

EHG GIFT · LÃNH ĐẠO & VĂN HÓA

Từ Làm đến Nhân

From Doing to Multiplying
Làm cho ra một việc tốt. Nhân cho ra Kết Quả.

Lại là tôi, Đỗ Văn Đàn đây. Chúng ta đã cùng nhau đi qua Nhìn, đến Thấy, đến Hiểu, rồi đến Làm. Hôm nay tôi muốn đi thật sâu vào hai chữ cuối của chuỗi ấy: Làm và Nhân.

NHÌN → THẤY → HIỂU → LÀM → NHÂN

Lần trước, chúng ta đi từ Hiểu đến Làm. Lần này, từ Làm đến Nhân.

01 · LÀM VÀ NHÂN: HAI ĐẦU CỦA MỘT HÀNH TRÌNH

Doing and Multiplying: Two Ends of One Journey

Ở bài trước, tôi nói Làm là lúc bảo tàng có được một hiện vật. Nhưng một hiện vật chưa làm nên bảo tàng. Chữ Nhân ở bậc cuối, trong tiếng Việt, mang nhiều nghĩa đất, và tất cả dẫn về một chỗ.

Làm là một việc tốt. Của một người, ở hôm nay, với một vị khách trước mặt.

Nhân là việc tốt ấy được nhân rộng. Từ một người sang cả đội, từ một lần sang mỗi ngày. Nhân còn là cái gốc: nhân nào quả nấy. Làm là cái nhân ta gieo, Kết Quả là cái quả ta nhận. Nên với tôi, Nhân và Kết Quả là hai mặt của một chữ, và KPI là chiếc thước đo mặt thứ hai ấy.

“Làm là một việc tốt. Nhân rộng ra, đó là Kết Quả.”

02 · ĐIỀU TỐT PHẢI LẶP ĐI LẶP LẠI THÌ MỚI SỐNG CÙNG TA

Good Things Live With Us Only When We Repeat Them

Một việc làm đúng, xảy ra một lần, với một vị khách, do một người làm, là một khoảnh khắc đẹp. Nhưng một lần chỉ là may mắn, chưa phải của ta. Điều tốt chỉ thật sự sống cùng ta khi ta làm lại, làm nữa, làm mãi, cho tới khi nó ăn vào tâm thức, đi vào đời sống của chúng ta, và ta làm mà không cần nghĩ. Làm một lần là hành động. Làm mỗi ngày là thói quen. Cả đội cùng làm mỗi ngày là văn hóa. Đó là Nhân theo ngày.

1 người · 1 ngày · 1%. Mỗi ngày tốt hơn 1%, sau một năm ta tốt hơn khoảng 38 lần (1,01 mũ 365). Mỗi ngày kém đi 1%, sau một năm chỉ còn chưa đến 3%.

“Điều tốt làm một lần thì ta nhớ. Điều tốt làm mãi thì nó ăn vào tâm thức, và sống cùng ta.”

03 · TỐT RỒI THÌ PHẢI CHIA SẺ: GỬI GIFT VÀ NHẬN GIFT

What Is Good Must Be Shared: Send a Gift, Receive a Gift

Việc tốt không được nhân rộng thì mãi chỉ là của riêng một người. Chia sẻ có hai chiều, và cả hai chiều đều là một món quà, đúng như tên của loạt bài này: Gift.

Gửi Gift. Ai làm được một điều tốt thì thật may mắn khi được gửi nó đi, bằng ba cách. Kể: khách đã nói gì, đã cười ra sao, để người khác thấy và muốn làm theo. Dạy: không chỉ dạy làm gì, mà dạy vì sao, để họ Hiểu trước khi Làm. Trao: để người khác làm thay ta, kể cả khi ta vắng mặt.

Nhận Gift. Người nhận không đứng nhìn. Nhận là nghe cho hết, thử làm ngay trong tuần, rồi làm theo cách của mình cho hợp với khách của mình. Nhận mà không làm thì món quà chưa tới nơi.

Rồi gửi tiếp. Nhận xong thì trao lại cho người kế bên. Đến đó, một món quà thành một vòng, và một việc tốt thành văn hóa.

“Gửi đi là một món quà. Nhận lấy và làm theo là món quà thứ hai. Gửi tiếp là lúc Nhận bắt đầu.”

04 · KẾT QUẢ THẬT LÀ GÌ

What Results Really Are

Con số trên báo cáo, tức KPI, là chiếc thước đo kết quả, chưa phải chính kết quả. Kết quả thật xảy ra ngoài đời, và ta có thể tự hỏi ba câu để thấy nó.

Khách có quay lại không? Quay lại là khách chọn ta thêm một lần. Đó là lời khen thật nhất.

Khách có kể lại không? Người ta chỉ kể điều làm mình xúc động. Khách kể là khoảnh khắc ấy đã ở lại.

Đội có tự làm khi ta vắng mặt không? Nếu có, cái Hiểu và cái Làm của ta đã đi vào người khác.

“Kết quả không phải điều ta báo cáo. Kết quả là điều còn lại khi ta không đứng đó.”

05 · BA ĐIỀU LÀM NHẬN DỪNG LẠI

Three Things That Stop the Multiplying

Làm một lần rồi thôi. Hứng lên thì làm, hết hứng thì bỏ. Điều tốt không được lặp lại thì mãi chỉ là một khoảnh khắc.

Giữ cho riêng mình. Người giỏi thường làm rất hay, nhưng cách làm nằm trong đầu họ, không ai học được. Họ đi, cách làm đi theo.

