

## Nghề làm nhà hàng ở Little Saigon: (kỳ 2)

Saturday, May 15, 2010

---

### Những câu chuyện bên trong nhà hàng

Ngọc Lan/Người Việt

**WESTMINSTER (NV)** - Đi làm việc, dù là nơi văn phòng, công sở hay nơi hàng quán chợ búa, không kể là Việt hay Mỹ, dù là làm việc chân tay hay làm việc trí óc, đâu đâu cũng có những câu chuyện cạnh tranh, xích mích giữa đồng nghiệp và đồng nghiệp, giữa nhân viên và quản lý. Có điều, tùy môi trường mà sự cạnh tranh thể hiện ra ở những kiểu cách khác nhau. Bên cạnh những san sẻ gắn bó giữa đồng nghiệp, giữa những người làm chung, nhà hàng quán ăn cũng có những kiểu "đụng độ" rất riêng của nó.

Trong giới phục vụ nhà hàng, dường như có một lần ranh vô hình: Giữa những người làm full-time, làm lâu năm, sống bằng nghề phục vụ nhà hàng, thì có sự gắn bó thân thiết với nhau, và cũng được sự tin tưởng của chủ. Nhưng với những người làm part-time, những sinh viên nay làm mai nghỉ, thì có những vụ đụng chạm không thể ngờ được.



*Khi quán ăn đông khách, nhân viên tất bật, chủ cũng không nề hà lẫn xả vào phụ một tay dọn dẹp. Những chuyện tưởng chừng nhỏ như vậy nhưng lại tạo nên mối gắn kết giữa mọi thành viên trong nhà hàng, tiệm ăn với nhau.*

*(Hình: Dương Đông/Người Việt)*

### Thân cũng có, 'chơi' nhau cũng có

Do thời gian làm ở nhà hàng, tiệm ăn chiếm từ 10 đến 12 tiếng mỗi ngày, nên nhân viên nhà hàng hiểu về nhau, chuyện trò, tâm sự với nhau còn hơn cả người nhà. Chuyện vui chuyện buồn gì họ cũng hay mang vô kể để mọi người chia sẻ,

góp ý với nhau. Chính tình thân đó mà khi đã làm việc lâu dài thì hiếm khi nhân viên nhà hàng đổi chỗ làm mới.

Chị Kiều, làm nhà hàng full-time đã 4-5 năm, kể nơi chị làm, vào ngày "off," ai đi chợ thấy hàng gì "sale" thì cũng gọi nhau í ới xem có muốn mua thì họ mua giùm, hay ở nhà kho nồi thịt, đồ cái bánh xèo, nấu nồi chè, cũng mang vô cho chia đồng nghiệp nhấm nháp.

"Đi làm nhà hàng riết nhìn cái gì cũng ngán, nên đôi lúc chỉ quậy tô mằm nêm, luộc miếng thịt mà cả đám xúm lại ăn rất ngon lành. Hay ai đi Việt Nam biết mình thích ăn cái gì cũng khệ nệ mua mang qua làm quà. Thấy vui lắm," chị Kiều nói.

Nhưng đó là sau khi đã làm lâu, đã biết nhau. Còn khi mới vô làm, có rất nhiều câu chuyện của ngưỡng cửa "ma cũ bắt nạt." Hình như không một nhân viên mới nào bước chân vô nhà hàng quán ăn mà thoát khỏi cảnh bị "soi mói," "dò xét," "dòm ngó," và "đàm tiếu" của những nhân viên cũ.

Phú, một sinh viên đi làm thêm nhà hàng, kể: "Khi mới vô làm, có biết gì đâu, chủ kêu một người làm lâu hơn chỉ việc cho tôi. Hình như 'nó' sợ mình vô làm thì bị chia tiền tip, hoặc bị mất việc, cắt giờ hay sao nên 'nó' chỉ lơ mơ. 'Nó' chỉ lơ mơ, mình làm lơ mơ, thế là 'nó' đi méc chủ. Chủ đuổi tôi ngay trong thời gian thử việc."

Phú rút kinh nghiệm, "Đừng làm gì khiến cho người chỉ việc cho mình ghét mình. Mới vô làm 'nó' nhìn mình, thì mình nhìn chỗ khác đi. Chứ 'nó' nhìn mình, kên với mình, mình nhìn lại 'nó' là thôi xong rồi, 'nó' sẽ kiếm chuyện. Chưa kể lâu lâu phải mua nước cho 'nó' uống nữa. Đại loại là cũng phải biết lấy lòng 'nó' thì mới yên ổn qua thời gian thử việc, để chủ biết là mình có làm được việc hay không."



