

QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

KHÁCH SẠN CỦA BẠN, CHUYÊN MÔN CỦA CHÚNG TÔI.
THÀNH CÔNG CHIA SẺ.



“

Tôi luôn tin rằng doanh thu là kết quả của một trải nghiệm khách hàng xuất sắc. Trong ngành khách sạn hiện đại, hành trình của khách không bắt đầu tại khách sạn mà bắt đầu từ không gian số. Vì vậy, việc số hóa trải nghiệm khách hàng ngay từ điểm chạm đầu tiên, trước cả khi khách nhận phòng, là yếu tố then chốt để tạo nên giá trị và tăng trưởng bền vững.

DARREL CARTWRIGHT

Giám đốc Vận hành (COO)

CHUYÊN MÔN VÀ CHỨNG CHỈ

Quản trị Khách sạn

Cử nhân Khoa học ngành Quản trị Kinh doanh

Chứng chỉ Thạc sĩ nâng cao về Quản trị Khách sạn

Lãnh đạo Đội ngũ Hướng đến Khách hàng

Tiến sĩ Khoa học ngành Tâm lý học Hành vi

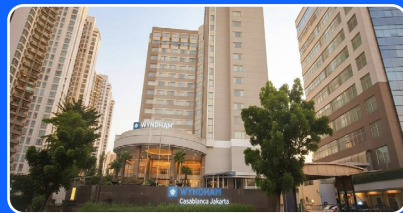
Thạc sĩ Khoa học ngành Công nghệ Thông tin



Hơn 30 năm kinh nghiệm trong ngành quản lý khách sạn, resort và hơn 12 năm giữ các vị trí lãnh đạo trong lĩnh vực khách sạn tại Việt Nam, Indonesia và Maldives. Mr. Darrel Cartwright đã dẫn dắt nhiều dự án vận hành, tiền khai trương (pre-opening) và phát triển kinh doanh, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và tạo nền tảng tăng trưởng bền vững cho các khách sạn và khu nghỉ dưỡng.



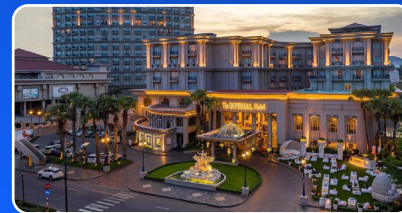
Loama Resort Maldives



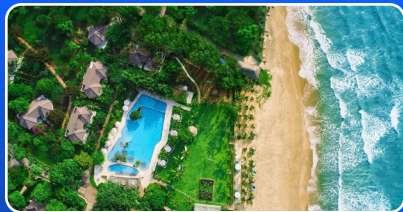
Wyndham Casablanca Jakarta



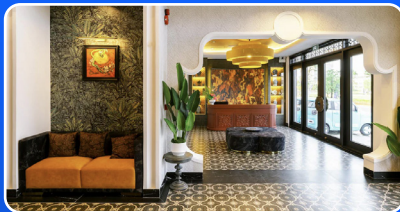
Grand Sahid Jaya Hotel



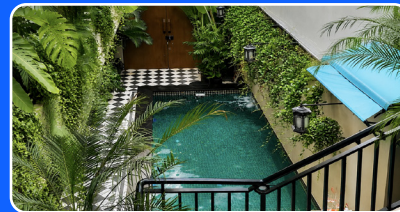
Imperial Hotel & Resort



Danang Mikazuki Resort & Spa



Cao Boutique Hotel



*Boutique Hospitality Ventures
G-Villa Saigon*

MỤC LỤC

01	VẤN ĐỀ	05	05	MÔ HÌNH HỢP TÁC CỦA CHÚNG TÔI	15
02	GIẢI PHÁP CỦA CHÚNG TÔI	07	06	CASE STUDY	21
03	HẠNG MỤC DỊCH VỤ ĐẦY ĐỦ	10	07	TẠI SAO CHỌN BGROUP?	24
04	QUY TRÌNH LÀM VIỆC	13	08	LỘ TRÌNH HƯỚNG TỚI THÀNH CÔNG	27

01

VẤN ĐỀ

VẤN ĐỀ

Vận hành khách sạn khó hơn bạn nghĩ



Công suất phòng thấp và bất ổn định

Nếu không có chiến lược doanh thu, các phòng sẽ bị bỏ trống và việc định giá sẽ mang tính phản ứng thay vì chủ động.



Nhân viên thiếu kỹ năng & tỷ lệ nghỉ việc cao

Dịch vụ kém sẽ dẫn tới những đánh giá tiêu cực, điều này dẫn tới việc bạn sẽ mất đi những lượt đặt phòng trong tương lai.



