



G I F T t ù E H G

Tích Lũy Tăng Trưởng Cận Biên

Aggregation of Marginal Gains

“Không có bước ngoặt nào là đột ngột.
Chỉ có những bước nhỏ được giữ đều, ngày qua ngày.”

Kiến thức để bạn lớn hơn mỗi ngày

La Siesta Hotels & Resorts · Hà Nội · Hội An · Sài Gòn · 2026

I. CHUYỆN MỘT ĐỘI ĐUA XE ĐẠP

Và bài học làm thay đổi cả thế giới quản trị

Năm 2003, đội xe đạp quốc gia Anh là một câu chuyện buồn kéo dài suốt một thế kỷ. Kể từ năm 1908, họ chỉ giành được đúng một huy chương vàng Olympic. Tại Tour de France — giải đấu danh giá nhất thế giới — chưa một người Anh nào từng leo lên bục cao nhất. Thậm chí, một hãng xe đạp hàng đầu châu Âu từ chối bán xe cho đội tuyển, vì sợ hình ảnh của họ sẽ bị kéo xuống.

Rồi một người đến. Tên ông là Dave Brailsford. Ông không mang đến một cuộc cách mạng. Ông chỉ hỏi một câu đơn giản:

“Nếu chúng ta cải thiện mọi thứ liên quan đến đua xe đạp thêm 1%, và cộng tất cả những 1% đó lại — điều gì sẽ xảy ra?”

— Dave Brailsford — Giám đốc Hiệu suất, British Cycling

Họ thay lốp xe nhẹ hơn một chút. Họ thuê bác sĩ dạy từng vận động viên cách rửa tay đúng cách. Họ sơn trắng nội thất xe tải để phát hiện bụi bẩn trên dây truyền. Không có sự thay đổi nào là ghê gớm. Nhưng khi cộng lại hàng trăm cải tiến nhỏ, điều phi thường đã xảy ra: chỉ sau năm năm, đội tuyển Anh giành 60% huy chương vàng Olympic 2008 — và vô địch Tour de France bốn lần trong năm năm.

Triết lý đó có tên: Aggregation of Marginal Gains — Tích lũy tăng trưởng cận biên.

II. CON SỐ BIẾT NÓI

Sức mạnh của lãi kép trong cải thiện

Có một phép tính nhỏ, đơn giản đến mức ngạc nhiên, nhưng kết quả của nó làm thay đổi cách ta nghĩ về tiến bộ:

$$(1.01)^{365} = 37.78$$

Cải thiện 1% mỗi ngày trong 1 năm → tốt hơn 37 lần

Điều đó có nghĩa là: nếu mỗi ngày bạn làm tốt hơn hôm qua chỉ một phần trăm — sau một năm, bạn sẽ là một phiên bản khác hẳn. Tốt hơn gần 38 lần. Nhưng điều ngược lại cũng đúng: nếu mỗi ngày bạn lơ lửng 1% — suy giảm cũng là lãi kép.

“Kết quả của ngày hôm nay là thước đo chậm trễ của thói quen từ nhiều tháng trước. Bạn nhận được những gì bạn lặp lại.”

— James Clear — Atomic Habits

III. 1% Ở ĐÂU TRONG LA SIESTA?

Tích lũy tăng trưởng cận biên trong thực tế vận hành

Triết lý này không phải của người nước ngoài, không phải của đội xe đạp. Nó đang sống trong từng ca làm việc tại La Siesta — nếu chúng ta chọn nhìn thấy nó.

1 Front Office — Khoảnh khắc đầu tiên, ấn tượng cuối cùng

Một lễ tân nhìn lại hồ sơ trước khi khách đến quầy, và thay vì "Xin chào quý khách" lại nói: "Chào mừng anh trở lại với La Siesta." Đó là 1%. Một câu — nhưng đòi hỏi một thói quen: luôn đọc hồ sơ khách trước khi họ đến.

