

Thì nay khách hàng là n hoàng, nhân viên là th ng đ

Cali Today News – Ai đã ng đ n Hà Nội đ u ngán ng m v i thái đ ph c v c a các nhân viên i các hàng quán, nhà hàng. H đánh giá khách hàng qua v b ngoài và qua đó thay đ i cung cách ph c v theo m c đ sang tr ng c a qu n áo, xe c c a khách hàng. Bài vi t này đ c trích đ ng đ Giaoduc.net nói lên suy nghĩ và s so sánh c a m t ch nhân ng i Hà Nội v văn hóa ph c v c a các nhân viên Hà Nội và Sài Gòn. M i quý v theo dõi đ th y đ c s khác b t này.

"Nh ng ng i làm ngh ph c v Hà Nội h không coi đó là m t ngh . Trong suy nghĩ, h luôn th y nh c vì ph i ph c v ng i khác...", anh H. nh n đ nh.



▢ Sài Gòn khách hàng đ c coi nh n hoàng. ▢ nh VNE

Tr c nhi u ý ki n c a khách hàng ph n ng v văn hóa ph c v ki u "bún m ng, cháo ch i" hay ch t chém c a nhi u nhà hàng, quán ăn c a Hà Nội, chia s v i chúng tôi, anh T.Q.H (ông ch c a chu i nhà hàng t B c vào Nam khá n i ti ng hi n nay) th a nh n: " Hà Nội, nhân viên đi làm trong các nhà hàng không bao gi coi đó là m t ngh mà ng i ta ch coi đó là m t vi c làm t m th i, làm thêm. Vi c ph c v ng i khác là m t vi c gì đó h cho là nh c nên không bao gi b qua đ c cái sĩ di n cá nhân h t lòng v i khách, chăm sóc khách c a nhà hàng nh khách c a mình.

Mong mu n chia s quan đ m c a mình nh ng anh H. xin gi u tên v i lý do, đôi khi nhà hàng c a anh cũng đ x y ra nhi u thi u sót v i khách.

Chuyện quê nhà: "Phở cốm kém, Hà Nội không có văn hóa tí n "bo"!"

Tác Giả: Giaoduc.net

Thứ Tư: 29 Tháng 8 Năm 2012 08:08

Thì nay khách hàng là nò hoàng, nhân viên là thò ng đò

Nhiều năm bốn ba khắp nơi đi tìm hiểu về việc kinh doanh nhà hàng, anh H. chia sẻ "nhiều người nghĩ kinh doanh nhà hàng đơn giản chỉ cần nấu nướng món ăn ngon thôi. Nhưng không phải vậy, khách hàng đến nhà hàng là để hưởng thụ dịch vụ của chính nhà hàng mang lại nữa".

"Tôi thấy người trò chuyện với nhân viên của mình là coi khách hàng như nò hoàng. Câu "khách hàng là thò ng đò" chỉ đúng với ngày xưa thôi. Thì bây giờ, mọi khách hàng đều là nò hoàng và chính nhân viên là thò ng đò. Nhân viên là người quy tụ đến nh, mọi chào khách lên sau có muộn quay lại nữa hay không. Nếu nhân viên làm tốt thì khách sẽ quay lại nhà hàng của mình lần tiếp hai. Tôi phải dạy nhân viên nghĩ rằng khách hàng mới chính là người trả tiền cho mình chứ không phải là ông chủ nhà hàng trả tiền cho mình" – anh H. tâm sự.

Trao đổi về chuyện "bún mọc, cháo chổi" anh H. cho rằng, đôi khi khách hàng cũng có cái sai nhưng trong mọi tình huống mình luôn nhận cái sai về mình thì khách sẽ nò. Sau khi xem clip hành hung khách của nhà hàng Sen Việt, trong lòng anh H. thấy buồn vì cách cư xử "lò" như vậy.

"Nếu là tôi, trước tiên tôi phải sa thải ngay quản lý và các nhân viên đó, trước tiếp xin lỗi khách hàng đó cũng như tất cả các khách hàng đã đến với nhà hàng và xin đừng có mất công hỏi làm gì. Tôi không nghĩ nên lên tiếng xin mất công hỏi để có sự sai, để có phàn nàn khách. Để với ngành phục vụ, câu xin lỗi luôn là của mình".

