

Bún măng cháo chổi Hà Nội

Tác Giả: Nguy&#n H&#ng Qu&#c
Thứ Bảy, 28 Tháng 7 Năm 2012 08:04

Hà Nội, ng&#c l&#i, ng&#i ta không tôn trọng khách, không c&#n khách, s&#n sàng ch&#i th&#ng vào m&#t khách.



Gi&#n đây, trên t&# Giáo D&#c Vi&#t Nam có m&#t lo&#t bài khá thú v&# v&# phong cách ph&#c v&# t&#i m&#t s&# ti&#m ăn Hà Nội. V&# đ&# tài này, tr&#c, tôi đã t&#ng vi&#t, nh&#ng nay, đ&#c các bài th&#o lu&#n trên Giáo D&#c, tôi không th&# ki&#m ch&# đ&#c s&# “ng&#a ngáy”, nên xin bàn ti&#p.

Lo&#t bài do nhi&#u ng&#i vi&#t. Gi&#i nghiên c&#u có; gi&#i phóng viên có; gi&#i đ&#c gi&# cũng có. Nhi&#u ng&#i k&# l&#i nh&#ng kinh nghi&#m c&# th&# mà mình t&#ng m&#t th&#y tai nghe ho&#c có khi chính mình là n&#n nhân c&#a th&# văn hóa “bún măng cháo chổi” y.

M&#t ng&#i k&#: Đang đ&#ng t&#n ng&#n ch&#n món đ&# g&#i, ông b&# ch&# quán m&#ng ngay: “Đ&#ng ch&#u m&#m à? Ăn không thì b&#o?”. Ông v&#i vàng tr&# l&#i: “Ch&# cho xin m&#t tô.” và l&#i b&# m&#ng ti&#p: “Tô, tô cái gì? Ra đây ph&#i g&#i là bát nhá!” L&#i ch&#u đ&#ng. L&#i đ&#ng t&#n ng&#n. Và l&#i nghe ch&# quán m&#ng ti&#p: “V&#y ông ăn b&#ng mi&#ng hay ăn b&#ng tai? Ăn b&#ng mi&#ng thì ng&#i xu&#ng. Bà kia! Xích cái đít m&# ra m&#t chút cho ng&#i ta ng&#i.”

M&#t ng&#i khác, g&#c Hà Nội, so sánh phong cách ph&#c v&# trong các ti&#m ăn Hà Nội và Sài Gòn:

“Trong khá nhi&#u l&#n đi công tác vào mi&#n Nam, khi vào s&# đ&#ng đ&#ch v&# các nhà hàng t&#i Sài Gòn, tôi nh&#n th&#y r&#ng, thái đ&# ph&#c v&#, dù ch&# là nh&#ng anh b&#i bàn th&#i thì cũng đã r&#t đ&# ch&#u, l&#ch s&#, thân thi&#n, tôn trọng khách hàng, khác xa so v&#i ngoài Hà Nội.

nh&#ng nhà hàng, c&#a hàng Sài Gòn mà tôi đã t&#ng đ&#t chân đ&#n, dù là đông khách hay v&#ng khách thì nh&#ng nhân viên đây v&#n t&#o cho tôi c&#m giác đ&#c chào đón h&#t s&#c n&#ng nhi&#t.

Nh&#ng n&#c&#i cùng nh&#ng l&#i đ&# ngh&# h&#t s&#c l&#ch thi&#p là đi&#u mà chúng tôi luôn th&#y &# các nhân viên ph&#c v&# dù r&#ng ph&#i ti&#p đón m&#t l&#&#ng khách l&#n, r&#t m&#t m&#i. Họ cũng s&#n sàng giúp đ&#, ch&# đ&#n t&#n tình cũng nh&# gi&#i thích nh&# nh&#ng, c&#n k&# v&#i nh&#ng gì chúng tôi còn th&#c m&#c, ch&#a hi&#u.

