

NGHĨ  
THỬ  
LÀM  
THẬT

# CHƯA THỬ? SAO BIẾT KHÔNG THỂ?

LÂM MOON



 NHÀ XUẤT BẢN TRẺ

CHƯA THỬ  
SAO BIẾT,  
KHÔNG THỂ?

**BIỂU GHI BIÊN MỤC TRƯỚC XUẤT BẢN DO THƯ VIỆN KHHTH TP.HCM THỰC HIỆN**  
General Sciences Library Cataloging-in-Publication Data

**Lâm Moon**

Chưa thử sao biết không thể? / Lâm Moon. - T.P. Hồ Chí Minh : Trẻ, 2014.

180 tr. ; 20 cm. - (Nghĩ thử làm thật).

1. Sinh viên -- Hướng dẫn kỹ năng sống. 2. Kỹ năng sống. 3. Lối sống. 4. Thành công.

1. Students -- Life skills guides. 2. Life skills. 3. Lifestyles. 4. Success.

158.7 -- ddc 23

L213-M82

ISBN 978-604-1-05580-3

Chưa thử... không thể



8 934974 129554



LÂM MOON

CHƯA THỬ  
SAO BIẾT,  
KHÔNG THỂ?

NHÀ XUẤT BẢN TRÈ



## Chia sẻ

Cái thời mà Facebook rộ lên trào lưu “mục đích bạn đến trái đất là gì?” đã thật sự khiến tôi phải suy ngẫm, vì tôi đang hoang mang lạc lõng, không biết trả lời.

Mình sinh ra để làm công việc gì? Công việc nào sẽ đem lại thành công? Mình thích làm gì, thích trở thành ai, đam mê của mình là gì?...

Có nhiều bạn gặp khó khăn khi tìm ra đáp án cho số câu hỏi trên.

Nhiều bạn khác (có tôi) – cũng chẳng khác hơn là mấy – khi có quá nhiều đáp án cho các câu hỏi đó, khiến họ phải hỏi thêm một câu: vậy nên chọn cái nào để theo đuổi?

Tôi có một cuộc sống hỗn độn. Tôi dễ nhàm chán, dễ khủng hoảng tinh thần, hay mất tập trung... vân vân và vân vân thói xấu. Tôi cũng có nhiều dự định, nhiều tham vọng và tôi muốn thực hiện để đánh dấu cho năm tôi hai mươi, hai mốt, hai hai tuổi,... Vì vậy, tôi rất vui khi lăn xả và trầy xước, để có thêm trải nghiệm và kể với bạn bè quanh tôi. Tuổi trẻ không lặp lại, năm tháng qua đi tôi không muốn mình hối tiếc rằng còn có việc chưa làm vì không dám.

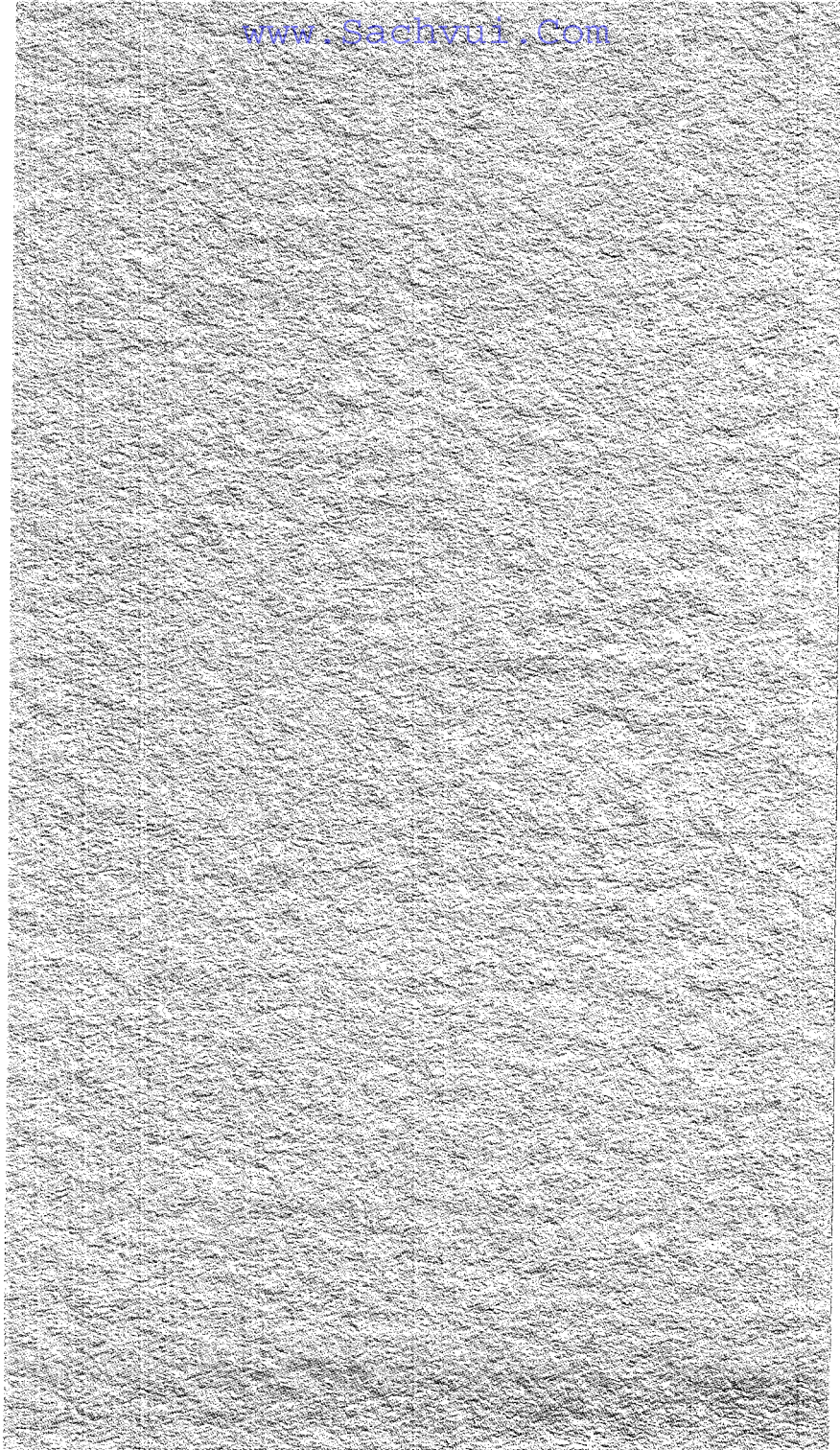


Có một slogan quảng cáo tôi rất thích “Không thử sao biết”. Ừ! Không làm thử thì sao biết được mình có thể hay không thể làm tốt việc gì đó. Tôi tin rằng cách tốt nhất để chọn được đôi giày vừa chân mình, đó là xỏ chân vào mang thử, đi thử.

Một người đã dạy tôi rằng, việc nhỏ như cắt cỏ thôi, nhưng chỉ cần chuyên tâm làm, gắng sức hoàn thiện, cũng sẽ có ngày vượt trội, trở thành... tay cắt cỏ nhiều và nhanh nhất thế giới.

Tôi và bạn - những người trẻ - đều giống nhau, đây khiếm khuyết và rất nhiều lúc trong cuộc sống rơi vào trạng thái lạc lối, mất hết ánh sáng phía trước, không dám bước tiếp, không dám rẽ, không biết chuyện gì sẽ đến dù có rất nhiều điều muốn làm. Nhưng, vì chúng ta chỉ có một tuổi trẻ mà thôi, chưa thử sao biết không thể - TIẾN LÊN ĐI!





PHẦN

01

Tổ chức hội chợ

**với... 0 đồng**



## Từ Shop online đến Let's Sale

Câu chuyện bắt đầu vào đầu tháng Sáu năm 2012, tại một quán trà sữa không máy lạnh, nếu không muốn nói là khá xập xệ, ở một con hẻm trên đường Lê Văn Sỹ. Đây là địa điểm gặp mặt yêu thích của tôi và bạn thân - Quỳnh Thy. Chúng tôi đã ươm mầm cho một công việc đáng nhớ nhất thời tuổi trẻ của mình ở ngay đây: kinh doanh không cần tiền vốn.

Đầu tiên, chúng tôi thành lập fanpage Facebook cho LamHy's shop - một shop thời trang online kinh doanh mặt hàng thời trang nữ vintage. Mọi chuyện bắt đầu rất đơn giản:

- Mẹ ta có quá nhiều đồ, có cả bao để hơn mười năm rồi vẫn quyết không cho, không bỏ, làm chật hết phòng. Ta đang suy nghĩ coi phải làm gì với nó chứ năm nào cũng bụi ra lau rồi lại đẩy vào, bực quá!

- Hay mình mở shop và bán chúng đi.

Thy đề xuất. Và, từ đây, mọi chuyện bắt đầu.

Chúng tôi có xuất phát điểm hoàn toàn trắng dụng vốn tự có: quần áo của mẹ tôi và mẹ Thy khi họ còn trẻ bây giờ đang mốt trở lại, fanpage lập ra không tốn tiền, máy ảnh của tôi và thợ chụp ảnh cũng là tôi. Kinh doanh là một công việc linh hoạt, chính vì thế, khởi đầu cũng thiên biến vạn hóa. Chúng tôi đã nghĩ không cần có nhiều tiền để bắt đầu công việc này, chỉ cần ý tưởng và biết tận dụng mọi lợi thế xung quanh mình là có thể khởi nghiệp.

LamHy's shop khởi động như nhiều shop online khác, khá ẻo uột và đòi hỏi sự kiên nhẫn. Thời gian này, tôi học hỏi được từ bạn thân mình rất nhiều: sự kiên nhẫn và chịu khó chính là "tiền vốn" quan trọng mà chúng ta cần đầu tư.

Kinh doanh được một thời gian, tôi và Thy muốn tổ chức một chương trình gì đấy để làm mới

thương hiệu. Cũng tại quán trà sữa trong hẻm ấy, chúng tôi đã sôi nổi lên kế hoạch và chia sẻ ý tưởng.

Chúng tôi có hai tháng để chuẩn bị cho ngày ra mắt một hội chợ được đặt tên là Let's Sale. Tôi và Thy phân chia công việc cho nhau và thật sự nỗ lực cho đứa con tinh thần này. Tôi đã hẹn gặp một số chủ shop online mà tôi thấy rằng họ hoạt động tương đối ổn định và có định hướng tốt, hy vọng tìm thấy sự hợp tác.

Thy duy trì công việc của LamHy's shop, kêu gọi bạn bè của cô ấy tham dự, ủng hộ và truyền tin về Let's Sale.

Let's Sale ra đời, ban đầu mục tiêu là hướng tới các bạn muốn thanh lý đồ cũ, dọn dẹp nhà cửa... có một nơi để bày ra bán. Nhằm tạo sự khác biệt, chúng tôi định hướng Let's Sale phải thật sự là hội chợ dành cho sinh viên - học sinh mua bán: quy định tất cả sản phẩm bày bán đều từ 150 nghìn trở xuống, tiền thuê gian hàng chưa từng vượt quá 300 nghìn.

Chúng tôi đã xây dựng Let's Sale, từ chính nhu cầu và mong muốn của mình.

*Let's Sale là một chương trình hội chợ thật sự, quy tụ nhiều shop online, nhiều người bán, đông người mua, và hầu hết đều là bạn trẻ. Chúng tôi đã tìm thấy họ ở đâu? Bằng cách nào? Làm thế nào để tìm được địa điểm tổ chức, thương lượng giá cả? Và chúng tôi kiếm được lợi nhuận ra sao?*

## Khởi đầu với cái túi rỗng



### Chọn địa điểm

Quỳnh Thy sinh ra và lớn lên ở Quận 12 – giáp ranh với Gò Vấp. Bạn bè cô ấy có thể nói là nhiều không kể xiết. Đó cũng là lý do mà chúng tôi tổ chức tại Gò Vấp. Chúng tôi ngắm nghía quán trà sữa có tên Hello (Quận Gò Vấp) để làm địa điểm tổ chức Let's Sale 1. Quán nằm ngay mặt tiền đường Quang Trung rất sầm uất, có hai lầu, ba phòng, một sân giữ xe lớn và một nhà giữ xe thuê lại của người khác trong con hẻm bên cạnh. Ngắm nghía xong, chúng tôi vẫn giữ nguyên ý định ban đầu: thuê mặt bằng mà không cần tiền vốn.





Khi muốn  
**thuyết phục** ai đó  
**hợp tác** với mình,  
hãy cho họ thấy  
**cái lợi** mà  
họ **nhận**  
**được.**

Tôi học được  
rằng: khi  
muốn thuyết  
phục ai đó  
hợp tác với  
mình, hãy  
cho họ thấy  
cái lợi mà họ  
sẽ nhận được.  
Khoảng thời  
gian đó, là lúc  
tôi vận dụng  
tối đa tất cả  
những gì tôi

học được và thực hành triệt để câu nói trên. Hello sẽ được lợi rõ ràng khi bán ra số ly trà sữa vượt qua mốc bán hằng ngày, thu hút khách hàng mới, quảng cáo thương hiệu không cần phải đầu tư gì hết. Các chủ gian hàng được lợi khi có nơi mua bán, tiền thuê mặt bằng quá rẻ. Còn chúng tôi? Chúng tôi có lợi gì?

Mọi người thường quan tâm tới cái mình ĐƯỢC LỢI đầu tiên. Nên rất hiếm ai phí thời gian để tư duy xem đối phương có lợi bao nhiêu, lợi sâu tới đâu. Họ chỉ cần đảm bảo họ không thiệt thòi, họ có lợi, vậy là quá đủ cho một cuộc đàm phán!

Chúng tôi có lợi gì? Bạn cứ nghĩ là chúng tôi có tiền trước đi. Quỳnh Thy luôn đảm bảo cho cả hai chúng tôi có một số tiền sau chương trình này.

Đơn giản thôi: mỗi chủ shop hay bạn nào muốn vào hội chợ bán đồ, sẽ gặp chúng tôi và đóng 80.000 đồng lệ phí (tương đương 4 ly trà sữa). Một số tiền thật sự rất “bèo” xét trên mặt bằng chung các hội chợ khác đang diễn ra trong thành phố. Nhưng, vẫn đủ cho chúng tôi xoay sở và dự trù đến tình huống xấu nhất: không bán ra đủ ly trà sữa cho Hello, phải đóng tiền mặt. Người làm kế toán thu chi là Quỳnh Thy, tôi rất tin tưởng vào sự sắp xếp của cô ấy. Cô ấy rất giỏi với các con số.

Thế nên, để có một mặt bằng như vậy tổ chức Let's Sale, chúng tôi đã kết hợp với nhau: sự thông minh của Quỳnh Thy và cái miệng dẻo của tôi, tạo ra nhóm đàm phán hiệu quả. Theo đó, chủ quán Hello sẽ cho chúng tôi thuê trọn quán, dọn dẹp hết bàn ghế trong đúng một ngày. Đổi lại, chúng tôi cam kết sẽ bán hết cho họ 1xx số ly trà sữa ngày hôm ấy.

Nếu số 1xx ly không đạt được, thì sẽ quy ra thành tiền (trung bình 20.000 đồng/ ly) và cuối ngày hoàn cho họ.

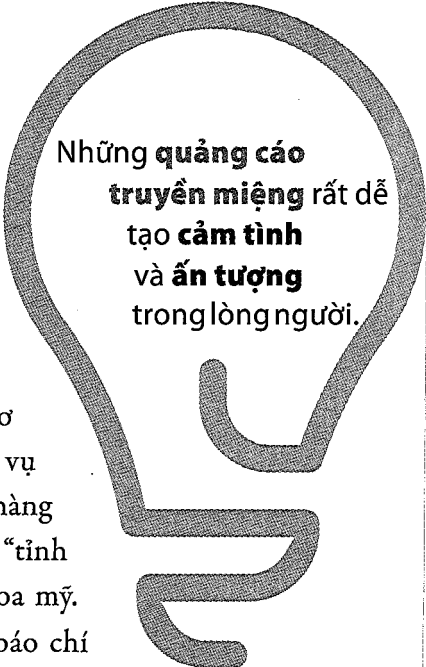


## Chọn chiến thuật

Về phần những người tham dự bán hàng, chúng tôi không cần tìm họ, họ tự tìm ra chúng tôi thông qua chiến thuật “status truyền status” của Thy. Một số khác, tôi chủ động thả tin quảng cáo vào trang bán hàng của họ, để cao tiêu chí “tiền thuê mặt bằng rẻ nhất thành phố”.

Chiến thuật người này rỉ tai người kia của Thy rất hiệu quả. Với tốc độ truyền tin như vậy và đầu não là Quỳnh Thy cộng với sự tiện nghi mà Facebook đem lại,

Let's Sale được truyền thông rất tốt mà không tốn một đồng nào cả. Truyền miệng và chia sẻ từ bạn bè là cách quảng cáo tốt nhất, khách hàng dễ tiếp nhận nhất và cơ hội họ tìm đến dịch vụ cũng cao nhất. Khách hàng – chúng ta - thường rất “tỉnh táo” trước những lời hoa mỹ. Quá nhiều quảng cáo báo chí



**Những quảng cáo  
truyền miệng** rất dễ  
tạo **cảm tình**  
và **ấn tượng**  
trong lòng người.

đã luyện cho chúng ta một sự cảnh giác cao độ, điều đó đem đến một ưu điểm: những quảng cáo truyền miệng kiểu “cổ điển” lại dễ tạo cảm tình và khắc sâu hơn.

Để phục vụ cho công tác tổ chức, chúng tôi in tờ rơi, in thiệp mời gửi đến một số chủ quán café, chủ shop lớn. Những người mà tôi tin rằng về sau sẽ hỗ trợ được thêm cho Let's Sale. Đã gọi là hỗ trợ, thì có rất rất nhiều hướng: họ có thể cho chúng tôi thuê mặt bằng tổ chức khi chúng tôi không làm ở Hello nữa, họ sẽ đăng kí gian hàng bán ở chỗ chúng tôi,... Người đi phát tờ rơi không ai khác là tôi và Thy. Chúng tôi ra café bột Hàn Thuyên chơi và tranh thủ đi phát. Chúng tôi xuống trạm xe bus (tôi và Thy chỉ di chuyển bằng xe bus, không có xe máy) và phát cho bất kì ai chúng tôi thấy họ là sinh viên, họ trẻ và họ là con gái. Đi đến đâu, chúng tôi phát đến đó, có chọn lọc chứ không đại trà vì số lượng in ra chỉ khoảng 500 tờ.

Tôi rút ra được một chìa khóa để thực hiện tất cả những điều thú vị này: TĨNH.

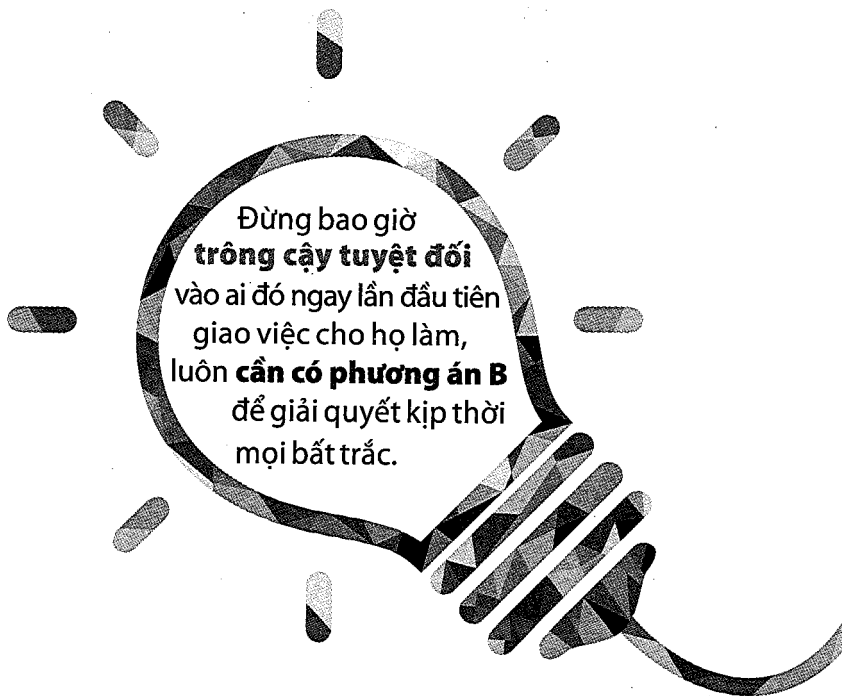
Không phải sợ gì cả, chúng tôi chẳng có gì để mất. Cứ thật “tĩnh” và bước vào xin gặp chủ quán. Cứ thật tĩnh viết kế hoạch và hê lên làm thôi. Cứ thật

tình đi phát tờ rơi, đi kể cho người này người kia nghe về chuyện mình đang làm. Chúng tôi có gì để mất đâu? Họ không thể hành hung chúng tôi chỉ vì tôi làm vậy, cứ vui vẻ thôi!



### Luôn có phương án B

Trong quá trình chuẩn bị Let's Sale đầu tiên, có một người bạn của Quỳnh Thy rất hay đưa ra nhận xét, lời khuyên và thậm chí còn là một nhân vật quan trọng sẽ hỗ trợ chúng tôi ngày diễn ra



chương trình. Nhưng, người bạn ấy - vào buổi sáng ngày diễn ra chương trình Let's Sale - đã không có mặt. Quỳnh Thy không thể một mình sắp xếp các gian hàng vì những người đăng ký bán đồ ạt kéo tới cùng một lúc. Tôi ở xa nên xác định sẽ lên trễ và khá ỷ y. Nhưng nhờ trời, phương án B của tôi xuất hiện kịp lúc, chính là Phương Mai - một người bạn thân khác của tôi. Sau cuộc gọi cưỡng cưỡng của Thy, Phương Mai - bằng tài lái xe máy thân thánh - đã *a lê hấp* đưa lên Gò Vấp từ Quận 3 chỉ trong vồn vẹn mười lăm phút.

Đây là một kinh nghiệm nhỏ tôi muốn chia sẻ với các bạn: Đừng bao giờ trông cậy tuyệt đối vào ai đó ngay lần đầu tiên giao việc cho họ làm, luôn luôn phải có phương án B để giải quyết kịp thời những bất trắc.

Chúng tôi có một khởi đầu hơi cập rập vào ngày ra quân. Tôi sắp xếp các gian hàng vào vị trí và coi nói diện tích, giải quyết chuyện người bán hỏi thuê thêm bàn ghế. Trong lúc đó, Phương Mai đứng ở cổng ra vào, điều phối xe cộ của khách và để ý số ly trà sữa được bán ra. Đó là một ngày cực kì bận rộn và náo nhiệt. Tôi chưa từng leo cầu thang nhiều lần như vậy trong một ngày. Liên tục có người tìm tôi giải quyết chuyện này, chuyện kia. Lần đầu tiên tổ chức tôi cũng khó lòng ngồi

yên một chỗ. Nơi tôi nghỉ ngơi chính là đứng cạnh Phương Mai, cùng cô bạn theo dõi số ly trà sữa đang tăng lên.

Khoảng một giờ trưa, số ly trà sữa bán ra đã đạt chỉ tiêu. Mọi chuyện thật tuyệt vời!

Cuối ngày, tôi đi dạo một vòng các gian hàng lần cuối, mua một vài món đồ và giặt mình vì giá rất rẻ mà hàng rất đẹp. Tôi cảm nhận sự vui vẻ của mọi người, những lời hỏi han, làm quen của các bạn chủ gian hàng. Thật sự lúc đó tôi đã rất mệt và rất đau chân vì đi quá nhiều, nhưng tôi vẫn đeo bám đến cuối buổi để trải nghiệm ngày này một cách trọn vẹn. Cảm xúc ấy, những người bạn mới, những đối tác mới, sự yêu mến ấy, chính là LỢI NHUẬN rất lớn mà không phải chủ mặt bằng nào cũng nhìn ra.



Những người  
**bạn mới,**  
những **đối tác mới**  
chính là  
**LỢI NHUẬN rất lớn**  
cho người  
kinh doanh.



*Sự ảo tưởng sức mạnh đem lại nhiều gánh nặng thực tế hơn tôi tưởng. Thành công là nguồn động viên lớn, khích lệ tôi cố gắng không bỏ cuộc. Nhưng thành công ngay từ bước đầu tiên, thì chưa hẳn đã là điều tốt. Ảo tưởng của tôi lúc đó là nghĩ mình có thể “tay không xây dựng cơ đồ”. Đây chính là suy nghĩ sai lầm đầu tiên gặt ra từ việc Let's Sale 1 đã thành công dễ dàng.*

Thành công  
ngay bước đầu tiên  
là một bất lợi



Thừa thắng xông lên

Let's Sale 2 tiếp tục mở chỉ sau chương trình đầu tiên đúng một tháng.

Lần này, chúng tôi không tổ chức ở quán trà sữa Hello nữa mà muốn một mặt bằng rộng hơn. Chúng tôi đi xem mặt bằng ở Nhà văn hóa Thanh Niên, Cung văn hóa Lao Động, Nhà thiếu nhi Thành Phố...

Sau nhiều phương án đưa ra, chúng tôi quyết định sẽ tổ chức Let's Sale tại Nhà Thiếu nhi Quận 1.

Nhà thiếu nhi không phải là một quán trà sữa, quy mô lớn hơn và dĩ nhiên cách làm việc cũng cần chuyên nghiệp hơn, bài bản hơn. Chúng tôi không thể sử dụng kiểu thỏa thuận đơn giản nữa mà phải kí kết văn bản đăng hoàng, chi trả tiền thuê và thật sự số tiền không hề nhỏ.

Quỳnh Thy lên kế hoạch, vẽ sơ đồ gian hàng và thu phí tùy theo vị trí, tức là càng gần cổng giá càng cao, không còn đồng giá nữa. Dao động từ 80 – 300 nghìn đồng tùy vị trí. Tiền thuê sân của nhà thiếu nhi và thuê dù bạt che chắn thật sự gói ghém lại là vừa đủ. Khi làm Let's Sale, có hai vấn đề mấu chốt gây đau đầu:

1. Gian hàng phải đăng kí kín hết chỗ để đảm bảo số THU.
2. Quảng bá tốt để khách hàng đến đông, không để các chủ gian hàng “ế chống vó”.



### Cú đánh nhớ đời

Buổi sáng của Let's Sale 2, khi các chủ gian hàng đến, rắc rối đầu tiên là sân quá rộng mà chỉ có một mình tôi điều phối. May sao có mấy bạn trai đến phụ khiêng bàn ghế cho các chủ gian hàng.

Rắc rối thứ hai ập đến vào lúc mười một giờ, trời trưa nắng gắt mà chiếc dù tròn tôi thuê của nhà thiếu nhi giá bạc triệu không che được toàn bộ sân. Các bạn ở hai dãy đầu tiên bị nắng rọi thẳng, nóng rất cực kì. Tôi phải nhanh chóng thuê thêm dù đứng, điều phối di chuyển vài gian hàng vào chỗ mát. Họ tỏ ra cáu gắt, bực tức vì hai gian hàng đầu tiên đóng phí thuê cao nhất. Đến chiều, tôi mệt lả. Lượng khách ề ề uột và tôi chỉ mong ngày này sớm kết thúc.