*Thức ăn trông sạch sẽ, đẹp mắt và sẽ càng ngon hơn, hấp dẫn hơn nhờ không khí vui vẻ, thân thiện của những nhân viên phục vụ đối với thực khách. (Hình: Dương Đông/Người Việt)*

Với Khoa Trần, một du học sinh (yêu cầu đổi tên), thì điều dễ khiến người làm nhà hàng mệt mỏi và stress nhất chính là chuyện "nói xấu nhau với chủ."

Khoa kể, "Khi mình bưng đồ ăn nhiều, đi qua bàn thực khách, người này xin cái tô, chỗ kia xin cái muỗng, nhiều quá đôi khi mình quên. Khách kêu người khác hỏi. Nếu là người tốt thì người ta lấy giùm, còn người xấu tính thì người ta chạy đến méc chủ nói mình không chịu làm!"

Ngay cả người làm tốt cũng có khi bị đồng nghiệp chê bai. "Ở đời lạ lắm, làm cái gì cũng bị nói hết á. Mới vô lơ ngơ lóng ngóng cũng bị chê, mà lẳng xăng lanh lẹ cũng bị nói!" Chị Thu, một người đi làm nhà hàng lâu năm, nêu suy nghĩ.

Nếu nhiều thực khách nhận xét rằng, "thái độ niềm nở, tươi cười với khách là yêu cầu 'xa xỉ' của nhân viên nhà hàng quanh Little Saigon đối với khách Việt Nam," thì chị Thu lại là một trong số ít hiếm hoi có nhiều thứ "xa xỉ" đó. Thái độ vui vẻ, thân thiện, biết chào hỏi khách của chị Thu được lòng khách, được lòng chủ bao nhiêu, thì lại là đề tài đàm tiếu cho những nhân viên khác bấy nhiêu.

"Họ nói tôi 'vui vẻ như vậy để kiếm chổng,' hay 'Cười nói giả là như vậy để người ta cho tiền,'" chị Thu kể lại.

Có lần, chị Thu còn bị đồng nghiệp phá. Chị kể chuyện chị được giao việc nấu trà Thái. Buổi tối chị nấu và lọc trà, sáng ra làm cho khách. Khách kêu lại hỏi, "có bỏ lộn muối không?" Chị Thu vào coi lại, ai đó đã bỏ muối vào nồi nước trà Thái của chị từ lúc nào, mặt chát, "Phải đổ hết làm lại."

Không phải người chủ không biết những chuyện này. "Người biết chuyện sẽ là người thành công." Huỳnh Gia Bảo, chủ nhân hệ thống Phở-licious, nhận xét cùng Người Việt.

"Một người chủ cần đủ thông minh để hiểu được nhân viên nói xấu về người khác với chủ là vì với ý muốn tốt cho chủ hay chỉ vì muốn chủ đuổi người kia," Bảo nói thêm.

Kinh nghiệm của chủ nhân Phở-licious là "nhà hàng cần có qui định chặt chẽ của nhà hàng." Nghĩa là ai ai cũng làm theo đúng một kiểu như vậy, để tránh chuyện "ma cũ ăn hiếp ma mới" bằng cách bắt nạt người mới là tại sao làm thế này mà không làm thế kia.

Bên cạnh đó, theo Bảo, chủ cũng phải "để mắt" đến nhân viên mới nhiều hơn, chặt chẽ hơn, "để vừa xem họ làm việc như thế nào, cũng là để tránh cho họ chuyện bị nhân viên cũ bắt nạt mà chỉ biết khóc, không dám nói. Sau khi thấy đầu vào đó rồi thì mới 'thả lỏng.'"

Nhưng không phải ai làm trong nhà hàng cũng bị đồng nghiệp ăn hiếp. Hưng, một du học sinh, cho rằng: "Chỗ tôi làm việc thì chẳng có chuyện gì to tát giữa những người làm với nhau. Tôi thấy tất cả đều bình thường, nói chung là tốt."

Riêng chị Thu, người bị đổ muối vô nồi trà Thái, thì chia sẻ rằng, "có người hỏi lúc tôi mới vô làm ghét tôi ra mặt. Nhưng giờ thì bà coi tôi như người nhà. Có gì cũng mang vô cho, từ cái quần cái áo, đến cả miếng ăn."

