

Thông điệp trên cốc Takeaway

Hospitality from the Heart

Áp dụng cho: Lễ tân · Bộ phận Bar · Nhà hàng

Xin chào đại gia đình EHG, lại là Hà Trung Hiếu đây.

Cà phê thì máy nào cũng rót được, nhưng một lời tiễn chân viết tay thì chỉ trái tim mới viết nên. **Mỗi chiếc cốc khách cầm ra khỏi cửa là một mẫu La Siesta theo khách lên đường.** Chỉ cần vài con chữ chân thành, mẫu ấy sẽ ở lại trong lòng khách rất lâu sau khi cà phê đã cạn.

1 · Ý NGHĨA CỦA ĐIỂM CHẠM

Why This Touchpoint Matters

Cốc takeaway là vật dụng khách mang theo khi rời khách sạn để bắt đầu một hành trình mới: một tour tham quan, một chuyến bay, hay một buổi sáng vội vã không kịp dùng bữa. **Đây là khoảnh khắc cuối cùng khách còn giữ trong tay điều gì đó từ La Siesta.**

Một dòng chữ viết tay ngắn gọn, chân thành có thể biến chiếc cốc giấy thành một lời tiễn chân ấm áp, một điểm chạm nhỏ nhưng để lại dấu ấn lớn, đúng với tinh thần **Hospitality from the Heart** mà EHG theo đuổi.

2 · HƯỚNG DẪN CHUẨN BỊ

Preparation Guidelines

2.1 · Kích cỡ cốc

Cốc takeaway hiện áp dụng **2 cỡ**, lựa chọn theo loại đồ uống để đảm bảo trải nghiệm khách hàng:

- **Cỡ 270ml:** dùng cho đồ uống nóng (cà phê, trà nóng).
- **Cỡ 360ml:** dùng cho đồ uống lạnh có đá, đảm bảo đủ lượng đồ uống khi thêm đá.

Nhân viên cần lựa chọn đúng cỡ cốc tương ứng với loại đồ uống trước khi rót và chuẩn bị thông điệp viết tay.

2.2 · Thời điểm thực hiện

Việc chuẩn bị cốc nên được thực hiện vào **buổi chiều**, trong khung giờ rảnh trước khi bước vào ca phục vụ bữa tối, để nhân viên có đủ thời gian viết nắn nót, tránh viết vội khiến thông điệp thiếu chân thành.

2.3 · Đối tượng thực hiện

BỘ PHẬN	PHỤ TRÁCH CHUẨN BỊ
Lễ tân	Chuẩn bị cốc cho khách check-out sớm, khách có lịch trình tour hoặc ra sân bay trong ngày hôm sau.
Bar & Nhà hàng	Chuẩn bị cốc cho khách dùng bữa sáng mang đi hoặc mua đồ uống mang theo.

2.4 · Quy trình cá nhân hóa

- **Với khách đã có thông tin đặt trước** (tên khách, điểm đến, giờ khởi hành), viết thêm tên khách và chi tiết hành trình để thông điệp đúng người, riêng tư. Với khách chưa có thông tin cụ thể, chuẩn bị trước một số cốc với thông điệp chung để sẵn sàng phục vụ ngay khi cần.
- Luôn đảm bảo **tên La Siesta xuất hiện trên cốc như một lời ký tên**, thể hiện thông điệp đến từ cả tập thể, không phải từ một cá nhân.

2.5 · Nguyên tắc viết thông điệp

- **Ngắn gọn** (tối đa 2 đến 3 dòng), giọng văn gần gũi ấm áp, tránh sáo rỗng hay mang tính quảng cáo. Chữ viết tay rõ ràng, sạch sẽ, ưu tiên bút mực đen hoặc nâu đậm để dễ đọc trên nền cốc kraft.
- **Ưu tiên viết bằng tiếng Anh** vì khách chủ yếu là khách quốc tế. Nếu biết được quốc tịch cụ thể của khách, có thể thêm một câu ngắn bằng chính ngôn ngữ mẹ đẻ của khách để tạo ấn tượng mạnh hơn.

3 · MẪU 30 CÂU THÔNG ĐIỆP (TIẾNG ANH)

30 Ready-to-Use Messages

Nhân viên có thể dùng trực tiếp hoặc điều chỉnh linh hoạt theo tình huống thực tế. **[Guest Name]** và **[Destination]** thay bằng thông tin cụ thể khi có sẵn.

3.1 A Fresh Start to the Day

- 01 Good morning! Have an energizing day, [Guest Name].
- 02 A warm sip to start your day, [Guest Name].
- 03 Rise and shine! Have a beautiful day in Hanoi.
- 04 A peaceful morning to you, [Guest Name].
- 05 New day, new hope. Enjoy it, [Guest Name].
- 06 A little warmth for the road ahead, [Guest Name].

3.2 Companion for the Journey

- 07 Have a wonderful trip to [Destination], [Guest Name]!
- 08 [Destination] awaits! Safe and happy travels.
- 09 Wishing [Guest Name] a warm journey to [Destination].
- 10 Enjoy every moment in [Destination], [Guest Name].
- 11 Safe travels and a smooth flight, [Guest Name].
- 12 Sunshine and smiles for today's journey.
- 13 Enjoy every mile, [Guest Name]. Have a great trip!

3.3 Weather and the Road Ahead

- 14 A bit chilly today, bring a jacket, [Guest Name].
- 15 Sunny skies, perfect for exploring the Old Quarter.
- 16 A little Hanoi drizzle today, enjoy the charm.
- 17 Cool breeze today, a lovely day for travel.
- 18 Clear skies today, hope your heart feels light too.

3.4 Luck and Meaning

- 19 May you find something beautiful along the way.
- 20 Wishing you a lucky day, [Guest Name].
- 21 A gentle start makes a happy day.
- 22 Carry this calm with you today, [Guest Name].
- 23 Life is made of journeys. Enjoy this one.
- 24 May good things follow you today, [Guest Name].

3.5 Destination and Local Touches

- 25 Hanoi's Old Quarter is lovely this early. Enjoy!
- 26 Hoan Kiem Lake is peaceful at dawn.
- 27 Hoi An's lanterns await you, [Guest Name].
- 28 A taste of lotus tea, a taste of Hanoi.
- 29 Good food ahead, enjoy every bite!
- 30 With love from La Siesta, safe travels.

4 · THÔNG ĐIỆP NỘI BỘ GỬI ĐỘI NGŨ

A Note to the Team

*Mỗi dòng chữ viết tay trên một chiếc cốc nhỏ là một cách chúng ta phục vụ bằng cả trái tim.
Không cần điều gì lớn lao, chỉ cần mỗi ngày tốt hơn 1%, đó đã là cách La Siesta chạm đến trái tim
khách hàng.*

1 người · 1 ngày · 1% ♥

ELEGANCE HOSPITALITY GROUP