▼ Chiếc dù to không che hết nắng.



Trời nhá nhem chuyển mây mưa. Tôi dạo qua các gian hàng và khi đi ngang một gian hàng trang sức, cô chủ gian hàng giữ tôi lại bảo “muốn nói chuyện thẳng thắn”. Lúc này, tôi đã cảm thấy có chuyện không ổn.

Đa số những người bán ở Let's Sale đều trạc tuổi tôi, tức là sinh viên, học sinh hoặc nhiều lắm là vừa ra trường. Còn chủ gian hàng này là một cô đứng tuổi và bán sản phẩm trông có vẻ đắt tiền. Cô nói chuyện với tôi khá lớn tiếng và tôi chỉ có thể ngồi nghe, làm điệu tình hình xuống thấp nhất có thể bằng việc xin lỗi, dạ thưa. Tôi cứ nghĩ cô chỉ trút cho thỏa, nhưng không phải vậy. Cô nói mình bán rất chậm hôm nay, tôi quản lý quá kém và cô hiện có hai gian nữa ở hội chợ X và Y cũng đang diễn ra trong thành phố, họ bán rất đắt. Cô nói, nếu tôi không xin lỗi từng chủ gian hàng, không giải quyết xong, cô sẽ làm lớn chuyện.

Tôi thật sự không hiểu, lúc đó không và bây giờ cũng không: cô định sẽ làm gì tôi? Kiện tôi ư? Kiện tôi vì họ bán ế ư? Đúng là tôi có lỗi, nhưng kiện cái gì chứ?

Khi viết những điều này ra, tức là đã sau hai năm kể từ ngày tôi tệ đó, tôi nhìn lại sự việc này một cách nghiêm túc, khách quan, thì thấy mình rất

ngu các bạn ạ! Ngu và quá yếu đuối. Đến nỗi, họ bắt tôi viết một tờ đơn tường trình sự việc và xin lỗi rõ ràng, tôi cũng làm. Lúc đó, tôi chỉ biết nói rằng xin phép họ cho tôi đi tìm chỗ yên tĩnh để viết. Rồi tôi lên ra sau Nhà Thiếu nhi, đứng khóc ngon lành.



### Những người bạn

Có vài chủ gian hàng đứng đợi tôi ra để an ủi. Một anh tên Sơn bảo rằng tôi đừng để tâm bọn người đó, cứ mặc kệ họ đi. Hôm nay, đúng là tôi đã kém, nhưng buôn bán thì phải chấp nhận chuyện lời - lỗ là thường tình. Tôi còn nhớ, tôi trông như một đứa trẻ tiểu học đang bị bắt nạt vậy, tôi cứ khóc và nức nghẹn. Ngồi xung quanh tôi là những người bạn. Một cô bé tên Huyền từ sáng đã đến phụ tôi vì em thích chương trình, muốn làm gì đó phụ giúp, em đã ôm tôi rất lâu. Một vài bạn chủ gian hàng cũng nói với tôi rất thẳng thắn như Sơn, hãy kệ hai người kia đi và họ chẳng phiến lòng gì với chuyện này cả. Làm ăn mà!

Tôi có một cô bạn, đang học Đại học Luật, gọi là Cáo. Cáo rất nóng tính, nổi xung lên:

- Họ nghĩ họ là ai mà bắt mày phải viết đơn tường trình? Giáo viên chủ nhiệm hả?

Tất cả bạn bè quanh tôi lúc ấy đều phản đối việc tôi viết tờ tường trình. Nhưng tôi cứ khóc và vẫn đòi phải viết. Tôi cũng chả hiểu lúc đó tôi sợ cái gì nữa. Nếu có cỗ máy thời gian quay lại, nhất định tôi sẽ mắng chính mình một trận ra trò vì quá yếu mềm.



### Lửa không thể dập tắt lửa

Đến tận sáu giờ hơn, khi các chủ gian hàng đã về gần hết, trời vừa dứt một cơn mưa to, tôi mới ráo nước mắt và ra “trình diện”. Họ thậm chí còn trịch thượng và đáng ghét hơn, bắt đầu giảng giải cho tôi hiểu họ làm vậy là muốn tốt cho tôi. Tôi không thể chịu được nữa:

- Cô chú cứ nói chuyện với luật sư của cháu đi!

Và lúc này, Cáo ra mặt.

Đúng với sở trường của Cáo, cô bạn đã khiến họ phải ú ớ. Cuối cùng, tôi cắt ngang lời Cáo, hỏi thẳng họ:

- Vậy giờ cô chú muốn sao? Thật sự là tối rồi ai cũng phải về cả thôi.



Các bạn biết họ muốn gì không? Họ không dư hơi giảng bài về cách tổ chức hội chợ cho tôi, cũng không dư thời gian đi kiện tụng gì tôi, họ muốn tôi trả lại số tiền họ đã thuê. Và tôi đã moi giò xách lấy đúng 400 nghìn đồng đưa cho họ để họ nhanh ra về.



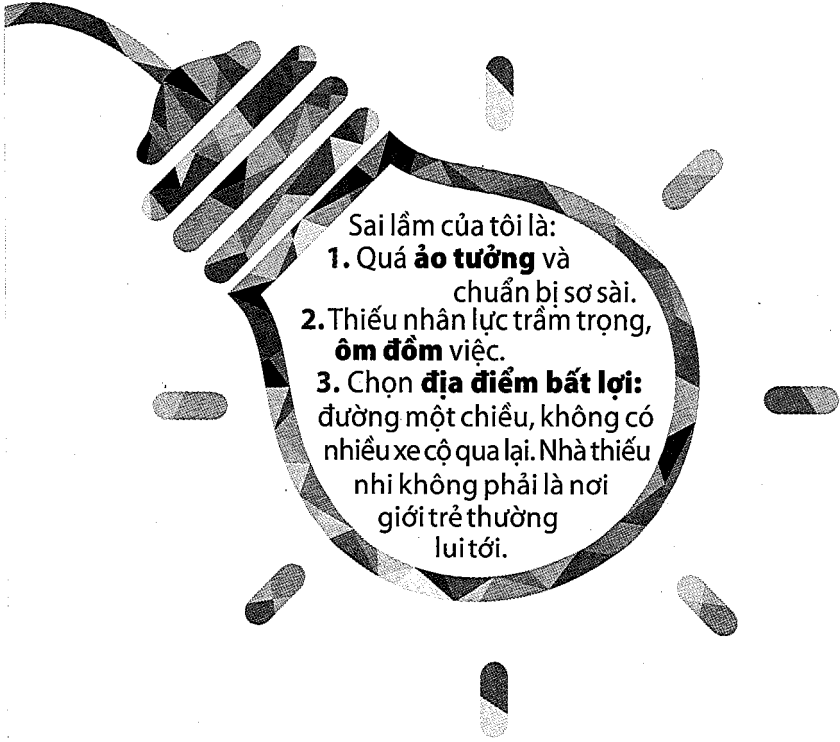
Tôi đã mất ba tiếng đồng hồ, quá nhiều nước mắt, căng thẳng thần kinh, tổn thương tận cùng, tự trách mình như thể tội nhân thiên cổ... để cuối cùng mới biết họ muốn đòi lại tiền! Nếu ngay từ đầu họ đòi luôn thì cả hai bên đều khỏe biết bao!

Trong cuộc sống, trong kinh doanh, có thể ta sẽ gặp phải vài người dấm dở thế này. Họ hành hạ chúng ta bằng sự trơ trẽn của mình, họ cứ xử với chúng ta hoàn toàn đối lập với sự tử tế mà ta dành cho họ. Tôi không biết bạn là người nóng tính như Cáo hay yếu mềm như tôi, tôi vẫn khẳng định một điều: Lửa không thể dập tắt được lửa. Khi có một ngọn lửa bùng lên từ phía bên kia, ta hãy cố gắng làm... hòn đất. ĐỪNG TRANH CÃI - để tránh tự đẩy chúng ta vào tình thế "cả hai đều sai" chỉ vì bị khích. Làm căng vấn đề chỉ khiến cả hai mệt thêm và mất thời gian thôi.



### Thất bại giúp ta trưởng thành

Chúng tôi đã không lường được khối lượng công việc sẽ nhân lên bao nhiêu lần khi làm ở một mặt bằng lớn hơn, quy mô rộng hơn nhiều so với lần trước. Suy nghĩ đơn giản và quá tự tin đã gây ra một cú đòn đau với tôi. Sau chương trình, tôi mất gần hai tuần để hồi phục tinh thần. Tôi suy nghĩ



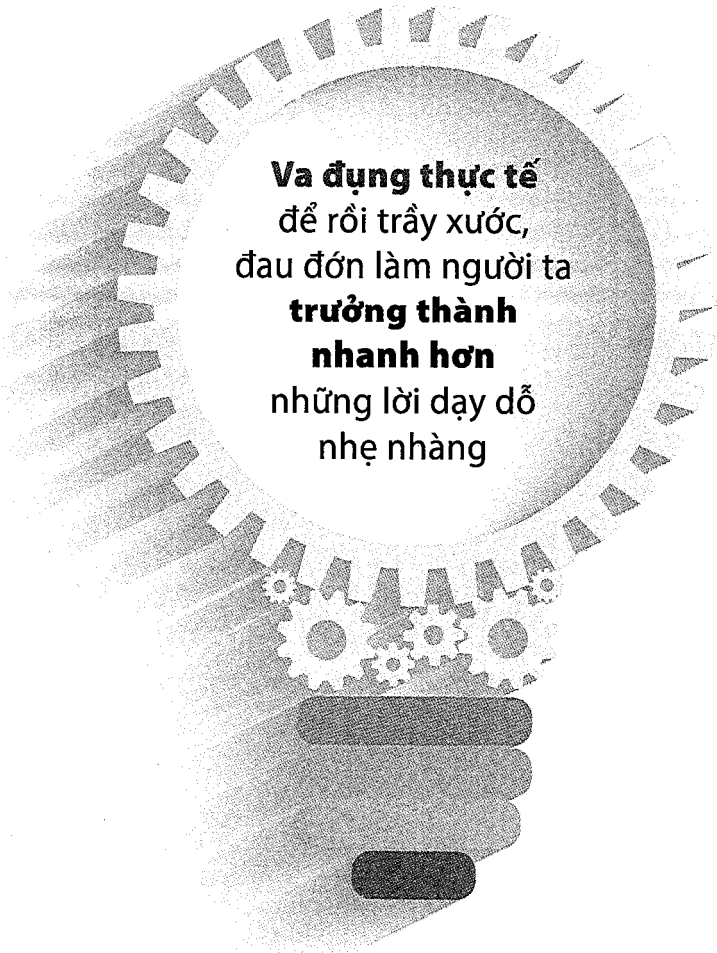
rất nhiều về chuyện đã xảy ra, về những gì mình đã làm, đã nói, về cách cư xử của mình và của người khác.

Trước đây, tức trước cả khi làm Let's Sale, tôi có từng cộng tác làm báo, một thư kí tòa soạn từng nói với tôi thế này:

- Ngay từ đầu, lẽ ra chị không nên quá dễ chịu và tạo cho em quá nhiều thuận lợi. Sau này khi mọi yêu cầu bài vở khó khăn hơn, có thể em sẽ không vượt qua được.

Tuổi trẻ có rất nhiều cột mốc đánh dấu sự trưởng thành trong nhận thức: Lần đầu bị bỏ rơi, lần đầu bị phản bội, lần đầu tỏ tình mà bị từ chối,... Va đụng thực tế để rồi xây xước, đau đớn làm người ta trưởng thành nhanh hơn là những lời dạy dỗ nhẹ nhàng. Khó có thể diễn tả tỉ mỉ những cảm xúc đổi thay trong tôi suốt gần hai tuần sau Let's Sale 2. Chúng ta không thể miêu tả sự trưởng thành. Chúng ta chỉ biết rằng nó đã xuất hiện vào lúc đó, diễn ra rõ ràng, chạy dọc trong từng thớ da thịt, từng sợi dây thần kinh và ánh mắt nhìn đời.

Tôi đã thay đổi rất nhiều chỉ sau hai tuần. Nếu tuổi trẻ là một chuyến du lịch dài thì tôi vừa đóng vào passport mình một con dấu nữa, chứng nhận mình vừa đến một vùng trưởng thành mới.



**Va đụng thực tế**  
để rồi trầy xước,  
đau đớn làm người ta  
**trưởng thành**  
**nhANH hơn**  
những lời dạy dỗ  
nhẹ nhàng

*Rõ ràng, với tôi, Let's Sale 2 là một thất bại, nhưng mọi người thường chú ý đến độ phát tán của thương hiệu hơn là tỉ mỉ soi vào chuyện lời lỗ của tôi. Chuyện cần làm lúc này là tôi phải nỗ lực xây dựng một thương hiệu, làm sao để nhiều người khác biết đến, tiếp cận và tự khám phá cách sử dụng chúng, khi ấy tôi sẽ có lợi nhuận.*

# Mỗi người ta gặp trong đời là một người thầy



## Cơ hội mới

Một chiều, sau khi xuống trạm xe bus, tôi thả bộ và rồi trời mưa nhỏ giọt. Tôi không mang dù nên lật đật ngoảnh quanh tìm một góc quán. Và, Tea One xuất hiện.

Tea One là một quán trà sữa ăn vặt khá lớn, nằm ở mặt tiền đường Nguyễn Đình Chiểu (Quận 3), đối diện Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh. Lúc ngoảnh tìm chỗ trú, tôi chỉ thấy một xe bánh mì que và một cái hăm khá rộng, thoáng, nhiều bàn ghế nhựa.

Tôi vào ăn bánh mì que, rau câu dừa và uống một

chai nước suối lạnh. Tự nhiên nghĩ nếu tổ chức hội chợ ở đây chắc sẽ rất náo nhiệt nhờ thu hút nhiều sinh viên. Khi tôi nói điều này ra với một người trong quán thì một phụ nữ trẻ đang đứng nướng bánh mì que bước tới bắt chuyện với tôi. Đó là chị Kiều, chủ quán - một người mà về sau gắn bó với Let's Sale rất lâu dài. Quán Tea One lúc này - lúc tôi đang ngồi ăn bánh mì - vẫn còn đang trong quá trình xây dựng, trang trí và chưa khai trương chính thức. Trước đề xuất của tôi, chị Kiều vô cùng hào hứng.

Hơn bao giờ hết, tôi nhận thấy rõ ràng chữ DUYÊN trong cuộc sống thường nhật. Rời khỏi tầng hầm ấy sau khoảng một tiếng đồng hồ trò chuyện, tôi lạc quan hơn hẳn và lên kế hoạch tiếp tục Let's Sale. Cũng trong thời gian này, một công ty dịch vụ về giao hàng mới thành lập đang muốn quảng bá thêm có liên hệ với tôi và hy vọng được hợp tác. Theo đó, họ sẽ giúp tôi chuẩn bị các thứ như standee, quảng bá lên fanpage. Tôi hỗ trợ họ bằng cách cho họ vào hội chợ mình để trao đổi, làm việc với các chủ gian hàng, các chủ shop online, để họ tìm khách hàng.



## Sửa chữa lỗi lầm

Lần này, Quỳnh Thy không làm với tôi nữa, cô ấy chỉ đứng bên ngoài ủng hộ và đến phụ giúp tôi. Sau khi hồi phục chấn thương từ lần tổ chức thứ 2, tôi khởi động lần 3 và ra thông báo: Các chủ gian hàng đã tham dự Let's Sale 2, nếu vẫn muốn hợp tác với chúng tôi ở lần 3 này thì sẽ được miễn phí tiền thuê gian hàng. Tôi chỉ muốn lương tâm mình thanh thản và có sự sửa chữa, đền bù thỏa đáng.

Rút kinh nghiệm từ lần 2, tôi tuyển hẳn một nhóm để chạy chương trình và hỗ trợ sát sao ngày diễn ra.

Tôi có Cáo - người bạn "luật sư" rất nhiệt tình.

Thảo - một cô em cá tính mạnh mẽ và thích trải nghiệm.

Gia Bảo (bạn Quỳnh Thy) - một cậu bạn tham vọng, muốn học hỏi về kinh doanh, tổ chức và quản lý.

Phên - cô em gái nhỏ cũng là người bạn của tôi từ một tổ chức thiện nguyện.

Tea One là một tòa nhà cao ba tầng, nếu tính tầng





▲ Nhóm trực ở cổng

▼ Cảnh tấp nập ở tầng 2.



hầm là tầng trệt. Theo thỏa thuận, tôi được toàn quyền sử dụng tầng một và hai. Tầng ba sẽ là nơi để khách ngồi nghỉ ngơi, uống nước và xem ảo thuật vào buổi chiều. Nhóm ảo thuật này là bạn của vợ chồng chị Kiều. Thật đa dạng chương trình giải trí: từ mua sắm, ăn uống, giờ có cả ảo thuật.

Nhờ có phân công rạch ròi, nhân sự đầy đủ, lần tổ chức này tôi khỏe hơn nhiều.

Nhiều mối quen biết của chúng tôi có nghe nói về Let's Sale qua mạng xã hội. Họ ghé chơi, đưa người thân đến mua sắm, mời bạn bè, người quen đến tham dự. Let's Sale 3 nhờ đó mà đông khách dù chẳng tốn nhiều chi phí quảng cáo.



### Những “người thầy” xuất hiện tình cờ

Thật vậy, những người tôi gặp gỡ, họ ở càng lâu trong cuộc sống tôi, càng dạy cho tôi nhiều bài học, giúp đỡ tôi nhiều điều vừa vô hình vừa hữu hình. Thậm chí những người bắt nạt tôi ở Let's Sale 2, giờ tôi chẳng còn cay cú gì về họ cả. Tôi nghiệm ra được những gì họ đã “dạy” mình. Nếu gặp lại họ, tôi chắc chắn sẽ không thể tỏ ra vui vẻ cười nói được dù trong thâm tâm tôi thật sự phải nói với họ tiếng cảm ơn. Sự trợ trên của họ, sự ứ

hiếp của họ, dạy tôi nhiều bài học về cách ứng xử và nhân cách.

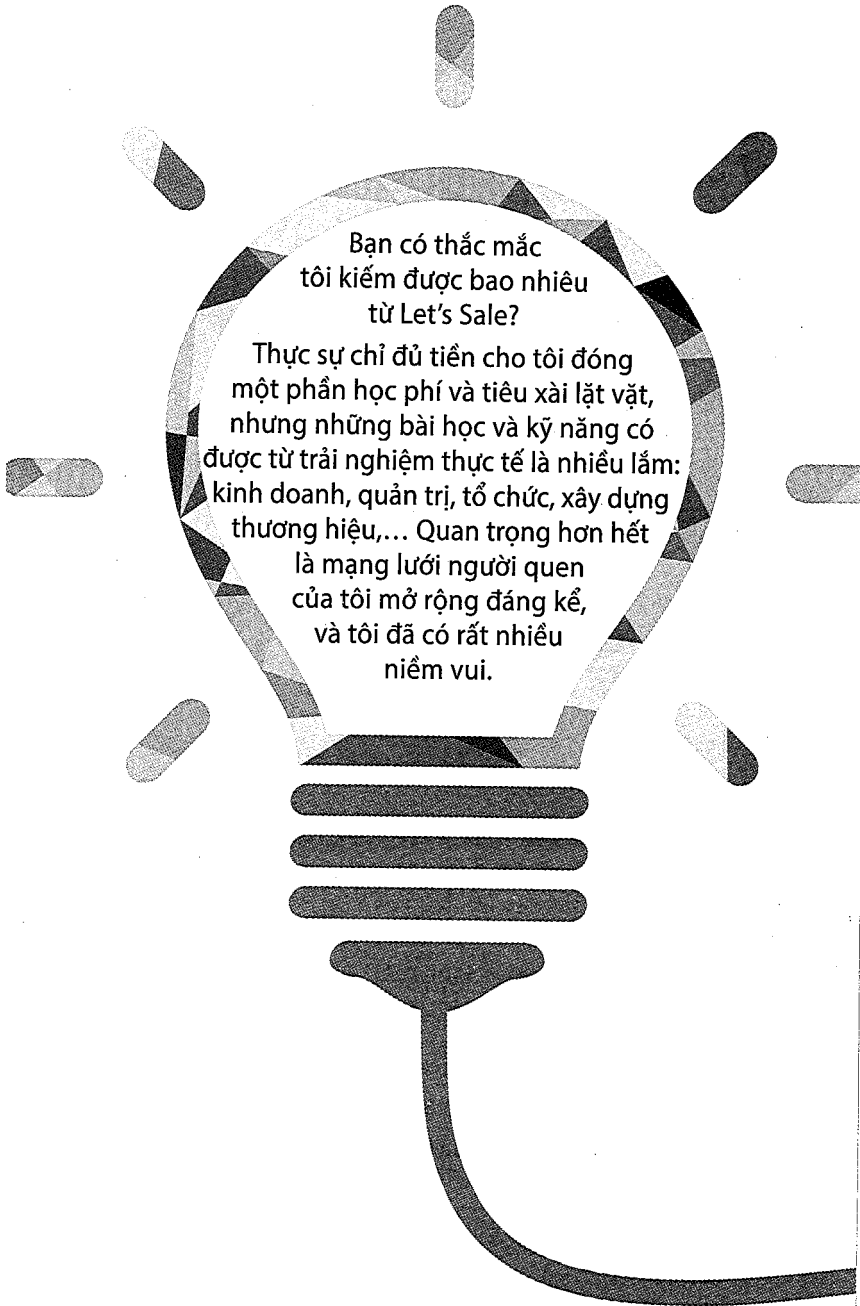
Trong quá trình chuẩn bị Let's Sale 3, vợ chồng chị Kiều không đơn thuần chỉ là đối tác, họ còn là người anh, người chị trò chuyện, tâm sự và dạy cho tôi về cách kinh doanh, quản lý, phát triển. Họ có mối lo riêng, làm chủ một quán trà sữa lớn thế này không hề dễ dàng. Họ thẳng thắn chia sẻ với tôi những mối lo đó. Nhờ vậy, họ đã vô tình vẽ ra cho tôi một bức tranh tổng thể của việc "làm chủ". Thời gian ở Tea One là thời gian tôi học hỏi và chiêm nghiệm ra rất nhiều bài học về thực tiễn kinh doanh, những điều mà tôi không thể tìm thấy trong trường học.

Let's Sale đem đến cho tôi rất nhiều bạn bè. Họ là chủ gian hàng, họ là khách hàng, họ là người theo dõi fanpage nhiều tháng rất muốn tham gia vào công tác tổ chức để học hỏi. Điểm chung của họ chính là sự năng động, tháo vát và bản lĩnh. Đa số các bạn chủ gian hàng đều là nữ, xinh đẹp, có gu ăn mặc rất thu hút và bộc lộ cá tính, kệ nệ khiêng sào, kéo túi, những thứ đều nặng hơn họ gấp nhiều lần. Họ làm chủ và họ lao động như một người giúp việc cần mẫn, tôi học hỏi được từ các chủ gian hàng của mình hai đức tính lớn: **sự cần cù và kiên nhẫn.**



▲ Những chủ gian hàng rất trẻ.

Đã có không ít shop online trong những ngày Let's Sale đầu xuất hiện để bán giảm giá, bán chào hàng, để ngày hôm nay khi tôi đang viết những lời kể này, họ đã làm chủ một shop có mặt bằng tốt, khách hàng ổn định. Như một shop tên Mylan trên đường Thành Thái (Quận 10), chuyên về đầm và áo khoác len mỏng đẹp như tơ trời, xây



Bạn có thắc mắc  
tôi kiếm được bao nhiêu  
từ Let's Sale?

Thực sự chỉ đủ tiền cho tôi đóng  
một phần học phí và tiêu xài vặt,  
nhưng những bài học và kỹ năng có  
được từ trải nghiệm thực tế là nhiều lắm:  
kinh doanh, quản trị, tổ chức, xây dựng  
thương hiệu,... Quan trọng hơn hết  
là mạng lưới người quen  
của tôi mở rộng đáng kể,  
và tôi đã có rất nhiều  
niềm vui.

dựng phong cách cho các cô gái lãng mạn. Tôi từng hợp tác với họ - với Mỹ Lan, với nhiều bạn nữa, hơn ai hết, tôi nhìn thấy rõ **những nỗ lực** mà họ xây đắp, **những hy sinh để có được một shop thời trang - không - chỉ - online**. Họ đã có những cuối tuần khuân vác, chạy xa, chở nặng, ngồi dưới nắng nóng hay mệt mỏi uể oải khi ế khách, ăn trưa vội vàng với cơm hộp,....

Làm thế nào để vừa làm bạn vừa quản lý được nhân viên? Làm thế nào để kiểm soát thu chi? Từng chi tiết về chuyện khách đặt hàng, ghi nhận của mỗi bộ phận, ra thành phẩm, thanh toán... đều được tôi đúc kết khi ngồi quan sát Tea One. Chúng ta không thể **MƠ** đến việc mở một quán nước (bây giờ ước mơ này nhiều lắm) mà thậm chí còn không biết được bộ máy của quán hoạt động ra sao, phải mất cái gì, để được cái gì. Nếu **bạn muốn mở một quán café, hãy làm bạn với chủ của một quán café**.

Chị Kiều nói với tôi doanh thu hôm đó cao gấp đôi ngày chủ nhật bình thường. Nhìn mọi người ai cũng vui vẻ, tôi thật sự rất hạnh phúc.

*Từ khi tìm được Tea One, tôi đã tin rằng mình và Let's Sale sẽ "an cư lạc nghiệp" ở đây. Những lần Let's Sale tiếp theo, mọi sắp xếp nhân sự, từng bước công tác chuẩn bị đều đã có nên từ lần 3 nên rất suôn sẻ, thoải mái. Trong khi Let's Sale diễn ra nào nhiệt, tôi đã có thể chụp ảnh lưu niệm, đi dạo chơi mua đồ tùy thích. Cuối ngày, trở về nhà, đọng lại chỉ có niềm vui và nhận ra mình gặt hái được nhiều quả ngọt từ đây.*

# Công việc này đã cứu rỗi tôi



## Bơi đủ kiểu và... lặn xuống

Tôi hai mươi tuổi, đó là một mốc thời gian đáng nhớ vì tôi đã có quá nhiều sự kiện, quá nhiều kế hoạch được lên và thực hiện. Chỉ trong một năm, tôi đã làm khối lượng công việc nhiều bằng ba năm trước dồn lại. Xuất bản hai quyển sách. Mở shop và thử ra mặt bằng trong khoảng hai tháng nhưng thất bại phải lui về. Mở Let's Sale và ném đủ cay đắng ngọt bùi. Yêu tuyệt vọng lần đầu tiên trong đời - gục ngã rồi quyết định đứng dậy từ bỏ. Làm một sinh viên cần mẫn. Có hình xăm đầu tiên. Đi du lịch xa một mình đầu tiên. Gặp gỡ và có những mối quan hệ điên



cuồng đầy kịch tính... Tuổi hai mươi của tôi rực rỡ, náo nhiệt như một buổi tiệc.

