



L A S I E S T A

R E S O R T & S P A

HOI AN - VIETNAM

HỒ SƠ QUAN SÁT SỞ THÍCH CÁ NHÂN — PHÒNG C-201

Personal Preference Observation Checklist — Room C-201

Mrs. Esther Marcelle Stammes & Mr. Taco Meijert Cornelis Stammes

Lần lưu trú / Stay: _____ Nhận phòng / Check-in: _____ Butler phụ trách / Assigned Butler: _____

STT #	Hạng Mục Quan Sát Observation Item	Bộ Phận Dept.	Đã Quan Sát Observed	Ghi Nhận / Chi Tiết Notes / Details	Ngày C.Nhật Date Updated
☐ 1. VỆ SINH & CHĂM SÓC CÁ NHÂN <i>Personal Care & Grooming</i>					
1	Thương hiệu kem đánh răng hay dùng <i>Toothpaste brand preference</i>	Butler/HK	☐ Chưa ☐ Đã quan sát	_____	__/__/__
2	Nước súc miệng — có dùng không? Thương hiệu? <i>Mouthwash — used? Which brand?</i>	Butler/HK	☐ Chưa ☐ Đã quan sát	_____	__/__/__
3	Lăn nách / khử mùi — dạng lăn, xịt hay sáp? <i>Deodorant — roll-on / spray / stick?</i>	Butler/HK	☐ Chưa ☐ Đã quan sát	_____	__/__/__
4	Nước hoa hay dùng — thương hiệu, mùi hương <i>Perfume / cologne brand & scent profile</i>	Butler	☐ Chưa ☐ Đã quan sát	_____	__/__/__
5	Dầu gội / dầu xả / sữa tắm ưa thích <i>Shampoo / conditioner / body wash brand</i>	Butler/HK	☐ Chưa ☐ Đã quan sát	_____	__/__/__
6	Kem dưỡng da / chống nắng thường dùng <i>Moisturizer / sunscreen brand</i>	Butler/HK	☐ Chưa ☐ Đã quan sát	_____	__/__/__
7	Dao cạo râu / máy cạo râu / sản phẩm cạo râu <i>Razor / electric shaver / shaving products</i>	Butler/HK	☐ Chưa ☐ Đã quan sát	_____	__/__/__
8	Thuốc / vitamin hàng ngày — cần bảo quản tủ lạnh? <i>Daily medication / vitamins — refrigeration needed?</i>	Butler/FO	☐ Chưa ☐ Đã quan sát	_____	__/__/__
☐ 2. ĐỒ UỐNG & RƯỢU <i>Beverages & Spirits</i>					
9	Rượu vang — đỏ hay trắng? Thương hiệu / vùng? <i>Wine — red or white? Brand / region?</i>	F&B	☐ Chưa ☐ Đã quan sát	_____	__/__/__

STT #	Hạng Mục Quan Sát Observation Item	Bộ Phận Dept.	Đã Quan Sát Observed	Ghi Nhận / Chi Tiết Notes / Details	Ngày C.Nhập Date Updated
10	Bia — có uống không? Loại / thương hiệu? <i>Beer — consumed? Brand preference?</i>	F&B	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
11	Rượu mạnh — Whisky, Gin, Vodka, Rum, Cognac? <i>Spirits — Whisky / Gin / Vodka / Rum / Cognac?</i>	F&B	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
12	Cà phê — Espresso, Americano, Latte, phin? <i>Coffee — Espresso / Americano / Latte / drip?</i>	F&B	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
13	Trà — xanh, đen, thảo mộc, bạc hà, hoa cúc? <i>Tea — green / black / herbal / mint / chamomile?</i>	F&B	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
14	Nước đóng chai — có ga hay không ga? <i>Bottled water — still or sparkling?</i>	F&B/HK	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
15	Nước ép trái cây tươi — loại nào? <i>Fresh juice — which fruit?</i>	F&B	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
16	Cocktail / mocktail yêu thích — công thức đặc biệt? <i>Favourite cocktail / mocktail — special recipe?</i>	F&B	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
☐ 3. ĂM THỰC & ĐỒ ĂN NHẸ Food & Snacks					
17	Chế độ ăn — Chay, Halal, không gluten, dị ứng? <i>Dietary needs — Veg / Halal / gluten-free / allergies?</i>	F&B	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
18	Trái cây yêu thích để setup sẵn trong phòng <i>Preferred fruits for in-room setup</i>	F&B/HK	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
19	Đồ ăn nhẹ — chocolate, hạt, bánh quy, chips? <i>Snacks — chocolate / nuts / cookies / chips?</i>	F&B/HK	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
20	Chocolate — đen, sữa hay trắng? Thương hiệu? <i>Chocolate — dark / milk / white? Brand?</i>	F&B	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
21	Giờ ăn sáng — trong phòng hay nhà hàng? <i>Breakfast time — in-room dining or restaurant?</i>	F&B/FO	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
22	Món Việt Nam yêu thích — chuẩn bị riêng khi đến <i>Favourite Vietnamese dish — prepare upon arrival</i>	F&B	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
23	Thực phẩm / gia vị tuyệt đối không được dùng <i>Foods / ingredients strictly to avoid</i>	F&B	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
☐ 4. PHÒNG & GIẤC NGỦ Room & Sleep Preferences					
24	Gối — cứng, vừa hay mềm? <i>Pillow preference — firm / medium / soft?</i>	HK	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__