Hiện diện online kém

Không được tối ưu hóa cho việc cập nhật qua mạng, chất lượng hình ảnh kém và nội dung chưa đủ sức thuyết phục khiến bạn mặc nhiên bị bỏ lại phía sau so với các đối thủ cạnh tranh.



Không đủ thời gian quản lý mọi thứ

Các chủ doanh nghiệp bị mắc kẹt trong các hoạt động hàng ngày thay vì phát triển khoảng đầu tư của mình.



Trải nghiệm khách hàng không đồng đều

Nếu không có quy trình chuẩn, chất lượng sẽ không đồng đều và khách hàng sẽ nhận thấy điều đó. Một đánh giá tiêu cực có thể gây ảnh hưởng trong nhiều tháng.



Thiếu minh bạch tài chính

Những bất ngờ về dòng tiền, báo cáo lãi - lỗ không rõ ràng, không thể xác định được tình hình thực sự của doanh nghiệp.

02

GIẢI PHÁP CỦA CHÚNG TÔI

MỘT ĐỐI TÁC. QUẢN LÝ KHÁCH SẠN TOÀN DIỆN.

BGroup cung cấp dịch vụ quản lý khách sạn chuyên nghiệp cho các cơ sở boutique quy mô nhỏ đến vừa tại Việt Nam. Chúng tôi chịu trách nhiệm vận hành toàn diện để chủ đầu tư tập trung vào tài sản, không phải công việc hàng ngày.



CAM KẾT CỦA CHÚNG TÔI



03

HẠNG MỤC DỊCH VỤ ĐẦY ĐỦ

HẠNG MỤC DỊCH VỤ ĐẦY ĐỦ



Quản lý vận hành

- Quy trình vận hành tiêu chuẩn (SOPs)
- Giám sát vận hành hằng ngày
- Kiểm soát chất lượng & hài lòng của khách
- Quản lý buồng phòng & bảo trì



Quản trị doanh thu

- Chiến lược định giá linh hoạt
- Quản lý kênh OTA (Booking, Agoda, Airbnb)
- Tối ưu công suất phòng & RevPAR
- Phân tích giá của đối thủ cạnh tranh



Marketing & Số hóa

- Xây dựng thương hiệu & nội dung khách sạn
- Quản lý mạng xã hội
- Google Business & đánh giá trực tuyến
- Tối ưu hình ảnh và niềm yết

HẠNG MỤC DỊCH VỤ ĐẦY ĐỦ



Đào tạo nhân sự

- Tuyển dụng và hỗ trợ hội nhập
- Đào tạo nghiệp vụ & dịch vụ khách sạn
 - Hệ thống quản lý hiệu suất
- Kỹ năng giao tiếp & chăm sóc khách hàng



Báo cáo tài chính

- Báo cáo lãi – lỗ hàng tháng
- Theo dõi doanh thu và chi phí
- Bảng KPI trực quan cho chủ sở hữu
 - Lập ngân sách & dự báo



Setup tiền khai trương

- Kiểm toán tài sản và phân tích
- Định vị thương hiệu & đặt tên
- Chiến dịch marketing tiền khai trương
- Thiết lập hệ thống và nhà cung cấp

04

QUY TRÌNH LÀM VIỆC

QUY TRÌNH QUẢN LÝ 4 GIAI ĐOẠN

01

ĐÁNH GIÁ

- Kiểm tra cơ sở & phân tích khoảng trống
- Nghiên cứu thị trường & đối thủ
- Định vị & chân dung khách hàng
- Đánh giá doanh thu cơ sở



Tuần 1-2

02

THIẾT LẬP

- Quy trình & hệ thống vận hành
- Tuyển dụng & đào tạo nhân viên
- Thiết lập thương hiệu & hiện diện số
- OTA & chiến lược giá



Tuần 3-6

03

KHAI TRƯƠNG

- Chiến dịch marketing tiền khai trương
- Khai trương thử nghiệm & thu thập phản hồi
- Kích hoạt quản trị doanh thu
- Quan hệ công chúng & kết nối cộng đồng



Tháng 2

04

VẬN HÀNH & TỐI ƯU

- Quản lý vận hành hàng ngày
- Báo cáo & đánh giá hàng tháng
- Tối ưu doanh thu liên tục
- Theo dõi sự hài lòng khách hàng



Tháng 3+

05

MÔ HÌNH HỢP TÁC CỦA CHÚNG TÔI

ĐƯỢC XÂY DỰNG TRÊN CAM KẾT DÀI HẠN, TRÁCH NHIỆM CHUNG VÀ SỰ PHÁT TRIỂN CÙNG NHAU.

Cam kết tối thiểu 12 tháng

Chúng tôi đầu tư thời gian và nguồn lực thực sự vào cơ sở của bạn. Hợp đồng ngắn hạn không cho phép chúng tôi mang lại kết quả đột phá.