Thường, sau mỗi buổi tiệc, chúng ta sẽ lả đi, ngủ vùi quên trời đất và tỉnh dậy trong trạng thái mơ màng ngơ ngáo. Đó chính xác là diễn biến cuộc sống của tôi sau tuổi hai mươi, sau nhận thức đón đầu mà tình yêu và người tôi yêu trong tuyệt vọng đã gây ra cho mình, tất cả diễn ra dồn nén chỉ trong vòn vẹn một năm.

Như mọi kẻ say rượu, uống rượu để quên đi chính mình, nhảy nhót điên cuồng trong nhạc sàn, tôi nhảy nhót điên cuồng trong công việc, khi việc xong, năm hết, cũng là lúc tôi phát hiện mình đang ngã vùi. Suốt hơn ba tháng, tôi trôi vạt vờ như một cái bóng. Thời gian này, tôi thấy mình như đứng giữa sương mù vậy. Hàng triệu câu hỏi bủa vây “Phải làm gì tiếp đây? Nên làm sao đây? Điều nào đúng đắn và điều nào là sai lầm? Tại sao mình lại ở đây lúc này để làm những việc này, nó sẽ dẫn đến đâu? Mình đang tỉnh táo hay không?”

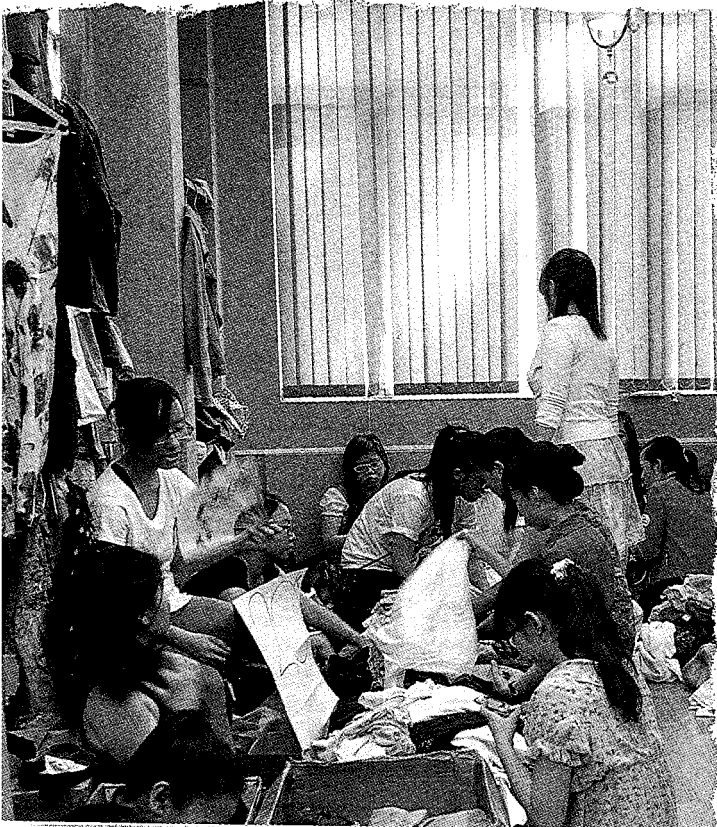
Tôi hay ra bể bơi một mình vào giờ vắng vẻ nhất như một sự tự giải thoát, thả mình trôi bồng trong làn nước hồ và ngẫm về tất cả mọi chuyện. Trong nhiều tháng liền, tôi chẳng muốn làm gì hơn là đi bơi, ra quán trà sữa trong hẻm quen thuộc với bạn thân, về nhà ngủ.

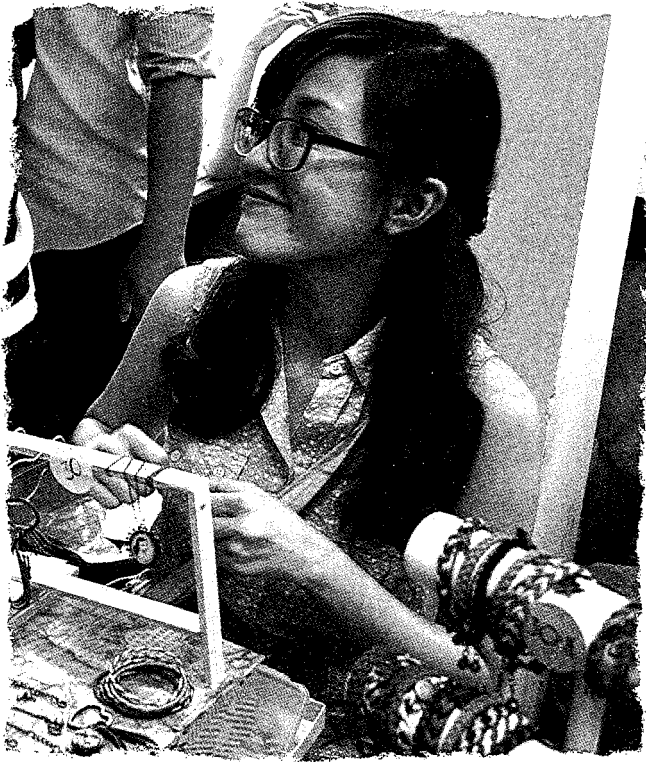


## Đã đến lúc trôi lên

May mắn làm sao, phần lớn trong tôi vẫn là sự tỉnh táo. Tôi nhanh chóng hiểu ra rằng “nhàn cư vi bất thiện”, thời gian rỗi càng nhiều tôi sẽ càng chết chìm sâu hơn. Và tôi mở lại Let's Sale. Như cách tôi hay ở bể bơi, bóp mũi và nhấn cho mình chết chìm sâu dưới nước để xoa dịu trái tim, khối óc. Tôi tin mình đã ở dưới đáy hồ đủ lâu và đã đến lúc trôi lên.

- ▼ Bạn rộn chuẩn bị cho Let's Sale giúp tôi quên đi những “nỗi niềm” của mình.





▲ Có được món hàng vừa đẹp vừa rẻ, người mua mừng, người bán vui, và tôi cảm thấy rất tuyệt.

Vẫn tổ chức ở Tea One, tôi giao công việc quản lý fanpage cho Phèn và kí kết các hợp đồng cho Gia Bảo. Tôi gần như rảnh tay, chỉ mỗi việc kiểm tra, tính toán thu chi và...trả lương. Vào những ngày Let's Sale diễn ra, sự nhộn nhịp nơi đó đã là chiếc phao đưa tôi vào bờ trở lại. Let's Sale 4 như một người bạn xoa dịu tâm hồn mỏng manh đang kiệt quệ, chán chường và tổn thương của tôi.

Mùa hè của tuổi hai mốt không sôi nổi như tuổi hai mươi mà an yên hơn rất rõ. Tôi khẳng định trái tim mình lúc này đã thôi tổn thương vì tình yêu cũ dù không hoàn toàn liền lặn như xưa nữa.

Ngày diễn ra Let's Sale 5, tôi ngồi trước Tea One nhìn vào trong, thấy khách hàng đi ra đi vào, tay xách tay mang, chủ gian hàng đơn dĩa chào khách, nhẹ nhàng gói hàng, đếm tiền... Cảm giác lúc ấy không khác gì việc đang xem đoạn kết có hậu của một bộ phim truyền hình dài tập đã có quá nhiều tình tiết gay cấn, bất công. Lần đầu tiên kể từ khi tổ chức hội chợ, tôi nhìn chương trình mình tạo ra và gọi tên rõ ràng cảm xúc đang hiện hữu: sự mãn nguyện.

Tôi thả tâm trí mình trôi trên nó, như thả cơ thể mình trôi trên mặt nước ở hồ bơi, và mỉm cười.

*Tôi thích sự chuyển động. Chính vì thế, tôi không thể để Let's Sale trở nên nhàm chán. Cá nhân tôi không chịu được một lịch sinh hoạt lặp đi lặp lại mỗi ngày, vậy thì không lý do gì tôi lại xây dựng đứa con tinh thần của mình theo hướng đi ngang phè phè.*

# Cố gắng nâng tầm và ...

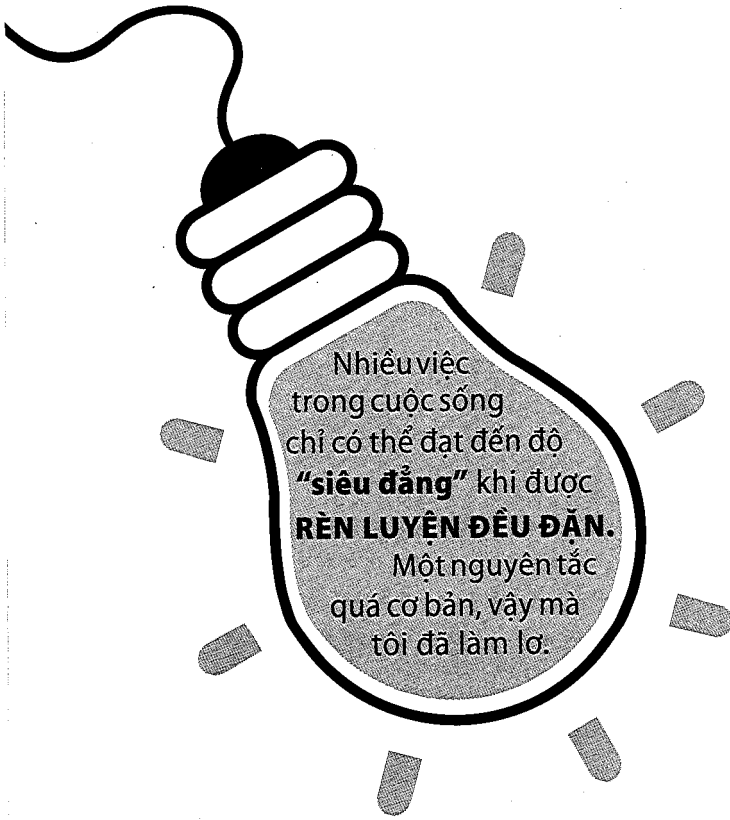


## Bí ý tưởng

Thời gian này, tôi kết thân với Phèn, một cô em gái nhiệt thành và đáng yêu với gu ăn mặc cá tính, đậm chất bô - hê - miêng. Tôi và em hay nói hàng giờ với nhau về Let's Sale và thời trang. Từ đợt Let's Sale 5, Phèn đã tham dự làm admin chính của fanpage và còn là chủ một gian hàng trong hội chợ. Phèn và vài người bạn thân cùng học về thiết kế thời trang luôn có nhu cầu thanh lý tủ đồ. Chúng tôi thậm chí đã hẹn nhau đi cà phê kiểu “phải bàn luận nghiêm túc nhe!” để tìm ra một hướng mới mẻ cho Let's Sale, nhưng cuối cùng cũng chẳng ra được ý gì hay ho.

Gia Bảo – ngay lần đầu tiên gặp, tôi đã nghĩ “tên này trẻ con quá, chắc chỉ làm được mấy việc lật vật thôi”. Nhưng làm chung lâu, chơi chung lâu, thì mới thấy có Gia Bảo trong Let’s Sale là một may mắn, cậu ấy đỡ dần những việc nặng nhọc và giúp tôi cảm thấy an tâm hơn. Gia Bảo còn là một người hài hước. Từ Gia Bảo, tôi có thêm nhiều người bạn nam nữa, tạo thành một nhóm hài bựa mà cứ tới Let’s Sale là tụ họp, ngồi “chém gió” và cười như điên. Gia Bảo như mọi người con trai khác dưới vòm trời này: Tham vọng. Cậu khao khát được kinh doanh hay chí ít là gây dựng một cái gì đó. Nhiệt huyết của Gia Bảo cho tôi nhiều động lực để đi qua từng kì Let’s Sale về sau. Nhưng đáng tiếc, Gia Bảo vẫn không thể cho tôi điều tôi cần: cảm hứng mới, ý tưởng mới.

Vì tôi cảm thấy mình may mắn khi sở hữu một thương hiệu, nên phải làm sao để xứng đáng với cái may mắn đó, nhưng làm sao là làm sao? Tôi lúc này giống như người đang vừa chạy xe đạp vừa nghe nhạc hay nói chuyện phiếm, loay hoay nghĩ ngợi và xao nhãng việc chính. Sự xao nhãng của tôi đã phải trả giá bằng việc Let’s Sale 6 diễn ra rất chán chường. Là do tôi cảm thấy chán ư? Không hẳn đâu! Lượng khách giảm đi thấy rõ.



Có thể hình dung thất bại này giống như việc tôi nhảy qua sợi dây cách mặt đất tám mươi xen - ti - mét, dĩ nhiên ngay lần đầu tiên khó ai mà qua nổi khi đã quen nhảy qua mớ dây bốn mươi xen - ti - mét. Tôi té cái ạch!

Và tôi - đến lúc này - mới chịu hiểu ra thấu đáo rằng: Nhiều việc trong cuộc sống chỉ có thể đạt đến độ “siêu đẳng” khi được rèn luyện đều đặn. Một nguyên tắc quá cơ bản, vậy mà tôi đã làm lơ.





## Đã có giải pháp mới!

Cuối cùng tôi cũng nghĩ ra được cách để làm mới chương trình. Tôi quen biết rất nhiều bạn bè là chủ shop từ khi làm hội chợ. Trong đó, có một chị gái siêu dễ thương tên Nhật Linh. Khi tôi mua đồ ở gian của chị kì Let's Sale 3, chị Linh dúm túi đồ vào tay tôi và nói:

- Máy cái áo này có vài chục, cho em luôn đó!

Không phải chị ưu ái riêng tôi, mà hình như khách nào, mua gì xong, chị cũng tặng món này món kia. Chị Linh chuyên bán “đồ si đa” (hay còn gọi là “đồ si”), chủ yếu bán sỉ theo kiện 50 – 100 kí, gần đây chị mới bán lẻ. Cung cách làm việc của chị là điều mà mọi chủ hàng đều nên học hỏi: xem khách hàng là bạn. Ngay cả tôi cũng bị chị “đốn tim” vì cái cách đối đãi quá dễ thương ấy. Khi vừa xong Let's Sale 6, tôi thấy chị Linh bắt đầu phát triển mạng lưới bán lẻ và bỏ sỉ ở số lượng nhỏ hơn.

Đồ si hay là đồ kiện, không phải tất cả đều là hàng dơ, hàng đã qua sử dụng. Quần áo nhập từ Campuchia, Nhật, Hàn Quốc, Thái Lan... thực tế đều là sản phẩm mới, đẹp. Chúng bị đóng kiện và bán theo kí vì lỗi mốt, tồn kho, mẫu đó chỉ còn vài sản phẩm... nên chuyện tìm thấy nhiều món

đồ còn nguyên tem mác là điều dễ hiểu. Đồ si bô si theo hai dạng là bán theo kiện và theo tép từ 50 – 100 kí nén lại. Mua càng nhiều, giá càng tốt. Mục tiêu bán hàng cơ bản của các đầu mối như chị Linh là bán cho nhanh hết kiện để khai kiện khác.

Tôi quyết định lần này sẽ tổ chức hai ngày liên tiếp, hai ngày cuối tuần. Tea One vừa phát triển mở thêm chi nhánh trên đường Nguyễn Trọng Tuyển (Quận Phú Nhuận). Chị Kiều rất ủng hộ việc tôi mở Let's Sale ở chi nhánh mới, chị hy vọng sẽ tạo được cú hích như lần Let's Sale 3 ở chi nhánh một.

Ngoài việc quyết định mở Let's Sale cả hai ngày liên tiếp ở hai quận khác nhau, tôi còn liên hệ với chị Nhật Linh và đến nhà chị để lấy hàng si. Chị Linh không chỉ bán si giá cực rẻ cho tôi toàn bộ số chân váy còn lại của một kiện đã qua hai nước mua đồ, mà còn tặng tôi một tép nhỏ áo sơ mi.



### Vẫn chiến thuật cũ: rí tai

Phèn và tôi đã tích cực la hét trên fanpage về việc tôi đổ bán một số lượng lớn đầm và chân váy Nhật mang phong cách Mori Girl - một style thời trang

của những cô gái Nhật dịu dàng ham mê tự do. Tầng hầm Tea One lần này (chúng tôi gọi là tầng trệt) không nhận gian hàng nào cả vì đây là nơi tôi đổ hàng ra, giá bán chỉ từ 30 - 40 nghìn đồng, một mức giá đủ hấp dẫn để kéo nhiều bạn gái trẻ đến.

Để mọi người có cái nhìn khác về “đồ si”, chúng tôi liên tục chia sẻ quan điểm của mình: đồ si là một nhánh thời trang quan trọng, thể hiện sự thông minh và mắt thẩm mỹ tốt của người sử dụng. Bạn mua một món đồ đắt tiền và mặc đẹp? Chuyện dễ hiểu. Nhưng bạn mua một món đồ lỗi mốt, hàng tồn kho, hàng lỗi,... mà vẫn ứng biến và phối hợp đẹp - đó mới gọi là hay! Thời trang là cách để chúng ta thể hiện tính cách của mình mà không cần mở miệng ra nói chuyện. Đồ si khó mặc, nhưng những người mặc đẹp và ghiền chúng đa số đều có tâm hồn phóng khoáng, sáng tạo, tính cách thú vị, độc đáo. Họ không thích đụng hàng, không thích bảo hòa, không thích phải giống với thị hiếu chung. Nếu bạn nghĩ ai chơi đồ si cũng là vì keo kiệt tiền bạc, thì bạn nên tìm hiểu kĩ. Đồ si đẹp, chơi được đồ si, số tiền bỏ ra có khi còn hơn cả những món đồ còn nguyên nhãn mác trong các shop.



## Cảnh tượng nhớ đời

Ngày thứ hai diễn ra Let's Sale 7, tôi phải đến tầng hầm Tea One 1 từ sáng sớm và gọi taxi để chuyển túi quần áo to nặng dù đã vội đi rất nhiều do hôm qua đã bán một đợt lớn. Một kỉ niệm nữa vô cùng đáng nhớ khiến mỗi lần nghĩ lại tôi đều phì cười. Chi nhánh Tea One 2 rất vắng khách. Tôi cảm thấy lo lắng vô cùng nên quyết định xé bìa cứng,

▼ Một cảnh tượng nhớ đời!



viết các câu kiểu “sale off khủng”, “đồng giá 10k”... thu hút dân cư xung quanh và người đi đường. Tôi cho đồ số đầm váy kia ra ngay mặt tiền quán để nhiều người nhìn thấy.

Cảnh tượng của chúng tôi lúc đó thế nào à? Thi nhau cầm bảng bìa cứng, đứng mỗi thì ngồi, ngồi chán thì đứng, và nhiệt liệt... ngoắc khách. Đội ngũ gồm có tôi, Bảo, Phèn, Hinh (bạn Bảo và là nhân viên mới của Let's Sale), bé Kim (một cô em gái và là bạn rất tốt của tôi).

Chúng tôi có thể không “vẫy” được nhiều khách lắm, nhưng thật sự đã có nhiều tràng cười thất bụng. Không ít dân cư xung quanh thấy nhộn đã đi qua xem và mua đồ. Không ít người đi đường quay đầu xe lại và tấp vào xem. Cuối ngày, đồng đồ mười nghìn kia chả hiểu sao bỗng phát ra sức hút lạ kì. Rất nhiều người từ trong các hẻm đối diện túa ra bu lấy bu để lựa mua. Rất vui! Tôi vừa bán vừa cho, chỉ mong nhanh hết. Khung cảnh chộn rộn, nhộn nhịp, tôi luôn tay luôn miệng, Phèn cũng vậy. Hai đứa y như đang ngồi ở chợ. Khi gõ những dòng này, kỉ niệm ủa về, tôi vẫn rung rinh cười.

Tuổi trẻ của tôi cũng hơi hơi dữ dội và chợ búa.  
Haha!



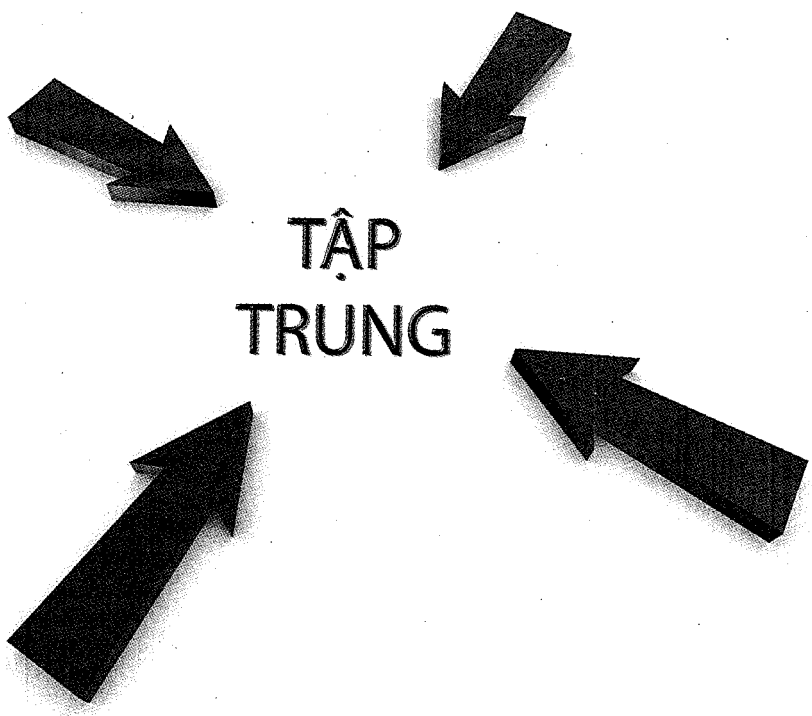
## Cái giá của sự xao nhãng

Tôi hay có thói quen đi dạo lòng vòng trong hội chợ của mình, dù chẳng để kiểm tra gì hết. Chỉ đi dạo, xem đồ, mua đồ (tôi mua rất nhiều đồ từ Let's Sale, con gái mà!). Và tôi phải thú nhận một điều, ánh mắt của các bạn chủ gian hàng vào các lần hội chợ ế, là sự tra tấn thật sự lên tinh thần tôi. Ở Let's Sale 6, tội xao nhãng của tôi là cứ mê mải đi tìm ý tưởng mà không đẩy mạnh quảng cáo, không tập trung xây dựng và điều khiển “chiếc xe” Let's Sale. Còn ở Let's Sale 7, dù có đẩy mạnh quảng cáo, nhưng thay vì chuyên tâm lo cho mặt bằng đã ổn định ở Tea One 1 thì tôi lại phân tán nhân lực vào một mặt bằng mới đầy rủi ro như Tea One 2, đem về mức doanh thu tệ hại cho các chủ gian hàng.

Gần đây, tôi xem một clip nói về sự thành công, có một đoạn dài nhấn mạnh sự tập trung. Trong tám bước quan trọng tạo nên thành công thì sự tập trung đứng ở vị trí thứ ba. Nghĩa là, chỉ nên chuyên tâm vào một dự án trong thời gian đó, làm tốt nó hết sức có thể, không ngừng làm làm làm để hoàn thiện.

Thất bại của Let's Sale 6 và 7 là cái giá mà tôi phải trả cho sự thiếu tập trung của mình.







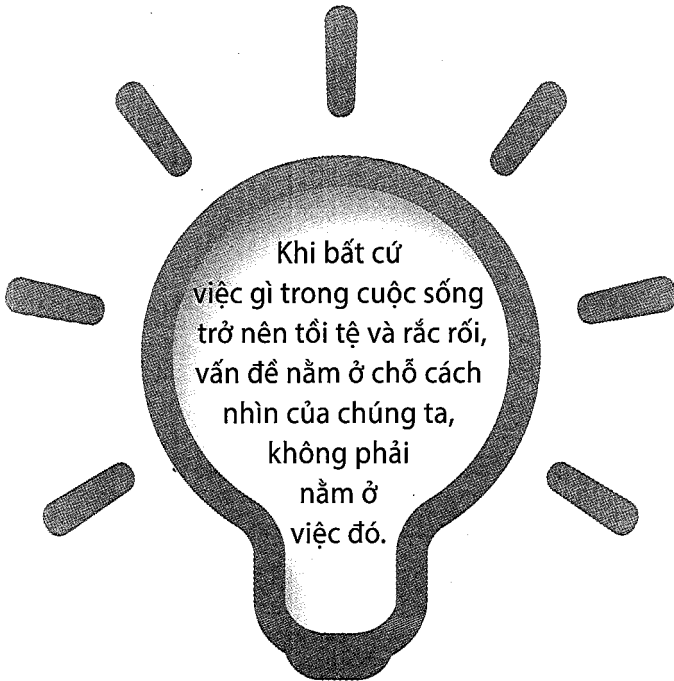
*Sợ hãi và chán chường là hai thứ cùng nằm trên một bánh xe, chúng cứ xoay vòng và dẫn đến nhau, chỉ cho đến khi chính mình quyết định bẻ gãy thứ nào để phá hủy vòng tròn đó.*

## Lỗi lầm không chỉ để rút ra bài học

**L**et's Sale 8 đi qua nhẹ nhàng như một buổi cà phê chuyện trò với người bạn thân lâu lâu ra gặp nhau. Không có cao trào, không có kịch tính. Tôi lúc này chỉ biết mình đang chán và không dám quậy tung lên tiếp.

Let's Sale 9 là một đại thảm họa. Thời gian này, tôi gần như kín lịch với việc cộng tác báo chí, việc học ở trường và lại còn đăng ký thêm một cái lịch học lồng tiếng. Tôi hiểu cơ thể mình đang nói rằng nó chỉ muốn nghỉ ngơi vì dù không có Let's Sale thì vai tôi cũng đang gánh quá nhiều việc rồi. Tất cả chỉ có sự đuối sức, nhạt thếch, ngán ngẫm, vì chúng diễn ra đều đều một nhịp không chút nhấn nhá nào thật sự thú vị, hào hứng, đáng để chia sẻ.

Nhưng, lại nhưng, đối với tôi, mọi lỗi lầm đều phải được sửa chữa. Dù ít, cũng phải sửa. Lỗi lầm không phải chỉ để rút ra một bài học. Vì sai lầm ở Let's Sale 9, tôi không thể sống trong cảm giác có lỗi này lâu hơn nên nhanh chóng triển khai Let's Sale 10. Văn thông báo “chuộc lỗi” đó: những chủ gian hàng đã bán ở Let's Sale 9 không thành công, nếu tiếp tục hợp tác sẽ được giảm 50% chi phí thuê gian hàng.



Let's Sale 10 được mở ra trong sự bận rộn rối rắm của tôi. Cuối ngày hội chợ, tôi ngồi ở tầng hầm Tea One nhìn từng lượt chủ gian hàng ra về, kệ nệ đóng gói hàng hóa và chất lên xe máy rất can trường, dẫu sau một ngày mệt mỏi họ vẫn nói nói cười cười. Không hiểu sao, trong khoảnh khắc ngỡ ngáo nhìn ra khung cảnh ấy, dẫu tôi xẹt qua một câu đã đọc được ở đâu đó:

*“Chúng ta cắt móng tay chứ không phải ngón tay. Khi một mối quan hệ có rắc rối, chúng ta cắt cái tôi chứ không phải mối quan hệ”*

Khi bất cứ việc gì trong cuộc sống trở nên tồi tệ và rắc rối, vấn đề nằm ở chỗ chúng ta, không phải nằm ở việc đó.

