

CHƯƠNG · CÂU CHUYỆN NGƯỜI THẬT

Em Cười Trước

She Smiles First

“Thời điểm vàng là lúc khách bước vào. Em cười trước.”

KIM ANH

Nhân viên nhà hàng, La Siesta Premium Sài Gòn

★ ★ ★

Nhiều năm trước, ở một nơi khác, một cô gái hai mươi mấy tuổi đứng chịu trận trước một vị khách đang giận.

Món ăn ra chậm. Cô đã xuống bếp giục, và không thể giục nhanh hơn được nữa. Cô quay lại bàn, xin lỗi.

Và vị khách nói với cô một câu.

“Bạn có biết tại sao bạn chỉ ở vị trí phục vụ không? Cuộc đời bạn sẽ mãi ở vị trí phục vụ.”

Cô không đáp lại. Cô chỉ xin lỗi lần nữa.

“Thật ra đến rất lâu sau em vẫn nghĩ lại câu đó.”

Chương này là chuyện về những gì cô gái ấy đã làm với câu nói đó.

★ ★ ★

Kim Anh sinh năm 1999. Em gầy, nhỏ con.

Ngày em nói với ba mẹ rằng em muốn học ngành khách sạn, ba mẹ cản.

“Tại vì em ốm yếu. Em gầy, em nhỏ con, em không làm nặng được. Ba mẹ không tự tin là em có thể làm được. Và nghĩ cái ngành của em rất đơn giản, là dọn dẹp, bưng bê.”

Em đã cãi lại một câu duy nhất, và câu ấy hóa ra là lời tiên tri về cả cuộc đời em.

“Con nói thật sự cái ngành con học là nó rộng lắm, nó lớn lắm. Nó nhiều hơn như thế.”

Rồi em đi học. Rồi em đi làm, qua một vài khách sạn của các tập đoàn quốc tế lớn. Và ở đó, em làm đúng như những gì ba mẹ em hình dung.

“Ngày thời điểm đó em còn non lắm. Cứ đi làm rồi xong việc, hết ca thì đi về nhà thôi. Em chưa bao giờ mang công việc về nhà.”

★ ★ ★

Cách Kim Anh tìm việc, theo lời em, là hơi lạ.

Em không đọc mô tả công việc trước. Em đọc đánh giá của khách.

“Thường em đi phỏng vấn thì em sẽ đọc rất là nhiều review về cái khách sạn đó. Em đọc chi tiết từng review ở trên luôn.”

Và khi vào TripAdvisor, em thấy một cái tên đang đứng đầu bảng ở quận 1.

“Em mới vào đọc từng review, xong rồi em cảm thấy sao viết dài quá vậy, viết chi tiết quá vậy. Thì em bị cuốn theo. Em quyết định apply vào luôn.”

Có một điều rất đáng nói ở đây. Ở TripAdvisor, một khách sạn tốt thường được khen bằng vài dòng: phòng sạch, nhân viên thân thiện, vị trí thuận tiện. Nhưng ở nơi này, khách viết dài. Viết dài đến mức một người đi xin việc phải dừng lại và tự hỏi tại sao.

Người ta chỉ viết dài khi họ đã sống qua một điều gì đó, chứ không phải khi họ vừa thuê xong một căn phòng.

★ ★ ★

Hôm phỏng vấn, người ngồi đối diện em là quản lý nhà hàng.

Khách sạn khi ấy mới mở được một tháng. Lượng khách còn thưa. Nhà hàng còn vắng. Kim Anh có ấn đo.

Rồi người quản lý nói một câu mở đầu mà em không ngờ.

“Chị không biết là hôm nay chị có thuyết phục được em ở lại đây hay không. Nhưng mà chị muốn kể cho em nghe một câu chuyện về dịch vụ của La Siesta.”

Câu chuyện là thế này. Có một vị khách Hàn Quốc trong kỳ nghỉ đã không hài lòng về một điều gì đó. Ông về nước, mang theo cả sự không hài lòng ấy.

Chuyện đến đây, ở đa số các doanh nghiệp, là hết. Người ta ghi nhận, người ta rút kinh nghiệm, người ta đóng hồ sơ.

Ở đây thì không. Người ta chuẩn bị một món quà, rồi tìm cách gửi nó sang tận Hàn Quốc, bằng cách nhờ một vị khách khác của La Siesta mang giúp.

“Là xoa dịu hoàn toàn luôn. Khách đã không còn giận điều gì nữa. Em cảm thấy là không có nhiều doanh nghiệp làm được cái đó.”

Kim Anh nghe xong.

“Em nghe câu chuyện đó xong thì em bị wow. Đây là nơi tôi muốn làm việc.”

Không phải mức lương thuyết phục em. Không phải chế độ. Là một câu chuyện.

