

LA SIESTA · CÂU CHUYỆN NGƯỜI THẬT

Hai Bông Hồng

Two Roses

“Thank you again, and Happy Vietnam National Day. With love from Malaysia.”

MEI HENG

Khách của La Siesta · Malaysia

★ ★ ★

Có những món quà người ta trao đi. Và có những món quà, hiếm hơn nhiều, là món quà mà chính người khách để lại.

Sáng mừng hai tháng Chín, ngày Quốc khánh, team E17 của La Siesta nhận được một điều như thế. Ba vị khách người Malaysia ở phòng 509 làm thủ tục trả phòng. Nhưng khi rời đi, họ không chỉ mang theo những trải nghiệm của mình. Họ để lại, trên quầy, hai bông hồng và một lá thư viết tay.

Trong ngành này, chúng ta quen với chiều xuôi của lòng tốt: khách sạn tặng quà cho khách. Một bó hoa đặt sẵn trong phòng, một tấm thiệp chúc mừng. Nhưng thỉnh thoảng, rất thỉnh thoảng, chiều ấy đảo lại. Người khách trở thành người tặng. Và khi điều đó xảy ra, nó nói với chúng ta một điều mà không bản khảo sát nào đo được: rằng suốt những ngày ở đây, họ đã không còn thấy mình chỉ là khách nữa.



Lá thư mở đầu bằng một lời cảm ơn giản dị, gửi cả team, vì sự hiếu khách đã khiến kỳ nghỉ của họ trở nên thoải mái và đáng nhớ. Nhưng rồi, giữa lá thư, có một dòng dành riêng cho một người: Taylor, mà tên thật là Trinh, ở quầy lễ tân.

“A special thank you to Ms. Trinh (Taylor) at the front desk. She was incredibly kind and helpful, recommending places for us to visit around the hotel, and even helping me communicate with the food delivery rider. We really appreciate it.”

Hãy dừng lại ở vế cuối của câu ấy. Trong tất cả những gì một lễ tân có thể được cảm ơn, gợi ý quán ăn, chỉ đường, xử lý một yêu cầu, thứ mà vị khách chọn để viết ra, để dành hẳn một dòng trong lá thư của mình, lại là: đã giúp tôi nói chuyện với anh giao đồ ăn.

Đây là một chi tiết nhỏ đến mức gần như buồn cười. Không phải một bữa tối sang trọng, không phải một chuyến tham quan đắt tiền. Chỉ là khoảnh khắc một người khách nước ngoài lúng túng trước một anh shipper không nói cùng ngôn ngữ, và một người lễ tân bước tới, đứng vào giữa, phiên dịch giúp. Vài phút, không có tên trong bất kỳ quy trình nào.

Vậy mà chính vài phút ấy, chứ không phải điều gì to tát, đã theo vị khách lên máy bay về Malaysia.

Và đó có lẽ là bài học thâm lặng nhất của nghề này. Chúng ta thường tưởng khách sẽ nhớ những điều lớn. Thật ra, khách nhớ những điều đúng lúc. Một anh shipper đang đợi, một người khách không biết nói gì, và một người thứ ba chịu bước tới thay vì quay đi, đó là khoảnh khắc một khách sạn ngừng là khách sạn, và bắt đầu giống một người bạn ở thành phố lạ.



Có một chi tiết nữa, rất dễ trôi qua, nhưng đẹp.

Vị khách khép lá thư bằng một lời chúc: Happy Vietnam National Day. Chúc mừng Quốc khánh Việt Nam. Một người Malaysia, vào đúng ngày Độc lập của một đất nước không phải của mình, đã dừng lại để chúc mừng. Có lẽ vì suốt những ngày ấy, Việt Nam với cô đã không còn hoàn toàn là một nơi xa lạ. Người ta chỉ chúc mừng ngày vui của một nơi khi nơi ấy đã có một chỗ trong lòng mình.

Rồi cô ký tên. With love from Malaysia. Mei Heng.



Với Mei Heng, có lẽ đó chỉ là vài dòng chữ, hai bông hồng, và một lời cảm ơn trước khi ra sân bay. Nhưng với team E17, đó là một món quà rất lớn.

Bởi vì sau tất cả những ca làm việc dài, những lúc cao điểm, những tình huống phải xử lý thật nhanh, điều ở lại cuối cùng không phải là số phòng đã bán, hay số đêm khách đã ở. Điều ở lại là cảm xúc mà mình đã tạo ra cho một con người.

Khách có thể quên tên căn phòng, quên mình đã ở đó bao nhiêu đêm. Nhưng họ sẽ nhớ cảm giác mà chúng ta đã dành cho họ.

Phòng 509 rồi sẽ có những vị khách khác. Hai bông hồng rồi cũng sẽ tàn. Nhưng ở đâu đó bên Malaysia, có một người phụ nữ đã hứa sẽ quay lại La Siesta trong chuyến sau, và sẽ kể cho người khác nghe về một khách sạn ở Sài Gòn, nơi có một người tên Taylor đã giúp cô nói chuyện với một anh giao đồ ăn.

Hãy cứ tiếp tục làm thật tốt những điều nhỏ bé. Bởi đôi khi, chính những điều nhỏ bé ấy lại là thứ ở lại lâu nhất trong lòng một người.



Câu chuyện được chia sẻ bởi team E17 · La Siesta