**Giờ tôi mới nhận ra:**

1. Mọi khởi đầu hay những thay đổi về thị trường, mặt hàng, chiến lược... đều khó khăn. Bị bệnh uống thuốc cũng cần thời gian cho thuốc ngấm, cơ thể thích nghi. Không thể đòi hỏi chuyện thành công rực rỡ ngay bước đi số một.

2. Sự tập trung. Trong thời gian làm Let's Sale từ lần thứ 6 trở đi, tôi thường xuyên xao nhãng, tôi cứ nhoái nhoài muốn cái mới, cái hay hơn. Mặt khác, tôi không cân bằng được giữa việc học, việc cộng tác báo chí và Let's Sale, tôi để chúng bừa bộn vào nhau như một chiếc tủ đồ loạn xạ ngậ với váy và quần và áo. Phải! Chúng đều quan trọng đối với tôi. Nhưng thay vì tập trung dàn xếp, điều khiển dàn hợp ca này, thì tôi lại lười biếng và tiêu gấp mấy lần thời gian dọn dẹp kia để... tìm mua cái tủ rộng hơn. Chi vậy?

**3.** Tôi sẽ không trách cứ mình vì những sai lầm. Nếu không có những quyết định sai, sẽ không có những bài học và suy nghĩ đúng dẫn đến với tôi sau đó. Tôi đã học được từ thất bại nhiều hơn rất nhiều lần thành công, vì khi thành công, tôi thường ăn mừng hơn là nhặt nhạnh bài học.

**4.** “Cần một sự can đảm để ra đi nhưng cần sự can đảm lớn hơn để ở lại.” Khi ra đi, hay nói đúng hơn là bỏ chạy vào thời điểm mọi chuyện đang trở nên tồi tệ, đúng là không dễ dàng gì. Những trách nhiệm, mặc cảm có lỗi, hay khách quan là họ không để cho bạn yên thân mà chạy đi.

Nhưng, ở lại và giải quyết tất cả những hỗn độn kia, mới là can đảm thật sự.

*Thay đổi có thể là lựa chọn cuối cùng để cứu Let's Sale,  
cứu ngon lửa nhiệt huyết trong tôi đang dần lui tàn.*

# Phải thay đổi!



Địa điểm mới,  
thỏa thuận tốt và chuẩn bị kỹ

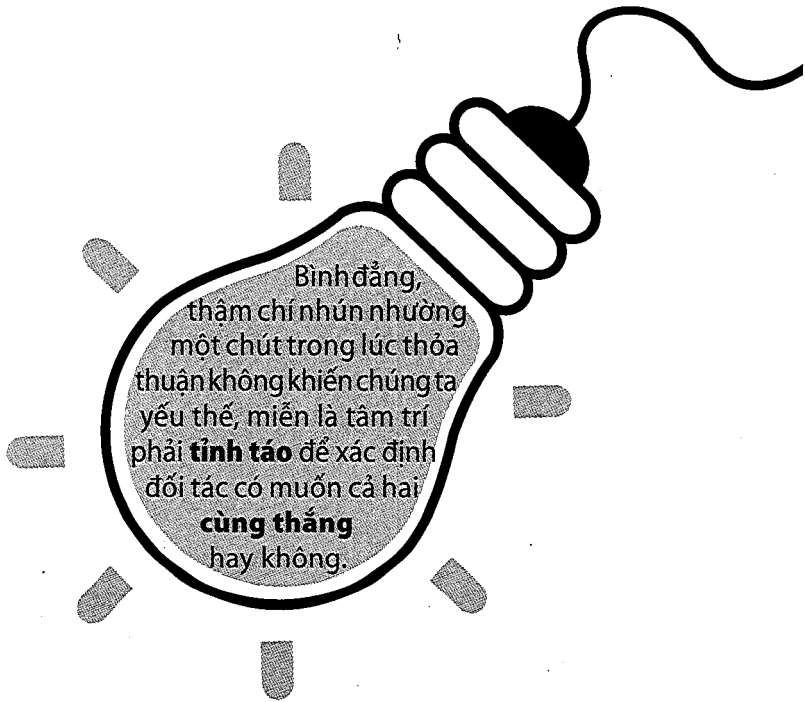
Thay đổi vào Let's Sale 11 là một quyết định mà tôi bây giờ nhìn lại vẫn khẳng định là điều đúng đắn vào thời điểm đó. Tôi chọn Hoang café làm nơi tổ chức. Hoang café là một quán nằm trong hẻm lớn đường Lê Văn Sỹ (Quận 3). Quán có thiết kế rất nghệ thuật, trông như bước vào một ngôi nhà hoang thật sự với mảng tường nứt ở trung tâm, màu nâu rêu phủ đầy không gian, bàn ghế gỗ, mọi thứ vừa mộc mạc lại vừa sang trọng. Tôi luôn tự hỏi vì sao hai điều đó lại có thể hòa quyện được vào nhau nhưng thật sự chúng đã như vậy, ở Hoang, và nó mang lại cho tôi sự yên bình, thoải mái, lại tự do như đang ở nhà.



Chủ quán Hoang là chị Kim Anh. Tôi từng mời chị đến dự Let's Sale 1 với tư cách khách mời, lúc đó tôi đã biết rằng mình sẽ có ngày tổ chức Let's Sale ở Hoang. Khi gặp lại tôi, dù đã hơn một năm, chị vẫn nhận ra tôi và khá bất ngờ trước lần gặp lại này. Dĩ nhiên, nhờ sự chào đón của tôi dành cho chị một năm trước và những gì chị chứng kiến về độ thành công của Let's Sale 1, chúng tôi nhanh chóng đạt được thỏa thuận. Có rất nhiều người hỏi tôi: Làm sao để có được một mặt bằng tổ chức sự kiện thế này với tiền thuê rẻ bèo?

Thật ra mọi chuyện rất đơn giản, tôi luôn cho đối tác thấy cái họ sẽ nhận được khi đồng ý hợp tác với mình. Chúng ta đang nhờ người khác giúp đỡ nên thái độ cũng là một yếu tố quan trọng. Tôi đặc biệt khó chịu nếu ai đó xuất hiện trước mặt mình, đề nghị hợp tác mà nói chuyện như kiểu đang "làm ơn" cho mình. Đã gọi là hợp tác, thì cả hai cùng có lợi, sao lại có kiểu ăn nói như họ đang "ban phát ơn huệ" vậy được. Bình đẳng, thậm chí nhún nhường một chút trong lúc thỏa thuận không khiến chúng ta yếu thế, miễn là tâm trí phải tỉnh táo để xác định đối tác có muốn cả hai cùng thắng hay không.

Chuẩn bị chương trình ở một mặt bằng mới cho tôi sự hưng phấn đã đánh mất từ nhiều tháng qua.



Lần này, dàn nhân sự chỉ còn có Phèn làm admin, và Thảo giúp việc điều phối gian hàng ngày tổ chức. Hoang không có lâu, một mặt bằng trật, vì thế mọi chuyện cũng khá dễ dàng. Hơn nữa, ở Hoang có anh Dân – anh giữ xe của quán - rất tốt bụng, giúp đỡ chúng tôi dịch chuyển bàn ghế.



Khởi đầu không suôn sẻ  
nhưng cái kết lại có hậu

Buổi sáng ngày diễn ra chương trình, tôi lên Hoang sớm hai tiếng. Chị Kim Anh đến sớm hơn cả tôi, quét dọn quán để chuẩn bị cho chủ gian hàng vào.

Tôi háo hức vô cùng cho ngày hôm nay, cảm thấy tình yêu của mình dành cho Let's Sale đang sống lại.

Tám giờ, cúp điện.

Chúng tôi có một khởi đầu không suôn sẻ. Hoang café lúc có điện thì máy lạnh phà phà mát rượi và đèn vàng lóng lánh quyến rũ. Khi cúp điện, Hoang café chẳng khác gì một căn phòng chung cư ọp ẹp bị bỏ hoang: tối tăm, nóng bức, ngọt ngọt. Tôi cố gắng lạc quan nhất có thể, trấn an mọi người rằng sẽ sớm có điện lại thôi. May mắn là khách vẫn đến đều đều dù có hơi chật chội phải chen lấn, nhưng nhìn chung buổi sáng khách ổn, lượng xe gấp đôi, gấp ba ngày thường. Chị Kim Anh đã cho dựng ghế và vài chiếc bàn để có chỗ cho khách uống cà phê, ngồi nghỉ chân. Dù ra vẻ bình thản, lạc quan, nhưng lòng cồn cào, chốc chốc tôi lại nhìn đồng hồ mong sao nhanh tới giờ có điện.

Bốn giờ, tôi gợi ý các bạn có thể chuyển đồ ra ngoài sân để bán vì trời không còn ánh sáng vào trong quán nữa.

Đến tận năm giờ chiều, khu vực này mới có điện lại. Dù không gian Hoang không được tận dụng nhưng doanh thu của lần Let's Sale 11 khá ổn. Mọi người đều tặc lưỡi tiếc, nếu không vì cúp điện chắc sẽ tốt hơn nhiều.



▲ Bên trong quán cúp điện, các gian hàng được di dời ra sân.

Tôi đã lui tới Hoang café hơn hai năm, là khách quen thường trực nhưng chưa một lần nào đến quán mà cúp điện. Chính chị Kim Anh cũng ái ngại:

- Quán không lúc nào cúp điện vào chủ nhật, càng chưa bao giờ cúp điện cả ngày như vậy mà không có thông báo trước.

Không có được một Let's Sale xứng đáng với mọi nỗ lực và kỳ vọng, hụt hẫng là cảm xúc lớn nhất của tôi lúc này. Nhưng khi nhìn các chủ gian hàng vui vẻ ra về, tôi đã bình tâm hơn, một niềm an ủi là tôi đã có thể bù đắp cho họ phần lỗ trong những kì trước đó.

## Một quyết định

Mỗi lần tổ chức Let's Sale đúng là một trải nghiệm khó tả đối với tôi.

Let's Sale đã là đứa con của tôi, đam mê của tôi, trường học của tôi, dẫu có thắng trăm nhưng đâu để gì buông bỏ.

Nhưng lúc này, khi việc học, những kỳ thi và các dự án khác cùng hợp nhau bào mòn sức khỏe của tôi thì một câu hỏi cứ hiện ra trong đầu:

Tiếp tục hay rời khỏi?

Tôi viết status tạm biệt Let's Sale lên fanpage sau khi suy nghĩ nhiều về mọi chuyện đã qua (dĩ nhiên là ở bể bơi).

Tôi đã mỉm cười khẳng định, từ lúc đấy về sau, Let's Sale sẽ trở thành một câu chuyện đẹp đẽ nhất của tuổi hai mươi.

Tôi đâu có buông bỏ. Vì những trải nghiệm từ Let's Sale còn tiếp tục đi theo tôi dài dài dài. Vì rất nhiều người quen biết qua Let's Sale vẫn còn trong mạng lưới các mối quan hệ của tôi, lâu lâu lắm.

Tôi đóng cánh cửa Let's Sale lại, nhẹ nhàng rời đi trong thanh thản và an nhiên. Chỉ là đóng tạm thời, tôi sẽ quay lại mở cửa bất cứ lúc nào tôi muốn. Vậy đi!

Tôi là cô gái không bao giờ chấp nhận chuyện ở yên một vị trí, để cuộc sống trôi qua mỗi ngày mỗi tháng đều giống nhau. Tôi rùng mình khi nghĩ đến điều đó. Vì vậy sẽ chẳng có gì bất ngờ khi tôi nói tôi đang khởi động cho nhiều kế hoạch nữa. Hẹn mùa hè nhé, mùa hè tôi không phải đến trường và có nhiều thời gian cho những chuyện... điên rồ.

Chẳng hạn, tôi sẽ đi làm nhân viên công sở.



PHÂN

**02**

Nhân viên

**văn phòng**

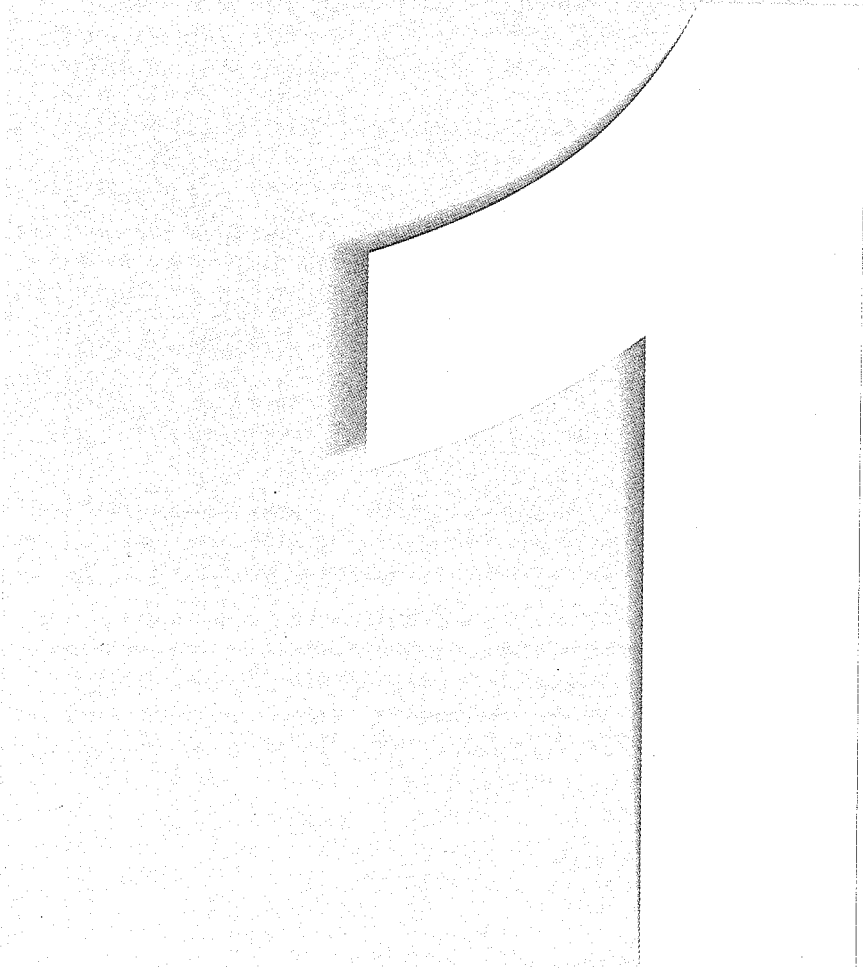


**S**ống rất ngẫu hứng, thích phiêu lưu, khám phá, tìm tòi nhiều thứ mới lạ - là tôi đấy a! Nói ngắn gọn, tôi khá bốc đồng. Nếu tôi nói tôi sẽ đi du lịch một mình từ Nam ra Bắc hay bắt đầu kinh doanh cái gì đó độc lạ, thì những người quen biết tôi sẽ thấy như thể “giống” tôi hơn. Nhưng, lần đầu tiên, tôi mạo hiểm thử làm một điều không - phải - là - mình: Tôi đã xin vào làm ở một công ty cổ phần, vị trí Chăm sóc khách hàng.

Không biết bạn định nghĩa thế nào về hai cụm từ “nhâm chán” và “thú vị”. Có lẽ đi phượt là thú vị, đi làm phóng viên showbiz là thú vị, làm người mẫu, diễn viên, người dẫn chương trình... là thú vị? Tôi nghĩ mỗi công việc có một sự thú vị riêng và tôi không ngại ngần muốn tìm hiểu trong chốn công sở, vì với tôi, những gì tôi chưa biết đều “thú vị” cả, đều xứng đáng để đầu tư thời gian học hỏi, tìm tòi.

*Xung quanh tôi và có lẽ xung quanh chúng ta, có rất nhiều đàn anh đàn chị thuở trẻ cũng hoài bão dữ dội và đam mê cháy bỏng tự do lắm, rồi đến độ tuổi nào đó, họ rủ nhau vào văn phòng làm việc một ngày tám tiếng ở đấy. Tôi hiểu, trưởng thành là phải ổn định cuộc sống, nhưng ổn định theo kiểu chán phèo đó thì tôi không hứng thú chút nào. Tôi rất ghét chuyện làm việc trong một tòa nhà như vậy, ngôi im một chỗ và lặp đi lặp lại công việc. Nhưng, tôi chưa từng thử làm qua kia mà. Tôi chưa từng cho sự ổn định và công việc văn phòng một cơ hội nào. Vậy, để chứng minh rằng “nó chán”, tôi phải thử!*

*Đó là điều tôi nghĩ khi viết đơn xin việc và đi rải khắp nơi trước khi trường tôi cho sinh viên nghỉ hè.*



## NHỮNG NGÀY THỬ VIỆC

Cụm từ “thử việc”, thật ra không chỉ dành cho công ty, mà còn dành cho nhân viên nữa. Tôi nghĩ rằng không chỉ công ty muốn biết nhân viên mới có năng lực đến đâu, khả năng thích nghi với công việc này tốt thế nào; mà, ngay cả nhân viên, dù có sơ đẳng nhất như tôi đi nữa, cũng cần có thời gian để “thử” công ty.

Sau gần bốn năm lặn lội đủ mọi việc part - time vì vẫn còn là cô sinh viên, thì đây là lần đầu tiên tôi làm một công việc full time nghiêm túc.

Vị trí: nhân viên chăm sóc khách hàng online.

Công việc cụ thể: Nhận điện thoại mà khách hàng gọi đến thắc mắc, than phiền, trút giận... Trả lời email và comment nội dung tương đương.

## Trăm nghe không bằng một thấy

Tôi không thích công việc văn phòng làm theo giờ hành chính. Tôi biết, có rất nhiều bạn cũng giống như mình. Chúng tôi luôn ước ao được làm những việc có thể tự do về thời gian, có thể gặp gỡ nhiều người, nghe nhiều câu chuyện, thoải mái đầu óc. Vân vân và vân vân ao ước nữa đều tựu chung một điểm lớn là: TỰ DO. Tuy nhiên, mọi thứ đều phải có cái giá, làm tự do - thì lương không ổn định. Muốn thu nhập ổn định - phải xếp mình vào khuôn có tên "giờ hành chính".

Khi quyết định nộp hồ sơ vào công ty C.M cho vị trí nhân viên chăm sóc khách hàng, tôi đã đọc rất

kĩ nội dung. Tôi biết mình sẽ phải ở công ty tám tiếng một ngày. Khi phỏng vấn, tôi cũng được biết rằng ngoài làm ca sáng tức là từ 8 giờ đến 17 giờ, tôi sẽ phải làm một số buổi ca chiều tối tức là từ 12 giờ đến 21 giờ. Dĩ nhiên, tôi đồng ý, thì ngày hôm nay mới bước vào công ty trở thành nhân viên thử việc.

Có thể bạn nghĩ tôi là đứa lòng bông, không có chính kiến, muốn một đảng mà lại đi làm một nẻo. Thật ra, tôi có một suy nghĩ thế này trước khi đi tìm công việc giờ hành chính. Làm sao bạn có thể biết chắc rằng mình thật sự không thích làm một điều gì đó, khi mà bạn chưa từng thử? Nếu bạn chưa từng thử đi câu cá, bạn sẽ không thể chắc chắn rằng nó rất chán. Nó chán, vì người ta nói với bạn như vậy. Nhưng “người ta” không phải là bạn. Biết đâu, bạn sẽ thích sự yên tĩnh và cảm thấy thú vị khi rèn luyện sự kiên nhẫn mà việc câu cá đem lại thì sao? Tôi chưa từng đi làm công sở một ngày nào cả. Sự gò bó, áp lực, quan hệ đồng nghiệp thảo mai giả tạo, dần trở thành một thể xác trống rỗng vô hồn... Tất cả chi tiết ấy đều là do tôi nghe được từ “người ta”. Tôi phải thử.

Ngồi một vị trí trong một tòa nhà 8 tầng đông hồ một ngày thật sự rất khó chịu, tù túng và dễ tự kỉ. Tôi sắp gào lên như thế, nhưng rồi, tôi

giật mình nhớ ra, khi đi học từ lớp 1 đến lớp 12, mình cũng phải ngồi ngay ngắn yên một vị trí như vậy mà. Còn thậm hơn khi đi vệ sinh cũng phải xin phép, dùng điện thoại thì lén lút, uống nước cũng phải tránh không uống trực tiếp khi giáo viên đang nhìn, không được ăn vặt trong giờ học... Hồi trước, tôi hay nghĩ “tại sao phải học những môn này chứ, nó có giúp ích được gì khi đi làm đâu, nó có bao giờ cùng mình đi vào đời sống thực tiễn đâu...” nhưng chỉ khi ngồi ở công ty qua 16 tiếng (tức hai ngày làm), tôi mới hiểu ra rằng, thì ra trường học không hẳn chỉ dạy cho chúng ta kiến thức để đi làm, mà hơn thế, trường học còn tập luyện cho chúng ta các thói quen nữa. Thói quen nghiêm túc, thói quen kỉ luật, thói quen ngồi trong một tòa nhà, một căn phòng nhiều tiếng đồng hồ, thói quen xã giao tám tít với người bên cạnh sao cho không ảnh hưởng đến những người còn lại, thói quen giữ ý tứ khi nghe điện thoại riêng, khi ăn vặt, khi đi ra khỏi phòng.

Tôi viết những dòng này vào lúc 16 giờ 45 phút, tức là giờ gần tan sở ngày làm đầu tiên. Tôi sẽ cố gắng giữ bản thân khách quan nhất có thể để không bị cảm xúc cá nhân lấn át hiện thực.

Cảm xúc cá nhân: ghét công việc kiểu văn phòng.

Hiện thực: Cả ngày hôm nay tôi rất phờn, chỉ ngồi chơi máy, đầu giờ chiều được anh leader (trưởng nhóm bộ phận tôi - hotline: chuyên trả lời các cuộc điện thoại thắc mắc từ khách hàng gọi đến) rất thân thiện và dễ gần tập huấn cho tôi các kĩ năng cần thiết. Tổng hợp thời gian lao động hôm nay của tôi chắc chưa đến ba tiếng đồng hồ. Còn được ăn sáng, ăn trưa, (sắp ăn tối) rất đúng bữa, khoa học và nề nếp. Kiểu sống tốt cho sức khỏe mà mọi bác sĩ khuyên dùng.

À, thêm nữa là, tôi phát hiện gần công ty tôi có một phòng thể dục dành riêng cho nữ, có lớp học Yoga, có phòng gym nho nhỏ. Chỉ - toàn - phụ - nữ - đến - tập nhé! Tuyệt! Tôi đang âm mưu đi tập Yoga và rèn luyện cơ thể. Thật đấy! Đừng cười khẩy và nhìn tôi kiểu ấy chứ!



## Bám sát đề cương

**N**gày thứ hai, tôi chưa được giao cho làm gì cả, chỉ có luyện tập và đọc các chính sách, các quy định của công ty. Công việc của tôi tạm thời là trả lời hotline, thế nên tôi phải chuẩn bị mọi tình huống mà khách hàng hỏi.

*Nghề chăm sóc khách hàng là làm dâu trăm họ* (đây là câu mà anh Hiếu - người phỏng vấn tôi đã nói), chín người thì mười mấy vấn đề thắc mắc. Bởi nên, phải chuẩn bị càng nhiều càng tốt. Tôi thật sự chưa đủ tự tin để nghe line (nhận điện thoại trực tiếp mà khách gọi đến). Mỗi tiếng trôi qua là mỗi tiếng sự tự tin của tôi bị bào mòn, vì

nghe các đàn chị trả lời điện thoại, tôi thấy khách hàng thật “đáng sợ”. Họ có hàng tỉ câu hỏi, hàng triệu vấn đề, mà tôi thì không được làm họ phật ý, cũng không được mắc lỗi truyền đạt thông tin đến khách sai quy định của công ty, nếu có sơ suất gì xảy ra trong quá trình tư vấn, khách hàng khiếu nại, tôi bị truy cứu, sẽ phải bồi thường chi phí.

Hai ngày trôi qua chán chường cùng cực, có đôi lúc tôi đã ngủ gục luôn, mắt cứ díp lại và não chẳng hoạt động. Tình cảnh này làm tôi nhớ đến vài tiết sinh học và lịch sử trong năm cấp ba. Tôi chán, lý do chính là vì chẳng có việc gì để làm. Tôi chưa được nghe line và cũng chưa đủ tự tin xin anh trưởng nhóm cho nghe line thử. Chính sách công ty tôi cũng đã đọc nát màn hình rồi. Tôi cứ báo mạng, rồi Facebook, rồi báo mạng, mắt rử cả ra. Những lúc buồn chán là những lúc bản thân yếu đuối nhất, tôi bắt đầu nghĩ về sai lầm của mình. Liệu tôi có quá vội vàng vào đây làm? Liệu đây có phải là một lựa chọn sai lầm của tôi? Liệu tôi có đang giết chết tương lai mình trong cái ỏ này? (Hu hu hu)

Tôi hoang mang trong cơn buồn ngủ và buồn ngủ trong cơn hoang mang như thế đó. Lúc đấy là mười một giờ trưa. Còn đúng một tiếng nữa tôi mới được ăn cơm và xả hơi thật sự. Dài vô tận!

Buổi chiều, sau khi chat với Thy (bạn thân tôi), tinh thần tôi đã khá hơn, sáng suốt hơn, một phần là nhờ tôi đã chợp mắt chút ít vào giờ nghỉ. Thy nói, đây sẽ là cơ hội để tôi mạnh mẽ hơn. Còn nhớ mục tiêu tôi đặt ra cho công việc này là hai tháng để mình có cơ hội thử sức, và công việc có cơ hội chứng minh với tôi rằng nó không đáng chán? Thy liên tục ủng hộ và khích lệ tôi, khiến tôi nhớ ra mình đã nghĩ gì khi quyết định vào đây làm. Dù quyết định học, hay làm bất cứ việc gì, chỉ cần nó không gây tổn hại cho xã hội và người thân, thì điều đó không bao giờ là phạm thời gian, giết chết tương lai, không bao giờ là sai lầm cả. Thy nói rằng trong mỗi công việc đều có nhiều cái để học hỏi, hãy cố gắng học để tìm thấy ý nghĩa của nó. Thật ra thì dù hai ngày qua có vẻ vô tích sự, nhưng ít ra tôi cũng đã hiểu được một số chuyện mà trước đây tôi không hiểu: ý nghĩa của trường học, giá trị ngang bằng của tất cả các sự lựa chọn – dù chọn A hay B thì luôn có điều tốt và điều không tốt. Cũng là có thù hoạch.