Một tổ chức được ghi nhớ không phải bằng những gì nó viết trong bản mô tả công việc, mà bằng những câu chuyện mà người trong nhà kể lại cho người sắp bước vào.

★ ★ ★

Em vào làm khi khách sạn mới mở được một tháng. Và điều đầu tiên thay đổi trong em là một điều rất riêng tư.

“Em không phải là người thích mang những câu chuyện ở chỗ làm về nhà. Nhưng mà ở đây, em muốn chủ động mang những điều đó về nhà.”

Em mang về nhà những gì?

Em đi tìm quán ăn ngon cho khách, đọc đánh giá từng quán, ghi lại. Em tìm những chỗ chơi, ghi lại. Em tập nói tiếng Anh, tập những câu mà trước giờ chưa từng nói, tập viết ra giấy. Và em chụp ảnh với khách, rồi viết tên khách lên ngay trên tấm ảnh trong điện thoại.

“Là để mình dễ nhớ. Rảnh rảnh xem lại hình, nhớ tên khách. Để ngày mai gặp lại mình còn có cái để mình nói chuyện với khách.”

Không có ai giao em việc đó. Không có ai chấm điểm em vì việc đó.

Có một ranh giới rất mỏng giữa một công việc và một nghề. Ranh giới ấy nằm đúng ở chỗ này: người làm công việc rời khỏi nó lúc hết ca, người làm nghề mang nó về nhà, không phải vì bị bắt, mà vì không thể để nó lại.

★ ★ ★

Một buổi tối, có hai vị khách lớn tuổi ngồi uống cà phê ở vỉa hè trước khách sạn.

Kim Anh xuống chào, như em vẫn chào tất cả những vị khách đi ngang. Bác Johan và cô Annette, một đôi vợ chồng người Hà Lan.

Em hỏi hai bác đã thử món truyền thống nào của Việt Nam chưa. Hai bác kể ra vài món. Và Kim Anh phát hiện ra một điều làm em tiếc.

“Bác chưa thử bánh xèo. Ngày mai là bác đi rồi. Em cảm thấy tiếc quá, đến đây rồi mà chưa được thử món này.”

Em đang trong ca, không đi ra ngoài được. Em đặt giao tận nơi. Bằng tiền của mình. Một trăm tám mươi mấy nghìn đồng.

Nhưng phần đáng kể không nằm ở món tiền ấy.

“Em vào bếp lấy công cụ dụng cụ, em bày ra hết. Em đeo bao tay vào rồi em đích thân cuốn cho hai bác ăn. Em hỏi bác có ăn được hải sản không, bác có ăn được giá hẹ không.”

Và em vừa cuốn vừa kể. Kể từng thành phần. Kể tại sao món ấy lại có tên là bánh xèo. Em còn bỏ cho hai bác một trái dừa, thứ mà hai bác chưa từng uống ngay tại vỏ.

Bác Johan nói với em:

“Nó không giống như cái pancake ở đất nước của tôi. Ở đây các bạn làm cho nó trở nên rất đặc biệt. Và đặc biệt hơn hết, đó chính là bạn đang làm bằng tay của bạn.”

Kim Anh nói điều đó em học được từ một người.

“Em thấy chị Sam vẫn hay làm những điều như thế. Em thấy hình ảnh chị Sam bung cái đĩa cơm, cầm cái nắp chụp, đi ngoài đường từ cơ sở bên này sang cơ sở bên kia, vì bên kia không có món đó. Chị sẵn sàng làm mọi thứ như thế, và em cũng sẽ như thế.”

Rồi vài ngày sau, cô Annette nói với em một câu mà em nhớ nguyên vẹn.

“Con sẽ không dừng lại ở vị trí này đâu. Cô biết là con sẽ còn cao hơn thế nữa. Nhưng con có biết không, con đang chọn đúng chỗ để làm việc. Con đang có những người support con, cho phép con làm những điều này. Không còn điều gì tuyệt hơn nữa.”

Hãy nhớ lại câu mà một vị khách khác đã nói với em nhiều năm trước, về cái vị trí mà em sẽ mãi mãi ở đó. Hai câu ấy cách nhau vài năm, và nói về cùng một người.



Câu chuyện bánh xèo lẽ ra kết thúc ở sân bay. Nhưng nó không kết thúc.

Tháng Chín năm ngoái, từ Hà Lan, một bưu kiện được gửi về Sài Gòn cho em.

Trong đó là bánh quế caramel stroopwafels, một túi kẹo cà phê Hopjes, và một tấm thiệp viết tay. Cô Annette viết. Nét chữ nghiêng, mực tím, viết kín cả hai mặt.

