

ĐẦU NĂM... NHIỀU CHUYỆN

Hôm rồi, gia đình chúng tôi bảy người, có đặt bàn tại nhà hàng The Keg (the steak house and bar nổi tiếng ở Canada) lúc 7:30pm.

Gần tới giờ, chúng tôi phone hỏi nếu chúng tôi đến 7pm được không, họ trả lời ok, và chúng tôi liền chạy xe đến, có mặt trước 15 phút.

Chờ ngoài sảnh rất đông đúc, đến 7 giờ, rồi mười phút sau cũng chưa được gọi vào, con gái tôi lại chỗ tiếp tân nhắc nhở nhẹ nhàng, rằng chúng tôi chờ bàn 7pm chứ không phải 7:30pm vì sợ họ quên.

Cô ấy trả lời có biết, nhưng vì đột xuất có chuyện phát sinh, nên xin lỗi không thể cho chúng tôi vào 7pm như đã hứa. Chúng tôi hiểu và thông cảm, tiếp tục chờ đợi. Rồi sau đó, chúng tôi cũng được gọi vào bàn, vui vẻ.

Vào bàn, chúng tôi vừa gọi món xong, người waiter rời đi, một người đàn ông mặc đồ vest lịch sự, đến giới thiệu là manager, rồi ông ta giải thích “sự cố” một lần nữa, tại sao chúng tôi bị vào bàn trễ, và nói lời xin lỗi chân thành.

Chuyện chỉ có thế, chẳng ai còn nhớ nữa, chúng tôi ăn uống thoải mái, đến lúc kê bill tính tiền, thì người waiter nói, tất cả 6 đĩa khai vị (appertizer) được miễn phí, họ chỉ tính tiền main dishes, drinks và dessert.

Trời đất, 6 đĩa khai vị đó, gồm 2 đĩa mực chiên, 2 đĩa nấm và ốc đút lò với cheese, và 2 đĩa tôm lạnh, tổng cộng các món khai vị là \$110. Chúng tôi không hề trông đợi sự xin lỗi hào phóng này, người manager ra tận bàn xin lỗi là quá dư rồi.

Về nhà, tôi viết ngay lời Review trên website cho tiệm này, chúng tôi là khách khá thường xuyên, và chắc chắn sẽ quay lại nhiều lần nữa.

Tôi tự hỏi, chuyện này có thể xảy ra ở các nhà hàng Việt Nam ở Canada, ở Mỹ không?

Với tôi, đi ăn nhiều nơi tiệm Việt, nhất là lúc khách hàng đông đúc vào cuối tuần hoặc dịp lễ tết, sự cố có xảy ra, may ra thì có lời xin lỗi vội vàng, chớ khó mà “mơ” tới chuyện giảm giá hoặc tặng món khai vị.

Còn bên Việt Nam thì sao? Nghe nói có Bún Chửi, Cháo Mắng ở Hà Nội. Mà lạ kỳ nghen, các “thượng đế” vẫn xếp hàng, đưa mặt ra chịu trận, nghe chủ quán vừa mức bún

vừa chửi “ngọt” như hát, rồi líu ríu đón lấy tô bún, nhẹ nhàng đi tìm chỗ ngồi ăn, len lén kéo bà chủ lại... nổi giận, lại chửi xa xả vào mặt, cứ như là đi xin ăn từ thiện vậy. Nói thiệt, nếu có đi ăn đồ từ thiện mà nghe chửi kiểu đó thì thà tôi... nhịn đói chứ nhất định không thèm ăn!

Tôi chỉ kể chuyện cá nhân chứng kiến (bên đây), và xem video (bún chửi Hà Nội), chớ không vơ đũa cả nắm cho bất cứ nơi chốn nào.

Người bạn thân của tôi bên Little Saigon, California nghe chuyện tôi trên facebook xong, cũng góp thêm:

– Không bao giờ!!! Mình không muốn vạch áo cho người xem lưng. Nhưng có thật 100%. Một lần mấy chị em mình hẹn nhau ăn trưa ở Quán H, gọi món bún bò xào đặc biệt (có thêm tôm nướng và chả giò).

