

EHG GIFT · LÃNH ĐẠO & VĂN HÓA

Bảo tàng thời gian

The Museum of Time

Nơi chúng ta giữ gìn khách một khoảnh khắc trong đời họ.

Lại là tôi, Đỗ Văn Đàn, Chairman đây. Hôm nay tôi không viết một content. Tôi muốn kể cho các anh chị nghe một câu chuyện, và lần này, là câu chuyện của chính tôi.

Ngày 12 tháng 9 vừa rồi là sinh nhật tôi. Và anh chị em ở nhà mình, tại E18 La Siesta Premium Lakeside, đã làm một điều khiến tôi lặng đi. Anh chị em lặng lẽ tìm khắp không gian mạng, gom lại những tấm ảnh gia đình và công việc của tôi, rồi bên mỗi tấm ảnh, viết tay một lời chúc riêng.

“Khoảnh khắc khó quên nhất là khi chúng ta cùng nhau.” “Điều đẹp nhất là tình cảm gia đình.” “Tòa sáng, dẫn đầu và vươn xa.” “Bên nhau là đủ.” Anh chị em còn để ý cả gu hương vị món ăn, thức uống, gu thẩm mỹ, cách bài trí và âm nhạc mà tôi và người thương của tôi yêu thích.

Ngồi giữa những tấm ảnh và những dòng chữ ấy, tôi, một người đã gần ba mươi năm trong nghề, vẫn thấy sống mũi cay. Bởi anh chị em vừa giữ gìn tôi một khoảnh khắc trong chính cuộc đời tôi. Và hơn cả món quà ấy, tôi còn Thấy một điều quý hơn: từ ánh mắt và nụ cười của cả tập thể E18, toát ra tinh thần gắn kết và niềm tự hào của một tập thể luôn coi việc chung là việc của chính mình, luôn trân trọng từng cơ hội nhỏ nhất. Và ngay lúc đó, tôi tìm được tên gọi cho điều chúng ta vẫn lặng lẽ làm mỗi ngày mà chưa gọi thành tên: một bảo tàng thời gian. **Chúng ta không bán những đêm phòng, chúng ta giữ gìn khách một khoảnh khắc trong đời họ.**

Và chính vì vừa được sống trong khoảnh khắc ấy, tôi viết GIFT này: để chúng ta cùng nhau nâng tầm dịch vụ, đưa việc cá nhân hóa lên một đẳng cấp mới, nơi mỗi khoảnh khắc đi qua tay mình đều được giữ lại như một hiện vật vô giá.

“Nhìn thôi chưa đủ, phải Thấy. Và khi thật sự Thấy, ta nâng được cảm xúc của một con người lên một tầm cao mới, đến mức làm thay đổi cả tâm thức của họ, khiến họ rơi nước mắt, và mang về khoảnh khắc đáng nhớ nhất đời mình.”

Nhưng tôi mong anh chị em hiểu thật sâu ba chữ ấy, **The Museum of Time**. Đã là một bảo tàng, nó không chỉ giữ quá khứ. Nó giữ cả hiện tại đang diễn ra, và mở đường cho một tương lai sẽ quay về. Và đã là một bảo tàng thật sự, thì nó không chỉ cất giữ, mà phải tái hiện được đầy đủ ký ức, làm cho ký ức ấy sống lại.

“Một bảo tàng chỉ biết cất giữ mà không tái hiện được ký ức, thì chưa thật sự nâng tầm được điểm chạm.”

Vậy nên, hãy tự hỏi thật thẳng. Tất cả những vị khách đã cho chúng ta một cơ hội, kể cả những khách hàng mới, mỗi khi họ mang đến một dịp đặc biệt để chúng ta tổ chức, chúng ta đã thật sự làm cho họ một bảo tàng ký ức chưa? Hay chúng ta vẫn đang chỉ Nhìn thôi, mà chưa Thấy?

Hãy làm một bảo tàng cho từng vị khách. Và mỗi ngày, hãy tự hỏi mình một câu: chúng ta đang viết cho khách một **“The Museum of Time”**, hay mới chỉ viết vồn vện mấy chữ “Happy Birthday”, “Happy Honeymoon”, “Happy Anniversary”?