“Dear Kim, chúng tôi vô cùng vui vì đã gặp được bạn. Bạn thật ngọt ngào với chúng tôi. Bạn đã làm chúng tôi bất ngờ với trái dưa, và cho chúng tôi nếm món bánh xèo Việt Nam tuyệt vời. Chúng tôi thấy bạn là một cô gái rất ngọt ngào và tự nhiên, và là một tài sản thật sự của khách sạn. Chúng tôi rất muốn bạn nếm thử món stroopwafels và kẹo cà phê Hà Lan. Chúc bạn may mắn với công việc, và mong gặp lại bạn vào năm sau. Rất nhiều yêu thương và một cái ôm thật chặt từ chúng tôi.”

Ký tên: Johan và Annette.

Có một chữ trong tấm thiệp ấy đáng được dừng lại. Hai người khách nước ngoài, viết bằng thứ tiếng Anh giản dị của người Hà Lan, đã gọi một nhân viên phục vụ nhà hàng là “a real asset to the hotel”, một tài sản thật sự của khách sạn.

Và họ giữ lời. Ngày hai mươi ba tháng Hai năm nay, hai bác quay lại Việt Nam. Trong hành lý lại có một phần stroopwafels nữa cho em.

Lòng tốt hiếm khi đi một chiều. Bạn cuốn cho ai đó một chiếc bánh của quê mình, và một năm sau, có người ở nửa kia trái đất xếp vào va li một chiếc bánh của quê họ, chỉ để bạn được nếm thử mà họ lớn lên cùng.



Người mà Kim Anh nhắc đến nhiều nhất trong suốt buổi chiều là chị Thảo Sam.

Ngày đầu tiên em vào làm, chị Sam dẫn em đi khắp khách sạn, gặp từng người một, giới thiệu: đây là bạn nhân viên mới.

“Bao nhiêu người cho đủ, mà chị vẫn cứ giới thiệu, giới thiệu. Chị rất tâm lý, làm cho em xóa bỏ mọi nỗi sợ. Em sợ là em bắt đầu một công việc mới, em có làm được không.”

Rồi chuyện thứ hai, chuyện mà Kim Anh gọi ra khi tôi hỏi có điều gì làm em phải tự hỏi liệu trên đời có người như thế thật không.

Hôm ấy em ngồi trong một lớp đào tạo. Em đau bụng. Em ôm bụng, cố ngồi cho hết buổi, và cố giấu.

“Em cảm thấy là em cũng cover cái chuyện đó cũng dữ lắm.”

Sau buổi học, em nhận được một hộp thuốc.

Không phải thuốc gì cũng được. Là thuốc dạ dày, đúng thứ em đang cần mà chưa nói với ai.

Và hộp thuốc ấy được buộc một dải ruy băng vàng óng, thắt thành một chiếc nơ, như người ta gói một món quà. Trên vỏ hộp có một mảnh giấy nhỏ, chị Sam viết tay dặn em cách uống.

“Em đi về rồi em chụp lại liền, em kể với mẹ em. Mẹ ơi, tự nhiên hôm nay con có chuyện này, chị làm như thế này nè. Ở chỗ làm của con có người như vậy đó mẹ.”

Hãy hình dung một buổi chiều bận rộn ở một khách sạn giữa trung tâm Sài Gòn. Người quản lý ấy đã nhìn thấy một nhân viên ôm bụng và cố giấu. Chị không hỏi trước mặt mọi người, để em khỏi ngại. Chị đi mua đúng loại thuốc. Rồi chị làm thêm một việc mà không một quy trình nào yêu cầu: chị tìm một dải ruy băng và thắt một chiếc nơ.

Vì thuốc thì chữa cái bụng. Còn chiếc nơ thì nói với người nhận rằng em không phải là một ca bệnh cần xử lý. Em là một người được thương.

Chị Sam còn hay tặng sách.

“Khi một bạn nào đó có một problem gì đó mà chị không thể nói chuyện với bạn bằng lời được, thì chị sẽ nói qua những cuốn sách.”

Hôm phỏng vấn này, ngay trước khi Kim Anh bước sang gặp tôi, chị Sam vừa tặng em thêm một quyển nữa.

“Ở nhà em có nguyên một cái tủ trưng bày những món quà chị tặng.”

Và khi tôi hỏi em muốn nhắn gì cho chị Sam qua cuốn sách này, em trả lời rất ngắn.

“Em cảm thấy rất may mắn khi có chị trong đời.”

Rồi em nói thêm, khẽ hơn:

“Em chưa bao giờ nói với chị là em biết ơn chị như thế nào. Vì em ngại.”

Rất nhiều lời biết ơn đẹp nhất trên đời chưa từng được nói ra. Không phải vì người ta không thấy, mà vì người ta ngại. Nếu hôm nay bạn nghĩ đến một người như thế, hãy nói. Đừng đợi có một cuốn sách nào đó hỏi bạn.

★ ★ ★

Nhưng Kim Anh không kể về nơi này như một chốn chỉ có sự ấm áp.

