

LA SIESTA HỘI AN • CÂU CHUYỆN NGƯỜI THẬT

Chỉ Cần Thêm Một Bước

Just One Step Further

“Đôi khi hospitality không chỉ là phục vụ thật tốt, mà là khiến một gia đình cảm thấy họ được thấu hiểu, được chào đón, và thực sự thuộc về.”

NGÔ THỦY QUỲNH (CHLOE)

Lễ tân • La Siesta Hội An



Có những câu chuyện mà người kể đã giữ trong lòng rất lâu trước khi nói ra. Câu chuyện này là một trong số đó.

Chloe, tên thật là Ngô Thủy Quỳnh, nói với tôi rằng em đã ấp ủ nó khá lâu. Em từng nghe vài anh chị trong khách sạn nhắc đến gia đình ấy. Nhưng em muốn kể lại theo cách của riêng mình, dưới góc nhìn của một người đã đi cùng họ trọn vẹn, từ khoảnh khắc check-in đến lúc check-out.

Và đó là một sự phân biệt quan trọng. Có người phục vụ một gia đình. Có người đồng hành cùng một gia đình. Hai việc trông rất giống nhau, nhưng thật ra là hai nghề khác nhau.



Gia đình ấy đến từ Pháp: chị Anni, anh Renaud, và ba người con, Maxime, William và Victoria.

Với nhiều người, một chuyến đi xa là để nghỉ ngơi. Với anh chị, nó là một điều khác. Anh chị không đi để trốn khỏi điều gì, mà để trao cho các con một thứ: được tận mắt khám phá Việt Nam, và có thêm thật nhiều kỷ niệm bên nhau. Một kỳ nghỉ có thể mua bằng vé máy bay. Nhưng những kỷ niệm cho con thì không nằm trong bất kỳ gói dịch vụ nào.



Trong ba đứa trẻ, có William. William là một em bé đặc biệt, em có một thế giới của riêng mình. Cậu bé đã mười hai tuổi, nhưng vẫn gầy và nhỏ con, bởi em mang trong mình một căn bệnh.

Có những đứa trẻ bước vào một nơi lạ và lập tức hòa vào. Có những đứa trẻ cần thời gian, cần được đến gần theo nhịp của riêng chúng. Quỳnh hiểu điều đó, nên em không vội. “Ngay từ những ngày đầu, em bắt đầu quan sát và làm thân với cả ba bạn nhỏ,” em kể. Không phải chỉ với đứa dễ gần nhất, mà với cả ba. Bởi trong một gia đình, không đứa trẻ nào muốn là đứa bị bỏ lại phía sau.

Anh chị từng chia sẻ với em một điều rất thật: chăm cả ba con, đặc biệt là luôn phải để mắt đến William, chưa bao giờ là chuyện dễ dàng.

Đó không phải một lời than. Nó là kiểu câu mà cha mẹ của một em bé đặc biệt nói rất khẽ, gần như chỉ cho chính mình nghe. Và có lẽ chính từ những câu rất đời thường ấy mà trong Quỳnh, một sự đồng cảm nảy lên, rất tự nhiên, không ai dạy.

“Em muốn quan tâm đến gia đình nhiều hơn một chút, để ý đến các con nhiều hơn một chút, và cũng muốn anh chị có thể cảm thấy nhẹ lòng hơn trong những ngày nghỉ của mình.”

Hãy để ý ba chữ “nhẹ lòng hơn”. Em không đặt cho mình mục tiêu làm cha mẹ ấy kinh ngạc, không nhắm tới một khoảnh khắc để kể lại. Em chỉ muốn cái gánh trên vai họ nhẹ đi một chút. Đó là một tham vọng rất nhỏ, và cũng là một trong những tham vọng khó nhất của nghề này.



Mãi sau tôi mới hiểu vì sao sự quan tâm nhỏ ấy lại có ý nghĩa lớn đến thế với gia đình này.

