

QUÀ TẶNG TỪ KÊNH XÂY MARKETING X PHƯƠNG BUILDER

10 QUY TẮC GIAO TIẾP CỦA KỸ THUẬT VIÊN

Nói đúng lúc, im đúng lúc - in ra, dán phòng nhân viên, tập đóng vai mỗi tuần

Từ khoá: GIAO TIẾP

1. MƯỜI QUY TẮC (BẢN DÁN TƯỜNG)

#	Quy tắc	Làm thế nào / câu mẫu
1	Hỏi khách muốn yên tĩnh hay trò chuyện, hỏi 1 lần đầu buổi	"Hôm nay anh muốn nghỉ ngơi yên tĩnh hay trò chuyện ạ?" - rồi làm đúng như vậy
2	Trong buổi chỉ nói 3 loại câu	Hỏi lực tay; báo bước tiếp theo; hỏi khách có ổn không
3	Báo trước khi chạm vào vùng mới	"Em chuyển sang bấm vùng lưng dưới nhé chị"
4	Hỏi lực tay trong 2 phút đầu và khi đổi vùng	"Lực tay thế này vừa chưa chị, hay em giảm nhẹ?"
5	Không nhận xét cơ thể khách	Không nói "người chị cứng như gỗ", "chị béo nên...". Nói: "Vùng này hơi căng, em làm chậm lại nhé"
6	Không nói chuyện riêng trong phòng, kể cả với đồng nghiệp	Cần trao đổi: ra ngoài, nói nhỏ, dưới 30 giây
7	Không kể chuyện của mình, không than mệt, than lương	Khách hỏi thì trả lời ngắn, lịch sự, quay lại chủ đề của khách
8	Không bình luận chuyện riêng khách kể, không kể lại cho người khác	Chỉ nói: "Dạ, em hiểu ạ". Thông tin khách kể là bí mật
9	Không tư vấn bệnh, không hứa kết quả	"Phần này chị hỏi lương y bên em để được xem kỹ hơn nhé"
10	Kết thúc buổi bằng 1 câu hỏi và 1 lời dặn	"Chị thấy vai thế nào ạ? Tối nay chị uống thêm nước ấm nhé"

2. CÂU NÊN NÓI THEO TỪNG THỜI ĐIỂM

Thời điểm	Câu mẫu
Dẫn khách vào phòng	"Mời chị vào phòng số 2 ạ. Chị để đồ ở đây, em ra ngoài 2 phút để chị thay đồ nhé."
Trước khi bắt đầu	"Hôm nay chị mới nhất ở đâu ạ? Chị muốn nghỉ ngơi yên tĩnh hay trò chuyện?"
Giữa buổi	"Lực tay vậy vừa chưa chị?" - "Em chuyển sang phần chân nhé."
Khi khách ngủ	Không nói gì. Báo bước tiếp theo bằng cử chỉ nhẹ, không đánh thức để hỏi
Kết thúc	"Em xong rồi ạ. Chị ngồi dậy từ từ, uống ly trà ấm rồi hãy đứng lên nhé."

3. CÂU CẤM VÀ CÂU THAY THẾ

Câu cấm	Nói thay bằng
"Người anh cứng như gỗ"	"Vùng vai anh đang căng, em làm chậm lại nhé"
"Chị ngồi nhiều nên bụng to thế"	Không bình luận gì về vóc dáng
"Làm vài buổi là hết đau luôn"	"Mỗi người cảm nhận khác nhau, mình theo dõi qua từng buổi chị nhé"
"Tháng này em chưa có lương"	Không nói chuyện tiền của nhân viên trước khách
"Chị kia hôm qua khó tính lắm"	Không nhắc tới khách khác, dù không nêu tên

4. XỬ LÝ TÌNH HUỐNG KHÓ

- ☐ Khách kể chuyện buồn, nói nhiều: lắng nghe, đáp ngắn "Dạ, em hiểu ạ", không khuyên, không phán xét, không kể lại cho ai.
- ☐ Khách hỏi chuyện riêng của kỹ thuật viên: trả lời 1 câu lịch sự, rồi hỏi lại khách về cảm giác trong buổi.
- ☐ Khách than đau: dừng ngay, hỏi đau ở đâu, giảm lực. Đau nhiều hoặc bất thường: dừng buổi, báo quản lý, khuyên khách đi khám.
- ☐ Khách có lời nói, hành vi không đúng mực: nói rõ "Em xin phép dừng buổi ạ", ra khỏi phòng, báo quản lý. Spa luôn đứng về phía nhân viên trong trường hợp này.
- ☐ Khách muốn yên tĩnh nhưng kỹ thuật viên cần hỏi: dùng câu ngắn nhất, giọng nhỏ.

5 TRIỂN KHAI TRONG 2 TUẦN

- ☐ Ngày 1: họp 20 phút, đọc 10 quy tắc, giải thích vì sao (khách cần được tôn trọng, không phải vì nhân viên sai).
- ☐ Ngày 2-5: mỗi ngày 10 phút đầu ca đóng vai 1 tình huống ở mục 4, đổi vai khách - kỹ thuật viên.
- ☐ Tuần 2: quản lý đi ngang phòng ngẫu nhiên 2 lần mỗi ca, ghi nhận, góp ý riêng, không nhắc trước mặt khách.
- ☐ Thêm 1 câu vào phiếu góp ý khách: "Kỹ thuật viên có giữ yên tĩnh đúng ý anh chị không?" (có - không).
- ☐ Khen công khai bạn được khách nhắc tên tốt. Nhắc riêng bạn vi phạm; vi phạm quy tắc 5, 8 lần hai thì xử lý theo nội quy.

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.