Tuy nhiên, hầu hết những kiểu "chơi nhau" hay "soi mói từ đầu đến chân" phần lớn chỉ dành cho người mới tới. Sau khi đã vượt qua "ngưỡng" đó rồi thì đâu cũng vô đó.

### **Nhân viên và người chủ 'cần có sự tử tế với nhau'**

Hầu hết những người gắn bó lâu dài với nơi làm đều là do chủ tốt hoặc "biết điều."

"Nếu nói chủ và mình như bạn bè thì không có chuyện đó rồi, nhưng chủ của tui rất 'nice' và 'friendly.' Đi làm gần 3 năm, chưa bao giờ nghe chủ lớn tiếng với bất kỳ nhân viên nào. Khi chủ nổi giận, người chủ là ông quản lý," Chị Kiều cười

nhận xét về chủ tiệm của mình.

Chủ nhà hàng nơi Phú và Hưng làm cũng vậy. "Chủ được lắm. Tức là khi mình có làm sai điều gì thì cũng nhắc nhở. Nhắc nhở chứ không phải là quát nạt, hay mở miệng ra là đòi đuổi việc."

Với Khoa thì khác. Khoa cho rằng "chủ hình như hơi có vấn đề."

Khoa kể, nơi Khoa làm có lẽ là một trong số hiếm hoi nhà hàng có những quy định rất "ngặt nghèo" như: nhân viên đi làm không được cho ăn thức ăn của nhà hàng. Ai muốn ăn phải mua, với các món bình thường thì tính nửa giá, với những món đặc biệt thì tính như khách.

"Điều đó chủ có nói ngay lúc mới vô làm không?"

"Có, nói ngay từ đầu. Nhưng lúc đó mình thấy cũng đâu có sao, không ăn ở quán thì về nhà ăn. Tuy nhiên, khi đi làm, lúc đói, thức ăn trước mắt không được ăn thì mới cảm thấy 'điên' lên được. Nên đói quá, chịu không nổi thì cũng có đứa phải bỏ tiền ra mua ăn, hoặc tiết kiệm thì mua ổ bánh mì không chấm nước tương ăn cho đỡ đói." Khoa nhớ lại.

Quy định nữa của tiệm Khoa là nếu lấy "order" sai thì phải đền tiền. "Những đứa lanh lẹ thì năn nỉ khách, nếu khách chịu ăn thì thôi, còn không những người làm chung ém với nhau, có những đứa không lanh thì phải bỏ tiền ra đền."

Trong khi đó, chị Kiều kể, "Ở tiệm mình, khi khách nói mình lấy 'order' sai thì tôi chỉ việc xin lỗi khách, rồi mang xuống nhà bếp 'năn nỉ' bếp làm lại món khác nhanh nhanh giùm, còn tô kia để đó ai thích thì ăn."

Chị Thu nhận xét, "Chủ và thợ nên có sự tử tế với nhau. Chủ mà 'căng' quá thì chi có thiệt. Tui từng chứng kiến nhà bếp cứ vút đồ thoải mái vì ghét chủ. Nguyên cục thịt bò xắt mấy lát rồi liệng vô thùng rác, hay nồi nước phở hầm đêm trước, sáng hôm sau vô nếm lại thấy mặn sần, phải đổ bỏ. Họ ghét chủ, họ làm vậy đó."

Anh Bảo, trong vai trò chủ nhân nhà hàng, phân tích, "Để tránh cho nhân viên đừng 'lộng hành,' chủ cần phải thường xuyên có mặt, hay tuy không có mặt vẫn bằng cách này cách khác nắm được tình hình nhà hàng. Khi phát hiện ra nhân viên ăn cắp tiền tip hoặc đổ bỏ đồ là phải đuổi liền, nếu không sẽ thành chuyện lớn."

Biết là cần có sự tôn trọng, tử tế với nhau, nhưng một số chủ nhà hàng tiệm ăn vẫn quen giữ tập quán "chủ nhân" thích "chửi" người khác như khi còn ở Việt Nam. "Đôi khi mình không là nạn nhân nhưng nghe cách chủ chửi người khác mà thấy xúc phạm vô cùng," Khoa kể.

