

EHG GIFT · NGHỀ VÀ TIÊU CHUẨN
GIÈ LAU VÀ KHĂN LAU

Cùng một miếng vải, khác nhau ở chỗ nào

Xin chào đại gia đình EHG, lại là tôi, Đỗ Văn Đàn, Chairman đây. Hôm nay tôi muốn kể lại một câu hỏi mà tôi vừa nhận được từ một vị khách, và nó làm tôi nghĩ suốt cả buổi sáng.

01 · C Â U H Ỏ I

/ A Guest's Question

Sáng nay tôi gặp một vị khách người Việt sống và làm việc ở Nhật đã nhiều năm. Anh có quán cà phê riêng, và công việc chính của anh là đóng gói quy trình đào tạo cho các doanh nghiệp.

Giữa câu chuyện, anh hỏi tôi một câu rất ngắn.

Anh có biết sự khác biệt giữa giẻ lau và khăn lau không?

Tôi nghĩ đây là câu hỏi mà mỗi người trong nhà mình nên tự trả lời một lần, chứ không phải chỉ các bạn làm phục vụ bàn.

02 · N H Ì N K Ỹ T H Ì K H Á C N G A Y

/ Look Closer

Nhìn thoáng qua, cả hai đều là một miếng vải. Nhưng cầm lên tay là thấy khác.

Chiếc giẻ thường được cắt vợi ra từ một tấm vải đã hết vòng đời: khăn cũ, ga cũ, đồng phục cũ. Cắt xong là dùng luôn, mép để nguyên, không viền. Chỉ vài lần giặt là bắt đầu tua rua, và mỗi lần lau nó để lại xơ vải trên mặt bàn. Minh lau xong tưởng là sạch, khách ngồi xuống lại thấy những sợi chỉ nhỏ bám trên mặt gỗ.

Chiếc khăn thì khác từ lúc được đặt mua. Nó có kích thước, có đường may viền quanh bốn cạnh, có màu riêng cho từng khu vực. Giặt nhiều lần vẫn giữ nguyên mép.

Khăn được làm ra để lau. Giẻ chỉ được tận dụng để lau.

Nhưng khác biệt lớn nhất không nằm ở đường may. Nó nằm ở ba thứ sau đây.

- **Nó có tiêu chuẩn hay không.** Khăn lau có quy định riêng: lau ở đâu, thay sau bao lâu, giặt thế nào, cất ở chỗ nào. Giẻ lau thì không, dùng đến khi nào bẩn quá thì bỏ.
- **Nó có được thay đúng nhịp hay không.** Một chiếc khăn sạch để qua ba chục lượt lau thì nó đã thành giẻ, dù ban đầu nó được mua về làm khăn.
- **Người cầm nó nghĩ gì.** Cầm giẻ thì người ta lau cho xong. Cầm khăn thì người ta lau cho sạch. Cùng một động tác, nhưng kết quả trên mặt bàn khác nhau hoàn toàn.

Và điều này thì ngược lại cũng đúng: một thứ được may tử tế thì người cầm nó cũng cầm tử tế hơn. Đó là lý do chúng ta

không tận dụng đồ cũ làm khăn lau bàn, dù làm vậy rẻ hơn.

Miếng vải không tự quyết định nó là giẻ hay là khăn. Người dùng nó quyết định.

03 · B A M Ó N , B A V IỆ C

/ *Three Items, Three Jobs*

Bộ dụng cụ lau bàn của chúng ta có ba món: một bình xịt, một khăn ướt và một khăn khô. Ba món, không phải hai, và cũng không phải một. Mỗi món làm một việc riêng, thiếu một món là mất hẳn một bước.

- **Bình xịt.** Đây là nơi chứa dung dịch làm sạch. Khăn ướt chỉ là khăn ẩm nước sạch, không phải khăn ngâm sẵn hóa chất. Không có bình xịt thì cả buổi ta chỉ đang lau bàn bằng nước lã.
- **Khăn ướt.** Nhận dung dịch từ bình xịt và lấy đi vết bẩn. Đây là chiếc bẩn nhanh nhất và phải được thay thường xuyên nhất trong ca.
- **Khăn khô.** Lau lại cho khô hẳn. Đây là chiếc hay bị bỏ quên nhất, mà lại là chiếc quyết định mặt bàn trông thế nào khi khách ngồi xuống.