01 · CHÚNG TA VỐN ĐÃ LÀ MỘT BẢO TÀNG

We Have Always Been a Museum

Hãy nhìn thẳng vào sự thật: khách đến La Siesta không chỉ để ngủ một đêm. Họ đến để đánh dấu những khoảnh khắc quan trọng nhất của đời mình: một sinh nhật, một lời cầu hôn, một kỷ niệm ngày cưới, một buổi hẹn đầu tiên, một lần gặp lại sau nhiều năm xa cách.

Và nhà mình, dù chưa ai ra lệnh, đã luôn giữ gìn khách những khoảnh khắc ấy: chiếc khung ảnh khắc dòng “Time may pass. Places may change. But memories are forever” tặng gia đình Đan Mạch ở E17; chiếc bánh sinh nhật mà một gia đình đã về Mỹ vẫn đặt gửi về cho bạn Hằng; món chè dừa bất ngờ đặt lên bàn ở Mã Mây, chỉ vì cô ấy buột miệng nói thích. Đó không phải dịch vụ. Đó là những hiện vật trong bảo tàng thời gian của chính vị khách.

“Một house chứa đồ đạc. Một home chứa ký ức.”

Và đây là điều tôi mong cả nhà luôn tự hào. Giữa hơn một triệu sáu trăm nghìn khách sạn trên khắp thế giới, những ngôi nhà La Siesta của chúng ta đã có mặt ở top 3, top 4, top 6 thế giới. Không phải nhờ những điều vĩ đại, mà nhờ chính những điều nhỏ bé ấy, được làm mỗi ngày, với một mức độ chú tâm mà phần lớn thế giới không nghĩ là cần thiết.

Và nếu cần bằng chứng, hãy nhìn vào chính những hiện vật quý nhất trong bảo tàng của chúng ta, những câu chuyện hoàn toàn có thật:

- ◆ Một gia đình ba thế hệ, những con người dành cả đời để phục vụ người khác, đã được chữa lành và gắn kết lại cả ba thế hệ chỉ trong năm ngày ngắn ngủi, khi La Siesta lặng lẽ chăm sóc họ ngược lại.
- ◆ Chị Zia, đến với một kế hoạch mười hai ngày, rồi ở lại lâu hơn thế rất nhiều, vì tìm thấy ở đây một điều khiến mình không muốn rời đi.
- ◆ Một gia đình tìm thấy mái nhà, một mối lương duyên được se, rồi trở lại chỉ để giới thiệu thêm một thành viên mới.
- ◆ Một cô bé Hàn Quốc không nói cùng một ngôn ngữ, vẫn xin kết nối, chỉ để mỗi ngày được chào chúng ta một tiếng.

Mỗi câu chuyện ấy là một hiện vật. Và mỗi hiện vật là một khoảnh khắc chúng ta đã giữ lại được, thật trọn vẹn.

02 · BA LỚP CỦA MỘT KHOẢNH KHẮC

The Three Layers of a Moment

Một khoảnh khắc là thứ mong manh nhất trên đời, nó đến rồi đi trong một cái chớp mắt. Nhiệm vụ sâu xa nhất của chúng ta là biến thứ mong manh nhất ấy thành thứ bền vững nhất. Với mỗi dịp đặc biệt, ta đi qua ba lớp: Nhìn thấy, Nâng niu, Lưu giữ.

Nhìn thấy là biết được dịp đặc biệt trước khi khách phải mở lời, qua ghi chú đặt phòng, qua một câu chuyện khách vô tình kể, qua quan sát. Khách phải nói ra là ta đã chạm một nhịp.

Nâng niu là một điểm chạm được cá nhân hóa ngay trong dịp ấy, không phải một mẫu có sẵn dùng chung cho mọi người. Của cho không bằng cách cho.

Lưu giữ là trao cho khoảnh khắc một hình hài sống lâu hơn kỳ nghỉ: một tấm ảnh trong khung, một dòng chữ viết tay, một vật kỷ niệm nhỏ, và một lời hẹn nhắc lại vào đúng ngày này năm sau.