Anh chị kể rằng trước khi đến La Siesta, họ đã thử vài nơi khác ở Việt Nam. Và những hạn chế trong việc hỗ trợ người khuyết tật khiến chị dần không còn đặt nhiều kỳ vọng. Gia đình anh chị còn có một người con phải di chuyển bằng xe lăn.

Có một loại khách mà bạn sẽ không bao giờ nhận ra qua hồ sơ đặt phòng: những người đã quen với việc bị từ chối một cách lịch sự. Họ không đòi hỏi nhiều, không phải vì họ dễ tính, mà vì họ đã học được cách hạ thấp kỳ vọng để khỏi thất vọng. Một gia đình có người thân đi xe lăn, sau đủ nhiều lần gặp những cánh cửa quá hẹp và những ánh nhìn ái ngại, thường bước vào một nơi mới với một tấm khiên dựng sẵn.

Quỳnh không biết hết những điều đó khi mới gặp. Em chỉ nghĩ một điều rất giản dị: “Ngay khi gặp gia đình, em chỉ nghĩ đơn giản rằng nếu mình có thể giúp được gì thì cứ chủ động làm.”

“Đôi khi trong dịch vụ, những điều tạo nên sự khác biệt không nhất thiết phải là những điều thật lớn lao. Đôi khi chỉ là việc mình chịu khó quan sát, và chủ động thêm một bước.”

“Chủ động thêm một bước.” Nghe thì đơn giản. Nhưng cả một ngành dịch vụ được xây quanh ranh giới của bước đó: bước mà khách phải mở lời xin, và bước mà nhân viên tự đi trước khi được xin. Ở bước thứ nhất, khách vẫn là người phải gánh. Chỉ ở bước thứ hai, gánh nặng mới thật sự được đỡ đi. Với một gia đình đã quen tự xoay xở, việc có ai đó chủ động đi giùm bước ấy, dù chỉ một bước, cũng đủ để tấm khiên hạ xuống.



Rồi những ngày ở Hội An trôi qua theo một nhịp riêng.

Buổi sáng, họ gặp nhau bằng nụ hôn má kiểu Pháp, những cái ôm, những lần Quỳnh xoa đầu các bạn nhỏ. Những cử chỉ mà không một quy trình lễ tân nào quy định, và cũng không một quy trình nào cấm. Chúng chỉ có thể đến từ một nơi: sự chân thành.

Và điều đẹp nhất không phải là các con quý riêng em. “Có lẽ chính sự quan tâm từ những điều nhỏ nhất đã khiến các con cảm thấy an toàn và thoải mái hơn, để mở lòng với anh Remy, chị Trân và mọi người xung quanh,” Quỳnh kể.



Đứa trẻ mở lòng theo cách khiến người ta nhớ nhất, có lẽ lại chính là William.

Cái thế giới riêng của em, hóa ra, có một cánh cửa. Và cánh cửa ấy tên là thần lẩn.

William đặc biệt thích thần lùn. Ngày nào em cũng chạy xuống tìm chú Remy, để hai chú cháu cùng nhau đi bắt thần lùn. Một cậu bé, và một người nhân viên, mỗi ngày tìm nhau vì một con vật bé xíu mà phần lớn người lớn chẳng buồn để mắt tới. Với William, đó không phải một trò chơi. Đó là một tình bạn.

Rồi hôm cả nhà đi Bà Nà, William mua về một món quà to đùng. Không phải cho bố, không phải cho mẹ. Cho chú Remy. Sáng sớm hôm sau, khi trời còn chưa tỏ, em đã dậy, ôm món quà lên tận quầy lễ tân để đi tìm chú Remy. Nhưng hôm ấy, em chưa gặp được.

