

howto

Unreasonable Hospitality

ความลับของธุรกิจที่ทำให้ทุกคนรู้สึกเป็นคนพิเศษ

Will Guidara

เขียน

กษรา รัตนากิรัต คุโต

แปล

การอ่านดีจากร้านกาแฟที่ดี



แต่คุณพ่อแฟรงก์ ฤยเดรา
ผู้เป็นทั้งที่ปรึกษาและเพื่อนสนิทของผม
พ่อแสดงให้เห็นเสมอว่า “สิ่งที่ถูก” เป็นอย่างไร
และช่วยให้เห็นว่า ชีวิตที่อุทิศให้กับการบริการและดูแลผู้อื่น
มีความหมายอย่างน่าอัศจรรย์ยิ่งใด

แต่ทุกคนที่ผมทำงานด้วยที่ร้านฮิลฟเว่นแมดิสันพาร์ก,
เดอะโนแมด และเมกอิทไนซ์
ผู้ทุ่มเทร่างกายแรงใจคอยดูแลผู้อื่น
หนังสือเล่มนี้คือเรื่องพิสูจน์คุณค่าของพวกคุณทุกคน

คำนำสำนักพิมพ์

Eleven Madison Park หรือ EMP คือร้านอาหารที่เคยคว้าอันดับ 1 ในการจัดอันดับ The World's 50 Best Restaurants เป็นร้านอาหารระดับ 3 ดาวมิชลิน และได้รับ 4 ดาวจากนิตยสารไทมส์ หากจะสรุปง่ายๆว่า นี่คือร้านอาหารที่ได้ชื่อว่าเป็นอันดับ 1 ของโลกก็คงจะไม่ผิด คำถามคือเพราะอะไร

วิลล์ กุยเดรา หนึ่งในผู้บริหารร้านมีความเชื่ออย่างหนึ่งว่า ไม่มีอะไรน่าปลื้มไปกว่าการที่มีลูกค้าเดินเข้ามาในร้านพร้อมกระเป๋าเดินทางอีกแล้ว เพราะนั่นหมายความว่าพวกเขาเลือกที่นี่เป็นมื้อแรก (หรือมื้อสุดท้าย) ในนิวยอร์ก ซึ่งเท่ากับร้านของคุณได้รับเกียรติให้เป็นความทรงจำแรกหรือสุดท้ายของเมืองนี้

วันหนึ่งระหว่างที่เข้าไปช่วยพนักงานเก็บโต๊ะ วิลล์บังเอิญได้ยินลูกค้าคุยกันถึงกิจกรรมตระเวนกินไปทั่วนิวยอร์ก “เราไปมาหมดแล้ว! ทั้ง Daniel, Per Se, Momofuku แล้วตอนนี้ก็ Eleven Madison Park อย่างเดียวที่ยังไม่ได้กินคือฮ็อตต็อกข้างทาง”

นั่นคือจุดเริ่มต้นของตำนานที่เล่าขานต่อๆ กันมาในแวดวงผู้ทำธุรกิจร้านอาหารทั่วโลก บางทีอาจจะรวมถึงธุรกิจบริการสาขาอื่นๆ ด้วย เมื่อวิลล์รีบเอาจานไปเก็บในครัว แล้ววิ่งออกไปซื้อฮ็อตต็อกจากรถเข็นตรงหัวมุมถนนก่อนนำมาจัดใส่จานเสิร์ฟอย่างงดงามตามมาตรฐานร้านระดับมิชลิน

วิลล์เล่าว่าในอาชีพการงานของเขา ณ จุดนั้น เขาเคยให้อาหารแก่ลูกค้าฟรีๆไปแล้วหลายพันจาน นับเป็นมูลค่าก็หลายพันเหรียญ

แต่เขามั่นใจเลยว่าไม่เคยมีใครแสดงท่าทีแบบเดียวกับลูกค้าโต๊ะนั้น
ตอนเห็นฮ็อตต็อก จริงๆ แล้วก่อนจะออกจากร้านไป ทุกคนบอก
วิลล์ว่าสิ่งนี้ไม่ได้เป็นเพียงไฮไลต์ของมื้ออาหารเท่านั้น แต่เป็นไฮไลต์
ของการเดินทางมานิวยอร์กเลยทีเดียว

และพวกเขาก็จะเล่าเรื่องนี้ให้ใครๆ ฟังไปตลอดชีวิตที่เหลือ

“วินาทีที่คุณเริ่มให้บริการด้วยมุมมองของการให้การต้อนรับ
อย่างอบอุ่น คุณจะเข้าใจว่ามันมี ‘ความเป็นเกียรติ’ อยู่ในตัวของมันเอง
เราอาจจะไม่ได้ช่วยชีวิตคน แต่เราสามารถทำให้ชีวิตของพวกเขา
ดีขึ้นได้ ด้วยการสร้างโลกมหัศจรรย์ที่พวกเขาสามารถหลบเข้าไป
อาศัยได้ และผมมองว่าสิ่งนี้ไม่ใช่แค่โอกาส แต่เป็นความรับผิดชอบ
และเป็นเหตุผลที่เราภาคภูมิใจ

“ผมเชื่ออย่างแท้จริงว่าร้านอาหารสามารถช่วยให้ผู้คนได้พัก
จากความเป็นจริงได้แม้เพียงช่วงเวลาสั้นๆ และสามารถทำให้โลกนี้
เป็นสถานที่ที่ดีขึ้นได้ แม้มันจะฟังดูน้ำเน่า เพราะเมื่อคุณดีกับผู้คน
มากๆ พวกเขาจะดีกับคนอื่นมากๆ ซึ่งคนอื่นเหล่านั้นก็จะดีกับคนอื่น
ต่อไป...” วิลล์ กุยเดรา กล่าวเช่นนั้นไว้ในตอนหนึ่งของหนังสือ

ซึ่งเราเห็นด้วยกับเขาทั้งใจ

howto

สารบัญ

จดหมายจากไซมอน ชีเน็ก	1
บทที่ 1 ยินดีต้อนรับสู่ยุคสมัยแห่งการใช้บริการ	5
บทที่ 2 ร่ายเวทมนตร์ในโลกที่ผู้คนโยยหาเวทมนตร์	15
บทที่ 3 พลังอันยิ่งใหญ่จากความมุ่งมั่น	29
บทที่ 4 บทเรียนจากการบริการเหนือระดับ ด้วยความเข้าใจ	35
บทที่ 5 การบริหารตามหน้างาน กับการบริหารตามกลยุทธ์	44
บทที่ 6 แสวงหาความเป็นคู่คิดและพันธมิตรที่แท้จริง	65
บทที่ 7 กำหนดความคาดหวัง	74
บทที่ 8 แหกกฎและสร้างทีม	99
บทที่ 9 ทำงานอย่างมีเป้าหมายและมุ่งมั่น	114
บทที่ 10 สร้างวัฒนธรรมแห่งความร่วมมือ	128
บทที่ 11 มุ่งสู่ความเป็นเลิศ	152
บทที่ 12 ความสัมพันธ์เป็นเรื่องเรียบง่าย ความเรียบง่ายเป็นเรื่องยาก	168

บทที่ 13	ใช้ประโยชน์จากคำชมเชย	188
บทที่ 14	พินิจในสมดุล	198
บทที่ 15	การรักที่ดีที่สุดคือการรัก	208
บทที่ 16	ได้รับสิทธิ์ให้ทำตามสบาย	230
บทที่ 17	เรียนรู้ที่จะไร้เหตุผล	235
บทที่ 18	การใช้ใจบริการแบบต้นสด	254
บทที่ 19	ขยายวัฒนธรรมองค์กร	280
บทที่ 20	กลับสู่พื้นฐาน	302
บทส่งท้าย		322
ด้วยความขอบคุณอย่างยิ่ง		327
แหล่งที่มา		330

จดหมาย จากไซมอน ชีนิก

ที่สำนักพิมพ์ออปติมิสม์เพรส (Optimism Press) เราจินตนาการถึงโลกที่คนส่วนใหญ่ตื่นขึ้นทุกเช้าด้วยแรงบันดาลใจ รู้สึกปลอดภัยไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน และสิ้นสุดวันด้วยความรู้สึกรักอ้อมเอมจากงานที่ตนเองทำ และในความเป็นจริงแล้วเรามีแนวโน้มสูงมากที่จะสร้างโลกนี้ขึ้นมาได้ หากเรามุ่งมั่นที่จะสร้างร่วมกัน

แต่ปัญหาอยู่ที่ว่า...

ในช่วงไม่กี่ทศวรรษที่ผ่านมา พวกเราห่างเหินกัน เราเคยทำสิ่งต่าง ๆ ร่วมกันมากกว่านี้ เราเคยไปโบสถ์และศาสนสถานอื่น ๆ เคยเจอเพื่อนฝูง เพื่อนบ้าน และรู้จักคนใหม่ ๆ จากชมรมโบว์ลิง และศูนย์นันทนาการใกล้บ้าน แต่เดี๋ยวนี้คนไปโบสถ์น้อยลงมาก ชมรมโบว์ลิงและศูนย์นันทนาการก็แทบจะหายไปหมดแล้ว พอรวมกับการสื่อสารแบบดิจิทัลที่เติบโตสูง และความต้องการทำงานจากที่บ้านมากขึ้น เราก็ยิ่งรู้สึกเหงากว่าเดิมและห่างเหินกันกว่าช่วงเวลาใดในประวัติศาสตร์สมัยใหม่ แต่กระนั้นความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมก็ยังอยู่ เพราะมันเป็นความต้องการโดยธรรมชาติของมนุษย์ ตรงนี้แหละที่การใช้ใจบริการให้เหนือความคาดหวังเข้ามามีบทบาท

ดูเผิน ๆ แล้วหนังสือเล่มนี้บอกเล่าเรื่องราวของผู้ประกอบการชั้นเทพคนหนึ่ง ซึ่งเปลี่ยนร้านอาหารธรรมดาในนิวยอร์กให้กลายเป็นร้านอาหารที่ดีที่สุดในโลก แต่ความจริงหนังสือเล่มนี้ยิ่งใหญ่กว่าและไปไกลกว่านั้นมาก มันเป็นหนังสือที่พูดถึงเรื่องการปฏิบัติต่อผู้คน