Trước khi quy tụ đến nh mất nhà hàng cho mình, bản thân anh H. cũng đã từng trải qua rất nhiều người thuê đầu bếp, phó bàn ở trong nhà và cả ngoài. Anh chủ muốn tìm cho mình một kinh nghiệm làm giàu. Kinh nghiệm đó với anh chính là một phong cách phục vụ tốt nhất.

Vì sao Hà Nội thì ư văn hóa "bo"

Hà Nội, nhân viên đi làm trong các nhà hàng không bao giờ coi đó là một nghề mà người ta chỉ coi đó là một việc làm thêm thôi, làm thêm. Việc phục vụ người khác là một việc gì đó hỏi cho

Chuyện quê nhà: "Phục vụ kém, Hà Nội không có văn hóa tip n "bo"!"

Tác Giả: Giaoduc.net

Thứ Tư: 29 Tháng 8 Năm 2012 08:08

là nhác nên không bao giä bä qua đäc cái sĩ diän cá nhân hät lòng väi khách, chăm sóc khách cäa nhà hàng nhä khách cäa mình.

Nhäng ngä cäi, ở Sài Gòn, làm phäc vä trong nhà hàng, quán café ngäi ta coi đó là mät nghä kiäm cäm, mang läi cuäc säng cho hä nên hä làm nhiät tình. Hä chăm sóc khách hàng nhä khách cäa chính gia đình mình väy.

Anh H. nhä "tôi đã täng đi dép lê, mäc quän áo läch thäch vào mät nhà hàng sang träng ở Sài Gòn nhäng tôi không hä bä đäi xä nhä mät ngä cäi không có tiän. Mät cäc café chä 20 nghìn đäng tôi vän đäc chăm sóc không khác gì nhäng ngä cäi ăn mäc đä hiäu sang träng.

Näc đá, näc trà hä luôn mang täi dù mình không gäi. Chính vì cách phäc vä nhä thä mà ở Sài Gòn có văn hóa "bo" (hay bo là tiän tip, tiän thäng thêm cho nhân viên đä tä sä hài lòng cäa khách vä viäc đäc phäc vä chu đáo). Đän näi mình đäc phäc vä, đäc chăm sóc nhä ngä cäi nhà thì län sau không ai nä tä chäi không đän län hai và không ai tí cä mät chút tiän täng läi cho nhân viên đó cä".

Còn ở Hà Nội thì khác, khách nào mäc mät chiäc áo cũ kä, dép lê vào nhà hàng sang träng khách sä bä nhân viên mät tròn mät đät nhìn bän cho đän khi khách ngäi vào bàn. Thä mächí, ngä cäi ta còn chäng thiät tha gì chăm sóc näc non, mäi khách. Bäi hä sä khách đó không có tiän. Trong thâm tâm cäa nhäng ngä cäi đó nhà hàng phân chia đäng cäp thäng läu, trung läu và hä läu và näi này chä dành cho nhäng ngä cäi thäng läu.

Mät ngä cäi đi xe đäp và mät ngä cäi đi xe SH cùng vào quán cà phê ở Hà Nội, chäc chän tä nhân viên bäo vä cho đän nhân viên lä tân đäu nhiät tình mäi gäi ngä cäi đi xe SH. Khách đi xe đäp thì tä đät xe vào chä nào đó. Bäo vä cũng không đón xe tä ngoài.

Anh H. cho räng khách đän nhà hàng cũng nhä khách đän chính nhà cäa chúng ta. "Näu chúng ta tí pä khách nhiät tình, cäi mä thì län sau ngä cäi ta sä ghé läi thăm chúng ta län näa và sä có quà. Khách đän chúng ta kiêu ngäo, län nhä lòng thì không bao giä ngä cäi ta đän län thä hai. Đó là phäng chäâm kinh doanh cäa tôi. Tôi cä gäng đäy cho nhân viên cäa mình häc đäc phong cách đó", anh Hä kết luän.