

GIFT SERIES · LA SIESTA CLASSIC MÃ MÂY

Một câu nói băng quơ, hóa thành một món quà.

Nghe ra cả điều khách chỉ vô tình nhắc tới

Xin chào đại gia đình EHG, lại là Ngô Thanh Tú “Amy” đây.

Hôm nay mình xin phép kể tiếp một câu chuyện, cũng viết lại từ review của khách. Hôm qua mình nói về việc **nghe ra điều khách cần**. Hôm nay là một tăng tinh tế hơn: **nghe ra cả điều khách chỉ vô tình nhắc tới**.

01 · MỘT CÂU BUỘT MIỆNG

A Passing Remark

Một vị khách ở Mã Mây, trong lúc trò chuyện với nhân viên, chỉ buột miệng một câu: *cô thích các món tráng miệng vị dứa*.

Chỉ vậy thôi. Một câu nói phiếm, kiểu trăm câu mình nghe mỗi ngày rồi quên. Chính cô cũng quên. **Nhưng người nghe thì không.**

02 · TỐI HÔM SAU

The Next Evening

Tối hôm sau, khi cô dùng bữa tại nhà hàng, một món tráng miệng dứa được mang ra. Không phải cô gọi. **Là một món quà**. Đúng vị cô nhắc hôm trước.

Trên TripAdvisor, cô viết lại (tạm dịch):

KHÁCH VIẾT

“Tôi chỉ vô tình nhắc rằng mình thích các món tráng miệng từ dứa, vậy mà ngay tối hôm sau, tôi được tặng một món tráng miệng dứa địa phương!”

03 · KHOẢNG CÁCH NẪM Ở ĐÂU

Where The Difference Lives

Khách nói thoáng qua. Mình nghe trọn vẹn.

Khoảng cách giữa một dịch vụ tốt và một dịch vụ đáng nhớ, đôi khi chỉ nằm ở đó: có ai đó thật sự lắng nghe, và giữ lại một câu tưởng như vô thường vô phạt.

Một câu nói băng quơ, gặp một người nghe bằng cả trái tim, hóa thành một món quà.

1 người · 1 ngày · 1% ♥

Nguồn: review TripAdvisor “Want a luxurious time in Hanoi? Look no further!”

https://www.tripadvisor.com/ShowUserReviews-g293924-d7180030-r916455748-La_Siesta_Classic_Ma_May-Hanoi.html

Ngô Thanh Tú

ELEGANCE HOSPITALITY GROUP