

QUY TRÌNH XỬ LÝ TÌNH HUỐNG KHÁCH VIP GẶP SỰ CỐ TẠI NHÀ HÀNG / KHÁCH SẠN

Tài liệu nội bộ | Dành cho Đội ngũ Quản lý EHG | 2026

🎯 BỐI CẢNH & NGUYÊN TẮC CỐT LÕI

Khi một khách VIP vô tình rơi vào trạng thái không kiểm soát tại cơ sở của chúng ta, phản ứng tiếp theo của đội ngũ quản lý sẽ quyết định:

- Khách có cảm thấy được tôn trọng và quay lại hay không
- Mọi quan hệ dài hạn được củng cố hay bị phá vỡ
- Thương hiệu EHG được nhìn nhận là nơi "như ở nhà" hay chỉ là nơi kinh doanh

Nguyên tắc cốt lõi:

Khách VIP không cần chúng ta QUÊN chuyện đó — họ cần CẢM NHẬN rằng với chúng ta, chuyện đó KHÔNG QUAN TRỌNG bằng CON NGƯỜI họ.

☎ BƯỚC 1 - GỌI ĐIỆN (Trong vòng 48 giờ)

Ai gọi: Người quản lý cấp cao nhất có quan hệ trực tiếp với khách (GM hoặc chủ cơ sở).

Kịch bản gọi ý:

"Anh [Tên]! Em gọi điện hỏi thăm anh, không biết hôm đó anh về có khỏe không? Bọn em thấy hôm đó anh có vẻ mệt, lo quá không biết anh ổn chưa?"

— Nếu khách nói ổn rồi:

"Vây là may quá! Anh nhớ ghé bọn em nhé, lần sau em sẽ chuẩn bị [món anh thích] sẵn chờ anh!"

3 Nguyên tắc vàng khi gọi:

- TUYỆT ĐỐI không dùng từ "say" - thay bằng: "mệt", "không được khỏe", "hơi quá sức"
- Đặt sự quan tâm sức khỏe lên đầu - không xin lỗi, không nhắc lại sự cố
- Kết thúc bằng lời MỜI tự nhiên cho lần sau

💬 BƯỚC 2 - NHẮN ZALO + GỬI QUÀ (Sau cuộc gọi 1–2 tiếng)

Gửi kèm quà nhỏ mang ý nghĩa bồi dưỡng sức khỏe: nước yến, trà thảo mộc, đặc sản địa phương.

Nội dung tin nhắn:

"Anh ơi, bọn em gửi anh chút quà nhỏ, mong anh mau khỏe. Lần sau anh qua bọn em có [món anh thích] chờ anh nhé! 🙏"

- Quà truyền thông điệp: "Chúng tôi quan tâm anh — không phán xét anh"
- Câu "lần sau" mở cửa quay lại tự nhiên, không tạo áp lực
- Tin nhắn ngắn, nhẹ nhàng — không kéo dài sự việc

BƯỚC 3 — ĐÓN TIẾP KHI KHÁCH QUAY LẠI

Đây là khoảnh khắc quan trọng nhất. Khách cần cảm nhận mọi thứ vẫn bình thường - thậm chí còn ân cần hơn.

- Bàn đẹp hơn bình thường - vị trí thoáng, riêng tư
- Có sẵn đồ uống / món ăn khách thích - không cần hỏi
- Chào đón nồng nhiệt, tự nhiên - như không có gì xảy ra
- TUYỆT ĐỐI không nhắc bất kỳ điều gì về lần trước

"Sự im lặng lịch sự chính là thông điệp mạnh nhất:"
"Với chúng tôi, anh luôn là khách quý - không có gì thay đổi."

NHỮNG ĐIỀU TUYỆT ĐỐI TRÁNH

ĐỪNG NÓI / LÀM	VÌ SAO NGUY HIỂM
"Hôm đó anh say quá..."	Nhắc lại nỗi xấu hổ trực tiếp
"Anh có nhớ hôm đó không?"	Buộc khách phải đối mặt với ký ức xấu
"Bọn em xin lỗi vì hôm đó..."	Vô tình xác nhận "có chuyện nghiêm trọng"
Kể lại với nhân viên khác	Phá vỡ hoàn toàn lòng tin của khách
Thái độ bù đắp quá lộ liễu	Khiến khách càng nhớ lại và ngại hơn

TIMELINE HÀNH ĐỘNG

Thời điểm	Hành động	Mục tiêu tâm lý
Ngay hôm đó	Đảm bảo khách về an toàn, không bình luận gì	Giảm tổn thương tức thì
Trong 48 giờ	Gọi điện hỏi thăm sức khỏe	Phá vỡ sự né tránh, tái kết nối
Sau cuộc gọi 1–2h	Nhắn Zalo + gửi quà	Củng cố thông điệp quan tâm
Khi khách quay lại	Đón tiếp đặc biệt, không nhắc chuyện cũ	Khẳng định: mối quan hệ không đổi

