

QUÀ TẶNG TỪ KÊNH XÂY MARKETING X PHƯƠNG BUILDER

SOP ĐÓN KHÁCH 7 BƯỚC CHO SPA DƯỠNG SINH

In ra, dán ở quầy, tập 5 phút mỗi sáng - vắng chủ khách vẫn được chăm như cũ

Từ khoá: QUY TRÌNH

1 CÁCH DÙNG BẢN QUY TRÌNH NÀY

- ☐ Chỉnh câu nói mẫu cho hợp giọng spa mình, nhưng giữ đủ 7 bước và thứ tự.
- ☐ In khổ A4, dán sau quầy lễ tân và trong phòng nghỉ nhân viên.
- ☐ Mỗi sáng trước giờ mở cửa: 5 phút, 2 người đóng vai khách - nhân viên, luân phiên 1 bước mỗi ngày.
- ☐ Cuối tuần chủ spa hoặc quản lý chấm theo bảng ở phần 4, khen trước, góp ý sau.
- ☐ Nhân viên mới: học thuộc 7 bước trước khi được đón khách một mình.

2 7 BƯỚC ĐÓN KHÁCH - CÂU NÓI MẪU

Bước	Việc cần làm	Câu nói mẫu	Tiêu chuẩn
1. Chào	Đứng dậy, nhìn khách, mỉm cười	Dạ em chào chị, chị có lịch hẹn với spa chưa ạ?	Trong 10 giây kể từ khi khách bước vào
2. Mời ngồi, mời trà	Mời ngồi ghế chờ, mang trà ấm	Dạ chị ngồi nghỉ chút, em mời chị ly trà gừng ấm ạ.	Trà có trước khi hỏi thông tin
3. Hỏi tình trạng hôm nay	Mở hồ sơ khách (khách cũ) hoặc phiếu mới	Hôm nay chị thấy trong người thế nào, có chỗ nào mỏi nhiều hơn mọi khi không ạ?	Ghi vào hồ sơ trước khi vào phòng
4. Giới thiệu người làm	Kỹ thuật viên ra tận nơi đón	Dạ em là [Tên], hôm nay em làm cho chị. Chị đi lối này với em ạ.	Khách biết tên người làm cho mình
5. Dặn trước buổi	Hướng dẫn thay đồ, cất đồ, báo lịch	Chị thấy lực mạnh hay nhẹ quá cứ nói em chỉnh ngay nhé ạ.	Nói trước khi bắt đầu
6. Sau buổi	Mời trà, hỏi cảm nhận, dặn chăm sóc	Chị thấy người thế nào ạ? Tối nay chị uống đủ nước ấm, tránh gió lạnh nhé.	Ghi cảm nhận vào hồ sơ
7. Hẹn lịch và tiễn	Đặt lịch buổi sau, tiễn ra cửa	Em giữ cho chị lịch thứ bảy 9 giờ nhé ạ? Chị đi cẩn thận ạ!	Có lịch hẹn tiếp trước khi khách rời quầy

3 TÌNH HUỐNG ĐẶC BIỆT

- ☐ Khách đến không hẹn, hết giường: 'Dạ hiện giờ các giường đều có khách, khoảng 20 phút nữa có chỗ ạ. Chị ngồi dùng trà chờ, hay để em giữ cho chị khung [giờ] ạ?'
- ☐ Khách đến trễ: không trách. 'Dạ không sao ạ, hôm nay em vẫn làm đủ cho chị phần chính, còn [X] phút ạ.'
- ☐ Khách đang có vấn đề sức khỏe bất thường (sốt, huyết áp cao, vừa chấn thương): nhẹ nhàng khuyên đi khám, hẹn lại lịch khác.
- ☐ Khách phàn nàn tại quầy: mời vào chỗ riêng, nghe hết, ghi lại, báo quản lý ngay trong ngày.
- ☐ Lễ tân đang nghe điện thoại khi khách vào: giơ tay chào, ra hiệu mời ngồi, xong điện thoại đến ngay.

4 **BẢNG CHẤM ĐÓN KHÁCH HÀNG TUẦN**

Cách chấm: quản lý quan sát 3 lượt khách ngẫu nhiên mỗi tuần. Bước nào 'chưa đạt' 2 tuần liên thì đưa vào buổi tập sáng tuần sau.

Bước	Đạt	Chưa đạt	Ghi chú của quản lý
1. Chào trong 10 giây			
2. Mời ngồi, mời trà			
3. Hỏi tình trạng, ghi hồ sơ			
4. KTV giới thiệu tên			
5. Dẫn trước buổi			
6. Hỏi cảm nhận, dặn chăm sóc			
7. Có lịch hẹn tiếp			

5 **PHÂN VAI ĐỂ CHỦ SPA KHÔNG PHẢI ÔM VIỆC**

Mục tiêu: chủ spa vắng mặt một ngày, khách vẫn nhận đủ 7 bước.

Vai trò	Phụ trách bước	Người thay khi vắng
Lễ tân	1, 2, 3, 7	Kỹ thuật viên trưởng ca
Kỹ thuật viên	4, 5, 6	Kỹ thuật viên phụ của khách
Quản lý hoặc trưởng ca	Chấm bảng, xử lý tình huống đặc biệt	Chủ spa
Chủ spa	Xem bảng chấm cuối tuần, sửa quy trình mỗi quý	-

Tài liệu mang tính tham khảo cho chủ cơ sở spa dưỡng sinh / y học cổ truyền. Khi tư vấn khách: không hứa khỏi bệnh, khuyên khách có bệnh lý đi khám chuyên khoa.