

anh ấy trông thấy một người phụ nữ đang bước đi rất khó khăn ngoài sân với cây gậy trong tay. Bà ấy chưa đến nỗi té ngã và xung quanh còn có vài người khác. Nhưng anh ấy vẫn leo xuống, chạy ra sân và giúp bà ấy đi vào tiền sảnh rồi mới trở lại làm nốt công việc của mình.

Tôi muốn tìm hiểu bằng cách nào mà khách sạn này có thể xây dựng thành công nét văn hóa trong đó các nhân viên nhận thức sâu sắc về giá trị phục vụ khách hàng như vậy. Tôi đã phỏng vấn các nhân viên phục vụ phòng, hầu bàn, vận chuyển hành lý và phát hiện ra rằng thái độ phục vụ này đã được thấm nhuần vào khối óc, con tim và trở thành một thói quen của mọi nhân viên làm việc tại đây.

Tôi bước qua cửa sau khách sạn để vào nhà bếp. Tại đây tôi nhìn thấy khẩu hiệu nói về giá trị trọng tâm “Phục vụ từng khách hàng vô điều kiện”. Cuối cùng, tôi đến gặp người quản lý khách sạn và nói: “Công việc của tôi là giúp các tổ chức xây dựng tinh thần đồng đội và văn hóa phục vụ. Nhưng tôi thực sự bất ngờ với những gì các bạn làm được tại đây”.

“Ông có muốn biết chìa khóa thực sự là gì không?”, người quản lý hỏi lại và đưa ra một tuyên ngôn sứ mệnh của hệ thống khách sạn này.

Sau khi đọc xong, tôi thừa nhận: “Đây quả là một tuyên ngôn đầy ấn tượng. Nhưng tôi biết có nhiều công ty cũng có những tuyên ngôn sứ mệnh rất ấn tượng”.

“Thế ông có muốn xem bản tuyên ngôn sứ mệnh riêng của chúng tôi không?”, anh ấy lại hỏi.

“Một bản tuyên ngôn cho riêng khách sạn này thôi à?”

“Đúng vậy!”