Khi nhắc đến những ngày tháng dấn thân vào thế giới của việc làm Product Owner, tui không thể không mỉm cười. Đó là những khoảnh khắc đầy màu sắc, những chặng đường đầy bất ngờ.

Hãy tưởng tượng một thế giới đầy giao diện, tính năng và code, nhưng cũng có hàng tỉ những câu chuyện hài hước mà người làm việc trong lĩnh vực này có thể dễ dàng chia sẻ. Tui thường nghĩ rằng, việc làm Product Owner là giống như việc kiến trúc sư xây nhà vậy đó, mỗi sản phẩm là một căn, được xây dựng từ ý tưởng, thiết kế và chất xám. Mỗi căn nhà mang trong mình một câu chuyện riêng, từ những thử thách vượt qua cho đến những khoảnh khắc đỉnh cao của thành công.

Có lúc tui cảm thấy mình như một nhạc trưởng trong một buổi hòa nhạc phức tạp á. Phải kết nối các nhạc cụ khác nhau sao cho tạo nên một bản hòa nhạc đẹp, lành mạnh và thú vị cho tất cả mọi người. Tui học cách điều chỉnh từng dây đàn, từng nhịp điệu để đảm bảo rằng sản phẩm luôn mang âm vang và gợi cảm xúc.

Đôi khi, những cuộc họp dự án trở thành những trận thảo luận bất tận về tương lai của sản phẩm. Không thể không nhắc đến những lúc "bug" xuất hiện như những tình huống hài hước trong cuộc họp. Mỗi người trong đội đều mang trong mình một ý kiến riêng, nhưng chính sự khác biệt này tạo nên sự đa dạng và sáng tạo. Tui học cách biến những ý kiến trái ngược thành cơ hội để phát triển sản phẩm và định hình lại chiều hướng.

Và ở trong thế giới này, tui luôn luôn tìm thấy những mảnh ghép kỳ diệu trong những cảm xúc. Từ sự hào hứng khi thấy người dùng hài lòng với sản phẩm, đến sự căng thẳng khi đối mặt với những thách thức bất ngờ. Tui học cách không ngừng cười trước sự khác biệt và không hoàn hảo của cuộc sống.

Tui muốn kể cho các bồ một chuyến phiêu lưu thú vị vào thế giới đầy biến đổi của việc làm Product Owner – nơi mà cảm xúc và sản phẩm hòa quyện thành một điều kỳ diệu. Nhưng đừng nghĩ rằng cuộc hành trình này chỉ có thể được mô tả bằng những con số khô khan và bảng biểu phức tạp. Trong cuốn sách này là tổng hợp những câu chuyện không chỉ là một mảng cảm xúc, mà còn là một bài học sâu sắc về cách quản lý cảm xúc cá nhân trong hành trình làm Product Owner. Mỗi trang sách sẽ là một chuyến phiêu lưu mới, và tui tin rằng mí “bồ” sẽ tìm thấy những bài học thú vị từ những mẩu chuyện dưới đây, giống như tui đã học được trong những ngày đầu bước chân vào thế giới này. 🚀📚

**Chuyện nhỏ 1: Khi Hạnh Phúc "Gõ Cửa"** 😄🔑

Tôi vẫn nhớ rất rõ ngày đó, khi tôi bước một chân vào nghề Product Owner sau 2 tháng thực tập tại một công ty cũng khá nổi tiếng tại Việt Nam - cung cấp nền tảng quản lý bán hàng B2B. Cảm giác đó giống như lúc mở cửa sổ vào buổi sáng, ánh nắng len lỏi và làm ấm lòng từng phần nhỏ của tâm hồn. Tôi ôm giấc mộng rộng lớn, với hy vọng có thể tạo ra những tính năng đỉnh cao – những ý tưởng "cool ngầu" đã từng tỏa sáng trong tâm trí tôi.

Và rồi, từng ý tưởng ấy dần dần trở thành hiện thực. Ngày qua ngày, cùng với nhóm phát triển, chúng tôi biến những thứ tưởng chừng chỉ là "ảo ảnh" thành những tính năng thực sự, với mục tiêu mang lại trải nghiệm tốt nhất cho người dùng.