STT #	Hạng Mục Quan Sát Observation Item	Bộ Phận Dept.	Đã Quan Sát Observed	Ghi Nhận / Chi Tiết Notes / Details	Ngày C.Nhập Date Updated
25	Nhiệt độ phòng ưa thích khi nhận phòng <i>Preferred room temperature upon check-in</i>	HK/Butler	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
26	Phòng tối hoàn toàn khi ngủ hay cần ánh sáng nhỏ? <i>Sleep — complete darkness or soft ambient light?</i>	HK	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
27	Turn-down buổi tối — mấy giờ? Cần gì kèm theo? <i>Turn-down service — preferred time & extras?</i>	HK	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
28	Dọn phòng — buổi sáng, chiều hay không làm phiền? <i>Housekeeping — morning / afternoon / DND?</i>	HK	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
29	Chăn ga — vải cotton, tre hay chống dị ứng? <i>Bedding fabric — cotton / bamboo / hypoallergenic?</i>	HK	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
❑ 5. TRUYỀN HÌNH & GIẢI TRÍ <i>TV & Entertainment Preferences</i>					
30	Kênh TV ưa thích — thể loại: tin tức, thể thao, phim, tài liệu? <i>Preferred TV channels — news / sports / movies / documentary?</i>	Butler/FO	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
31	Kênh xem buổi sáng (6h–10h) — thường xem gì? <i>Morning TV habit (6am–10am) — what channel / show?</i>	Butler	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
32	Kênh xem buổi tối (19h–23h) — thường xem gì? <i>Evening TV habit (7pm–11pm) — what channel / show?</i>	Butler	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
33	Ngôn ngữ phụ đề hoặc kênh theo ngôn ngữ nào? <i>Preferred subtitle language or native-language channel?</i>	Butler/FO	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
34	Có dùng streaming — Netflix, HBO, YouTube? Cần hỗ trợ kết nối? <i>Streaming services — Netflix / HBO / YouTube? Setup needed?</i>	Butler/FO	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
❑ 6. LỊCH TRÌNH & THÓI QUEN DI CHUYỂN <i>Travel Schedule & Movement Habits</i>					
35	Giờ thức dậy thường ngày — thói quen buổi sáng? <i>Usual wake-up time — morning routine habits?</i>	Butler/FO	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
36	Thời điểm rời khỏi resort trong ngày — thường mấy giờ? <i>Usual departure time from resort during the day?</i>	FO/Concierge	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
37	Khách thường đi đâu — phố cổ, biển, làng nghề, tour? <i>Frequent destinations — Old Town / beach / village / tours?</i>	Concierge/FO	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__

