



## الموظف

كان عميل الفندق ينتظر خارج الفندق؛ بحثًا عن سيارة أجرة توصله إلى المطار، وعندما وصلت سيارة الأجرة، قام حاجب الباب بتحميل حقائب العميل فيها، وحين كانت سيارة الأجرة تسير مبتعدة عن الفندق، لاحظ حاجب الباب أن العميل نسي حقيبة يده، فأدرك أن الحقيبة تحتوي على مستندات مهمة؛ لذلك لم ينتظر حتى يكتشف العميل فقدانها، وإنما أمسك بالحقيبة، واستقلّ سيارة أجرة أخرى، وأسرع إلى المطار؛ ليلحق بالعميل، ويا للأسف، عندما وصل الحاجب إلى المطار كان العميل قد استقلّ الطائرة بالفعل إلى نيويورك، تعرف الحاجب إلى عنوان العميل من لافتة الاسم الموجودة على الحقيبة، ولم يتردد، فقد حجز على الرحلة المقبلة، وأسرع إلى نيويورك.

وفي الطائرة أدرك العميل أخيرًا أنه نسي حقيبته في الفندق، وعندما وصل مكتبه طلب من السكرتير أن يتصل بالفندق، ويطلب منهم إعادة الحقيبة بأسرع ما يمكن، إذا كان بالفعل نسيها، ولم تسرق، وبينما كان السكرتير ينتظر أن يعاود الفندق الاتصال به، دخل حاجب باب الفندق إلى مكتب العميل في نيويورك، وهو يرتدي ملابس عمله كاملة، دُهِش السكرتير بشدة، وطلب من رئيسه أن يخرج إلى غرفة



الاستقبال لحظة، عندها قام حاجب الباب بتسليم الحقيبة للعميل، ثم بدأ رحلة العودة إلى الفندق، بعد أيام عدّة تلقى المدير العام للفندق خطاب شكر من العميل المسرور، شرح في الخطاب كل ما حدث، وكيف أنه في غاية السعادة من سلسلة الفنادق هذه، وكيف أن هذا التصرف سيجعله عميلًا مخلصًا في المستقبل، امتدح المدير العام تصرف الحاجب وعوّضه بكرم عن المصاريف الشخصية التي تكبدها من جيبه الخاص، وأجزل له في المكافأة، وهو يعلم أن الحاجب قد أمّن للفندق مكاسب مستقبلية أضعاف ما أعطاه.

**عبرة:** حسن التصرف عادة ما يترتب عليه نتائج استثنائية.