การฟังคนอื่น ความสนใจใคร่รู้ และเรียนรู้ที่จะหลงใหลในการทำให้คนอื่นรู้สึกว่าคุณได้รับการบริการ นี่คือนิสัยที่เกี่ยวกับวิธีทำให้ผู้คนรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของที่นั่น

ร้านอาหารที่ยอดเยี่ยมนที่สุดในโลกยอดเยี่ยมได้ก็เพราะท้าทายให้เราลองอาหารในมุมใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการสรรหาวัตถุดิบ การตระเตรียม การจัดวางอาหารเมื่อเสิร์ฟ และแน่นอนว่ารสชาติด้วย แต่ตอนที่วิล กุยเดรา มุ่งมั่นจะทำให้โอเลเฟเวนแมดิสันพาร์กเป็นร้านอาหารที่ดีที่สุดในโลกนั้น เขามีความคิดสุดขั้วเรื่องวิธีดำเนินการ นั่นก็คือ “จะเป็นอย่างไร ถ้าเราทุ่มเทต้อนรับลูกค้าสุดพลัง ใส่ใจในรายละเอียด และพิถีพิถันแบบเดียวกับที่เราทุ่มเทให้กับอาหารของเรา”

คนส่วนใหญ่มองการใช้ใจบริการว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องทำอยู่แล้ว วิลมองว่าการให้บริการคือการต้อนรับดูแลอย่างเต็มใจ สร้างความรู้สึกดี ๆ แก่ผู้อื่นผ่านการกระทำ แล้วเขาก็คิดได้ว่า ถ้าอยากให้มีลูกค้าหน้าร้านใส่ใจเป็นพิเศษกับการสร้างความรู้สึกดี ๆ ให้ลูกค้า เขาก็ต้องใส่ใจเป็นพิเศษกับการสร้างความรู้สึกดี ๆ ให้พนักงาน สองสิ่งนี้ไม่อาจแยกจากกันได้ เพราะการบริการที่ยอดเยี่ยมไม่อาจเกิดขึ้นได้โดยปราศจากภาวะผู้นำที่ยอดเยี่ยม

วิลไม่เพียงพลิกโฉมร้านอาหารเท่านั้น แต่ยังท้าทายแนวคิดเดิม ๆ ทั้งหมดที่เราเชื่อว่าการให้บริการ นายหน้าอสังหาริมทรัพย์ นายหน้าประกันภัย และแม้กระทั่งหน่วยงานของรัฐ ล้วนนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการใช้ใจบริการให้เหนือความคาดหวัง ไปใช้ประโยชน์ได้ เช่นเดียวกับคนทำงานร้านอาหารและโรงแรม แนวคิดเรื่องภาวะผู้นำของเขาใช้ได้ทั้งกับบริษัทแบบบีทูซีและบีทูบี¹ กล่าวคือทุกองค์กรจะได้ประโยชน์จากแนวคิดของเขาทั้งสิ้น

ในหนังสือเล่มนี้ วิลแสดงให้เราเห็นถึงอิทธิพลที่เราอาจมีต่อชีวิตของใครสักคนได้อย่างน่าอัศจรรย์ เมื่อเราทำให้พวกเขารู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในที่นั่น...และที่สำคัญไม่แพ้กันคือ การร่วมมือร่วมใจกันเพื่อมอบความรู้สึกที่ช่วยให้คนอื่นนั้นช่างสร้างแรงบันดาลใจ และนี่คือแนวคิดที่ควรค่าแก่การแบ่งปัน

ทำให้เกินกว่าที่คาดหวังและสร้างแรงบันดาลใจต่อไป!

ไซมอน ชีเน็ก

¹ B2C ย่อมาจาก Business-to-Customer คือ ธุรกิจที่ขายสินค้าหรือบริการให้กับผู้บริโภคโดยตรง ในขณะที่ B2B ย่อมาจาก Business-to-Business คือ การขายสินค้าหรือบริการระหว่างธุรกิจด้วยกันเอง

บทที่ 1

ยินดีต้อนรับสู่ยุคสมัย แห่งการใช้ใจบริการ

ที่นวยอร์กบ้านเรา ร้านเราเป็นอันดับหนึ่งเหนือใคร

อีเลฟเว่นแมดิสันพาร์ก (Eleven Madison Park) ของเรา เพิ่งได้สี่ดาวจากเดอะนวยอร์กไทมส์ พร้อมด้วยรางวัลเจมส์เบียร์ด (James Beard Award) อีกสองรางวัล แต่เมื่อผมกับแดเนียล ฮูมม ผู้เป็นเชฟหุ่นส่วนมาถึงงานเลี้ยงค็อกเทลในคืนก่อนงานประกาศรางวัล 50 ร้านอาหารที่ดีที่สุดในโลก (World's 50 Best Restaurants) ประจำปี 2010 เราก็ได้รู้ว่า นี่มันคนละชั้นกันเลย

ลองจินตนาการถึงเชฟกับเจ้าของและผู้บริหารร้านอาหารชื่อดังทั้งหมดที่คุณเคยได้ยินชื่อ เดินไปมา ต้มแฮมเปอู และ ทักทายเพื่อนฝูง โดยไม่มีใครคุยกับเราเลยสักคน ผมไม่เคยรู้สึกเหมือนเป็นเด็กใหม่ในโรงเรียนมัธยมปลายผู้ไม่รู้ว่าจะนั่งตรงไหนในโรงอาหารมากมายขนาดนี้มาก่อน แม้ในตอนที่เป็นนักเรียนใหม่ก็ยังไมขนาดนี้

เรารู้สึกเป็นเกียรติอย่างมากที่ได้รับเชิญ งานประกาศรางวัล 50 ร้านอาหารที่ดีที่สุดในโลกเริ่มมีมาตั้งแต่ปี 2002 และเป็นรางวัลที่มีความหมายต่ออุตสาหกรรมนี้ในทันที อย่างแรกเลยเป็นเพราะคณะกรรมการตัดสินหนึ่งพันคนนั้น ต่างก็เป็นผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับ

การยกย่องระดับโลก แล้วก่อนหน้านี้ก็ไม่มีใครคิดว่าจะจัดอันดับร้านอาหารที่ดีที่สุดในโลกกันอย่างไร การจัดอันดับรางวัลนี้จึงกระตุ้นให้ร้านทั้งหลายพัฒนายิ่งขึ้นไป แทนที่จะพอใจอยู่กับระดับเดิม

พิธีมอบรางวัลจัดขึ้นที่กิลด์ฮอลล์ในลอนดอน อาคารนั้นดูสง่างามและน่าเกรงขามราวกับพระราชวัง ตอนที่แดเนียลกับผมนั่งลงด้วยความรู้สึกตัวลึบเล็กน้อยนั้น เราโง่เง่ามากที่พยายามเดาว่าร้านเราได้ที่เท่าไร โดยอิงจากการที่เราได้นั่งใกล้เชฟอย่างเช่นเฮสตัน บลูเมนธัล จากร้านแฟตดัก (Fat Duck) ในอังกฤษ หรือโทมัส เคลเลอร์ จากร้านเปอร์เซ (Per Se) ซึ่งทั้งคู่ติดหนึ่งในสิบเมื่อปีก่อน

ผมเดาไว้ว่าที่ 40 ส่วนคนที่มักมองโลกในแง่ดีกว่าผมอย่างแดเนียลเดาว่า 35

ไฟดับลง ดนตรีเริ่มบรรเลง พิธีกรในคำคืนนั้นคือหนุ่มอังกฤษที่ดูดีและสง่างาม และถึงแม้ผมจะแน่ใจว่ามีการกล่าวนำตามธรรมเนียม แนะนำงาน และ “ขอบคุณผู้เข้าร่วมทุกท่าน” แล้วค่อยถึงเวลาประกาศรางวัล แต่ในหัวผมจำได้แค่ว่ามีเกริ่นนำแค่ชนิดเดียวก่อนที่พิธีกรจะประกาศว่า “เรามาเริ่มจากอันดับที่ 50 ซึ่งเป็นน้องใหม่จากนิวยอร์ก อีเลฟเวนแมดิสันพาร์ก!”

คำประกาศนั้นทำให้เราช็อกจนพูดอะไรไม่ออก ข้าแข่งอ่อนและก้มมองเท้าตัวเองแน่นิ่ง

โชคร้ายที่เราไม่รู้ (เพราะว่าเรามาร่วมงานเป็นปีแรก แถมยังเป็นร้านแรกที่ถูกเรียกชื่อด้วย) ว่าเวลาเขาประกาศชื่อ กล้องจะฉายภาพเราขึ้นบนจอขนาดยักษ์ที่อยู่ด้านหน้าของหอประชุม เพื่อให้ทุกคนได้เห็นเราขึ้นดีกับรางวัลที่ได้

เว้นแต่ว่าเราไม่ได้ขึ้นดีเลย เราได้ที่โหล! พอผมเห็นใบหน้าสลดหดหู่ของเราบนจอสูง 30 ฟุต ก็ตกใจและใช้ศอกถองแดเนียล

แล้วเราก็กินอิ่มโบกมือ แต่ก็หายไปแล้ว หอประชุมนั้นเต็มไปด้วยเชฟกับเจ้าของและผู้บริหารร้านอาหารชื่อดังที่สุดในโลก พวกเขาที่เราเทิดทูนต่างก็ให้เห็นสภาพดูไม่จี๊ดของเราเรียบร้อย คึ้นนั้นสำหรับเราจึงจบลงตั้งแต่ยังไม่ทันจะเริ่มเลย

ในงานเลี้ยงหลังพิธี เราเจอมาสซิโม บ็อตตุรา เชฟชาวอิตาลีเลียนจากโอสทีเรีย ฟรานเซสคานา (Osteria Francescana) มีชลินสามดาวแห่งเมืองโมเดนาและติดอันดับหกในครั้งนี้ (เราไม่ได้นับชะห้อย) เขาเห็นเราแล้วก็หัวเราะไม่หยุด “พวกนายดูขึ้นมึนมากเลยตอนอยู่บนจอ!”

