

VIGNETTE

Chúng Tôi Đi Nói Với Chloe Đã

We'll Just Tell Chloe We're On Our Way

*“Hope that life brings them around,
and one day, back to me.”*

— Ngô Thủy Quỳnh (Chloe), Lễ tân, La Siesta Hội An



Ba người phụ nữ ngồi cạnh nhau trong sảnh La Siesta Hội An, buổi sáng cuối cùng của kỳ nghỉ.

Người lớn tuổi nhất, bà Margaret, sinh năm 1949, bà từng là y tá. Người ngồi giữa, chị Kathryn, sinh năm 1974, chị làm trong ngành giáo dục. Người trẻ nhất, Georgia, sinh năm 2003, cô đang học năm cuối ngành y, chuẩn bị trở thành bác sĩ.

Bà, mẹ, con gái. Năm mươi tư năm giữa người già nhất và người trẻ nhất. Ba thế hệ từ Melbourne, nước Úc, lần đầu tiên đến Việt Nam.

Và nếu để ý kỹ, bạn sẽ thấy một điều đặc biệt: đây là một gia đình dành cả đời để chăm sóc người khác. Người bà chăm sóc bệnh nhân. Người mẹ chăm sóc học trò. Người cháu sắp dành cả đời chăm sóc người bệnh.

Ba thế hệ của nghề chăm sóc, và trong năm đêm ở Hội An, đến lượt họ được chăm sóc.



Có một chi tiết mà không hồ sơ đặt phòng nào ghi lại, nhưng cô lễ tân trẻ đã lắng nghe được qua những buổi trò chuyện:

Nhà bà Margaret và nhà chị Kathryn chỉ cách nhau nửa cây số.

Nửa cây số, đi bộ mười phút. Vậy mà để thực sự ở bên nhau, họ phải bay tám nghìn cây số đến Hội An. Vì chị Kathryn thường xuyên công tác xa. Vì Georgia học y, lịch thực tập dày đặc, không tự chủ được thời gian. Vì cuộc sống hiện đại có cách riêng của nó để đẩy những người thân yêu nhất ra xa nhau, ngay cả khi họ chỉ cách nhau vài trăm bước chân.

Chuyến đi này, vì vậy, không đơn thuần là một kỳ nghỉ. Bà ngoại không cần đi đâu cả, bà chỉ cần được đi cùng hai người này. Người mẹ muốn báo hiếu, vì cả đời, bà ngoại đã chăm chỉ bằng tất cả những gì tốt nhất bà có, và giờ đến lượt chị. Còn Georgia, cô gái hướng ngoại nhưng càng lớn càng khép kín hơn thuở nhỏ, mẹ cô thầm mong chuyến đi giúp con gái sống chậm lại, mở lòng ra.

Ba thế hệ. Ba mục đích không nói thành lời. Và đó, nếu bạn làm nghề khách sạn đủ lâu, bạn sẽ hiểu, là bài kiểm tra khó nhất của hospitality: làm hài lòng một vị khách thì dễ; làm ba thế hệ cùng lúc cảm thấy thuộc về, mà không ai phải nhường ai, mới là chuyện gần như bất khả.



Georgia là người bơi. “Tôi mê bơi. Tôi bị ám ảnh với những hồ bơi,” cô nói, và cười. Khi được hỏi nếu người chủ khách sạn ngồi đây, cô sẽ nói gì, câu bật ra đầu tiên không phải một lời khen trang trọng, mà là một câu đùa:

“Tôi có thể ở đây miễn phí bao lâu?”

Đó là kiểu câu đùa người ta chỉ nói khi thoải mái thật sự. Bạn không đùa như vậy với một khách sạn. Bạn đùa như vậy với một người bạn. Và chính Georgia là người nói: “Ở đây chúng tôi không cảm thấy mình là khách. Chúng tôi cảm thấy như bạn bè

của những người làm việc ở đây.”

Chị Kathryn kể một chi tiết rất nhỏ: đêm đầu tiên, chiếc gối hơi cao. Chị hỏi. Gối mới được mang lên ngay. Hết chuyện. Nhưng trong hàng trăm điều có thể nhớ về một tuần ở Hội An, chị nhớ việc mình dám hỏi, và được đáp lại tức thì, không phiền hà, không thủ tục. Chị dùng những từ như “tin tưởng” và “cảm thấy an toàn.” Với một người mẹ đang trông cả mẹ già lẫn con gái, đó không phải lời khen xã giao. Đó là điều quan trọng nhất.