“Anh chị luôn ở đây.” Đó là câu mà anh Kevin, anh Hải và chị Sam vẫn nói với cả đội. Kim Anh nhắc lại câu ấy, rồi lập tức nói tiếp một câu khác, tự chị đặt ra cho mình:

“Em sẽ không dựa vào đó để em ý y rằng có anh chị ở đây thì mình không sợ gì hết. Em làm sai thì em vẫn phải chịu trách nhiệm cho việc mình làm. Và anh chị vẫn sẽ tạo điều kiện để em sửa sai.”

Rồi em kể về một lần em làm sai.

Một vị khách quên ký tên vào phiếu. Ca của em sắp hết. Em xin phép đồng nghiệp, lên tận phòng, gõ cửa.

Vị khách rất giận.

“Cả một đêm em suy nghĩ. Có khi nào bác giận quá, ngày mai bác lại viết review xấu cho mình không. Có khi nào bác giận quá rồi bác không quay lại đây nữa không. Bởi vì tối đó em set up bàn cho bác, bác rất vui, bác nói bác chắc chắn sẽ quay lại đây. Rồi sau đó em lên phòng em gõ cửa là mọi hình ảnh vui vẻ trước đó nhìn mất luôn.”

Sáng hôm sau, em làm điều mà rất nhiều người thế hệ em sẽ làm.

“Em lên ChatGPT em hỏi.”

Và câu trả lời rất tốt. Những câu xin lỗi hay, mượt, đúng ngữ pháp, đủ mềm.

“Em cảm thấy đọc vô rất là hay. Có thể người ta nghe xong người ta sẽ mỉm lòng.”

Rồi em hỏi chị Sam.

Chị Sam không cho em một câu chữ nào. Chị Sam chỉ nói một điều:

“Nếu mà em muốn làm gì đó để chuộc lại lỗi của mình, hãy làm nó bằng trái tim. Và chị biết em đang làm mọi thứ bằng trái tim của em. Bác sẽ tha lỗi cho em.”

Kim Anh chọn cách của chị Sam.

Em nhớ ra một chi tiết. Tối hôm trước, vị khách ấy muốn ăn tráng miệng, và những món trong thực đơn ông đều không ưng. Em đã hỏi ông thích gì. Ông nói ông thích affogato, kem vani với espresso rót lên trên. Hôm ấy nhà hàng hết kem vani, chỉ còn kem sô cô la. Ông từ chối.

Buổi chiều, trước khi vào ca, Kim Anh ra cửa hàng tiện lợi mua hai hộp kem vani. Em xin trưởng bộ phận ký cho hai phần espresso.

Rồi em nhờ bộ phận lễ tân một việc.

“Em nói với lễ tân là giúp em với. Nếu mà khách có xuống đây rồi đợi hành lý các thứ, thì mời khách vô nhà hàng dùng em nha. Em muốn chuộc lỗi.”

Và họ giúp em. Ngay giờ khách trả phòng.

Em bày hai ly affogato ra và mang tới bàn.

“Khách ôm em.”

Ông hỏi lại em về chuyện thêm rượu mùi vào món ấy, chuyện hai người đã bàn hôm trước. Rồi ông hẹn năm sau quay lại để thử lần nữa. Rồi em tiễn ông ra xe. Rồi ông chụp với em một tấm ảnh trước cửa khách sạn. Rồi ông viết một bài đánh giá cho em.

“Em chỉ mong đợi là bác tha lỗi cho mình thôi. Nhưng mà nó đã vượt ngoài mong đợi của em.”

Công cụ có thể cho ta những câu chữ đúng. Chỉ có con người mới cho ta được nguyên tắc. Và cuối cùng, thứ chạm được tới một người khác không bao giờ là câu chữ, mà là điều ta chịu làm sau khi đã biết mình sai.

★ ★ ★

Có những vị khách khó, và Kim Anh không giấu rằng em sợ.

Một vị khách lên quầy bar tầng thượng, ngồi vào chiếc bàn đã có biển giữ chỗ, và không chịu đổi. Ông nói ông là khách của khách sạn, ông đã trả tiền phòng, ông có quyền ngồi đây.

“Anh ấy rất là cáu. Em cũng thấy sợ nữa.”

Em lên xin lỗi ông, giữ nguyên chiếc bàn ấy cho ông, và xếp cho vị khách đã đặt trước một chiếc bàn khác đẹp hơn. Ông dịu xuống.

Khi tôi hỏi em nghĩ lý do của ông có đúng không, em trả lời bằng một câu mà em nói là mình học được ở đây:

“Khách hàng không bao giờ sai. Khách hàng luôn có lý do cho những điều mà họ đề nghị.”

Và ngay sau đó em nói thêm một điều nữa, về chính vị khách đã làm tổn thương em nhiều năm trước.