Chờ khá lâu vì đông khách. Khi món bún bò xào được bung ra, mình phát hiện có một nùi giấy thấm lẫn trong thịt bò (loại giấy họ dùng thấm bớt nước và máu của thịt bò trước khi xào).

Cô manager xin lỗi qua loa, đổi đĩa khác. Sau đó tính tiền... bình thường, tinh bơ! Bởi làm ăn kiểu đó nên nhiều nhà hàng Việt mình thường ở trong tình trạng “tung bưng khai trương, âm thầm dẹp tiệm”, họ nghĩ là khách cần đến ăn ư? Nếu thức ăn ngon cỡ nào đi nữa, nhưng thái độ phục vụ cũng có thể khiến cho khách bye bye, một đi không trở lại.

Một anh bạn khác cũng chia sẻ:

– Gia đình và bạn bè tụi mình có đi nhà hàng Tàu ở Toronto vào ngày Christmas, chờ đợi xếp hàng cũng khá lâu mới được gọi vào bàn, người waiter cho biết chúng tôi 10 người có thời gian là 1 tiếng hoặc tối đa là một tiếng rưỡi để ăn. Trời ơi, đã vậy trong lúc ăn, có hai waiters đứng phía sau, thỉnh thoảng lại hỏi: “are you done yet?” làm mất hứng, ăn chả thấy ngon nữa.

Nhà hàng Tàu thì miễn bàn nghen quý vị. Đi ăn nhà hàng Việt, dù không tiếp đãi tuyệt vời như nhà hàng Tây, nhưng đôi khi cũng có những nhà hàng khá lịch sự, không đến nỗi nào, chớ nhà hàng Tàu thì trăm lần như một, tôi luôn bị “ám ảnh” bởi dàn waiters/waitresses, lúc nào cũng mang bộ mặt... hình sự, chỉ để... canh chừng khách ăn xong, để dẹp bàn mau lẹ, cho khách tới sau đang đợi ngoài kia.

Trở lại chuyện các tiệm Việt, tôi có một kinh nghiệm cũng rất ư là “đau thương”, xảy ra lâu rồi, lúc tôi mới qua định cư Canada.

Bấy giờ còn thịnh hành các DVDs, CDs ca nhạc của các trung tâm hải ngoại như Asia, Thúy Nga, Mỹ, nên hễ vào thời điểm các trung tâm ra sản phẩm mới là các tiệm bán

băng nhạc tấp nập khách ra vào, (lúc ấy chưa có facebook, chưa có youtube nên đó là phương tiện giải trí cho hầu hết dân Việt Nam ở hải ngoại).

Bữa cuối tuần đó, mùa đông lạnh lẽo tuyết rơi, sau khi đi chợ xong là trời sấm tối, tôi vào một tiệm băng nhạc. Lần đầu đến tiệm này, vào trong thì người khá đông, kẻ xem DVDs, người hỏi giá CDs, người mua sách báo, người gửi tiền về Việt Nam, nhộn nhịp.

Nhưng tôi thấy cô chủ tiệm tuổi sồn sồn với khuôn mặt khó đăm đăm, chẳng thấy mỉm cười tiếp khách mà luôn trả lời trông không, trích thượng, có khi còn liếc xéo khi khách hàng hỏi điều không đúng ý, cứ như họ đang làm phiền chị ta, y như thái độ hách dịch của quyền dưới chế độ Cộng sản Việt Nam. Tôi bèn... ngửa miệng, góp ý với một nụ cười duyên:

– Chị ơi, khách đến mua hàng chớ đâu có xin miễn phí, sao chị đối đãi với khách như dùi đục chằm mắt tôm vậy?

Chị ta trừng cặp mắt như ăn tươi nuốt sống tôi:

– Tui ăn to nói lớn quen rồi, ai cũng biết mà! Còn cô, nếu không hài lòng thì xin mời đi chỗ khác nha!

Ừa! Ủa! Ủa! Tôi đang bị chị chủ đuổi ra khỏi tiệm chỉ vì một câu góp ý nhẹ nhàng đó sao? Tôi bất ngờ đến nghẹn họng, không nói nên lời, chỉ biết đứng nhìn chị ta, mặt chị ta bùng bùng sát khí. Chẳng lẽ tối qua chị ta mới goánh nhau với chồng, hoặc là chồng chị ta đang có bồ bịch và đòi ly hôn nên chị ta mới... căm ghét cả thế giới này? Tôi cũng cố lấy lại bình tĩnh:

– Chị không cần đuổi, tôi cũng sẽ xin chào tiệm này ngay lập tức. Có điều, mong chị nên sửa đổi cung cách tiếp khách, kéo có ngày không còn ai thèm ghé đấy.

