

Chuyên đề nhà: "Phục vụ kém, Hà Nội không có văn hóa tiêu "bo"!"

Tác Giả: Giaoduc.net

Thứ Tư: 29 Tháng 8 Năm 2012 08:08

Thì nay khách hàng là n hoàng, nhân viên là th ng đ

Cali Today News – Ai đã ng đ n Hà Nội đ u ngán ng m v i thái đ ph c v c a các nhân viên i các hàng quán, nhà hàng. H đánh giá khách hàng qua v b ngoài và qua đó thay đ i cung cách ph c v theo m c đ sang tr ng c a qu n áo, xe c c a khách hàng. Bài vi t này đ c trích đng t Giaoduc.net nói lên suy nghĩ và s so sánh c a m t ch nhân ng i Hà Nội v văn hóa ph c v c a các nhân viên Hà Nội và Sài Gòn. M i quý v theo dõi đ th y đ c s khác b t này.

"Nh ng ng i làm ngh ph c v Hà Nội h không coi đó là m t ngh . Trong suy nghĩ, h luôn th y nh c vì ph i ph c v ng i khác...", anh H. nh n đ nh.



Sài Gòn khách hàng đ c coi nh n hoàng. nh VNE

Tr c nhi u ý ki n c a khách hàng ph n ng v văn hóa ph c v ki u "bún m ng, cháo ch i" hay ch t chém c a nhi u nhà hàng, quán ăn c a Hà Nội, chia s v i chúng tôi, anh T.Q.H (ông ch c a chu i nhà hàng t B c vào Nam khá n i ti ng hi n nay) th a nh n: " Hà Nội, nhân viên đi làm trong các nhà hàng không bao gi coi đó là m t ngh mà ng i ta ch coi đó là m t vi c làm t m th i, làm thêm. Vi c ph c v ng i khác là m t vi c gì đó h cho là nh c nên không bao gi b qua đ c cái sĩ di n cá nhân h t lòng v i khách, chăm sóc khách c a nhà hàng nh khách c a mình.

Mong mu n chia s quan đ m c a mình nh ng anh H. xin gi u tên v i lý do, đôi khi nhà hàng c a anh cũng đ x y ra nhi u thi u sót v i khách.

Chuyện quê nhà: "Phở cốm kém, Hà Nội không có văn hóa tí n "bo"!"

Tác Giả: Giaoduc.net

Thứ Tư: 29 Tháng 8 Năm 2012 08:08

Thì nay khách hàng là n hoàng, nhân viên là th ng đ

Nhiu năm bốn ba kh p n i đ tìm hi u v vi c kinh doanh nhà hàng, anh H. chia s "nhi u ng i nghĩ kinh doanh nhà hàng đ n gi n ch c n n u nh ng món ăn ngon thoi. Nh ng không ph i nh v y, khách hàng đ n nhà hàng là đ h ng c đ ch v c a chính nhà hàng mang l i n a".

"Tôi th ng trò chuyện v i nhân viên c a mình là coi khách hàng nh n hoàng. Câu "khách hàng là th ng đ" ch đúng v i ngày x a thoi. Thì bây gi , m i khách hàng đ u là n hoàng và chính nhân viên là th ng đ. Nhân viên là ng i quy t đ nh, m i chào khách l n sau có mu n quay l i n a hay không. N u nhân viên làm t i thì khách s ch ng bao gi quay l i nhà hàng c a mình l n th hai. Tôi ph i đ y nhân viên nghĩ r ng khách hàng m i chính là ng i tr l ng cho mình ch không ph i là ông ch nhà hàng tr l ng cho mình" – anh H. tâm s .

Trao đ i v chuyện "bún m ng, cháo ch i" anh H. cho r ng, đôi khi khách hàng cũng có cái sai nh ng trong m i tình hu ng mình luôn nh n cái sai v mình thì khách s n . Sau khi xem clip hành hung khách c a nhà hàng Sen Vi t, trong lòng anh H. th y bu n vì cách c x "l" nh v y.