ก็เข้าใจได้ แต่แดเนียลกับผมไม่เข้าใจ เราว่าการเป็นหนึ่งใน 50 ร้านอาหารที่ดีที่สุดในโลกนับว่าเป็นเกียรติ แต่อย่างไรเราก็ได้ที่โหลในห้องนั้นอยู่ดี

เราออกจากงานเลี้ยงก่อนเวลาและกลับโรงแรม หยิบเบอร์รี่จากบาร์มาขวดหนึ่ง แล้วนั่งดื่มเหล้าอย่างใจตรงบันไดหน้าโรงแรม

เราอยู่ตรงนั้นกันสองชั่วโมง ผ่านภาวะความสูญเสียทั้งห้าระยะนับตั้งแต่โซเซออกจากหอประชุม โดยปฏิเสธความจริง “มันเกิดขึ้นจริงหรือ” แล้วเราก็อกรอ “พวกเขาคิดว่าตัวเองเป็นใครกัน” จากนั้นก็ผ่านระยะต่อรองอย่างรวดเร็ว หมดเวลาส่วนใหญ่ไปกับการดื่มเหล้าเคล้าความเศร้า ก่อนจะลงเอยที่ภาวะยอมรับความจริง

ในแง่หนึ่งมันก็เหลวไหลลึกลับดีที่จะขนานนามร้านอาหารใดร้านอาหารหนึ่งว่าเป็น “ร้านอาหารที่ดีที่สุดในโลก” แต่ความสำคัญของรายชื่อ 50 ร้านอาหารที่ดีที่สุดอยู่ตรงที่มันแทนชื่อร้านอาหารซึ่งมีผลกระทบต่อการอาหารมากที่สุดในช่วงเวลานั้น

เทคนิคซึ่งเฟร์นัน อาเดรีย เชฟชาวสเปน จากเอล บุลลี (El Bulli) เป็นผู้บุกเบิก ทำให้โลกได้รู้จักศาสตร์การทำอาหารเชิงโมเลกุล เรเน เรดเซปี จากนอมา (Noma) ในโคเปนเฮเกน

ได้ผลักดันแนวคิดอาหารที่ได้จากป่าและแหล่งน้ำใกล้ร้านของเขา จากนั้นขบวนการอาหารท้องถิ่นก็เกิดขึ้น และถ้าคุณเคยออกไปกินอาหารนอกบ้านหรือเดินในซูเปอร์มาร์เก็ตในช่วงสิบปีที่ผ่านมา คุณก็คงรับรู้ได้ว่านวัตกรรมเหล่านั้นมีผลกระทบต่อวงการของผมและวงการอื่นๆ ด้วย

เซฟเหล่านี้กล้าทำสิ่งที่ไม่เคยมีใครทำมาก่อน และนำเสนอสิ่งใหม่เข้ามาแบบพลิกวงการเลยทีเดียว

เรายังไม่เคยทำอะไรแบบนั้นเลย เราทำงานหนักเพื่อให้ร้านเราได้ติดอยู่ในรายชื่อนี้ แต่เราได้ทำอะไรที่แหวกแนวจริงๆ หรือเปล่า ยิ่งเราคุยกันคำตอบก็ยิ่งชัดว่า ไม่มี

เรามีทุกอย่างที่จำเป็นแล้ว ทั้งความทุ่มเทกับงาน ประสบการณ์ พรสวรรค์ และทีมงานที่ยอดเยี่ยม แต่ที่ผ่านมาเราแค่ทำหน้าที่เป็นภัณฑารักษ์ผู้ยิ่งใหญ่ คอยคัดสรรสิ่งที่ดีที่สุดที่ร้านอาหารยอดเยี่ยมทั้งหลายเคยทำ แล้วเรียกว่ามันเป็นของเราเท่านั้นเอง

ร้านอาหารของเราเป็นเลิศและสร้างความสุขให้ผู้คนมากมาย แต่มันก็ยังไม่ถึงขั้นเปลี่ยนกระแสสังคม

ตอนยังเด็ก พ่อให้ที่ทับกระดาษกับผมอันหนึ่ง มีข้อความเขียนไว้ว่า “ถ้ารู้ว่าจะอย่างไรก็ไม่พลาด คุณจะมุ่งมั่นทำอะไร” ผมนึกถึงข้อความนี้ตอนที่แดเนียลกับผมเขียนลงบนกระดาษรองแก้วคืออกเทลว่า “เราจะเป็นที่หนึ่งในโลก”

ตอนที่เราต่างคนต่างไขเซกลับห้องตัวเองนั้นดีมากมาย และเหล้าก็เกือบหมดขวด ผมเหนื่อยมาก แต่ใจยังหวนคิดถึงกระดาษรองแก้วแผ่นนั้นอยู่เรื่อย

เซฟส่วนใหญ่ที่อยู่ในรายชื่อ 50 ร้านอาหารที่ดีที่สุดในโลก ล้วนสร้างสิ่งใหม่แก่สังคมด้วยการมุ่งเน้นนวัตกรรมในสิ่งที่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง แต่เมื่อผมคิดถึงคุณค่าที่อยากสร้าง ผมมุ่งมั่นต่อ

สิ่งเดียวที่ไม่แปรเปลี่ยน กระแสแฟชั่นตกยุคแล้วเดี๋ยวก็กลับมาใหม่ แต่สิ่งที่ไม่เคยเปลี่ยนคือ **ความต้องการของมนุษย์ที่จะได้รับการดูแลเอาใจใส่**

อาหารที่แดเนียลทำสุดยอดจริงๆ เขาเป็นหนึ่งในเชฟที่ดีที่สุดในโลกอย่างไม่ต้องสงสัย ดังนั้นถ้าเราสามารถเป็นร้านอาหารที่มุ่งมั่น ตั้งใจ และทุ่มเทเต็มร้อยในการมีปฏิสัมพันธ์และเอาใจใส่ทั้งทีมงานและทั้งลูกค้า เพื่อให้พวกเขา รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของร้าน เราก็จะมีโอกาสทองของแท้สู่ความเป็นเลิศ

ผมอยากเป็นทีหนึ่ง ไม่ใช่เพราะอยากได้รางวัลเท่านั้น ผมอยากเป็นส่วนหนึ่งของทีมที่สร้างคุณค่าขึ้น

ก่อนจะผล็อยหลับไป ผมหยิบกระดานรองแก้วแผ่นนั้นออกมา และเขียนเพิ่มลงไปว่า

“ใช้ใจบริการให้เหนือความคาดหวัง”

บริการคือสีขา - ดำ แต่การใช้ใจบริการคือสีส้ม

สมัยก่อนผมภาคภูมิใจมากที่ตัวเองคิดคำถามสัมภาษณ์ได้มากมาย

แต่ตอนนี้ผมเชื่อว่าเทคนิคการสัมภาษณ์ที่ดีที่สุดคือ ไม่ต้องใช้เทคนิคอะไรเลย แค่สนทนากันมากพอให้คุณรู้จักเขาขึ้นมาอีกหน่อย เขาสนุกสนานและหลงใหลในสิ่งที่เราพยายามสร้างหรือเปล่า เขาคนนั้นมีคุณธรรมและความซื่อตรงไหม เป็นคนที่เราเคารพได้ไหม เราเห็นภาพตัวเองกับทีมงานมีความสุขเมื่อได้ทำงานมากมายร่วมกับเขาหรือเปล่า

แต่ตอนที่ผมยังไม่มีประสบการณ์ในการปล่อยให้บทสนทนา ลื่นไหลไปตามธรรมชาติ คำถามโปรดข้อหนึ่งของผมคือ “อะไรคือความแตกต่างระหว่างการให้บริการกับการใช้ใจบริการ”

คำตอบที่ดีที่สุดที่ผมได้รับมาจากผู้หญิงคนหนึ่งที่สุดท้ายแล้วเราก็ก็นึกได้ว่าเธอ บอกว่า “การให้บริการคือสีขาว-ดำ แต่การใช้บริการคือสีส้ม”

“ขาว - ดำ” หมายถึงการทำงานด้วยความความสามารถและประสิทธิภาพ “สีส้ม” หมายถึงการทำให้ผู้คนรู้สึกดีกับงานที่คุณทำเพื่อเขา การยกอาหารตามที่นั่งไปให้ลูกค้าผู้สั่งจนถึงโต๊ะที่ถูกต้องคือการให้บริการ แต่การมีปฏิสัมพันธ์ที่จริงใจกับคนที่คุณให้บริการอยู่เพื่อสร้างความสัมพันธ์จากใจจริง คือการใช้บริการ

แดเนียล ฮูมส์ กับผมใช้เวลา 11 ปีในการเปลี่ยนโอเลฟเวน แมดิสันพาร์ก จากร้านอาหารสไตล์บราสเซอร์รี่สองดาวธรรมดาๆ ที่เสิร์ฟอาหารทะเลบนถาดหลายชั้นกับซูเฟล่ ให้กลายเป็นร้านอาหารอันดับหนึ่งในโลก เราติดอันดับ 50 ร้านดีที่สุดในอุตสาหกรรมหาความเป็นเลิศแบบขาว-ดำ โดยใส่ใจกับทุกรายละเอียดและพยายามให้ใกล้ความสมบูรณ์แบบมากที่สุด แต่เราได้อันดับหนึ่งจากการเป็นสีส้ม ด้วยการมอบการใช้บริการอย่างที่ถูกคำขอให้เติมพิกัดจนเรียกได้ยอดเยี่ยมว่าเหนือความคาดหมาย

เรามีแนวคิดที่แหวกแนวว่าประสบการณ์ของลูกค้าจะเป็นอะไรได้บ้าง และวิสัยทัศน์ของเราก็ไม่เหมือนใครเลย “คุณไม่ได้มองโลกตามความเป็นจริงนะ” มีคนบอกอย่างนี้ทุกครั้งที่เราคิดจะสร้างสรรค์อะไรใหม่ๆ “คุณคิดเกินขอบเขตความเป็นไปได้”