Hãy dừng lại ở hình ảnh đó một chút: một cậu bé nhỏ hơn tuổi của mình, dậy trước cả bình minh, ôm một món quà gần như quá khổ so với vóc người em, đứng ở quầy tìm một người. Người ta vẫn bảo William sống trong thế giới của riêng em, một thế giới khó với tới. Vậy mà chính em đã tự mình băng qua khoảng cách ấy, chỉ để trao một món quà cho một người em thương. Không ai dạy em làm điều đó. Và cũng không ai dạy được. Nó chỉ xảy ra khi một đứa trẻ thấy mình đủ an toàn để yêu thương một ai đó.

Đây là chi tiết tôi nghĩ những người làm nghề nên dừng lại. Quỳnh không giữ gia đình ấy cho riêng mình. Sự thân thiết em gây dựng trở thành một cây cầu để các con bước qua, đến với đồng nghiệp của em. Người làm dịch vụ vì mình sẽ muốn là gương mặt duy nhất khách nhớ. Người làm dịch vụ vì khách sẽ muốn khách thấy cả một ngôi nhà, chứ không chỉ một người.

Đến ngày rời đi, các con tặng em những món quà, và những bức thư, những điều khiến em thực sự xúc động. Trẻ con không viết thư cho một nhân viên khách sạn. Trẻ con viết thư cho một người bạn.



Nhưng điều khiến Quỳnh vui nhất lại không phải những món quà.

Trước khi đi, anh chị nói họ sẽ chia sẻ trải nghiệm này với người thân, bạn bè, và, đặc biệt, với những gia đình có hoàn cảnh tương tự.

Hãy nghĩ về câu ấy một chút. Một gia đình từng hạ thấp kỳ vọng, từng quen với việc phải tự lo, giờ muốn đứng ra nói với những gia đình giống mình rằng: có một nơi mà các bạn sẽ được đón. Đó không còn là một lời khen dịch vụ. Đó là một người vừa được trao lại niềm tin, và muốn truyền niềm tin ấy đi tiếp, cho đúng những người cần nó nhất.

“Đó là lúc em hiểu rằng đôi khi hospitality không chỉ là phục vụ thật tốt, mà là khiến một gia đình cảm thấy họ được thấu hiểu, được chào đón, và thực sự thuộc về nơi này.”

Được thấu hiểu. Được chào đón. Được thuộc về. Ba tầng của cùng một điều, và mỗi tầng khó hơn tầng trước. Phục vụ tốt thì nhiều nơi làm được. Khiến người ta thấy được chào đón đã khó hơn. Nhưng khiến một gia đình, một gia đình vốn quen cảm giác mình là ngoại lệ phải thu xếp, cảm thấy mình thuộc về, như thể nơi này vốn có sẵn một chỗ dành cho họ, thì đó là đỉnh cao mà tiền bạc không mua được và quy trình không dạy được.



Tôi hỏi Quỳnh, sau tất cả, em rút ra điều gì. Em không trả lời bằng một bài học lớn. Em trả lời bằng một câu rất khẽ.

“Có những vị khách chỉ ở bên mình vài ngày, nhưng lại để lại một câu chuyện mà em biết mình sẽ nhớ rất lâu.”

Gia đình ấy đến Việt Nam để cho các con những kỷ niệm. Họ ra về, mang theo đúng thứ họ đi tìm. Nhưng có lẽ họ không phải những người duy nhất mang kỷ niệm về nhà.

Bởi trong nghề này, đôi khi người cho cũng chính là người được nhận. Quỳnh cho gia đình ấy cảm giác được thuộc về. Đổi lại, gia đình ấy cho em một câu chuyện em sẽ giữ rất lâu, và một lời hứa sẽ kể tên nơi này cho những gia đình khác vẫn còn dè dặt, chưa dám kỳ vọng được đón nhận.

Và tất cả bắt đầu từ một điều nhỏ đến mức gần như không ai để ý: một cô gái trẻ, thay vì đợi được nhờ, đã chủ động đi trước. Hóa ra, để một gia đình thấy mình thuộc về, đôi khi người ta không cần làm điều gì lớn lao.

Người ta chỉ cần thêm một bước.

★ ★ ★