“Em thương mình, và em hiểu cho khách.”

Em nói em đã tha thứ.

“Bởi vì em vẫn đang đi làm, vẫn kiếm được tiền từ cái việc em làm, vẫn mang lại giá trị cho doanh nghiệp của em, cho bản thân em. Thì nó không còn quá nghiêm trọng nữa. Họ chỉ nói trong lúc họ tức giận thôi. Đôi khi họ về, họ cũng sẽ thấy họ sai trong tâm hồn của họ.”

Tôi hỏi nếu là Kim Anh của nhiều năm trước, cái phiên bản bốc đồng hơn, em sẽ đáp lại thế nào.

Em bật ra ngay, không cần nghĩ:

“Tôi không có đi ăn cắp tiền của bạn. Tôi đang làm một công việc chân chính.”

Rồi em nói lý do vì sao em đã im lặng.

“Em phải tôn trọng mọi người. Dù em là ai, có làm ngành gì như thế nào đi nữa, nếu nó không vi phạm đạo đức thì không đáng bị nhục.”



Rồi có bác Darren và cô Jess, hai vị khách người Úc.

Hai bác ở gần hai tuần. Và trong hai tuần ấy, hai bác gần như không đi đâu cả.

“Bác nói là bác tới đây, bác đã kết nối với con người, bác make friend, làm bạn.”

Bác đi ra sân, nói chuyện với các bạn ở đó. Bác đi lên đầu ngõ, nói chuyện với bác bảo vệ. Bác nói chuyện với anh Hải. Bác nói chuyện với tất cả mọi người.

Ngày đầu tiên, Kim Anh vào ca lúc hai giờ chiều và gặp bác đi từ thang máy ra. Em hỏi bác cần gì.

“Bác nói là cappuccino bốn shot. Em mới hỏi lại, bốn shot? You're so strong.”

Hai người cùng cười phá lên. Đó là toàn bộ khởi đầu của mọi chuyện.

Vài hôm sau, bác muốn đổi vị, bác gọi một ly sinh tố xoài. Món ấy không có trong thực đơn. Bếp cũng đã hết xoài.

Kim Anh xin bác chờ một chút.

“Gần đây có một cái sạp trái cây tươi mà chất lượng. Em mua trái xoài về, rửa, gọt, em nhờ bartender xay cho em giùm, em mang xuống. Bác vui cực kỳ luôn.”

“Xong rồi, sau ly sinh tố xoài đó là em với bác thân thiết.”

Đến ngày ba mươi tháng Tư, thành phố có trình diễn ánh sáng. Kim Anh hẹn hai bác lên tầng thượng và giữ cho hai bác một chiếc bàn đẹp. Hôm ấy em mặc áo cò đỏ sao vàng, đội mũ.

“Bác nhắn WhatsApp cho em, nói con lên chưa, bác ở trên này rồi nè. Em chạy từ dưới lên, đứng ngay cái khoảnh khắc mà đèn bắt lên. Trước mặt là quốc kỳ Việt Nam. Rồi em với hai bác đứng cạnh nhau.”

Em dừng lại một nhịp rồi nói:

“Em chưa bao giờ cảm thấy là bản thân mình có thể gần khách hàng đến như thế. Không còn là khách với nhân viên nữa, như là gia đình vậy đó. Ba mẹ với con đang đứng coi pháo hoa với nhau.”



Vài hôm trước ngày về, bác Darren hỏi em một câu ngược lại.

“Con có món nào con thích không? Giới thiệu cho bác đi. Con thích ăn cái gì thì con giới thiệu cho bác ăn, để bác ăn theo con rồi thấy ngon không.”

Kim Anh nói ngay: hủ tiếu. Tối nào tan ca em cũng ghé ăn.

Nhưng em đang trong ca, và quán ấy không có trên ứng dụng giao đồ ăn.

Thế là em xin ở lại làm thêm hai tiếng, tới mười giờ. Em rủ thêm một người bạn làm ở cơ sở bên kia. Hai cô gái, hai chiếc xe máy, chở hai vị khách Úc đi vòng vòng Sài Gòn ban đêm, chỉ chỗ này, chỉ chỗ kia, rồi tới quán hủ tiếu, rồi ngồi hướng dẫn hai bác cầm đũa.

Sáng hôm sau em vào ca chiều. Em dậy sớm, lên khách sạn lúc bảy giờ, dành trọn buổi sáng cho hai bác.

Em dẫn hai bác đi ăn bánh xèo, bánh cuốn. Rồi đi cà phê. Cô Jess thích sưu tầm đá quý, trên tay cô có những hình xăm về những viên đá, cổ cô đeo một sợi dây chuyền màu xanh. Kim Anh dẫn cô vào một chung cư cà phê, nơi có một cửa hàng bán đá.