ที่พวกเขาใช้คำว่า “เกินขอบเขตความเป็นไปได้” ก็เพื่อจะให้เราเลิกคิด ไม่ต้องพูดต่อ อย่างที่มักเป็นเสมอ แต่แทนที่จะเป็นอย่างนั้น คำนี้กลับเป็นจุดเริ่มต้นของความคิดและเป็นแรงกระตุ้นให้ลงมือทำ เพราะไม่มีใครที่สร้างความแตกต่างได้ด้วยการทำอะไรอยู่ภายในขอบเขต ไม่ว่าจะเป็นเชเรนา วิลเลียมส์, วอลท์ ดิสนีย์, สตีฟ จ๊อบส์, มาร์ติน สกอร์เซซี และพรินซ์ ลองมองไปทั่วทุกสาขา

และทุกวงการสิดีรับ ทั้งกีฬา บันเทิง การออกแบบ เทคโนโลยีการเงิน คุณต้องทำในสิ่งที่เกินขอบเขตความเป็นไปได้ถึงจะเห็นโลกที่ยังไม่เคยปรากฏมาก่อน

เนิ่นนานมาแล้วที่เหล่าเชฟจากร้านอาหารชั้นนำทั่วโลกได้รับการยกย่องเพราะเสิร์ฟอาหารที่เกินความคาดหมาย ส่วนอีเลฟเว่นแมตส์สันพาร์ก เราได้ตระหนักแล้วถึงพลังอันน่าทึ่งของการทำให้ผู้คนรู้สึกดีแบบเกินความคาดหมาย ที่ผมเขียนหนังสือเล่มนี้ขึ้นมา ก็เพราะเชื่อว่าถึงเวลาที่เราทุกคนควรใส่ใจบริการให้เหนือความคาดหวังกันแล้ว

แน่ละผมหวังให้ทุกคนที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกับผมได้อ่านหนังสือเล่มนี้และตัดสินใจลงมือทำเจกเช่นเดียวกัน แต่ผมเชื่อว่าแนวคิดนี้จะสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่ไปไกลเกินกว่า ธุรกิจร้านอาหาร ในประวัติศาสตร์ที่ผ่านมา สหรัฐอเมริกาขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยการผลิต แต่ตอนนี้เราขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยการบริการ GDP กว่า 3 ใน 4 มาจากอุตสาหกรรมบริการ ฉะนั้นไม่ว่าคุณจะอยู่ในธุรกิจค้าปลีก การเงิน อสังหาริมทรัพย์ การศึกษา บริการด้านสุขภาพ บริการคอมพิวเตอร์ ขนส่ง หรือการสื่อสาร คุณมีโอกาสนเหลือเฟือที่จะทุ่มเทและสร้างสรรค์การใช้บริการให้เหนือความคาดหวัง เช่นเดียวกับด้านอื่นๆ ของธุรกิจคุณ เพราะการที่บริษัทเลือกวางทีมงานและลูกค้าไว้ที่ศูนย์กลางของทุกการตัดสินใจ จะเป็นสิ่งที่แยกบริษัทที่ยอดเยี่ยมออกจากบริษัทธรรมดาทั่วไป

น่าเสียดายที่ทักษะเหล่านี้ถูกมองข้ามหนักขึ้น เนื่องจากวัฒนธรรมการทำงานยุคปัจจุบันมุ่งเน้นแต่กรอบเหตุผลกับประสิทธิภาพในการทำงาน เราอยู่ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล ความเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้ชีวิตเราดีขึ้นในหลายด้าน แต่ก็มีบริษัท

มากมายเหลือเกินที่ทั้งคนไว้เบื้องหลัง โดยมุ่งเน้นสินค้าเสียจนลืมผู้คน และถึงแม้เราจะไม่สามารถระบุเป็นตัวเลขทางการเงินได้ว่าการทำให้ผู้อื่นรู้สึกดีนั้นมีมูลค่าเท่าใด ก็อย่าได้คิดแม้แต่วินาทีเดียวว่ามันไม่สำคัญ ที่จริงมันสำคัญมากกว่าที่ใครๆ คิด

ทางออกนั้นเรียบง่าย แต่ไม่่ายที่จะทำ นั่นคือเราต้องสร้างวัฒนธรรมที่เน้นการบริการด้วยใจ ซึ่งตอบคำถามต่างๆ ที่ผมถามมา ตลอดชีวิตการทำงานว่า “คุณทำอะไรให้คนที่ทำงานให้คุณกับคนที่คุณให้บริการรู้สึกว่าเขาสำคัญและมีค่า” “คุณทำอะไรให้พวกเขา รู้สึกให้พวกเขา รู้สึกผูกพันกับที่นั่น” “คุณทำอะไรให้พวกเขา รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสิ่งที่ยิ่งใหญ่กว่าตัวเอง” “คุณทำอะไรให้พวกเขา รู้สึกว่าเป็นที่ต้อนรับ”

ในสายอาชีพของผม มักจะมีข้อถกเถียงกันมานานว่า การใช้ใจบริการเป็นสิ่งที่สอนกันได้จริงหรือ ผู้นำหลายคนที่ผมเคารพนับถือ เชื่อว่ามันสอนกันไม่ได้ แต่ผมกลับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และอันที่จริงในปี 2014 ผมกับเพื่อนที่ชื่อแอนโธนี่ รูดอล์ฟ ซึ่งในขณะนั้นเป็นผู้จัดการทั่วไปของร้านเปอร์เซได้ร่วมกันก่อตั้งงานสัมมนาสำหรับบุคลากรสายงานบริการขึ้นมา โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อพิสูจน์ว่าเรื่องนี้มันสอนกันได้นั่นเอง

บรรดาเซฟไปรวมตัวกันตามงานสัมมนาในที่ต่าง ๆ ทั่วโลก แต่ไม่มีแม้แต่งานเดียวที่จัดขึ้นสำหรับผู้ทำงานบริการลูกค้า ในร้านอาหาร เราจึงตกลงสร้างพื้นที่เพื่อให้ผู้ที่มีความคิดคล้ายกัน และมีใจรักในงานนี้ได้มารวมตัวกัน แลกเปลี่ยนไอเดีย และสร้างแรงบันดาลใจให้กัน ซึ่งกระบวนการนี้ก็ช่วยพัฒนางานของเราไปด้วย

เราเรียกมันว่า งานสัมมนาวงการต้อนรับขัปส์ (Welcome Conference) แล้วมันก็เป็นที่ยอมรับในหมู่คนทำงานร้านอาหารทันที

ผู้ให้บริการลูกค้าในร้านอาหารจากทั่วประเทศเข้าฟังการบรรยาย ทำความรู้จักกันระหว่างต้มส้มสวรรค์ และกลับบ้านด้วยใจอีกเต็ม

แต่เมื่อเข้าสู่ปีที่สามของงานสัมมนา พอเรามองดูผู้เข้าร่วม ก็เริ่มเห็นซอมเมลิเยร์¹ กับพนักงานเสิร์ฟนั่งอยู่ข้างผู้คนที่ไม่ได้ทำงานในวงการร้านอาหารด้วย ทั้งผู้นำจากบริษัทเทคโนโลยียักษ์ใหญ่ เจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก และผู้บริหารบริษัทอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่ คนเหล่านี้เชื่อแบบเดียวกับผมว่า วิธีให้บริการลูกค้ามีความสำคัญเท่ากับสิ่งที่พวกเขาขาย แล้วพวกเขาก็รู้ว่าสิ่งที่เรียนรู้จากบรรดาผู้นำในธุรกิจร้านอาหาร จะส่งเสริมการดำเนินธุรกิจได้อย่างมหาศาล

พอคุณสร้างวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการใช้ใจบริการเป็นอันดับแรก ทุกด้านของธุรกิจคุณจะเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการค้นหาและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถเอาไว้ เปลี่ยนลูกค้าให้กลายเป็นแฟนตัวยง หรือเพิ่มผลกำไร ผมหวังว่าหนังสือเล่มนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนยุคใหม่ที่กำลังมาถึงนี้ แต่แรงจูงใจของผมไม่ใช่เรื่องผลกำไรของคุณ หรืออย่างน้อยก็ไม่ใช่แรงจูงใจอย่างเดียวที่ผมมี เพราะสิ่งที่ผมอยากทำจริง ๆ ก็คือบอกความลับเล็กๆ แก่คุณ ความลับที่มีโอกาสที่แท้จริงในแวดวงของผมรู้ดี นั่นคือการใช้ใจบริการเป็นความพึงพอใจที่เห็นแก่ตัว เพราะการทำให้คนอื่นรู้สึกดีมันช่างวิเศษ ยอดเยี่ยมสุดๆ ไปเลย

ในหนังสือเล่มนี้ผมจะเล่าเรื่องราวตลอดระยะเวลา 25 ปีที่ผมทำงานทุกตำแหน่งในร้านอาหาร ตั้งแต่พนักงานล้างจานไปจนถึงเจ้าของร้าน และงานอื่นๆ ในระหว่างนั้น ผมจะแบ่งปันบทเรียนเรื่องการให้บริการและภาวะผู้นำที่ผมได้เรียนรู้มา ผ่านมุมมอง

¹ Sommelier ผู้เชี่ยวชาญด้านไวน์มีอาชีพ

ของการใช้ใจบริการ ทั้งเรื่องเล็กเรื่องใหญ่ และเรื่องเล็กทั้งหลาย
ที่กลายมาเป็นเรื่องใหญ่ สรุปก็คือแบ่งปันทุกอย่างที่คุณจำเป็นต้องมี
เพื่อพลิกโลกจากขาว - ดำให้กลายเป็นสีส้มสำหรับคุณ สำหรับ
คนที่คุณทำงานด้วย และสำหรับคนที่คุณให้บริการ

ยินดีต้อนรับสู่ยุคสมัยแห่งการใช้ใจบริการ

บทที่ 2

ร้ายเวกมอนตร์ ในโลกที่ผู้คนโหยหาเวกมอนตร์

ตอนวันเกิดอายุ 12 ขวบ พ่อพาผมไปกินมื้อเย็นที่ภัตตาคารโฟร์ซีซั่นส์ (Four Seasons)

