

EHG GIFT · LÃNH ĐẠO & VĂN HÓA

Nhìn mà không thấy

Looking Without Seeing

Một suy ngẫm về hai chữ Nhìn và Thấy trong nghề của chúng ta.

Gửi Toàn thể Trưởng Bộ Phận, Quản lý và đại gia đình EHG

Từ Đỗ Văn Đàn, Chairman

01 · MỘT CÂU NÓI CỦA BÀ XUÂN PHƯỢNG

A Saying from Madame Xuân Phượng

Cách đây không lâu, anh có dịp trò chuyện với một vị khách quen của La Siesta, bà Xuân Phượng, năm nay chín mươi ba tuổi, nữ phóng viên chiến trường đầu tiên của Việt Nam. Bà nhắc đến hai chữ rất giản dị: Nhìn và Thấy, triết lý đã theo bà suốt cả cuộc đời. Nhìn, bà nói, ai cũng làm được chỉ bằng đôi mắt. Còn Thấy là khi người ta chịu dừng lại đủ lâu để nhận ra điều thật sự đang diễn ra phía sau những gì mắt vừa lướt qua.

Anh tự hỏi ngay: ở EHG, mỗi ngày chúng ta Nhìn thấy rất nhiều thứ, khách hàng, đồng nghiệp, đối tác. Nhưng có bao nhiêu trong số đó, chúng ta đã thật sự dừng lại để Thấy?

Đó là lý do GIFT này ra đời.

02 · NHÌN VÀ THẤY, HAI VIỆC TƯƠNG NHƯ MỘT

Looking and Seeing

Nhìn là việc của đôi mắt. Ai có mắt cũng nhìn được. Ta nhìn thấy khách bước vào sảnh, nhìn thấy một bạn đồng nghiệp đang đứng ở quầy, nhìn thấy một bảng số liệu doanh thu, nhìn thấy một chiếc xe của đối tác đỗ trước cửa. Nhìn không đòi hỏi gì nhiều, chỉ cần mở mắt và có mặt.

Thấy là việc của sự chú tâm và một trái tim còn thức, đúng như điều bà Xuân Phượng đã sống trọn đời mình theo đó. Thấy nghĩa là dừng lại đủ lâu để hỏi: đằng sau điều mình vừa nhìn là gì? Người này đang cần gì mà chưa nói ra? Hành động này của đối tác, của đối thủ, đang dạy cho mình bài học nào?

Anh muốn cả nhà nhớ một câu, và anh sẽ dùng lại nhiều lần trong GIFT này:

“Nhìn là mắt chạm vào sự việc. Thấy là tâm dừng lại ở sự việc.”

Cái nguy hiểm nhất của việc chỉ Nhìn không phải là ta bỏ lỡ một điều nhỏ. Cái nguy hiểm là ta tưởng mình đã biết, đã làm tròn trách nhiệm, chỉ vì mắt đã đi ngang qua. Một người quản lý đi một vòng khách sạn mỗi sáng, nhìn thấy mọi thứ, và yên tâm ra về. Nhưng nếu không có một câu hỏi nào được đặt ra sau vòng đi ấy, thì vòng đi ấy chỉ là một hình thức, không khác gì một cái camera biết đi.

Anh muốn dùng phần còn lại của GIFT này để nói về ba chỗ chúng ta rất hay Nhìn mà không Thấy: với khách hàng, với đồng nghiệp, và với đối tác.

03 · VỚI KHÁCH HÀNG

Nhìn thấy người, chưa chắc thấy nhu cầu
With Our Guests

Chúng ta nhìn thấy khách mỗi ngày, hàng trăm, hàng nghìn lượt. Đó là việc dễ nhất trong ngành này. Nhưng nhìn thấy một người bước vào sảnh, với vali, với hộ chiếu, với sổ phòng, không giống với thấy được người ấy đang mang theo điều gì trong lòng.

Chúng ta đã từng nói về Quỳnh và gia đình ba thế hệ ở Hội An. Ai cũng nhìn thấy một cô bé, một bà, một mẹ. Nhưng chỉ có Quỳnh dừng lại đủ lâu để thấy một gia đình đang xa cách nhau, và lặng lẽ dùng những mẫu giấy nhỏ để nối lại khoảng cách ấy. Chúng ta cũng đã nói về gia đình Pháp có cậu bé William. Ai cũng nhìn thấy một cậu bé nhỏ con, ít nói. Chỉ có người chịu quan sát mới thấy được đó là một gia đình đã quen bị từ chối, đang mang theo một tấm khiên, và cần một người chủ động đi trước một bước để tấm khiên ấy hạ xuống.

