

bếp chúng tôi còn”. Thái độ của anh ấy thể hiện sự quan tâm thật sự đến việc ăn ở và sự thoải mái của tôi.

“Ông có muốn đi xem phòng họp ngay bây giờ không?”, anh ấy tiếp tục hỏi, “Ông có đủ mọi thứ ông cần chưa? Ông có cần tôi giúp gì nữa không? Tôi luôn có mặt và sẵn sàng phục vụ ông!”.

Tôi không thấy có ai để mắt giám sát anh ấy cả. Người nhân viên này thực sự chân thành.

Ngày hôm sau, vào giữa buổi thuyết trình, tôi phát hiện ra là tôi đã không chuẩn bị sẵn bút dạ quang. Đến giờ giải lao, tôi ra hành lang và gặp một nhân viên đang phục vụ một phòng họp khác. “Tôi có chút rắc rối”, tôi nói, “Tôi đang giảng trong phòng họp kia và chỉ có vài phút nghỉ giải lao. Tôi rất cần một vài cây bút dạ quang, anh có thể giúp tôi không?”.

Anh ấy quay lại, lướt nhanh bằng tên trên ngực áo tôi và nói: “Thưa ông Covey, tôi sẽ lo việc này cho ông ngay”.

Anh ấy không nói “Xin lỗi, tôi không thể giúp ông được vì đang bận việc của mình” hay “Được rồi, ông thử hỏi tại bàn tiếp tân xem sao” mà rất sẵn lòng giúp đỡ. Rõ ràng, anh ấy rất vui khi làm việc đó.

Một lát sau, tôi đứng trong một góc tiền sảnh ngắm nhìn một vài tác phẩm nghệ thuật. Một nhân viên khách sạn bước đến và nói: “Thưa ông Covey, ông có muốn xem cuốn sách giới thiệu các tác phẩm nghệ thuật trưng bày trong khách sạn này không?”. Sao mà đoán trúng ý tôi thế. Đúng là “tất cả vì khách hàng”.

Sau đó, tôi quan sát thấy một nhân viên đứng trên một chiếc thang đang lau cửa sổ phòng tiền sảnh. Từ trên cao,