เวลานั้นผมไม่รู้เลยว่า โฟร์ซีซั่นส์เป็นร้านอาหารหรูหราหรือไฟน์ไดนิ่งร้านแรกของอเมริกา และยังมีความโดดเด่นตรงการออกแบบภายในสไตล์มิดเซนเซอรีโมเดิร์นอันภูมิฐาน จนในที่สุดก็ถูกกำหนดให้เป็นแลนด์มาร์คของนิวยอร์ก

ผมไม่รู้ว่าจะมี เจมส์ เบียร์ด กับจูเลีย ไชลด์ เคยมาให้คำปรึกษาในการจัดทำเมนู หรือประธานาธิบดีจอห์น เอฟ. เคนเนดี เคยฉลองวันเกิดที่นั่นหนึ่งชั่วโมงก่อนมาริลิน มอนโร จะมาขับร้องเพลง *Happy Birthday, Mr. President* ผมไม่รู้ว่าคุณค่า ผู้ทรงอิทธิพลในแวดวงต่าง ๆ และผู้นำสูงสุดของหลายประเทศสามารถบอกได้ว่าตัวเองตกอันดับในเมืองที่ความนิยมเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาหรือเปล่า โดยดูจากกระยะห่างของโต๊ะที่นั่งกับสระหินอ่อนคาร์ราราซึ่งอยู่กลางร้าน

แต่สิ่งที่ผมรู้คือ โฟร์ซีซั่นส์เป็นสถานที่หรูหราและสวยงามที่สุดที่ผมเคยไปมา

ดีที่ผมยืนกรานให้พ่อซื้อเสื้อเบลเซอร์สีกรมท่าคลาสสิกติดกระดุมทองของ Brooks Brothers เพื่อใส่ในโอกาสนี้ เพราะที่นี้

เป็นสถานที่ที่ต้องแต่งตัวดี ผมยังจำได้ว่าตัวเองตาโตอ้าปากค้าง ขณะที่พนักงานเสิร์ฟในชุดเครื่องแบบแล่เนื้อเปิดให้อย่างชำนาญบนรถเข็นแวววาวที่เคลื่อนมาจอดข้างโต๊ะ ตอนผมทำผ้าเช็ดปากตกพื้น เขาก็หยิบผ้าใหม่เอี่ยม มาเปลี่ยนให้ และยังเรียกผมว่า “คุณผู้ชาย” ด้วย

“ผู้คนที่ลืมหืมตาที่คุณทำ ลืมสิ่งที่คุณพูด แต่จะไม่มีวันลืมหืมตาที่คุณทำให้พวกเขารู้สึกอย่างไร” ถ้อยคำนี้มักเชื่อกันว่า (แต่อาจจะผิด) เป็นของมาया แองเจลู นักเขียนชาวอเมริกันผู้ยิ่งใหญ่ และอาจเป็นคำกล่าวที่คมคายที่สุดที่พูดถึงการใช้ใจบริการ เพราะกว่า 30 ปีหลังจากนั้น ผมก็ยังไม่เคยลืมหืมตาที่โพรซีชั่นส์ทำให้ผมรู้สึกอย่างไร

ร้านอาหารนั้นร้ายเวทมนตร์ที่ผมยินดีเคลิบเคลิ้มไปกับมันอย่างยิ่ง มันทำให้โลกหยุดหมุนชั่วขณะ สิ่งอื่นๆ เลือนหายไป และสิ่งเดียวที่ดำรงอยู่เพื่อผมในช่วงเวลาสองชั่วโมงครั้งนั้น ก็อยู่ในห้องนั่นเอง

คืนนั้นผมได้เรียนรู้ว่าร้านอาหารสามารถสร้างความมหัศจรรย์ได้ และผมก็ติดใจเสียด้วย ตอนออกจากร้าน ผมรู้ชัดเลยว่าชีวิตนี้อยากทำอะไร

คุณไม่มีวันลืมหืมตาที่คุณทำให้พวกเขารู้สึกอย่างไร

พ่อแม่ของผมต่างก็ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ใจบริการ

พวกท่านเจอกันเมื่อปี 1968 พ่อผมทำงานที่ Sky Chefs บริษัทซึ่งจัดสรรอาหารให้สายการบินอเมริกันแอร์ไลน์สในเมืองฟีนิกซ์ สมัยนั้นผู้คนยังแต่งตัวมีระดับเวลาขึ้นเครื่องบิน และอาหารที่เสิร์ฟบนเครื่องบินก็อร่อย

พ่อพูดสำเนียงบอสตันจำ พ่อมาอยู่รัฐแอริโซนาได้เลยเด้น วันหนึ่งมีคนในทีมพูดขึ้นมาว่า “เฮ้ แฟรงก์ มีผู้หญิงคนหนึ่งบนเครื่องบินพูดภาษาเดียวกับนายเลย” ผู้หญิงคนนั้นคือแม่ของผม ผู้พูดสำเนียงบอสตันจำพอกัน แม่เป็นสจวร์ตเดส (Stewardess) ซึ่งเป็นคำที่ใช้เรียกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสมัยก่อนที่ยังมีการเลือกปฏิบัติทางเพศ เป็นยุคที่ผู้หญิงต้องผ่านการชั่งน้ำหนักทุกสัปดาห์ และไม่ได้รับอนุญาตให้ทำงานต่อหลังแต่งงานแล้ว

ชาวบอสตันทั้งสองทำความรู้จักกัน ปรากฏว่าพ่อจำแม่ได้ทันที เพราะทั้งคู่เคยเรียนโรงเรียนประถมที่เดียวกัน ตอนนั้นพ่ออยู่ป.4 และแอบชอบแม่จะเป็นจะตาย แต่แม่นึกอะไรเกี่ยวกับพ่อไม่ออกสักอย่าง พ่อขึ้นมัธยมแม่ก็ไม่อยู่เสียแล้ว เพราะยายของผมเสีย แม่ย้ายไปอยู่กับญาติที่เมืองเวสต์เชสเตอร์ทางตอนเหนือของนิวยอร์ก

แล้วจู่ๆ แม่ก็มาปรากฏตัวตรงหน้าพ่ออีกครั้ง

ทั้งสองตกหลุมรักกันหัวปักหัวปำ (มีอุปสรรคชั่วคราวเพราะพ่อต้องไปรับราชการทหารอยู่เวียดนามสามปี และทั้งคู่ต่างก็หมั่นกับคนอื่นอยู่ตอนที่พบกัน) พวกเขาแต่งงานกันในปี 1973

พ่อออกจากอเมริกันแอร์ไลน์สและทำงานในแวดวงร้านอาหารมากมาย ก่อนจะรับงานเป็นรองประธานภูมิภาคของ Ground Round เครื่องร้านอาหารบรรยากาศเป็นกันเองยุคเก่า โด่งดังจากการแจกถั่วลิสงให้ลูกค้าและส่งเสริมให้ลูกค้าทิ้งเปลือกกลงบนพื้น ทั้งสองย้ายไปอยู่เมืองสลิปปีฮอลโลวในนิวยอร์ก แม่ยังทำงานเดิมและเดินทางไปทั่วโลก (ยุคสมัยเปลี่ยนไป สายการบินอเมริกันแอร์ไลน์สยกเลิกกฎระเบียบที่ห้ามพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่งงาน) หลังจากผมเกิดมา ลิซ ลูกพี่ลูกน้องของผม ย้ายเข้ามาอยู่ด้วยเพื่อช่วยเหลือผม ตอนพ่อแม่ไปทำงาน

พ่อแม่ผมมีชีวิตที่ดี ทั้งสองมีความสุขที่ได้อยู่บ้าน ต่างก็มุ่งมั่นขยันทำงาน และภาคภูมิใจในอาชีพของตัวเองด้วยกันทั้งคู่ แม่จบมหาวิทยาลัยด้วยการอดทนเรียนภาคกลางคืน แถมยังได้ใบอนุญาตนักบินด้วยถึงแม้แม่จะขับรถไม่เก่งเอาเสียเลย ทำให้ผมสงสัยว่าใครกันที่เห็นดีด้วยการให้แม่ขับเครื่องบิน

แล้ววันหนึ่งในขณะที่แม่กำลังต้อนรับผู้โดยสารชั้นหนึ่งอยู่ แม่ก็ทำตัวกาแพตก

ตลอดชีวิตการทำงานของผมในร้านอาหาร ผมทำอะไรตกเยอะแยะ แต่แม่เป็นคนมีมาตรฐานความเป็นเลิศสูง เรื่องนี้จึงดูผิดประหลาด โดยเฉพาะตอนที่แม่ทำตัวกาแพอีกใบตกในไม่กี่สัปดาห์ต่อมา

เรื่องนี้ทำให้พ่อกับแม่ไปหาหมอคนแรก

ผ่านไปไม่กี่เดือน หลังการนัดหมายและตรวจร่างกายเป็นร้อยครั้ง หมอก็วินิจฉัยว่าแม่เป็นมะเร็งสมองชั้นลุกลาม จึงไม่อาจผ่าตัดเอาก้อนเนื้อออกหมดได้ ต้องฉายแสงเพื่อฆ่ามะเร็งส่วนที่ไม่สามารถผ่าตัดออก

แม่เข้ารับการผ่าตัดครั้งแรกตอนผมอายุสี่ขวบ หลังจากนั้น แม่ก็แข็งแรงดี เว้นแต่ว่าใบหน้าข้างซ้ายหย่อนลง และไม่สามารถใช้แขนซ้ายหรือขาซ้ายได้ (ซึ่งจะว่าไปแล้วก็ไม่ได้ช่วยให้แม่ขับรถดีขึ้นเลย) แต่การฉายแสงในสมัยนั้นไม่แม่นยำเท่าปัจจุบัน และพ่อแม่มีอาการป่วยจากรังสี สุขภาพของแม่ก็เริ่มทรุดลง