Những điều mà Khoa cho rằng xúc phạm là khi chủ bảo nhân viên là "đồ óc bò," hay "mày ăn gì mà ngu vậy." Nhiều người không chịu được thì nghỉ việc, nhưng có những sinh viên phải tự xoay sở với cuộc sống, hoặc những người sợ không kiếm được việc làm cứ căng răng mà chịu đựng.

"Bản chất người Việt mình là 'dĩ hòa vi quý.' Nhiều khi bị chủ 'chửi' té tát hoặc nói những điều miệt thị xúc phạm thì người làm cũng nín nhịn, hoặc bất quá thì chửi lại rồi nghỉ việc. Chứ không có kiểu kéo nhau thưa kiện vì những lời lẽ mạt sát, miệt thị của chủ." Một người làm nhà hàng không nêu tên, nhận xét.

Người này kể lại câu chuyện mà ông từng chứng kiến: một anh người Mexico làm việc cho một nhà hàng Việt Nam. Anh ta đi làm trễ, người chủ nhìn anh ta với ánh nhìn "khó chịu" và lấy tay chỉ vào đồng hồ với ý "anh đi trễ." Chỉ vậy, anh chàng Mexico đi thưa với lý do: nếu tôi có đi làm trễ, ông có quyền đuổi, nhưng hành

động của ông làm tôi cảm thấy bị xúc phạm, ảnh hưởng đến tâm lý khiến tôi không thể làm việc được nữa. Cuối cùng, sau khi dẫn đo cân nhắc nhà hàng phải “nói chuyện phải quấy” và chi cho anh ta vài ngàn để khỏi phải tốn thêm tiền luật sư ra tòa, rồi lại biết đâu kéo theo hàng dây nào là chuyện làm quá tám tiếng một ngày không có trả “over time,” nào là không có những khoản bảo hiểm bắt buộc cho nhân viên...

Bên cạnh đó, nhiều chủ rất thông cảm và biết làm nhân viên cảm thấy hài lòng như khi thấy nhân viên cực quá, chủ sẵn sàng đi mua những món ăn gì đó khác lạ với khẩu vị của tiệm mang về cho nhân viên thưởng thức. Hay chủ tỏ ra biết đặt niềm tin vào nhân viên mình khi không có mặt chủ thì mọi việc trong nhà hàng vẫn cứ chạy một cách nhịp nhàng. Ai cũng cảm thấy rất thoải mái.

“Thực ra, đa phần chủ đều khá tử tế với nhân viên, nhất là nhân viên làm full-time, bởi kiếm được người làm gắn bó và hết lòng với mình không phải là dễ.” Chị Thu nói.

Theo chị Thu, nếu như sinh viên hay những người làm bán thời gian chỉ coi việc làm nhà hàng như công việc tạm bợ, “làm cho có,” trong lúc chờ đợi những công việc phù hợp thì những người làm full-time lại xem nhà hàng như một nơi gắn gũi và gắn bó.

---

*Copyright © 2002 - 2008 by Nguoi Viet, Inc.  
Nguoi-viet Online  
<http://www.nguoi-viet.com/>*

## Nghề làm nhà hàng ở Little Saigon (bài 3)

Sunday, May 16, 2010

---

### Khi khách không là thượng đế và người chạy bàn không được tôn trọng

**Ngọc Lan/Người Việt**

**WESTMINSTER (NV)** - Ông bà Việt Nam xưa nay vẫn thường nói "nghề bán hàng là nghề làm dâu trăm họ." Những người làm nghề "chạy bàn" ở Little Saigon như thể những "nàng dâu" phục vụ cho "gia đình chồng" với muôn ngàn cung cách khác nhau. Đôi khi thật ân cần, dịu ngọt vẫn không chiếm được cảm tình của bà mẹ chồng khó chịu, đôi lúc mặt ủ mày ê vẫn chẳng hề gì với những cô em chồng lạnh tính.

Nếu người làm nhà hàng có nhiều nỗi niềm chông gai với những "thượng đế" của mình, thì ngược lại, thực khách cũng lắm phen "nghẹn họng" bởi thái độ những người phục vụ.

### Khách "đòi hỏi nhiều, không tôn trọng" nhân viên

Đa số nhà hàng quanh vùng Little Saigon đều là nhà hàng Việt Nam, và trên 90 phần trăm khách cũng là người Việt Nam.