“Cô thích quá trời.”

Rồi cà phê muối, lần đầu tiên cô thử. Rồi cà phê trứng. Cộng cả ly bạc xỉu lúc sáng, ba loại cà phê trong một buổi.

“Cô nói là hôm nay lòng vòng trong khách sạn thì không có được thử những món này. Cũng không biết luôn.”

Còn bác Darren thì có một nhiệm vụ riêng: mua cho vợ một chiếc va li màu tím. Bác đi khắp chợ mà không tìm ra chiếc nào đúng ý. Kim Anh đang trong ca, em nhờ bạn mình lấy xe chở bác đi tìm tiếp.

“Rồi cuối cùng ra được cái va li màu tím. Bác về tới khách sạn, bác vác cái va li lên, kiểu Finally I got it. Em vui lắm.”

Còn em thì cũng đã mua sẵn một món cho cô Jess: một chiếc hộp quẹt có đính một viên đá xanh, đúng màu cô thích. Nhưng em biết món ấy không mang qua sân bay được.

“Nên là em cứ giữ đó, đợi cô Jess và bác Darren quay lại thì em đưa để dùng ở Việt Nam.”

Chiếc hộp quẹt ấy đến hôm nay vẫn đang nằm chờ.



Ngày hai bác về, Kim Anh bận việc riêng và không lên kịp giờ tiễn.

“Em tiếc. Bác cũng tiếc, vì không thể chào tạm biệt em lần cuối.”

Bác nhắn cho em một tin nhắn rất dài. Rồi bác để lại một thứ khác, gửi qua anh Hải, nhờ đưa tận tay.

Một lá thư viết tay, trong một chiếc phong bì. Ngoài phong bì, cô Jess viết tên em và vẽ rất nhiều trái tim.

Kim Anh mang lá thư ấy theo tới buổi phỏng vấn hôm nay. Em nói em đã nghĩ rất nhiều về hai bác trước khi đến, em đã lục lại từng tấm ảnh, từng kỷ niệm.

Em xin phép, rồi em đọc.

“Thật sự, bác không thể nào nói hết được những từ ngữ mà bác muốn dành cho con, và sự tử tế của con, cũng như của các bạn ở La Siesta. Bác rất biết ơn, bởi vì sự tử tế mà con dành cho bác nó giống như gia đình vậy. Bác chắc chắn sẽ quay lại La Siesta sớm thôi, bởi vì bác còn gặp những người bạn đặc biệt của bác ở đó nữa mà. Con là người mà bác cảm thấy sự tử tế chân thành rất lớn. Và bác rất thương con. Bác mong rằng đợt sau khi bác về Việt Nam, bác sẽ được về thăm gia đình của con. Tất cả sự may mắn trên thế giới này là dành cho con.”

Trong tin nhắn, bác còn gỏ ý một điều nữa. Bác biết Kim Anh có một giấc mơ là được sang Úc một lần, một phần vì ở La Siesta em gặp rất nhiều khách Úc.

Bác nói bác muốn tài trợ vé máy bay và chỗ ở.

“I just want to make your dream come true.”

Em nhớ chính xác mình đọc dòng ấy lúc nào. Mười một giờ đêm ngày ba tháng Năm năm 2025. Em vừa tan ca, vừa về tới nhà, và mở điện thoại ra.

“Em thật sự rất bất ngờ và xúc động với những gì bác Darren và cô Jess chia sẻ. Em đọc đi đọc lại tin nhắn của hai bác nhiều lần rồi mới trả lời. Lúc đấy em đã suy nghĩ rất nhiều rằng không biết nên trả lời thế nào để có thể bày tỏ hết sự biết ơn và tình cảm của em với hai bác, rằng sự xuất hiện của hai bác có ý nghĩa với chặng đường làm nghề của em thế nào. Rồi nước mắt rơi vì xúc động, vì nhớ, lúc nào không hay.”

Tôi muốn bạn đọc dừng lại ở chi tiết này, vì nó rất nhỏ và rất thật.

Một cô gái hai mươi sáu tuổi, vừa đứng hết một ca tối, mệt, về tới nhà, đọc được lời đề nghị hào phóng nhất mà em từng nhận trong đời. Và điều em lo lắng nhất trong khoảnh khắc ấy không phải là chuyến bay. Là làm sao viết cho đủ lời cảm ơn.

Có một cách rất đơn giản để biết một người tử tế thật hay tử tế cho phải phép. Hãy nhìn xem khi được cho, họ bối rối vì món quà, hay bối rối vì không biết cảm ơn thế nào cho xứng.

Em đọc xong lá thư và khóc.

“Như kiểu xa gia đình mình vậy. Sau ngày hôm đó em thấy trống rỗng. Em đi xuống sảnh đứng mà không còn nói chuyện nữa. Bình thường vô ca không thấy bác đầu là em chạy lên trên sân, em kiểm coi bác có nằm phơi nắng ở trên không.”