แม่ไม่ปล่อยให้สุขภาพที่ย่ำแย่ลงเรื่อย ๆ มาขัดขวางการทำงานที่แม่ แม่ยังขับรถพาผมไปฝึกซ้อมเทนนิสสองครั้งต่อสัปดาห์ ตอนที่ยังไหว พ่อแม่เริ่มนั่งและลุกจากที่นั่งด้านหลังลำบาก แม่ก็จะขับรถไปส่งและรอผมอยู่ในรถเป็นเวลาหนึ่งชั่วโมงครึ่ง ยอมอดทนท่ามกลางฤดูหนาวอันโหดร้ายของนิวยอร์ก

แม่เป็นอย่างนี้แหละ ท่านรักผมสุดหัวใจ

คืนหนึ่งแม่ตกบันได พ่อผมอยู่กะทำงานที่ร้านอาหารตามช่วงเวลาเปิด - ปิดร้านอย่างที่ทำมาเกือบตลอดชีวิตการทำงาน ตอนพ่อกลับมาถึงบ้านประมาณห้าทุ่ม ก็เจอแม่กับผมหลับอยู่ตรงตึนบันได ผมยังเล็กเกินกว่าจะพยุงแม่ขึ้นมา แต่ไม่ถึงกับเล็กเกินจนไม่รู้จักหยิบหมอนกับผ้าห่มมาให้เรานอนกันอย่างอุ่นสบาย

ในที่สุดแม่ก็เป็นอัมพาตทั้งตัว หลังจากนั้นก็ไม่สามารถสื่อสารได้ แต่แม่ก็ยังสู้ต่อ ยังคงใช้ชีวิตต่อไป

เมื่อสถานการณ์เป็นเช่นนี้ พ่อจึงอยากให้ผมดูแลตัวเองให้ได้มากที่สุด เลยตัดสินใจขายบ้านและพากันย้ายไปอยู่บ้านใหม่ที่ห่างจากโรงเรียนประมาณสามช่วงตึก ทำให้ผมไม่ต้องพึ่งพาให้ใครขับรถรับ - ส่ง และเพื่อนๆ ก็มักจะมาเล่นกันที่บ้านผม สมัยมัธยมต้นผมเริ่มเล่นกลองในวงฟังก์ วงสกา และวงฟังก์ เราจะซ้อมกันในห้องของผมที่อยู่เหนือครัวซึ่งเป็นทีที่แม่อยู่ช่วงกลางวัน การฟังกลุ่มเด็กมัธยมปลายหัดเล่นคอร์ดเปิดอันเป็นสัญลักษณ์ของเพลง *Come as You Are* ของ Nirvana เป็นพัน ๆ ครั้ง คงเป็นฝันร้ายยามตื่นสำหรับคนส่วนใหญ่ แต่แม่กลับชอบ

ต่อมาเมื่อเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาคอยช่วยเหลือดูแลแม่ที่บ้าน ทุก ๆ วันแม่จะขอให้เจ้าหน้าที่ของวันนั้นขึ้นรถเข็นไปยังสุดถนนเพื่อรอผม แม่พูดไม่ได้แล้วและไม่สามารถลุกขึ้นมาถอดผมได้ แต่แมื่อยังรอผมอยู่ตรงนั้นพร้อมรอยยิ้มกว้างบนใบหน้าเมื่อผมกลับบ้าน หลังเลิกเรียน รอยยิ้มนั้นคือสิ่งเดียวที่ผมต้องการ และมันก็สอนบทเรียนล้ำค่าให้ผมด้วยว่า ความรู้สึกที่ได้เป็นที่ต้อนรับจากใจนั้นเป็นอย่างไร

พลังของการบริการจากใจ

ตอนผมเรียนอยู่ปีสุดท้ายในมหาวิทยาลัย พ่อกับแม่อาศัยอยู่ในบอสตัน ช่วงนั้นแม่ต้องฟังการดูแลทางการแพทย์ที่ซับซ้อนพอควร ทำให้ต้องอาศัยเครื่องมือพิเศษและรถพยาบาลในการเดินทาง ผมเล่นดนตรีในวงฟังก์ 16 คน โดยใช้ชื่อว่า Bill Guidara Quartet แม่ไม่ได้เห็นผมเล่นดนตรีมาหลายปีแล้ว พ่อจึงออกไอดีเดียวว่าจะพาแม่ไปเมืองอิตาลีเพื่อดูผมแสดง ซึ่งการเดินทางครั้งนั้นเปรียบเหมือนการซ้อมเตรียมตัวก่อนทริปที่พ่อกับแม่จะต้องไปงานรับปริญญาของผมในอีกไม่นาน

สมัยนั้นในบารยังให้สูบบุหรี่ได้ ซึ่งไม่ส่งผลดีกับอุปกรณ์การแพทย์ที่แม่ต้องใช้ ผมจึงไปขอผู้มีอำนาจให้อนุญาตให้เราเล่นที่ฮอลล์วิลลาร์ดสเตต ซึ่งเป็นศูนย์กิจกรรมนักศึกษาของมหาวิทยาลัยคอร์เนลล์ มันไม่ใช่การแสดงตามปกติของเรา แต่เป็นประสบการณ์ที่วิเศษมาก ผมได้เล่นเพลง *Superstition* ของสตีวี วอนเดอร์ ให้แม่ฟัง ตอนนั้นแม่นั่งอยู่บนรถเข็นท่ามกลางผู้ชม

รอยยิ้มของแม่สว่างไสวในห้องมืดมิด

ภาคการศึกษาถัดมาซึ่งเป็นภาคสุดท้ายที่คอร์เนลล์ ผมลงเรียนวิชาหนึ่งซึ่งกลายมาเป็นวิชาที่ผมชอบที่สุด นั่นก็คือ “เซพรับเซญ” อันเป็นวิชาของภาคฤดูใบไม้ผลิ สอนโดยศาสตราจารย์จูเซปเป เปชชอตติ ผู้เป็นสหายอดตำนานของมหาวิทยาลัย

เมื่อคอร์เนลล์พัฒนาไป ก็ไม่ค่อยมีวิชาเรียนเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มในร้านอาหารและโรงแรมเหมือนเมื่อก่อน แต่หนักไปทางอสังหาริมทรัพย์และที่ปรึกษามากกว่า ทว่าก็ยังมีคนกลุ่มเล็กๆ ที่สนใจเรื่องการเป็นพนักงานต้อนรับแบบคลาสสิกมากกว่าพวกไฟล์ตารางสเปรตซีต และจูเซปเป เปชชอตติ ก็เป็นเจ้าพ่อของเรา (ผมรู้จักวิธีปอกองุ่นด้วยส้อมกับมีดจากวิชาที่เขาสอนนี้แหละ)

สำหรับผมแล้ว “เซฟร็อบเซญู” เป็นวิชาที่เจ๋งที่สุดที่คอร์เนลล์ เพราะเราจะได้เรียนรู้จากการทำร้านอาหารจริงๆ ทุกภาคการศึกษา จะมีเซฟร็อบเซญูหนึ่งคนมาปรุงดินเนอร์ โดยมีลูกทีมทั้งหมดเป็นนักศึกษา กลุ่มหนึ่งเป็นทีมบริหารของเซฟ กลุ่มที่สองดูแลภายในครัว และกลุ่มที่สามดูแลภายในห้องอาหาร

ผมโชคดีมากที่ได้เป็นหนึ่งในทีมบริหารของแดเนียล บูลูด ผู้ยิ่งใหญ่ แดเนียลมีชื่อเสียงเลื่องลือในแวดวงของผม กระทั่งแค่เอ่ยชื่อذنออกมา ทุกคนก็รู้แล้วว่าหมายถึงใคร แกมชื่อนี้ยังเป็นชื่อร้านอาหารของเขาในนิวยอร์กซึ่งได้ดาวมิชลินด้วย เขาเปิดร้านในปี 1993 หลังเป็นเซฟชื่อดังจากเลอซีร์ก (Le Cirque) มานานหลายปี หลังจากนั้นเขาก็เปิดร้านอาหารอีกมากมาย ขยายอาณาจักรไปไกลโพ้นถึงลอนดอน ปารีส ดูไบ และสิงคโปร์

ไม่ต้องสงสัยเลยว่าเขาเป็นหนึ่งในเซฟที่มีชื่อเสียงที่สุดในโลก แต่ก็ยังอดส่ำห้เตรียมตัวมายังพื้นที่ตอนเหนือของนิวยอร์ก เพื่อทำอาหารหนึ่งมื้อประกอบการเรียนของนักศึกษา ต่อมาผมได้ทราบว่าเรื่องนี้สอดคล้องกับความเป็นตัวเขาอย่างยิ่ง คือแดเนียลเป็นที่รู้จักดีในเรื่องความเอื้อเฟื้อต่อคนรุ่นใหม่ที่กำลังเข้ามาในอุตสาหกรรมนี้

ผมได้รับมอบหมายให้เป็นผู้อำนวยความสะดวกสำหรับดินเนอร์ครั้งนี้ ซึ่งก็ไม่ต้องทำการตลาดอะไรมากอยู่แล้ว สำหรับดินเนอร์โดยเซฟชื่อดังระดับแดเนียล ดินเนอร์จะขายหมดทันทีที่คนได้ยินว่าเขามา แต่ถึงอย่างนั้น ผมก็ยังอยากทำอะไรที่มันดูเจ๋งอยู่ดี และในเมื่อรู้ว่าบรรดาแขกเหรื่อคงอยากเห็นเขาลงมือปรุงอาหารแบบใกล้ชิด ผมเลยจัดให้มีเซฟเทเบิลขึ้นในครัวเสียเลย ซึ่งถือเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ของวิชาเซฟร็อบเซญู ภาพโต๊ะอาหารที่จัดแต่งอย่างเป็นทางการมาตั้งอยู่กลางครัววิชาการโรงแรมที่ทั้งดูเซย

และให้อารมณ์โรงงานอุตสาหกรรมแบบนั้นมันดูประหลาด ผมเลยใช้สายกันก้ามะหยี่สีแดงมาล้อมไว้เสียหน่อย เพื่อให้บรรยากาศดูโก้หรูขึ้นมา

