

EHG GIFT · NGHỀ VÀ TIÊU CHUẨN

Ngôn ngữ của dao và đĩa

The Language of Knife and Fork

Sáu dấu hiệu khách để lại trên chiếc đĩa, và một điều còn quan trọng hơn cả sáu.

Khách hiếm khi gọi chúng ta lại chỉ để nói rằng họ đã ăn xong. Nhưng gần như lúc nào họ cũng nói, chỉ là không bằng lời. Họ nói bằng cách đặt con dao và chiếc đĩa xuống bàn.

Đó là một quy ước thầm lặng mà những người làm nghề phục vụ đã đọc và hiểu từ rất lâu, truyền từ thế hệ này sang thế hệ khác, như một thứ ngôn ngữ riêng của nghề. Sáu dấu hiệu chính, cả nhà đã có trong video. Nhưng GIFT này không nói về việc học thuộc sáu dấu hiệu đó. Nó nói về điều đứng sau chúng: khả năng đọc được một con người, ngay cả khi người ấy đang im lặng.

01 · HAI DẤU HIỆU ĐỪNG ĐỂ TRÔI QUA

Two Signals Not to Miss

Trong sáu dấu hiệu, có hai điều anh chị em đừng bao giờ để trôi qua.

Thứ nhất, khi chiếc đĩa nói rằng khách hài lòng. Khi khách khen bữa ăn ngon, đừng dọn đi trong im lặng. Hãy mang lời khen ấy xuống bếp. Người nấu đã đứng sau gian bếp nóng cả buổi, và lời khen đó là điều họ xứng đáng được nghe. Một lời khen được chuyển đi đúng chỗ có thể thắp sáng cả một ca làm việc của một con người mà khách không nhìn thấy.

“Lời khen của khách, nếu không được chuyển đến người nấu, thì cũng như một món quà bị bỏ quên ngay trên bàn.”

Thứ hai, khi chiếc đĩa nói rằng có điều gì đó chưa ổn. Khi món ăn còn lại nhiều, khi khách có vẻ chưa vừa ý, đừng buồn, và cũng đừng vội bỏ đi. Hãy hỏi: “Món hôm nay có hợp khẩu vị anh chị không ạ?” Nghe được câu trả lời thật, ngay hôm nay, bên bàn ăn, luôn quý hơn đọc nó trong một dòng đánh giá lạnh lùng ba ngày sau, khi khách đã đi xa và mình không còn cơ hội để sửa.

“Một câu hỏi đúng lúc bên bàn ăn đáng giá hơn cả một trang đánh giá đọc được ba ngày sau.”

02 · ĐIỀU QUAN TRỌNG HƠN CẢ SÁU DẤU HIỆU

More Important Than the Six

Nhưng đây mới là điều cần nhớ nhất, quan trọng hơn cả sáu dấu hiệu cộng lại.

Không phải khách nào cũng dùng những dấu hiệu này. Rất nhiều người chỉ đặt dao đĩa theo thói quen, không mang một ý nghĩa nào cả. Vậy nên dấu hiệu là thứ để chúng ta chú ý hơn, chứ không phải thứ để kết luận thay khách. Còn thức ăn trên đĩa thì tuyệt đối chưa dọn. Và khi không chắc, thì hỏi. Một câu hỏi lịch sự không bao giờ làm mất lòng khách; nhưng một chiếc đĩa bị dọn sớm thì có.

“Nhìn là thấy dao và đĩa đang nằm ở đâu. Thấy là hiểu được khách đang muốn nói điều gì.”

Và đây chính là ranh giới giữa một người bưng bê và một người làm nghề. Người bưng bê nhìn thấy một chiếc đĩa cần dọn. Người làm nghề đọc được một con người vừa đi qua một bữa ăn. Cùng một chiếc đĩa, hai đôi mắt, mà là hai nghề hoàn toàn khác nhau.



Tuần này, cả nhà cùng để ý nhé. Không cần thuộc lòng ngay. Chỉ cần, lần sau khi ra bàn, mình nhìn thêm một giây trước khi chạm vào chiếc đĩa. Một giây ấy, lặp lại mỗi ngày, chính là một phần trăm mà chúng ta vẫn nói.

“Chiếc đĩa luôn lên tiếng. Việc của người làm nghề là chịu dừng lại một giây để nghe.”

1 người · 1 ngày · 1% ♥

La Siesta Hoi An Resort & Spa

BỘ PHẬN CHẤT LƯỢNG · ELEGANCE HOSPITALITY GROUP