LƯU Ý BẢO MẬT CHO ĐỘI NGŨ

- Thông tin về sự cố phải được GIỮ BÍ MẬT tuyệt đối - chỉ người liên quan trực tiếp mới được biết
- Không bàn tán, không kể lại - kể cả trong nhóm chat nội bộ
- Cách xử lý những khoảnh khắc nhạy cảm này chính là thước đo văn hóa dịch vụ của EHG



G · I · F · T

Give Inspiration, Foster Trust

Thông điệp gửi đến Đội ngũ EHG

Tình huống khách VIP gặp sự cố không phải là một vấn đề cần giải quyết - đó là một bài kiểm tra về TÂM VỐC CON NGƯỜI của chúng ta. Và hôm nay, chúng ta chia sẻ với nhau bài học này như một món GIFT - một món quà trải nghiệm thực tế để cùng nhau trưởng thành.

"Dịch vụ xuất sắc không phải là làm đúng khi mọi thứ suôn sẻ-mà là làm đúng khi mọi thứ không như kỳ vọng."

MÓN QUÀ DÀNH CHO TỪNG VỊ TRÍ



GENERAL MANAGER

"Người lãnh đạo không được đánh giá qua những ngày bình thường mà qua cách họ đứng vững và quyết đoán trong những khoảnh khắc không ai chuẩn bị trước."

Món quà bạn nhận được từ tình huống này:

- Bạn là người đầu tiên gọi điện - không phải vì quy trình bắt buộc, mà vì bạn thực sự quan tâm
- Bạn thiết lập văn hóa: team nhìn vào cách bạn xử lý để học cách họ sẽ xử lý sau này
- Mỗi khách VIP được giữ lại là một minh chứng sống cho triết lý Home - not a House của La Siesta
- Đây là cơ hội để anh/chị cho khách thấy: họ không chỉ được phục vụ - họ được trân trọng



EAM / ASSISTANT MANAGER

"Người quản lý giỏi xây quy trình. Người lãnh đạo giỏi xây niềm tin. Và niềm tin được xây từ những khoảnh khắc không ai thấy - nhưng khách hàng luôn cảm nhận được."

Món quà bạn nhận được từ tình huống này:

- Bạn là cầu nối giữa chiến lược của GM và hành động của team - hãy truyền tinh thần, không chỉ truyền thông tin
- Đảm bảo quy trình này được thực hiện đúng và bí mật tuyệt đối trong nội bộ
- Chuẩn bị quà, sắp xếp bàn, nhắc nhở đội ngũ - không phải vì sợ sai, mà vì muốn làm đúng
- Khi khách quay lại, bạn là người đảm bảo mọi chi tiết đều nói lên: 'Anh/chị được chờ đợi ở đây'

★ HEAD OF DEPARTMENT (HOD)

"Bộ phận của bạn không chỉ cung cấp dịch vụ - bộ phận của bạn tạo ra ký ức. Và ký ức tốt nhất thường được tạo ra từ những khoảnh khắc mà người ta tưởng đã hỏng."

Món quà bạn nhận được từ tình huống này:

- Nhắc nhở team của mình: bí mật về khách là bí mật thiêng liêng - không được phép rò rỉ
- Huấn luyện team nhận diện tín hiệu tâm lý của khách: ai đang ngại ngùng, ai cần được chú ý nhiều hơn
- Khi khách VIP quay lại, bộ phận của bạn phải chuẩn bị tốt hơn một bước - không cần giải thích, chỉ cần làm
- Đây là bài học để bạn xây thêm một năng lực quý cho team: phục hồi mối quan hệ sau sự cố

☀ STAFF — ĐỘI NGŨ PHỤC VỤ TRỰC TIẾP

"Bạn không chỉ là người phục vụ - bạn là người giữ gìn phẩm giá của khách. Và đôi khi, điều tử tế nhất bạn có thể làm là im lặng, mỉm cười, và tiếp tục như không có gì xảy ra."

Món quà bạn nhận được từ tình huống này:

- Nếu bạn có mặt hôm đó: hãy tự hào vì bạn đã xử lý chuyên nghiệp và giữ bí mật
- Nếu bạn nghe kể lại: hãy để câu chuyện dừng lại ở bạn - đừng truyền đi thêm
- Khi khách VIP quay lại: chào đón như lần đầu tiên, không có ánh mắt dò xét, không có nụ cười khó hiểu
- Đây chính là ý nghĩa của La Siesta: mỗi lần khách bước vào, họ cảm thấy an toàn để là chính mình

Lời nhắn từ Ban Lãnh đạo EHG

"Chúng ta không được chọn những tình huống xảy ra - nhưng chúng ta luôn được chọn cách mình phản ứng. Và chính sự lựa chọn đó tạo nên văn hóa EHG."

Home is not a place - it's a feeling of being truly cared for.