Trong nghề, có một thước đo mà ít giáo trình nào viết ra: khách có dám hỏi những điều nhỏ nhất không. Khách chỉ dám hỏi khi họ tin rằng lời hỏi sẽ được đón bằng thiện chí, không phải bằng cái nhú mày. Chiếc gối hơi cao, vì vậy, là một bài kiểm tra thăm lặn, và khách sạn đã vượt qua bài kiểm tra ấy mà không hề biết mình đang được chấm điểm. Mọi khách sạn đều được chấm những bài kiểm tra như thế, mỗi ngày, bởi những vị giám khảo không bao giờ công bố kết quả: họ chỉ quay lại, hoặc không.

Còn bà Margaret? Bà nói về những gương mặt:

“Tôi biết các bạn làm việc những ca rất dài. Nhưng nhìn gương mặt nhân viên, không bao giờ thấy điều đó. Họ luôn thân thiện, luôn cho đi một trăm mười phần trăm, với mọi vị khách, mọi con người, mọi lúc.”

Hãy dừng lại ở câu nói ấy một chút. Người nói nó đã dành cả sự nghiệp làm y tá, cái nghề của những ca trực dài và những gương mặt không được phép mệt mỏi. Suốt mấy chục năm, chính bà là người giấu sự kiệt sức của mình sau nụ cười, để bệnh nhân không bao giờ cảm thấy mình là gánh nặng. Nên khi bà nhìn những nhân viên trẻ ở Hội An và nói “không bao giờ thấy điều đó trên gương mặt họ”, đó không phải lời khen của một du khách. Đó là sự công nhận của một người thợ cả dành cho những người cùng nghề. Bà nhận ra cái nghề ấy, vì bà đã sống cả đời với nó.

Và có lẽ vì vậy mà trải nghiệm của bà ở đây trọn vẹn đến thế. Chăm sóc một người bảy mươi sáu tuổi là một nghệ thuật giữ thăng bằng: quan tâm quá ít, họ tủi thân; quan tâm quá lộ liễu, họ cảm thấy mình già yếu, phiền hà. Đỉnh cao của hospitality, có lẽ của cả tình người, là làm cho người già được quan tâm mà không bao giờ phải cảm thấy mình yếu ớt. Được yêu thương như một người bà trong nhà, chứ không phải được trông nom như một bệnh nhân trong viện.

Ở Hội An, một y tá về hưu đã nhận lại đúng thứ nghệ thuật mà bà từng trao đi cả đời.



Buổi chiều hôm ấy, sau khi ba vị khách rời đi, tôi đi tìm Chloe.

Tên thật của em là Ngô Thủy Quỳnh. Chloe là tên tiếng Anh, cái tên sinh ra để tiện, cho khách dễ gọi, dễ nhớ, như hàng nghìn cái tên tiếng Anh khác trong ngành khách sạn. Em là người đón gia đình ấy đêm đầu tiên, lúc check-in. Và ngay từ những câu chuyện đầu, em đã tự đặt cho mình một câu hỏi mà không quy trình nào yêu cầu:

“Em tò mò chuyến đi này sẽ là kiểu trip như thế nào. Có người đi healing trip. Có người đi family trip, muốn khám phá, đi chơi. Còn gia đình này thuần là family, nhưng cũng giống một healing trip.”

Một cô lễ tân ngoài hai mươi tuổi, sau một đêm và một buổi sáng trò chuyện, đã đọc được điều mà có lẽ chính gia đình ấy chưa gọi thành tên: họ không đến để tham quan. Họ đến để chữa lành khoảng cách nửa cây số.

