

## Tệ quan liêu ư? – Không phải ở đây

Tác giả: Tiến sĩ Uwe H Kaufmann

Chưa ai là chưa từng trải qua cảm giác khó chịu về “những thủ tục hành chính quan liêu,” như khi đăng ký chứng minh nhân dân (CMND), hộ chiếu, lần đầu xin giấy phép lái xe hay trong những giao dịch không thể tránh khỏi với nhân viên phòng thuế. Ước tính thời gian hoàn thành thủ tục, số “cửa ải” hay quầy dịch vụ một người dân phải kinh qua cho một giấy tờ hành chính cho thấy các thủ tục làm CMND, hộ chiếu hay giấy phép lái xe ở Đức thường rất loằng ngoằng, phức tạp và tiêu tốn nhân lực dư thừa.

Vài năm trước đây, tôi có lần phải đến Cục quản lý xuất nhập cảnh ở Singapore (ICA<sup>1</sup>) xin dấu xác nhận thường trú dân. Thủ tục nhanh gọn, dễ dàng và phục vụ cũng rất dễ chịu. Trước khi rời khỏi tòa nhà văn phòng cục xuất nhập cảnh, tôi thấy có tấm bảng đề “Đăng ký thẻ xuất nhập cảnh đặc biệt ngay hôm nay!” Bị cuốn hút bởi cái tựa rất kêu, tôi dừng chân tại bảng chỉ dẫn, đọc những dòng chú thích chi tiết được in nhỏ. Sau một hồi, tôi rút ra kết luận là: “Loại thẻ xuất nhập cảnh đặc biệt sẽ thích hợp nhất với những người thường xuyên phải đi nước ngoài.” Đi lòng vòng xung quanh, tôi được một nhân viên hành chính khá thân thiện chỉ đường đến quầy đăng ký làm thẻ.

Quầy nằm ở tầng hai. Vừa bước vào, một nhân viên nữ niềm nở chào tôi, “Chào anh. Anh có việc gì thế ạ?” Sau khi tôi trình bày mong muốn được đăng ký làm thẻ xuất nhập cảnh đặc biệt, người phụ nữ mỉm cười lịch sự hỏi: “Anh có mang theo hộ chiếu không ạ?” “Có” “Còn một tấm ảnh hộ chiếu?” “Vâng có” “Phí làm thẻ nữa” “Vâng” “Anh đưa ngón tay trở ra trước đi” “Vâng, đây” “Được rồi, tôi sẽ tiến hành làm các thủ tục ngay bây giờ.”

Vốn không còn lạ lẫm gì những thủ tục hành chính rườm rà, tôi đã chuẩn bị tinh thần điền đơn, nộp và sau vài tuần quay lại nhận thẻ. Đỉnh ninh thủ tục sẽ mất tầm một tháng, tôi hoàn toàn bị bất ngờ.

Bất ngờ đầu tiên: Tôi không phải điền đơn nào cả. Chị nhân viên điền luôn giùm tôi! Tôi không nghĩ hồi ở Đức có nhân viên hành chính nào từng giúp tôi điều gì tương tự như vậy.

Sau khi ký tên vào đơn đăng ký, chị nhân viên mời tôi ngồi. Khoảng 15 phút sau, chị gọi tôi lại quầy và trình ra tấm thẻ xuất nhập cảnh đặc biệt. Thẻ làm bằng nhựa, có gắn chip điện tử và tấm ảnh hộ chiếu của tôi nằm ngay ngắn ở góc thẻ trên cùng. “Đây là thẻ của anh. Anh vui lòng ra máy thử để kiểm tra lại.” Tôi ra thử và tất nhiên, thẻ hoạt động tốt.

Tôi không tin nổi những gì vừa diễn ra với mình. Từ lúc không biết thế nào là thẻ xuất nhập cảnh đặc biệt, cho đến khi nhận thẻ được gắn chip điện tử, có ảnh đầy đủ tôi chỉ mất chưa đầy 30 phút!

Đây quả đúng là quy trình thủ tục hoàn hảo nhằm đáp ứng khách hàng, hơn thế nữa, vượt xa mong đợi (gây phấn khích) với khách. Tôi chưa từng trông đợi mình nhận được một dịch vụ như vậy ở một công ty tư nhân, chứ đừng nói đến một cơ quan hành chính nhà nước. Cảm ơn nhiều lắm, ICA!

---

<sup>1</sup> ICA là viết tắt của Immigration and Custom Authority

## Kết luận

Chỉ có những sản phẩm và dịch vụ tạo được ấn tượng tốt mới có khả năng thu hút khách hàng đến với công ty của bạn, giới thiệu với đồng nghiệp và các bạn hàng khác. Chỉ cung cấp những gì khách hàng cần chẳng bao giờ là đủ cả. Không khách nào yêu cầu lấy được thẻ xuất nhập cảnh đặc biệt chỉ sau 30 phút bởi vì với đa số, điều này vượt xa tưởng tượng phong phú nhất của họ. Như trường hợp của tôi vậy! Chỉ có tinh thần sáng tạo và tư duy quản lý kiểu mới mới có thể tạo nên một dịch vụ như vậy.

Hãy luôn nhớ rằng: Không có gì là không thể.