“Sự kiện kết thúc khi khách rời đi. Hiện vật thì theo khách về nhà, và một ngày nào đó dẫn khách quay lại.”

03 · KHO HIỆN VẬT CỦA CHÚNG TA

Our Collection

Bảo tàng nào cũng cần hiện vật. Đây là những hiện vật chúng ta đã thật sự tạo ra, ở khắp các ngôi nhà của mình. Tôi muốn chúng trở thành vốn chung để cả hệ thống dùng được ngay, và làm giàu thêm mỗi ngày.

NHẬN RA & CHÀO ĐÓN

- ◆ Trang trí “Welcome home” hoặc “Welcome to Hanoi” trong phòng cho khách trở về hay lần đầu đến, kèm một lá tâm thư viết tay.
- ◆ Mẫu giấy viết tay mỗi sáng, mỗi mẫu một câu chuyện riêng, không mẫu nào giống mẫu nào.
- ◆ Nhớ và gọi đúng tên, nhớ đúng sở thích: **“hôm nay anh vẫn dùng ít ngọt như mọi lần chứ ạ?”**

DỊP ĐẶC BIỆT

- ◆ Bánh sinh nhật bất ngờ; một bàn tối kỷ niệm ngày cưới được sắp riêng bên khung cửa nhìn ra vườn.
- ◆ Khung ảnh khắc dòng “Time may pass. Places may change. But memories are forever”.
- ◆ Một bất ngờ nhỏ đúng ngày: cầu hôn, buổi hẹn đầu tiên, một lần gặp lại sau nhiều năm.

CHẠM VÀO ĐIỀU RẤT RIÊNG

- ◆ Món khách chỉ buột miệng nói thích, lặng lẽ đặt lên bàn, như món chè dừa ở Mã Mây.
- ◆ Tự tay cuốn bánh xèo, chạy đi mua trái xoài làm một ly sinh tố ngoài thực đơn, mang tới một ly affogato để chuộc một lỗi nhỏ.
- ◆ Giúp một vị khách nước ngoài nói chuyện với anh giao đồ ăn, chỉ vài phút, mà khách nhớ mãi.

LƯU GIỮ & NỐI DÀI

- ◆ Một vật kỷ niệm mang bản sắc địa phương để khách mang về: gói trà Hội An, một chiếc đèn lồng nhỏ.
- ◆ Giữ kết nối sau khi khách về, bằng một tin nhắn, một dòng thư, để “đến là khách, đi là bạn”.
- ◆ Lời hẹn một năm: chính nhà mình là người nhắn “hôm nay là ngày đặc biệt của anh chị”.

04 · BẢO TÀNG HAI CHIỀU

A Museum That Remembers

Một bảo tàng thật sự không chỉ để khách nhớ về ta, mà chính ta cũng nhớ về khách. Khi khách quay lại, bảo tàng phải **nhận ra** họ. Khoảnh khắc của khách phải được lưu trong hệ thống của nhà mình, để lần sau nó tự sống dậy. Đó là lý do có đôi vợ chồng người Anh quay lại chỉ để gặp lại một người, và là vì sao “đến là khách, đi là bạn”.

“Khách nhớ ta, đó là một nửa. Ta nhớ khách, mới là bảo tàng.”

05 · CÔNG NGHỆ, ĐỂ BẢO TÀNG BIẾT NHỚ

Technology, So the Museum Remembers

Nhưng có một sự thật chúng ta phải nhìn thẳng. Bảo tàng của mình, cho đến hôm nay, phần lớn vẫn nằm trong trí nhớ của con người. Có những bạn nhớ được sở thích của vài chục vị khách. Nhưng cả một hệ thống mười tám khách sạn, với hàng trăm nghìn lượt khách, thì trí nhớ của vài người không thể nào kham nổi. Một khoảnh khắc chỉ nằm trong đầu một bạn nhân viên sẽ biến mất vào ngày bạn ấy nghỉ phép, hay chuyển đi nơi khác.

“Một hiện vật chỉ nằm trong trí nhớ của một người thì chưa phải là bảo tàng. Nó chỉ là một kỷ niệm đang chờ ngày bị quên.”

