

LA SIESTA PREMIUM HÀNG BÈ

Đúng quy trình là chưa đủ

Bài học từ một bữa sáng tại E12

CHIA SẺ VỀ SỰ TINH TẾ VÀ LÒNG HIẾU KHÁCH EHG
Service Reflection · EHG Culture

Xin chào đại gia đình EHG, lại là tôi, Nguyễn Văn Lục, Phó Quản lý La Siesta Premium Hàng Bè đây.

Sáng nay tôi ngồi xuống định viết một bản tường thuật: Chủ tịch đến E12 dùng bữa, đội ngũ đã sửa được gì, còn thiếu gì. Nhưng viết đến nửa chừng tôi phải dừng lại. Vì tôi nhận ra mình không viết về một bữa sáng. Tôi đang viết về chính mình. Và có lẽ, về cả bạn.

Câu chuyện dưới đây rất nhỏ. Một chiếc ly, một bát bún, một đĩa chanh. Nhỏ đến mức dễ bỏ qua. Nhưng chính những chi tiết nhỏ ấy là nơi khoảng cách giữa đúng quy trình và thật sự tinh tế lộ ra rõ nhất.

01 · NHỮNG ĐIỀU ĐÃ TỐT HƠN SAU MỖI LẦN GÓP Ý

What Improved After Every Piece of Feedback?

Sáng nay, E12 rất vinh dự được đón Chủ tịch đến dùng bữa sáng. Vẫn như những lần ghé trước, anh chọn những món quen thuộc: một ly Cold Brew, một ly nước detox và một bát bún thang.

Điều đáng mừng là những góp ý từ lần trước đã được đội ngũ nghiêm túc tiếp thu. Ly Cold Brew được thay bằng chiếc ly dung tích lớn hơn. Bát bún thang thay đổi rõ rệt: gà xé tay, trứng và giò thái sợi mỏng hơn, thêm tôm khô để hương vị Hà Nội truyền thống trở nên trọn vẹn.

Nhưng điều tôi muốn dừng lại lâu hơn không phải là bát bún đã ngon hơn. Mà là: **một lời góp ý từ lần trước đã sống sót đến tận lần này**. Nó không bị quên trong một cuốn sổ, không tan đi sau một cuộc họp. Nó được nhớ, được làm, và được giữ. Đó chính là **phép lặp** mà cả nhà vẫn nói với nhau. Đó là tinh thần mỗi ngày tốt hơn 1% bằng xương bằng thịt, nhìn thấy được, nếm thấy được, trên một bát bún.

Và đây là điều thú vị của 1%: mỗi lần ta chạm tới một tầng tốt hơn, nó lại hé lộ một tầng tinh tế mới còn ở phía trước. Bát bún ngon hơn rồi, thì giờ đến lượt những mắt xích quanh nó lên tiếng. Hai phần tiếp theo chính là tầng tinh tế mới ấy.

02 · LY COLD BREW: ĐÚNG QUY TRÌNH NHƯNG CHƯA ĐỦ TINH TẾ

Correct Process, Yet Not Personal Enough

Khi phục vụ, nhân viên vẫn hỏi theo đúng quy trình: “Anh dùng ít ngọt hay vừa phải ạ?”

Câu hỏi ấy không sai. Nó đúng quy trình. Nhưng nó bắt một vị khách quen phải **khai báo lại chính mình** mỗi lần ghé. Với một người đã đến nhiều lần, câu tinh tế hơn nên là: “Hôm nay anh vẫn dùng ít ngọt như mọi lần phải không ạ?”

Chỉ khác vài từ. Nhưng hai câu ấy nói hai điều hoàn toàn khác nhau. Câu thứ nhất phục vụ **một vị khách**. Câu thứ hai phục vụ **đúng vị khách đang đứng trước mặt**. Một câu hỏi máy móc khiến khách

thấy mình chỉ là một lượt gọi món. Một câu hỏi có trí nhớ cho khách thấy: ở đây, tôi được nhận ra, được quan tâm, được trân trọng.

Đây chính là điều làm nên La Siesta mà cả nhà vẫn tự hào. Ly Cold Brew Citron ra đời vì có người để ý đến vị khách không uống được cà phê đậm, dù chẳng ai phàn nàn. Tinh tế không phải là làm đúng cái được viết ra. Tinh tế là nhìn thấy điều không ai viết ra cho mình.

Còn một chi tiết nhỏ nữa. Ly mới dung tích lớn hơn thật, hương vị vẫn chuẩn, nhưng lượng đồ uống kể cả đá chỉ chừng một phần ba ly. Cái ly với ấy tự nó nói một điều mà không lời nào nói ra: sự dè sẻn. **Lòng hiếu khách phải nhìn thấy được, chứ không chỉ nểm thấy.**

03 · BÁT BÚN THANG VÀ MẮT XÍCH CUỐI CÙNG

The One Who Knew Best Forgot the Last Link

So với lần trước, bát bún thang đã cải thiện rõ cả hình thức lẫn hương vị. Nhưng nhân viên lại quên mang kèm chanh, giấm và tương ớt. Khi muốn dùng thêm, Chủ tịch vẫn phải chờ nhân viên đi qua để chủ động xin.

