

Bún Chửi Hà Nội

Nguyễn Hưng Quốc



Trưa 6/10 ngồi ăn tại quán "bún chửi", bạn Linh Thúy chia sẻ bản thân là khách hàng ruột của quán, đã thường thức món bún tại quán này gần 10 năm nay và không ít lần cô đã bị chủ quán chửi mắng thậm tệ. *"Có lần đến ăn chờ lâu quá quay ra hỏi liền bị bác ấy nạt toại tả, lần khác đến ăn hơi sớm bị bác ấy cũng chửi thậm tệ lắm, bảo mình là ám quẻ, không cho bác ấy làm ăn. Nhưng nhiều lần như thế nên dần dần cảm thấy chuyện đó rất bình thường. Bởi mình biết là thực tâm bác Thảo chủ quán là một người rất tốt nên hôm sau vẫn quay lại ăn bình thường. Sau khi xem phóng sự về quán ăn của bác mình thấy rất thích thú, phải nói là món "bún chửi" của bác rất ngon",* Linh Thúy chia sẻ.

Bún mắng cháo chửi ở Hà Nội

Gần đây, trên tờ Giáo Dục Việt Nam có một loạt bài khá thú vị về phong cách phục vụ tại một số tiệm ăn ở Hà Nội. Về đề tài này, trước, tôi đã từng viết, nhưng nay, đọc các bài thảo luận trên Giáo Dục, tôi không thể kiềm chế được sự "ngứa ngứa", nên xin bàn tiếp. Loạt bài do nhiều người viết. Giới nghiên cứu có; giới phóng viên có; giới độc giả cũng có. Nhiều người kể lại những kinh nghiệm cụ thể mà mình từng mắt thấy tai nghe hoặc có khi chính mình là nạn nhân của thứ văn hóa "bún mắng cháo chửi" ấy.

Một người kể:

"Đang đứng tần ngần chọn món để gọi, ông bị chủ quán mắng ngay: 'Đứng chầu môm à? Ăn không thì bảo'. Ông vội vàng trả lời: 'Chị cho xin một tô.' và lại bị mắng tiếp: 'Tô, tô cái gì? Ra đây phải gọi là bát nhá! Lại chịu đựng. Lại đứng tần ngần. Và lại nghe chủ quán mắng tiếp: 'Vậy ông ăn bằng miệng hay ăn bằng tai? Ăn bằng miệng thì ngồi xuống. Bà kia! Xích cái đít mỡ ra một chút cho người ta ngồi.'"



Một người khác, gốc Hà Nội, so sánh phong cách phục vụ trong các tiệm ăn ở Hà Nội và ở Sài Gòn:

"Trong khá nhiều lần đi công tác vào miền Nam, khi vào sử dụng dịch vụ ở các nhà hàng tại Sài Gòn, tôi nhận thấy rằng, thái độ phục vụ, dù chỉ là những anh bồi bàn thôi thì cũng đã rất dễ chịu, lịch sự, thân thiện, tôn trọng khách hàng, khác xa so với ở ngoài Hà Nội. Ở những nhà hàng ở Sài Gòn mà tôi đã từng đặt chân đến, dù là đông khách hay vắng khách thì những nhân viên ở đây vẫn tạo cho tôi cảm giác được chào đón hết sức nồng nhiệt. Những nụ cười cùng những lời đề nghị hết sức lịch thiệp là điều mà chúng tôi luôn thấy ở các nhân viên phục vụ dù rằng phải tiếp đón một lượng khách lớn, rất mệt mỏi. Họ cũng sẵn sàng giúp đỡ, chỉ dẫn tận tình cũng như giải thích nhẹ nhàng, cạnh kề với những gì chúng tôi còn thắc mắc, chưa hiểu. Khi chúng tôi có những lời góp ý họ luôn dành nụ cười và lời cảm ơn chân thành. Tôi cũng nhận thấy, trong cung cách phục vụ ở đây, những nhân viên, quản lý nếu sai thì sẽ sẵn sàng xin lỗi khách hàng và nếu khách hàng có sai thì họ cũng nhẹ nhàng chứ không bao giờ có những lời lẽ theo kiểu "dạy dỗ" như ở không ít nhà hàng tại Hà Nội... Tôi là một người cũng khá khó tính trong việc "chấm điểm" cung cách phục vụ của các nhân viên dành cho mình nhưng quả thật, tôi cũng đã phải móc hầu bao để thưởng thêm cho một anh chỉ là bồi bàn tại một nhà hàng ở Sài Gòn vì thái độ phục vụ quá chu đáo, nhiệt tình, tôn trọng khách... Điều đó, cũng xin thưa rằng, ở Hà Nội tôi chưa bao giờ làm cả, vì thấy nó không xứng đáng..."

Số người đồng ý với nhận xét ở trên nhiều đến độ báo Giáo Dục viết hẳn một bài tổng kết với nhan đề “Ai cũng công nhận rằng văn hóa phục vụ ở Hà Nội kém xa Sài Gòn”.