*Đặt một đĩa thức ăn xuống bàn tưởng chừng rất đơn giản nhưng qua đó lại thể hiện một thái độ tôn trọng hay không tôn trọng đối với thực khách. (Hình: Ngọc Lan/Người Việt)*

Chị Kiều, một người làm nhà hàng full-time, chia sẻ, "Khách thì trăm ngàn loại khách. Có điều nói thiệt, không phải mình chê bai chỉ trích nhưng đôi khi 10 người

khách Mỹ phục vụ vẫn sướng hơn vài chục khách Việt Nam. Khi cần thêm thứ gì, họ nói một lần, nêu ra cả một danh sách, rồi mình mang ra một lần một. Còn khách Việt Nam mình nhiều người đòi hỏi khủng khiếp luôn, đem thêm chén đũa thêm muỗng, đem muỗng đòi napkin,... mà hiếm khi nghe thấy một câu 'cám ơn'."

Khoa Trần, một sinh viên làm thêm "chân chạy bàn" kể, "Những ngày đông, chạy bàn 12 tiếng thì 'phê' lắm. Khi khách đòi thêm cái này cái kia, mình vẫn vui vẻ mang đến cho khách, nhưng có khi đến lần thứ ba, tôi mang đến và nói nhỏ, 'Mấy anh chị xem cần thêm gì nữa thì nói em đem ra một lượt luôn.' Thế là họ nói, 'Thích làm vậy đó được không?'"

"Rồi sao?" tôi hỏi.

"Thì mình nhịn đi chứ sao." Khoa cười trả lời. "Khách là thượng đế mà. Mình không cảm thấy tủi nhục gì chuyện đi bưng bê làm ở nhà hàng, mình chỉ mong sao có một sự tôn trọng, đối đãi lịch sự với nhau là được."

Chị Kiều kể thêm có trường hợp khách đến ăn, rồi thay tã cho con ngay bàn ăn, xong vứt luôn cái tã lên bàn. Hoặc làm rớt bể chén, đổ nước ra nhà cũng không có lấy một lời xin lỗi. Chị Kiều ngao ngán nói, "Có gia đình ăn xong bày cái bàn như rải mạt vậy."



*Một trong những điều thực khách cho rằng một số nhà hàng ở Little Saigon kém vệ sinh là việc sử dụng những chiếc xe thu dọn chén đĩa trong lúc thực khách chung quanh đang thưởng thức món ăn. (Hình: Dương Đông/Người Việt)*

Chị Kiều đồng ý là khách có quyền đòi hỏi và nhân viên phải vui vẻ làm, không được nhăn mặt, bởi "đó là nghề của mình." Tuy nhiên, "giả như họ hiểu giùm một chút, đừng sai như kiểu chạy vật thì đỡ hơn cho những người chạy bàn rất nhiều," chị Kiều tâm sự.

Chị Thu, một người làm nhà hàng full-time đã 4 năm, cũng cho rằng phải nhìn thấy đó là công việc của mình, khách có đòi hỏi đến mức nào mình cũng phải chịu. Kinh nghiệm của chị Thu là "phải học sở thích của khách thì sẽ thấy mọi việc dễ dàng."

Khách đến ăn quen, biết khách đó hay đòi thứ gì, thì chị Thu cứ vậy mà chu toàn ngay từ đầu. "Ông này ăn phở là phải có thêm chén nước béo, hành giấm, 3 miếng chanh. Mình cứ vậy mang ra sẵn. Ông khỏi phải hỏi, mình khỏi phải đi. Bà tím kia ăn mì xào giòn lúc nào cũng cần thêm cái chén để gắp ăn từ từ thì mình cứ mang ra sẵn."

Có điều, "không hiểu sao nhiều thực khách Việt Nam có thái độ rất xem thường người phục vụ." Nhiều nhân viên nhà hàng nêu cùng nhận xét.

Giả sử khi thức ăn được mang ra, bao giờ những khách ngoại quốc cũng nói "thank you." Nhưng chữ "cám ơn" đó ít khi thấy khách Việt Nam nói.

"Không hiếm những khách đến ăn xong, ra quầy tính tiền, miệng ngậm tăm, hay xỉa răng loẹt xoẹt xong rồi vút cây tăm luôn trên quầy tính tiền sau khi vút những đồng bạc cắc ra bàn, như một kiểu bố thí." Chị Thu chia sẻ những kinh nghiệm mà mình từng gặp.

Một người làm nhà hàng không nêu tên thì lại sợ nhất cảnh những vị khách sau khi ăn, uống ngụm nước, súc miệng phun vô ngay cái tô vừa ăn. "Thật là kinh khủng," chị kêu lên. "Cũng may là những chuyện đó không nhiều."