เราจัดประมูลเซฟเทเบิลโตะนั้นและได้เงินหลายพันดอลลาร์เพื่อบริจาคให้งานการกุศลเทศกาลออฟเดอะเนชั่น (Taste of the Nation) ผมตั้งใจที่ได้ไปร่วมดินเนอร์ประจำปีของพวกเขาในอีกสองหรือสามสัปดาห์ต่อมา เพื่อมอบเช็คจากคอร์เนลลีในรูปแบบกระดานขนาดใหญ่ แต่สิ่งที่ตื่นเต้นที่สุดคือการได้เป็นเจ้าภาพต้อนรับเซฟและทีมของเขา ผมไม่ได้มีทุนรอนอะไรมาก แต่ตั้งใจจะทำให้พวกเขามีความทรงจำดี ๆ ในการมาเยือนครั้งนี้

ทีมล่วงหน้าของแดเนียลมีกำหนดเดินทางมาถึงในวันพฤหัสบดี ประกอบด้วยจอห์นนี่ อีอูซซีนี และคอร์เนเลียส แกลลาเกอร์ ผู้เป็นผู้ช่วยเซฟหรือที่เรียกว่าซูเซฟ (Sous Chef) จอห์นนี่ประสบความสำเร็จอย่างมากจากการต่อ ยอดงานในวงการโทรทัศน์ และได้รางวัลเจมส์เบียร์ดหลายรางวัลในตำแหน่งเซฟขนมหวานประจำร้านของเซฟชื่อดังอย่างฌอง-ฌอร์ฌ วองเกอริชเทน ส่วนนิล (คอร์เนเลียส) เพิ่งได้รับคำชมระดับสามดาวจากเดอะนิวยอร์กไทมส์ ในฐานะเซฟแห่งโอเชียนา (Oceana) ร้านอาหารทะเลชั้นเลิศในย่านมิดทาวน์แมนแฮตตัน แต่ตอนที่ทั้งคู่มาเยือนเรา พวกเขาก็กังคุดเหมือนเด็กหนุ่มทั่วไป ส่วนตัวผมเองในตอนนั้นก็เพียงนักศึกษาปีสุดท้ายจอมเนิร์ดในวิชาการโรงแรมที่พยายามสุดความสามารถเพื่อสร้างความประทับใจให้พวกเขา ดังนั้นพอถึงเวลาไปรับพวกเขาจากสนามบิน ผมจึงยิ้มร้ออดี A5 จากเพื่อนสาวที่นั่งข้าง ๆ ในชั้นเรียนมันเป็นรถหรูที่สุดในชั้นเรียนของเราเลย

เมืองอียากาไม่มีร้านอาหารหรู หากคุณต้องการรับรองแขกให้เปลิดเปล็นก็ต้องพาไปที่เดอะไพน์สหรือก็คือ เกลนวูด ไพน์ส

(Glenwood Pines) บนริมทะเลสาบคายูกา ร้านนี้มีชื่อเสียงเรื่องวิวทิวทัศน์และชีสเบอร์เกอร์ขึ้นโตที่เลิฟพามาในชนบทฝรั่งเศส ลองนึกภาพตามนะครับว่ามีเมนูอย่างฮาลาเปโญปโปร์สและโคมไฟกระຈສီที่ประดับด้วยโลโก้ของเปียร์ยุงกลิง (Yuengling) แขนงอยู่เหนือโต๊ะพูลแบบหยอดเหรียญ พร้อมทั้งรายการแข่งขันกีฬาที่ฉายอยู่บนโทรทัศน์ด้านหลังบาร์ไม้สนที่มีรอยตาไม้

เบอร์เกอร์อร่อยทีเดียวและเปียร์ที่ดื่มคู่กันก็เพิ่มรสชาติ หลังจากนั้นแขกผู้ทรงเกียรติของผมก็สงสัยว่า ผมพอจะรู้ไหมว่าพวกเขาจะหาความสุขได้จากที่ไหน

ที่จริงผมรู้แหละ แล้วทำที่สุดพวกเขาก็มาบ้านผมที่ 130 ถนนคอลลิจ บ้านสำหรับสังสรรค์ในแบบฉบับนักศึกษาแท้ๆ ที่มีโต๊ะพูลเก้าอี้ในห้องกินข้าวและโซฟาขึ้นราสองตัวบนระเบียง ที่ที่เราเฮฮากันต่อจนถึงก่อนฟ้าสาง

เช้าวันต่อมาผมลากสังขารไปเรียน ส่วนนี้กับจอห์นนี่ไปรายงานตัวที่คริวในโรงแรมสแตทเลอร์ ซึ่งอยู่ในรั้วมหาวิทยาลัย และบริหารจัดการโดยนักศึกษา เพื่อเตรียมตัวสำหรับดินเนอร์โดยเซฟร็อบเซิญ ผมไม่ได้เจอพวกเขาเลยจนถึงเย็น หลังจากเซฟบุลูตมาถึง ผมประหลาดใจมากที่ได้เจอเขา แต่แดเนียลเป็นคนมีเสน่ห์ตั้งแต่แรกเจอ และจอห์นนี่กับนี่ก็ดีใจอย่างเห็นได้ชัดเมื่อเจอผมอีก

ดินเนอร์ผ่านไปอย่างไม่มีที่ติ หลังจากนั้นพวกเราซึ่งประกอบไปด้วยแดเนียล นี่ จอห์นนี่ และพวกเราส่วนใหญ่ในชั้นปี ก็ไปรวมตัวกันตามธรรมเนียมที่รูลออฟส์ (Ruloff's) ซึ่งเป็นบาร์แบบบ้านๆ ใกล้มหาวิทยาลัย ยิ่งตกตึกเพื่อน ๆ ก็มากันเยอะขึ้น (และเยอะขึ้น) และเป็นเรื่องปกติที่จะไปต่อกันที่บ้านผม เรามักจะมีเด็กใส่เบียร์อย่างน้อยหนึ่งถึงสองคนอยู่ในห้องใต้ดินอยู่แล้ว

แต่พรรคพวกอยากหาของกินเล่นด้วย ทว่าตู้เก็บเสบียงในครัวบ้านผม รวมทั้งใบที่บานพับห้อยรู้ง่องอยู่เพียงข้างเดียวตั้งแต่ตอนที่ย้ายเข้ามาวันแรกนั้น กลับว่างเปล่าไม่มีอะไรเหลือ

ผมเลยพาตัวเองที่เมาแอ้งกลับโรงแรมสแตทเลอร์ตอนตีหนึ่ง พร้อมกับแดเนียล บูลูด และขอให้เขาอนุญาตให้เราเข้าไปในครัวได้

“ผมเป็นเซฟของงานคืนนี้ครับ” แดเนียลอธิบายด้วยสำเนียงฝรั่งเศสทรงเสน่ห์เมื่อเราเดินไปยังแผนกต้อนรับ “และผมต้องใช้ครัว” พอได้เข้าไปปั๊บ เราก็คว่ากระทะหลายใบ เนย ไข่ เห็ดทรัฟเฟิล และคาเวียร์กลับไปยังบ้านเลขที่ 130 ถนนคอลเลจ

และแล้วแดเนียล บูลูด ก็มาอยู่ในครัวซ่อมซ่อมบ้านผม ต้มเบียร์ มิลวอกีส์ เบสต์ (Milwaukee's Best) ในถ้วยพลาสติกสีแดงแบบใช้แล้วทิ้ง และทำไข่คนผสมเห็ดทรัฟเฟิลให้เด็กนักศึกษาเมาเหล้ากินว่าแต่หนึ่งในเซฟดังที่สุดของโลกมาทำท่าหกดะเมนบนถังเบียร์บนโต๊ะพูลบ้านผมหรือเปล่า...เรื่องอะไรผมจะบอก

งานเลี้ยงเลิกราวอย่างอดอดประมาณตีสาม เราสวมกอดกันไปทั่วก่อนลาจาก

เกียรติแห่งการให้บริการ

หนึ่งเดือนครึ่งหลังจากงานดินเนอร์โดยเซฟรับเชิญ ก็มีการตระเตรียมทุกอย่างพร้อมแล้วเพื่อให้พ่อแม่ผมมาร่วมงานรับปริญญา แต่สองวันก่อนกำหนดการเดินทาง แม่ก็อาการทรุดถึงขั้นโคมา

ลิซ ลูกพี่ลูกน้องผม ขับรถบ้านเคลื่อนที่พาทั้งครอบครัวมาถึงอิธากา เพื่อให้ผมไม่รู้สึกละเลยดาวยในงานรับปริญญา พอผมโยนหมวกบัณฑิตขึ้นฟ้าเสร็จก็รีบวิ่งตรงไปที่รถ

ตอนผมไปถึงห้องผู้ป่วยที่แม่พักในโรงพยาบาลที่บอสตัน ก็เย็นมากแล้ว พ่อกลับอพาร์ทเมนต์เรียบร้อยแล้ว ส่วนผมก็กลับไปบนเตียงแม่ ตอนผมตื่นขึ้นมากลางดึก แม่กำลังตื่นอยู่แล้ว

สิ่งที่เกิดขึ้นต่อจากนั้นช่างเหลือเชื่อ เป็นครั้งแรกในรอบหกปี ที่แม่พูดได้เป็นปกติ “เรียนจบแล้วหรือลูก” แม่ถาม แล้วผมก็ตอบว่าใช่ เราคุยตอบโต้สั้นไหลกันอยู่นาน ผมไม่ต้องพยายามทำความเข้าใจในสิ่งที่แม่พูด และแม่ก็พูดได้ไม่ติดขัดเลย

และแล้วแม่ก็อาการทรุดลงอีก ผมวิ่งไปหาหมอ “เมื่อกี่แม่ตื่นครับ!” แต่มันก็ไม่มีประโยชน์ในเมื่อแม่กลับเข้าสู่ภาวะโคม่าอีกครั้ง