Đào sâu vào những sự so sánh như thế chắc chắn là một điều thú vị và bổ ích. Nhưng xin hẹn một dịp khác. Ở đây, tôi chỉ xin tập trung vào hai vấn đề:

- Thứ nhất, tại sao người Hà Nội lại có thứ văn hóa phục vụ thô lỗ, hỗn láo và tục tằn đến độ quái gở như thế?
- Thứ hai, tại sao người dân Hà Nội lại có thể chịu đựng được thứ văn hóa phục vụ khủng khiếp đến như thế?

Trong hai câu hỏi ở trên, theo tôi, câu hỏi thứ hai quan trọng và cần thiết hơn câu hỏi thứ nhất.

Bình thường, người bán hàng lịch sự và dễ thương với khách không hẳn là vì tâm tính của họ vốn vậy. Lý do chủ yếu là vì lợi. Ở Tây phương, người ta thường cho rằng để bán hàng chạy, cần có ba điều kiện chính: một, địa điểm; hai, phẩm chất; và ba, phong cách phục vụ. Điều kiện thứ ba đặc biệt quan trọng trong lãnh vực dịch vụ, nhất là dịch vụ ăn uống. Chính vì vậy, khi tuyển nhân viên phục vụ trong các tiệm ăn và các quán cà phê, người ta thường chú ý nhiều đến ngoại hình và trong ngoại hình, yếu tố được chú ý nhất là gương mặt. Trên gương mặt, yếu tố được chú ý nhất là nụ cười. Những nụ cười thân thiện của chủ quán và của những nhân viên phục vụ được xem là một trong những nguyên tắc chiến lược tạo nên sự thành công của việc buôn bán: chúng để ra tiền. Biết thế, ngay cả những người khó tính nhất, khi làm việc, cũng trở thành hòa nhã với khách.

Ở Hà Nội, ngược lại, người ta không tôn trọng khách, không cần khách, sẵn sàng chửi thẳng vào mặt khách. Tại sao? Một số người trả lời: vì đó là những người nhập cư, đến từ các tỉnh lẻ, vốn ít học và thiếu văn hóa. Chắc chắn đó không phải là câu trả lời chính xác. Ở đâu lại không có người nhập cư? Tỷ lệ dân nhập cư ở Sài Gòn chắc chắn phải cao hơn hẳn Hà Nội. Nhưng tại sao Sài Gòn có thể “văn hóa” họ được mà Hà Nội lại không? Và lại, nói thế cũng đồng nghĩa với việc đánh giá thấp người dân ở nông thôn, những người tuy không được xem là lịch sự nhưng lại nổi tiếng là thân thiện và dễ mến.

Câu trả lời, tôi nghĩ, một phần nằm trong **văn hóa hợp tác xã** từng ngự trị ở miền Bắc, đặc biệt tại Hà Nội, trong suốt mấy chục năm, từ năm 1954 đến ít nhất cuối thập niên 1990. Ở các hợp tác xã ấy hầu như lúc nào cũng có băng hiệu “Vui lòng khách đến, vừa lòng khách đi”, nhưng **trên thực tế, đó là những trung tâm quyền lực, ở đó, nhân viên tha hồ tác oai tác quái** và khách hàng chỉ biết năn nỉ ì ôi để được mua từng chút, từng chút nhu yếu phẩm cho sự tồn tại của bản thân và gia đình. **Chính các hợp tác xã ấy đã quan liêu hóa lãnh vực kinh doanh và dịch vụ** khiến người bán hàng xem khách là những kẻ ăn xin chứ không phải là nguồn lợi của mình.

Nhưng vấn đề là **tại sao khách lại chịu đựng những sự nhục mạ như vậy?** Ngày xưa, thời bao cấp, sự chịu đựng như vậy là điều dễ hiểu. Không chịu đựng được thì đói. Nhưng còn bây giờ? Hàng quán ê hề, ở đâu cũng có, không vào tiệm này thì vào tiệm khác, vậy tại sao người ta vẫn cứ tiếp tục bước vào các tiệm “bún măng cháo chửi” để chịu nhục? Thức ăn ở các tiệm ấy ngon ư? Nhưng, thứ nhất, **liệu cái ngon ấy có đáng được trả giá bằng sự nhục nhã không?** Thứ hai, tại sao dù nhục nhã như vậy, **người ta sao vẫn không thấy ghen trong họng và vẫn thấy ngon?**



Chủ quán và nhân viên phục vụ thô lỗ và thô bỉ có thể là do bản tính. Nhưng chấp nhận bước vào các tiệm có thứ văn hóa phục vụ thô lỗ và thô bỉ như vậy lại là sự chọn lựa của khách hàng. Đó không phải là sự chọn lựa giữa tiệm này và tiệm khác, giữa món ăn này và món ăn khác. Mà là **sự chọn lựa giữa miếng ăn và lòng tự trọng**. Đến đây, chúng ta không thể không tự hỏi chẳng lẽ lòng tự trọng của người Hà Nội - xin lỗi - của một số người Hà Nội lại thấp đến vậy sao?

Chỉ một số thôi ư? Chắc hẳn đó phải là một số không nhỏ. Nếu không, các hàng quán “bún măng cháo chửi” ấy đã phải đóng cửa rồi. Đóng cửa từ lâu rồi.

Nguyễn Hưng Quốc