Đương nhiên, bên cạnh nhiều khách "hành" thì cũng có nhiều thực khách "rất dễ thương, dễ chịu."

Theo những người làm nhà hàng thì khách dễ chịu tức là khi tiệm quá đông, thời gian chờ lâu, họ vẫn vui vẻ, chứ không "quạu quọ," "la làng," hay khi mang thức ăn "to-go" ra thì họ bảo "Lâu quá, không lấy nữa, và bỏ về."

"Thực tình thì ai cũng muốn làm cho khách hài lòng, vui vẻ khi đến ăn để còn quay lại. Đâu ai muốn chuốc lấy sự bực bội, nhưng đôi lúc có những chuyện không như ý muốn thì cũng cần có sự cảm thông. Nghề làm đầu trảm họ mà, khó mà được lòng hết thầy," một nhân viên nhà hàng giải thích.

"Có những người khách đến ăn và mang theo cả những thứ họ trồng ở nhà như ổi, cam, hồng đến cho mình nữa. Họ xem mình như người nhà. Có ông bác mỗi khi đến tiệm lại mua báo đến cho đọc 'để mở mang kiến thức.'" cô Thu kể.

"Có những khách ăn lâu đã quen tính quen nết, khi rảnh rỗi mình cũng chuyện trò với họ, hỏi thăm gia đình. Đôi khi mình nghỉ vài ngày, họ đến không thấy cũng hỏi thăm. Rất thân tình," một người làm nhà hàng lâu năm chia sẻ.

Hay có những khách cũng rất "nice" khi những câu chào, lời cảm ơn người "chạy bàn" dường như đã nằm sẵn trên miệng họ. "Mình cảm giác như họ biết tôn trọng công việc của mình, nên mình thấy rất thoải mái để phục vụ cho họ." Chị Kiều nói.

### **Nhân viên nhà hàng "thiếu nụ cười, thiếu tôn trọng khách, thiếu tính chuyên nghiệp"**

Khi thực hiện loạt bài viết về "Nghề làm nhà hàng ở Little Saigon," 761 độc giả nhật báo Người Việt đã tham gia cuộc khảo sát nhỏ trên website Người Việt Online với một câu hỏi duy nhất "Tôi thấy nhà hàng, quán ăn Việt Nam ở Little Saigon (Quận Cam) tiếp đãi khách:" Kết quả như sau:

Xuất sắc: 17 (2.23%)

Tốt: 87 (11.43%)

Vừa: 284 (37.32%)

Kém: 373 (49.02%)

Đồng thời, có khoảng 70 nhận xét đã được độc giả nêu ra. Mặc dù có khoảng 13.7% độc giả bình chọn thái độ của nhân viên nhà hàng là "xuất sắc" và "tốt," nhưng trong số các ý kiến đóng góp, chỉ có duy nhất một ý kiến ghi "very good," còn lại là những lời góp ý về những điều "chưa được, chưa tốt" ở nhà hàng Việt Nam.

Do cuộc khảo sát không yêu cầu để lại tên hoặc phương cách liên lạc, nên chúng tôi không có điều kiện trao đổi thêm với độc giả về những ý kiến được ghi lại trên website Người Việt. Chúng tôi chỉ xin trích đăng một số nhận xét sau đây với mục

đích tham khảo.

Đa phần các ý kiến đều cho rằng nhân viên nhà hàng "thiếu nụ cười," "thiếu lịch sự với khách," "thiếu quan tâm đến khách," "thiếu tôn trọng khách," "thiếu quan tâm đến nhà vệ sinh,"... nhìn chung là "thiếu tính chuyên nghiệp."

Nhiều độc giả đã có những đóng góp ý kiến không nhằm chê bai chỉ trích mà chỉ muốn nhà hàng ngày càng phục vụ tốt hơn.

"Tiếp viên nên cho khách 5 phút để chọn món ăn rồi hãy đến lấy order. Khi khách hàng ăn thì nên bước đến hỏi xem có cần thêm gì."

"Nhiều nhà hàng còn kém vệ sinh, nhất là khi nhân viên phục vụ đẩy xe dọn bàn sau khi ăn."

"Không có khách thì nòng hậu, khi có khách rồi thì không cần khách, coi khách như đi ăn xin."

"Hàng năm tôi qua Cali chơi có vào mấy tiệm ăn, họ tiếp đãi khách phương xa không chu đáo cho lắm."

