

những lời đe dọa kiểu như: “Mày-có-biết-tao-là-ai-không?”, hay “Tao sẽ làm cho mày phải nghỉ việc. Rồi mày xem, mày sẽ bị đuổi việc sớm thôi”.

Mặc cho những lời quát tháo, đe dọa đó, anh nhân viên lễ tân vẫn hết sức nhã nhặn: “Chúng tôi thực sự rất lấy làm tiếc thưa ông, chúng tôi đã làm theo đúng những gì ông yêu cầu”.

Cuối cùng, không thể làm gì hơn được nữa, ông khách giận dữ quát: “Nếu tao biết cái khách sạn này làm ăn tồi tệ đến thế thì tao đã không thèm đếm xỉa đến ngay từ đầu”. Nói xong ông ta hùng hổ đi thẳng.

Đến lượt mình, tôi nhanh chóng bước đến bàn đăng ký, định ninh rằng anh chàng lễ tân này hẳn đang buồn lắm đây khi vừa phải hứng chịu những lời quát mắng gay gắt, vô lý đến vậy. Nhưng hoàn toàn trái ngược với suy nghĩ của tôi, anh ta vẫn chào đón tôi bằng nụ cười tươi tắn, thân thiện: “Xin chào, thưa ông”. Trong khi anh ta làm các thủ tục đăng ký, chuẩn bị phòng, tôi nói với anh ta: “Tôi thật sự rất ngạc nhiên và ngưỡng mộ sự kiềm chế của anh”.

Anh ta nhẹ nhàng đáp lại: “Tôi không thể nổi giận với những người như thế được. Ông thấy đấy, ông ta bức bối không phải vì tôi. Tôi chỉ là người không may phải hứng chịu sự bức dọc của ông ấy thôi. Người đàn ông tội nghiệp đó có lẽ vừa to tiếng với vợ, hoặc công việc kinh doanh không được thuận lợi, hay cũng có thể ông ta lúc nào cũng có cảm giác thua kém người khác nên đây là cơ hội tuyệt vời để ông ta “thì oai thị quyền” một chút thôi. Tôi chỉ là người tạo ra cơ hội để ông ấy thoát khỏi tình trạng bế tắc và ức chế”.

Anh lễ tân còn nói thêm: “Tôi nghĩ bản chất ông ấy cũng