Ngành dịch vụ thể giới có cả một bộ máy cho việc này. Người ta gọi nó là guest profiling, những phần mềm CRM hàng triệu đô, những trường dữ liệu về sở thích, dị ứng, ngày sinh nhật. Tất cả đều cần, đều đúng. Nhưng hồ sơ đặt phòng của gia

đình này chỉ ghi được: ba khách, năm đêm, yêu cầu phòng gần nhau. Còn đề bài thật, đề bài mà không hệ thống nào trên thế giới đọc được, là: chữa lành nửa cây số. Quỳnh đọc được đề bài ấy không phải bằng dữ liệu, mà bằng một câu hỏi em tự đặt cho mình trước mỗi vị khách: người này đến đây để tìm điều gì? Bất kỳ ai đứng ở quầy lễ tân nào trên thế giới cũng có thể hỏi câu đó. Nó không tốn một đồng nào, ngoài sự tò mò chân thành về con người. Và nó biến cùng một công việc, cùng một ca trực, thành hai nghề hoàn toàn khác nhau: một nghề xử lý lượt khách, và một nghề đọc những câu chuyện.



Mỗi buổi sáng, Quỳnh viết cho họ một mẫu giấy nhỏ.

“Hôm đầu tiên, em mong tất cả những gì bà ngoại cần sẽ đều được như bà mong muốn. Chúc gia đình hạnh phúc, có một ngày thật thư giãn ở Việt Nam.” Em viết dựa trên câu chuyện của từng vị khách, nên không mẫu nào giống mẫu nào. Và khách, em kể, luôn giữ những mẫu giấy ấy lại. Có người còn xin Instagram của em trước khi đi.

Tôi hỏi: ai dạy em viết những mẫu giấy đó? Có ai hướng dẫn hay gợi ý không?

“Dạ, em tự viết.”

Ba chữ. Em tự viết. Không có SOP nào ghi rằng lễ tân phải viết thư tay cho khách mỗi sáng. Không có KPI nào đo “số mẫu giấy viết mỗi ngày.” Không ai dạy.

Nhưng ở khách sạn này, có một cái cây mà mỗi chiếc lá là một bức thư. Có những người đi trước từng viết tên khách lên lá, từng nướng bánh chocolate cho một người phụ nữ đi du lịch một mình ngày Valentine. Quỳnh không cần được dạy, em lớn lên trong một nơi mà sự quan tâm được viết ra mỗi ngày, tự nhiên như hơi thở. Văn hóa không truyền qua giáo trình. Nó truyền

qua những gì người trẻ nhìn thấy, để rồi một ngày, tự tay làm lại, theo cách riêng của mình, cho những vị khách của riêng mình.

Trong một ngành quen đo sự nâng cấp bằng những hạng mục đầu tư như thêm một tầng buồng, mở rộng buffet hay nâng cấp spa, những mẫu giấy của Quỳnh nhắc một điều dễ quên: thứ khách mang về nhà, giữ lại và kể cho người khác nghe, nhiều khi không nằm trong bất kỳ hạng mục đầu tư nào. Nó nằm trong một phút mỗi sáng của một con người thật lòng. Và giống những cánh hoa ép khô trong một cuốn sách ở Oslo, giống chiếc bookmark nằm trên bàn trà cách Việt Nam tám nghìn cây số, những mẫu giấy nhỏ ấy rồi sẽ theo va-li về Melbourne, và mỗi lần được cầm lên, chúng lại kể một câu chuyện.



Ngày thứ hai, Georgia bắt đầu gọi Quỳnh là “bestie.”

“Khoảnh khắc break the ice là khi bạn con gái kêu em là bestie. Bạn chạy lại ôm em, em cũng đón bạn luôn.”

Georgia, cô gái mà người mẹ vẫn thầm lo vì càng lớn càng khép kín, sau hai ngày đã tìm thấy một người bạn thân ở phía bên kia trái đất, và chạy tới ôm. Người mẹ mong con gái mở lòng. Có lẽ chị không ngờ điều đó lại xảy ra ở quầy lễ tân một khách sạn Hội An.

Rồi hai người lớn bắt đầu gọi em “như con gái.”

Còn bà Margaret, bà làm một điều đặc biệt hơn cả. Bà không gọi em là Chloe. Bà gọi em bằng tên Việt Nam: Quỳnh.

Tên tiếng Anh sinh ra để tiện, cho khách dễ gọi. Nhưng người thân thì không gọi nhau bằng cái tên tiện lợi. Người thân gọi nhau bằng tên thật. Một người phụ nữ Úc bảy mươi sáu tuổi, tập gọi một cái tên Việt Nam, đó là cách bà nói, không cần nói: cháu không phải lễ tân của bà. Cháu là người của bà.



