

GIFT SERIES · CHIA SẺ TRONG NGÀY

Cảm giác họ nhớ rất lâu

Câu chuyện từ Uyên · GRO · La Siesta Hội An

Đọc câu chuyện của team E18 sáng nay, em lại nhớ đến một gia đình Hàn Quốc mà em vừa có cơ hội chăm sóc, vừa mới check-out hôm nay.

Chị là người đã đến Việt Nam nhiều năm liên tiếp. Gia đình cũng thường xuyên đi du lịch và có rất nhiều lựa chọn cho những kỳ nghỉ của mình.

01 · NHỮNG ĐIỀU RẤT BÌNH THƯỜNG

The Ordinary Things

Trong thời gian lưu trú, em được biết con đầu lòng của chị đang mắc một căn bệnh hiếm gặp. Có lẽ vì vậy mà đôi lúc chị khá nhạy cảm và lo lắng hơn những vị khách khác. Em không làm điều gì quá đặc biệt, chỉ cố gắng quan tâm đúng lúc, đúng chỗ và hỗ trợ gia đình hết sức có thể.

Một vài cuộc trò chuyện mỗi ngày. Một vài tin nhắn hỏi thăm. Một lá thư nhỏ trước ngày chia tay. Và một món quà nhỏ dành cho em bé vào ngày check-out.

Những điều rất bình thường mà bất kỳ ai trong chúng ta cũng đang làm mỗi ngày.

02 · LỜI NHẮN TỪ HÀN QUỐC

A Message From Korea

Thế nhưng ngay khi còn đang lưu trú, chị đã nhiều lần nói với em: “Năm sau gia đình chị sẽ quay lại.” Lúc đó em chỉ nghĩ đó là một câu nói xã giao quen thuộc của khách sau một kỳ nghỉ vui vẻ.

Nhưng điều em không ngờ là sau khi trở về Hàn Quốc, chị lại nhắn cho em một tin nhắn rất dài. Chị nói rằng dù đã rời Hội An và tiếp tục hành trình ở Đà Nẵng, chị vẫn liên tục nghĩ về La Siesta và những kỷ niệm ở đây.

03 · MỘT LỜI KHEN ĐÁNG NHỚ

A Compliment To Remember

Khi em ngỏ ý xin phép chị chia sẻ trải nghiệm trên Google Review, chị còn đùa rằng:

CHỊ ĐÙA VỚI EM

“Chị định đăng lên cộng đồng du lịch Hàn Quốc, nhưng lại lo nếu review tốt quá thì khách sạn sẽ nổi tiếng hơn nữa, sau này em không đặt được phòng mất. Chị chỉ muốn một mình em biết nơi này thôi.”

Dĩ nhiên đó chỉ là một câu nói đùa. Nhưng với người làm dịch vụ như em, đó lại là một lời khen rất đáng nhớ. Chị còn kể rằng năm sau sẽ quay lại cùng bố mẹ và người con thứ hai. Điều làm em xúc động nhất là câu cuối cùng:

CHỊ NHẮN LẠI

“Yoonji, lúc đó vẫn ở đó nhé.”



Đôi khi 1% ấy không phải là một điều gì thật lớn lao. Chỉ là thêm một chút kiên nhẫn với một vị khách đang mang nhiều nỗi lo hơn người khác. Thêm một chút quan tâm. Thêm một chút lắng nghe.

“Khách hàng có thể quên căn phòng họ từng ở hay món ăn họ từng dùng, nhưng họ sẽ nhớ rất lâu về cảm giác mà mình đã mang lại. Và đó có lẽ là phần thưởng đẹp nhất của nghề dịch vụ.”

1 người – 1 ngày – 1% – cố lên!

Uyên

GUEST RELATIONS OFFICER · LA SIESTA HỘI AN