Khi chúng tôi có nh&#ng l&#i góp ý họ luôn dành n&#c&#i và l&#i c&#m &#n chân thành. Tôi cũng nh&#n th&#y, trong cung cách ph&#c v&# &# đây, nh&#ng nhân viên, qu&#n lý n&#u sai thì s&# s&#n sàng xin l&#i khách hàng và n&#u khách hàng có sai thì họ cũng nh&# nh&#ng ch&# không bao giờ có nh&#ng l&#i l&# theo kiểu "d&#y d&#" nh&# &# không ít nhà hàng t&#i Hà N&#i...

Tôi là m&#t ng&#&#i cũng khá khó tính trong việc "ch&#m đi&#m" cung cách ph&#c v&# c&#a các nhân viên dành cho mình nh&#ng qu&# th&#t, tôi cũng đã ph&#i móc h&#u bao đ&# th&#&#ng thêm cho m&#t anh ch&# là b&#i bàn t&#i m&#t nhà hàng &# Sài Gòn vì thái đ&# ph&#c v&# quá chu đáo, nhiệt tình, tôn trọng khách... Đi&#u đó, cũng xin th&#a r&#ng, &# Hà N&#i tôi ch&#a bao giờ làm c&#, vì th&#y nó không x&#ng đáng..."

S&#ng&#&#i đ&#ng ý v&#i nh&#n xét &# trên nhi&#u đ&#n đ&# báo Giáo D&#c vi&#t h&#n m&#t bài t&#ng k&#t v&#i nhan đ&# "Ai cũng công nh&#n r&#ng văn hóa ph&#c v&# &# Hà N&#i kém xa Sài Gòn".

Đào sâu vào nh&#ng s&# so sánh nh&# th&# ch&#c ch&#n là m&#t đi&#u thú v&# và b&# ích. Nh&#ng xin h&#n m&#t đ&#p khác. &# đây, tôi ch&# xin t&#p trung vào hai v&#n đ&#:

Th&# nh&#t, t&#i sao ng&#&#i Hà N&#i l&#i có th&# văn hóa ph&#c v&# thô l&#, h&#n l&#o và t&#c t&#n đ&#n đ&# quái g&# nh&# th&#?

Th&# hai, t&#i sao ng&#&#i dân Hà N&#i l&#i có th&# ch&#u đ&#ng đ&#&#c th&# văn hóa ph&#c v&# kh&#ng khi&#p đ&#n nh&# th&#?

Trong hai câu h&#i &# trên, theo tôi, câu h&#i th&# hai quan trọng và c&#n thi&#t h&#n câu h&#i th&# nh&#t.

Bình th&#&#ng, ng&#&#i bán hàng l&#ch s&# và đ&# th&#&#ng v&#i khách không h&#n là vì tâm tính c&#a họ v&#n v&#y. Lý do ch&# y&#u là vì l&#i. &# Tây ph&#&#ng, ng&#&#i ta th&#&#ng cho r&#ng đ&# bán hàng ch&#y, c&#n có ba đi&#u ki&#n chính: m&#t, đ&#a đi&#m; hai, ch&#t l&#&#ng; và ba, phong cách ph&#c v&#. Đi&#u ki&#n th&# ba đ&#c bi&#t quan trọng trong lãnh vực đ&#ch v&#, nh&#t là đ&#ch v&# ăn u&#ng. Chính vì v&#y, khi tuy&#n nhân viên ph&#c v&# trong các ti&#m ăn và các quán cà phê, ng&#&#i ta th&#&#ng chú ý nhi&#u đ&#n ngo&#i hình; trong ngo&#i hình, y&#u t&# đ&#&#c chú ý nh&#t là g&#&#ng m&#t; trên g&#&#ng m&#t, y&#u t&# đ&#&#c chú ý nh&#t là n&#c&#i. Nh&#ng n&#c&#i thân thi&#n c&#a ch&# quán và c&#a nh&#ng nhân viên ph&#c v&# đ&#&#c xem là m&#t trong nh&#ng nguyên t&#c chi&#n l&#&#c t&#o nên s&# thành công c&#a vi&#c buôn bán:

Bún mỳ ng cháo chày ở Hà Nội

Tác Giả: Nguyán Háng Quác

Thứ Bảy, 28 Tháng 7 Năm 2012 08:04

Chúng đä ra tiän. Biät thä, ngay cä nhäng ngäi bän tänh nhät, khi làm viäc, cũng trä thành hòa nhä väi khách.