Gần cuối ngày, chị đồng nghiệp ngồi cạnh - chị Thư - cho tôi cơ hội thực tập bằng cách nghe vài line khách hàng gọi đến. Với sự ủng hộ của chị ấy và đảm bảo:



- Em cứ yên tâm nói theo đề cương, nếu trường hợp em không biết xử lý, xin khách chờ máy, bấm mute (khách hàng sẽ nghe một đoạn nhạc chờ trong khi chúng tôi vẫn nghe thấy khách hàng từ bên đây) rồi đưa chị giải quyết. Chị sẽ ngồi ngay đây với em!

Tôi yên tâm đeo tai nghe và tiếp cuộc gọi đầu tiên.

Vị khách đầu tiên của tôi hỏi lý do tại sao sản phẩm đặt mua ở công ty chúng tôi, đã chờ ba ngày rồi vẫn chưa thấy giao đến. Tôi làm đúng theo thao tác kiểm tra đơn hàng, chào hỏi và nói chuyện đúng theo đề cương đã học thuộc lòng, lại còn đang giờ ra ngay trước mặt. Sau khi kiểm tra, tôi thấy rằng đơn hàng đang trên đường đi giao và sẽ đến nhà chị trong chiều tối nay, chậm nhất là

sáng mai. Kết thúc cuộc gọi, theo đề cương, tôi phải cảm ơn khách hàng. Nhưng lời cảm ơn mà tôi đưa ra cho vị khách nữ này, không chỉ là nói theo đề cương, mà là của một nhân viên mới đang rất run khi tiếp chuyện với khách, và khách không làm khó tôi, rất tử tế, lịch sự, có một vấn đề rất dễ thao tác giải quyết. Tôi cảm ơn, vì đã giúp tôi tự tin trở lại, hào hứng tiếp tục các cuộc gọi sau. Cảm ơn chị đã gọi đến em!

Tôi được tiếp chuyện tổng cộng ba khách trong ngày hôm nay.

Cuộc thứ hai của tôi, vị khách này than phiền dữ dội về một chương trình của công ty tôi. Tôi chỉ nghe được nửa cuộc rồi đành mời khách chờ máy và nhờ chị Thư cứu viện.

Cuộc thứ ba, chỉ cần trả lời từ a đến z. Chị Thư đã giúp tôi kiểm tra thông tin về lịch diễn ra chương trình để tôi báo với khách thôi. Hura!

Và 5 giờ đã đến, tan sở về nhà nào! Hôm nay chẳng mệt gì cả.

## Để trở nên chuyên nghiệp



### Tránh thị phi công sở

Ngày làm việc thứ 3, tôi đã không còn quá cố gắng để đến công ty đúng giờ nữa.

Thứ nhất là tôi vẫn chưa cần phải ịn ngón tay vào máy chấm công để báo cáo rằng tôi là nhân viên nghiêm túc. Thứ hai, tôi thấy các anh chị trong phòng chẳng ai để tâm lắm đến chuyện tôi đi đúng giờ hay trễ mười mười lăm phút. Đã trải qua nhiều công việc part - time và gặp gỡ nhiều người, tôi hình thành một cơ chế cảm xúc quái dị. Tôi không còn thích làm quen với tất cả mọi người nữa. Nên hiển nhiên là họ cũng chẳng để ý gì mấy đến

tôi. Khi bạn quá chú ý đến việc kết thân với mọi người trong một tập thể mới, bạn sẽ bị xao nhãng với công việc mà bạn cần phải tập trung. Càng cố gắng thân thiết với nhiều người bao nhiêu, càng dễ bị cuốn vào những thị phi công sở vốn dĩ chẳng dính dáng gì đến bạn bấy nhiêu. Mà đã là thị phi, thì phiền!



### Tôn trọng sếp

Suốt buổi sáng, tôi vẫn ngồi bên máy vi tính của công ty ở góc bàn ngón ngang đồ dùng của một nhân viên nữ đang nghỉ phép nào đấy vì tôi chưa được cấp bàn riêng. Tôi ngồi và lướt web, lướt hết Facebook đến xem tin tức. Đến khoảng 10 giờ tôi quá chán, đành ngả lưng ra sau hỏi anh leader (tôi ngồi ngay cạnh bàn leader).

- Anh ơi khi nào thì em bắt đầu làm việc chính thức?

- Nói chưa vững ai dám cho em nghe line.

Hic! Tôi nói với anh rằng oan uống quá, hôm qua em đã được chị Thư cho nghe ba cuộc gọi và em làm khá ổn đó.

- Hôm nay Thư làm ca chiều tối, 12 giờ cố mới vào. Ai dám để em nói chuyện với khách một mình.

Tôi cụp mắt. Thở cái khi, tự biết thân phận nên không làm phiền anh nữa, đẩy ghế vào sát máy tính tiếp tục chuỗi tin tức – Facebook.

Lát sau, anh đưa tôi một xấp giấy, nhờ tôi điền hộ thông tin từ danh sách qua vì theo anh nhận định thì:

- Hey, em rảnh quá hả? Chắc chán lắm. Nè, viết cái này cho anh đi!

Anh leader của tôi tên Long. Anh có vóc người cao to, hơi mập, đầu tóc hơi bù xù và kiểu mặt hay hớt hải nhưng vô cùng thật thà. Tôi không sợ anh cho lắm dù tôi biết anh là sếp tôi. Vì thần thái của anh dù có trong tình trạng nào thì chẳng bao giờ nói rằng anh đáng sợ cả. Nó chỉ nói, anh thật thà lắm, hiền lắm, nên cố gắng đừng làm cho anh bị cấp trên la mắng vì lỗi của tôi, đừng cãi lời anh, đừng làm anh rối, đừng làm anh giận. Anh Long là mẫu người kinh điển đi đâu cũng được thiên hạ thương quý.



### Tìm sự hỗ trợ nhưng không làm phiền

Chị Thư - người đồng nghiệp ngồi cạnh tôi hôm qua đã “dám” cho tôi nhận và xử lý vài cuộc điện



thoại của khách hàng - lớn hơn tôi một tuổi thôi nhưng vóc người nhỏ hơn tôi đến một nửa. Chị có giọng nói ngọt và dễ thương cực kì khi nói chuyện với khách. Hôm nay, chị Thư tạo điều kiện gần cả buổi chiều để tôi tập nghe line và xử lý các vấn đề của khách hàng. Tôi vẫn lú lú và nhiều lần nhờ khách chờ máy để quay sang cầu cứu chị. Nhưng số lượt nghe của tôi đã nhiều hơn và số lần tôi cầu cứu chị cũng ít hơn. Sau mỗi cuộc gọi, chị đều nhắc nhở tôi chú ý các thiếu sót, chỉ tôi vài thao tác nghiệp vụ. Chị là một đồng nghiệp mà bất kì nhân viên mới nào như tôi cũng đều ao ước được ngồi cạnh.



### Không tò mò tọc mạch

Tôi không biết cuộc sống riêng của chị Thư, anh Long như thế nào. Và tôi đoán, họ cũng không quá tò mò về cuộc sống riêng của tôi. Họ đều có Facebook, nhưng chưa hề hỏi xin địa chỉ Face của tôi để “kết bạn”. Môi trường này cho tôi một cảm giác rất “thật”. Vì họ không quan tâm bạn mặc cái gì đi làm, Facebook bạn đăng tải bạn đi ăn quán ở đâu, mới mua cái gì đắt tiền, có người yêu thế nào. Họ không bận tâm đến vẻ ngoài và đời sống riêng hay cái CV ảo diệu về bản thân mà bạn cố

tạo ra cho chính mình. Họ chỉ cần biết, bạn đang ở trong căn phòng này, là một nhân viên chăm sóc khách hàng giống như họ. Tôi nghĩ, đây là một phần của sự chuyên nghiệp.

Từ trước đến nay, khi đọc báo, hay thắc mắc kiểu một số stylist, nhiếp ảnh gia, thợ trang điểm... hay khen người mẫu, diễn viên rằng “cô/ anh ấy tuy là ngôi sao, nhưng rất hòa đồng, hài hước và có tác phong làm việc rất chuyên nghiệp”, tôi thật sự không hiểu hết nghĩa của từ “chuyên nghiệp” trong câu này. Chuyên nghiệp, tức là không đùa giỡn, đạt chuẩn thanh niên nghiêm túc với những người cùng hợp tác hay sao? Có vẻ không đúng lắm. Vì nếu nói vậy thì từ chuyên-nghiệp quá mâu thuẫn với từ “hòa đồng” trước đó rồi.

Để có tác phong làm việc chuyên nghiệp, bây giờ tôi đã hiểu, chính là đừng đem cuộc sống riêng của mình vào công việc chung, cũng đừng để cuộc sống riêng của người khác ảnh hưởng đến công việc chung. Đừng vì chuyện RIÊNG là tối qua thức khuya, sáng nay dậy muộn, mà đến trễ làm ảnh hưởng đến tiến độ làm việc CHUNG, ví dụ như họp nhóm hay bàn luận về việc làm sao ứng phó với một vị khách khó tính sẽ đến trực tiếp văn phòng vào hôm nay.



## Đừng khác biệt về giờ giấc

Tôi phát hiện trong phòng này, tuy mọi người có vẻ rất thoải mái về giờ giấc đến làm, nhưng hình như không một ai đến trễ quá nửa tiếng. Dù là ca sáng lúc 8 giờ hay ca trưa lúc 12 giờ. Thêm một điều mà tôi để ý thấy, là đúng 5 giờ chiều, thì không ai đứng dậy ra về cả. 5 giờ 5 phút, mọi người mới lục đục. Đường như để cố tình nhắc nhở nhau, tôi cảm thấy họ kéo túi xách mạnh tay hơn, soạn các bao nylon đựng đồ linh tinh xạc xạc hơn. Mọi người đã cố ra cửa cùng một thời điểm. Có lẽ, để trở nên chuyên nghiệp trong công việc, cần thêm nhiều nhiều yếu tố nữa. Nhưng sau ba ngày đi làm, tôi ít ra đã biết tự tạo cho mình một vẻ chuyên nghiệp nhỏ xíu: không đi trễ quá 30 phút và ra về đúng giờ với các anh chị nhân viên khác.

Kết thúc ngày làm việc thứ ba, tôi thấy mình không thừa thãi nữa và học thêm một bài học về đồng nghiệp, về cách hỗ trợ và làm việc cùng nhau nơi công sở tưởng chừng khô khan này. Trên đường về nhà, tôi biết chắc là sẽ rất kẹt xe vì giờ tan tầm mà, nên tôi không do dự tấp xe vào một quán trà sữa, mua một phần nước để có món nhâm nhi mỗi khi phải ngừng xe giữa dòng kẹt

cứng. Một cách nho nhỏ để giải tỏa bớt ngọt ngào, bức bối. Tôi không muốn chỉ vì một tiếng kẹt xe mà ảnh hưởng đến tâm trạng vui vẻ đã được chị Thư giúp xây đắp trong cả buổi chiều vì được chị cho nghe line suốt.

# Thay đổi trong suy nghĩ



## Bạn rộn là hạnh phúc

Từ ngày mai, tôi sẽ khó lòng mà đi trễ được. Vì tôi đã có dấu vân tay trong máy chấm công. Nếu đi trễ, in vân tay muộn, thì tôi sẽ bị trừ lương. Hôm qua, tôi đã chính thức được kí hợp đồng thử việc, kèm theo đó là các điều khoản mà trong mọi hợp đồng lao động đều có (tôi đoán vậy). Tôi đã điền đơn để làm thẻ ATM cho công ty trả lương, khai báo dấu vân tay với máy chấm công để nó ghi nhớ và điểm danh tôi mỗi ngày. Tôi đã thuộc về tập thể này thật sự. Tôi biết trước đây mình không thoải mái với công việc công sở.

Nhưng, thật sự mà nói, cảm giác được sai bước trong sảnh công ty bóng loáng, trở thành một “nhân viên công sở”, có rất nhiều điều thích thú. Khi bạn biết rằng có rất nhiều người mong mỗi được làm một công việc như bạn đang làm, bạn sẽ cảm thấy mình hạnh phúc quá đỗi. Vậy đó!

Hôm nay tôi được chị Thư cho nghe line gần nguyên sáng. Buổi chiều, tôi ngồi “kê” máy của chị, một mình thao tác gọi và nghe suốt buổi chiều vì chị Thư hôm nay chỉ làm nửa ngày. Thật sự rất bận rộn và bận rộn tạo nên hạnh phúc. Trước đây tôi nghĩ, ăn + xem phim + lướt net + ngủ => không lo lắng vướng bận deadline bài vở trên trường hay chạy việc part – time lo tiền tiêu vặt chi cả, là hạnh phúc tuyệt đỉnh. Nhưng có một khoảng thời gian, tôi thật sự chẳng có việc gì làm, chẳng có nơi nào để đi, chỉ có ở nhà ăn ngủ, xem tivi và lướt net. Tôi chẳng thấy hạnh phúc đâu cả, chỉ thấy khổ sở cùng cực và mỗi ngày trôi qua đều chẳng khác gì một màn tra tấn âm thầm từ cuộc đời. Tôi cảm thấy sự tồn tại của mình vô nghĩa. Còn gì kinh khủng hơn khi bạn nhìn dòng đời cứ trôi, bạn bè cứ tiến lên, còn bạn thì đứng bên lề xã hội, thừa thãi và vô tích sự. Có một câu nói rất hay mà tôi tình cờ nghe được trên phim:

“Điều đáng sợ nhất của một con người chính là không biết mình tồn tại để làm gì, thuộc về đâu.”

Mỗi con người tồn tại đều có mục đích. Thượng Đế không tạo ra tôi chỉ để tôi ăn, ngủ, xem phim và lướt net. Thượng Đế không tạo ra tôi khỏe mạnh chỉ để vô hình. Nếu tôi vô nghĩa và vô hình như thế, tôi đâu khác gì một hồn ma? Sớm muộn gì, cũng sẽ có ai đó trên cao kia nhận ra chuyện đó, hoặc chính tôi nhận ra chuyện đó, và biến mình thật sự trở thành một hồn ma cho đỡ chật đất, đỡ cản đường, đỡ vướng mắt những người hối hả xung quanh.

Khi tôi nhận ra mình có thể sẽ chết rục trong phòng ngủ, tôi đã khao khát được bận rộn và quay cuồng trong hàng mớ công việc, để được biết là mình đang SỐNG và CÓ ÍCH. Tôi ghét bị nói là kẻ vô dụng, sao tôi lại có thể ước ao sống cuộc đời vô dụng kia chứ?

Hôm nay quả thật bận rộn. Đồng hồ gần 5 giờ mà tôi mới hay mình vẫn còn việc đang làm và sao buổi chiều trôi qua nhanh thế. Tôi thốt lên vu vơ khi chuẩn bị gọi cuộc thứ hai mươi hai:

- Trời, gần 5 giờ rồi! Thời gian trôi nhanh như chó chạy ngoài đồng!

Chị Thư bật cười. Anh Long ngồi bàn kia cũng húc hắc cười dù tay đang liến thoắng trên bàn phím. Tôi tin rằng những ngày ở công ty này sẽ trôi qua nhanh thôi và tôi sẽ ổn. Sẽ có thể nhờn như trôi qua từng cuộc gọi của khách hàng mà không phải run rẩy, không vướng víu, duyên dáng và am hiểu từng góc ngách quy định như chị Thư. Khi tan sở, tôi đi xuyên qua căn phòng có cả thầy sáu dây ngồi dành cho nhân viên chăm sóc khách hàng. Tôi đứng chờ thang máy cùng với rất nhiều đồng nghiệp làm việc trong cùng một phòng. Tuy không nói chuyện với ai cả, nhưng tôi cảm thấy rất rõ ràng đủ để mỉm cười: tôi không cô độc.



Ma cũ ăn hiệp ma mới - Có hay không?

Vì buổi sáng vắng cuộc gọi và tôi đã hứa với bạn phải gửi ảnh chụp đã chỉnh sửa xong cho nó gấp, bí bách quá mà máy công ty lại không có phần mềm chỉnh ảnh, tôi đành lên mạng tự tải về. Đúng lúc đó, anh Long đến máy tôi để kiểm tra máy có chạy tốt không. Thấy chương trình download, anh hỏi:

- Đang down cái gì đây hả cô?

Tôi tuy chưa nghe ai cảnh cáo gì về chuyện không



được làm việc riêng trong giờ làm, hơn nữa tôi cũng nghĩ rằng không có cuộc gọi thì mình được tự do. Nhưng, vẫn cảm thấy không ổn, nên tôi lắp bấp chổi:

- Dạ...dạ... phần mềm hỗ trợ cho máy chạy nhanh hơn.

Anh Long nhá tay định cốc trán tôi:

- Gì? Nghĩ tui không biết gì hả cô kia?

Tôi rụt cổ vì quê quá. Anh về máy ngồi, rồi vài giây sau nhận qua Skype cho tôi. Thì ra anh gửi cho tôi tệp tin của phần mềm chỉnh sửa ảnh. Anh viết:

- Nè! Cài qua skype đi, máy công ty có download về cũng không cài vào được đâu.

Đẽ thương quá sức! Tám giờ hành chính và chuyện ma cũ ăn hiếp ma mới từng là nỗi lo của tôi, nhưng giờ thì tôi thấy mọi chuyện ở thực tế không đáng sợ như phim ảnh hay mấy bài viết câu khách trên báo mạng. Chị Thư, anh Long, họ đều là người thật đã chứng minh cho tôi thấy rằng, không phải đi làm văn phòng là nhìn nhau phải thảo mai rồi sau lưng giả tạo nói xấu nọ kia như hay thấy trên phim truyền hình.



## Tiếp xúc gần hay chỉ xã giao bề ngoài?

Ngồi cạnh chị Thư và cùng dãy với tôi còn có chị Hiền. Ba chúng tôi làm tôi nghĩ đến những ngày tháng còn đi học. Chúng tôi là ba học sinh ngồi cùng bàn, cùng ăn vặt cùng tám chuyện, cùng cười đùa chọc ghẹo nhau, thỉnh thoảng có giáo viên chủ nhiệm (ở đây là leader) nhóm ngó thì bấm nhau giả vờ nghiêm túc. Chúng tôi dùng thời gian trống giữa những cuộc điện thoại từ khách hàng để xem các trang chợ điện tử, shop Facebook, rồi share link cho nhau, bàn tán và bình luận.

Chị Hiền là một cô gái cao lớn, có thần thái cá tính mạnh mẽ, rất đặc biệt. Mới trông, có thể sẽ nghĩ chị dữ dằn, nhưng chắc vì vẻ nam tính của chị tạo ra như thế, khi tôi tiếp xúc gần với chị mới biết chị rất tốt bụng. Lúc thì chị dắt tôi cùng đi mua trà sữa uống, ngồi ăn mì gói bữa trưa với tôi, mua nước đá cho tôi, mua chanh chia cho tôi pha trà, mua bánh tráng cho tôi ăn vặt. Chị Hiền rất tốt, cá tính như con trai nên tôi thấy thoải mái vô cùng.

Tôi luôn tin rằng, con người ta thường không khác vẻ ngoài là mấy, một phần thần thái của họ sẽ nói lên cá tính của họ. Thần thái như chị Hiền là kiểu nam tính, mạnh mẽ, nóng nảy một chút, bộc trực một chút nhưng thẳng thắn, chính nghĩa.

Thần thái như chị Thư là sự tận tâm, nữ tính và thông minh, biết suy nghĩ sâu xa, cân đo đong đếm. Thần thái như anh Long là sự thật thà. Bạn có thể không hiểu được một người nếu chỉ mới quen họ có một, hai tuần. Bạn không hiểu họ có tham vọng gì, họ có thói xấu gì, họ sẽ cư xử thế nào nếu có một người mượn tiền họ. Bạn có thể chưa đủ hiểu họ, nhưng ít ra bạn có thể nắm bắt thần thái của họ để quyết định xem mình có nên tiếp xúc gần hay không. Đó là lý do mà tôi rất thích làm việc cùng làm bạn với chị Thư, chị Hiền và cảm thấy mình quá sức may mắn khi được làm cấp dưới của anh Long.

Team của chúng tôi có một leader nữa, là phụ nữ, khá trẻ tuổi, tôi đoán chừng 26 – 27. Chị tên Mai. Tôi không có ấn tượng tốt với chị Mai lắm, tôi cảm thấy chị khó gần vì giọng điệu chỉ đạo. Tôi nghĩ một phần do mình khó tính nhưng cũng một phần khác là do tôi so sánh chị Mai với anh Long. Tôi thấy anh Long chưa bao giờ lên giọng ra lệnh cho chúng tôi cả, cũng không có vẻ tỏ ra mình là cấp trên. Nhưng chị Mai thì khác.

Lần đó, khi tôi đang làm ca tối, chị Mai đi sang hỏi han công việc tôi, thái độ chị là đứng chống nạnh, hỏi và yêu cầu tôi tắt hết các tab gồm báo mạng, gmail và Facebook đi. Anh Long chưa bao

giờ xem xét máy tính của tôi như vậy cả. Hơn nữa, tôi không làm việc riêng khi đang nghe line, tôi luôn tập trung mà, nhưng khi chờ line thì tôi phải làm gì đây? Chẳng lẽ ngồi nhìn màn hình và... cười??? Từ lúc đó, tôi bắt đầu né tránh chị Mai. Có gì khó khăn, tôi cũng hỏi chị Thư hay nhờ anh Long. Anh Long bận thì chờ chứ quyết không hỏi chị Mai.

Hôm nay, anh Long nghỉ phép nửa ngày, có một trường hợp phải giải quyết gấp và dĩ nhiên là cần thông qua ý kiến của trưởng nhóm - chị Mai. Mới đầu, tôi khổ sở lắm vì phải vắng dạ ạ thưa rất là thảo mai. Nhưng rồi cứ nói qua nói lại qua Skype, tôi bắt đầu thấy quen khi trao đổi với chị. Công việc trôi đều cho đến tận cuối ngày. Khi rời khỏi văn phòng giờ xế chiều, tôi và chị Mai cùng bước ra cửa, chị giữ cửa cho tôi đi ra và nhìn tôi cười nheo mắt, tôi cũng lúng túng gật cười chào lại. Chị còn nói với tôi về một ghi chú ban nãy trong công việc, nhắc tôi ngày mai nhớ thực hiện và nhắc xong lại nheo mắt cười.

Bạn tôi từng nói, phụ nữ mà làm sếp thì mình sẽ bực lắm, vì họ rất chú ý tiểu tiết, vì nghĩ mình tài giỏi hơn một số người nên có thói quen ra vẻ, lại còn cầu toàn. Hôm nay, tôi học được một điều rằng, có những con người chúng ta mới gặp có thể

sẽ cực kì thiếu thiện cảm, có thể giữa họ và ta sẽ xảy ra chút chuyện làm hình ảnh họ mỗi ngày mỗi xấu đi trong mắt ta. Nhưng trước khi thật sự gạt họ thẳng ra khỏi cuộc sống của mình, có lẽ nên thử một lần, chỉ một lần thôi cũng được, quên hết mọi ấn tượng xấu trước đây và cư xử tử tế, thân thiện với họ. Biết đâu, hình ảnh phản chiếu lại từ họ, sẽ khác.



### Kinh nghiệm kinh khủng hay là sự cố mất kiểm soát?

Cả sáng nay, tôi ngồi nghe line một mình vì chị Thư đi làm ca chiều, chị Hiền thì nghỉ phép nên khá chán. Lúc không có line, tôi chỉ có một mình lướt Facebook không ai bàn ra tán vào.

Có một cuộc nhận của tôi, cực buồn cười mà cũng cực nhức tai. Một khách nam than phiền về một shop bán hoa, anh trai này khá nóng tính và đường truyền lại quá tốt. Giọng anh thì oang oang nên âm lượng vào tai tôi lớn hơn các cuộc khác gấp đôi, gấp ba lần. Anh rất bức, anh cứ nói, cứ hét và cứ chửi. Chửi thể hân hoi nhé. Và, mỗi khi anh nhả một từ chửi thể kiểu rất quán tính như thể câu cửa miệng ấy, thì bên đây tôi lại cố nhịn cười. Sao tôi nghe chửi mà lại thấy buồn cười? Là

vì tôi biết anh đang cố gắng tỏ ra dũ dằn để mong hù dọa được tôi.

Sau đó, theo đúng trình tự giải quyết, tôi gọi lại cho bên shop hoa để xác minh tính thực tế về sự việc mà anh vừa than phiền. Chị chủ tiệm hoa nói lúc nãy anh có gọi cho chị, và chửi chị abc xyz mno... Chị lặp lại nguyên văn làm tôi thấy như thể mình đang bị chửi lần thứ hai trong ngày vậy. Chị thuật lại rất hào hứng và diễn... siêu giống nên... tôi lại mắc cười.

Buổi chiều, tôi đang nghe một cuộc gọi của một chị khách hàng. Khi cảm ơn, tôi nói theo quán tính:

- Vâng! Em rất cảm ơn gia đình chị đã tin tưởng và ủng hộ cho công ty em....

Chị Thư ngồi kế bên nói khẽ:

- Trời! Gì mà cảm ơn nguyên cái gia đình người ta luôn vậy em!

Chị Thư không hề nghĩ đó là câu nói đùa đủ sức làm tôi phá lên cười mất kiểm soát ngay giữa cuộc gọi. Trời ơi tôi thể đây là kinh nghiệm đau thương mà tôi sẽ luôn ghi nhớ trong sự nghiệp đi làm chăm sóc khách hàng. Chị khách kia vẫn đang

trên đường line, tôi không thể kiểm soát được bản thân vì quá mắc cười không thể nói ra lời nên nhanh tay bấm nút Mute. Sau khi bấm Mute, chỉ có tôi nghe được âm thanh của đầu dây khách hàng, còn khách thì chỉ nghe một dòng nhạc chờ. Tôi nghe tiếng chị khách tìm tôi trong vô vọng:

- A lô? A lô? Em ơi... Em có nghe chị nói không?

Còn tôi lúc đó? Tôi đang cười! Cười hục hục hặc hặc. Không thể nói được. Sao quái vậy không biết, tôi vốn dĩ rất khó bị chọc cười, dù bình thường ai cũng nghĩ tôi là người vui vẻ, dễ cười, nhưng thật ra chính tôi biết mình khó cười thế nào. Vậy đó, mà tôi chỉ cười vì mấy câu nói, mấy chuyện, mà người ta thấy chẳng có gì để cười.

- Dạ! A lô! Xin lỗi quý khách vì lúc nãy đường truyền có vấn đề, chị vẫn nghe máy em chứ ạ?

Thật là chuyên nghiệp làm sao (đùa đấy!).

Không thể ngờ CƯỜI đôi khi cũng là một kinh nghiệm kinh khủng.

Trong khi đầu tôi đang nghĩ thế thì chị Thư đặt tay lên vai tôi như phong tước hiệu:

- Em là đứa dễ cười nhất phòng.

Minh họa cho câu nói của chị, tôi... cười. Nhưng lần này, tôi đã thấy lỗi lầm vừa rồi không kinh khủng như tôi lo sợ, chỉ là sự cố mất kiểm soát mà ai cũng từng vấp phải. Phù...!

Chấp nhận thay đổi



# Thay đổi vài thói quen



## Tính toán thu chi

Tôi đã có máy tính riêng và gõ những dòng này bằng máy và bàn phím riêng của mình. Dù nói thật là bàn phím còn cứng quá, chưa quen tay tí nào. Chỉ trong một thời gian ngắn chưa hết một tháng, tôi nhận thấy mình đã có nhiều thay đổi lớn.

