Kính gửi [Tên khách hàng/công ty]; Thân gửi [Tên người nhận]
 - **Lời cảm ơn cụ thể:** Đi thẳng vào việc cảm ơn ngay từ đầu. Đề cập rõ ràng lý do cảm ơn: Thay mặt cho La Siesta [Tên khách sạn], chúng tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành vì đã chọn chúng tôi làm nơi lưu trú trong chuyến thăm Hà Nội của bạn
 - **Nêu chi tiết lý do cảm ơn:** Cụ thể hóa lý do bạn muốn cảm ơn. Điều này giúp bức thư trở nên cá nhân hóa và chân thành hơn: Chúng tôi rất vui khi biết bạn đã có một trải nghiệm tuyệt vời và đánh giá cao những dịch vụ mà chúng tôi cung cấp.
 - **Nhấn mạnh giá trị của mối quan hệ:** Đề cập đến tầm quan trọng của mối quan hệ giữa hai bên và mong muốn tiếp tục hợp tác trong tương lai: Sự ủng hộ của bạn không chỉ là động lực để chúng tôi hoàn thiện hơn mà còn giúp củng cố mối quan hệ giữa chúng tôi và bạn.
 - **Đề nghị hành động tiếp theo (nếu có):** Nếu cần, có thể đề xuất hành động tiếp theo hoặc nhấn mạnh mong muốn tái hợp tác: Chúng tôi hy vọng có thể chào đón bạn trở lại trong lần tới và mang đến một trải nghiệm thậm chí còn tuyệt vời hơn. “Nếu có bất kỳ yêu cầu nào trong tương lai, xin đừng ngần ngại liên hệ với chúng tôi.”
 - **Lời kết:** Kết thúc bức thư với lời cảm ơn một lần nữa và lời chào lịch sự: “Một lần nữa, xin cảm ơn bạn vì sự ủng hộ của bạn.” “Chúng tôi mong chờ được phục vụ bạn trong tương lai gần.”

III. MẪU

1. Email hỏi thăm khách và xin feedback

Dear [Name],

I hope this message finds you well.

On behalf of the Elegance Hospitality Group, I would like to extend our heartfelt thanks for choosing to stay at La Siesta [Hotel Name], our newest addition to the group. It was a true privilege to have the opportunity to serve you during your visit to Hanoi, especially during our early days of operation.

We sincerely hope that your stay was enjoyable and that both our property and staff met or exceeded your expectations. At Elegance Hospitality Group, your complete satisfaction is our top priority, and we are always striving to deliver the highest standards of service and accommodation.

As part of our commitment to continuous improvement, we value all feedback from our guests. Should you have any comments or suggestions on how we can further enhance your experience, please do not hesitate to reach out to us at your convenience via email or phone. Rest assured that our management and staff are dedicated to making your next stay even more enjoyable.

Once again, thank you for your support, and we look forward to welcoming you back to La Siesta [Hotel Name] in the near future.

2. Email cảm ơn phản hồi của khách 1

Dear [Name],

I hope this message finds you well.

On behalf of La Siesta [Hotel Name], I would like to take this opportunity to extend our sincerest gratitude for your recent stay and for your positive feedback. It was truly a pleasure to have you as our guest.

We are delighted to hear that you had a memorable experience with us. Your kind words serve as great encouragement for our team to continue striving for excellence.

Please rest assured that the staff and management at La Siesta [Hotel Name] remain committed to enhancing our services and facilities to provide an even better experience for our valued guests.

Thank you once again for your support, and we very much look forward to welcoming you back to [Location] in the near future.

3. Email cảm ơn phản hồi của khách 2

Dear [Name],

I hope this message finds you well.

On behalf of La Siesta [Hotel Name], I would like to extend our sincerest thanks for your recent stay and for your positive feedback. We are delighted to hear that you had a memorable trip, and your kind words are a great encouragement for us to continue delivering exceptional service.

Please rest assured that the staff and management at La Siesta [Hotel Name] are committed to continually improving our services and facilities to ensure an even better experience during your next visit.

Once again, thank you for your special support. We look forward to welcoming you back to [Location] in the near future.

4. Email cảm ơn phản hồi của khách và giới thiệu khách sạn mới mở

Dear [Name],

We hope this message finds you well and that you had a smooth flight home.

On behalf of La Siesta [Hotel Name], I would like to take this opportunity to extend our sincerest thanks for your recent visit to our hotel. We greatly appreciate your positive feedback, and please be assured that we have taken note of your valuable contributions. We will carefully address them to ensure that your future stays with us are even more enjoyable.

We are delighted to hear that you had a memorable trip, and your encouraging words truly inspire us to continue delivering excellent service.

The staff and management at Hanoi Elegance Hotel are committed to consistently improving our services and facilities to better meet your needs. Additionally, we are excited to share with you the news of our newest La Siesta property, located at [location], in the heart of [city]. This latest and finest addition to our group promises to provide you with an even more memorable stay in [location].

Thank you once again for your continued support. We look forward to welcoming you back in the near future to [location].