เช้าวันต่อมาผมกลับไปหาพ่อที่อพาร์ทเมนต์ พ่อเหน็ดเหนื่อยจากการเฝ้าแม่ที่โรงพยาบาลยาวนาน ผมเสนอว่าเราน่าจะเล่นแร่เกตบอลลูกกันสักเกมเพื่อคลายเครียด จากนั้นระหว่างที่เรา กำลังเปลี่ยนเสื้อผ้า โทรศัพท์ของพ่อก็ดังขึ้น พอผมเห็นหน้าพ่อก็รู้ว่าแม่จากไปแล้ว

ผมเตรียมสุนทรพจน์ที่จะกล่าวในงานศพของแม่ แต่พอขึ้นเวทีจะพูดก็รู้สึกว่สิ่งที่เขียนเตรียมไว้ไม่เหมาะเท่าไร สุดท้ายผมก็เลยเล่าเรื่องตลกสองเรื่องแทน รวมถึงเรื่องที่ว่าแม่แม่จะสื่อสารลำบาก แต่กลับบอกหมายเลขบัตรเครดิตของพ่อได้ชัดแจ๋วเวลาสั่งซื้อของทางโทรศัพท์ จากนั้นเราก็จัดงานเลี้ยงแต่งงานอย่างยิ่งใหญ่แทนที่จะโสเภรีกับการสูญเสีย เรารำลึกถึงความทรงจำดีๆ เกี่ยวกับแม่แทน

เป็นเวลาเนิ่นนานหลังจากนั้น ลูกค้าคนหนึ่งชื่อเลฟเวน แมดิสันพาร์กบอกผมว่าคนส่วนใหญ่เก็บเหล้ากับไวน์ชั้นเลิศที่สุดเอาไว้ในห้องใต้ดินเพื่อดื่มในโอกาสเฉลิมฉลอง แต่เขาดื่มไวน์ชั้นเลิศที่สุดในวันที่แย่ที่สุด พ่อเขาพูดแบบนั้น ผมก็นึกถึงงานศพของแม่ขึ้นมา เพราะคืนนั้นเราทำแบบนั้นกันจริงๆ งานเลี้ยงวันนั้นไร้ที่ติ และแม่ก็น่าจะชอบมาก

ใครที่เคยสูญเสียคนที่ตัวเองรักคงรู้ดีว่าในวันต่อๆ มาหลังการสูญเสียครั้งใหญ่มันมีดมนแค่ไหน บรรดาญาติที่มาเยี่ยมกลับบ้านไปไม่มีใครมาคอยดูแลช่วยเหลือเราอีก เหลือเพียงคนใกล้ชิดผู้ตายที่ต้องอยู่กันตามลำพัง พอความซอกคลายลง ความเศร้าก็เข้ามาแทนที่

ที่จริงแล้วสัปดาห์หลังจากแม่ตาย ผมมีกำหนดไปฝึกงานที่สเปนโดยทำหน้าที่พนักงานเตรียมวัตถุดิบ แลกกับการอยู่ฟรีกินฟรีที่โรงเรียนการโรงแรมซึ่งอดีตนักศึกษาของคอร์เนลล์คนหนึ่งเป็นเจ้าของ แต่ผมรู้สึกว่าไม่ใช่เวลาเหมาะที่จะบินไปสเปนหนึ่งสัปดาห์หลังจากแม่เสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผมไม่อยากจะปล่อยให้พ่ออยู่คนเดียว

กลับเป็นพ่อเสียอีกที่ผลักดันให้ผมทำตามที่ตั้งใจไว้ “ลูกจะอยู่ที่ไหนทำอะไรละ นั่งจมกับความเศร้าในบ้านไปเรื่อย ๆ หรือ บินไปเถอะ ถ้าเปลี่ยนใจทีหลังจะกลับมาบ้านเมื่อไรก็ได้”

ดังนั้นระหว่างที่กำลังเศร้าโศกอย่างหนัก ผมก็รีบจัดแจงวางแผนเดินทางไปสเปน ตัวผมอยู่บอสตัน แต่เที่ยวบินเดียวที่หาได้ในวันที่สุดท้ายจะออกจากสนามบินเจเอฟเคในนิวยอร์ก พ่อก็เลยอาสาขับรถไปส่งผมที่นั่น

ผมจึงผุดไอเดียขึ้นมาอย่างหนึ่ง ไหน ๆ ก็ไม่มีอะไรจะเสียอยู่แล้ว ผมจึงอีเมลไปหาเซฟฟูลูดว่า “พอจะมีโอกาสให้ผมได้พาพ่อไปร้านคุณวันเสาร์หน้าบ้างไหมครับ”

ปกติแล้วร้านของแดเนียลต้องจองล่วงหน้าหลายเดือน แต่อีเมลตอบจากเขาเต็มไปด้วยความอาวรี “มาเลย เธอต้อนรับฉันตอนไปบ้านเธอ คราวนี้ฉันจะต้อนรับเธอที่บ้านฉันบ้าง”

พอกับผมมีแนวโน้มจะไปสายจากเวลาที่จองที่นั่งเอาไว้ เราจึงต้องเปลี่ยนไปสวมชุดสูทที่ปั้มน้ำมันบนทางหลวง I-95 ผมไม่รู้เลยสักนิดว่าไปแล้วจะเป็นอย่างไรบ้าง แต่ต่อให้เราไม่ได้กำลังมุ่งไปยัง

หนึ่งในร้านอาหารที่ดีที่สุดในโลก ผมก็คงประหลาดอยู่ดี เพราะนี่เป็นครั้งแรกในชีวิตที่ผมพาพ่อไปร้านอาหาร แทนที่จะเป็นพ่อพาผมไป

ที่ร้านของแดเนียล ผู้จัดการประจำร้านต้อนรับเราที่ประตู “เชฟแดเนียลตื่นเต้นมากที่พวกคุณจะมาร้านเราคืนนี้ ผมจะพาไปที่โต๊ะนะครับ” เขาพาเราเดินผ่านบาร์ ห้องอาหารทางการ เข้าไปยังครัว และขึ้นไปที่สูงกายบ็อกซ์ชั้นบน ซึ่งเป็นห้องอาหารหรูหราล้อมกระจก มองเห็นครัวล้าสมัยด้านล่างที่มีก๊วก 40 คน รวมถึงเชฟปูลูทำงานอยู่

นั่นเป็นโต๊ะที่เกิดมาก็คงได้นั่งครั้งเดียวในชีวิต และผมก็ตะลึงจนพูดอะไรไม่ออก แต่ผมหายเกร็งทันทีที่ได้ยินเสียงแดเนียลเรียก “วิลลลลล!” ดังก้องผ่านอินเทอร์คอมมายังห้องที่เราอยู่

ห้องครัวเริ่มทยอยส่งอาหารเลิศหรูมาเป็นคอร์ส เมื่อแต่ละจานมาถึง แดเนียลจะอธิบายรายละเอียดผ่านอินเทอร์คอม ระหว่างที่เราลิ้มรสอาหารอร่อย ต้มไวน์ชั้นเลิศ และได้รับบริการอันอบอุ่นจากแดเนียล ผมเห็นสีหน้าของพ่อผ่อนคลายจากความเหนื่อยล้าและเจ็บปวดที่สะสมมาหลายปี

คืนนั้นเป็นคืนที่เศร้าที่สุดในชีวิต และผมไม่อยากเศร้าแบบนั้นอีกแล้ว พ่อเองก็เช่นกัน แต่ถึงเราจะอยู่ท่ามกลางความเศร้าโศก เชฟปูลูกับทีมงานของเขาก็ทำให้เราสองคนรู้สึกเหมือนสี่ชั่วโมงนั้นเป็นช่วงเวลาที่ดีที่สุดในชีวิต มันเป็นเรื่องน่าทึ่งมากสำหรับผมที่เชฟชื่อดังระดับโลกคนหนึ่งยอมอยู่โยงจนถึงดึกดื่นเพียงเพื่อจะพาเราเดินชมร้าน มีอาหารนั้นช่างงดงามและยาวนานจนกระทั่งถึงตอนที่แดเนียลเข้ามาสวมกอดอำลาเรา ผมกับพ่อก็กลายเป็นสองคนสุดท้ายที่ยังอยู่ในร้าน...ไม่ใช่แค่แขกคู่สุดท้าย แต่หมายถึงคนสองคนสุดท้ายจริงๆ ที่เหลืออยู่ ณ ที่นั่น และที่สำคัญคือ...ไม่มีการเรียกเก็บเงินเลยสักนิด

ผมมีความสุขอยู่แล้วที่เลือกทำงานร้านอาหาร แต่คืนนั้นผมได้เรียนรู้ว่าการทำงานบริการสำคัญและทรงเกียรติแค่ไหน ในช่วงเวลาที่มืดมนเหลือเกินนั้น แดเนียลกับทีมงานได้มอบแสงสว่างให้ผมกับพ่อผ่านมื้ออาหารที่เราสองคนจะไม่มีวันลืม ความเจ็บปวดของเราไม่ได้หายไปไหน แต่ในช่วงเวลาไม่กี่ชั่วโมงนั้น เรามีโอกาสได้พักใจจากมันจริงๆ ดินเนอร์มื้อนั้นเหมือนโอเอซิสที่ปลอดภัยและฟื้นฟูสภาพจิตใจของเรา เป็นเกาะแห่งความสุขและความเอาใจใส่เมื่อเราอยู่ท่ามกลางทะเลแห่งความเศร้าโศก

เวลาคุณทำงานเกี่ยวกับการใช้ใจบริการ (และผมเชื่อว่าไม่ว่าคุณจะทำอาชีพอะไร ก็สามารถเลือกอยู่ในธุรกิจที่ใช้ใจบริการได้) คุณจะมียุทธวิธีพิเศษในการร่วมฉลองช่วงเวลาเปี่ยมสุขที่สุดในชีวิตของผู้คน รวมทั้งมีโอกาสปลอดภัยและคลายความทุกข์ให้พวกเขาได้บ้างในช่วงที่แย่ที่สุดของชีวิต

สำคัญที่สุดคือเรามีโอกาส มีหน้าที่ในการช่วยเวทมนตร์ในโลกของผู้คนโยกย้ายเวทมนตร์