

EHGTM

ELEGANCE
HOSPITALITY
GROUP

PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG TINH HOA VIỆT NAM

(Quan chức, doanh nhân, chủ doanh nghiệp, chủ khách sạn, chủ nhà hàng...)



“ Khách hàng tinh hoa
không tìm kiếm sự xa hoa.
Họ tìm kiếm **sự thấu hiểu**. ”



“ Mỗi vị khách VIP không chỉ là một giao dịch,
mà là một **mối quan hệ**
có thể kéo dài nhiều năm. ”

THẤU HIỂU
ĐỂ KẾT NỐI

TẬN TÂM
ĐỂ PHỤC VỤ

TIN CẬY
ĐỂ GIỮ CHÂN

TINH TẾ
ĐỂ KHÁC BIỆT



VÌ SAO CHÚNG TA CÒN NGẠI PHỤC VỤ KHÁCH VIỆT?

◆ NHỮNG RÀO CẢN PHỔ BIẾN ◆



01 Quen phục vụ khách quốc tế



02 Chưa tự tin giao tiếp tiếng Việt chuẩn dịch vụ



03 Chưa hiểu kỳ vọng của khách VIP Việt



04 Chưa biết điều chỉnh phong cách phục vụ theo từng đối tượng

KEY MESSAGE

“**Hiểu khách trước khi phục vụ khách.**”

ĐIỀU KHÁCH HÀNG TINH HOA MONG ĐỢI



**Khách VIP không cần sự cầu kỳ.
Họ cần sự đúng lúc và đúng người.**

ẢN TƯỢNG ĐẦU TIÊN QUYẾT ĐỊNH TẤT CẢ

— ◆ HÃY LUÔN ◆ —

Gọi đúng
tên khách

Mỉm cười
tự nhiên

Chủ động hơn
một bước



Xưng hô
phù hợp

Chuẩn bị trước
mọi nhu cầu

Chuyên nghiệp bắt đầu từ 30 giây đầu tiên.

NGHỆ THUẬT GIỮ CHÂN KHÁCH VIP



“Khách nhớ người giải quyết vấn đề, không nhớ người giải thích vấn đề.”

CHĂM SÓC SAU KHI KHÁCH RỜI KHÁCH SẠN

ĐỪNG CHỈ LIÊN HỆ KHI BÁN HÀNG



Chúc
sinh nhật



Hỗ trợ khi
khách cần



Tư vấn đúng
chuyên môn



Chúc các
dịp lễ



Hỏi thăm đúng
thời điểm



**Giữ kết nối bằng sự chân thành,
không phải bằng khuyến mãi.**

NHỮNG ĐIỀU TUYỆT ĐỐI TRÁNH



Làm khách chờ



Hứa nhưng quên



Quảng cáo quá nhiều



Xin chụp ảnh khi
chưa được đồng ý



Tiết lộ thông tin
khách



Tranh luận
với khách

**Một phút thiếu tinh tế có thể
đánh mất mối quan hệ nhiều năm.**

LỢI ÍCH KHI XÂY DỰNG ĐƯỢC TỆP KHÁCH HÀNG TINH HOA

1



Họ sẽ quay lại

2



Giới thiệu người thân

3



Giới thiệu đối tác

4



Mang đến
doanh thu lớn

**KHI KHÁCH
TIN TƯỞNG BẠN**

5



Mang đến nhiều cơ hội
phát triển sự nghiệp



EHGTM
ELEGANCE
HOSPITALITY
GROUP

Thank You!

Trong ngành Hospitality, **dịch vụ** tạo nên **sự hài lòng**.

Nhưng **sự tận tâm** mới tạo nên **lòng trung thành**.

