

GIFT SERIES · TRUYỀN CẢM HỨNG, CHIA SẺ MỖI NGÀY

Từ một khởi đầu không như mong đợi, đến một lời hẹn ngày trở lại

Câu chuyện về một gia đình Đan Mạch tại La Siesta Premium Saigon Central

Xin chào đại gia đình EHG, lại là em, Nguyễn Lê Phương Trinh, từ E17 La Siesta Premium Saigon Central đây.

Có những kỳ nghỉ bắt đầu bằng sự háo hức, nhưng cũng có những kỳ nghỉ bắt đầu bằng một chút thất vọng. Đây là câu chuyện của một gia đình bốn người đến từ Đan Mạch, tại La Siesta Premium Saigon Central.

01 · MỘT KHỞI ĐẦU KHÔNG NHƯ MONG ĐỢI

Not The Start They Expected

Cô chú gần như không chia sẻ nhiều về lịch trình, câu chuyện cá nhân hay những mong muốn của mình. Rồi một sự cố xảy ra ngay trong ngày đầu tiên: gia đình phát hiện mình đã nhầm lẫn giữa hai khách sạn trong cùng hệ thống. Những hình ảnh và kỳ vọng họ chuẩn bị trước đó thuộc về một khách sạn khác. Sự thất vọng là điều không thể tránh khỏi, gia đình thậm chí sẵn sàng trả thêm chi phí để chuyển khách sạn.

Team ngay lập tức liên hệ khách sạn E15 để tìm phương án hỗ trợ, nhưng tất cả đều đã kín phòng. Lúc ấy, chúng tôi hiểu rằng, điều khách cần không phải là một lời giải thích, mà là **cảm giác được lắng nghe**.

ĐIỀU CHÚNG TÔI HIỂU RA

“Điều họ cần là một lý do để tin rằng kỳ nghỉ này vẫn sẽ thật đáng nhớ.”

02 · HÀNH TRÌNH BẮT ĐẦU TỪ SỰ QUAN SÁT

It Started With Noticing

Thay vì để sự thất vọng của ngày đầu quyết định cả kỳ nghỉ, chúng em bắt đầu từ những điều nhỏ nhất. Qua những cuộc trò chuyện rất thoải mái, team biết cô con gái nhỏ trong nhà có nhu cầu chăm sóc đặc biệt: mỗi tối, em cần một chút kẹo được giữ lạnh trong tủ đông trước khi đi ngủ. Từ hôm đó, đúng 9 giờ tối, điện thoại phòng lại vang lên bằng một câu nói quen thuộc, không cần khách nhắc, không cần khách gọi, chỉ vì chúng tôi nhớ.

ĐÚNG 9 GIỜ TỐI, MỖI NGÀY

“Your candy is ready. May we bring it up to your room?”

Team cũng nhận ra gia đình luôn trở về sau những ngày khám phá Sài Gòn với rất nhiều chai nước đã uống cạn và luôn thích nước thật lạnh. Vậy là mỗi ngày, trước khi khách trở về, nước mát và đá viên luôn được chuẩn bị sẵn trong phòng, không phải vì có yêu cầu, mà vì chúng tôi biết đó là điều họ sẽ cần.

Biết cô chú yêu thích bơi lội và phòng gym, team chủ động kết nối với khách sạn chị em để gia đình được trải nghiệm thêm những tiện ích trong cùng hệ thống. Không chỉ giới thiệu dịch vụ, mà còn bàn giao đầy đủ thông tin về sở thích và thói quen của gia đình để sự chăm sóc được tiếp nối một cách liền mạch.

03 · NHỮNG CÂU HỎI GIẢN DỊ MỖI NGÀY

Small Questions, Every Day

Mỗi ngày, mọi chuyện chỉ bắt đầu bằng những câu hỏi rất giản dị: đêm qua cô chú ngủ ngon không, hôm nay chuyển đi thế nào, gia đình mình đã ăn trưa chưa. Không phải vì quy trình yêu cầu, mà bởi lúc ấy, họ không còn là những vị khách. **Họ đã trở thành một phần trong ngôi nhà của chúng tôi.**

04 · NGÀY CUỐI CÙNG, VÀ MỘT ĐIỀU BẤT NGỜ

A Farewell To Remember

Ngày cuối cùng của hành trình cũng chính là sinh nhật của cô. Âm thầm phối hợp cùng bác trai, team chuẩn bị một chiếc bánh nhỏ, căn phòng được trang trí bất ngờ và một khung ảnh với dòng chữ.

KHUNG ẢNH TRONG PHÒNG

“Time may pass. Places may change. But memories are forever.”

Khi cánh cửa mở ra, cô đứng lặng vài giây rồi mỉm cười. Có lẽ đó là nụ cười đẹp nhất của cả chuyến đi.

05 · LỜI TẠM BIỆT CHẠM ĐẾN TRÁI TIM

A Goodbye That Stayed With Us

Sáng hôm sau, trước khi ra sân bay, cô quay lại quầy lễ tân và nói một câu mà cả team sẽ còn nhớ rất lâu.

LỜI CHÀO TẠM BIỆT CỦA CÔ

“Lần sau quay lại Hồ Chí Minh, chúng tôi chắc chắn sẽ ở La Siesta Premium Saigon Central, không phải vì khách sạn, mà vì các bạn.”

Đó là khoảnh khắc khiến chúng tôi một lần nữa tin rằng: khách có thể quên căn phòng mình từng ở, có thể quên bữa sáng hôm ấy có những món gì, nhưng họ sẽ luôn nhớ người vẫn đều đặn mang viên kẹo lên phòng lúc 9 giờ tối, nhớ những chai nước mát lạnh luôn chờ sẵn sau mỗi hành trình, nhớ những lời hỏi thăm giản dị mỗi ngày. Và nhớ những con người đã biến một khởi đầu đầy thất vọng thành một kỷ ức không thể nào quên.

Làm nghề khách sạn, chúng ta không chỉ bán một căn phòng.

Chúng ta tạo nên những kỷ ức đủ đẹp để khách hàng muốn quay trở lại.

1 người · 1 ngày · 1% ♥

Nguyễn Lê Phương Trinh

E17 · La Siesta Premium Saigon Central

ELEGANCE HOSPITALITY GROUP