

Nguyễn Thị Tuyết Trinh

Lễ tân khách sạn



THÔNG TIN CÁ NHÂN

M 0329673765

04/07/2005

trinhnnt05@gmail.com

Núi Thành, Hải Châu, Đà Nẵng

HỌC VẤN

Đại học Đông Á 2023 - 2027

QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN

Chuyên ngành Quản trị khách sạn

KỸ NĂNG

KỸ NĂNG GIAO TIẾP

KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM

KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

KỸ NĂNG QUẢN LÝ THỜI GIAN

KỸ NĂNG TIN HỌC

KỸ NĂNG NGOẠI NGỮ

NGƯỜI GIỚI THIỆU

GVHD: NGÔ UYÊN THI

0353529797

SỞ THÍCH

Tắm biển, Học kỹ năng mềm, Chơi thể thao

MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

Tôi đã có 2,5 năm kinh nghiệm làm Lễ Tân tại Nhà hàng và Khách sạn, từng tiếp đón 1000+ khách vãng lai và khách OTA, góp phần tăng doanh thu cho Khách sạn, được bầu chọn là nhân viên xuất sắc Quý 3/2025. Tôi mong muốn trở thành cầu nối, giúp Khách hàng khi tới lưu trú có trải nghiệm đáng nhớ với Khách sạn. Trong vòng 2 năm tới, tôi kỳ vọng thăng tiến lên vị trí Trưởng bộ phận Lễ Tân.

KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

MINWON HOTEL & RESIDENCES

10/2025 - Nay

LỄ TÂN KHÁCH SẠN

- Tư vấn, giới thiệu các chương trình ưu đãi của Khách sạn, hỗ trợ khách hàng book phòng qua app hoặc website.
- Thực hiện quy trình check-in và check-out nhanh và tiện lợi cho khách hàng vãng lai và khách OTA.
- Tiếp nhận thông tin đặt phòng, nhập thông tin khách hàng lên hệ thống.
- Thông báo cho các bộ phận liên quan về lịch lưu trú của khách hàng, đảm bảo khách hàng được tiếp đón chu đáo với thái độ niềm nở.
- Giới thiệu cho khách hàng các điểm vui chơi, ăn uống, tham quan, đồng thời hỗ trợ khách hàng đặt phương tiện di chuyển (ra sân bay, điểm tham quan).
- Giải đáp mọi yêu cầu của khách hàng trong thời gian lưu trú.
- Tiếp nhận và xử lý khiếu nại, xin feedback của khách hàng sau thời gian lưu trú.

SVT HOTEL & RESORTS

08/2023 - 09/2025

LỄ TÂN HÀNH CHÍNH

- Tiếp nhận các cuộc gọi, tư vấn về các hạng phòng, đặt phòng online cho khách hàng.
- Tiếp đón, hỗ trợ khách hàng nhận và trả phòng.
- Hướng dẫn khách hàng sử dụng cách tiện ích của Khách sạn và các địa điểm vui chơi gần đó.
- Tư vấn các tour du lịch, giới thiệu các đơn vị phát hành tour với chi phí tối ưu cho du khách.
- Tiến hành thanh toán và xuất hóa đơn cho khách hàng.
- Bảo quản CCCD/CMND và tiến hành đăng ký lưu trú cho khách hàng.

HOẠT ĐỘNG

Câu lạc bộ Quản trị Khách sạn, ĐẠI HỌC ĐÔNG Á

2023 - 2025

Ban truyền thông

- Tổ chức các chương trình giao lưu với các diễn giả nổi tiếng trong ngành, nhằm giúp các bạn sinh viên cải thiện kỹ năng cần có trong ngành dịch vụ
- Hỗ trợ phối hợp cùng các Công ty tổ chức chương trình tham quan, giới thiệu Khách sạn thực tập

CHỨNG CHỈ

2023

TOEIC 600+ - IIG Việt Nam. Smile PMS

2024

Chứng chỉ VTOS (Vietnam Tourism Occupational Standards)

DANH HIỆU VÀ GIẢI THƯỞNG

2025

Nhân viên xuất sắc nhất Quý 3/2025