

CHIA SẺ NỘI BỘ · GỬI TOÀN THỂ NHÀ EHG

Một người. Một ngày. Một phần trăm.

“A Whole Company In One Glass” · Cả một công ty trong một chiếc ly

GIFT · Leadership & Culture Series

Xin chào cả nhà, mình là Ngô Thanh Tú.

Hôm nay mình muốn dành ít phút, kể cả nhà nghe về một cột mốc của nhà mình.

1 · CỘT MỐC CỦA NHÀ MÌNH

The Milestone

Lần đầu tiên, câu chuyện của EHG, của chính chúng ta, được kể trọn vẹn trên một tờ báo quốc tế, bằng tiếng Anh, cho độc giả cả khu vực đọc.

Nghĩa là từ hôm nay, sẽ có những vị khách đọc bài viết này trước cả khi đặt chân đến sảnh nhà mình. Và khi họ đến, người kiểm chứng cho từng dòng trong bài báo ấy không phải ai khác, **chính là mỗi chúng ta.**

2 · TRÁI TIM BÀI VIẾT NẪM TRONG MỘT CHIẾC LY

A Whole Company In One Glass

Bài viết dài, nhưng trái tim của nó nằm gọn trong một chiếc ly. **Ly Cold Brew Citron.**

Cả nhà có biết vì sao nhà mình có món đó không? Vì Sếp để ý một điều rất nhỏ: có những vị khách không uống được cà phê Việt Nam. Đậm quá, mạnh quá.

Không ai phàn nàn cả. Không ai yêu cầu cả. Nhưng Sếp nhìn ra họ, những vị khách mà không ai khác thiết kế cho, và tạo ra một thức uống dành riêng cho họ.

Tờ báo gọi đó là: cả một công ty nằm trong một chiếc ly.

3 · BA ĐIỀU MÌNH ĐÚC LẠI CHO CẢ NHÀ

Three Things To Carry

Từ câu chuyện ấy, mình đúc lại cho cả nhà ba điều. Ba điều thôi, mà mỗi ngày mình đều dùng được.

01 Để ý vị khách không ai để ý

See The Guest Nobody Sees

Mỗi ca làm việc, thử tìm một người như thế:

- Chị khách lớn tuổi ngồi xa quạt.
- Em bé chưa có ghế cao.
- Vị khách cứ nhìn quanh như đang tìm gì đó.

Nhìn ra họ trước khi họ mở lời, đó là nghề của mình.

02 Một phần trăm mỗi ngày

One Percent Every Day

Mỗi ngày chỉ cần tốt hơn một chút xíu: nhớ thêm một tên khách, chỉnh lại một góc bàn. Thì sau một năm, mình không hơn ba lần đầu, mình hơn gần bốn mươi lần.

MỖI NGÀY KÉM ĐI MỘT CHÚT	MỖI NGÀY TỐT HƠN MỘT CHÚT
0,99 ³⁶⁵	1,01 ³⁶⁵
≈ 0,03	≈ 37,78
Gần như không còn gì	Gần 38 lần sau một năm

Từng ngày một. Từng người một.

03 Làm đúng cả khi không ai nhìn

Do It Right When No One Is Watching

Bảng xếp hạng của La Siesta suốt bao năm qua, không phải sắp nào chấm cả. **Khách chấm. Bảng review.** Mà khách thì chấm đúng những khoảnh khắc không ai kiểm tra mình hết.

- Cái thớt được rửa kỹ lúc bếp vắng.
- Chiếc dép được xếp ngay ngắn khi khách còn ngoài biển.

Đó là chuẩn mực mà bài báo nói: **không ai sao chép được.** Vì nó không nằm trong quy trình, nó nằm trong con người.

4 · KHI KHÁCH HỎI VỀ BÀI BÁO

When A Guest Asks

Nếu một ngày, có vị khách mỉm cười hỏi: “Tôi đọc bài báo về khách sạn của bạn rồi đấy”, cả nhà đừng lúng túng nhé.

- Chỉ cần kể cho họ nghe về ly Cold Brew.
- Về một phần trăm mỗi ngày của chính bạn.
- **Bảng lời của bạn. Vậy là đủ.**

Vì bài báo viết về ai? Viết về chúng ta mà.

5 · LỜI CẢM ƠN

With Gratitude

Cảm ơn Sếp, người đã để ý từ những vị khách không uống được cà phê, cho đến từng bước chân của mỗi anh em trong nhà.

Và cảm ơn cả nhà, những con người đang viết tiếp bài báo ấy, mỗi ngày, bằng chính đôi tay mình.

Một người. Một ngày. Một phần trăm.

Cố lên ♥

Ngô Thanh Tú

ELEGANCE HOSPITALITY GROUP