

LA SIESTA HỘI AN • CÂU CHUYỆN NGƯỜI THẬT

Mười Bốn Ngày

Fourteen Days

“Những giọt nước mắt hạnh phúc. Hạnh phúc vì đã được chăm sóc như người thân, hạnh phúc vì đã tìm được ngôi nhà thứ hai để trở về.”

ELLEN & GRAHAM

Khách của La Siesta Hội An



Có những chuyến đi được đo bằng số ngày. Và có những chuyến đi, đến cuối cùng, lại được đo bằng một thứ khác hẳn: bằng việc người ta khó rời đi đến mức nào.

Ellen và Graham, một đôi vợ chồng người Úc, đến La Siesta Hội An và ở lại mười bốn ngày. Mười bốn ngày, với nhiều người, chỉ là một con số trên tờ xác nhận đặt phòng. Nhưng đôi khi, mười bốn ngày là vừa đủ để một nơi xa lạ lặng lẽ trở thành một nơi mà người ta gọi là nhà.



Thật ra, đây không đơn thuần là một kỳ nghỉ. Hai bác đến để kỷ niệm ngày cưới của mình. Và đây đã là lần thứ hai hai bác chọn The Temple, nhà hàng của La Siesta, làm nơi đánh dấu cột mốc ấy. Lần này, chị Vi của team lo liệu trọn vẹn buổi tối đặc biệt đó cho hai bác.

Hãy dừng lại ở hai chữ “lần thứ hai”. Người ta không quay lại một nơi xa lạ để kỷ niệm điều thiêng liêng nhất của đời mình. Người ta chỉ quay lại một nơi đã từng khiến mình cảm thấy được nâng niu. Ngày cưới là ngày người ta chọn rất kỹ: sẽ ở bên ai, và ở đâu. Ellen và Graham đã chọn La Siesta, đến hai lần.



Ngày phải rời đi, thật ra, không phải vì hai bác muốn.

Trước chuyến đi, hai bác đã đặt phòng ở một nơi khác, Hotel Royal Hội An - MGallery, và khoản đặt ấy không hoàn hủy được. Hai bác đã rất muốn ở lại thêm với La Siesta. Nhưng đôi khi cuộc sống có những ràng buộc nhỏ như thế, một dòng chữ “non-refundable” trên màn hình, cũng đủ để buộc người ta phải chia tay sớm hơn lòng mình mong. Và có lẽ chính vì cuộc chia tay ấy đến ngoài ý muốn, nó mới thật đến thế.

Không cần những lời khen dài. Những giọt nước mắt lăn trên gương mặt Ellen và Graham buổi sáng hôm ấy có lẽ đã nói thay tất cả. Giữa những cái ôm và đôi mắt đỏ hoe, hai bác cố kìm lại, rồi nói một câu mà cả team còn nhớ mãi.

“Những giọt nước mắt hạnh phúc. Hạnh phúc vì đã được chăm sóc như người thân, hạnh phúc vì đã tìm được ngôi nhà thứ hai để trở về.”

Hãy để ý ba chữ: được chăm sóc như người thân. Không phải được phục vụ chu đáo, không phải được đáp ứng mọi yêu cầu. Mà là như người thân. Đó là ranh giới mà tiền phòng không mua được, và quy trình

không dạy được. Một khách sạn có thể khiến bạn hài lòng. Chỉ một ngôi nhà mới khiến bạn khóc khi phải rời đi.



Người mà hai bác nhắc đến nhiều nhất là Lucy. Trong bài đánh giá viết sau đó, Graham gọi em bằng cả hai cái tên: Ten, tên thật, và Lucy, cái tên em dùng với khách. Ông viết rằng em, một quản lý của khách sạn, đã chăm sóc hai bác “vượt xa mọi mong đợi”.

Nhưng đọc kỹ, sẽ thấy đây chưa bao giờ là câu chuyện của riêng một người. Có chị Vi lo cho buổi tối kỷ niệm ngày cưới. Có chị Bang, người coi sóc The Temple mỗi sáng, mà hai bác gọi là “tuyệt vời”. Lucy không giữ hai vị khách cho riêng mình; em để cả một ngôi nhà cùng chăm sóc họ. Và có lẽ đó mới là điều khó nhất: không phải một con người xuất sắc, mà một tập thể cùng xuất sắc, đến mức khách không còn phân biệt được mình đang được ai chăm, chỉ thấy mình đang được thương.



Sau khi về, Graham viết một bài đánh giá, và cho điểm gần như tuyệt đối. Nhưng điều đáng nhớ không nằm ở con số. Nó nằm ở tiêu đề ông tự đặt cho bài viết: “Dịch vụ khách hàng 6 sao.”

Sáu sao, cho một thang điểm chỉ có năm.

Khi một người phải tự nghĩ ra một con số nằm ngoài thang đo, đó là lúc những thước đo thông thường đã không còn đủ để nói hết. Ông viết thêm rằng đây gần như là đội ngũ tận tâm nhất trong tất cả những khách sạn ông từng ở. Nhưng nói cho cùng, ngay cả câu ấy cũng chưa sắc bằng một chi tiết rất nhỏ đến sau đó.



Buổi tối cuối cùng, Lucy nhận được một tin nhắn. Nó mở đầu bằng một lời cảm ơn. Rồi đến một lời nhờ rất đỗi bình thường: nhờ một bạn nhân viên giúp hai bác đăng xuất tài khoản Netflix trong phòng 505. Và khép lại bằng một dòng: “Hai bác đã rơi nước mắt.”

Hãy đọc lại tin nhắn ấy. Một lời nhờ đăng xuất Netflix, đứng ngay cạnh một dòng nước mắt. Nghe thì chẳng ăn nhập gì với nhau. Nhưng đó lại là chi tiết đẹp nhất của cả câu chuyện.

Bởi vì người ta không nhờ một khách sạn đăng xuất Netflix giùm mình. Với một khách sạn, bạn tự làm, hoặc bạn mặc kệ. Người ta chỉ để lại một việc nhỏ còn dang dở như thế, và yên tâm rằng sẽ có người nhà dọn giúp, khi nơi ấy đã thật sự là nhà. Trong cùng một tin nhắn, hai bác vừa đối xử với La Siesta như gia đình, vừa nói rằng chính gia đình ấy đã làm mình rơi nước mắt.



Có những trải nghiệm được đo bằng điểm số, bằng những dòng review, bằng những lời khen. Chúng cần thiết, và chúng ta luôn trân trọng.

Nhưng cũng có những trải nghiệm mà bạn chỉ cần nhìn vào một khoảnh khắc chia tay là đủ hiểu.

Không một con số nào ghi lại được đôi mắt đỏ hoe của Ellen và Graham. Không một bản khảo sát nào có sẵn một ô để đánh dấu “đã khóc khi rời đi”. Vậy mà, nếu phải chọn một thước đo trung thực nhất cho nghề của chúng ta, có lẽ đó lại chính là thước đo ấy: người ta có buồn không, khi phải nói lời tạm biệt?



Hôm nay là một lời tạm biệt. Nhưng cả team đều tin rằng đó chưa phải là lời chia tay cuối cùng. Mười bốn ngày đã đủ để La Siesta trở thành ngôi nhà thứ hai của hai bác. Và một ngôi nhà, theo đúng nghĩa của nó, là nơi người ta luôn có thể trở về. Cho nên chúng tôi mong, lần trở lại tiếp theo của Ellen và Graham sẽ không còn là một lời hẹn.

Mà thật sự là hai chữ: *Welcome home.*



Câu chuyện được chia sẻ bởi Lucy · La Siesta Hội An