Phí gắn với hiệu suất

Thù lao của chúng tôi được cơ cấu gắn với hiệu suất khách sạn. Khi công suất và doanh thu của bạn tăng, phần thưởng của chúng tôi cũng tăng.

Báo cáo hàng tháng cho chủ sở hữu

P&L đầy đủ, dữ liệu công suất, điểm hài lòng khách và hoạt động nổi bật giao mỗi tháng. Không có bất ngờ, không có con số ẩn.

Đội ngũ quản lý chuyên trách

Cơ sở của bạn có một quản lý BGroup chuyên trách, không phải chia sẻ. Một đầu mối chịu trách nhiệm, hiểu rõ khách sạn của bạn từ trong ra ngoài.

BA PHƯƠNG ÁN HỢP TÁC VỚI BGROUP



Gói Setup & Vận hành Khởi động (3 tháng)

Áp dụng cho khách sạn dưới 25 phòng. BGroup thiết lập hệ thống bán phòng, nhân sự, OTA, PMS/CM, SOP, biểu mẫu báo cáo và hỗ trợ vận hành ban đầu.



Gói vận hành sau setup

BGroup cùng tham gia vận hành với tỷ lệ chia lợi nhuận từ 20%. Hợp đồng hợp tác có thời hạn tối thiểu 02 năm.

Mô hình Đồng hành đầu tư & Chia lợi nhuận

BGroup cùng tham gia vận hành với tỷ lệ chia lợi nhuận từ 20%. Hợp đồng hợp tác có thời hạn tối thiểu 02 năm.



GÓI SETUP & VẬN HÀNH KHỞI ĐỘNG

3 THÁNG

Giá trị gói dịch vụ

300,000,000 VND

HẠN MỨC ÁP DỤNG

Khách sạn dưới 25 phòng

Gói dịch vụ được thiết kế để đưa khách sạn boutique từ giai đoạn setup đến vận hành ổn định
Mục tiêu bàn giao: vận hành ổn định, công suất định hướng trên 60%

GÓI VẬN HÀNH SAU SETUP

Sau giai đoạn setup, BGroup tiếp tục hỗ trợ quản lý vận hành, marketing và hiệu quả doanh thu.

Hệ sinh thái dịch vụ: **Vận hành • Quản trị doanh thu**
• Marketing • Đào tạo • Bảo cáo

Phí quản lý

5%

Tổng doanh thu

Thưởng hiệu quả

8%

Tổng lợi nhuận

Phí Marketing

5%

Tổng doanh thu

ĐỒNG HÀNH ĐẦU TƯ & CHIA LỢI NHUẬN



Chia lợi nhuận từ 20%

Hợp đồng hợp tác tối thiểu: 02 năm



Một mô hình dựa trên cam kết lâu dài,
trách nhiệm vận hành và thành công chung.



- BGroup chịu trách nhiệm setup, vận hành và tối ưu doanh thu
- Khi khách sạn không có lợi nhuận, Bravo không hưởng thu nhập
- Khi khách sạn có lợi nhuận, Bravo nhận 30% lợi nhuận theo thỏa thuận



06

CASE STUDY



CAO BOUTIQUE HOTEL - HUẾ, VIỆT NAM

KHÁCH SẠN BOUTIQUE, TRUNG TÂM THÀNH PHỐ

CAO BOUTIQUE HOTEL - HUẾ, VIỆT NAM

KHÁCH SẠN BOUTIQUE, TRUNG TÂM THÀNH PHỐ

THÁCH THỨC

Công suất thấp trung bình 35–40% trước khi biết đến BGroup

Thiếu nhận diện thương hiệu & hiện diện digital

Chất lượng dịch vụ không đồng đều, đánh giá OTA kém

Chủ đầu tư tự vận hành không có kiến thức về hospitality

KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC



65%+

Công suất trung bình

+25 ĐIỂM %

So với 30–40% trước khi BGroup



50% TỪ BOOKING VÀ OTA
kênh mang lại hiệu quả cao nhất



4.7★

Đánh giá OTA

TOP 10%

khách sạn cùng phân khúc

95% đánh giá tích cực



2X

Tăng trưởng doanh thu

100% TĂNG TRƯỞNG

doanh thu so với năm 1

“

"BGroup đã thay đổi hoàn toàn khách sạn của chúng tôi từ một cơ sở kinh doanh gặp nhiều khó khăn thành một điểm đến boutique có hiệu suất hoạt động ổn định. Các báo cáo hàng tháng mang lại cho tôi sự minh bạch tuyệt đối và sự an tâm trọn vẹn."

