

GROOMING HANDBOOK

For Hotel Staff

SMART APPEARANCE PROJECTS

GUIDELINES FOR EMPLOYEES'S GROOMING AND APPEARANCE

First impressions are crucial. As you are regularly in contact with guests, it is essential that you project the right image about yourself as well as the organization you are representing and working for, the Lac Viet Company.

Your smart, neat and well-groomed appearance and a friendly, genuine smile reassure customers that they are dealing with a self-confident professional who commands respect.

The following guidelines will not only help you to project this image but assure our customers that they are in competent hands, surrounded by caring people – a person they feel confident to deal with.

A. POSTURE

Your weight should be balanced evenly on both feet with shoulders back, chest slightly out, and your stomach and bottom tucked in. Slouching and leaning communicate lack of care.

DON'T WALK OR STAND WITH YOUR HANDS IN YOUR POCKETS OR ON YOUR HIP

PRESENCE:

To impress others, we must have a “presence”. This is especially true of our industry. We are a little like actors on a stage and all eyes are on us.

WE MUST PROJECT A GOOD IMAGE

POISE:

This is the ability to project a sense of self-assurance, dignity and elegance.

- keep your chin up, parallel to the floor
- move your head, hands and body with quiet, controlled movements to a guest (you never look sullen if you wear a small smile)

THỂ HIỆN NGOẠI HÌNH LỊCH LÂM CÁC ĐỊNH DẪN VỀ TÁC PHONG DIỆN MẠO CỦA NHÂN VIÊN

Những ấn tượng đầu tiên rất quan trọng. Do tính chất công việc bạn thường xuyên ở trong tầm nhìn và tiếp xúc với khách, bạn cần thể hiện một hình ảnh đẹp về bản thân cũng như của công ty mà bạn đang làm việc, đó là Công ty Lạc Việt.

Ngoại hình lịch sự, gọn gàng và chỉnh chu cùng với nụ cười thân thiện, chân thành cam kết với khách rằng họ đang làm việc với những người chuyên nghiệp, tự tin và đáng tôn trọng.

Những qui định sau đây không chỉ giúp bạn thể hiện hình ảnh chuyên nghiệp mà còn đảm bảo với khách hàng rằng họ đang được chăm sóc bởi những bàn tay có năng lực của những con người đầy trách nhiệm và thân thiện, là người mà họ có thể hoàn toàn an tâm và tin cậy.

A. TƯ THẾ

Trọng lượng cơ thể nên cân bằng trên cả hai chân, vai uốn về phía sau, ngực hơi uốn về trước, bụng và phần dưới cơ thể khép gọn lại. Dáng điệu rũ rượi và ngã nghiêng thể hiện thiếu quan tâm khách.

KHÔNG ĐỂ TAY VÀO TÚI QUẦN HOẶC CHỐNG NẠNH KHI ĐỨNG HOẶC ĐI.

DÁNG BỘ:

Để tạo được ấn tượng với người khác, chúng ta cần phải tạo được một “dáng bộ”. Điều này hoàn toàn đúng đối với ngành công nghiệp du lịch - khách sạn. Chúng ta giống như các diễn viên trên sân khấu trước tất cả các cặp mắt nhìn vào chúng ta.

CHÚNG TA PHẢI THỂ HIỆN MỘT HÌNH ẢNH THẬT ĐẸP

TƯ THẾ:

Đây là năng lực để thể hiện sự tự tin, chững chạc và thanh lịch.

- Luôn nâng cằm song song với mặt sàn
- Các chuyển động của đầu, tay và thân hình phải nhẹ nhàng và luôn được kiểm soát khi giao tiếp với khách (Bạn sẽ không bao giờ có vẻ ủ rũ nếu luôn nở nụ cười trên môi)

- keep your tone of voice low and never speak too loudly
- use a small nod of the head instead of a large one
- maintain eyes contact with Western guests

Always maintain physical and mental control. Sit, stand, walk and talk with “quiet” movements.

