

EHG STORY · LA SIESTA CLASSIC MÃ MÂY

MỘT HỘP SOCOLA, NỬA VÒNG TRÁI ĐẤT

Một câu chuyện ngọt ngào về sự tử tế, một đêm lưu trú và một món quà đi qua nửa vòng trái đất.



Xin chào đại gia đình EHG, chúc anh chị em một tuần mới thật nhiều niềm vui và tràn đầy nhiều năng lượng. Hôm nay team La Siesta Classic Mã Mây xin được chia sẻ một câu chuyện ngọt ngào:

Tháng Tư, Hà Nội vào mùa những cơn mưa bất chợt. Bác John và bác Virginia, đôi vợ chồng già người Anh, ghé La Siesta Ma May chỉ để nghỉ lại đúng một đêm, trước khi tiếp tục hành trình khám phá Việt Nam.

Một đêm ngắn ngủi, một cuộc gặp gỡ thoáng qua giữa hàng ngàn lượt khách ra vào mỗi năm. Người đón tiếp hai bác hôm ấy là Dung, cô lễ tân trẻ với nụ cười luôn thường trực. Cô chỉ đơn giản làm điều mình vẫn làm mỗi ngày: hỏi bác có mệt không sau chuyến bay dài, gợi ý vài quán ăn gần đó, dọn đồ nhỏ để bác ngủ ngon giấc nơi đất khách.

Sáng hôm sau, hai bác check out, vali kéo lăn qua sảnh, một lời cảm ơn, một cái vẫy tay, rồi đi.

Bốn tháng trôi qua. Hà Nội chuyển từ mưa hè sang heo may đầu thu. Một buổi sáng, có một gói bưu phẩm từ nước Anh xa xôi được gửi đến khách sạn, đề tên người nhận là Dung.

Bên trong là một tấm thiệp nhỏ nắn nót và một hộp socola thơm mùi bơ. Dung cầm tấm thiệp trên tay, ngơ ngàng. Cô lật đi lật lại, cố nhớ xem mình đã làm gì đặc biệt cho vị khách này, một cái tên, một gương mặt, một câu chuyện nào đó đáng để người ta nhớ đến bốn tháng sau.

Nhưng cô không nhớ nổi. Với cô, đó chỉ là một ca trực bình thường như bao ca trực khác.

Ấy vậy mà, ở một nơi cách nửa vòng trái đất, bác John và bác Virginia vẫn nhớ. Nhớ nụ cười của cô gái lễ tân nhỏ nhắn. Nhớ cảm giác được chăm sóc chu đáo trong đúng một đêm ngắn ngủi giữa hành trình dài.

Với hai bác, đó không phải là “dịch vụ”. Đó là một khoảnh khắc tử tế thật lòng, đủ để mang theo suốt bốn tháng, đủ để ngồi xuống viết một tấm thiệp, gói một hộp quà, gửi vượt qua hàng ngàn cây số chỉ để nói lời cảm ơn.

“Có một điều rất lạ trong nghề dịch vụ: người cho thường không nhớ mình đã cho, nhưng người nhận thì nhớ mãi.”

Bởi vì sự tử tế thật sự không đến từ một hành động cố gắng để được ghi nhớ. Nó đến từ những điều rất nhỏ, rất tự nhiên, một câu hỏi han chân thành, một ánh mắt quan tâm, một nụ cười không toan tính, nhỏ đến mức chính người trao đi cũng không nhận ra giá trị của nó.

Nhưng với người nhận, giữa một hành trình xa lạ, đó có thể là điều ấm áp nhất họ mang theo.

Dung không nhớ mình đã làm gì đặc biệt, vì với cô, đó chưa bao giờ là điều “đặc biệt”. Đó chỉ là cách cô sống, cách cô làm nghề: hết lòng, không toan tính, không chờ đợi được đáp lại.

Và có lẽ, đó mới chính là dịch vụ không ai giám sát, kiểu dịch vụ không đến từ kỹ năng hay quy trình, không cần ai đứng sau lưng nhắc nhở, mà đến từ một trái tim thật sự quan tâm đến người khác.

Những điều nhỏ bé bạn làm cho một khách hàng, khi gom lại, với họ lại có ý nghĩa lớn lao và để lại ấn tượng sâu sắc.

“Mỗi người, mỗi ngày, 1%.”

LA SIESTA CLASSIC MÃ MÂY