

21. How to position in public area – Tư thế làm việc tại khu vực công cộng

Policy Statement – Tuyên bố quy định

The associate represents the company image to reflect its value toward customers as well as among the company team. It is the Company policy to ensure Front Office staff stay in public areas in a professional manner.

Nhân viên là hình ảnh đại diện cho công ty đứng trước khách hàng cũng như đối với các bạn đồng nghiệp. Quy định của Công ty đối với nhân viên trực tại tiền sảnh là phải luôn trong tư thế làm việc chuyên nghiệp trong khu vực công cộng.

Procedures – Chuỗi hành động

1. The associate must check his/her grooming at the back office carefully before entering public areas. To make sure his/her appearance is in high-quality condition.

Nhân viên phải kiểm tra diện mạo của mình cẩn thận trước khi bước ra khu vực công cộng. Đảm bảo rằng vẻ bề ngoài của mình luôn trong tình trạng hoàn hảo.

2. When standing at the public area, the associate must follow:

Khi đứng trực ở khu vực công cộng, nhân viên phải tuân thủ theo:

DON'T – KHÔNG NÊN	DO – NÊN
<input checked="" type="checkbox"/> Too relaxed posture. <i>Tư thế quá thư giãn.</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Straight posture. <i>Đứng thẳng lưng.</i>
<input checked="" type="checkbox"/> Put hands in the pocket. <i>Đế tay trong túi quần.</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Hand on top each other in front. <i>Đặt tay này lên tay kia phía trước.</i>
<input checked="" type="checkbox"/> Cross arms in front <i>Khoanh tay trước ngực.</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Heels touch heel opens in V shape <i>Hai gót chạm nhau tạo hình chữ V.</i>
<input checked="" type="checkbox"/> Put your hands behind the back. <i>Chấp tay sau lưng.</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Own the area within 10 steps. <i>Làm chủ khu vực bán kính 10 bước.</i>
<input checked="" type="checkbox"/> Swinging arms or legs <i>Đung đưa chân tay.</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Switch weight between both legs. <i>Đổi trọng tâm chân khi mỗi.</i>
<input checked="" type="checkbox"/> Chat to others associate. <i>Nói chuyện phiếm với đồng nghiệp.</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Walk not run. <i>Đi không chạy.</i>
<input checked="" type="checkbox"/> Do personal things. <i>Làm việc cá nhân</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Ready for any assistance needed. <i>Luôn trong tư thế sẵn sàng giúp đỡ</i>

3. When talking in public areas, the associate should speak clearly and in an appropriate tone and pace. Avoid posting too far or too close to guest (ideally 1.5 meter away).

Khi nói chuyện nơi công cộng, nhân viên nên nói rõ ràng với tốc độ và âm lượng hợp lý. Tránh đứng quá xa hay quá gần khách (lý tưởng cách nhau 1.5m).

4. Always maintain eyes contact and smile like you really mean it. Try not to touch the customer without any permission, especially infant/kid.

Luôn giao tiếp bằng ánh mắt trực diện và nở nụ cười tự nhiên nhất có thể. Không nên đụng chạm vào khách hàng nếu chưa được phép, đặc biệt là trẻ sơ sinh/trẻ em.

5. In case of information exchange with colleagues needed, try to make it quick and confidential. If not, we can go to the back office.

Trong trường hợp cần trao đổi thông tin với đồng nghiệp, nên nói nhanh và ngắn gọn. Nếu không thì nên vào bên trong khu vực nhân viên để trao đổi.

Prepared by	Reviewed by	Approved by