Ngày thứ ba, Quỳnh ốm, phải nghỉ. Nhưng sợi dây không đứt: “Nếu em không ở đó thì em vẫn nhắn tin hỏi thăm. Cảm giác nó vẫn liên mạch.” Một cô gái đang ốm, nằm nhà, nhắn tin hỏi thăm ba vị khách của mình, không phải vì ca trực, vì lúc ấy em đâu có ca trực nào.

Tôi hỏi: có những ngày em mệt, buồn, có chuyện riêng, mà vẫn phải viết những lời vui vẻ cho khách. Khi đó em thấy thế nào? Em không trả lời bằng chữ “cố gắng.” Em trả lời bằng điều em muốn: “Em muốn mọi người có những kỷ niệm đẹp, với Hội An, và với em. Khi mình nói chuyện với nhau, người ta sẽ cảm nhận được mình đang có nguồn năng lượng như thế nào.”

Rồi em nói một điều khiến tôi dùng bút:

“Trải nghiệm có thể là một địa điểm, một sự vật cụ thể. Nhưng kỷ niệm là một cảm giác. Em thích chúc khách có kỷ niệm.”

Trải nghiệm là thứ bạn đến. Kỷ niệm là thứ ở lại trong bạn. Không giáo trình nào dạy em phân biệt hai điều đó, em tự nghĩ ra, từ chính công việc của mình. Và nếu ngành này cần một kim chỉ nam cho mọi quyết định, từ thiết kế phòng đến đào tạo nhân viên, thì bốn chữ ấy đủ dùng: đừng bán trải nghiệm, hãy gieo kỷ niệm. Trải nghiệm kết thúc khi khách trả phòng. Kỷ niệm mới là thứ theo khách lên máy bay.

Và đây là chỗ câu chuyện khép lại một vòng tròn mà chính Quỳnh không biết: cuối buổi phỏng vấn sáng hôm ấy, tôi đề nghị ba vị khách chọn mỗi người một từ về nơi này. Ba người phụ nữ. Ba từ. Relaxing. Homely. Memorable. Thư thái. Như ở nhà. Và, đáng nhớ. Cô lễ tân ấy luôn chúc khách có kỷ niệm. Em không hề biết rằng, ở sảnh khách sạn sáng hôm đó, một trong ba người đã chọn đúng từ ấy để tổng kết cả chuyến đi.

Tôi hỏi tiếp: em có bao giờ sợ mình quan tâm quá mức, ranh giới giữa thân thiện và làm phiền? Em nói em đã từng nghĩ về

điều đó, và câu trả lời em tìm được gói trong bốn chữ:

“Quan tâm thâm lắng, đúng lúc.”

Bốn chữ ấy xứng đáng in vào giáo trình của bất kỳ trường hospitality nào. Nhưng nó không đến từ giáo trình. Nó đến từ một cô gái ngoài hai mươi, tự hỏi, tự sai, tự tìm ra.



Nghề khách sạn thường được mô tả như một con đường một chiều: nhân viên cho đi nụ cười, năng lượng, những ca dài, còn khách thì nhận. Mô tả ấy đúng. Và chính vì đúng, nghề này hay bị gắn với chữ “hy sinh,” với sự kiệt sức, với những nụ cười bật lên khi ca bắt đầu và tắt đi khi ca kết thúc.

Nhưng nghe Quỳnh nói về ba vị khách của mình, ta nhận ra em vận hành bằng một cách nhìn khác hẳn:

“Em cảm thấy khách như người thân quen, tới để thăm em.”

Tới để thăm em. Trong câu ấy, quây lể tân không còn là nơi em đứng phục vụ. Nó là hiên nhà em, nơi người thân từ khắp thế giới lần lượt ghé qua. Và khi nhìn nghề như vậy, năng lượng không còn chảy một chiều nữa. Georgia trao cho em chữ “bestie.” Người mẹ trao cho em chữ “con gái.” Người bà trao cho em chính cái tên thật của em, phát âm bằng chất giọng Úc. Em trao đi năm ngày chăm sóc, và nhận về một gia đình ở Melbourne.

Có lẽ đó là bí mật của những người yêu nghề này một cách tự nhiên, không điều kiện: họ không cảm thấy mình đang phục vụ người lạ. Họ cảm thấy mình đang đón những người thân, những người thân mà mình chỉ chưa kịp quen. Người ta có thể kiệt sức vì phục vụ người lạ. Nhưng không ai kiệt sức vì đón người thân về nhà.