Tôi ngủ trước mười hai giờ đêm mỗi tối và dậy khi đồng hồ chưa điểm bảy tiếng. (Nếu dậy bảy giờ là xác định trễ rồi đấy). Một ngày tôi ăn đủ ba bữa, đúng giờ như máy, ăn đủ tinh bột, rau quả và chất đạm. Ăn uống tiết kiệm, bữa trưa không vượt

quá 30 nghìn đồng, bữa sáng không quá 15 nghìn đồng. Hôm nay quá thèm café đá xay bắt kem béo, tôi mới dám gọi điện đặt mua. Nghe một ly 31 nghìn + 5 nghìn tiền ship, trong đầu tôi vang lên: “Nhiều đó ăn được hai bữa sáng chứ đùa à!”

Gõ những dòng này là lúc mọi người trong phòng đang nghỉ trưa và tôi đã uống hết ly Mocha đá xay bắt kem. Tôi thấy sự thay đổi của mình rõ ràng và mạnh mẽ. Trước khi mua gì, ăn gì, tôi đều suy nghĩ và tính toán kĩ hơn, lược bỏ nhiều lựa chọn hơn, quen với kiểu bỏ ăn bữa phụ hay nhóp nhép món này món kia. Chỉ mới là thứ

▼ Bữa ăn sáng “có tính toán”.



sáu, tức là chưa hết trọn một tuần, mà từ một người tiêu xài khá thoáng, tôi đã nhen nhóm tư duy tiết kiệm vậy đó.

Trước đây, khi làm part - time, có khi tôi làm nhiều công việc trong cùng một tháng, giờ giấc làm và học khá lung tung nên đôi lúc cả ngày tôi chỉ ăn ngoài một bữa xế và được “trợ cấp cơm nhà miễn phí” sáng chiều cộng luôn bữa khuya. Một tháng thu nhập bao nhiêu quả tình tôi không tính kĩ lắm, xài bao nhiêu tôi càng không tính kĩ. Thế nên, khi đi làm một công việc được trả lương rõ ràng một con số theo một mốc thời gian cụ thể, tôi khá hoang mang. Tôi lấy máy tính và tính toán rồi bấm liền thoảng. Rồi tôi lấy giấy bút ra ghi chép. Không biết có bao nhiêu bạn thật sự khổ trong thời sinh viên, chứ tôi thấy, tôi hơi... kém may mắn khi đã quá... sướng. Hey! Đừng ném đá tôi! Bạn nghĩ mà xem, tôi xưa nay đã quen xài tiền rộng tay, bây giờ phải gói ghém chi tiêu ăn uống sáng trưa và café cho tỉnh ngủ mỗi ngày, còn tiền xăng nữa chứ. Làm sao tôi có thể một sớm một chiều mà thích nghi. Quen được chiều, nên khi thật sự đi làm, chỉ được cầm đồng tiền vào cuối tháng và nghĩ cho tháng sau, tôi mới biết áp lực khi phải làm người lớn là như thế nào.



## Đi, về đúng giờ và ít gặp bạn bè

Hôm nay là ngày thứ bảy của tuần, tôi chỉ cần làm việc nửa buổi. Mười hai giờ trưa, tôi được tan ca. Sáng nay và trưa nay tôi rất chăm ngoan, tôi ịn ngón tay mình vào máy chấm công rất nghiêm túc nhé! Và máy hiện lên tên tôi cùng vài thông tin nho nhỏ báo rằng đã xác nhận. Tôi nghĩ nói ra điều này có vẻ rất trẻ con, nhưng tôi thích được ịn ngón tay mình vào máy chấm công và chờ để được nhìn thấy tên mình hiện lên. Không phải vì nó là máy - chấm - TIỀN - công mà tôi thích nó đâu. Tôi thích nó, là vì tôi cảm nhận được sự tồn tại của mình trong tập thể, và đồng thời cũng đang có một tập thể thừa nhận tôi. Những người luôn có nơi để thuộc về không bao giờ hiểu được trọn vẹn cảm giác lâng lâng vui vẻ khó tả, của một người đã lang thang vô định lâu lắm rồi. Bây giờ, được một tập thể thừa nhận rằng nhân viên này là một trong số họ, tôi cảm thấy rõ ràng sự gắn bó trong cuộc sống mình. Tôi không cô độc trong hành trình.

Có lẽ, tôi là một người trẻ đầy hoang mang với nhiều nỗi sợ hãi khó gọi tên. Trong đó, sợ cô đơn là một ví dụ điển hình. Tôi có gia đình gồm bố mẹ anh em, tôi có bạn thân, tôi có bạn xã giao, tôi có Facebook với friendlist đa số là người quen... Thế

nhưng nhiều buổi chạy xe ngoài đường, tôi luôn tự hỏi tại sao mình trống trải đến thế. Tôi cảm thấy sự trống rỗng xen chặt vào lòng, kéo tâm trạng tôi chùng xuống. Tôi không vui nhưng cũng không buồn. Không có lý do gì để vui và cũng chẳng có lý do gì để buồn. Còn gì kinh khủng hơn khi cuộc sống bạn tĩnh lặng đến mức, bạn chẳng biết mình đang vui hay buồn, và bạn tĩnh lặng đến độ có thể tự hỏi mình câu đó?

▼ Những cuộc hẹn hò thế này đành phải thua dần.



Sự cô đơn vốn dĩ không tồn tại. Quá rảnh rỗi, khiến cô đơn xuất hiện. Cô đơn là trạng thái mà tôi độc thoại nội tâm và nói một hồi thành ra tự mình thương xót chính mình vì hàng tỉ lý do gì đó. Vì sao tôi có thể độc thoại nội tâm? Vì quá rảnh!

Cái máy chấm công không chỉ cho tôi niềm vui, còn cho tôi sự tự tin và yêu đời. Nhờ nó, tôi biết mỗi ngày của tôi không còn trống rỗng nữa vì không còn vô ích. Nhờ nó, tôi biết rằng mình có một tập thể nhìn nhận, chứa chấp. Cám ơn cái máy chấm công!

Buổi chiều, tôi không đi làm, nên hẹn gặp cô bạn thân là Thy uống nước. Trước đây chúng tôi có thể gặp nhau một tuần hai, ba lần. Ngồi ba, bốn tiếng đồng hồ và nói chuyện từ vi mô đến vĩ mô. Nhưng bây giờ và có thể trong hai tháng tới hoặc nhiều tháng tới (nếu Thy xin được việc làm full time) có thể chúng tôi chỉ đi với nhau được mỗi tuần một lần.

Đi làm ca tối -

## đâu có gì đáng sợ!

**T**hời gian trôi qua khá nhanh, tôi không thể tin rằng mình đã có thể thuần thục cách trả lời khách hàng đến vậy. Dĩ nhiên là vẫn còn nhiều sai sót, nhưng những gì tôi học và làm được, thật sự đều là kiến thức mới tinh. Tôi chưa từng có kinh nghiệm về công việc điện thoại viên hay chăm sóc khách hàng, thế nên một tuần qua với tôi đầy ắp trải nghiệm cùng các bài học quý báu. Tôi rất thoải mái với công việc này ngay từ ngày đầu vì tôi cho rằng nó dễ. Ít ra, nó dễ dàng hơn các công việc tôi từng làm trước đó.

Nhưng, tôi đã lầm. Công việc này không hoàn toàn dễ dàng. Càng làm, tôi càng nhận ra một

khối lượng kiến thức và kĩ năng khổng mà mọi nhân viên đều phải trang bị nếu muốn làm tốt công việc. Kiến thức này không chỉ nằm ở trên giấy, mà phần lớn là dựa vào kinh nghiệm “tác chiến” bên điện thoại.

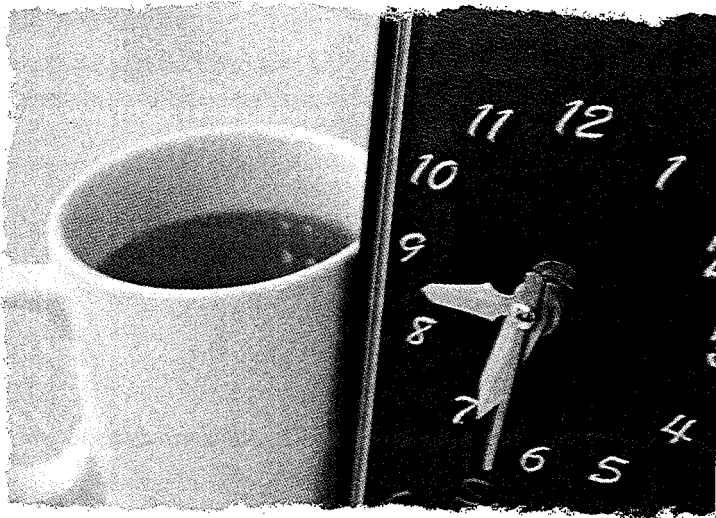
Bạn sẽ phải vừa đảm bảo quy định của công ty nhưng vẫn vừa phải xoa dịu được các than phiền của khách hàng. Lưu ý “bự”: thường thì quy định của công ty luôn làm khách hàng “lên máu”. Bạn tuy biết công ty có những quy định hơi bất công với khách hàng, nhưng bạn là nhân viên của công ty, bạn phải nói mọi ngõ ngách và dùng mọi ngữ điệu hay ho nhất để khách hàng chịu chấp nhận sự bất công đó. Tôi đang gõ những dòng này vào lúc 18 giờ 30 phút, trong phòng chỉ còn vồn vẹn 6 người. Âm thanh tôi gõ bàn phím vang vọng thật thú vị. Khách vẫn gọi đến đều đều nhưng không quá nhiều và tôi vẫn đủ thời gian để tâm sự một ngày của mình.

Chúng tôi luôn nói với nhau rằng, khi làm chăm sóc khách hàng mà tư vấn qua điện thoại, thì có một số giờ và ngày rất “thiên”. Tức là lúc họ yên vị ở nhà, rảnh rỗi thư thái, họ sẽ ít tìm đến mình hơn. Nghe có vẻ mâu thuẫn, nhưng thực tế số cuộc gọi chứng minh điều đó. Và tôi dựa vào số liệu để tạm đưa ra giả thuyết rằng: chẳng ai



có hứng đi gọi than phiền khi mà họ có thể nằm ngủ sau một ngày dài làm việc, xem ti vi, lướt net hay đi chơi với người yêu. Họ chỉ gọi đến nhiều vào giờ hành chính. Chậc! Thật hợp gu làm sao. Chúng tôi đi làm giờ hành chính để tiếp chuyện những vị khách khi vào giờ hành chính thì gọi cho chúng tôi khiếu nại, than phiền. Khách hàng của chúng tôi đa số là nhân viên công sở. Nên tôi có thể mơ hồ tưởng tượng ra họ đang ngồi ở đâu, như thế nào, lúc gọi đến cho tôi. Họ xếp việc trút giận về dịch vụ vào một phần của “lao động vào ban ngày”. Dù sao thì, công tâm mà nói, nếu tôi là họ, tôi cũng vậy.

▼ Tự pha một ly trà để thưởng mình đi làm ca tối.



Tôi không lo lắng khi phải về nhà muộn dù hôm nay giờ tan sở đúng là 9 giờ tối và có thể khi tôi về đến nhà đã là 9 giờ 30. Đường phố Sài Gòn bây giờ làm sao có thể vắng hoe lúc 9 giờ tối để mà lo lắng kia chứ. Hơn nữa, tôi không chạy xe xịn, nó chỉ là một chiếc xe cà tàng thôi. Bởi vậy nên nếu bạn mới đi làm, mà lại bị bắt làm ca tối, thì cũng đừng lo lắng quá hay nghĩ rằng nó mệt mỏi. Đây là những điều tuyệt vời khi làm ca tối:

- Về nhà không phải chịu kẹt xe giờ tan tầm, không phải bật khẩu trang che bụi che nắng.
- Được ăn xế rất ngon vì đa số các hàng bán ngon đều chỉ bán chiều tối.
- Khung cảnh làm việc yên tĩnh, ít người gọi, không có sếp đi tuần, dễ bề chơi Facebook hay coi clip trên Youtube.



## **HOANG MANG ĐẾN TỪ NHIỀU PHÍA**

Chăm sóc khách hàng là công việc mà tôi thấy ngay từ tên gọi, đã quá dễ hiểu: tôi sẽ phải dùng mọi lời lẽ dịu dàng thánh thót nhất, hơn cả lời của mấy nàng công chúa trong truyện cổ tích, để trò chuyện với khách hàng qua điện thoại, email, comment,...

Tôi đặt mục tiêu, dù mình có kém cỏi hay nóng vội đến thế nào đi nữa thì cũng phải cố gắng để đừng bị đuổi trước cái mốc hai tháng thử việc.

Nhưng thực tế, chưa qua tháng thứ hai thì hàng tá câu hỏi kiểu tự vẫn lương tâm đã ập đến với tôi.

## Những câu hỏi lớn dần



### Bản chất của công việc này?

Công việc bắt đầu khiến tôi thấy ong ong. Khi bạn phải lắng nghe quá nhiều lời trách mắng, chửi bậy hay những câu hỏi thắc mắc mà bạn đã trả lời hàng chục lần, thì chuyện phát bực cũng là điều dễ hiểu. Hồi tuần trước, tôi hay âm thầm tự bình phẩm, sao các chị trực điện thoại nói chuyện với khách cau có thế, sao các chị dễ bực thế, các chị chẳng có tâm với công việc gì cả. Và hôm nay, tôi đã hiểu ra, nếu họ không có tâm với công việc này, họ đã không ngồi lại phòng này, nghe điện thoại và vẫn thêm từ “ạ” sau mỗi câu nói

trên line. Công việc này lương không cao, những người trực điện thoại càng không phải là nhân viên được công ty hậu ái gì hay có chức quyền to lớn gì. Chúng tôi chỉ là những người thấp cổ bé họng, những con tép tôm nhỏ nhoi đang cố làm việc và sinh tồn giữa một công ty cổ phần lớn. Chúng tôi cũng hiểu cho sự bức bối của khách hàng, chúng tôi cũng hiểu cho sự bất công mà họ phải chịu. Khi chúng tôi nói:

- Mong anh (chị) thông cảm, đó là quy định của công ty em ạ!

Thì có nghĩa là, chúng tôi hoàn toàn bất lực trước vấn đề mà khách hàng đang gặp phải. Chúng tôi phải nghe những lời chửi tục nặng nề khi mà những quy định đó không phải do mình ban ra. Chúng tôi phải chịu sự trách cứ, hằn học mà vẫn phải nhẹ nhàng giọng nói chỉ vì không thể giải quyết vấn đề của khách hàng ngay tức khắc hay không thể giải quyết vấn đề theo đúng cách mà họ muốn. Tôi chỉ mới làm công việc này thôi, mà mỗi khi có chuông điện thoại reng trên màn hình vi tính, tôi đã lo lắng, vì tôi không biết người khách mà mình sắp tiếp chuyện rắc rối đến mức nào, có chửi tục vào mặt mình hay không, có hỏi mình những vấn đề hóc búa khiến mình phải khổ sở để giải quyết ổn thỏa không. Vì, nếu giải quyết có sơ

sấy gì, chúng tôi sẽ phải bồi thường tiền cho công ty (khách hàng dùng tiền để mua sản phẩm công ty mà).



### Tôi đang làm cái quái gì thế?

Hôm nay tôi sẽ kể với các bạn một số trường hợp gọi điện đến khá khó đỡ. Có một anh gọi là anh A nhé, mua một cái nón. Anh A gọi đến khiếu nại tại sao lại bán nón giả cho anh, tại sao nón vừa mang đến thì anh mở ra xem thấy bong tróc hết cả. Tôi – là nhân viên của công ty, đồng thời, tôi cũng chẳng khác anh A, cũng là người tiêu dùng rất nhiều năm, nên tôi hiểu sự bức tức mà anh A đang xả vào lỗ tai tôi. Tôi không thể nói “Dạ anh ơi, nếu là em thì chắc em sẽ nổi điên lên và mang nón lên công ty ném vào bàn tiếp tân rồi làm âm lên, hay là tìm phòng quản lý cao nhất mà chửi cho lẹ.”

Nhưng vì tôi là nhân viên của công ty, nên tôi phải nói:

- Rất mong anh thông cảm cho trường hợp nhiều sai sót này, bên em sẽ hỗ trợ đổi sản phẩm cho anh ạ! (bằng giọng rất dịu dàng du dương).

Anh cứ mắng sa sả, cuối cùng, anh quyết định

không cần đổi chi hết vì anh không có thời gian lên công ty, đừng có bày chuyện hành hạ anh.

- Anh sẽ viết một bài báo vạch trần sự thật này của công ty em, nhé! - Giọng điệu của anh đanh thép, miết từng chữ, dọa nạt tôi.

- Dạ! Em mong anh thông cảm cho trường hợp này. - Giọng tôi nhẹ nhàng tỉnh ngộ.

Anh gác máy cái búp, ngay chữ “trường hợp” của tôi.

Trường hợp tiếp theo, phải nói là dạng vấn đề nổi điên tiếp theo mới đúng, kiểu phàn nàn này là tôi hay nhận được từ khách hàng nhất và cũng thông cảm cho họ nhất. Công ty tôi giao sản phẩm tận nhà, nhưng nếu sản phẩm bị lỗi hay khách không có nhu cầu sử dụng, thì phải MANG LÊN CÔNG TY trả lại. Dù sản phẩm bị lỗi, đối tác cung cấp sản phẩm không vừa lòng khách, thì khách cũng phải mang lên TẬN CÔNG TY. Sau khi thu hồi sản phẩm, chúng tôi sẽ chuyển số tiền mà khách đã trả vào tài khoản trên email cho khách. Tức là, nó không phải tiền mặt, và khách sẽ sử dụng nó để mua hàng cũng trên công ty chúng tôi cho những lần sau. Rất nhiều khách hàng nổi đóa vì:

- Tôi không phải là người làm sai, gây lỗi, làm hư hao... tại sao tôi lại phải chịu cực chịu khổ chạy



xa lên tận công ty các người trả sản phẩm, lại còn không nhận được tiền mặt hoàn trả? Trong khi tôi mua hàng từ chỗ các người là vì tiện lợi, được giao tận nhà, bây giờ thành ra còn mất công hơn mua ở những cửa hiệu khác.

Tôi luôn MUỐN trả lời với họ rằng: “Dạ em cũng thấy như vậy là quá bất công, em cũng có cảm xúc và ý kiến y như anh, như chị.”

Nhưng tôi là nhân viên của công ty, tất cả các cuộc điện thoại đều được ghi âm và sẽ được leader nghe lại. Tôi không thể đồng thuận với khách hàng được. Tôi nghĩ mình là một nhân viên rất không tốt khi không toàn tâm toàn ý cho công ty, luôn cảm thấy nhiều quy định của công ty thật sự làm khổ khách hàng quá. Nhưng tôi không chỉ là nhân viên của công ty mà còn là một con người có cảm xúc, tôi là một nhân viên chăm sóc khách hàng, mà nhìn khách hàng phải bực, cáu, chửi thề,... tôi thấy mình thật vô tích sự. Tôi thấy không phải mình là nhân viên chăm sóc khách hàng nữa, mà là nhân viên NGHE CHỬI. Công ty tuyển chúng tôi không phải để CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, mà là để nghe khách hàng mắng, rồi cho họ cảm giác “đã được lắng nghe”, và họ tự học cách chấp nhận.



## Có được trả công xứng đáng?

Khi tôi nói, tôi đi làm tám tiếng một ngày, lương tháng ba triệu, một vài ngày trong tuần làm từ mười hai giờ trưa đến chín giờ tối, được nghỉ ngày chủ nhật, bạn bè tôi đều ca thán tại sao công việc cực nhọc mà lương thấp như vậy, quá bóc lột. Tôi cũng từng nghĩ vậy. Nhưng khi tiếp xúc lâu với các chị đồng nghiệp, tôi thấy bản thân mình còn chưa tới nỗi “bị bóc lột”. Một số chị phải đi làm cả ngày chủ nhật, nghỉ không được trọn ngày mà chia ra nghỉ nửa ngày này, nửa ngày kia. Tức là, dù thế nào đi nữa, ngày nào họ cũng phải chường mặt lên công ty và nghe điện thoại, trả lời bằng âm điệu dẹt dẹt dù có mệt mỏi, cái kính hay bất kì vấn đề gì khác mà một con người luôn có. Dù họ là nhân viên chính thức, lương hơn tôi một triệu mấy, thì số tiền ấy vẫn là ít so với công sức và thời gian bỏ ra. Nếu bạn chắc chắn rằng muốn một công việc êm đềm, không cần phải tranh đấu hay chạy doanh số, chạy năng suất, không cần quá động não, tư duy chiến lược, bạn có thể sẽ hợp với việc Chăm sóc khách hàng.

Nhưng trên hết, công việc này, cần một người có hai đức tính: an phận và kiên nhẫn.



### Có nên tiếp tục?

Ngày hôm nay kết thúc trong tâm trạng rất mệt và oải vì tôi hoang mang cực độ không biết mình đang làm cái quái gì trong công ty này. Quá nhiều câu hỏi, quá nhiều câu nói, mọi thứ cứ xoáy vào đầu và đánh thức tôi.

Chị Thư nói, cuối tháng này chị sẽ nghỉ làm. Tôi cho rằng chị đã tìm được một công việc khác có tương lai hơn, lương khá hơn hoặc có khi chỉ là vì chị Thư đã quá chán không gian này rồi nên phải ra đi. Chị Thư đã làm việc ở đây hơn nửa năm rồi.

Trước khi đi làm công sở, tôi luôn cho rằng các nhân viên văn phòng đều là người có tâm hồn

▼ Trên bàn làm việc của tôi đã thường xuyên có một chai dầu gió



ổn định, thực tế, công việc càng đơn giản thì họ càng giản đơn. Nhưng phải hòa vào tập thể rồi, thì mới biết, hóa ra con người ta ai cũng giống nhau. Tôi phát hiện, điểm chung của gần như tất cả mọi người tôi gặp, đều là có ước mơ được làm chủ. Chị Hiền ngồi cùng dãy với tôi là một ví dụ. Chị Hiền đã làm nhân viên chăm sóc khách hàng ở công ty này đúng hai năm. Tức là thời gian chị làm gấp tôi hai mươi bốn lần, số cuộc gọi chị trả lời và xử lý tình huống cũng nhiều hơn tôi gấp... (con số lớn quá thôi các bạn tự nhắm ra giúp nhé!). Vậy đó, tôi cứ nghĩ một người như thế sẽ rất an phận. Họ sẽ không hoặc là có tham vọng rất nhỏ bé. Nhưng không, chị Hiền cũng muốn được làm chủ. Chị Hiền muốn mở một quán ăn, một quán nước, chị muốn kinh doanh và muốn được tự mình quyết định công việc.

Nhưng hiện tại chị Hiền vẫn làm công việc này, ở vị trí này. Hai năm ngồi làm cùng một việc ngày qua ngày, giờ tôi đã hiểu tại sao chị rất bình thản khi xử lý các ca khó, rất phũ phàng với trường hợp của khách ưa bắt bẻ, chỉ sắt đá nói quy định, quy định. Tôi trộm nghĩ, nếu tôi cũng ngồi hai năm như chị Hiền, thì khi bằng tuổi chị, tôi có giống chị không? Hay tôi sẽ tự ki hơn, trầm cảm hay siêu nóng tính? Tôi không thể tưởng tượng

ra được, sức mạnh phi thường và sự kiên nhẫn to lớn đến thế nào đã giữ được chị làm công việc này suốt hai năm. Tôi đang sốc và đồng thời cũng rất nể chị. Vì tôi biết mình không bao giờ có thể kiên trì được như thế.



### Và tôi đã hiểu!

Nhờ hiểu rõ bản chất của công việc này, tôi tự hứa là sẽ không bao giờ tức tối hay quát mắng nhân viên tiếp tân, nhân viên điện thoại hay nhân viên chăm sóc khách hàng của bất kì công ty nào. Dù cho tôi có bị công ty đó gạt mất tiền triệu, tôi cũng sẽ không hằn học hay tức giận với họ. Vì tôi hiểu họ không đáng phải hứng chịu những điều đó. Công việc của một nhân viên chăm sóc khách hàng là hứng chịu những lời khiếm nhã, hứng cho ban giám đốc và những người cấp cao trong công ty. Công việc của họ là thế nhưng không có nghĩa rằng bạn có quyền mạt sát họ.

Tôi đã hiểu, nên sau này, có chuyện gì, tôi sẽ lùng cho ra “căn cứ địa” của giám đốc mà tới khiếu nại.

C ú p l à m .

## Ở nhà ngủ

R ất mệt.

Tôi chỉ có thể nói như thế mà thôi. Tôi đã không thể bò ra khỏi giường được vào 6 giờ 30 phút sáng vì cảm thấy đầu nặng trĩu, tôi chớp mắt trong vô thức và đã ngủ đến gần 12 giờ trưa mới dậy nổi. Một kinh nghiệm nhỏ cho bạn khi làm việc văn phòng: hãy luôn thủ sẵn áo lạnh vì nếu khi điều hòa trong phòng làm bạn teo tóp, thì bạn có “đồ bảo hộ”. Tôi nghĩ mình đã bị cái máy lạnh ở công ty hôm qua hại. Khi cảm thấy quá lạnh, lẽ ra tôi nên đề nghị anh Long cho mượn

remote và thay đổi nhiệt độ. Dù sao thì, hãy luôn cố gắng giữ mình khỏe mạnh bằng thực phẩm hay tập thể dục thể thao để không yếu ớt như tôi, chỉ ngồi phòng hơi lạnh hơn thường ngày một bữa, đã lăn đùng ra bệnh. Một phần của công việc văn phòng chính là việc bạn bị bệnh do văn phòng đem lại.

Chiều, tôi đang nằm trên giường mơ mơ màng màng, thì có điện thoại. Anh Long leader gọi trách tôi tại sao lại không báo tin nghỉ, làm anh chẳng biết gì. Tôi ú ớ chẳng biết nói sao, cứ câu nọ xọ câu kia, đúng là tôi vô tâm, vô trách nhiệm quá. Nghỉ mà không xin phép, không gọi nổi một cuộc. Lúc này, tôi lại thấy một mối vô tâm to lớn khác. Đó là tôi thậm chí còn chưa có số điện thoại của anh trưởng nhóm mình.