Nhưng có một ngày, sếp bảo chúng tôi cần phải "đổi vai" và trải nghiệm sản phẩm như người dùng. "Chắc là đi gặp để phỏng vấn, ghi nhận ý kiến và xem họ sử dụng sản phẩm thôi”, tôi nghĩ trong lòng mình. Nhưng không, đời không như là mơ. Công ty quyết định đưa chúng tôi đến cửa hàng của người dùng và "trải nghiệm" công việc bán hàng – từ sáng sớm đến chiều tối liên tục trong một tuần.

Chuyện cũng chả có gì nếu như tôi không được giao trách nhiệm “nằm vùng” tại một siêu thị gia đình mini - chủ là một người dùng siêu khó tính. Tưởng tượng xem, tôi - người chỉ ngồi trong văn phòng và vẽ vời lên tính năng, giờ phải đứng dưới ánh đèn neon và "đối đầu" với những khách hàng siêu khó tính. Cả ngày, tôi không chỉ là "nhân vật" bán hàng, mà còn là người phải trả lời hàng trăm câu hỏi, đối diện với những phàn nàn và thậm chí là mắng mỏ từ phía người dùng, “bán cái phần mềm không hiểu cho ai dùng”, “vô lý thế này mà cũng mang đi bán được à?”, “thao tác gì mà cồng kềnh, phức tạp”…

Mỗi ngày hoàn thành trải nghiệm, tôi như một chiếc bánh mì đã bị nướng quá lâu, khô và thô ráp. Tôi đã từng ước ao có một công việc ở trong văn phòng, không mệt mỏi, không cần đứng trước mặt hàng trăm người mua sắm. Đêm đêm, tôi nằm thao thức, suy nghĩ về những lời mắng mỏ và những thử thách mà tôi phải đối mặt. Những ngày đầu, mỗi sáng thức dậy tôi lại sợ, sợ đi “bán hàng”, nghĩ mà gớt nước mắt. 😢

Tôi tự nhận mình là một đứa hoạt bát, thích nghi hoàn cảnh rất được, kiểu người nào tôi cũng có thể nói chuyện. Nhưng khi gặp bác chủ cửa hàng tôi chả thể nói ra câu nào, lòng tôi lại dâng lên cảm xúc khó tả, vừa xấu hổ, áy náy, nhưng lại rất là bực tức. Tại sao tôi lại bực ư? Bạn tưởng tượng xem, công sức của bao nhiêu người dựng lên sản phẩm, nhưng lại chưa từng nhận được một câu khen nào, mọi thứ như đổ sông đổ bể. Nhưng đã bực rồi mà lại thấy xấu hổ á? Ui chà, trong lúc trải nghiệm sản phẩm của mình làm ra, tôi thấy có nhiều lỗ hổng thật sự, thao tác khó khăn, thiếu cái này thừa cái kia. Thế nên tôi cứ bị giam cầm trong mớ cảm xúc hỗn loạn.

Sau khi thành nhân viên bán hàng 3 ngày, tôi nhớ mãi ngày hôm đó, dưới cái nắng nóng 42 độ của Hà Nội, tôi được giao trọng trách kiểm kho. Ở trong một không gian bí bách, tối thui, xung quanh chất đầy đồ nằm không có trật tự, “xong mình rồi”, tôi như chết lặng. Tôi phải đi phân loại từng sản phẩm, đếm số lượng và nhập liệu vào phần mềm. Đồ thì nhiều, tính năng quét mã vạch lúc được lúc không, thành ra một buổi sáng tôi mới kiểm được 20/136 sản phẩm. Tôi bị chính tính năng mà mình làm ra đánh gục, “tại sao mình lại làm ra tính năng lởm thế này? Mình có phù hợp với nghề này không? Kết quả không tốt thế này rồi mình cũng bị đuổi thôi…”