WORK QUICKLY BUT DON'T RUN. WHEN YOU ACT LIKE A LADY OR GENTLEMAN, PEOPLE WILL TREAT YOU LIKE ONE

DON'T:

- belch or burp, NOT EVER, on duty
- spit
- pick your nose or nails
- yawn or stretch
- smoke on duty
- eat or chew gum, drink alcohol on duty
- Touch hair, adjust inner garments, or tend to personal hygiene in public
- place service cloths under your arm or in your inner pocket
- cough or sneeze without using a clean tissue to cover your mouth
- sing, whistle, mutter or tap your feet
- bite your nails or scratch your body
- jingle coins, keys, or jewelry
- talk to colleagues from a distance

B. APPEARANCE

1. BODY CLEANLINESS

Take a bath and use a deodorant daily. Wear clean undergarments every day.

2. SKIN

Skin should not appear spotty. Cleanliness, proper diet, fresh air and plenty of rest will help, and correct, careful use of makeup will cover spots if they do appear.

11. QUI ĐỊNH VỀ ÁO QUẦN ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN KHÔNG YÊU CẦU MẶC ĐỒNG PHỤC

Đối với những nhân viên không yêu cầu mặc đồng phục nên mặc đồ đúng cách khi làm việc. Điều này cũng được áp dụng trong những ngày thứ Bảy, Chủ nhật hoặc Lễ Tết.

- Nhân viên nam vẫn phòng mặc đồ vết, nhân viên nam điều hành nên mặc quần tây áo sơ mi.
- Nhân viên nữ mặc váy, nhưng không được quá ngắn.
- Luôn đeo bảng tên ở phía trên bên ngực trái. Nếu bảng tên bị mờ, khó đọc, hoặc bị hỏng bạn phải báo cho phòng Nhân sự ngay lập tức để thay cái mới. Phải tháo bảng tên khi rời khỏi khách sạn.
- Tuân thủ các qui định về tác phong diện mạo khác được qui định trong quyển sổ tay này.

11. DRESS CODE FOR NON-UNIFORMED EMPLOYEES

Employees who are not required to wear uniform must dress in proper business attire while on duty. This requirement is also mandatory on Saturdays, Sundays and Public Holidays.

- a. Male office employees must wear business suit. Male operational employees must wear shirt and trousers.
- b. Female employees must wear skirt / dress. Culottes are not recommended.
- c. Name badges must be worn at all times, on the left side at breast height. If the name badge is faded and is difficult to read or if it is broken, ask for a new one from the Personnel Office immediately. When leaving the hotel premises, please remove the name badge.
- d. For grooming guidelines please refer to this handbook.

- Giọng nói phải dịu dàng và không được nói quá lớn
- Gật đầu nhẹ chứ không mạnh
- Luôn giữ ánh mắt hướng về phía khách đặc biệt là khách nước ngoài

Luôn phải kiểm soát mọi hành động, cử chỉ và suy nghĩ. Đi đứng, ngồi, nói chuyện với phong thái nhẹ nhàng.

ĐI NHANH CHỨ KHÔNG ĐƯỢC ĐƯỢC CHẠY. KHI BẠN CỬ XỬ LỊCH LÂM NHƯ MỘT QUÝ ÔNG QUÝ BÀ THÌ MỌI NGƯỜI SẼ CỬ XỬ VỚI BẠN TƯƠNG TỰ.

KHÔNG:

- Ở khi đang làm việc
- Khạc nhổ
- Ngảy tai, mũi hoặc cạy móng tay, xia răng
- Ngáp hoặc vươn vai
- Hút thuốc khi làm việc
- Ăn hoặc nhai kẹo, uống rượu bia khi làm việc
- Không gãi đầu, chỉnh trang nội y hoặc chỉnh đốn vệ sinh cá nhân ở nơi công cộng
- Kệp khăn phục vụ dưới nách hoặc bỏ trong túi
- Ho, nháy mũi mà không có khăn che
- Hát, huýt sáo, cầu nhàu, nhịp chân tay
- Cắn móng tay, gãi
- Rung hoặc lắc chìa khóa, trang sức, bạc các leng keng
- Gọi với đồng nghiệp từ xa

B. NGOẠI HÌNH

1. VỆ SINH THÂN THỂ

Tắm rửa và sử dụng lăn khử mùi hàng ngày. Mặc nội y sạch sẽ hàng ngày.