Những 1% tiêu biểu của FO

- Ghi chú sở thích khách vào hệ thống ngay sau ca — không để hôm sau
- Phát âm đúng tên khách nước ngoài — tra 30 giây trước khi họ đến
- Giao tiếp bằng mắt 100% khi nói chuyện — không nhìn màn hình
- Dự đoán check-out sớm/muộn để chuẩn bị trước, không để khách chờ

2 F&B — Bữa ăn là ký ức

Một nhân viên mang cà phê ra và đặt thêm một tờ giấy nhỏ ghi: "Hôm nay chúng tôi phục vụ Arabica từ Đà Lạt, rang vừa, vị trái cây nhẹ." Khách không nhớ tên nhân viên — nhưng nhớ cái cảm giác được chăm sóc như thế lý cà phê đó được chuẩn bị riêng cho mình.

Những 1% tiêu biểu của F&B

- Giữ nhiệt độ phục vụ đúng chuẩn — cà phê nóng phải nóng, detox phải mát
- Quan sát góc ngồi và điều chỉnh ánh sáng/quạt trước khi khách yêu cầu
- Ghi chú dị ứng thực phẩm và nhắc lại bếp mỗi ca — không dựa vào trí nhớ
- Reset bàn sạch trước 3 phút khi khách tiếp theo đến

3 Housekeeping — Vô hình nhưng không thể thiếu

Tại những khách sạn hàng đầu thế giới, dép phòng không đặt thẳng hàng — chúng được đặt theo hướng ra cửa, như thể đang mời khách bước vào một ngày mới. Không phải vì quy trình bắt buộc. Mà vì người đặt chúng hiểu rằng: chi tiết nhỏ nhất cũng là một câu hỏi — "Chúng tôi có đang thực sự quan tâm đến bạn không?"

Những 1% tiêu biểu của Housekeeping

- Gấp khăn đúng chuẩn — không phải vì ai kiểm tra, mà vì đó là chữ ký của mình
- Kiểm tra ánh sáng, nhiệt độ điều hòa và mùi hương trước khi rời phòng
- Phát hiện và báo cáo thiết bị hỏng trong vòng 5 phút — không để sang ca sau
- Để lại thiệp nhỏ viết tay cho khách lưu trú dài ngày — một cử chỉ, một kết nối

4 Spa — Chữa lành bắt đầu từ trước khi vào phòng

Khách đặt massage lúc 15:00. Lúc 14:45, nhân viên điều chỉnh nhiệt độ theo sở thích đã ghi từ lần trước. Tinh dầu pha sẵn. Nhạc chọn theo tâm trạng buổi chiều. Khi khách bước vào, họ không cần nói gì. Họ chỉ cần thở.

Những 1% tiêu biểu của Spa

- Đọc lại hồ sơ khách 10 phút trước giờ hẹn — không bắt đầu từ tờ giấy trắng
- Hỏi sau liệu trình: "Có vùng nào anh/chị muốn chú ý hơn cho lần tới không?"
- Áp lực tay nhất quán — luyện tập để cả hai bàn tay cho ra sức mạnh đều nhau

— Kết thúc đúng giờ — sự tôn trọng thời gian cũng là một phần của dịch vụ

IV. NHỮNG CẠM BÃY CẦN TRÁNH

Khi 1% đi sai hướng

Tích lũy tăng trưởng cận biên là con dao hai lưỡi. Những lần "chỉ lần này thôi" cộng lại chính là gốc rễ của văn hóa bập bõm — thứ EHG đang dứt khoát nói không.

“Bạn không sa ngã vì một quyết định lớn. Bạn trượt dần vì một nghìn quyết định nhỏ mà không ai ngăn lại.”

— Triết lý vận hành EHG

V. MỘT BUỔI SÁNG Ở La Siesta Premium Lakeside

Khi 1% chưa sẵn sàng — và bài học từ chính chúng ta

Triết lý tích lũy cận biên không chỉ sống trong những câu chuyện cảm động. Nó cũng hiện ra trong những buổi sáng bình thường — khi ta nhìn thẳng vào khoảng cách giữa nơi mình đang đứng và nơi mình muốn đến.