Chín giờ sáng, giờ trả phòng.

Ba người phụ nữ không ra thẳng xe. Họ đi tìm Quỳnh. Mười lăm phút, chỉ để nói chuyện. Bà Margaret khóc một chút. Quỳnh dúi vào tay bà một ít trà Hội An mang về Úc. Chị Kathryn nói: lần sau sẽ đem cả đại gia đình tới. Còn Georgia hẹn: lần sau sẽ đem cả bạn trai đến giới thiệu.

Đem bạn trai đến giới thiệu, với ai? Với một cô lễ tân khách sạn? Không. Người ta chỉ giới thiệu bạn trai với gia đình.

Hai giờ chiều, khi tôi kể lại cho Quỳnh những gì ba vị khách nói trong buổi phỏng vấn sáng, rằng “chúng tôi không thể mong một người nào tốt hơn để chăm sóc mình,” rằng câu cuối cùng của họ trước khi rời sảnh là “Chúng tôi đi nói với Chloe đã”, em im lặng một lúc.

Rồi em nói: “Cảm ơn anh. Em không biết.”

Em không biết. Có lẽ đó là ba chữ đẹp nhất của cả câu chuyện này. Những điều em làm, những mẫu giấy mỗi sáng, những tin nhắn hỏi thăm giữa ngày ốm, gói trà dúi vào tay người bà, em làm không phải để được nhắc tên. Em làm, rồi quên. Người nhận thì nhớ mãi. Văn hóa của một nơi, xét cho cùng, được đo chính xác nhất bằng những điều như vậy: những điều không ai yêu cầu, và không ai quên.

Tôi hỏi câu cuối: nếu họ quay lại, em sẽ làm gì? “Em sẽ thu xếp một cuộc hẹn riêng ở bên ngoài, khi em không mặc đồng phục. Gặp nhau như những người thân.” Không mặc đồng phục. Em muốn gặp lại họ không phải với tư cách Chloe của quầy lễ tân, mà với tư cách Quỳnh.

Và khi được hỏi muốn nhắn gì đến ba người giờ đã ở xa, em nói: “Nếu mình coi mối quan hệ đó là đẹp, thì khoảng cách không là vấn đề gì. Hope that life brings them around, and one day, back to me.”



Nếu bạn làm nghề khách sạn, hẳn có những ngày bạn tự hỏi nghề này trả lại gì cho mình, cho những ca dài, những cuối tuần không nghỉ, những nụ cười phải giữ khi đôi chân đã mỏi.

Câu chuyện này là một câu trả lời. Có nghề nào khác mà một ngày làm việc có thể khép lại bằng cảnh một người bà bảy mươi sáu tuổi, từ bên kia trái đất, rơm rớm nước mắt lúc chia tay, và tập gọi đúng cái tên Việt Nam của bạn? Có nghề nào khác mà bốn chữ “khách hàng thân thiết” có thể mang nghĩa đen tuyệt đối: thân thiết như người nhà?

Nhà bà ngoại và nhà con gái cách nhau nửa cây số, mà bao năm khó xếp nổi một chuyến đi chung. Hội An cách Melbourne tám nghìn cây số, mà chỉ sau năm đêm, một cô gái Việt Nam đã thành “bestie,” thành “con gái,” thành người mà cả ba phải đi tìm để chào trước khi ra sân bay.

Hóa ra khoảng cách chưa bao giờ được đo bằng cây số.

Bà Margaret chọn từ homely. Như ở nhà. Nhà, không phải nơi bạn ở. Nhà là nơi có một người để bạn phải chào, trước khi đi. Và có một người đứng lại phía sau, nhìn theo, thầm mong cuộc đời sẽ đưa bạn quay về.

Và nếu phải định nghĩa nghề này bằng một câu, sau ba thế hệ, năm đêm, và một cô gái tên Quỳnh, loài hoa chỉ nở về đêm, thì có lẽ là thế này: hospitality là nghề của những cánh cửa, mở ra để đón một người lạ, và khép lại để tiễn một người thân. Còn phép màu giữa hai lần cửa ấy được dệt nên, lặng lẽ, mỗi ngày, từ những điều không ai yêu cầu, và không ai quên.