Vì thế, điều tôi mong chúng ta làm, và làm sớm, là **đưa công nghệ vào**: một hệ thống dữ liệu khách hàng, một CRM thật sự, để cả nhà cùng nhớ thay vì chỉ một người nhớ. Chúng ta đã bắt đầu đúng hướng, đã nghiên cứu hành vi khách hàng, đã có ý tưởng để một vị khách quen thấy căn phòng như của riêng mình. Việc còn lại là gom tất cả vào một nơi, để nó tự sống dậy đúng lúc. Và nó

bắt đầu ngay từ khâu Reservation: mỗi lần khách đặt phòng là một lần hồ sơ của họ dày thêm, để khi khách đến, cả nhà đã biết mình cần chuẩn bị điều gì.

Nhưng xin nhớ, dữ liệu nằm im thì vô nghĩa. Điều tôi mong ở mỗi người là: **khi một vị khách trao cho mình cơ hội được phục vụ họ, hãy tìm hiểu hồ sơ của họ thật kỹ trước**, đúng như cách anh chị em đã lặng lẽ tìm hiểu về tôi trong ngày sinh nhật ấy. Phục vụ mà chưa hiểu, thì mới chỉ là làm cho xong.

NHỮNG GÌ MỘT BẢO TÀNG CẦN LƯU

- ◆ Dịp đặc biệt và ngày cụ thể: sinh nhật, kỷ niệm ngày cưới, lần đầu tới, lần trở lại.
- ◆ Mùi hương ưa thích, loại gối, độ cứng của nệm, nhiệt độ phòng khách thấy dễ chịu.
- ◆ Đồ uống quen và cách dùng: trà hay cà phê, ít ngọt, ít đá, giờ khách hay dùng.
- ◆ Món ăn yêu thích, món khách kiêng, và những điều dị ứng cần tuyệt đối tránh.
- ◆ Thói quen giờ giấc, góc ngồi ưa thích, khung cảnh khách hay ngắm, cách khách muốn được gọi.
- ◆ Và trên hết: những câu chuyện riêng khách từng kể, thứ làm nên con người họ.

Đây mới chỉ là vài dòng đầu của một danh sách còn rất dài mà chúng ta đã dựng. Hãy để công nghệ giữ trọn nó, để không một chi tiết nào rơi mất.

Và xin nhớ vì sao phải làm sớm: chi phí để tìm một vị khách mới luôn đắt hơn nhiều lần chi phí để giữ một vị khách cũ. Mỗi phần trăm khách quay lại là khoản lợi nhuận bền vững nhất mà không một quảng cáo nào mua được. Nhưng sâu xa hơn mọi con số, đây là điều tôi thật sự muốn theo đuổi.

Và đây là điều tôi muốn cả nhà thấy cho tận cùng. Ký ức trong bảo tàng này không phải để cất giữ, mà để được dùng lại. Và mỗi lần dùng lại là một lần tạo ra giá trị mới. Một ngày kỷ niệm, một sở thích, một câu chuyện nhỏ khách kể lúc check-in, nếu chỉ nằm trong trí nhớ một người thì sẽ mất đi khi khách rời đi, hoặc khi người ấy nghỉ việc. Nhưng nếu được ghi lại qua hệ thống, qua **Mizumi AI, CRM, guest-profiling và dữ liệu đặt phòng trực tiếp**, thì ký ức ấy không chỉ được lưu, mà được tái hiện và sống lại ở lần gặp sau.

“Khách quay lại, và được đón như một câu chuyện đang tiếp diễn, chứ không phải bắt đầu lại từ đầu.”

Công nghệ không thay con người ghi nhớ. Nó giúp cả hệ thống EHG cùng nhớ, để mỗi vị khách quay lại đều cảm nhận được một điều giản dị mà quý giá: **họ biết tôi, họ nhớ tôi.**

Khi ký ức được công nghệ hóa thành một nền tảng phục vụ liên tục như thế, bảo tàng của EHG mới thật sự sống: không tĩnh như một nơi trưng bày, mà luôn vận động, luôn tạo thêm giá trị mới từ chính những gì đã giữ lại.

