

CHƯƠNG

Người Phụ Nữ Mười Hai Ngày

The Twelve-Day Woman

*“Tôi có thể nói cảm ơn từ đáy lòng, từ linh hồn tôi.
Và như vậy vẫn chưa đủ.”*

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



Cô ấy đến vào một buổi chiều tháng Giêng, với một chiếc vali và một kế hoạch mười hai ngày.

Mười hai ngày — đủ để nghỉ ngơi, đủ để massage vài lần, đủ để bơi trong hồ nước xanh giữa những cánh đồng lúa Hội An. Một kỳ nghỉ bình thường, giống như hàng trăm kỳ nghỉ khác trong đời cô.

Bởi Zia Meyer không phải một người xa lạ với việc đi. Cô lớn lên giữa Na Uy và Greenland — cha cô là phi công của

Greenland Air. Mười năm ở Los Angeles. Mười năm ở Úc. Một năm ở Ấn Độ. Ba mươi bốn quốc gia.

Cô đã ngủ trong những khách sạn năm sao, những resort biệt lập, những căn hộ nhỏ trên những con phố đông đúc. Cô biết thế nào là dịch vụ tốt. Cô biết thế nào là xa hoa. Cô biết thế nào là “chỉ vậy thôi.”

Nhưng cô chưa bao giờ biết thế nào là không muốn rời đi.



Mười hai ngày trở thành ba mươi bốn ngày. Cô gia hạn hai lần. Không phải vì cô không có nơi nào để đi. Mà vì cô không tìm thấy lý do nào để rời khỏi nơi này.

“Tôi đã sống ở ba mươi bốn quốc gia. Và tôi nói điều này không phải để khoát lác — mà để bạn hiểu rằng: tôi chưa bao giờ, trong đời mình, trải nghiệm một nơi nào như nơi này.”



Khi ai đó hỏi Zia về nơi này, cô nói cô thường mất từ ngữ. Không phải vì không có gì để nói. Mà vì không có từ nào đủ.

Cô gọi đó là *phép thuật*. Nhưng cô cũng biết đó không phải phép thuật. Đó là con người.

Đó là cách mỗi người làm việc ở đây không chỉ phục vụ, mà *quan tâm*. Không chỉ làm việc, mà *yêu thương*. Không chỉ ghi nhớ yêu cầu, mà *ghi nhớ con người*.

“Đây không chỉ là dịch vụ. Đây như một gia đình. Từ massage, nhà hàng, lễ tân — mọi người đều chân thành, tận tâm, và ấm áp đến mức cá nhân. Không phải kiểu kinh doanh. Không phải kiểu giao dịch. Mà là kiểu... gia đình.”

Cô dùng từ “gia đình” nhiều lần. Không phải như một lời khen. Mà như một sự thật đơn giản.

Như cách cô kể về căn phòng mình ở: không phải “phòng khách sạn của tôi” mà là “nhà tôi.” Như cách cô nói về nhân viên: không phải “họ” mà là “những người của tôi.”



Ngày Valentine, cô ở một mình.

Đó không phải là điều buồn. Zia đã quen với việc du lịch một mình, và cô thích sự tự do đó. Nhưng giữa buổi chiều, cô nhận được một tin nhắn từ Lucy ở lễ tân.

“Chị ơi, chị cho em biết khi nào chị về khách sạn nhé.”

Lucy chưa bao giờ hỏi như vậy trước đây. Zia hơi lo lắng — có chuyện gì không? Có phải đổi phòng không? Có vấn đề gì không?

Nhưng Lucy chỉ nói: *“Không, chị cứ cho em biết khi nào về thôi.”*

Khi Zia về đến khách sạn, Lucy và Sơn đang chờ sẵn. Họ bảo cô lên phòng. Không giải thích.

“Tôi cảm giác như mấy bà mẹ đang gọi tôi về phòng. Họ đi theo sau tôi, không nói gì. Tôi nghĩ có chuyện gì đó sai rồi.”

Rồi cô mở cửa.

Trên giường, những cánh hoa được xếp thành hình trái tim. Những lá thư nhỏ viết tay. Và một chiếc bánh chocolate do các bạn nhân viên tự làm. Cho một người phụ nữ đi du lịch một mình, trong ngày của tình yêu.

