

EHG GIFT · CÂU CHUYỆN NGƯỜI THẬT

Khi người trao đi sự tử tế cũng nhận lại một món quà

When Kindness Comes Back as a Gift

LA SIESTA CLASSIC MÃ MÂY

01 · MỘT BUỔI SÁNG KHÔNG NHƯ MỌI NGÀY

A Morning Like Any Other

Buổi sáng hôm ấy ở Red Bean bắt đầu như bao ngày khác. Tiếng dao nĩa khe khẽ, mùi cà phê mới pha, những vị khách lần lượt xuống dùng bữa sáng trước khi bắt đầu một ngày mới ở Hà Nội.

Rồi một tình huống không mong muốn xảy ra. Một vị khách theo đạo Hồi tiến đến quầy buffet với tâm trạng khá căng thẳng. Ông không hài lòng với cách bài trí và sắp xếp đồ ăn tại nhà hàng vì cảm thấy chưa thực sự phù hợp với nhu cầu và tín ngưỡng của mình.

Khi bạn Dung lễ tân đến hỗ trợ, Dung đã xin lỗi, lắng nghe và chủ động hỏi ông mong muốn được phục vụ như thế nào để có thể báo bếp chuẩn bị riêng. Nhưng đôi khi, dù mình đã rất cố gắng, cảm xúc của người đối diện vẫn chưa thể dịu lại ngay lập tức.

Vị khách tiếp tục bày tỏ sự không hài lòng rồi xua tay và bỏ đi. Dung đứng lại, cố giữ bình tĩnh, nhưng đôi mắt đã đỏ hoe.

02 · MỘT CÁI ÔM, MỘT CÂU NÓI

One Hug, One Sentence

Và chính lúc ấy, một điều rất đặc biệt đã xảy ra. Shakeila, một vị khách khác cũng theo đạo Hồi, đã chứng kiến toàn bộ câu chuyện. Cô bước đến bên Dung, không phân tích đúng sai, cũng chẳng nói điều gì lớn lao. Cô chỉ nhẹ nhàng ôm Dung và nói:

“Em đang làm rất tốt rồi. Đừng quá lo, vì đôi khi mọi thứ không diễn ra như mình mong muốn.”

Chỉ một cái ôm. Một câu nói. Và Dung bật khóc. Không hẳn vì tủi thân, mà bởi đúng vào khoảnh khắc mình đang cố gắng mạnh mẽ nhất, có một người xa lạ đã nhìn thấy sự cố gắng ấy.

Sau đó, vị khách vẫn còn chưa hài lòng tiếp tục xuống quầy lễ tân để chia sẻ lại sự việc. Tôi lắng nghe, xin lỗi, cảm ơn những góp ý của ông và hứa sẽ báo cáo lại cấp trên để cải thiện những điểm chưa phù hợp.

Nhưng câu chuyện với ông cũng không kết thúc ở sự không hài lòng ấy. Một lúc sau, khi cảm xúc đã dịu xuống, ông quay trở lại quầy lễ tân. Lần này, không còn sự căng thẳng của buổi sáng. Ông chủ động nói lời xin lỗi chúng tôi vì lúc trước mình đã hơi mất bình tĩnh.

03 · KHI KHÁCH CŨNG CHĂM SÓC MÌNH

When the Guest Cares for Us

Nhưng điều ở lại trong tôi sâu sắc nhất sau buổi sáng hôm ấy vẫn là Shakeila. Cô chủ động tìm gặp riêng tôi và nói:

“Tôi rất thông cảm, vì công việc của các bạn là phải đối diện với cảm xúc của người khác mỗi ngày. Các bạn đang làm rất tốt. Tôi chỉ muốn nói với các bạn điều đó thôi.”

Một câu nói rất ngắn, nhưng đủ xoa dịu cả một buổi sáng dài. Và sự tử tế ấy không dừng lại ở đó. Những ngày tiếp theo, mỗi lần gặp tôi ở sảnh, Shakeila đều dừng lại, dành cho tôi một cái ôm thật ấm áp rồi hỏi:

“Ngày hôm nay của em thế nào?”

