**Bản mô tả công việc nhân viên kinh doanh khách sạn**

|  |  |
| --- | --- |
| Nhiệm vụ chính | Công việc cụ thể |
| Lập kế hoạch kinh doanh, tiếp cận, tìm kiếm khách hàng | Thực hiện việc lên kế hoạch kinh doanh theo từng thời điểm.  Khai thác các nguồn khách đoàn cho khách sạn.  Sử dụng các kênh bán phòng, bán dịch vụ để tìm kiếm khách hàng tiềm năng cho khách sạn.  Trao đổi, đàm phán các điều khoản trong hợp đồng và thực hiện ký kết hợp đồng với khách hàng. |
| Chăm sóc khách hàng | Chịu trách nhiệm giám sát chất lượng dịch vụ, chủ động liên hệ hỏi thăm khách hàng.  Nhanh chóng giải quyết những vấn đề, sự cố phát sinh trong thời gian triển khai hợp đồng.  Lên kế hoạch và triển khai thăm hỏi, tặng quà, ưu đãi với khách hàng, đối tác quan trọng, đặc biệt trong các dịp lễ, tết. |
| Triển khai các chiến dịch kinh doanh, quảng cáo | Phối hợp với nhân viên của bộ phận và bộ phận liên quan lên kế hoạch tổ chức các chiến dịch kinh doanh, quảng cáo cho khách sạn.  Phối hợp triển khai chiến dịch kinh doanh, quảng cáo các sản phẩm, dịch vụ hiện có và mới của khách sạn.  Theo dõi quá trình triển khai thực hiện và đánh giá hiệu quả. |
| Phát triển thị trường | Phối hợp với bộ phận lên kế hoạch phát triển thị trường cho khách sạn: tìm kiếm khách hàng mục tiêu mới, tìm ra giá trị sử dụng mới của sản phẩm, dịch vụ…  Triển khai thực hiện các kế hoạch phát triển thị trường. |
| Các công việc khác | Lập và lưu trữ dữ liệu khách hàng.  Cập nhật những nhu cầu mới của khách hàng và chủ động đề xuất những ý tưởng nâng cao hiệu quả kinh doanh cho khách sạn.  Hỗ trợ bộ phận liên quan triển khai thực hiện các chương trình Marketing, truyền thông, PR cho khách sạn.  Tham gia các chương trình bồi dưỡng, nâng cao trình độ – nghiệp vụ khi được khách sạn tạo điều kiện.  Làm các báo cáo công việc theo định kỳ và tham gia đầy đủ các cuộc họp của bộ phận, của khách sạn.  Thực hiện các công việc khác khi được cấp trên yêu cầu. |