“Ai làm điều đó? Ai làm điều đó cho một người khách? Họ viết cho tôi một lá thư yêu thương — nhắc tôi rằng trên thế giới này vẫn còn tình yêu. Tôi đã giữ lại tất cả — những cánh hoa, những lá thư. Tôi ép khô chúng trong sách. Tôi sẽ mang về nhà.”

Ép khô những cánh hoa trong sách. Mang về Na Uy. Như một báu vật.

Đây không phải là một chiến lược marketing. Không có ngân sách nào cho điều này trong kế hoạch kinh doanh. Không có SOP nào viết rằng: “Nếu khách ở một mình ngày Valentine, hãy làm bánh chocolate.”

Có những điều không ai yêu cầu, không ai kiểm tra, không ai biết. Nhưng vẫn xảy ra. Vì những người làm điều đó tin rằng đó là điều đúng.



Rồi cô bị ốm.

Không phải ốm nặng — chỉ là cảm lạnh, mệt mỏi, những ngày cơ thể không theo kịp nhịp du lịch. Nhưng điều xảy ra sau đó là điều cô không bao giờ quên.

Nhân viên nhà hàng, những người cô vẫn gặp mỗi sáng bên bàn ăn, bắt đầu hỏi: *“Chị có cần gì không? Chị có muốn gọi bác sĩ không? Chị uống trà gừng sả nhé? Chị ăn thêm chút phở nhé, em biết chị thích phở mà.”*

Bạn bè ở Na Uy nhắn tin hỏi: *“Ốm à? Có sao không?”*

Cô trả lời:

“Đừng lo. Tôi có mười lăm bà mẹ ở đây.”

Mười lăm bà mẹ. Cô gọi họ như vậy — những người phụ nữ trong nhà hàng, những người làm phòng, những người lễ tân — họ chăm cô như chăm người nhà. Không phải vì cô trả tiền. Mà vì họ là như vậy.

“Tôi cảm thấy an toàn. Tôi cảm thấy được yêu thương. Tôi không cần gì khác. Tôi chỉ cần những gì tôi đang có.”



Nhưng phép thuật ở đây không chỉ nằm trong những cử chỉ lớn.

Một buổi sáng, ngồi chờ bữa sáng ở nhà hàng Red Bean, Zia nhìn ra khu vườn và thấy người làm vườn đang chuẩn bị hoa cho

lễ đón năm mới.

Anh ấy xếp những chậu hoa vào một bố cục. Rồi lùi lại. Nhìn. Nghiêng đầu. Suy nghĩ. Rồi bước tới, đổi vị trí một chậu hoa. Lùi lại. Nhìn tiếp.

“Tôi có thể thấy anh ấy đang cảm nhận. Không phải chỉ đặt hoa xong rồi thôi. Anh ấy đang suy nghĩ: điều này có đúng không? Có đẹp không? Có cảm giác đúng không? Anh ấy có cảm xúc về công việc của mình.”

Người làm vườn không biết có ai đang nhìn. Anh ấy làm điều đó không phải vì camera, không phải vì quản lý. Mà vì đó là cách anh ấy làm việc. Và đó — Zia nói — là điều “phi thường tuyệt đối.”

Sự chú tâm đến chi tiết, xuống tận cách xếp hoa trong vườn. Xuống tận tiếng chào buổi sáng. Xuống tận tách trà chào mừng — nóng hay lạnh, tùy khách.



Nhưng có lẽ điều phi thường nhất không phải là những gì khách sạn làm cho Zia. Mà là những gì Zia làm cho chính mình.

Trong những tuần ấy, cô hầu như không đụng đến điện thoại. Cô thức dậy sớm, nghe tiếng thạch sùng trong vườn, ghi âm âm thanh buổi sáng ngoài cửa sổ để mang về nhà. Cô mua dầu massage để khi về Oslo, cắm vào máy khuếch tán, căn phòng sẽ có mùi hương của Hội An.

Cô đưa ra những quyết định lớn. Cô sẽ chuyển nhà. Cô sẽ thay đổi hướng đi cuộc đời. Những quyết định đã được khởi động

ngay cả trước khi cô rời Việt Nam.

“Nơi này như một cái ôm lớn. Linh hồn tôi được ôm ấp. Và tôi cảm thấy mình đang trở về nhà là một người phụ nữ khác.”

Cô nói và rơi nước mắt.

Không phải vì buồn. Mà vì biết ơn.