“Khi ấy, La Siesta không chỉ là nơi khách nhớ về, mà là nơi nghỉ họ khách, đánh thức trong họ chính ký ức đẹp nhất của đời mình. Và một vị khách được đối xử như thế sẽ nhớ ta, và yêu ta, cả một đời.”

06 · TRÁCH NHIỆM CỦA CHÚNG TA

Our Shared Responsibility

Đây không phải một ý tưởng để ngắm. Và đây là trách nhiệm của chính tôi, cùng với mỗi GM, EAM và HOD: **chúng ta cùng nhau** biến “Bảo tàng thời gian” thành một dịch vụ signature vận hành được ở nhà mình, cụ thể ở bốn việc:

- ◆ **Chúng ta cùng xây một luồng bắt khoảnh khắc.** Thống nhất chuỗi Reservation, FO, GRO, F&B, Buồng phòng: ai bắt được dịp đặc biệt thì chuyển tiếp cho cả đội, để không một khoảnh khắc nào bị rơi.
- ◆ **Chúng ta cùng chuẩn bị một bộ hiện vật cho nhà mình.** Khung ảnh, mẫu thiệp viết tay, dòng tagline chuẩn, vật kỷ niệm nhỏ mang bản sắc địa phương, chuẩn bị sẵn để đội dùng được ngay, không phải chờ.

- ◆ **Chúng ta cùng giữ lời hẹn một năm.** Chủ động tương tác lại với khách vào đúng dịp năm sau. Người nhắc “hôm nay là ngày đặc biệt của anh chị” phải chính là nhà mình.
- ◆ **Chúng ta cùng trao quyền, quyết trong thẩm quyền.** Một cây nến, một chiếc bánh, một khung ảnh: hiểu mục đích thì tự chốt và tự làm, không đẩy lên chờ duyệt. Người quản lý đứng im chờ thì cả đội phía dưới cũng đứng im chờ.



Vậy nên, tôi để lại ba câu hỏi cho các anh chị mang theo mỗi ngày:

1. Chúng ta đang tổ chức một sự kiện, hay đang giữ gìn khách một khoảnh khắc trong đời họ?
2. Sau khi khách rời đi, khoảnh khắc ấy còn tồn tại ở đâu, chỉ trong trí nhớ của khách, hay cả trong trí nhớ của chúng ta?
3. Một năm nữa, ai sẽ là người nhắc rằng “hôm nay là ngày đặc biệt của anh chị”?

Và cho phép tôi nói thêm một điều rất thật. Tôi vẫn luôn nói với anh chị em: **tài sản lớn nhất của tôi bây giờ chính là anh chị em.** Nếu anh chị em không trưởng thành, không thành công, thì tôi thua ngay trên chính sân nhà của mình.

Bấy lâu, tôi hạnh phúc mỗi khi thấy anh chị em trao cho khách một dịch vụ hoàn hảo, không một vết gợn. Nhưng sinh nhật vừa rồi, khi chính tôi được anh chị em chăm sóc như một vị khách, tôi mới cảm hết cảm giác ấy quý đến nhường nào. Và tôi nhận ra niềm hạnh phúc lớn nhất của mình là được nhìn thấy mỗi vị khách của chúng ta cũng được đón nhận trọn vẹn thứ cảm giác đó, được trở thành người nhận món quà mà anh chị em trao đi mỗi ngày. Cảm ơn anh chị em.

Và đại gia đình EHG, xin nhớ điều này. Mỗi người trong chúng ta, dù ở lễ tân, ở nhà hàng, ở buồng phòng hay ở bất cứ vị trí nào, đều đang làm một việc thiêng liêng hơn mình vẫn tưởng: giữ gìn những người xa lạ những khoảnh khắc quý giá nhất của đời họ. **Đó không phải là một công việc. Đó là một sứ mệnh.**

“Khách sạn thì sao chép được. Một khoảnh khắc đã được giữ lại thì không. Đó là lý do có những nơi khách chỉ ghé một lần, và có một nơi khách gọi là “để trở về.”

1 người · 1 ngày · 1% ♥

DO VAN DAN (Mr)

Chairman / CEO

M: (84) 903 260 987 · E: chairman@ehg.com.vn

ELEGANCE HOSPITALITY GROUP