Và rồi có một dòng nữa trong tin nhắn của bác, dòng mà tôi nghĩ là kết luận của cả chương này:

“Mà con biết gì không? Câu chuyện của con và người bạn của con trên chiếc xe máy, bác đã kể lại cho toàn bộ gia đình bác nghe.”

Bây giờ, ở một nơi nào đó bên Úc, có một gia đình biết tên hai cô gái Việt Nam chở hai người lớn tuổi đi ăn hủ tiếu lúc mười giờ đêm.

Và bức ảnh hai bác đứng xem pháo hoa, bức ảnh do Kim Anh chụp, đến giờ vẫn là ảnh đại diện của cô Jess.

Hai bác sẽ quay lại. Lần này hai bác sẽ đưa theo con trai, hai mươi lăm tuổi, vì bác nghĩ cậu và Kim Anh sẽ hợp năng lượng với nhau. Và Kim Anh đã hứa sẽ dẫn hai bác về Phan Thiết, về nhà em, để hai bác gặp gia đình em và nhìn thấy biển.

★ ★ ★

Có một chi tiết nhỏ trong nghề mà Kim Anh kể, và tôi nghĩ nó giải thích tất cả những chuyện trên.

Tôi hỏi em đâu là thời điểm quan trọng nhất để tạo cảm xúc cho một vị khách trong nhà hàng.

Em trả lời:

“Là lúc khách bước vào. Em cười trước.”

Rồi em nói thêm, sợ tôi hiểu nhầm:

“Em vui, em tỏ ra mình rất vui. Thật sự em vui nha.”

Ở Hội An, cách đó tám trăm cây số, người quản lý chăm sóc khách hàng của resort cũng dùng đúng chữ ấy để gọi khoảng thời gian quý nhất trong ngày: khung giờ vàng. Hai người chưa từng làm việc cùng nhau. Nhưng cả hai đều đã tự tìm ra rằng có những khoảnh khắc trong ngày quyết định tất cả những gì đến sau đó, và cả hai đều chọn có mặt ở đó.

Với Kim Anh, khoảnh khắc ấy dài chưa tới một giây. Đó là khoảnh khắc trước khi vị khách kịp quyết định hôm nay mình đang vui hay đang mệt.

Và em cũng học được cách đọc điều ngược lại: khi nào thì nên im lặng. Khách chăm chú vào điện thoại. Khách không nhìn mình khi mình nói. Một đôi vợ chồng đang cần không gian riêng.

“Em không muốn để cho khách ngồi yên anh à. Nhưng em cũng hay sợ là không biết có phiền không.”

Khi giới thiệu món ăn, em không đọc thành phần. Em kể câu chuyện.

“Con cá này đến từ biển Nha Trang. Tôi rất tự hào vì Việt Nam mình có hải sản như vậy. Tôi biết bạn đã thử con cá này ở rất nhiều quốc gia. Nhưng bạn hãy cho nó một cơ hội ở đây, rồi nói cho tôi biết cảm nhận của bạn.”

★ ★ ★

Có lần một vị khách để lại một sao trên bản đồ trực tuyến, chỉ vì không tìm thấy địa chỉ khách sạn. Không tên, không số phòng, không có gì ngoài một ảnh đại diện bé xíu.

“Cách làm của em nó hơi mắc cười xíu. Em vào cái trang đó, em phóng to cái mặt của bác lên, em chụp hình lại, rồi em lên mạng xã hội em tìm cái tên đó. Rồi em tìm ra đúng ngay bác đó luôn. Ảnh đại diện giống nhau luôn. Mừng quá.”

Rồi em dừng lại. Em sợ mình nhấn không khéo, sẽ làm phiền khách thêm. Em nhờ chị Sam. Chị Sam liên hệ, và vị khách nói ông sẽ cho một cơ hội nữa.

Chị Sam còn làm thêm một việc: chị gửi lại toàn bộ những tin nhắn mình đã viết cho khách, để Kim Anh đọc và học.

“Để lần sau nếu có chuyện như thế xảy ra thì em sẽ đỡ hơn. Chú không phải là đi hỏi ChatGPT nữa.”

★ ★ ★

Gần cuối buổi, Kim Anh kể một câu của mẹ em, người từng căn em theo nghề này.

“Mẹ em hay nói: một nơi làm việc mà họ tuyển được những con người rất tài, rất đặc biệt, thì nó bình thường lắm. Nhưng một nơi mà đào tạo được một con người rất bình thường trở nên như một người đặc biệt, biết giá trị của mình ở đâu, biết mình có thể tạo ra được những giá trị gì, thì cái nơi đó mới thật sự xứng đáng để mình ở lại.”