Và đây không chỉ là câu chuyện của riêng Zia.

Trong hơn một tháng ở đây, cô gặp nhiều vị khách khác. Những cặp đôi quay lại lần thứ ba, thứ tư, thứ năm. Một người đàn ông tên Anthony từ Anh, ngoài tám mươi, từng mất vợ vài năm trước, đến một mình.

Mỗi người có một lý do khác nhau để đến. Nhưng họ có cùng một lý do để ở lại: họ cảm thấy được nhìn thấy.

“Tôi biết phép thuật này không chỉ dành riêng cho tôi. Tôi thấy những người hoàn toàn khác nhau, từ những nơi hoàn toàn khác nhau, với những trải nghiệm hoàn toàn khác nhau — và họ đều cảm nhận được điều tương tự.”



Gần cuối cuộc trò chuyện, Zia đặt một câu hỏi.

Cô chưa từng gặp Chairman. Chưa bao giờ nhìn thấy ông. Nhưng cô biết ông tồn tại — biết chắc chắn — vì không có cách

nào khác để giải thích những gì cô đang chứng kiến.

“Bạn không thể có sự nhất quán như vậy, sự đồng bộ như vậy, từ tất cả mọi người làm việc ở đây, nếu người đứng đầu không phải là người tốt. Nếu họ chỉ nghĩ về tiền, bạn sẽ không bao giờ có được những nhân viên như vậy.”

Cô nói tiếp, chậm rãi:

“Tôi rất tò mò về người sếp. Điều gì đã khiến ông ấy nghĩ ra việc tạo nên một nơi như thế này? Điều gì đã truyền cảm hứng cho ông ấy? Vì trong thế giới ngày nay, hầu hết mọi nơi chỉ chạy theo tiền. Và bạn cảm nhận được điều đó. Nhưng nơi này — nơi này khác.”

Một vị khách chưa gặp chủ khách sạn, nhưng đã nhận ra triết lý của ông qua cách nhân viên xếp hoa, cách lễ tân nhắn tin, cách đầu bếp làm bánh, cách người dọn phòng gõ cửa.

Đó là khi dịch vụ không còn là dịch vụ nữa. Đó là khi văn hóa trở thành hơi thở.



Khi được hỏi sẽ nói gì với bạn bè về nơi này, Zia cười:

“Nếu cho điểm từ một đến mười, tôi cho một nghìn trên mười. Không, thực ra là vô cùng trên mười. Và nếu bạn nghĩ tôi đang nói quá — điều tốt nhất bạn có thể làm là tự mình đến đây. Rồi bạn hãy nói cho tôi biết tôi có nói quá không.”

❧

Khi được hỏi muốn nhắn gửi điều gì đến nhân viên trước khi rời đi, cô im lặng một lúc.

Rồi cô nói, giọng run:

“Tôi có thể nói cảm ơn từ đáy lòng, từ linh hồn tôi. Và như vậy vẫn chưa đủ. Tôi sẽ nói với họ: các bạn sẽ ở trong trái tim tôi mãi mãi. Các bạn đã tạo ra sự khác biệt lớn hơn những gì các bạn biết — chỉ bằng cách là chính mình, và quan tâm theo cách các bạn vẫn quan tâm.”

Cô dừng lại. Mắt đỏ.

“Nơi này đã giúp tôi nhìn cuộc đời theo cách khác.”

❧

Zia sẽ trở lại. Cô đã nói vậy: “Một nghìn phần trăm.” Và lần sau, cô sẽ ở ít nhất một tháng. Không cần gia hạn mười bốn lần.

Và cô sẽ mang theo người thân. “Lấp đầy cả khách sạn.”

❧

Ở một nơi nào đó tại Oslo, trong căn hộ của Zia, có những cánh hoa khô ép giữa những trang sách. Có một chiếc máy khuếch tán tỏa ra mùi hương của Hội An mỗi đêm. Có một bản ghi âm tiếng thạch sùng buổi sáng được bật lên khi cô nhớ.

Và những thứ đó — những cánh hoa khô, những giọt tinh dầu, những âm thanh — là bằng chứng rằng dịch vụ không kết thúc khi khách trả phòng. Dịch vụ thực sự đi theo người ta về

nhà.

Mười hai ngày trở thành ba mươi bốn.

Ba mươi bốn ngày trở thành một cuộc đời.