Chủ Tịch ghé La Siesta Premium Lakeside để ăn sáng — mong chờ một ly Cold Brew ấn tượng để bắt đầu ngày mới với năng lượng và khí thế. Đó là điều đơn giản. Đó là điều hoàn toàn có thể làm được. Nhưng có những 1% chưa sẵn sàng: nước detox phải đợi lâu, khay phục vụ quá to và vướng, nhân viên chưa trả lời được câu hỏi cơ bản về Citron Syrup, quên lót cốc, giới thiệu menu chưa tự tin. Không có chi tiết nào là lỗi lớn — nhưng cộng lại, đó là trải nghiệm chưa đạt.

“Một buổi sáng thật hữu ích. Em lấy đó là bài học và cầu thị chỉnh sửa. Em cảm ơn Chủ Tịch đã rất nhẹ nhàng phân tích và chỉ dạy.”

— Dũng — COO, La Siesta Premium Lakeside

Cam kết triển khai ngay — tuần này

- Chuẩn bị sẵn bình nước detox trước giờ ăn sáng — không để khách đợi
- Training toàn bộ FB về Cold Brew: nguyên liệu, quy trình, cách kể câu chuyện ly cà phê
- Bố trí xe đẩy + Cold Brew Station — tạo điểm nhấn visual, kéo traffic nhà hàng
- Bổ sung bánh mì kẹp thịt / bánh mỳ Việt Nam vào menu ăn sáng
- Involve FO, Bell, FB, HK, Bếp vào hành trình phục vụ khách phòng VIP
- Thay bàn vuông bằng bàn tròn — không gian mềm hơn, thoáng đáng hơn

Chủ Tịch đặt một câu hỏi — câu hỏi mỗi người trong chúng ta nên tự hỏi mình:

“Máy bay có nhỏ không? Du thuyền có chật không? Vậy tại sao họ vẫn phục vụ được khách VIP — vẫn có fine dining đẳng cấp trong không gian giới hạn? Vì họ coi đó là việc của mình. Thành công là khâu chuẩn bị.”

— Chủ Tịch Đoàn — buổi sáng tại La Siesta Premium Lakeside

Chúng ta có coi việc này là việc của mình không?

VI. HOD LÀ NGƯỜI GIỮ NGỌN LỬA

Vai trò của người quản lý trong văn hóa cải thiện liên tục

Dave Brailsford không đua xe. Ông quan sát, đặt câu hỏi, và tạo ra môi trường để từng vận động viên tự tìm ra 1% của riêng họ. Đó chính xác là vai trò của một HOD tại EHG — không phải làm thay, không phải ra lệnh, mà là đặt câu hỏi thức tỉnh nhận thức bên trong của từng người.

5 câu hỏi HOD nên hỏi mỗi tuần

- Tuần này em tự thấy mình làm tốt hơn tuần trước điều gì?
- Có điều gì trong ca làm việc mà em nghĩ có thể làm khác đi không?
- Khách nào tuần này để lại ấn tượng với em — vì điều gì?
- Bộ phận mình đang lãng phí thời gian ở bước nào nhất?
- Nếu em có thể thay đổi một thứ trong quy trình ngay hôm nay — em sẽ thay gì?

Những câu hỏi đó không cần họp lớn. Chỉ cần 5 phút — trong lúc đi tuần, lúc ăn trưa, lúc bàn giao ca. Nhưng 5 phút đó, nhân lên 52 tuần, nhân lên số lượng nhân viên — là hàng ngàn hạt giống cải thiện được gieo xuống.

VII. NHỮNG NHÂN CHỨNG SỐNG

Khi 1% tích lũy trở thành điều mà khách hàng nhớ mãi

✦ Câu chuyện từ La Siesta Hội An

Kể bởi Lucy Nguyễn — Nhân viên Front Office

Vợ chồng bác Joyce và Keith đến từ Adelaide, miền Nam nước Úc — bác Keith là CEO của một trung tâm đào tạo với hơn 40 năm trong nghề, từng đi qua Bali, Hàn Quốc, Trung Quốc và nhiều nơi khác. Họ chọn La Siesta Hội An cho 11 đêm của chuyến du lịch Việt Nam.

