

“Nghĩa là khác với tuyên ngôn của hệ thống khách sạn này?”

“Đúng thế. Nó phù hợp với tuyên ngôn đó, nhưng tuyên ngôn này gắn liền với thực tế, môi trường và thời gian của chúng tôi”, anh ấy đưa cho tôi một tờ giấy khác.

“Thế ai lập ra bản tuyên ngôn sứ mệnh này?”, tôi hỏi.

“Tất cả mọi người”

“Tất cả mọi người? Có đúng là tất cả mọi người?”

“Đúng thế!”

“Kể cả nhân viên phục vụ phòng?”

“Đúng vậy!”

“Nhân viên hầu bàn?”

“Vâng!”

“Nhân viên văn phòng?”

“Đúng. Ông có muốn xem tuyên ngôn sứ mệnh của nhóm nhân viên tiếp tân phục vụ ông tối qua không?”. Và anh ấy rút ra một bản tuyên ngôn sứ mệnh mà họ đã viết, gắn kết với những bản tuyên ngôn sứ mệnh khác. Tất cả mọi người, ở mọi cấp bậc, đều tham gia vào việc này.

Tuyên ngôn sứ mệnh của khách sạn đó có thể ví như cái trục của bánh xe lớn. Từ đó sinh ra các tuyên ngôn riêng của từng nhóm nhân viên cụ thể. Nó được dùng làm tiêu chuẩn để ra quyết định. Nó chỉ rõ họ đại diện cho những gì, họ liên hệ với khách hàng như thế nào, liên hệ với nhau ra sao. Nó có ảnh hưởng đến phong cách của các nhà quản lý và lãnh đạo, đến các chính sách của công ty: lương bổng, tuyển dụng người mới, đào tạo và phát triển nhân viên...