Tuyển được người giỏi là một thành tích. Làm cho một người bình thường tin rằng mình đặc biệt, đó mới là một tổ chức.

Em kể em vẫn gửi ảnh về nhóm gia đình. Ảnh em cuốn bánh xèo. Ảnh em đi chơi với khách. Và tấm ảnh em ôm chặt cô Annette trong ngày hai bác rời đi.

“Có thể đó là những hình ảnh, những công việc mà em chưa bao giờ làm ở những doanh nghiệp khác trước đây.”

Ba mẹ em, những người từng nghĩ ngành này chỉ là dọn dẹp và bưng bê, mở điện thoại ra và nhìn thấy tấm ảnh ấy.

Rồi ba mẹ nhấn lại cho em.

“Nói hai bác ba mẹ gửi lời hỏi thăm sức khỏe. Đợt nào hai bác về Việt Nam, dẫn hai bác ra quê mình chơi, mẹ làm bánh xèo cho hai bác nha con.”

Bạn đọc có nhớ chiếc bánh xèo một trăm tám mươi nghìn không.

Đó là chiếc bánh mà một cô gái đi làm xa nhà đã đặt giao tới khách sạn, tự tay đeo bao tay cuốn cho hai vị khách Hà Lan sắp về nước, chỉ vì tiếc rằng họ chưa được nếm món ăn quê mình. Bây giờ, ở Phan Thiết, mẹ em nói mẹ sẽ tự tay đổ bánh xèo cho chính hai người ấy.

Chiếc bánh đã đi một vòng, từ một hộp giao hàng ở Sài Gòn, qua một tấm thiệp viết tay gửi từ Hà Lan, và về tới cái bếp của mẹ.

Rồi ba mẹ em nhấn thêm một câu nữa. Câu này ngắn hơn nhiều.

“Con đi làm được người ta thương, ba mẹ mừng.”

Kim Anh nói với tôi rằng câu ấy làm em vui nhất. Không phải vì nó khen em. Mà vì cuối cùng ba mẹ đã yên tâm về nơi con gái mình đang làm việc.

Rất nhiều người đi làm cả đời chỉ để chứng minh với cha mẹ rằng mình chọn đúng. Và hóa ra điều cha mẹ chờ nghe không phải là chức danh hay mức lương. Chỉ là biết rằng ở nơi xa ấy, con mình đang được thương.

★ ★ ★

Tôi hỏi em câu cuối cùng: nếu có hàng nghìn độc giả đang đọc những dòng này, em muốn nói gì với những người trẻ đang làm cùng nghề với em.

“Đây thật sự là một nơi xứng đáng để làm việc. Một nơi tuyệt vời để khám phá bản thân mình.”

Rồi em nói về đồng nghiệp, và em liệt kê ra tên từng bộ phận một, như thể sợ bỏ sót ai.

“Em biết ơn mọi người. Em không cảm thấy là mọi người hỗ trợ vì trách nhiệm, vì đó là việc họ phải làm. Họ làm vì họ sẵn sàng. Ở đây nhà hàng đi khiêng hành lý giúp bộ phận hành lý, bộ phận hành lý giúp nhà hàng dọn. Em nói thiệt, giống như một gia đình thật sự.”

Ở tuổi ba mươi, em hy vọng mình sẽ ở một vị trí cao hơn bây giờ. Nhưng đó không phải là điều em nhấn mạnh. Điều em nhấn mạnh là:

“Mặc dù nó nhỏ lắm, nhưng mà cứ học hoài thôi.”

★ ★ ★

Cách đây vài năm, có một người nói với cô gái ấy rằng cuộc đời cô sẽ mãi ở vị trí phục vụ.

Người ấy đã nói một điều đúng, theo một nghĩa mà chắc chắn ông không hề có ý.

Cô gái ấy vẫn đang ở vị trí phục vụ. Vẫn đứng ở cửa nhà hàng, vẫn cười trước khi khách kịp bước vào.

Nhưng từ cái vị trí ấy, cô đã cuốn bánh xèo bằng đôi tay mình cho một đôi vợ chồng sắp rời Việt Nam. Cô đã chạy đi mua một trái xoài. Cô đã chở hai người lạ đi ăn hủ tiếu lúc mười giờ đêm trên chiếc xe máy của mình. Cô đã đứng xem pháo hoa cạnh hai người mà cô gọi là ba mẹ. Cô đã nhận một lá thư viết tay có vẻ trái tim ngoài phong bì. Và có một gia đình ở nửa kia trái đất đang kể lại câu chuyện của cô cho nhau nghe.

Vị trí phục vụ, hóa ra, là một trong những vị trí đẹp nhất mà một con người có thể đứng.

Chỉ là phải có ai đó tin vào bạn, để bạn kịp nhận ra điều đó trước khi bạn tin lời người kia.