

EHG GIFT · LÃNH ĐẠO & VĂN HÓA

## Từ Hiểu đến Làm

*From Understanding to Doing*

*Hai bậc làm nên tất cả: Hiểu cho đúng, và Làm cho tới.*

Lại là tôi, Đỗ Văn Đàn đây. Chúng ta đã cùng nhau đi qua Nhìn, đến Thấy, rồi đến Hiểu. Hôm nay tôi muốn đi thật sâu vào hai bậc quan trọng nhất của chuỗi ấy: Hiểu, và Làm.

### NHÌN → THẤY → HIỂU → LÀM

*Ba bậc đầu diễn ra bên trong ta. Làm mới là bậc bước ra ngoài đời, bậc mà khách nhìn thấy.*

#### 01 · HIỂU NÔNG VÀ HIỂU SÂU

*Shallow and Deep Understanding*

Trước khi nói đến Làm, phải nói cho tận cùng về Hiểu. Bởi Hiểu cũng có nông, có sâu. Hiểu nông là nắm được điều khách nói ra. Hiểu sâu là chạm được điều khách chưa nói, cái vì sao nằm đằng sau cái vì sao.

Một vị khách nói: cho tôi một phòng thật yên tĩnh. Hiểu nông là đổi cho họ căn phòng cuối hành lang. Hiểu sâu là nhận ra họ vừa qua một chuyến bay dài, đang kiệt sức, và điều họ thật sự cần là được nghỉ ngơi trọn vẹn, nên ta còn dọn phòng sớm, để sẵn một ấm trà, và nhờ cả tăng giữ yên giúp.

*“Hiểu nông trả lời đúng câu khách hỏi. Hiểu sâu trả lời đúng điều khách cần.”*

Và đây là mấu chốt nối Hiểu với Làm: Hiểu càng sâu thì Làm càng trúng. Chính cái Hiểu mới ngấm hướng cho cái Làm. Làm mà không Hiểu, chẳng khác nào bắn mà không ngắm.

#### 02 · HIỂU Ở TRONG ĐẦU, LÀM Ở NGOÀI ĐỜI

*Understanding vs. Doing*

Hiểu là điều ta biết, nó nằm trong đầu ta. Làm là điều khách nhận được, ngoài đời thật. Và một người có thể **Hiểu rất sâu mà khách vẫn không nhận được gì**. Bởi khách không cảm được cái ta Hiểu. Khách chỉ cảm được cái ta Làm.

Sự thấu hiểu mà nằm im, không bước ra thành hành động, thì với vị khách, nó gần như không tồn tại. Tệ hơn, nó còn ru ngủ chính ta: ta thấy dễ chịu vì nghĩ mình đã hiểu khách rồi, trong khi khách chẳng nhận được một điều gì.

*“Hiểu mà không Làm, thì cũng như chưa Hiểu.”*

### 03 · LÀM LÀ THUỐC ĐO THẬT CỦA HIỂU

*Doing Is the True Measure*

Muốn biết một người Hiểu khách đến đâu, đừng nghe họ nói, hãy nhìn việc họ Làm. Bởi rất nhiều khi, câu **“tôi hiểu mà chưa làm”** thật ra là “tôi chưa hiểu đủ sâu để thấy mình buộc phải làm”.

*“Hiểu bao nhiêu, cứ nhìn vào việc ta Làm là biết.”*

### 04 · BỐN KẼ THÙ CỦA CHỮ LÀM

*The Four Enemies of Doing*

Khoảng cách từ Hiểu đến Làm là ngắn nhất về độ dài, nhưng lại là nơi nhiều điều tốt đẹp chết đi nhất. Chúng chết vì bốn kẻ thù:

**Một, Ngại:** sợ làm quá, sợ vượt quyền.

**Hai, Chờ:** chờ ai đó cho phép, chờ người khác làm trước. Nhưng người quản lý đứng im chờ, thì cả đội phía dưới cũng đứng im chờ.

**Ba, Để mai:** và khoảnh khắc cứ thế nguội đi. Một điều đúng làm chậm một nhịp, đôi khi cũng thành vô nghĩa.

**Bốn, “Không phải việc của mình”:** trong khi, coi việc là việc của mình thì mới thấm, mới làm.

*“Thuốc giải cho cả bốn, chỉ một chữ: chủ động. Hiểu rồi thì tự chốt, tự làm, và làm kịp lúc, khi khoảnh khắc còn ấm.”*

### 05 · PHÉP MÀU NÀM Ở BƯỚC LÀM

*The Magic Is in the Doing*

Và chính vì đã Hiểu, cái Làm của ta mới trúng. Làm mà không Hiểu là làm cho xong; còn Làm từ sự thấu hiểu mới là hành động chạm đúng vào điều khách cần. Hãy soi vào chuyện của nhà mình:

**Đôi giày gãy gót:** Hiểu một người phụ nữ không muốn ngượng. Và quan trọng nhất, đã Làm: mang dép ra, thay giày, sửa xong rồi lạng lẽ thay lại. Nếu chỉ hiểu mà đứng yên, sẽ chẳng có câu chuyện nào.

**Cậu bé William:** Hiểu một đứa trẻ cần người đến trước một bước. Và đã Làm: anh Remy đi bắt thần lẩn cùng em.

**Đĩa bánh xèo Kim Anh:** Hiểu một nỗi nhớ nhà. Và đã Làm: tự tay cuốn từng chiếc cho khách.

*“Ở cả ba, ai cũng có thể đã Hiểu. Nhưng thứ biến sự thấu hiểu thành một kỷ niệm, là họ đã Làm.”*

Nhìn là mắt ghi nhận. Thấy là tâm dừng lại. Hiểu là lòng thấu được một con người. Và Làm là đôi tay biến sự thấu hiểu ấy thành điều khách chạm được.

Sự thấu hiểu là một món quà đẹp, nhưng nó nằm trong đầu ta. Chỉ khi Làm, món quà ấy mới rời khỏi đầu ta để đến tay khách. Làm chính là lúc bảo tàng của chúng ta có được một hiện vật.

1. Có điều gì tôi đã Hiểu về khách, mà đến giờ vẫn chưa Làm?
2. Lần gần nhất, tôi dừng lại ở chỗ “tôi hiểu rồi”, hay đã đi đến tận “tôi đã làm rồi”?

3. Có khoảnh khắc nào tôi đang để nguội, chỉ vì ngại, vì chờ, hay vì nghĩ không phải việc của mình?

*“Khách không cảm được cái ta Hiếu. Khách chỉ cảm được cái ta Làm. Và Làm chính là lúc sự thấu hiểu trở thành một món quà.”*

1 người · 1 ngày · 1% ♥

**DO VAN DAN (Mr)**

Chairman / CEO

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

**ELEGANCE HOSPITALITY GROUP**