2. DA

Da không nên có vết lõm đốm. Vệ sinh sạch sẽ, ăn uống điều độ, không khí trong lành và nghỉ ngơi đầy đủ sẽ giúp cho chúng ta có một làn da tươi sáng. Trang điểm hợp lý và cần thận sẽ che lấp được các vết đốm nếu có.

3. UNIFORMS

- a. Uniforms should be worn with pride and must always clean, well-pressed, neat, well-fitted and worn as a complete set at all times.
- b. Don't wear a sweater underneath a uniform.
- c. All uniforms are provided by the company. Personal alteration of uniforms is prohibited.
- d. Uniforms are not to be worn outside the company, except for staff whose duties take them outside the premises of staff going to the nearest hotel clinic.
- e. Aprons must be clean and neat with apron strings tied in a neat bow.
- f. Name badges must be worn at all times, on the left side at breast height. If the name badge is faded and is difficult to read or if it is broken, ask for a new one immediately from the Personnel Office. When going to the clinic, please remove the badge.

4. HAIR

- a. Hairstyle must be well maintained, being neat and tidy at all times whilst on duty. You must not comb or brush your hair other than in the toilet, and never in front of guests.
- b. Hair must be well cut and be clean at all times. Condition it regularly.
- c. Exaggerated hairstyles are totally inappropriate and unacceptable.
- d. Colouring or tinting of hair is not allowed, unless it is required to maintain your original hair colour.
- e. Staff with permed hair must ensure they are able to care for and maintain their hairstyle so that it is always neat, tidy and well groomed. Naturally curly hair should also be controlled to ensure that the hairstyle is not heavy at the sides or on the top of the head.

- a. Tắm hàng ngày.
- b. Rửa tay ngay sau khi đi vệ sinh.
- c. Thường xuyên dùng lăn khử mùi. Mùi nước hoa hay mùi lăn khử mùi nên chọn loại có mùi dễ chịu.
- d. Đánh răng hằng ngày và đi khám nha khoa 6 tháng một lần. Nên dùng bình xịt thơm miệng. Tránh những thức ăn CÓ GIÁ VỊ TỐI trước khi đi làm để tránh hơi thở bị nặng mùi.
- e. Gội đầu và dưỡng tóc thường xuyên
- f. Khi nói chuyện với khách không nên gãi, sờ trên mặt. Khi bị nhảy mũi phải dùng khăn tay sạch hoặc khăn giấy. Không được ợ hơi ở những nơi có khách.

9. GIÀY

Ngoại trừ nhân viên không qui định mặc đồng phục, tất cả nhân viên phải mang giày đen, kiểu đơn giản, chất lượng tốt. Giày phải vừa với chân để tạo cảm giác thoải mái khi làm việc. Nhân viên nữ nên mang giày có gót để tạo dáng vẻ thanh lịch. Giày phải luôn được đánh bóng và giữ gìn sạch sẽ.

Nên có thêm một đôi giày dự phòng tại nơi làm việc để thay đổi trong ca tạo sự thoải mái hơn, đặc biệt những khi bạn bị ướt vì mưa.

10. TẮT VÀ VỐ

Tất/vớ phải luôn giặt sạch sẽ sau mỗi lần mang. Mang tất đúng cỡ, không bị lung lổ hoặc giãn. Bạn nên thay tất/vớ hàng ngày. Nên có thêm một đôi tất/vớ dự phòng tại nơi làm việc phòng khi có sự cố.