Người khách để gót giày gãy trong nhà hàng cũng vậy. Ai cũng nhìn thấy một đôi giày hỏng. Chỉ người biết Thấy mới nhận ra đó là cơ hội để một buổi tối bình thường trở thành một câu chuyện được kể lại suốt đời.

Vậy nên câu hỏi anh muốn gửi đến từng người đứng gần khách nhất: hôm nay, có vị khách nào đi ngang qua mắt bạn, mà bạn chỉ Nhìn thấy một cái tên trên danh sách, một số phòng, một yêu cầu, mà chưa kịp Thấy con người thật đứng sau những thứ đó?

“Nhìn thấy khách là phục vụ đúng quy trình. Thấy được khách là phục vụ đúng con người.”

04 · VỚI ĐỒNG NGHIỆP

Nhìn thấy người đang làm việc, chưa chắc thấy người đang cần một GIFT
With Our Colleagues

Đây là chỗ anh tự nhận mình còn thiếu sót nhiều nhất, và anh muốn nói thẳng điều đó trước khi nói đến ai khác.

Một người quản lý đi ngang qua, nhìn thấy đồng nghiệp đang đứng đúng vị trí, tay chân bận rộn, nét mặt vẫn tươi. Nhìn như vậy, mọi thứ đều ổn. Nhưng có bao nhiêu lần, đằng sau nét mặt tươi ấy là một người vừa bị khách nặng lời, một người đang lo cho gia đình, một người đang cân nhắc có nên gần bó lâu dài ở đây không, mà không ai dừng lại đủ lâu để hỏi?

Anh đã kể câu chuyện Kim Anh ôm bụng đau trong lớp đào tạo. Rất nhiều người có mặt hôm đó chỉ Nhìn thấy một đồng nghiệp đang ngồi nghe giảng. Chỉ một người, chị Sam, Thấy được cơn đau em đang cố giấu. Và chính từ cái Thấy ấy mới có hộp thuốc, mới có dải ruy băng vàng, mới có một cô gái hai mươi mấy tuổi tin rằng ở đây có người thương mình thật.

Chúng ta cũng đã nói về việc “forward không phải là xong”. Một email chuyển tiếp, một hồ sơ bàn giao, nhìn qua thì mọi thủ tục đã đúng. Nhưng nếu không ai Thấy được người mới ấy đang bơ vơ giữa một môi trường lạ, thì ba ngày sau họ xin nghỉ, và ai cũng ngỡ ngàng, dù thật ra dấu hiệu đã ở đó từ đầu, chỉ là không ai dừng lại để thấy.

Đây cũng chính là lý do vì sao chúng ta có GIFT. Một lời góp ý chung chung như “em làm tốt lắm” là sản phẩm của việc chỉ Nhìn lướt qua. Một GIFT thật sự, cụ thể, đúng lúc, chỉ có thể được trao bởi người đã chịu dừng lại để Thấy: thấy chi tiết nhỏ khách hài lòng, thấy khoảnh khắc một bạn trẻ do dự không dám hỏi, thấy sự cố gắng đằng sau một việc tưởng như bình thường.

“Nhìn thấy đồng nghiệp đang bận là quản lý. Thấy được đồng nghiệp đang cần gì là lãnh đạo.”

05 · VỚI ĐỐI TÁC

Nhìn thấy hành động, chưa chắc thấy bài học
With Our Partners

Có hai điều nhỏ gần đây khiến anh nghĩ nhiều về Nhìn và Thấy khi làm việc với bên ngoài.

Điều thứ nhất là những công ty du lịch gửi khách cho chúng ta. Nhìn thì dễ chỉ thấy một hướng dẫn viên đưa khách đến, làm thủ tục, rồi đón khách đi. Nhưng Thấy được thì khác: người hướng dẫn viên ấy, người đại diện công ty ấy, chính là cánh cửa đã đưa một vị khách đến với La Siesta. Họ xứng đáng được trân trọng và chăm sóc không kém gì chính vị khách họ đưa tới, vì mỗi lần chúng ta đối xử tử tế với họ, là một lần cánh cửa ấy được giữ mở cho những vị khách sau này.