STT #	Hạng Mục Quan Sát Observation Item	Bộ Phận Dept.	Đã Quan Sát Observed	Ghi Nhận / Chi Tiết Notes / Details	Ngày C.Nhập Date Updated
38	Giờ trở về resort — buổi trưa, chiều hay tối? <i>Usual return time — midday / afternoon / evening?</i>	FO/Butler	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
39	Khách có đặt tour / ăn tối ngoài resort không? Lịch cụ thể? <i>Any off-resort tours or dinner reservations? Specific schedule?</i>	Concierge/FO	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
40	Hành lý / đồ dùng cần chuẩn bị trước khi khách ra ngoài? <i>Any items to prepare before guest heads out each day?</i>	Butler/HK	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
☐ 7. PHƯƠNG TIỆN & VẬN CHUYỂN <i>Transport & Vehicle Preferences</i>					
41	Phương tiện ưa thích — xe hơi, xe máy, xe đạp, đi bộ? <i>Preferred transport — car / motorbike / bicycle / walking?</i>	Concierge/FO	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
42	Có cần xe đưa đón của resort không? Loại xe ưa thích? <i>Resort transfer needed? Preferred vehicle type?</i>	Concierge/FO	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
43	Khách tự thuê xe / xe ôm / grab hay cần resort đặt hộ? <i>Self-arrange or need resort to book transport?</i>	Concierge/FO	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
44	Ngồi xe — thích ghế nào? Cần điều hoà mạnh / nhẹ? <i>Car seating preference? AC level — strong or mild?</i>	Concierge/Butler	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
45	Có cần xe đưa đón sân bay / ga tàu không? Giờ cụ thể? <i>Airport / station transfer needed? Specific time?</i>	Concierge/FO	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
☐ 8. HƯƠNG THƠM & KHÔNG GIAN <i>Ambience & Fragrance</i>					
46	Hương thơm trong phòng — hoa tươi, tinh dầu, nến? <i>Room fragrance — flowers / essential oils / candles?</i>	HK/Butler	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
47	Dị ứng với hoa hoặc hương liệu cụ thể nào không? <i>Allergy to specific flowers or fragrances?</i>	Butler/FO	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
48	Loại hoa yêu thích để trang trí phòng <i>Preferred flower for room décor</i>	HK	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
49	Âm nhạc nền — Jazz, cổ điển, acoustic, thiên nhiên? <i>Background music — jazz / classical / acoustic / nature?</i>	Butler/FO	☐ Chưa ☐ Đã quan sát		__/__/__
☐ 9. SỨC KHOẺ & LỐI SỐNG <i>Wellness & Lifestyle</i>					

STT #	Hạng Mục Quan Sát Observation Item	Bộ Phận Dept.	Đã Quan Sát Observed	Ghi Nhận / Chi Tiết Notes / Details	Ngày C.Nhập Date Updated
50	Tập thể dục buổi sáng — yoga mat, gym, dụng cụ? <i>Morning exercise — yoga mat / gym / equipment?</i>	Butler/FO	☐ Chưa ☐ Đã quan sát	_____	__/__/__
51	Đặt lịch La Spa trước theo sở thích cá nhân? <i>Pre-book La Spa treatments based on preferences?</i>	Spa/FO	☐ Chưa ☐ Đã quan sát	_____	__/__/__
52	Máy CPAP hoặc thiết bị y tế — cần ổ cắm riêng? <i>CPAP / medical device — dedicated outlet needed?</i>	Butler/HK	☐ Chưa ☐ Đã quan sát	_____	__/__/__
□ 10. THÓI QUEN & TIỆN ÍCH CÁ NHÂN <i>Daily Habits & Personal Comforts</i>					
53	Báo / tạp chí — ngôn ngữ và tên ấn phẩm yêu thích <i>Newspaper / magazine — language & publication name</i>	FO/Butler	☐ Chưa ☐ Đã quan sát	_____	__/__/__
54	Thư chào mừng cá nhân hoá mỗi lần đến? <i>Personalised welcome letter for each return stay?</i>	FO/Butler	☐ Chưa ☐ Đã quan sát	_____	__/__/__
55	Đi cùng thú cưng — cần chuẩn bị gì cho các bé? <i>Travelling with pets — any specific needs?</i>	Butler/HK	☐ Chưa ☐ Đã quan sát	_____	__/__/__
56	Yêu cầu đặc biệt khác — quản gia cần biết thêm? <i>Any additional special requests for the butler team?</i>	Tất cả	☐ Chưa ☐ Đã quan sát	_____	__/__/__

□ Lưu ý nội bộ / Internal Note: Toàn bộ quan sát lưu vào Guest Profile C-201 (hoặc các khách tương tự) trong PMS sau mỗi lần lưu trú. Setup hoàn chỉnh tối thiểu 2 giờ trước ETA. GM / Butler trưởng kiểm tra phòng lần cuối trước khi khách nhận phòng.

All observations to be saved to Guest Profile C-201 in PMS after each stay. Full room setup must be completed minimum 2 hours before guest ETA. GM / Head Butler to conduct final room inspection prior to check-in.