Trước khi đi làm, tôi nghĩ môi trường công sở hẳn phải hách dịch lắm. Kiểu như người với người khó mà chân thành yêu quý nhau. Ngay cả bản thân tôi vào đây đã mấy tuần, cũng tự thấy mình khá lạnh lùng với số đông đồng nghiệp. Nhưng mọi suy nghĩ đó đều tan biến hết sạch sành sanh khi tối, anh Long lại gọi cho tôi, hỏi tôi đã khỏe hẳn chưa, sáng mai có thể đi làm không, có muốn chuyển sang làm ca chiều tối vào ngày mai không để có thể lên công ty trễ chút, nhân tiện cho tôi số

điện thoại anh (không quên nhắc nhở lại vụ nghi thì phải xin phép đảng hoàng). Tôi thấy mình sai quá, nếu anh Long bị sếp la, thì đúng là lỗi của tôi. Anh Long vốn người hiền lành, thật thà, không có cái vẻ chúng tỏ uy quyền hay tỏ thái độ trên cơ như những gì tôi hay tưởng tượng về một người sếp. Lúc gần cúp máy, anh Long còn dặn tôi nhớ uống thuốc và ngủ sớm đi.

Có những chuyện, nếu không thật sự dẫn thân vào, sẽ không bao giờ hiểu được nội tình. Đi ngang qua một phòng chăm sóc khách hàng ra rả âm thanh của hàng chục điện thoại viên, không bao giờ biết rằng cuộc sống của họ khi tháo tai nghe xuống là như thế nào, họ sinh hoạt ra sao vào lúc nghỉ trưa, quan hệ đồng nghiệp giữa họ ra sao. Còn nếu đứng từ ngoài tòa nhà, nhìn nhân viên đi ra đi vào, cũng không thể biết rằng các mối quan hệ của họ trong tòa nhà ấy diễn ra như thế nào. Mỗi tập thể đều có những cá thể tốt, cá thể không tốt, hòa trộn vào nhau tạo nên một tập thể đa màu sắc. Chỉ khi thật sự là thành viên trong tập thể ấy, mới có thể cảm nhận và nhìn thấu, hiểu thấu, để rồi từ đó mà nảy sinh tình yêu quý hay bức dọc với tập thể này.

Suy cho cùng, khi chúng ta đi làm, không chỉ có chúng ta với công việc, chúng ta với khách hàng,



mà còn có đồng nghiệp nữa. Đồng nghiệp, cũng quan trọng như hàng xóm nhà bên cạnh vậy. Không thể không tiếp xúc.

Tôi đi ngủ tiếp đây, vẫn còn bị cảm.

## Được "hâm nóng" tinh thần

**H**ôm nay là ngày đầu tiên tôi vào phòng họp team. Công ty đang có chương trình tặng quà cho các đơn hàng nào trên 500 nghìn đồng. Tôi biết đây là chiến lược của phòng marketing, nhưng trước nay chưa từng nghĩ rằng làm chăm sóc khách hàng, trực hotline, lại rất hay gặp rắc rối từ các chương trình khuyến mãi kiểu này. Đại khái là, khách hàng có khi không mua cùng một hóa đơn là 500 nghìn đồng vậy có thể nhận quà không? Họ có được hủy các hóa đơn hàng riêng lẻ để đặt hàng lại vào cùng một hóa đơn không?

Có một điều tôi rút ra được sau cuộc họp, chính là phong thái và tư tưởng của trưởng phòng, khác rất xa một nhân viên. Chính điều đó khiến họ trở thành một trưởng phòng. Tôi ngồi và lắng nghe, thấy các nhân viên chỉ than vãn về sự phiến toái, thậm chí có người còn tỏ ý muốn ngừng luôn chương trình tặng quà này đi. Leader thì là một kiểu khác, họ đứng giữa hai làn đạn, tôi thấy họ phải vừa lặp lại quy định của cấp trên, vừa đồng thuận và lắng nghe ý kiến của cấp dưới để thể hiện sự gắn kết. Một vị trí chẳng vui về gì, sếp không ra sếp, lính không ra lính, trên thì bị đe dưới thì bị búa.

Khi chị trưởng phòng bước vào, đây là lần đầu tiên tôi được ngồi họp cùng với trưởng phòng. Chị có giọng miền Bắc, cương nghị và chắc nịch, rất uy quyền và rõ ràng. Sự mạnh mẽ và chín chắn, bình tĩnh trong tác phong công việc của chị khiến tôi thích thú, thậm chí ngưỡng mộ. Khi chị truyền đạt thông tin, tôi hiểu vì sao có những người có tố chất làm lãnh đạo, có những người thì không. Chị có cái thần thái của một người lãnh đạo sáng suốt, uy nghiêm.

- Phải ưu tiên đặt lợi ích khách hàng lên hàng đầu, mình làm dịch vụ thì phải cố gắng tư vấn cho khách sử dụng dịch vụ mình thuận tiện nhất. Các bạn không thể chỉ tư vấn cho có với khách hàng,

các bạn hiểu không? Họ cần sự giúp đỡ của các bạn. Mọi sản phẩm, dịch vụ, khi đến tay khách hàng, nhãn hướng dẫn sử dụng không đủ thông tin. Từ ngữ mà các bạn đọc, đôi khi, khó hiểu hơn rất nhiều so với từ ngữ mà bạn nghe được. Giải thích và làm rõ vấn đề, để khách hàng biết rằng mình đang được phục vụ. Đó là tinh thần của phòng này.

Lần đầu tiên kể từ khi vào đây làm, tôi mới nghe được những điều đúng với những gì tôi đã hình dung về công việc Chăm sóc khách hàng. Chị trưởng phòng thật sự rất khác với leader, những gì mà chị nghĩ và truyền đạt về công việc này, thật sự có một đẳng cấp khó tả.

\*\*\*

Hôm nay tôi tiếp chuyện hai vị khách đặc biệt qua điện thoại. Đặc biệt, là vì tôi đã từng tiếp họ trước đây, lắng nghe, ghi chú thông tin và chào họ. Hôm nay, họ lại gọi phàn nàn thông tin như trước, họ không biết lần này gọi cũng gặp tôi, nên họ nói rằng họ rất thất vọng khi chị nhân viên trước vẫn chưa giải quyết việc này cho êm. Haiz! Tôi phải hạ giọng xuống để cố gắng không cho họ nhận ra. Khi gác máy, tôi thấy lòng mình buồn nhẹ.

# Hỉ - nộ - ái - ố



1.

Hôm nay tôi lại làm ca tối. Ở công ty tôi có hai dạng ca làm: ca sáng 8 giờ đến 5 giờ chiều và ca chiều tối từ 12 giờ trưa đến 9 giờ tối. Trưa nay, khi vừa lên công ty, tôi thấy chỗ bàn mình có một cô gái xinh đẹp đang ngồi... lướt Facebook. Cô nàng vừa thấy tôi đến thì ngẩng mặt lên, tròn mắt nhìn rồi vội vàng đứng dậy, dọn túi dọn áo khoác. Trông vài giây, tôi đã hiểu ngay vẻ mặt này là của một nhân viên mới toanh. Chẳng phải tôi thông minh gì, mà là tôi cũng từng như cô ấy, ngồi chỗ của người khác lướt máy

tính suốt mấy ngày đầu tiên nên tôi dĩ nhiên hiểu ngay vì sao lại có cô gái lạ này ở đây. Tôi biết cô nàng đang khó xử, lúng túng, nên tôi khoác tay bảo nàng ta cứ ngồi đi, tôi còn mười lăm phút nữa mới phải vào ca, mà nếu có đã đến giờ thì tôi ngồi uống cà phê sữa tí rồi vào máy làm việc cũng chẳng sao. Tôi nói tỉnh rụi, bỗng dưng thấy mình giống các vai “ma cũ công sở” trên phim truyền hình nhiều tập quá xá. Cô nàng mới vào công ty tên Linh, lớn hơn tôi một tuổi, phong cách rất Hàn Quốc với tóc uốn nhẹ, màu nâu sáng, mái ngố phồng, da trắng sáng, thời trang đơn giản mà bắt mắt. Tôi nghĩ là từ sáng đến nay cô ấy chẳng có ai nói chuyện cùng nên tôi cố gắng tìm chủ đề để trao đổi. Càng nói càng nhiều, cô ấy cũng thân thiện và dễ gần lắm, tôi an ủi cô ấy một câu:

- Không sao đâu chị ạ, mới đi làm chị phải “chịu khó” ngồi lướt Facebook và coi trang tin của công ty mình hơn ba ngày mới được cho làm việc.

Khi tôi nghe điện thoại khách hàng, tôi thấy Linh rất chăm chú theo dõi từng động thái của tôi. Bỗng nhiên, tôi nhớ lại, cách đây nhiều tuần, mình cũng chăm chú như thế khi ngồi cạnh chị Thư. Bây giờ, tôi đã sơi việc, đã là một nhân viên đủ điều kiện chịu trách nhiệm về các lời tư vấn của mình dành cho khách hàng.



2.

Hôm nay và hôm sau, chị Thư không đến làm vì có kì nghỉ phép nên trống máy, anh Long xếp chị Linh ngồi vào. Vì vẫn là nhân viên mới nên chị Linh chưa được nghe line. Tôi và chị Linh khá hợp tính, như tôi với chị Thư ngày trước. Rất nhanh chóng kết thân và đùa cợt nhau không thôi. Môi trường làm việc tuy vui vẻ hơn nhưng công việc vẫn chẳng ngơi nghỉ. Hôm qua dù phải làm ca tối, về đến nhà lúc tận 10 giờ, nhưng sáng nay tôi vẫn phải lên công ty đúng 8 giờ cho kịp giờ làm. Trước đây, tôi chẳng quen dậy sớm, đi làm được hơn tháng rồi tôi vẫn chưa quen với nhịp sống này, thế nên một số buổi sáng như sáng nay, tôi phải mua một ly café sữa cỡ đại để vực mình tỉnh táo trước ngồn ngộn cuộc gọi. Những vấn đề của khách khi gọi đến tìm chúng tôi cũng chỉ loanh quanh có thế, nhưng tôi thật sự cảm thấy khó chịu và mệt mỏi trước những trường hợp như: không biết phải sử dụng hệ thống thế nào, hỏi những thông tin đã có sẵn trên màn hình máy tính mà họ cũng đang ngồi ngay trước màn hình máy tính,... Tôi là một đứa khá khó tính nhưng ít khi nóng giận, dù vậy tôi cũng đã bị chọc tức đến nỗi không giữ được giọng điệu ngọt ngào lịch thiệp.

Trước, khi mới vào công ty, mới làm công việc này, tôi nghe các chị nói chuyện xằng xãng với khách hàng, tỏ ra bức dọc và miễn cưỡng dùng các từ “dạ”, “ạ” thì tôi cảm thấy các chị làm vậy không chuyên nghiệp, làm việc không đúng phép. Nhưng phải làm rồi, phải nghe hàng trăm cuộc, chịu đựng hàng loạt khách với các vấn đề quá sức cáu tiết, tôi mới thấm thía. Thử hỏi, chỉ là một chuyện đăng kí tài khoản, đăng nhập thông tin, hệ thống đăng kí đơn giản không cần phải xác nhận một cái gì cả, mà còn phải để mình nói đi nói lại, chỉ từng bước li ti, thì sao lại không phát bực cho được.

Công việc làm nhân viên chăm sóc khách hàng, làm điện thoại viên, ai cũng nghĩ là nhàn hạ lắm vì chỉ cần ngồi một chỗ, ngồi máy lạnh, lướt máy tính, không cần động não, thành thơi vô cùng. Nhưng tôi từng đọc được một câu kiểu đại ý rằng: **nếu công việc không làm khổ bạn, thì sẽ chẳng có ai trả lương cho bạn cả.**

Đúng vậy đó!





Đây là lần đi trễ thứ ba của tôi từ khi vào công ty.

Nhiều lúc, ngồi trong công ty, trước màn hình vi tính, nhìn vào cái bảng excel gồm các thông tin khách hàng và trường hợp ghi chú để xử lý, tôi thấy mình lạc lõng và bế tắc. Tôi cảm thấy ức chế và điên rồ chỉ muốn hất tung bàn bỏ hết tất cả các cuộc gọi, các vấn đề và đi, đi khỏi công ty này, không quay trở lại. Tôi quá mệt và quá bức với các lời chửi thề, những câu trách cứ, những giọng hách dịch đe dọa của khách.

Khi tôi ngồi thừ ra như vậy và trong đầu tôi chạy các thông tin trên, nghĩa là tôi vừa gác máy một cú line rất rất hại não.

Dĩ nhiên, tôi không hất bàn (vì máy tính hư hao tôi sẽ phải đền), cũng không bỏ ra khỏi công ty một đi không trở lại (vì tôi vẫn chưa nhận lương tháng đầu tiên). Tôi chỉ ý nhị nhìn sang chị Hiền, tự nói với chính mình:

- Tại sao cô ấy có thể làm được công việc này hai năm, còn mình thì không?

Rồi nếu một câu nói khác xẹt qua đầu tôi:

- Hãy nhìn chị ấy cúi kính thể nào với khách hàng kia, đừng tự lừa dối chính mình nữa, nghỉ việc đi.

Tôi sẽ nhớ lại hình ảnh của chị Thư, để tự an ủi bản thân:

- Chị Thư đã làm ở đây hơn sáu tháng, vẫn luôn ngọt ngào với từng trường hợp và sống vui vẻ yêu đời. Mục tiêu của mi bay đi đâu mất rồi?

Lúc này, để mình bình tĩnh lại, tôi sẽ đi mua cái gì đó lạnh lạnh uống, hoặc ngọt và lạnh, rồi bắt đầu đeo tai nghe vào sẵn sàng đón tiếp các cuộc điện thoại hại não cận kề.

Làm điện thoại viên không phải là một công việc nhàn hạ. Làm điện thoại viên nói riêng và chăm sóc khách hàng nói chung. Khi bạn được một công ty tuyển dụng vào vị trí nhân viên CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, bạn cần hiểu rằng, công việc của bạn là đang làm ngọn mũi tàu. Bạn biết đó, ngọn mũi tàu chẳng có công năng gì cả, ngoại trừ việc để...cho đẹp cái tàu và cho sóng biển có nơi tấp vào chát chút. Mũi tàu không phải là chân vịt, không phải ống khói, không phải vô lăng, không phải lá buồm...chỉ là một cái ngọn vút ra thôi.

Vậy đó, bộ phận chăm sóc khách hàng giống như mũi tàu vậy, không có ý đề cao đâu, mà điều đó có

nghĩa là khi bị khách hàng tố tụng khiếu nại kiện cáo gì, thì chúng tôi luôn là người chịu trước tiên. Khi khách hàng tạt một xô nước vào công ty, người bị ướt nhiều nhất là người đứng hàng trên cùng - tức là chúng tôi - tức là chúng ta. Nếu bạn nghĩ rằng mình nên chọn làm một nhân viên chăm sóc khách hàng, một điện thoại viên, vì công việc an nhàn, có thể giúp đỡ được người khác, có thể ứng dụng các bài học về tâm lý hay kĩ năng giao tiếp của mình, thì xin các bạn, hãy nghĩ kĩ lại 10 lần nữa.

Nhắc thêm, tâm lý và kĩ năng giao tiếp, không giúp được gì đâu khi bạn đã nổi nóng.

Bạn sẽ cần có một ly nước đá, café sữa, trà sữa hay cái gì ngọt ngọt nữa thì càng có ích.

Ngày mai là ngày tôi được nghỉ làm, vì chủ nhật này tôi phải trực ca nên mai sẽ là ngày tôi ngủ và thả lỏng cơ não lãn... màng nhĩ. Tôi sẽ được BÌNH TĨNH trong một ngày.



4.

Hôm nay tôi trực ca tối.

Thật ra, tôi và cũng chẳng ai trong phòng này thích trực ca tối cả, vì trực ca tối tuy không nhiều

line, nhưng cảm giác mình phải “làm thêm” (dù tính ra cũng tám tiếng) khiến ai cũng mỗi mệт ười.

Hôm nay tôi đi làm về tối, và tôi phát hiện ra, con đường về lúc 9 giờ 30 tối có nhiều điều để ngắm nhìn hơn con đường về kẹt xe lúc 5 giờ 30 chiều. Tôi thấy nhiều cô gái xinh đẹp hơn, chân dài, mặc quần soọc ngắn, đùi rất nuột. Tôi thấy các cô được ngồi sau xe tay ga, tôi thấy nhiều trang phục rất mốt mà ban ngày hiếm khi được thấy. Chẳng lẽ đồ đẹp ở Sài Gòn thật sự chỉ có thể mặc ra đường vào buổi tối sao?

Sài Gòn đẹp nhất sau khi lên đèn. Câu này tôi nghe nhiều người nói rồi. Lúc trước tôi nghĩ do ánh đèn làm Sài Gòn đẹp. Nhưng giờ tôi nghĩ, là do thời trang của các cô gái nữa.

Khi tôi chạy xe từ công ty về nhà vào buổi tối, tôi thấy bên vệ đường có hai người đàn ông đang ngồi, họ ăn bụn mỏng manh, cũ kĩ, đậu bên cạnh là hai chiếc xe mà nhìn vào biết ngay là xe ôm. Họ ngồi trên vỉa hè, tự nhiên như thể đây là cái bàn nhỏ ở trước sân nhà. Họ bày ra một chai rượu, hai cái ly con con và một bao nilon mở miệng đựng mỗi nhúm. Họ nhìn ra đường, người đàn ông bên trái đang kể với người đàn ông bên phải một câu

chuyện, dáng ông ngả ngả vào bạn mình. Người bên phải thì cười khà khà, gật gù. Người bên trái thì mắt vẫn dôi ra dòng xe cộ buổi tối lóa ánh đèn, miệng vẫn hồ hởi vừa cười vừa kể. Không hiểu sao, tôi mỉm cười trước hình ảnh đó. Mọi mệt mỏi của tôi khi phải chạy xe về buổi tối sau hàng giờ ngồi trực điện thoại nhanh chóng tan đi nhiều phần. Tôi thấy cuộc sống thật đẹp, đẹp dung dị mà thiết tha.

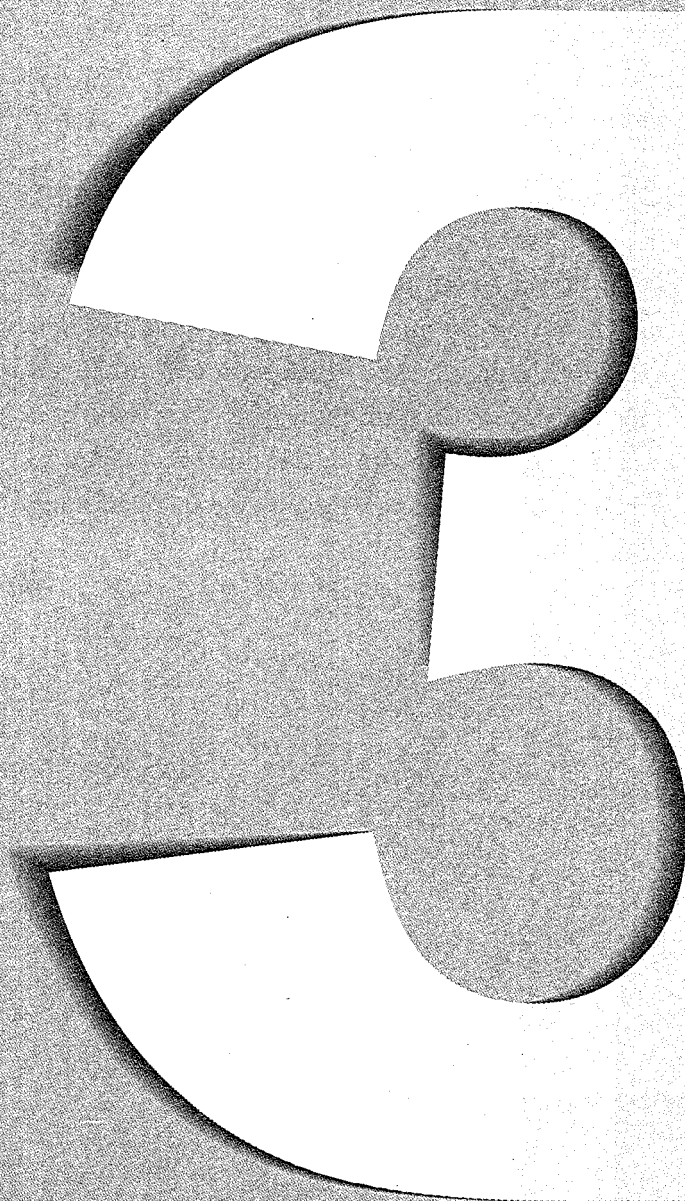
Nhà tôi ở quận 8, tôi thường chạy về bằng đường qua cầu Chữ Y. Trên cầu, là nơi ngủ và “làm việc” của ba người vô gia cư. Hôm nay tôi vừa chạy lên qua chân cầu một đoạn, tôi thấy một trong hai người vô gia cư đang ngồi ăn bánh mì. Tôi mỉm cười khi thấy ông ta đang dùng bữa tối.

Khi chạy lên đến nửa cầu, nơi ngủ của hai người vô gia cư còn lại. Tôi thấy có hai cô gái trẻ có lẽ nhỏ tuổi hơn tôi, gầy gầy nhỏ nhỏ, một cô ngồi trên xe máy, phía trước là bao nilon to đầy bánh mì, cô kia thì khệ nệ xách một túi bánh mì khác, đang cúi đưa cho hai người hai phần.

Nhiều lúc tôi cảm thấy rất hoang mang về xã hội mình đang sống khi đọc báo, đặc biệt là báo mạng. Những vụ lừa lọc, giết người, cướp kéo lê... Tôi là đứa hay huyền hoặc nên đôi khi chỉ đọc một sự việc trên báo, tôi cũng tưởng tượng ra cảnh nó xảy

ra với mình. Nhưng những buổi tối đi làm về trễ như thế này, tôi nghĩ nó sẽ giúp tôi nhìn thấy xã hội thật hơn, cảm nhận khác với cái cảm nhận mà hàng trăm tờ báo nhét vào mắt tôi mỗi ngày.

Công việc hôm nay ở công ty chẳng khác mọi ngày là mấy nên tôi cũng không biết kể gì. Chỉ mới làm ở đây hơn tháng mà tôi đã không còn biết kể gì về ngày làm việc của mình rồi. Thật là “ổn định” làm sao. Tôi không hiểu sao nhiều người lại thích tìm một công việc “ổn định”. Ổn định theo kiểu như thế thì rất chán các bạn ạ. Ổn định tức là bạn sẽ tắt hết mọi tham vọng và niềm vui của ngẫu hứng trong cuộc sống của mình.



## **MỘT KHÓA HỌC ĐƯỢC... TRẢ LƯƠNG**

Kết thúc khoảng thời gian làm nhân viên văn phòng vị trí Chăm sóc khách hàng, tôi học được nhiều thứ mà nhà trường không giảng dạy. Ngoài kiến thức chuyên môn, còn có những kĩ năng sống, kĩ năng giao tiếp nơi công sở,....

Tôi vẫn là một anti fan của các thể loại giảng đường. Thật đấy! Tôi muốn học hỏi và trau dồi cho mình kiến thức sống, kiến thức của vũ trụ này, chứ không phải ngồi và ngủ gà ngủ gật nghe người khác nói. Tôi không phải loại người thích học bằng tai. Tôi thích học bằng sự dẫn thân. Khi được nhận vào công việc này, tôi đã biết mình không phải chỉ đang đi làm, mà còn đang đi học. Được tuyển dụng thử việc, tức là tôi đã ghi danh học thành công. Bạn có muốn đi học không tốn học phí mà còn được trả lương? Chuyện này không khó chút nào.



## Đôi điều về ngày phỏng vấn

**H**ơi buồn cười khi tôi dành chương cuối cùng để nói về ngày đầu tiên vào công ty, nhưng thật sự tôi muốn kể cho các bạn kinh nghiệm về phỏng vấn xin việc của tôi, sau khi tôi đã hoàn thành mục tiêu “thử làm nhân viên văn phòng”. Vì sao à? Vì nếu tôi kể ra từ đầu, mà tôi làm chẳng nên thân nên hồn gì, có phải bỗng dưng tôi là kẻ ba hoa không nào!

Người phỏng vấn tôi, là anh Hiếu – như đã nói ở trên là một nhóm trưởng khác của phòng Chăm sóc khách hàng. Tôi được hẹn lên công ty vào lúc 8 giờ sáng và chúng tôi (có đến năm người được gọi đến phỏng vấn ngày hôm ấy) đi vào một bản

sơ yếu lý lịch do công ty soạn riêng. Sau đó, chúng tôi được dắt và “thả” vào từng phòng khác nhau tùy vào vị trí xin ứng tuyển.

Anh Hiếu đón tiếp tôi khá thân thiện và những câu hỏi của anh cũng khá dễ chịu, không khiến cho tôi cảm thấy áp lực. Có một điều nhỏ về việc đi phỏng vấn mà tôi nghĩ mình nên chia sẻ với các bạn: khi đi phỏng vấn, nếu họ càng “làm khó” chúng ta bao nhiêu, thì họ càng có nguy cơ “đánh rớt” mình bấy nhiêu. Trước khi đến công ty này phỏng vấn, tôi đã từng phỏng vấn ở một công ty về hoạt hình khá nổi tiếng. Nếu như buổi phỏng vấn của anh Hiếu với tôi chỉ có vồn vẹn mười phút, thì, buổi phỏng vấn ở xưởng hoạt hình kia kéo dài đến tận gần một tiếng. Họ thật sự “cân não” tôi với những câu hỏi về quan điểm sống, sở thích, vì sao lại có sở thích đó...

Ngoài những câu hỏi về thông tin cơ bản mà tôi đã viết trong sơ yếu lý lịch, anh Hiếu đặt cho tôi một tình huống:

- Bên chúng ta có liên kết với một shop về giày dép, nếu sau khi bán thẻ giảm giá, khách hàng lên khiếu nại rằng đối tác làm ăn tắc trách, yêu cầu chúng ta phải bồi thường tiền cho phiếu hàng ấy, em sẽ làm việc với khách thế nào?

- Dạ em... liên hệ để bồi thường ạ!

- Làm sao em biết được là trường hợp này thật sự đối tác mình đã sai? Em chỉ mới nghe phản ánh từ một phía của khách thôi mà?

- Dạ... Em nghĩ em sẽ xin lỗi khách, và hẹn khách sẽ liên hệ lại sau để giải quyết rồi em đi hỏi cấp trên ạ!

Anh Hiếu ghi chú hí hoáy gì đó vào bản sơ yếu lý lịch của tôi. Sau đó, anh cho toàn bộ giấy tờ vào bìa hồ sơ nâu rồi để ra một góc bàn.

- Cảm ơn em đã đến phỏng vấn, hiện phòng Chăm sóc khách hàng đang cần tuyển dụng ba nhân viên chăm sóc khách qua điện thoại và email. Nếu em vào làm, em sẽ ở vị trí trực điện thoại hotline. Lịch làm việc cụ thể thì như anh đã nói lúc nãy. Bây giờ anh sẽ gửi bộ hồ sơ em lên phòng nhân sự. Chậm nhất là hai ngày nữa, sẽ có người liên hệ gọi em lên training nếu hồ sơ được duyệt. Quá hai ngày, vẫn chưa ai liên hệ thì... có thể em và công ty mình chưa có duyên rồi.

Chiều hôm ấy, anh Hiếu gọi tôi lên để training – tôi đã trúng tuyển.

Đi phỏng vấn xin việc giống như đi hẹn hò vậy đó.