"N u là tôi, tr c tiên tôi ph i sa th i ngay qu n lý và các nhân viên đó, tr c ti p xin l i khách hàng đó cũng nh t t c các khách hàng đã đ n v i nhà hàng và xin đ c m t c h i làm l i. Tôi không ng n ng i lên ti ng xin m t c h i đ c s a sai, đ c ph c v khách. Đ i v i ngành ph c v , câu xin l i luôn c a mi ng".

Tr c khi quy t đ nh m m t nhà hàng cho mình, b n thân anh H. cũng đã t ng tr i qua r t nhi u u ngh t đ u b p, ph bàn trong n c và c n c ngoài. Anh ch mu n tìm cho mình m t kinh nghi m làm giàu. Kinh nghi m đó v i anh chính là m t phong cách ph c v t t nh t.

Vì sao Hà Nội thi u văn hóa "bo"

Hà Nội, nhân viên đi làm trong các nhà hàng không bao gi coi đó là m t ngh mà ng i ta ch coi đó là m t vi c làm t m th i, làm thêm. Vi c ph c v ng i khác là m t vi c gì đó h cho

Chuyện quê nhà: "Phục vụ kém, Hà Nội không có văn hóa tip n "bo"!"

Tác Giả: Giaoduc.net

Thứ Tư: 29 Tháng 8 Năm 2012 08:08

là nhân viên nên không bao giờ bỏ qua để cái sĩ diện cá nhân hắt lòng với khách, chăm sóc khách của nhà hàng như khách của mình.

Nhưng người có lỗi, ở Sài Gòn, làm phục vụ trong nhà hàng, quán café người ta coi đó là một nghề kiếm tiền, mang tiền về nuôi gia đình nên họ làm nhiệt tình. Họ chăm sóc khách hàng như khách của chính gia đình mình vậy.

Anh H. nhớ "tôi đã từng đi dép lê, mặc quần áo rách thọc vào một nhà hàng sang trọng ở Sài Gòn nhưng tôi không hề bỏ đi xin như một người không có tiền. Một cốc café chỉ 20 nghìn nhưng tôi vẫn được chăm sóc không khác gì những người ăn mặc đẹp hiên sang trọng.

Những cốc đá, những cốc trà họ luôn mang tới dù mình không gọi. Chính vì cách phục vụ như thế mà ở Sài Gòn có văn hóa "bo" (hay bo là tiền tip, tiền thưởng thêm cho nhân viên để tỏ sự hài lòng của khách với việc phục vụ chu đáo). Đến nơi mình được phục vụ, được chăm sóc như người nhà thì lần sau không ai cần phải chửi không đến lần hai và không ai tiếc một chút tiền thưởng cho nhân viên đó cả".

Còn ở Hà Nội thì khác, khách nào mặc một chiếc áo cũ kỹ, dép lê vào nhà hàng sang trọng khách sẽ bắt nhân viên một tròn một đọt nhìn bọn họ cho đến khi khách gọi vào bàn. Thậm chí, người ta còn chửi thề tha gì chăm sóc những non, mặc khách. Bọn họ sẽ khách đó không có tiền. Trong thâm tâm của những người đó nhà hàng phân chia được người giàu, trung lưu và họ giàu và nơi này chỉ dành cho những người nghèo thì thôi.

Một người đi xe đạp và một người đi xe SH cùng vào quán cà phê ở Hà Nội, chủ nhân nhân viên bắt họ chờ đến nhân viên bận rộn thì mới gọi nhân viên đi xe SH. Khách đi xe đạp thì để xe vào chỗ nào đó. Bọn họ cũng không đón xe từ ngoài.

Anh H. cho rằng khách đến nhà hàng cũng như khách đến chính nhà của chúng ta. "Nếu chúng ta tiếp khách nhiệt tình, cần gì thì lần sau người ta sẽ ghé thăm chúng ta lần nữa và sẽ có quà. Khách đến chúng ta kiêu ngạo, lười lòng thì không bao giờ người ta đến lần thứ hai. Đó là phục vụ chăm kinh doanh của tôi. Tôi cần giúp đỡ cho nhân viên của mình học được phong cách đó", anh H kết luận.