Trong thời gian lưu trú, có những ngày bác Keith mệt và huyết áp không ổn. Đội ngũ La Siesta không chờ được hỏi — nấu cháo, bón từng muỗng cháo, đưa từng ngụm nước, gọi bác sĩ đến tận phòng thăm khám. Bác xúc động đến mức thốt lên: *"Nhân viên ở đây như những y tá thực sự."* Anh Mạnh nhiều lần tự lên phòng hỏi thăm và theo dõi sức khỏe của bác — không được phân công, không có trong quy trình. Mà vì đó là điều đúng đắn cần làm.

Ngày nào bác cũng ghé Red Bean, gọi một ly Singapore Sling — không phải vì thói quen, mà vì bác cảm thấy mình thuộc về nơi này. Trước khi rời đi, bác nói sẽ cố gắng quay lại ít nhất một lần mỗi năm.

♦ Người Phụ Nữ Mười Hai Ngày

Zia Meyer — Du khách Na Uy, lưu trú 34 ngày

Cô ấy đến với một chiếc vali và một kế hoạch mười hai ngày. Zia Meyer — từng sống ở 34 quốc gia, biết thế nào là dịch vụ tốt, biết thế nào là xa hoa. Nhưng chưa bao giờ biết thế nào là không muốn rời đi.

Mười hai ngày trở thành ba mươi bốn. Ngày Valentine, cô ở một mình. Lucy nhắn tin: "Chị cho em biết khi nào về nhé." Và khi Zia mở cửa phòng: những cánh hoa xếp thành hình trái tim, những lá thư viết tay, một chiếc bánh chocolate tự làm. Không có trong ngân sách. Không có trong SOP.

"Ai làm điều đó cho một người khách? Tôi đã ép khô những cánh hoa trong sách. Tôi sẽ mang về nhà."

Khi bị ốm, cô nhắn tin cho bạn bè ở Na Uy: "Đừng lo. Tôi có mười lăm bà mẹ ở đây."

Một buổi sáng, cô thấy người làm vườn xếp hoa, lùi lại nhìn, nghiêng đầu suy nghĩ, rồi bước tới đổi vị trí một chậu. Anh không biết có ai đang nhìn.

"Anh ấy đang cảm nhận. Không phải chỉ đặt hoa xong rồi thôi. Anh ấy có cảm xúc về công việc của mình."

Trước khi rời đi:

"Tôi có thể nói cảm ơn từ đáy lòng, từ linh hồn tôi. Và như vậy vẫn chưa đủ. Các bạn sẽ ở trong trái tim tôi mãi mãi."

Ở Oslo, trong căn phòng của Zia, có những cánh hoa khô ép giữa những trang sách. Một máy khuếch tán tỏa mùi Hội An mỗi đêm. Bằng chứng rằng dịch vụ thực sự đi theo người ta về nhà.

VIII. MỖI NGÀY — MỘT LỰA CHỌN

Kết

Cuối mỗi ca làm việc, không ai hỏi bạn đã làm được những gì vĩ đại hôm nay. Nhưng có một câu hỏi lặng lẽ hơn — câu hỏi mà bạn chỉ hỏi chính mình, trong khoảnh khắc trước khi rời đi:

"Hôm nay, tôi đã để lại nơi này tốt hơn lúc tôi đến chưa?"

Đó là câu hỏi của người hiểu rằng sự vĩ đại không đến từ một khoảnh khắc. Nó đến từ sự lựa chọn — được lặp đi lặp lại, ngày qua ngày, trong những điều nhỏ đến mức không ai ngờ rằng chúng có thể tạo ra sự khác biệt.

Nhưng chúng tạo ra sự khác biệt. Luôn luôn vậy.

1% tốt hơn mỗi ngày.

Đó là cam kết của chúng ta. Đó là con đường của La Siesta.