Không phải ai chúng ta hẹn hò cũng đều có thể trở thành người yêu. Sẽ có cuộc hẹn vui, có cuộc hẹn thật sự là thảm họa. Nhưng sau mỗi buổi hẹn hò như vậy, chúng ta học hỏi và thu nhận được nhiều kinh nghiệm hơn là chỉ quen được một con người.

## Ng à y gặp lại

**D**ù bây giờ, công việc này (hay khóa học này) đã kết thúc. Kết thúc chuyện sáng phải dậy lúc 6 giờ 30 phút và tối hôm trước phải cố ép mình ngủ dù có bạn hẹn đi tiệc. Kết thúc chuyện phải ngồi yên một chỗ và đeo tai nghe inh ỏi, mỗi mệt chán nản lặp đi lặp lại các điều khoản đó, kiểu nói chuyện theo đề cương đó..., tôi vẫn có nhiều sự luyến tiếc dù đúng là nó không bao giờ đủ lớn để khiến tôi quay trở lại. Kết thúc rồi! Tôi đã “tốt nghiệp”! Hurrah!

Sau khi nghỉ làm ở công ty gần hai tháng, tôi và chị Thư hẹn đi cà phê với nhau.

Khi còn ở công ty, những mẩu chuyện phiếm của chúng tôi xoay quanh rất nhiều vấn đề, nhưng sau khi nghỉ việc, cả hai đều dành nhiều tiếng đồng hồ chỉ để nói về công ty cũ. Có lẽ nhiều chuyện chỉ thật sự sáng tỏ và rõ ràng khi đứng ngoài cuộc nhìn vào. Hoặc có thể, giữa một số người, mối dây duy nhất lại chỉ có một môi trường chung để nói về.

Ngày hôm đó, chị Thư đã nói với tôi nhiều suy nghĩ và cho tôi nghe nhiều câu chuyện mà suốt thời gian làm ở công ty, tôi đều gặp chị mỗi ngày mà chưa từng nghe qua. Chị Thư cho tôi nghe suy nghĩ thật về anh Long. Tôi sẽ không nói rằng chị Thư nghĩ gì về anh và nói gì về anh, tôi chỉ muốn truyền tải một thông điệp: chúng ta chỉ có thể hiểu rõ một con người bằng thời gian mà thôi. Nghe có vẻ lý thuyết, nhưng tôi đã thấy minh chứng thực tiễn cho điều đấy. Mọi tập thể đều có những chuyện thị phi không thể tránh khỏi, người này không vừa lòng với người kia. Một người nọ thì bị ganh tị, bị soi mói quá mức. Tập thể luôn không thể hòa thuận trọn vẹn toàn tâm toàn ý cho nhau. Nhưng có thể chính vì những cái lệch như vậy, mà giữ cho chúng bền vững, giữ cho các hoạt động được trơn tru hơn. Nếu tất cả đều yêu thương nhau, ai sẽ tranh đấu với ai đây?

Chị Thư vẫn chưa chính thức đi làm ở đâu cả, chị nói muốn tạm nghỉ khoảng ba tháng để có thời gian thư giãn và có lựa chọn công việc đúng đắn hơn. Cá nhân tôi luôn cảm thấy chị Thư là người ổn định, lành tính. Chị Thư không quá tham vọng nhưng là người cầu toàn. Có lẽ vì điều đó mà khi chị Thư nói về công việc, luôn có một sự nghiêm túc nhẹ nhàng lan tỏa. Chị hỏi tôi:

- Vì sao hỏi đó em vào công ty làm? Chị không cảm thấy em thích hợp với môi trường như vậy.

- Lúc nhỏ, em thấy các chị trực điện thoại của tổng đài 1080 thiệt dễ thương, em nghĩ công việc rất thú vị vì cái gì các chị cũng biết cả.

Rồi tôi ngưng một vài giây và cả hai chị em cùng phá lên cười. Chúng tôi đều cảm thấy thông cảm và buồn cười cho cái sự trẻ con của tôi.

- Nhưng đúng là em không hề có ý định sẽ gắn bó với công việc này. Em thích rất nhiều công việc ấy, nhưng kiểu chỉ thích trải nghiệm thôi. Em có đam mê riêng nhưng em lại thích phiêu lưu. Vậy nên em chỉ làm một thời gian ngắn thôi.

Chúng tôi nói nhiều về những người trong công ty. Sau cuộc nói chuyện dài này, tôi cảm thấy hoang mang. Vì có lẽ những điều thị phi mọi

người nói về công sở không phải là hoàn toàn bịa đặt. Tôi tự hỏi “liệu có ai cũng đang nói về mình như vậy trong công ty hiện giờ không?”



## Chuyện nhảy cảm

**T**rong một văn phòng mà rất nhiều người đi ra đi vào thường xuyên, chuyện nhảy cảm nhất có thể xảy ra chính là việc có người bị mất trộm.

Tôi dành câu chuyện này cho chương cuối cùng, bởi lẽ đây là một câu chuyện ngắn thôi nhưng đủ sức để tôi nhìn thấy những mặt tối trong thế giới văn phòng. Câu chuyện bắt đầu vào ngày chủ nhật, tôi trực ngày này cùng với chị Hiền. Vào ngày này, cũng như các ca trực buổi tối, chỉ có sáu nhân viên ngồi trực máy, rất vắng vẻ.

Sau khi giờ nghỉ trưa kết thúc, chị Hiền đến lay lay tôi:

- Này em, em có thấy cái điện thoại chị đâu không? Chị tìm hoài mà không thấy.

Từ lúc đó, tôi và chị Hiền và toàn bộ những nhân viên đang ngồi trong phòng đều lao nhao. Chị Hiền khẳng định mang điện thoại vào phòng vệ sinh, sau đó lúc lấy nước uống thì có thể để điện thoại lên trên thùng nước như thói quen. Sau đó, có cầm điện thoại mang lại vào phòng hay không thì chị không nhớ. Chị ngồi xuống bàn làm việc và chợp mắt một chút. Khi tỉnh dậy, chị Hiền muốn nhắn tin cho một người bạn hẹn chiều đi ăn thì không tìm ra điện thoại nữa.

Lúc đó, trong phòng, chỉ có sáu nhân viên. Chúng tôi đều đã làm việc với nhau lâu, biết tính nhau không mười phần thì cũng sáu, bảy phần. Mọi người đều túa ra đi tìm điện thoại cho chị Hiền, khi gọi vào máy chị thì vẫn có tiếng chuông đổ nhưng không nghe chuông reo ở đâu cả.

- Sáng nay chị vẫn để chế độ im lặng chỉ báo rung thôi.

Chị Hiền nhớ ra.

Phòng chúng tôi có quy định, không để điện thoại đổ chuông, vì sợ ảnh hưởng vào đường dây hotline khách hàng.

Chúng tôi đã tìm và an ủi chị Hiền hết một tiếng, dám chắc là đã mất, mới mạnh ai về bàn nấy, lo việc của mình. Tôi ngồi gần chị Hiền nhất, vừa trực line, tôi vừa gửi qua cho chị những thông tin bán điện thoại rẻ để chị mua dùng tạm.

Chị Hiền dù bình tĩnh, lên kế hoạch tỉ mỉ lát nữa sẽ đi làm lại sim ở đâu, nên mua điện thoại mới tầm bao nhiêu tiền để xài đỡ, nhưng vẫn ức chế:

- Phòng không có người lạ, sao lại mất được?

Lúc này, chúng tôi mới giật mình nhớ ra, hôm nay là chủ nhật và từ sáng đến tận lúc này, có một đội vệ sinh máy lạnh ở ngoài vào làm. Chị Hiền và tôi đều khẳng định trong lòng, là một trong số những nhân viên nam trong đội ấy, đã lấy chiếc điện thoại khi thấy nó nằm chổng chơ trên bình nước lọc.

Họ không phải là người của công ty. Đội vệ sinh bảo trì máy lạnh này là người bên ngoài được thuê vào làm. Nhưng không bằng không chứng, ngày chủ nhật camera an ninh không hoạt động, chị Hiền biết lấy gì để nói lý với họ đây?

Điều duy nhất mà bây giờ chị Hiền có thể làm, chính là... tìm mua một chiếc điện thoại mới.

Thú thật, tôi biết chị Hiền được một thời gian ngắn, biết chị là người mạnh mẽ kiên cường nhưng chưa từng nghĩ chị là người giỏi giữ bình tĩnh. Vì nếu hỏi trong bộ ba chúng tôi: tôi - chị Thư - chị Hiền, ai là người hay phát nổ lên nhất sau các cuộc điện thoại “tra tấn”, thì chắc chắn chị Hiền đứng đầu. Sự việc mất điện thoại ngày hôm ấy đã cho tôi nhìn rõ được một góc khác trong con người chị Hiền: sự trưởng thành.

Dù ai đã lấy, điện thoại đó đáng giá bao nhiêu tiền, có bao nhiêu danh bạ hay hình ảnh, thì thứ đã mất cũng mất rồi. Tìm lại được, dĩ nhiên là tốt, nhưng xác suất thành công không cao. Chi bằng dành thời gian đó, bắt đầu một điều mới khả quan hơn.

Về sau, tôi chỉ nghe duy nhất một lời từ phía cấp trên cho vấn đề của chị Hiền:

- Đã liên hệ cảnh cáo bên công ty thực hiện việc vệ sinh máy lạnh, nếu họ không tự động giao trả điện thoại, sẽ báo công an.

Cho đến lúc tất cả chúng tôi đều nghỉ việc, thì không có một chiếc điện thoại nào được trả hay một anh công an nào xuất hiện cả.

“Nếu công việc  
không làm bạn khổ sở, họ sẽ  
không trả lương cho bạn”

**T**ôi đọc được điều này trong một quyển sách. Điều này làm tôi cảm thấy nó khá tương thích với một câu khác “Nếu bạn không tự xây dựng ước mơ của mình, người khác sẽ thuê bạn xây ước mơ cho họ”.

Để tôi nói cho bạn nghe chuyện này: tôi rất mừng khi đã hoàn thành chuyến đi “phượt” công việc chăm sóc khách hàng. Rất mừng!

Trong quá trình làm việc, tôi cố gắng quan sát xung quanh và thử để cử ít nhất ba người bạn phù

hợp với công việc này. Tôi đã tìm được nhiều hơn ba ứng viên (có lẽ một phần cũng nhờ tôi có nhiều bạn).

Khi tôi kể cho họ nghe về công việc mà tôi đang làm, họ gật gù, khá tán thành và ra chiều muốn thử sức sau khi tốt nghiệp. Một cô bạn học của tôi, tên Lan, đã nói:

- Việc quá tốt nhỉ, cả ngày chỉ ngồi thôi, xử lý cũng dễ dàng vì có đề cương hết rồi. Một công việc ổn định và dễ xin, như vậy với sinh viên mới ra trường là quá tốt.

Bạn thấy đó, giống như ăn ớt vậy, người thì thấy cay xé lưỡi và nhìn người ăn ngon lành bằng ánh mắt “kinh sợ”. Kẻ ăn ngon lành thì lại trở mắt nhìn đứa không biết ăn cay kiểu “Sao vậy? ngon mà!”

Tiêu chí đầu tiên và có lẽ là tiêu chí cơ bản nhất khi chọn việc làm, chính là nên chọn việc mình - có - thể - làm - được, như chọn món ăn mà mình có thể ăn được vậy, khoan nói đến chuyện thích hay không. Đây chỉ là chia sẻ cá nhân, vì theo tôi, có những việc ban đầu rõ là chúng ta rất thích, nhưng càng làm càng nản. Có một số việc khác, rõ là ban đầu không hứng thú lắm, nhưng lại có nhiều lý do để gắn bó dài lâu.

Tiêu chí thứ hai khi chọn việc làm: hãy chấp nhận nó. Hãy chấp nhận sự nhức đầu, các cuộc điện thoại réo deadline của sếp vào ngày cuối tuần, sự căng thẳng với đồng nghiệp, khách hàng, tình trạng chất núi việc không biết làm gì trước làm gì sau... Hãy chấp nhận chúng và giải quyết chúng, từng thứ một. Vì dù bỏ việc, tôi cũng không thể thoát ra đâu. Áp lực là một phần tất yếu của công việc. Hãy chấp nhận và giải quyết, chứ không phải để nó khiến bạn phát điên lên rồi bỏ chạy. Chuyện

- ▼ Hết hè, tôi đã rời khỏi công ty với tâm trạng thật thoải mái: mình đã trải qua một khóa học không tốn phí, lại còn được trả lương.



bỏ chạy chỉ có trẻ con mới làm. Tôi từng bỏ chạy nhiều, tôi biết nó chỉ để lại một mớ hỗn độn sau lưng mà thôi.

Dù cho tôi chọn công việc nào để thử sức, dù phát tờ rơi hay đầu tư kinh doanh, đó cũng là một trải nghiệm. Tôi luôn nghĩ, trong một vấn đề xảy ra, luôn có mặt trái và mặt phải, điểm cộng và điểm trừ. Bất cứ khi nào tôi nghĩ rằng mình toi rồi, mình thua rồi, mình quá sai lầm rồi, thì tôi phải nghĩ lại lần nữa. Vì dù công việc tôi chọn có kinh khủng đến đâu, ít ra tôi cũng đã có được một bài học quý báu, một câu chuyện để ngẫm, để kể, để chia sẻ.



--	--	--	--	--

Làm nhân viên văn phòng là trải nghiệm thú vị thứ hai trong đời tôi chỉ sau Let's Sale. Giờ thì tôi có thể khẳng định rằng mình không hợp với việc ngồi trong văn phòng 8 tiếng mỗi ngày. Nhưng như thế không có nghĩa là mãi mãi về sau tôi không hợp với việc này. Ừ, biết đâu đây, tới một lúc nào, tôi lại không coi công việc của một nhân viên văn phòng là nhàm chán mà là ỔN ĐỊNH.

Còn bây giờ, ở tuổi hai mươi hai, tôi quyết định đầu tư vào sở thích từ lâu của mình: ẩm thực; cụ thể hơn: nấu ăn – làm bánh.

--	--	--	--

Thay lời kết

## Dễ Như Ăn Bánh



### Mở Fanpage mới và nghe tiếng gọi cũ

Tôi thực hiện một dự án mới và việc đầu tiên là mở fanpage “Dễ Như Ăn Bánh”. Một trang chuyên chia sẻ công thức làm bánh, đăng tải hình ảnh bánh ngon đẹp, nhận thiết kế bánh và bán bánh.

Trang được quan tâm nhiều hơn mức tôi mong đợi, những bài đăng của tôi được Like và Share với



# DỄ NHƯ ĂN BÁNH

vui.Com

Nhà bếp/Nấu ăn

Dòng thời gian

Giới thiệu

Album ảnh

Thích

LỢI NGƯỜI



17.511 lượt thích

GIỚI THIỆU



DỄ NHƯ ĂN BÁNH đã chia sẻ liên kết.

Hôm qua

Một bài báo rất hay 😊 chia sẻ với cả nhà 😊

TOP NHỮNG MÓN ĂN VẶT CÓ THỂ TỰ LÀM TẠI NHÀ - ÍT CALORIE ♡ ♡

con số mà tôi không tin là mình có thể làm được. Tôi vui vẻ và ca hát bên mỗi mẻ bánh ra lò, mỗi bài đăng và mỗi tin nhắn inbox đặt bánh lai rai. Tôi không tính toán nhiều về thu chi vì có vẻ tôi không coi đây là chuyện kinh doanh đơn thuần nữa. Đây là một sở thích. Như kiểu tôi thích thả mình trong bể bơi hay xem phim truyền hình Mỹ vậy.

Khi số lượt người Like “Dễ Như Ăn Bánh” chạm mốc 15 nghìn dù chỉ mới hoạt động hơn hai tháng, tôi muốn tổ chức một ngày gặp gỡ, một buổi giao lưu, một dịp offline. Nhưng, hội chợ thì từng tổ chức rồi, offline thì chưa. Tôi hơi bối rối.

Một buổi chiều, đầu mùa mưa, tôi đang chạy xe về nhà (tôi bắt đầu chạy được xe máy vài tháng nay), trời nổi dông dữ dội. Tôi hoảng sợ nên tắt ngay

172 Nhân viên...

vào một tiệm cà phê bên đường, vào thẳng trong quán. Đó là Wonder Buns - một quán cà phê bánh nằm trên đường Trần Hưng Đạo. Trước khi đến đây, tôi đã nhầm Clover café trên Nguyễn Thị Minh Khai làm nơi tổ chức offline. Thế nhưng, chỉ khoảng mười lăm phút ngồi ở Wonder Buns, tôi đã suy nghĩ khác. Tất cả cũng xuất phát từ chuyện ngồi trú mưa mà không có gì làm nên ngó quanh quất và suy nghĩ mông lung.

- Nếu Let's Sale ở đây chắc đã lắm!

Đó là một tiếng nói rõ ràng trong tâm trí tôi. Rõ ràng tới nỗi, tôi sôi sục vì âm thanh đó, tôi đã quên mất mình không làm Let's Sale hơn nửa năm rồi và đã đóng trang. Nhưng trước khi kịp nhớ gì, tôi đã đến quây phục vụ và hỏi xin số điện thoại của người quản lý để nói chuyện. Mục đích của tôi lúc đó là muốn thuê mặt bằng này làm offline Dễ Như Ăn Bánh, với các tiết mục thú vị là bán hàng, Tarot... (như Let's Sale).



### Thêm một chương nữa mang tên Let's Sale

Sau khi gọi điện, chị quản lý nói tôi có thể gửi email để chị đọc qua trước khi gặp nhau bàn bạc kỹ hơn. Tôi thấy phấn khởi, tiếp tục nhâm nhi ly nước

và nhìn màn mưa vờn vũ ngoài kia. Một lúc sau, một người đàn ông trẻ đến ngồi cạnh tôi và bắt đầu bằng câu hỏi:

- Chào em, anh nghe nói em muốn tổ chức chương trình ở đây?

Ngay lúc đó, tôi biết, anh là chủ của Wonder Buns.

Khi anh giới thiệu mình, tôi hơi thót tim, anh chính là một trong những doanh nhân trẻ thành đạt nhất nhì Việt Nam với chuỗi cửa hàng bánh su Singapore, cà phê... anh là Mai Trường Giang.

Việc gặp gỡ một người “quan trọng” như vậy trong một dịp tình cờ thế này làm tôi chỉ muốn đứng lên nhảy một vòng cho thỏa mãn. Anh Trường Giang khác hẳn những doanh nhân lớn tôi có dịp gặp. Anh giản dị với áo thun trơn và quần kaki sáng màu, nói chuyện với tôi ân cần, hỏi han về fanpage Dế Như Ăn Bánh và Like ngay trên điện thoại khi tôi cho anh xem. Anh rất cởi mở và chào đón ý tưởng của tôi. Không đưa ra các đòi hỏi yêu cầu đao to búa lớn như muốn tổ chức ở đây em phải có cái này cái kia, giấy tờ A, văn bản B. Tôi thích những người lẹ làng, làm việc nhanh chóng, đơn giản. Tôi càng thấy tôn trọng

anh vì anh không xem tôi là một đứa nhóc con và có chứng tỏ quyền lực như nhiều người “làm lớn” tôi đã gặp.

Đó là một chiều mưa may mắn, tôi đã gặp anh Mai Trường Giang và thổi lại lửa Let's Sale. Wonder Buns chính là cơ hội để tôi phát triển DỄ Như Ăn Bánh, đồng thời cũng cho tôi thỏa ước mong làm thêm một kì Let's Sale hoành tráng và ấm áp.

Thỏa thuận mặt bằng với Wonder Buns diễn ra dễ dàng, nhanh chóng. Tôi một mình bắt tay vào kì Let's Sale này, rất bận rộn vì không còn ai giúp đỡ nhưng không lo lắng vì biết rằng nhân viên ở Wonder Buns sẽ hỗ trợ tôi hết mình ngày diễn ra chương trình.

Và Let's Sale 12 diễn ra, tôi đã có cơ hội viết tiếp một chương huy hoàng trong quyển sách cuộc đời mình.

Gần như tất cả bạn bè tôi đều có mặt, từ cũ đến mới. Tôi gặp lại vài bạn chủ gian hàng cũ, như một buổi họp lớp thật sự, chúng tôi ôm chầm nhau và hỏi han nhau chân thành. Có một bạn, đã nói rằng trông tôi thật khác quá.

- Lần cuối trông Moon rất trẻ con và ngây thơ á,

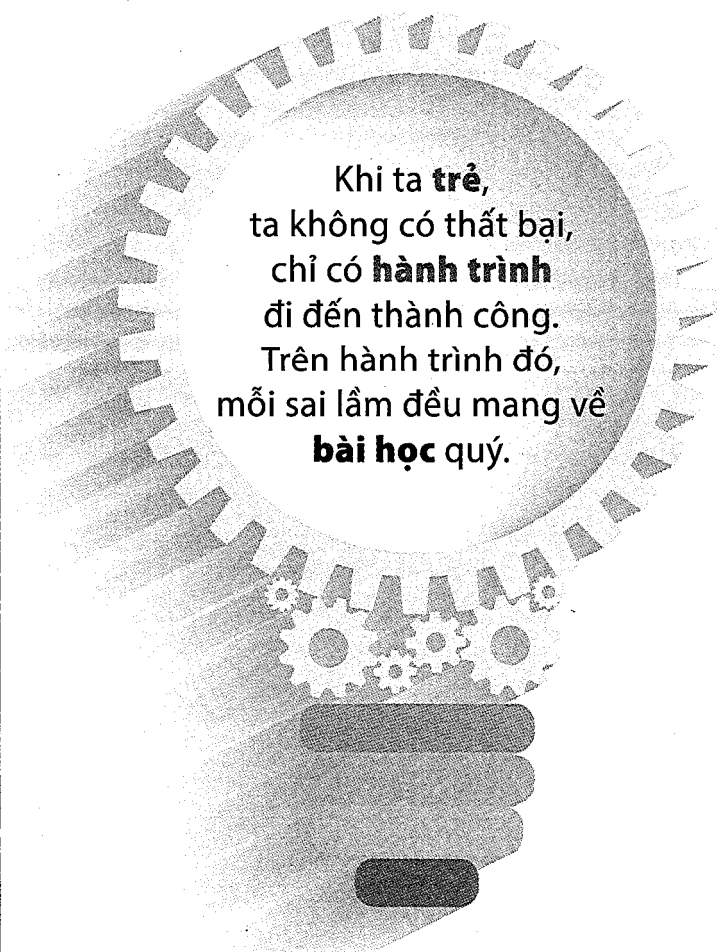


bây giờ thì... (cô nàng nhìn tôi một lượt), thấy  
chứng chạc hơn nhiều.

Tôi cười tít mắt.

Cả ngày hôm đó, tôi đã cười tít mắt.

Trở về nhà lúc bảy giờ tối, xe chất một túi to đựng  
quần áo mua được ở hội chợ. Tôi không cảm thấy  
mỏi mệt dù chỉ một ít ỏi. Tôi xem đi xem lại ảnh  
chụp chương trình và xúc động đến mức lồng  
ngực thất lại, tê ran. Mọi thứ thật diệu kì và hoàn  
hảo, bắt đầu vào một chiều tình cờ vào trú mưa.



Khi ta **trẻ**,  
ta không có thất bại,  
chỉ có **hành trình**  
đi đến thành công.  
Trên hành trình đó,  
mỗi sai lầm đều mang về  
**bài học quý**.

# CHƯA THỬ SAO BIẾT KHÔNG THỂ?

Chia sẻ.....5

## PHẦN 01 TỔ CHỨC HỘI CHỢ VỚI... 0 ĐỒNG

Từ Shop online đến Let's Sale .....	11
Khởi đầu với... cái túi rỗng.....	15
Thành công ngay bước đầu tiên là một bất lợi .....	25
Mỗi người ta gặp trong đời, là một người thầy .....	37
Công việc này đã cứu rỗi tôi.....	47
Cố gắng nâng tâm và.....	53
Lỗi lầm không chỉ để rút ra bài học .....	65
Phải thay đổi! .....	71
Một quyết định .....	76

## PHẦN 02 NHÂN VIÊN VĂN PHÒNG

### 1. Những ngày thử việc

Trăm nghe không bằng một thấy.....	84
Bám sát đề cương .....	88
Để trở nên chuyên nghiệp.....	93

Thay đổi trong suy nghĩ.....	100
Thay đổi vài thói quen .....	112
Đi làm ca tối - đâu có gì đáng sợ! .....	118
<b>2. Hoang mang đến từ nhiều phía</b>	
Những câu hỏi lớn dần.....	124
Cúp làm. Ở nhà ngủ. ....	133
Được “hâm nóng” tinh thần.....	137
Hỉ nộ ái ố.....	140
<b>3. Một khóa học được trả lương</b>	
Đôi điều về ngày phỏng vấn.....	152
Ngày gặp lại.....	156
Chuyện nhạ cảm.....	160
“Nếu công việc không làm bạn khổ sở, họ sẽ không trả lương cho bạn” .....	164
<b>THAY LỜI KẾT</b>	
Dễ Như Ăn Bánh .....	171

## CHỮA THỬ SAO BIẾT KHÔNG THỂ

Lâm Moon

Tổ chức nội dung: Song Khê

---

Chịu trách nhiệm xuất bản:

Giám đốc - Tổng biên tập NGUYỄN MINH NHỰT  
Biên tập và sửa bản in: NGUYỄN PHẠM THU THÁI

Bìa: NGUYỄN LÊ DUY

Trình bày: ĐỖ VĂN HẠNH

---

### NHÀ XUẤT BẢN TRẺ

161B Lý Chính Thắng - Quận 3 - Thành phố Hồ Chí Minh  
ĐT: 39316289 - 39316211 - 38465595 - 38465596 - 39350973  
Fax: 84.8.8437450 - E-mail: hophubandoc@nxbtre.com.vn  
Website: <http://www.nxbtre.com.vn>

### CHI NHÁNH NHÀ XUẤT BẢN TRẺ TẠI HÀ NỘI

Số 21, dãy A11, khu Đầm Trấu, p. Bạch Đằng,  
q. Hai Bà Trưng, Hà Nội  
ĐT: (04)37734544 - Fax: (04)35123395  
E-mail: chinhanh@nxbtre.com.vn

Công ty TNHH Sách điện tử Trẻ (YBOOK)

161B Lý Chính Thắng, P.7, Q.3, Tp. HCM

ĐT: 08 35261001 - Fax: 08 38437450

Email: [info@ybook.vn](mailto:info@ybook.vn)

Website: [www.ybook.vn](http://www.ybook.vn)

---

Khổ 12 x 20 cm. Số: 1361-2014/CXB/22-136/Tre.

Quyết định xuất bản số: 771A/QĐ-Tre, ngày 20 tháng 08 năm 2014.

In 2.000 cuốn, tại **CÔNG TY CỔ PHẦN IN KHUYẾN HỌC PHÍA NAM.**

Địa chỉ: 9-11 CN1, KCN Tân Bình, P.Sơn Kỳ, Q.Tân Phú, Tp.HCM

In xong và nộp lưu chiểu Quý III năm 2014.