- a. Nhân viên nam đeo tất màu đen, không được mang vớ màu trắng
- b. Nhân viên nữ mang vớ hoặc tất dài màu da (ngoại trừ nhân viên không qui định mặc đồng phục)

a. Having a daily bath or shower.

b. Wash hands after toilet.

c. Daily use of deodorant and/or anti-perspirant is recommended. However, perfume and deodorants must be used in moderation.

d. Brush teeth daily, and check with a dentist every six months. Use of breath fresheners is recommended. EATING GARLIC-SEASONED FOODS before going on duty must be avoided.

e. Shampoo and condition hair regularly.

f. Never touch any part of our face in view of customers. When sneezing, use a clean handkerchief or tissue. Never burp in any guest contact area.

9. SHOES

Except for non-uniformed employee, shoes should be of good quality and have simple style. Dark colour is required. Make sure they fit you well so that you feel comfortable. Female should wear shoes with heels to protect an elegant image. Shoes must be clean and well-polished at all times.

Having an extra pair at work to change into during your shift will make you more comfortable, especially if you have been caught in the rain.

10. SOCKS AND STOCKINGS

All socks and stockings should be washed after each wearing, of proper size and free from holes and runs. It is strongly recommended you change them daily. Keep an extra pair at work in case of accidents.

a. Male – should wear dark coloured socks; never wear white socks.

b. Female – should wear skin coloured stockings or panty-hose.
(except for non-uniformed employees)

3. ĐỒNG PHỤC

a. Khi mặc đồng phục phải thể hiện sự tự hào và giữ gìn đồng phục luôn sạch sẽ, gọn gàng, ủi thẳng nếp và mặc nguyên bộ.

b. Không mặc áo len áo thun lót dài tay bên trong đồng phục

c. Đồng phục do KS cung cấp. Không sử dụng đồ cá nhân thay cho đồng phục

d. Không được mặc đồng phục ra bên ngoài KS, ngoài trừ những nhân viên có nhiệm vụ công tác bên ngoài, hoặc là đi khám bệnh tại phòng khám KS gần nhất

e. Mang tạp dề sạch và gọn gàng với dây buộc thắt nơ phía sau

f. Luôn đeo bảng tên trên ngực trái khi làm việc. Nếu bảng tên bị mờ, khó đọc hoặc bị hư, phải liên hệ ngay với phòng Nhân sự để đổi cái mới. Không mang bảng tên khi đi khám bệnh.

4. ĐẦU TÓC

a. Tóc luôn được chải gọn gàng thẳng nếp khi đang làm việc. Bạn không được chải tóc trước mặt khách, mà nên vào phòng vệ sinh

b. Tóc phải luôn được cắt tỉa gọn gàng và giữ sạch sẽ. Thường xuyên dưỡng tóc.

c. Không chấp nhận những kiểu tóc không bình thường.

d. Không được phép nhuộm tóc ngoại trừ nhuộm để giữ tóc đúng màu tự nhiên

e. Nhân viên có tóc uốn phải luôn chăm sóc cho kiểu tóc của mình luôn gọn gàng và đúng nếp. Những người có mái tóc xoăn tự nhiên phải bảo đảm rằng tóc ở hai bên và trên đỉnh đầu phải gọn gàng.

A. Hair – Male

- i. Conservative, neat, well-trimmed and not touching the back collar.
- ii. Sideburns are not allowed.
- iii. Hair may not be combed over the ears.
- iv. Back neckline must be shaped and tapered and not thick and bushy.
- v. Beards or moustaches are not permitted.

B. Hair – Female

B1. Short Hair

Maximum length is to the shoulders (i.e. just touching the shoulders).

- i. Hair must be trimmed regularly to maintain the length, shape and style.
- ii. A variety of short hairstyles are permitted, provided they are not extreme.

Examples of UNACCEPTABLE/EXTREME hairstyle:

- Cut/shaved close to the scalp
- Spiky and asymmetrical haircuts
- Bushy, frizzy wet hair or wet look.