Chiều hôm đó tôi đã bỏ cuộc việc kiểm kho, về nhà nhốt mình trong phòng, cả thể xác lẫn tinh thần đều rã rời. Tôi không nhớ rõ bao nhiêu lần tôi cứ khóc rồi thiếp đi, tỉnh dậy lại khóc (thời điểm đó tui vẫn còn non nớt á mí “bồ”, xin lũi cho sự íu đúi này). Đêm đó tôi bị những suy nghĩ của mình làm tỉnh giấc, trong đầu tôi cứ lặp lại những lời phàn nàn của người dùng, nghĩ tới tình cảnh mình vật vã trong kho. Nghĩ đến tính năng tôi sử dụng, tự dưng trong đầu tôi lóe lên những giải pháp cho những lỗ hổng đó. Lúc đó tôi như được tiêm “doping”, bật dậy chiến đấu với những ý tưởng đang dâng trào cho tới giờ đi làm luôn. Thể xác mệt mỏi nhưng tâm hồn được gột rửa, tôi có cách rồi, tôi không thể để sản phẩm mình bị “đánh bại” như thế. Tôi hạ quyết tâm biến sản phẩm thành tốt hơn, ít nhất là với những người dùng mà tôi từng đứng trước mặt. 🌟

Một tuần trải nghiệm cũng kết thúc, mang trong lòng khao khát phải “phục thù”, tôi như con thiêu thân lao vào cải tiến sản phẩm. Tôi tổng hợp những lời phàn nàn, những thao tác khó khăn mình gặp phải, những tính năng thiếu sót trong nghiệp vụ, phân tích từng “paint point” một. Ròng rã 4 tuần trôi qua, cuối cùng tôi đã hoàn thành xong đợt cải tiến này và sẵn sàng để cho người dùng trải nghiệm.

Khi tôi đứng trước bác chủ cửa hàng và giới thiệu về sự đổi mới của sản phẩm, tôi lo lắng, run rẩy, nhưng đồng thời cũng háo hức và tự hào về những thay đổi mình đã tạo ra. Và bất ngờ, khi người dùng bắt đầu sử dụng và cảm thấy thoải mái, có lẽ lần đầu tiên tôi nghe thấy họ nói: "Đấy, thế này mới dùng được, mới không phí tiền". Tôi cố gắng kìm nén cảm xúc và không để nước mắt tuôn trào. Đó là lúc tôi thấy công sức của mình đã được thừa nhận, những đêm thao thức và những giấc mơ về sản phẩm hoàn thiện cuối cùng đã trở thành hiện thực.

Và từ đó, những cải tiến tôi đề xuất đã tới tay nhiều người dùng hơn, những đánh giá tích cực đã đến. Đó không chỉ là một lời khen ngợi bình thường, mà là những lời tán thưởng chân thành về sự cải tiến, sự tiện ích và trải nghiệm tốt hơn. Tôi cảm nhận được sự “hạnh phúc” đã thực sự "gõ cửa" tâm hồn tôi. Mọi công sức, những đêm thức trắng và những lần đối diện với áp lực - tất cả đã được đền đáp.

———————————————

**NHÌN NHẬN CÂU CHUYỆN**

Tôi tự hào về chính mình, không chỉ vì những thay đổi mình đã tạo ra trong sản phẩm, mà còn vì khả năng vượt qua khó khăn, sẵn sàng học hỏi và thay đổi để mang lại giá trị tốt nhất cho người dùng.

Tôi hiểu rằng công việc Product Owner không chỉ đơn thuần là về tính năng và sản phẩm. Đó còn là về sự thấu hiểu, kết nối và mang lại cảm xúc tốt đẹp cho người dùng. Cảm xúc hạnh phúc không chỉ đến từ việc hoàn thiện sản phẩm, mà còn đến từ việc biết rằng bạn đã đóng góp vào sự thoải mái và tiện ích trong cuộc sống của họ.

Như vậy, câu chuyện của tôi trong vai trò Product Owner bắt đầu bằng sự hy vọng, trải qua những thách thức và khó khăn, và kết thúc bằng một cảm xúc hạnh phúc to lớn. Đó là hành trình từ việc tưởng tượng đến thực hiện, từ ý tưởng đến sự thực tế, và từ cảm xúc lo lắng đến cảm xúc tự hào.

Và tôi tin rằng, trong hành trình của mỗi người Product Owner, câu chuyện nào cũng đều đầy những cảm xúc tươi sáng như thế này, đủ để tạo nên những khoảnh khắc đáng nhớ và mang lại niềm vui thực sự.