—— Chủ sở hữu, Cao Boutique Hotel ——



G'VILLA - THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, VIỆT NAM

LƯU TRÚ PHONG CÁCH BIỆT THỰ (VILLA)

G'VILLA - THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, VIỆT NAM

LƯU TRÚ PHONG CÁCH BIỆT THỰ (VILLA)

THÁCH THỨC



KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC



72%
Công suất trung bình

TRONG VÒNG 6 THÁNG

Công suất phòng trung bình đạt được



4.8★
Đánh giá OTA

KHI RA MẮT

Điểm đánh giá trên các sàn du lịch trực tuyến



Top 5
HUE VILLAS

TRÊN BOOKING.COM

Thứ hạng phân khúc biệt thự tại Huế

“

"Hợp tác với BGroup đã mang lại chính xác những gì chúng tôi cần: một đội ngũ chuyên nghiệp đáng tin cậy, và một khách sạn tự vận hành trơn tru. Chúng tôi chỉ cần kiểm tra báo cáo hàng tháng."

—— Chủ sở hữu, G'Villa ——

07

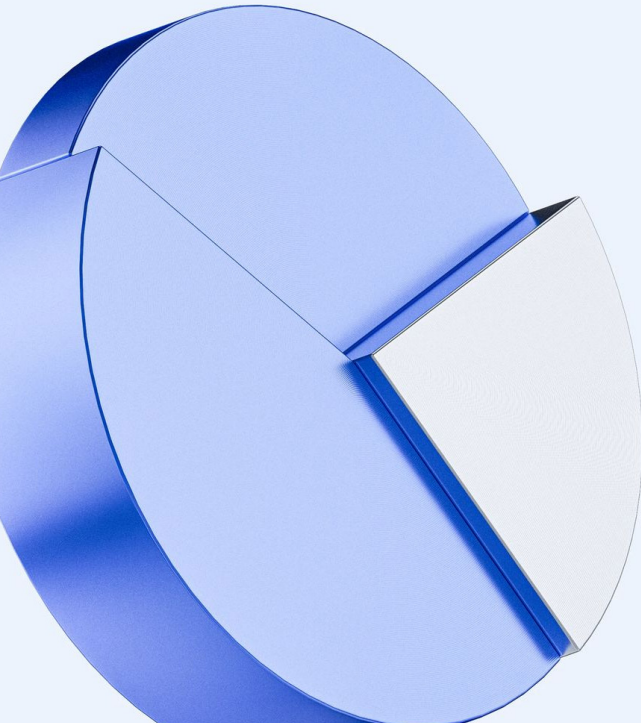
TẠI SAO CHỌN BGROUP?

SO SÁNH VỚI CÁC LỰA CHỌN KHÁC

	BGroup	Quản lý nội bộ	Tự quản lý
Quản lý vận hành toàn diện	✓	✓	✗
Chuyên môn quản trị doanh thu	✓	✗	✗
Marketing & tối ưu OTA	✓	✗	✗
Hệ thống đào tạo nhân sự	✓	Một phần	✗
Báo cáo hàng tháng cho chủ	✓	Linh hoạt	✗
Chi phí gắn với hiệu suất	✓	Lương cố định	Chi phí thời gian
Mạng lưới ngành hospitality	✓	Tùy thuộc	✗

KẾT QUẢ BIẾT NÓI

Ý KIẾN TỪ CÁC ĐỐI TÁC KHÁCH SẠN VỀ BGROUP



65%+

Average Occupancy

4.7★

Điểm OTA

2X

Tăng trưởng
doanh thu TB

100%

Tỷ lệ giữ chân chủ sở hữu

08

LỘ TRÌNH HƯỚNG TỚI THÀNH CÔNG

LỘ TRÌNH HƯỚNG TỚI THÀNH CÔNG

3 BƯỚC ĐƠN GIẢN ĐỂ CHUYỂN ĐỔI KHÁCH SẠN CỦA BẠN



01

Đánh giá khách sạn miễn phí

Chúng tôi thăm cơ sở, phân tích hiệu suất hiện tại, xác định cơ hội và chia sẻ đánh giá trung thực, không ràng buộc. 60 phút, không rủi ro.



02

Đề xuất tùy chỉnh

Dựa trên đánh giá, chúng tôi chuẩn bị đề xuất quản lý tùy chỉnh: nêu rõ phạm vi công việc, thời gian, cơ cấu đội ngũ và điều khoản hợp tác.



03

Ký kết & Khởi động

Sau khi đồng ý điều khoản, chúng tôi ký hợp đồng và bắt đầu ngay Giai đoạn Đánh giá. Quá trình chuyển đổi khách sạn bắt đầu từ ngày đầu tiên.

LET'S BUILD SOMETHING GREAT TOGETHER.

HOTLINE: [+84] 972 502 119
EMAIL: info@bgrouppvn.com
WEBSITE: Bgrouppvn.com
VĂN PHÒNG 2/93 Nguyễn Sinh Cung, thành phố Huế.

