

Một Nơi Được Gọi Là Nhà

A Place Called Home

Câu chuyện khách hàng · La Siesta Classic Mã Mây

“Đó là lời chào đón nồng ấm nhất mà chúng tôi từng nhận được ở bất kỳ khách sạn nào trên thế giới.”

— Leza, khách Anh, cùng bác David, lưu trú tại La Siesta Classic Mã Mây



Bác Leza và bác David là hai vị khách yêu du lịch đến mức đã biến nó thành một phần đời sống. Hàng chục quốc gia đã đi qua, một chiếc vali gọn nhẹ, một blog du lịch riêng nơi hai bác ghi lại từng chặng đường bằng những dòng chữ tỉ mỉ, đôi khi cả những tấm ảnh chụp vội trên phố. Hai bác không đi để check-in ở một nơi. Hai bác đi để nhớ về nó.

Chín năm trước, hai bác từng đến Huế. Việt Nam khi ấy đã để lại trong lòng hai bác một tình cảm đặc biệt, kiểu tình cảm âm ỉ, không ồn ào, nhưng không dễ quên. Lần trở lại này, hành trình đưa hai bác đi xa hơn: những thành phố mới, những vùng đất chưa từng ghé qua. Nhưng giữa tất cả, điều khiến hai bác dừng chân lâu nhất, quay đi quay lại nhiều lần trong câu chuyện, lại là Hà Nội. Không phải vì những địa danh nổi tiếng. Mà vì một điều khó gọi tên hơn: sự giản dị, sự chân thành của con người nơi đây.



Ba chặng đường. Bắc vào Nam. Nhưng khi được hỏi điều gì đọng lại nhiều nhất sau cả một hành trình dài, hai bác không nhắc tên một địa danh nào.

Là ly cà phê đen Việt Nam, pha đúng kiểu, đặt sẵn trên bàn mỗi sáng, cho bác David.

Là tách trà English Breakfast, cùng một ít sữa lạnh riêng, chờ đúng giờ, cho bác Leza.

Là phần sữa chua và trái cây, xuất hiện đúng lúc, không cần ai nhắc, vì có người đã để ý hai bác không ăn nhiều.

Không ai viết những điều này vào sổ tay. Không có yêu cầu nào được gửi xuống bếp. Chỉ có Dung và An, hai bạn trực tiếp đồng hành cùng hai bác trong những ngày ở Hà Nội, lặng lẽ nhớ, rồi lặng lẽ làm. Ngày này qua ngày khác, như một phản xạ tự nhiên, chứ không phải một nhiệm vụ được giao.



Ngày đầu tiên, Dung đón hai bác ngay từ cửa. Không phải kiểu chào hỏi qua loa của một lễ tân đang bận trăm việc, mà là kiểu chào hỏi của người đã chờ sẵn, đã biết trước mình cần làm gì. Các bạn Bellman xách hành lý, mang nước lên tận phòng trước khi hai bác kịp ngồi xuống ghế sofa. Dung gợi ý vài nơi nên ghé, kèm theo một câu dặn dò nhỏ, như thể đã quen hai bác từ lâu, chứ không phải mới gặp lần đầu.

“Đó là lời chào đón nồng ấm nhất mà chúng tôi từng nhận được ở bất kỳ khách sạn nào trên thế giới,” bác Leza viết, sau này, khi ngồi gõ lại những dòng đầu tiên cho bài blog của mình.



Điều đáng nói hơn cả: sự quan tâm ấy không dừng lại khi hai bác rời Hà Nội.

Suốt hành trình tiếp theo, khi hai bác đã cách xa hàng trăm cây số, giữa núi rừng Sa Pa hay bên những dòng sông Ninh Bình, những tin nhắn hỏi thăm vẫn được gửi đi, đúng lúc, đúng người. Một lời dặn dò trước khi lên chuyến tàu đêm. Một câu hỏi thăm sau một chặng đường dài và mệt. Hai bác kể lại, có chút bất ngờ xen lẫn xúc động, rằng lịch trình của mình được nhớ chính xác đến từng ngày, từng điểm dừng, dù chẳng ai yêu cầu phải nhớ kỹ đến vậy.

Với hai người đã từng ở qua hàng trăm khách sạn trên khắp thế giới, đó không phải điều họ thường gặp. Nhưng ở đây, nó đến một cách rất tự nhiên, như thể được quan tâm là chuyện đương nhiên, chứ không phải một dịch vụ cộng thêm.