5. Email cảm ơn khách đã chọn khách sạn (dành cho cơ sở mới)

Dear [Name],

I hope this message finds you well.

On behalf of La Siesta [Hotel Name], I would like to extend our sincerest thanks for choosing our newest property during your visit to Hanoi/Hoi An/Saigon. We are delighted to hear that you had a pleasant and memorable trip, and your kind feedback is truly appreciated.

As La Siesta [Hotel Name] is the latest addition to our hotel chain, having only recently opened, there are still some areas we are refining to ensure full operation. We believe that feedback from valued guests like yourself plays an essential role in helping us improve our services and facilities. If you have any further suggestions, we would love to hear from you.

Once again, thank you for your continued support. We look forward to welcoming you back to La Siesta [Hotel Name] in the near future.

6. Email cảm ơn phản hồi của khách (dành cho cơ sở mới)

Dear [Name],

I hope this message finds you well and that you had a pleasant flight.

On behalf of La Siesta [Hotel Name], I would like to extend my deepest thanks for choosing our hotel. It was truly our pleasure to have the opportunity to serve you.

As you may have noticed, La Siesta [Hotel Name] is our newest property, having only been open for a few weeks. We are still refining some areas to ensure full operational excellence, and we believe that guest feedback, such as yours, plays a crucial role in helping us improve both our service and facilities.

Regarding your comment on the room, we have immediately looked into the issue and initiated an investigation to resolve it thoroughly. We sincerely apologize for any inconvenience this may have caused and greatly appreciate your contribution. Should you have any further suggestions, please don't hesitate to contact us.

We look forward to welcoming you back in the future, and I am always grateful for your feedback, whether positive or constructive, as it is the key to helping us continuously improve.

7. Email cảm ơn phản hồi của khách và đưa ra hướng giải quyết

Dear [Name],

I hope this message finds you well and that you had a pleasant flight home.

On behalf of La Siesta [Hotel Name], I would like to extend our deepest thanks for your recent visit and for your valuable feedback. Your contribution is greatly appreciated and has been brought to the attention of our management team.

We are actively addressing your concern, and we expect to have it fully resolved by the end of this week.

[Insert the specific action plan for handling the complaint here].

Please rest assured that we are doing everything we can to ensure your stay with us is always a pleasant and comfortable one.

We are also pleased to hear that you had a memorable trip, and your encouraging words motivate us to continue delivering excellent service.

Additionally, I'm excited to share with you that we have recently opened our newest La Siesta property, located in the heart of [city]. This latest addition to our group offers an even more refined experience, and we would love to welcome you there during your next visit to [city].

Thank you again for your support, and we look forward to the opportunity to host you again in the near future.

8. Email thông báo đã tiếp thu và sửa phòng/ dịch vụ theo phản hồi của khách

Dear [Name],

Thank you very much for choosing to stay at La Siesta [Hotel Name]. We are deeply concerned about the observations you shared from your recent visit, and your feedback is invaluable in helping us address any service lapses promptly.

Please be assured that we have immediately looked into the issues you raised and have taken the following actions to rectify them:

1. Secured the safe to the closet for added stability and security.
2. Rewired the reading lamp directly to the power source, leaving the outlet available for your computer. Additionally, we have provided an extra multi-power socket for your convenience.
3. Discussed the issue of unclean towels with our laundry service to ensure that this does not happen again.
4. Replaced the door handle in the pantry area for better functionality.
5. Replaced the cereal spoons in the restaurant and ensured that breakfast butter is kept in proper condition to prevent melting. We have also expanded the variety of cereals available for breakfast.
6. Swapped the pencil in the room with a ballpoint pen for your convenience.

As you may have noticed, La Siesta [Hotel Name] is one of our newest properties, having opened just a few months ago. While we are still fine-tuning some aspects of our operations, we are confident that feedback like yours helps us continually improve our services and facilities. Should you have any further suggestions, we would love to hear from you.

We are hopeful that your next stay with us will be a more enjoyable one. Your feedback, whether positive or constructive, is always welcome, as it allows us to grow and serve you better.

Thank you again for your valuable input, and we look forward to welcoming you back soon.

9. Email xin lỗi khách do tính thừa tiền

Dear [Name],

I hope this message finds you well.

On behalf of La Siesta [Hotel Name], I would like to extend our sincere thanks for choosing to stay with us during your recent visit. It was a pleasure to have you as our guest.

Regarding your stay, I regret to inform you that there was an error in the billing process during your checkout on March 27. Although you stayed with us for five nights, due to a miscalculation by our receptionist, the total amount charged to your credit card was incorrect. The correct total should have been \$547.62 plus a 3% fee, making the final amount \$564.55. However, the amount charged was \$654.55, resulting in an overcharge of \$90.

We deeply regret this rare mistake, as we regularly conduct internal audits to ensure such discrepancies are avoided. Please rest assured that we are working to rectify the issue as quickly as possible.

To proceed with the refund of \$90, could you kindly provide us with your contact details, the name of your hotel, or your tour guide's phone number? Alternatively, feel free to call us directly so that we can process the refund immediately.

