

EHG GIFT · CÂU CHUYỆN KHÁCH HÀNG

Ngôi nhà thứ hai

A Second Home

Khi hospitality không chỉ là phục vụ.

Xin chào đại gia đình EHG. Hôm nay tôi muốn kể lại một câu chuyện thật đẹp vừa diễn ra tại La Siesta Premium Lakeside, một câu chuyện khiến cả team chúng tôi lặng người, và tin rằng đây chính là điều làm nên giá trị của nghề mình.

01 · VỊ KHÁCH ĐẶC BIỆT

A Guest's Story

Gia đình hai mẹ con người Pháp, bác Marie Vignon và chị Lea Anh Xuân Vignon, đến với chúng tôi trong một hành trình về nguồn. Khi trực tiếp đón hai mẹ con lúc check-in, tôi hỏi đây có phải lần đầu hai bác đến Việt Nam không. Chị Lea nhẹ nhàng chia sẻ: chị được bác Marie nhận nuôi từ khi mới hai tuổi, đưa từ Việt Nam sang Pháp. Gần ba mươi năm sau, lần này chị trở lại để thăm quê hương của mình.

Nghe đến đó, ánh mắt bác Marie bắt đầu rưng rưng. Bác kể mình từng không thể có con, từng trải qua một quãng thời gian rất cô đơn, cho đến khi may mắn nhận nuôi được Lea. Từ ngày có Lea, cuộc sống của bác thực sự hạnh phúc và tươi sáng hơn. Đặc biệt, chuyến trở về Việt Nam lần này lại gần đúng dịp sinh nhật ba mươi tuổi của chị.

“Đôi khi, một vị khách không chỉ mang theo hành lý. Họ mang theo cả một hành trình của cuộc đời mình.”

02 · ĐIỀU NHỎ, Ý NGHĨA LỚN

A Small Gesture

Sau khi nghe câu chuyện ấy, chúng tôi nghĩ mình có thể làm một điều gì đó thật nhỏ, nhưng đủ ý nghĩa, để chào đón hai mẹ con trở về. Team đã chuẩn bị một chút trang trí “Welcome to Hanoi” trong phòng, cùng một lá tâm thư gửi gắm lời chào mừng và tình cảm chân thành của La Siesta dành cho hai mẹ con. Bác Marie thực sự rất xúc động khi nhìn thấy sự chuẩn bị ấy.

03 · NGÀY ĐẶC BIỆT NHẤT

The Last Day

Điều đặc biệt hơn nữa: ngày cuối cùng hai mẹ con rời đi cũng chính là sinh nhật ba mươi tuổi của chị Lea. Chúng tôi đã chuẩn bị một bất ngờ nho nhỏ dành cho chị. Khoảnh khắc bác Marie bật khóc, liên tục cảm ơn và nói rằng La Siesta Premium Lakeside giống như ngôi nhà của bác ở Việt Nam, nơi hai mẹ con cảm thấy được yêu thương và chăm sóc, thực sự khiến cả team rất xúc động.

“Khách không nhớ tên chiếc khăn hay món quà. Khách nhớ cảm giác được thấu hiểu.”

04 · ĐIỀU ĐẸP NHẤT CỦA NGHỀ FO

Why We Do This

Có lẽ câu chuyện của bác Marie và chị Lea cũng là một minh chứng rất đẹp cho thông điệp mà Chủ tịch vừa chia sẻ gần đây: “*Sẽ không còn khoảng cách khi những con tìm thực sự kết nối với nhau.*” Khoảng cách giữa Việt Nam và nước Pháp, giữa một người mẹ và cô con gái được nhận nuôi, hay giữa một vị khách và một khách sạn tưởng chừng rất xa lạ, đến cuối cùng đều trở nên thật nhỏ bé khi chúng ta dành cho nhau sự chân thành và tình yêu thương.

Có lẽ đó cũng là một trong những điều đẹp nhất của nghề FO. Đôi khi, chúng ta không cần làm điều gì quá lớn lao. Chỉ cần lắng nghe câu chuyện của khách, nhớ một ngày sinh nhật, để ý một chút cảm xúc, và trao đi sự chân thành, chúng ta đã có thể tạo nên một kỷ niệm mà khách sẽ mang theo rất lâu sau khi rời đi.

Cảm ơn bác Marie và chị Lea đã để La Siesta trở thành một phần trong hành trình trở về quê hương của chị. Và cảm ơn team La Siesta Premium Lakeside đã cùng nhau tạo nên một câu chuyện thật đẹp.

Welcome home, Lea.

1 người · 1 ngày · 1% ♥

Nguyễn Mạnh Đắc

GUEST RELATIONS · FRONT OFFICE · LA SIESTA PREMIUM LAKESIDE