Thay vì nhắc thẳng, Chủ tịch gọi một bạn nhân viên đã gắn bó với EHG sáu năm, sinh ra và lớn lên ở phố cổ, cái nôi của chính món bún thang. Anh hỏi rất nhẹ:

CHỦ TỊCH “Bún thang khi ăn ở quán vỉa hè thường có những gì đi kèm?”

NHÂN VIÊN “Dạ, có chanh, có tương ớt ạ.”

CHỦ TỊCH “Có giấm nữa không?”

NHÂN VIÊN “Dạ có ạ.”

CHỦ TỊCH “Vậy sao phần của anh lại chưa có?”

Hãy để ý điều nghịch lý ở đây. **Người hiểu món ăn nhất lại là người bỏ quên mắt xích cuối cùng.** Bạn ấy không thiếu kiến thức. Bạn ấy biết bún thang rõ hơn tất cả chúng ta cộng lại. Nhưng mắt xích còn thiếu không nằm ở chỗ biết. Nó nằm ở chỗ **để ý**.

Và đây là bài học làm tôi lạnh người khi nghĩ về chính mình: đôi khi ta bỏ quên điều gì đó không phải vì ta không biết, mà chính vì ta biết quá rõ. Ta thành thạo đến mức tin rằng phần ấy chắc chắn ổn, nên thôi không nhìn nó nữa. Sự thành thạo, nếu thiếu sự để ý, lại trở thành đúng cái điểm mù của chính nó.

Cách Chủ tịch xử lý mới là phần đáng học nhất. Anh không trách. Anh hỏi. Câu hỏi nhẹ nhàng ấy không buộc tội ai, chỉ khẽ đánh thức điều mà bạn nhân viên vốn đã biết rõ hơn ai hết. Ở EHG, chúng ta gọi một lời góp ý trao đi như thế là một **món quà**. Gọi là góp ý, người ta thủ thế. Gọi là món quà, người ta mở lòng. Cùng một nội dung, hai số phận khác nhau.

Những chi tiết ấy rất nhỏ. Nhưng chúng là mắt xích cuối để hoàn thiện câu chuyện về một món đặc sản chuẩn Hà Nội. Món chính đã được chăm chút, nhưng trải nghiệm vẫn chưa trọn nếu người phục vụ chưa nghĩ trước điều khách sẽ cần. **Dịch vụ xuất sắc không chỉ là mang đúng món, mà là nhìn ra điều khách muốn trước cả khi khách kịp lên tiếng.**

04 · PHẢN HỒI LÀ MÓN QUÀ CỦA NGÀY

Feedback Is the Gift That Helps Us Grow

Điều đáng trân trọng nhất sáng nay không phải là những thiếu sót được chỉ ra, mà là cách đội ngũ đón nhận phản hồi ngay tại chỗ, vui vẻ, như một món quà. Đó mới là dấu hiệu cho thấy văn hóa đang thật sự chảy trong người, chứ không nằm trên giấy.

Ở EHG, phản hồi không nhằm tìm người để trách. Phản hồi giúp ta nhìn thấy điều mình chưa nhìn thấy: sai thì sửa ngay, tốt thì lan tỏa ngay. Và món quà thì phải trao đúng lúc. Nếu để dành đến cuộc họp cuối tháng, nó không còn là quà nữa, nó thành lời buộc tội. Trao ngay trong khoảnh khắc, người nhận mới nhớ được lâu.

Chúng ta đang cố tốt hơn 1% mỗi ngày. Một phần trăm ấy đôi khi không nằm trong những thay đổi lớn, mà nằm ở cách nhớ đúng sở thích của khách, ở lượng đồ uống được rót hào phóng hơn, hay ở một đĩa chanh và giấm được chuẩn bị trước khi khách phải hỏi.

Đúng quy trình là sàn. Quan sát, ghi nhớ và cảm nhận mới là trần. Và khoảng cách giữa sàn và trần chính là chỗ đẳng cấp dịch vụ EHG được làm nên.

Nhưng tôi xin khép lại bằng một câu hỏi, không phải cho bạn nhân viên sáng nay, mà cho chính tôi và cho bạn, người đang đọc những dòng này. **Ai trong chúng ta cũng có một bát bún thang của riêng mình:** phần việc ta hiểu rõ nhất, thành thạo nhất, và cũng chính vì thế, dễ bỏ quên mất xích cuối nhất.

Vậy câu hỏi không phải là bạn có giỏi việc của mình không. Chắc chắn là có. Câu hỏi là: **bạn có còn để ý vị khách trước khi họ phải lên tiếng không?**

Ngày mai, mong mỗi chúng ta tìm ra một mắt xích cuối của riêng mình, phần mà lâu nay ta vẫn tin là chắc chắn ổn. Rồi trao cho một đồng đội một món quà. Đó là cách một bữa sáng nhỏ ở E12 trở thành một điều lớn hơn nó rất nhiều.

Trân trọng,

Nguyen Van Luc (Mr.)

EAM · La Siesta Premium Hàng Bè

ELEGANCE HOSPITALITY GROUP