Ở Hà Nội, ngäi cäi, ngäi ta không tôn trọng khách, không cän khách, sän sàng chäi thäng vào mät khách. Tại sao? Mät số ngäi trä läi: Vì đó là nhäng ngäi nhäp cä, đän tä các tänh lä, vän ít häc và thiäu văn hóa. Chäc chän đó không phäi là câu trä läi chính xác. Ở đâu läi không có ngäi nhäp cä? Tại lä dân nhäp cä ở Sài Gòn chäc chän phäi cao hän hän Hà Nội. Nhäng tại sao Sài Gòn có thä “văn hóa hóa” hä đäc mà Hà Nội läi không? Về läi, nói thä cũng đäng nghĩa väi viäc đánh giá thäp ngäi dân ở nông thôn, nhäng ngäi tuy không đäc xem là läch sä nhäng läi näi tiäng là thân thiän và đä män.

Câu trä läi, tôi nghĩ, mät phän näm trong văn hóa häp tác xã täng ngä trä ở miền Bắc, đäc biät tại Hà Nội, trong suốt mäy chäc năm, từ năm 1954 đến ít nhất cuối thập niên 1990. Ở các häp tác xã ở y häu nhä lúc nào cũng có bäng hiäu “Vui lòng khách đến, väa lòng khách đi”, nhäng trên thực tế, đó là nhäng trung tâm quyän läc, ở đó, nhân viên tha hä tác oai tác quái và khách hàng chä biät nän ở ôi đä đäc mua täng chút, täng chút nhu yäu phäm cho số tän tại cửa bän thân và gia đình. Chính các häp tác xã ở đây đã quan liäu hóa lãnh vực kinh doanh và dịch vụ khi näng ở bán hàng xem khách là nhäng kẻ ăn xin chä không phäi là ngän läi của mình.

Nhäng vän đä là: Tại sao khách läi chäu đäng nhäng số nhäc mä nhä väy? Ngày xưa, thäi bao cấp, số chäu đäng nhä väy là điäu dä hiäu. Không chäu đäng đäc thì đói. Nhäng còn bây giờ? Hàng quán ê hä, ở đâu cũng có, không vào tiệm này thì vào tiệm khác, väy tại sao ngäi ta vän cä tiäp tục bäc vào các tiệm “bún mỳ ng cháo chày” để chäu nhäc? Thực ăn ở các tiệm ở y ngon ở? Nhäng, thä nhät, liäu cái ngon ở y có đáng đäc trä giá bäng số nhäc nhä không? Thứ hai, tại sao dù nhäc nhä väy, ngäi ta vän không thä y nghän trong häng và vän thä y ngon?

Chä quán và nhân viên phục vụ thô lä và thô bä có thä là do bän tính. Nhäng chäp nhän bäc vào các tiệm có thä văn hóa phục vụ thô lä và thô bä nhä väy läi là số chän läa của khách hàng. Đó không phäi là số chän läa giá của tiệm này và tiệm khác, giá món ăn này và món ăn khác. Mà là số chän läa giá của miäng ăn và lòng tä träng.

Đän đây, chúng ta không thä không tä hỏi: chäng lä lòng tä träng của ngäi Hà Nội -xin läi, của mät số ngäi Hà Nội - läi yäu đến väy sao?

Chä mät số thôi ở? Chäc hän đó phäi là mät số không nhä. Nếu không, các hàng quán “bún mỳ ng cháo chày” ở y đã phäi đóng cửa rồi.

Đóng cửa từ lâu rồi.