04 · B A B ƯỚC , Đ Ú N G T HỨ TỰ

/ *The Three Steps*

Mỗi bàn, làm đúng ba bước này, không bỏ bước nào và không đổi thứ tự.

- **Bước một. Xịt dung dịch.** Trước khi bóp cò, nhìn một cái xem bàn bên cạnh cách mình bao xa. Khoảng cách ấy quyết định ta xịt kiểu nào.

Trong nhà, nơi bàn kê gần nhau, hoặc bất cứ chỗ nào có khách ngồi trong tầm vài bước: xịt lên khăn, không xịt lên bàn. Hạt dung dịch bay xa hơn ta tưởng và có thể rơi sang đồ ăn bàn bên.

Ngoài trời, nơi các bàn cách nhau rộng: có thể xịt thẳng lên mặt bàn cho nhanh. Nhưng khi xịt thì tay còn lại cầm khăn dựng lên che phía đầu vôi, làm màn chắn để hạt dung dịch không bay ra ngoài phạm vi mặt bàn.

- **Bước hai. Lau bằng khăn ướt.** Lau hết mặt bàn, kể cả mép bàn và phần khách hay tì tay. Đây là bước lấy đi vết bẩn.
- **Bước ba. Lau lại bằng khăn khô.** Lau cho mặt bàn khô hẳn, không còn chỗ nào ẩm.

Sang bàn tiếp theo là xịt lại. Mỗi bàn một lần xịt, không xịt một lần rồi lau ba bàn liền. Dung dịch trên khăn hết tác dụng nhanh hơn ta nghĩ, và từ bàn thứ hai trở đi là ta đang chuyển vết bẩn của bàn trước sang bàn sau.

Một mặt bàn lau xong mà còn ẩm sẽ để lại vệt khi khô, và bề mặt còn ẩm cũng là nơi vi khuẩn sinh sôi nhanh nhất.

Bỏ chiếc khăn khô đi là bỏ mất đúng bước làm cho hai bước trước có kết quả.

Lau bằng một chiếc khăn đã bẩn không phải là làm sạch. Đó là rải vết bẩn đều ra khắp mặt bàn.

05 · C H IẾ C HỘ P

/ *The Box Is the Standard*

Chiếc hộp dụng cụ không phải là chỗ đựng đồ. Nó là tiêu chuẩn được đặt thành hình. Nhìn vào hộp là biết ca đó có làm đúng hay không, không cần hỏi ai.

Hộp đủ ba món nghĩa là người nhận ca đã kiểm. Hộp thiếu một món nghĩa là trong chuỗi ấy có một mắt xích không kiểm, và mắt xích đó sẽ còn hờ ở những việc khác, chứ không chỉ ở chiếc khăn.

Một chiếc hộp thiếu đồ không nói về chiếc khăn. Nó nói về thói quen kiểm tra.

06 · C H Ồ K H Ô N G A I N H Ì N

/ Where No One Is Looking

Khách không bao giờ nhìn chiếc khăn của chúng ta. Khách chỉ nhìn mặt bàn sau khi ta lau xong, và nhìn trong đúng một giây trước khi ngồi xuống.

Nhưng một chiếc khăn bẩn thì không thể cho ra một mặt bàn sạch. Cái mà khách nhìn thấy luôn được quyết định bởi cái mà khách không nhìn thấy.

Làm đúng ngay cả khi không có ai nhìn. Bịt logo đi, khách vẫn biết chúng ta là ai.

Tôi mong mỗi trưởng bộ phận tuần này tự trả lời một câu: bộ dụng cụ ở khu vực của mình, ngay lúc này, có đủ ba món không. Không phải hỏi lại nhân viên, mà tự mình mở hộp ra xem.

Chuẩn mực không nằm trong tài liệu đã ban hành. Nó nằm trong chiếc hộp, vào đúng giữa ca, khi không có ai đứng nhìn.

1 người · 1 ngày · 1%

ĐỖ VĂN ĐÀN (Mr)

Chairman / CEO

ELEGANCE HOSPITALITY GROUP