Điều thứ hai đến từ câu chuyện anh đã kể ở một nhà hàng khác, khi anh nhìn thấy một bạn đồng nghiệp xin khách chấm điểm và viết review. Nhìn thì chỉ thấy một lời xin chưa khéo, coi trọng số lượng hơn chất lượng. Nhưng Thấy được thì khác: đó là lời nhắc để chúng ta tự hỏi lại chính mình, dịch vụ của chúng ta có đủ tốt để khách tự muốn viết hay chưa, và khi chúng ta gợi ý khách chia sẻ, đó là một lời khơi gợi nhẹ nhàng đúng lúc, hay đã trở thành một lời xin?

“Nhìn đối tác, đối thủ là để so sánh hơn thua. Thấy đối tác, đối thủ là để trân trọng đúng người, và soi lại chính mình.”

06 · VẬY LÀM SAO ĐỂ THẤY?

How, Then, to See?

Anh không nghĩ có một công thức thần kỳ nào cho việc này, nhưng anh tin có ba điều ai cũng làm được, bắt đầu từ ngày mai.

Một là chậm lại một nhịp. Trước khi kết luận “khách ổn, đồng nghiệp ổn, mọi thứ ổn”, hãy tự hỏi thêm một câu: có điều gì mình vừa lướt qua mà chưa dừng lại không? Chính một nhịp chậm ấy là ranh giới giữa Nhìn và Thấy.

Hai là hỏi thêm một câu “vì sao”. Khách phàn nàn, đừng chỉ ghi nhận và xin lỗi, hãy hỏi vì sao chuyện này xảy ra. Đồng nghiệp xin nghỉ đột ngột, đừng chỉ tuyển người thay, hãy hỏi vì sao không ai thấy được dấu hiệu trước đó. Đối tác làm khác thường lệ, đừng chỉ khen hoặc chê, hãy hỏi vì sao họ làm vậy.

Ba là biến điều mình Thấy thành một GIFT, gửi ngay, cụ thể, cho đúng người. Thấy mà giữ trong lòng thì cũng gần như chưa Thấy. Một điều được Thấy mà không được nói ra, không đến được tay người cần nghe, thì giá trị của nó cũng bốc hơi, giống như một vị khách trung thành mà không ai buồn nhớ tên.

“Nhìn là bước đầu tiên, ai cũng làm được. Thấy là bước tiếp theo, chỉ người chịu dừng lại mới làm được. Và GIFT chính là bước cuối cùng, biến cái Thấy của một người thành cái Thấy của cả tập thể.”

07 · LỜI ANH MUỐN NÓI SAU CÙNG

A Final Word

Anh viết GIFT này trước hết là viết cho chính mình. Nếu hôm đó anh không dừng lại để lắng nghe trọn vẹn câu chuyện của bà Xuân Phụng, có lẽ hai chữ Nhìn và Thấy sẽ trôi qua tai anh như bao câu nói hay khác, và GIFT này đã không tồn tại.

Anh tin rằng hai mươi năm chúng ta xây dựng được cái lỗi mà không ai sao chép nổi, phần lớn đến từ những người đã chịu dừng lại để Thấy, dù không ai bắt họ phải làm vậy. Một người phụ nữ chín mươi ba tuổi dừng lại để thấy ý nghĩa giữa một cuộc đời đầy biến động. Quỳnh dừng lại để thấy một gia đình xa cách. Kim Anh dừng lại để thấy một cơn thèm bánh xèo trở thành cả một câu chuyện. Chị Sam dừng lại để thấy một cơn đau bụng đang bị giấu đi.

Vậy nên câu hỏi anh để lại cho cả nhà, không phải để ai trả lời ngay, mà để mang theo trong túi áo mỗi ngày làm việc:

“Hôm nay, mình đã Nhìn thấy bao nhiêu điều? Và trong số đó, có bao nhiêu điều mình đã thật sự dừng lại để Thấy?”

“Ai cũng có thể Nhìn. Nhưng không phải ai cũng chịu dừng lại để Thấy. Và cái lỗi của EHG, suy cho cùng, được xây bằng những con người chọn dừng lại.”

1 người · 1 ngày · 1% ♥

ĐỖ VĂN ĐÀN (Mr)

Chairman / CEO

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

ELEGANCE HOSPITALITY GROUP