B2. Long Hair:

Female staff with hair longer than shoulder length must conform to one of the following styles to ensure that it never falls forward when bending or serving guests, especially for Food & Beverage staff.

- i. Pony tail – hair must be secured at the centre back of the head, at or slightly above the nape of the neck, and must not be longer than the underarm of the back. (Staff with thin, finely layered or curly hair must not tie their hair back in a pony tail and should choose an alternative style).

- a. Mất nên trang điểm màu tự nhiên và phù hợp với màu da và đồng phục. Không được phép kẻ chì mắt quá đậm.
- b. Đánh phấn má hồng tạo cảm giác ấm áp. Màu phấn phải hài hòa. Nên dùng những màu tự nhiên như phớt hồng, ửng hồng
- c. Luôn tô son môi. Không để màu môi tái hoặc thâm.

Đồng thời, NỤ CƯỜI là cách trang điểm tốt nhất và không mất thời gian để thực hiện.

7. BÀN TAY

Sức khỏe của khách nằm trong tay bạn và luôn trong tầm quan sát của khách hàng; do vậy tay phải được giữ gìn sạch sẽ, không có vết nám thuốc lá. Phải rửa tay bằng xà phòng ngay sau khi đi vệ sinh. Móng tay phải được cắt giữa thường xuyên, và dài vừa phải.

- a. Đối với nam

Móng tay luôn cắt giữa ngắn, không để quá đầu ngón tay. Không được sơn móng tay

- b. Đối với nữ

Nên sơn móng tay cho đủ móng tay dài hay ngắn. Với móng tay ngắn nên sơn móng tay màu da, hoặc để trơn. Không được phép sơn màu quá đậm lộ lệt hoặc sơn móng tay nhiều màu sắc khác nhau. Nếu sơn móng thì không được để màu sơn có dấu nứt hoặc mẻ. Nên dùng những màu sáng như màu đào, màu hồng nhạt.

8. VỆ SINH

Vì chúng ta luôn giao tiếp với khách, do đó phải giữ gìn vệ sinh thân thể thường xuyên. Bao gồm

- a. Eye make-up must be blended; colours should be natural and complement the skin tone and uniform. Frosted eye shadow colours are not permitted.
- b. Cheek colour or rouge adds warmth and are recommended to be worn at all times. Make sure it is well blended. Natural colours such as pink or coral tones are recommended.
- c. Lipstick must be worn at all times. Pale and frosted colours are not permitted.

Also, WEAR THE "BEST" MAKEUP - A SMILE. It only takes a second to put on.

7. HANDS

As the health of all guests is in your hands which are in constant view of the customers, it is essential to keep them clean and free from stains/cigarette tarnish at all times. All hands should be washed with soap after using the toilet. Nails should be of an even and conservative length, and must be manicured regularly.

- a. Hands – Male
Nails must be well trimmed and should not extend beyond finger tips. Nail polish is NOT permitted.
- b. Hands – Female
Nail polish is encouraged to be worn at all times on either long or short nails. Clear or skin tone nail polish may be worn on short nails. Highly frosted and multicoloured nail polish is not permitted. When worn, nail polish should NOT be cracked or chipped. Shades of light colour, such as peach and pink, are recommended.

8. HYGIENE

Being in close contact with the public, it is essential that you are aware of personal grooming and hygiene routines. This includes:

A. Tóc - Đối với nhân viên Nam

- i. Kiểu bình thường, cắt tia ngắn gọn gàng và không phủ cổ áo
- ii. Không để tóc mai dài
- iii. Tóc không được phủ quá mép tai
- iv. Tóc sau gáy phải chần tia gọn và thẳng, không để rậm
- v. Không được để ria mép và râu cằm

B. Tóc - Đối với nhân viên Nữ

B1. Tóc ngắn

Tóc dài tối đa không quá vai (nghĩa là vừa chạm đến vai)

- i. Tóc phải được cắt tia thường xuyên để duy trì độ dài, hình dạng và kiểu tóc.
- ii. Được phép để những kiểu tóc ngắn khác nhau miễn là không lạ thường.