"Phần lớn họ không ân cần với khách. Họ đối đãi với khách như không cần khách quay lại. Cứ thử nghĩ, nếu nhà hàng muốn có một thực khách thường xuyên như tôi, bởi vợ tôi không có nấu ăn, thì chỉ cần làm 3 việc: lau bàn ăn và nhà vệ sinh sạch sẽ, ân cần với khách và thức ăn vừa ngon. Chỉ vậy là nhà hàng có thể tồn tại và làm hài lòng khách. Chúc may mắn."

"Buôn bán kiếm tiền mà nhiều chỗ tỏ ra bất cần khách. Lúc nào cũng giữ vẻ mặt khinh khỉnh để nói chuyện với khách. Nếu không cần khách thì mở ra mua bán để làm gì?"

"Hình như người Việt Nam, nói một cách tổng quát, chưa có đủ trình độ làm những ngành về 'service.' Có lẽ vì đa số cơ sở thương mại của họ chỉ nhằm vô cộng đồng Việt Nam thôi, mà người Việt Nam mình thì rất dễ tánh, 'sao cũng được, miễn là ngon, hay rẻ là được rồi.' Nếu làm ăn được, khách vô tấp nập thì tội gì mà phải lo chi đến ba cái vụ gọi là 'good service' làm khi mớ gì? Bởi vậy mà người ngoại quốc họ không chịu được khi họ muốn thử vô một tiệm Việt Nam cho biết một lần để rồi bye-bye. Muốn cho họ khá hơn thì chỉ có một cách là không bao giờ trở lại những quán dơ và tiếp đãi cà chớn."

Bên cạnh đó, nhiều độc giả cho rằng sở dĩ nhân viên nhà hàng phục vụ không tốt là vì "tiền lương thấp" và cảm thấy không hài lòng ở khoảng tiền "tip" được nhận.

"Khó nói là trách 'bồi bàn' vì đồng lương trả rẻ, chỉ có khách là nạn nhân của 'bồi' vì lương bổng chủ trả và tiền tip bị chia cho nhiều khâu."

"Không có trọng khách mà muốn tip nhiều, nhìn chán lắm."

"Vì bị chủ lấy hết tiền tip nên việc phục vụ không như ý khách hàng."

"Chủ không làm gương cho nhân viên mà còn lấy tiền tip để trả lương."

"Đừng có 'expect' đi ăn nhà hàng Việt Nam mà được bồi bàn đối xử lịch sự. Có một vài lý do: lương của 'bồi bàn' rất rẻ; họ không có bảo hiểm; và làm ở nhà hàng Việt Nam cực hơn làm nhà hàng Mỹ tại vì thức ăn Việt Nam đa dạng, phức tạp hơn thức ăn Mỹ thiệt là nhiều. Cứ nghĩ đến món thịt bò bày món: một cái bàn ăn mà có tới 7 món nước uống, nước mắt, mắt nêm, rau sống, thật là phức tạp. Mà món này là chỉ có một món, chưa kể đến kê món cá nước da giòn rồi tôm nướng vỉ. 'Compare' với thức ăn Mỹ thì chỉ có một cái đĩa thôi, thức ăn trình bày đẹp mà ăn dở ẹt hà. Mà nếu mình đi ăn mình phải trả giá mắc hơn nhà hàng Việt

Nam, mà lại không đúng khẩu vị của người Việt mình. Do đó khách hàng nên 'tip' họ khá hơn hoặc đúng với 'rule' bên Mỹ này: ban ngày 10%, tối 15% để ủng hộ 'bồi bàn.' Lương của họ rẻ lắm mà lại cực nữa."

Tuy rằng vẫn còn khá nhiều điều 'bằng mặt mà không bằng lòng" giữa người phục vụ nhà hàng và thực khách, nhưng nhà hàng quán ăn cửa tiệm quanh Little Saigon vẫn mở, người làm nhà hàng Little Saigon vẫn miệt mài với công việc của mình, và thực khách đến Little Saigon vẫn không thể cưỡng lại bước chân đưa mình đến bất kỳ một nhà hàng Việt Nam nào đó quanh đây.

(Kỳ tới: Tiền tip ở nhà hàng: "Thật khó nói!")

---

*Copyright © 2002 - 2008 by Nguoi Viet, Inc.*

*Nguoi-viet Online*

*<http://www.nguoi-viet.com/>*