Có một điều xảy ra mà không ai ở đây từng đề nghị, cũng chưa từng dám mong đợi.

Khi hành trình còn chưa kết thúc, khi chưa một lời nhắc nào được gửi đi, hai bác đã chủ động ngồi xuống, viết review trên Google, trên TripAdvisor. Rồi bắt đầu chuẩn bị tư liệu, chọn ảnh, sắp xếp lại những ghi chú rời rạc, để viết một bài blog riêng về chính chuyến đi này.

Không ai xin. Không ai gợi ý. Chỉ là một điều hai bác cảm thấy cần phải làm, như một món quà cho những gì mình đã nhận, dù bản thân hai bác có lẽ cũng không định nghĩa rõ ràng như vậy.



Rồi đến Mai Châu. Đến những cánh đồng lúa xanh rì trải dài dưới thung lũng, những đêm rộn tiếng côn trùng không dứt, những ngày dài chỉ có hồ bơi, một cuốn sách, và cái nắng miền núi gắt đến mức phải trốn vào bóng râm. Hành trình lẽ ra đã có thể khép lại êm đềm ở đó, như bao chuyến đi khác.

Nhưng hai bác quyết định quay lại Hà Nội sớm hơn một đêm.

Không phải vì lịch trình cần vậy. Không phải vì còn điểm đến nào chưa kịp ghé qua. Mà chỉ để có thêm một buổi sáng, một khoảng thời gian ngắn ngủi, để nói lời tạm biệt đúng cách, với nơi hai bác vẫn quen gọi bằng một cái tên khác, không phải “khách sạn”, mà là “home”.

Hôm ấy, hai bác lại được nhận một căn phòng có ban công riêng, một sự nâng cấp nhỏ không ai yêu cầu. Buổi tối, khi ra khu giặt đồ gần đó, khi ngồi ở quầy bar trên sân thượng nhìn xuống những mái nhà cũ kỹ của phố cổ, vẫn là những gương mặt quen thuộc ấy, vẫn là kiểu quan tâm ấy, không đổi.



Ngày rời đi, Dung cùng các bạn Bellman đứng tiễn hai bác ra tận bậc thềm, vẫy tay cho đến khi chiếc xe khuất hẳn sau góc phố. Không phải kiểu tiễn khách trả phòng thông thường. Mà như tiễn một người thân chuẩn bị đi xa, biết rằng sẽ nhớ, và biết rằng sẽ gặp lại.

Bác Leza viết trong nhật ký hành trình của mình, gọi hai bạn Bellman là những cái tên bác “đã lỡ quên”, nhưng vẫn nhớ chính xác cảm giác được tiễn đưa như vậy. Đôi khi, cái người ta nhớ lâu nhất không phải một cái tên, mà là một cảm giác không thể gọi tên.



Đọc lại những dòng bác Leza viết, hai bạn hiểu rằng, có một điều gì đó vượt ra ngoài công việc thường ngày của mình, đã chạm được đến một vị khách từng đi qua hàng trăm nơi trên thế giới.

Không phải một chiến dịch chăm sóc khách hàng. Không có kịch bản nào viết sẵn cho việc nhớ một tách trà sữa lạnh, hay một buổi sáng dọn đồ đầy chân thành trước cửa. Chỉ là những điều rất nhỏ, được lặp đi lặp lại, mỗi ngày, bởi những người tin rằng làm vậy là đúng.

Câu chuyện của bác Leza và bác David khiến Dung và An hiểu thêm một điều: đôi khi thứ khách nhớ nhất không phải điều lớn lao, mà là cảm giác được quan tâm từ những điều rất nhỏ.



Đó cũng chính là tinh thần 1% — mỗi ngày tốt hơn 1% — điều Chủ Tịch và các anh chị vẫn luôn nhắc.

1% có thể là nhớ thêm một sở thích của khách.

Là để ý thêm một chi tiết.

Là chủ động thêm một lời hỏi thăm.

Và khi mỗi người cùng cố gắng thêm một chút, mỗi ngày, những điều nhỏ bé ấy sẽ dần tạo nên một nơi mà khách không chỉ nhớ vì dịch vụ, mà còn nhớ vì cảm giác được chào đón như trở về nhà.



Ở một nơi nào đó tại Anh, trong một bài blog vẫn đang được viết tiếp, có một đoạn mở đầu nhắc đến một khách sạn nhỏ giữa lòng phố cổ Hà Nội. Và ở đó, hai bác đã gọi nó bằng một cái tên: nhà.

1 người · 1 ngày · 1% ❤️

