

EHG GIFT · LÃNH ĐẠO & VĂN HÓA

Từ Thấy đến Hiểu

From Seeing to Understanding

Bậc thang tiếp theo sau Nhìn và Thấy, bậc mà rất ít nơi chạm tới.

Lại là tôi, Đỗ Văn Đàn, Chairman đây. Lần trước, chúng ta đã cùng nhau đi qua hai chữ Nhìn và Thấy. Hôm nay, tôi muốn đi thêm một bậc nữa, một bậc mà rất ít nơi chạm tới: từ Thấy đến Hiểu.

NHÌN → THẤY → HIỂU

Lần trước, chúng ta đi từ Nhìn đến Thấy. Lần này, từ Thấy đến Hiểu.

01 · THẤY LÀ VỀ SỰ VIỆC, HIỂU LÀ VỀ CON NGƯỜI

Seeing vs. Understanding

Thấy là khi tâm dừng lại đủ lâu để nhận ra một điều đang diễn ra: khách đang buồn, hôm nay là ngày kỷ niệm, đứa trẻ rụt rè, đôi giày gãy gót. Thấy trả lời cho câu hỏi: có chuyện gì đang xảy ra?

Hiểu là khi ta đi thêm một bước, để nắm được điều nằm phía sau dấu hiệu ấy: vì sao khách buồn, ngày kỷ niệm ấy mang ý nghĩa gì với riêng họ, đứa trẻ rụt rè vì đã quen bị từ chối. Hiểu trả lời cho câu hỏi: vì sao lại như vậy, và người này thật sự cần gì?

“Thấy là thấy giọt nước mắt. Hiểu là biết vì sao người ta khóc.”

02 · VÌ SAO THẤY THÔI VẪN CHƯA ĐỦ

Why Seeing Is Not Enough

Một người có thể **Thấy rất giỏi mà vẫn phục vụ sai**. Bởi Thấy chỉ cho ta phản ứng đúng với một dấu hiệu, còn chỉ Hiểu mới cho ta phản ứng đúng với một con người.

Hãy hình dung: một bạn nhân viên Thấy hôm nay là kỷ niệm ngày cưới của đôi khách, liền mang ra một chiếc bánh, thắp nến, hát chúc mừng thật rộn ràng. Nhưng nếu bạn ấy không Hiểu rằng hai vị khách vừa mất đi một người thân, thì màn chúc mừng ấy lại thành một vết cứa. Cùng một dấu hiệu, nhưng thiếu cái Hiểu, điều tử tế có thể biến thành điều vô duyên.

“Thấy giúp ta không bỏ lỡ. Hiểu giúp ta không làm sai.”

03 · BỐN LẦN RANH GIỮA THẤY VÀ HIỂU

Four Lines Between Them

Một, Thấy là về sự việc; Hiểu là về con người.

Hai, Thấy đến từ sự quan sát; Hiểu đến từ sự lắng nghe và đặt mình vào vị trí của người kia.

Ba, Thấy là một khoảnh khắc; Hiểu là một quá trình, tích lũy qua thời gian và qua lịch sử của mối quan hệ.

Bốn, Thấy giúp dịch vụ đúng; Hiểu mới khiến dịch vụ chạm, mới có cái “wow”, có giọt nước mắt, có kỷ ức để đời.

“Thấy có thể huấn luyện được. Nhưng Hiểu thì đòi hỏi một sự tò mò về con người, và một tấm lòng thật, thứ không máy móc nào làm thay được.”

04 · HIỂU KHÔNG PHẢI LÀ ĐOÁN

Understanding Is Not Guessing

Nhưng ở đây có một cái bẫy mà nhiều bạn mới rất hay mắc phải. Trong lúc cố gắng Hiểu, các bạn lại vô tình chuyển sang Đoán: nghe một câu, thấy một vẻ mặt, rồi tự suy diễn ra cả một câu chuyện, và hành động theo điều mình tưởng tượng. Xin nhớ, Hiểu sai còn nguy hiểm hơn là chưa hiểu.

“Đoán là mình tự nghĩ thay cho khách. Hiểu là mình nắm được điều khách thật sự cần. Hai thứ ấy khác nhau một trời một vực.”

Vậy làm sao để Hiểu cho đúng, thay vì đoán? Có ba việc rất giản dị:

Một, quan sát kỹ trước khi kết luận. Thu thập tín hiệu thật, đừng vội gán ý nghĩa cho một điều mình chưa chắc.

Hai, khi chưa chắc thì hỏi, một cách khéo léo. Một câu hỏi đúng lúc bao giờ cũng an toàn hơn một phỏng đoán sai.

Ba, lắng nghe để khách tự bộc lộ, đừng điền vào chỗ trống bằng suy nghĩ của mình. Và với những điều quan trọng, hãy xác nhận lại trước khi hành động.

05 · PHÉP MÀU LUÔN NẪM Ở CHỮ HIỂU

The Magic Is in Understanding

Hãy soi vào chính những câu chuyện của nhà mình, sẽ thấy điều kỳ diệu luôn nằm ở chữ Hiểu.

Đôi giày gãy gót: Thấy một đôi giày hỏng. Hiểu một người phụ nữ không muốn ngượng trước người thương. Nên mới có chuyện thay giày, sửa xong rồi lặng lẽ thay lại.

Cậu bé William: Thấy một đứa trẻ ít nói. Hiểu một gia đình đã quen bị từ chối, một đứa trẻ cần người chủ động đến trước một bước. Nên mới có anh Remy đi bắt thằn lằn cùng em.

Đĩa bánh xèo của Kim Anh: Thấy khách buột miệng nói thích. Hiểu một nỗi nhớ nhà, một khao khát hương vị quê. Nên mới có chuyện tự tay cuốn từng chiếc cho khách.

“Ở cả ba câu chuyện, ai cũng đã Thấy. Nhưng thứ làm nên câu chuyện, là họ đã Hiểu.”

Vậy nên, bậc thang của nghề chúng ta giờ đã rõ: Nhìn, rồi Thấy, rồi Hiểu. Nhìn là mắt ghi nhận. Thấy là tâm dừng lại. Còn Hiểu, là lòng thật sự chạm được vào một con người.

1. Lần gần nhất, tôi mới chỉ Thấy dấu hiệu của khách, hay đã thật sự Hiểu con người đằng sau dấu hiệu ấy?
2. Có khi nào tôi làm đúng hết quy trình, mà vẫn khiến khách chạnh lòng, chỉ vì tôi Thấy mà chưa Hiểu?

3. Hôm nay, tôi có thật lòng tò mò muốn hiểu một vị khách, hay chỉ đang xử lý một yêu cầu?

*“Thấy khiến dịch vụ của chúng ta đúng. Nhưng chỉ Hiếu mới khiến nó chạm đến trái tim.
Và cái chạm ấy là thứ không một đối thủ nào sao chép được.”*

1 người · 1 ngày · 1% ♥

DO VAN DAN (Mr)

Chairman / CEO

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

ELEGANCE HOSPITALITY GROUP