Thôi thì chắc tại tôi... xui, kiếp trước đường tu của tôi dở dở ương ương nên tôi chưa may mắn gặp tiệm Việt Nam nào trân trọng khách hàng, nhưng tôi tin đây đó cũng có những nhà hàng Việt uy tín, vui lòng khách đến vừa lòng khách đi.

Cuối cùng là tôi kể câu chuyện kể của con gái tôi, vừa mới xảy ra còn nóng hổi:

Nó thường hay book làm móng tay ở tiệm gần nhà, tuy nhiên vào mùa holidays vừa rồi quá lu bu, nó bèn tìm online một tiệm Nails gần chỗ làm để tranh thủ chạy ra đó làm bộ móng tay trong giờ break buổi trưa. Sau khi book online xong xuôi, đến gần ngày hẹn thì nó bỗng nhận được text báo tin rằng cái hẹn đã cancelled.

Nó ngạc nhiên, liền phone cho tiệm Nails. Người trả lời phone là một phụ nữ, với accent và “broken English” của người Việt. Nó trình bày bằng tiếng Anh, rằng nó không cancel

mà tại sao lại nhận được tin báo cancelled? Chị chủ cũng trả lời bằng tiếng Anh, biểu nó đợi phone để chị check với nhân viên trong tiệm xem sao. Chị để phone đó rồi quay vào nói chuyện bằng tiếng Việt với nhân viên, mà con gái tôi, tuy sinh trưởng bên đây, nhưng có khiếu nghe và nói Tiếng Việt khá sành sỏi, nên nó nghe được toàn bộ cuộc đối thoại của chị chủ:

– Ê, có con nhỏ tên Amanda phone tới, nó nói nó không cancel mà sao mình lại cancel nó kia!

Cô nhân viên kia la toáng lên:

– Trời! Cái con quý sứ Amanda nữa hả? Ba hồi cancel ba hồi không là sao, rắc rối quá đi!

– Nó nói nó không cancel, mà thử xem lại có trùng tên không?

Rồi im lặng, có lẽ hai người vào bàn computer/laptop để check danh sách khách hàng, nói qua nói lại lao xao thăm thì, rồi vỡ lẽ ra là trùng tên, rồi cười ha hả. Cô chủ trở lại cầm phone, giải thích với con gái tôi bằng tiếng Anh:

– Oh, sorry. It's a mistake.

Nó liền cắt lời chị ta, lần này sổ luôn một tràng tiếng Việt:

– Dạ chị ơi, em là người Việt nên nghe hết câu chuyện của chị và nhân viên của chị rồi đó.

– Ủa, vậy hả? Trùng tên đó em, em vẫn còn cuộc hẹn nghen.

– Dạ không! Bây giờ thì em chính thức cancel cái hẹn của em, và nhờ chị nhắn với cô nhân viên không nên gọi khách hàng là “con quý sứ”! Và chị nữa, chị nên tắt phone rồi tìm hiểu sự việc, rồi phone lại cho khách, chứ đừng để phone kiểu đó, khách nghe thấy không hay ho gì đâu!

Chị chủ chung hửng, không biết chị ta có tính nói lời xin lỗi hoặc đề nghị giảm giá hay không, nhưng con gái tôi đã nhanh chóng nói lời chào và không hẹn tái ngộ!

Nghe xong chuyện, tôi cười, nói với con gái:

– Rồi!!! Kể từ nay tên Amanda cũng sẽ chính thức nằm trong sổ bìa đen của tiệm đó với biệt danh “con quý sứ”!



Kim Loan
Edmonton, Jan. 2024



*Nguồn: Internet eMail by **Duy Duong Nguyen** chuyển*

*Đăng ngày Thứ Ba, January 16, 2024
Ban Kỹ Thuật Khóa 10A-72/SQTB/ĐĐ, ĐĐ11/TĐ1ND, QLVNCH*