Ví dụ những kiểu tóc LẠ THƯỜNG/KHÔNG CHẤP NHẬN ĐƯỢC

- a) Cạo đầu trọc
- b) Tóc lỏm chồm hoặc cạo lệch một bên
- c) Rậm, xoắn tít từng búp

B2. Tóc dài

Đối với những nhân viên nữ tóc dài quá vai phải tuân theo một trong cách sau nhằm bảo đảm tóc không bị xô khi cúi xuống hoặc khi phục vụ khách đặc biệt là nhân viên nhà hàng và bếp

- i. Tóc tết đuôi ngựa phải giữ ngay chính giữa phía sau đầu, trên hoặc chấm gáy, và không được quá tằm vai.(nhân viên với tóc thưa, tóc xoắn, tóc theo từng tầng không nên cột đuôi tóc phía sau, và nên chọn kiểu tóc khác)

- ii. Braid – hair must be at the centre back of the head and not longer than the underarm at the back.
- iii. Bun – hair must be secured at the centre back of the head, at or slightly above the nape of the neck. Staff with curly, unruly hair must use a net to secure hair in place.

B3. Hair Accessories

- i. Wear the hair accessory as provided by the hotel.
- ii. If no hair accessory is provided by the hotel, conservative hair accessories may be used to complement the hairstyle. The colour chosen should match the hair colour and uniform.
- iii. Dark coloured hairpins and coated rubber bands may be used to secure the hair. If a rubber band is used to secure a pony/braid, it must be clean and well-pressed.

5. JEWELLERY

Any jewelry worn with the uniform should be conservative and simple in design and of good quality. There is a DANGER it may fall off, or stones fall out in the food. Anklets or ankle chains are not permitted.

A wristwatch, a plain wedding/engagement ring should be the only jewelry permitted.

Remember: It is human nature that customers feel most uncomfortable if you are wearing more jewelry than they are.

6. COSMETIC

Female staff must wear make-up whilst on duty in order to present a well-groomed and attractive appearance.

Exaggerated, heavy make-up is not suitable with a uniform and will become messy in the heat and hurry of your work.

- ii. Tóc tết thành bím phải giữ chính giữa phía sau đầu, không để quá tầm vai
- iii. Tóc uốn phải đảm bảo giữ ở giữa phía sau đầu, trên hay trên gáy. Tóc xoắn hoặc không xoắn phải sử dụng túi lưới giữ tóc phía sau.

B3. Tóc giả búi thêm

- i. Chỉ đeo tóc búi thêm do khách sạn trang bị
- ii. Nếu KS không trang bị, tóc giả búi thêm phải cùng màu và cùng kiểu với tóc thật và phù hợp với đồng phục
- iii. Kẹp tóc màu tối và dây thun tóc có thể được dùng để buộc tóc. Nếu buộc tóc bằng dây thì phải giữ sạch sẽ gọn gàng

5. TRANG SỨC

Đồ trang sức mang khi mặc đồng phục phải có thiết kế đơn giản và chất lượng. Rất nguy hiểm nếu đồ trang sức hoặc mặt đá trang sức rơi vào thức ăn. Không được phép đeo vòng, lắc chân.

Chỉ được phép đeo đồng hồ đeo tay, nhẫn cưới/kết hôn có thiết kế đơn giản, mặt trơn.

Lưu ý: Thông thường khách hàng không thoải mái khi thấy người phục vụ mang nhiều đồ trang sức hơn họ.

6. TRANG ĐIỂM

Nhân viên nữ phải trang điểm khi làm việc để đảm bảo dung mạo luôn xinh xắn và hấp dẫn

Trang điểm quá đậm và lòe loẹt sẽ không phù hợp với đồng phục và sẽ trở nên nhem nhuốc khi bạn vội vã và toát mồ hôi khi làm việc.