Once again, we apologize for any confusion or inconvenience this may have caused. We remain committed to making your experience in Vietnam a memorable one and will do everything we can to resolve this matter swiftly.

We look forward to hearing from you at your earliest convenience.

10. Email xin lỗi khách vì quên wake up call

Dear [Name],

I hope this message finds you well and that you had a pleasant flight.

On behalf of La Siesta [Hotel Name], I would like to express our heartfelt gratitude for your recent stay with us. It was truly a pleasure to welcome you, and we greatly appreciate your patronage.

We are writing in response to your feedback and would like to extend our sincere apologies for the inconvenience you experienced. Please be assured that the matter was brought to our attention by the staff member on duty, and our management team addressed the issue promptly this morning. Appropriate disciplinary measures have been taken to ensure that such incidents do not occur in the future.

As a token of our apology and appreciation for your understanding, we would like to offer you [specific offer, e.g., a complimentary room upgrade, discount on your next stay, or a complimentary meal at our restaurant] during your next visit to La Siesta [Hotel Name]. We hope this gesture helps express our commitment to ensuring your future stays are nothing short of excellent.

Once again, we apologize for any inconvenience caused. We deeply value your feedback and welcome any additional suggestions you may have regarding this matter.

Rest assured, we are continually striving to enhance both our service and facilities to better serve you and all of our valued guests.

Thank you once again for your support, and we very much look forward to the opportunity of welcoming you back to Hanoi in the near future.

11. Email xin lỗi vì dịch vụ xe (nghiêm trọng)

Dear [Name],

Thank you for bringing this important matter to our attention.

First and foremost, we would like to extend our sincere apologies for the inconvenience you experienced. We take this issue very seriously and, although this is the first reported instance, we have immediately implemented corrective actions as outlined below:

1. We have traced the incident and issued a formal warning to the driver involved. The matter has been documented, and we will continue to closely monitor the driver's performance over the coming months. Should he fail to meet our standards, we will no longer engage his services.
2. We are in the process of creating a shortlist of trusted drivers and vehicles. These drivers will receive incentives to ensure their commitment to providing excellent service whenever their assistance is needed. While we maintain our own fleet of vehicles, there are occasions when additional support is required, and we want to ensure the highest quality of service during those times.
3. We remain fully committed to delivering personalized care to each and every guest to minimize any issues during your stay in [location].

As a gesture of our apology and to express our appreciation for your understanding, we would like to offer you [specific offer, e.g., a complimentary airport transfer, discounted stay, or upgrade] on your next visit to La Siesta [Hotel Name]. We hope this will provide an additional level of comfort and reassurance for your future stay.

Rest assured, we are always striving to provide you with the best experience possible, ensuring that your time in Vietnam is pleasant and hassle-free.

On behalf of La Siesta [Hotel Name], I would like to extend our best wishes to you, your family, and your friends, and we look forward to welcoming you back in the near future.

12. Email xin lỗi do HK bỏ đồ của khách đi

Dear [Guest's Name],

I hope this message finds you well.

On behalf of La Siesta [Hotel Name], I would like to sincerely apologize for the unfortunate incident that occurred during your recent stay with us. It has come to our attention that a personal item you left behind was mistakenly discarded by our housekeeping team, who, in error, assumed it was meant to be disposed of.

We fully understand the inconvenience and frustration this situation may have caused, and we deeply regret this oversight. Please rest assured that we take this matter very seriously and have already addressed it with our housekeeping team to ensure such a mistake does not happen again in the future.

As a gesture of our apology, we would like to offer you [specific offer, such as a complimentary room upgrade, discounted stay, or another form of compensation] for your next visit to La Siesta [Hotel Name]. We truly value your patronage and want to make amends for the inconvenience caused.

If there is anything else we can do to assist you or make up for this situation, please do not hesitate to reach out to me directly. We genuinely hope to have the opportunity to welcome you back and provide you with the exceptional experience that you deserve. Once again, please accept our deepest apologies, and we thank you for your understanding.

13. Email xin lỗi vì khả năng cách âm kém

Dear [Name],

I hope this message finds you well and that you had a pleasant flight home.

On behalf of La Siesta [Hotel Name], I would like to extend our deepest gratitude for choosing to stay with us during your recent visit. We truly appreciate your kind compliments and are delighted to have had the opportunity to serve you.

Regarding your feedback on the room's soundproofing, we have immediately brought this to the attention of our management team. Please rest assured that we are taking the necessary steps to address the issue and will ensure that your future stays with us are even more comfortable and enjoyable.

As a gesture of our appreciation for your understanding, we would like to offer you [specific offer, such as a complimentary room upgrade, discounted stay, or a complimentary meal at our restaurant] during your next visit to La Siesta [Hotel Name]. We hope this will make your next experience with us even more memorable.

At La Siesta [Hotel Name], we remain committed to continuously improving our services and facilities to provide the best possible experience for you and all our valued guests.

Once again, thank you for your support. We sincerely look forward to welcoming you back to Hanoi/Hoi An/Saigon in the near future.