Chúng ta làm dịch vụ và vẫn thường tự hỏi mỗi ngày: khách hôm nay thế nào, khách có vui không, khách có cần mình giúp gì không. Nhưng những ngày ấy, chính một vị khách lại hỏi chúng tôi:

“Còn bạn, hôm nay bạn có ổn không?”

Có lẽ vì thế mà câu hỏi giản dị ấy trở nên đặc biệt đến vậy.

04 · MỘT MÓN QUÀ BẤT NGỜ

A Truly Unexpected Gift

Cảm kích trước tình cảm của Shakeila, tôi viết cho cô một bức thư tay và chuẩn bị một món quà nhỏ như lời cảm ơn. Tôi chỉ muốn cô biết rằng sự tử tế cô dành cho chúng tôi đã thực sự có ý nghĩa.

Đến ngày check-out, chúng tôi lại nhận được một món quà còn bất ngờ hơn. Shakeila nói rằng cô đã có một kỳ nghỉ tuyệt vời và cảm ơn sự chào đón, chăm sóc mà La Siesta dành cho cô. Sau đó, cô lấy ra **hai chiếc vòng tay đã đồng hành cùng mình suốt 20 năm**, trao lại cho tôi và Dung làm kỷ niệm.

05 · 20 NĂM KÝ ỨC

Twenty Years of Memory

Tôi đã lặng người trong khoảnh khắc ấy.

Bởi có những món quà có thể mua được bằng tiền. Nhưng cũng có những món quà mang theo 20 năm ký ức của một con người. Khi ai đó quyết định trao một phần ký ức ấy cho mình, giá trị của món quà không còn có thể đo đếm bằng vật chất.

Có lẽ đây chính là điều đẹp nhất của nghề làm dịch vụ.

06 · GIFT KHÔNG ĐI THEO MỘT CHIỀU

GIFT Goes Both Ways

Chúng ta vẫn thường nói về việc trao GIFT cho khách hàng. Nhưng buổi sáng hôm ấy, tôi nhận ra **GIFT không đi theo một chiều.**

Chúng tôi trao đi sự lắng nghe và kiên nhẫn. Một vị khách quay trở lại trao cho chúng tôi một lời xin lỗi. Shakeila trao cho chúng tôi một cái ôm, sự động viên và lòng thấu cảm. Và chúng tôi lại muốn đáp lại cô bằng tất cả sự biết ơn của mình.

Câu chuyện này vì thế không còn là câu chuyện về một lời phàn nàn trong buổi sáng. Nó nhắc tôi rằng trong công việc dịch vụ, sẽ có những ngày chúng ta cố gắng nhưng vẫn bị hiểu lầm. Có những lúc mình đã làm hết sức nhưng vẫn chưa thể khiến tất cả mọi người hài lòng. Nhưng nếu mình vẫn lựa chọn tử tế, vẫn lắng nghe và vẫn phục vụ bằng cả trái tim, sự chân thành ấy rồi sẽ được nhìn thấy.

07 · SỰ TỬ TẾ RỒI SẼ ĐƯỢC NHÌN THẤY

Kindness Will Be Seen

Có người sẽ quay lại nói lời xin lỗi. Có người sẽ bước đến ôm bạn và nói:

“Bạn đang làm rất tốt.”

Và có người sẽ trao cho bạn một món đồ đã đồng hành cùng họ suốt 20 năm chỉ để nói rằng:

“Tôi sẽ nhớ về các bạn.”

Đó cũng chính là một trong những lý do khiến tôi vẫn gắn bó và ngày càng yêu công việc mình đang làm.

Bởi cuối cùng, Hospitality không chỉ là câu chuyện chúng ta chăm sóc khách hàng thế nào. Đó là câu chuyện con người chăm sóc con người. Và đôi khi, GIFT đẹp nhất không phải là món quà chúng ta chuẩn bị sẵn để trao đi. Mà là sự tử tế mình gieo xuống trong một khoảnh khắc rất bình thường, rồi một ngày nhận ra nó đã âm thầm tìm được đường quay trở lại.

MỖI NGÀY · MỖI NGƯỜI · 1%

LA SIESTA CLASSIC MÃ MÂY

Team La Siesta Classic Mã Mây

Front Office · La Siesta Classic Mã Mây (E9)

ELEGANCE HOSPITALITY GROUP