Làm xong là im lặng. Việc tốt xảy ra mà không ai kể, thì không ai biết, không ai học, không ai làm theo.

“Thuốc giải cho cả ba: làm mãi, kể ra, chia đi.”

06 · BA CÂU CHUYỆN CŨ, MỘT CÂU HỎI MỚI

Three Old Stories, One New Question

Ở bài trước, ta nhắc tới ba việc Làm của người nhà mình: mang dép ra, thay giày, lạng lẽ sửa xong rồi thay lại cho một vị khách nữ. Anh Remy đi bắt thần lần cùng một đứa trẻ. Một người tự tay cuốn từng chiếc bánh xèo cho khách đang nhớ nhà. Ba việc ấy đều đẹp. Nhưng hôm nay tôi hỏi khác đi: có bao nhiêu chuyện như thế đã xảy ra trong nhà mình mà không ai kể? Và nếu người làm ra chúng không còn ở đây, còn ai làm được nữa không?

“Nhân là lúc chuyện thứ tư, thứ năm, thứ một trăm xảy ra, mà tôi không cần biết trước.”

07 · KHI ĐẾN LÀ NGƯỜI LẠ, KHI VỀ LÀ NGƯỜI THÂN

Strangers When We Arrived, Family When We Left

Chuyện thứ tư đã xảy ra, và tôi không cần biết trước. Một năm trước, anh Mustansir cùng vợ và bố mẹ hai bên dừng chân ở E15 (La Siesta Premium Saigon) ba ngày. Mẹ vợ anh, một bác đã lớn tuổi, bị xe quệt trúng trên đường. Đội ngũ có mặt ngay, cùng gia đình đưa bác vào viện, gọi điện huỷ phòng, huỷ tour giúp bác, kể cả hành trình đã đặt ở E18 (La Siesta Premium Lakeside), và gửi tặng một chú gấu bông trước chuyến bay cấp bách đưa bác về nước. Đó là Nhân, Thấy, Hiểu, rồi Làm.

Đúng một năm sau, cả gia đình chọn về Hà Nội, ở lại E18 để nối lại hành trình dang dở. Sam, người đã gọi điện huỷ phòng giúp bác năm ấy, tình cờ gặp lại họ khi đang ngồi gọi bánh mì, và cả hai vỡ oà. Họ kể rằng vì quá yêu Việt Nam sau chuyến đi ấy, anh chị cùng con gái nhỏ đã chuyển hẳn về sống ở Sài Gòn. Đó là Nhân.

“Chúng ta không cần kể về thương hiệu. Vì khách hàng chính là người kể câu chuyện ấy, thay chúng ta.”

08 · KHÔNG CẦN CHUNG MỘT NGÔN NGỮ

Without a Common Language

Chuyện thứ năm đến từ Hội An. Mia, cô bé Hàn Quốc, ở E8 (La Siesta Hoi An Resort & Spa) ba đêm cùng bố mẹ, lần đầu tiên. Sáng phải đi, cô bé đứng khóc ở cửa, không chịu bước ra xe. Mia không nói được tiếng Anh, vậy mà cô bé chủ động xin Kakao của chị Sang, để về tận Hàn Quốc vẫn chào chị mỗi ngày, và gọi chị là thiên thần của con.

Chị Sang đã làm gì? Chẳng có gì to tát. Chị trò chuyện với Mia qua ChatGPT, trêu đùa lúc check-in, dạy bé vài câu tiếng Anh. Chị chỉ ở đó, thật lòng. Sau chuyến đi, gia đình để lại năm sao và gọi đúng tên chị.

“Lời khen chỉ là quả. Sự tử tế thật lòng mới là nhân. Cứ chăm cho cái nhân đủ đầy, thì quả tự nó chín.”

09 · TRỌN MỘT BẬC THANG*The Whole Ladder*

Nhìn là mắt ghi nhận. Thấy là tâm dừng lại. Hiểu là lòng thấu được một con người. Làm là đôi tay biến sự thấu hiểu ấy thành điều khách chạm được. Và Nhân là lúc điều tốt đã được làm đi làm lại, đã được chia cho cả nhà, và trở thành Kết Quả.

Hiểu mà không Làm thì cũng như chưa Hiểu. Làm mà không lặp lại thì chưa thành thói quen. Tốt mà không chia sẻ thì chưa thành văn hóa. Văn hóa của nhà mình, xét cho cùng, là những điều tốt được làm đi làm lại và được chia cho nhau.

Làm cho ta một hiện vật. Nhân cho ta một bảo tàng.

Một việc cho tuần này. Chọn một việc Làm tốt của chính mình. Gửi Gift việc ấy cho một người trong đội. Kể nó trong buổi giao ca đầu tiên. Chỉ ba bước ấy, và việc đó đã bắt đầu được nhân lên.

1. Việc tốt nào tôi đã làm một lần, mà chưa làm lại đủ nhiều để nó ăn vào tâm thức?
2. Điều tốt nào tôi đang giữ cho riêng mình, mà cả đội chưa ai biết cách làm?
3. Tôi đã kể nó cho đội chưa, hay mới chỉ giữ trong đầu mình?

**“Làm cho ra một việc tốt. Lặp lại để nó ăn vào tâm thức. Chia ra để nó được nhân rộng.
Đó là Kết Quả, và bậc thang đi hết một vòng, để bắt đầu lại từ một cái Nhìn mới.”**

1 người · 1 ngày · 1% ♥

DO VAN DAN (Mr)

Chairman / CEO

M: (84) 903 260 987 · E: chairman@ehg.com.vn

ELEGANCE HOSPITALITY GROUP