

GIFT SERIES · CHUYỆN NỘI BỘ EHG

Sự chân thành không dạy được

Chuyện của Trân (Tracy) · Guest Relations · La Siesta Hội An (E8)

Xin chào đại gia đình EHG,

Hôm nay mình xin chia sẻ một câu chuyện về Trân (Tracy) của team Guest Relations, và cách bạn ấy đã khiến một gia đình khách viết hẳn một lá thư dài, chỉ để nói về em.

01 · MỘT GIA ĐÌNH, MỘT KỶ NGHĨ

A Family's Stay

Gia đình anh Adi Romano cùng ba con nhỏ lưu trú tại La Siesta Hoi An Resort & Spa. Ngay từ khi đến, họ cảm nhận đây là một nơi thật sự hiểu thế nào là hiếu khách: resort đẹp, phòng rộng rãi sạch sẽ, hồ bơi và tiện nghi tuyệt vời, vị trí gần phố cổ mà vẫn yên bình. Và ấn tượng ngang với resort, anh viết, chính là đội ngũ, ai cũng ấm áp, chuyên nghiệp và thật lòng muốn giúp.

02 · MỘT NGƯỜI CHẠM ĐẾN CẢ GIA ĐÌNH

One Who Touched Them All

Nhưng giữa một đội ngũ xuất sắc như vậy, có một người chạm đến gia đình họ theo cách không thể quên: **Trân**.

Anh kể, sự tử tế, rộng lượng và đồng cảm của em không giống một phần mô tả công việc, mà đến rất tự nhiên từ chính con người em. Điều khiến họ xúc động nhất là cách em kết nối với từng thành viên trong nhà. Ba đứa trẻ quẩn quýt em, ngày nào cũng mong được gặp. Trẻ con vốn nhận ra sự chân thật, và tình cảm chúng dành cho Trân đã nói lên tất cả.

THƯ GIA ĐÌNH ADI ROMANO

"Her kindness, generosity, empathy, and willingness to help do not feel like part of a job description — they come naturally from who she is."

03 · ĐIỀU KHÔNG THỂ DẠY

What Cannot Be Taught

Anh Adi cũng làm trong ngành dịch vụ, và anh viết một câu rất đúng: kỹ năng thì dạy được, nhưng sự đồng cảm thật sự, trí tuệ cảm xúc, và khả năng khiến người khác thấy mình có giá trị thì không. Đó là những phẩm chất hiếm, và Trân có chúng một cách dư dả.

“Years from now, we may not remember every detail of the room or every meal we had. But we will always remember how Tracy made us feel.”

Năm tháng qua đi, chúng tôi có thể không nhớ hết chi tiết căn phòng hay từng bữa ăn. Nhưng cái cách Trân làm chúng tôi cảm thấy đặc biệt thì sẽ không bao giờ quên.

Cảm ơn Tracy. Có những điều không thể đào tạo bằng quy trình hay SOP, đó là sự chân thành. Em đã khiến một gia đình không chỉ nhớ về La Siesta, mà còn nhớ về cảm giác được quan tâm. Đó chính là giá trị của EHG.

1 người · 1 ngày · 1% ♥

Team La Siesta Hội An

◆ NGUYỄN VĂN THƯ KHÁCH

The Guest's Letter · Adi Romano & Family

Dear Mr. Nguyen Duy Long,

I wanted to take a moment to thank you and your team for making our family vacation such a wonderful and memorable experience.

We stayed at La Siesta Hoi An Resort & Spa with our three children, and from the moment we arrived, we felt we were in a hotel that truly understands the meaning of hospitality. The resort is beautiful, the rooms are spacious, spotless, and comfortable, the pools and facilities are outstanding, and the location is perfect — close enough to the Ancient Town while still offering a peaceful and relaxing atmosphere.

Just as impressive as the resort itself was your team. Every staff member we met was warm, professional, welcoming, and genuinely eager to help. It is clear that this level of service is part of the culture you have created, and you should be very proud of it.

Among such an outstanding team, however, there was one person who touched our family in a truly unforgettable way — Tracy.

During my career, I have met many people who provide excellent service. Tracy offers something much deeper. Her kindness, generosity, empathy, and willingness to help do not feel like part of a job description — they come naturally from who she is. Every interaction with her felt sincere, effortless, and genuine.

What touched us the most was the way she connected with every member of our family. She somehow knew how to make each of us feel seen and cared for. Our children became genuinely attached to her and looked forward to seeing her every day. Children instinctively recognize authenticity, and the affection they felt toward Tracy speaks for itself.

As parents, we also felt her constant care. She noticed the smallest details, anticipated our needs, and always found a way to help. She never made us feel that we were asking for too much. Instead, she made us feel that our happiness truly mattered to her.

I work in a customer-facing business myself, and I know that technical skills can be taught. Genuine empathy, emotional intelligence, and the ability to make people feel valued cannot. Those qualities are rare, and Tracy possesses them in abundance.

Years from now, we may not remember every detail of the room or every meal we had. But we will always remember how Tracy made us feel. People like her create loyalty, inspire guests to return, and turn visitors into ambassadors for a hotel.

Please extend our deepest gratitude to Tracy. She is an exceptional representative of La Siesta, and I truly hope she receives the recognition she deserves for the extraordinary value she brings to your guests and to your resort.

Thank you once again for an unforgettable stay.

Warm regards,
Adi Romano & Family