

Chương 19 : Kinh Doanh Với Gia Đình

Trạm Xăng Beaverton (Beaverton Service Station)

Vợ chồng chúng tôi rất vui mà về sum họp lại với gia đình tại Beaverton, một thành phố trung bình, lối 85.000 dân số, ở tiểu bang Oregon, cách 10 miles phía Tây thành phố Portland. Portland là thành phố to nhất tại tiểu bang Oregon. Beaverton được xem như quê quán gia đình chúng tôi tại hải ngoại. Vợ chồng tôi nghĩ cũng sẽ về hưu nơi đây. Ở đây, khí hậu hiền hòa, không nóng, không lạnh nhiều, ít khi có tuyết, nếu có chỉ độ một hai ngày trong năm mà thôi, nhưng mưa khá nhiều, nhờ đó phong cảnh, cây cối xanh tươi quanh năm.

Đến đây, vợ tôi vô đầu có ý định lập một nhà hàng nhỏ (*restaurant*), như đã quen biết nghề này trong những năm định cư trước đây tại Pháp. Sau khi đi viếng và theo dõi tình thế trên 10 nhà hàng ở Portland và Beaverton, gia đình không thấy đồng ý quán nào cả, hoặc quá lớn, hoặc quá nhỏ, hoặc khá đẹp, nhưng giá quá cao nên không đủ tiền để đặt cọc... Trong lúc đó có cháu Tài, bạn của Thôn, là thợ máy rất rành, rất giỏi về việc sửa xe hơi, đang tìm nơi

để dựng võ, đang kiếm chỗ để lập *garage*. Ngoài ra, Thôn, chồng của Phương, đang làm

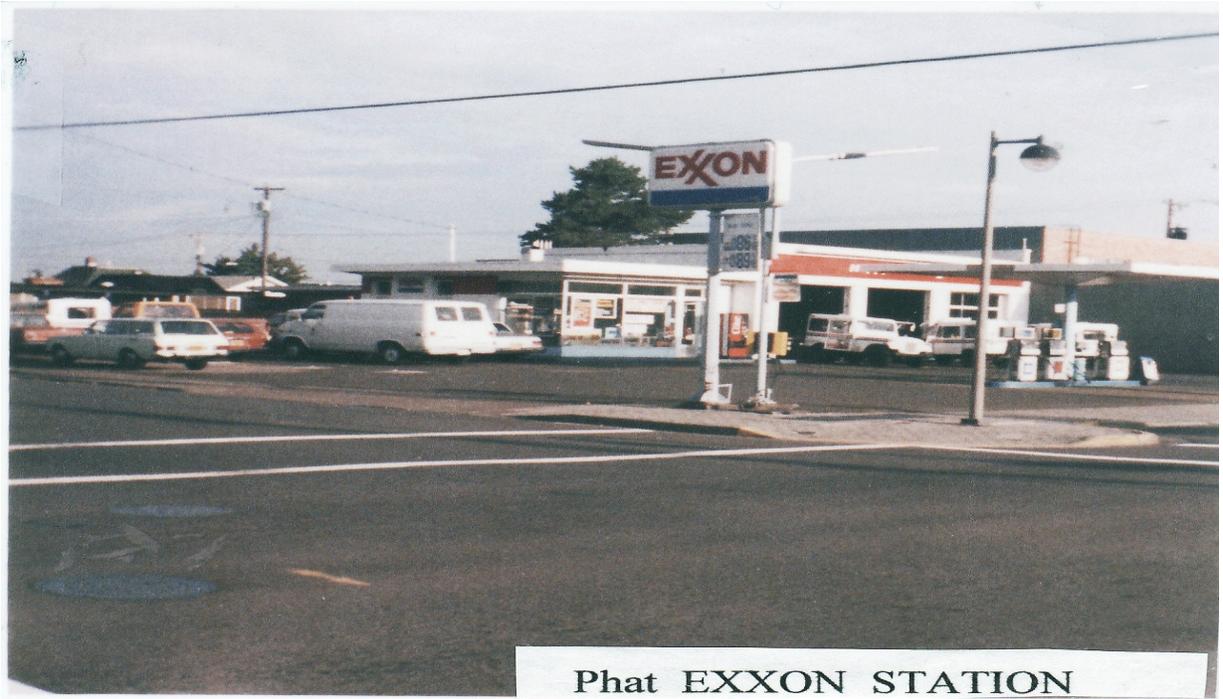
việc ở hãng Tektronic, cũng là một “*handy man*”, biết nhiều về máy móc. Thôn đề nghị mở một *garage* sửa xe. Chúng tôi tìm gần hai tháng, và để ý đến hai cây xăng, một cây xăng Texaco ở đường Farmington và một cây xăng Exxon ở đường Hall Blvd, cách nhà Dale chúng tôi dưới một *mile*. Sau khi thương lượng với hai cây xăng, gia đình chấp nhận cây xăng Exxon có *garage* với 3 “*bay*”, 3 căn có giàn đội (*hoist*) để sửa xe, với giá cả và điều kiện trả góp dài hạn mình có thể đáp ứng được.

Bắt đầu từ đó, tôi trở thành “*Ông chủ cây xăng Exxon*”, có cả *garage* sửa xe tên “*Beaverton Auto Service*.” Trong giai đoạn đầu, chúng tôi cũng lo, vì dự trù sẽ có nhiều khó khăn như mọi việc trong lúc ban đầu, cho nên chúng tôi đề phòng tối đa, chấp nhận lương tối thiểu trong 3 tháng đầu. Chỉ mong sao có đủ tiền để trả *mortgage* và đủ tiền *cash* để mua xăng khi nào bán hết các hầm xăng mà thôi. Các hãng xăng chỉ bán xăng với tiền mặt mà thôi, không chấp nhận bán chịu, và cũng không chấp nhận *credit card*.



Hồ Tấn Phát & Phạm Văn Tài

Lúc đầu, cây xăng chúng tôi làm việc trung bình 12 tiếng mỗi ngày, trọn 7 ngày, kể cả chúa nhật. Còn *garage* thì mở mỗi ngày từ 8am đến 6pm trong tuần. Chúa nhật thì mở từ 8 am đến 12 giờ trưa mà thôi. Cháu Tài, thợ máy, trách nhiệm về phần sửa xe. Thôn với Lộc làm việc hằng ngày tại hãng Tektronic. Sau khi ra sở, Thôn, Lộc lại cây xăng để phụ sửa xe hoặc cây xăng. Vợ tôi thì lo vấn đề tài chánh và kế toán. Vợ tôi cũng có nhiệm vụ rước hai cháu Amy và Ashley đem về cây xăng và theo dõi việc học chúng nó cho tới chiều, đến khi mẹ chúng nó ghé rước về nhà.



Phat EXXON STATION

Trạm xăng Exxon



Trạm xăng Exxon (với gia đình)

Tôi là Giám đốc (*Manager/owner*), chức vụ nghe thoả qua coi xôm tụ lắm. Thực sự khó mà kể hết những gì tôi phải làm khi làm chủ một *business* nhỏ tại Mỹ. Vài việc cụ thể là, mỗi ngày tôi phải đến trước 15 phút để mở cửa cây xăng và ở lại sau cùng để đóng cửa trước khi về nhà. Tôi có nhiệm vụ tiếp khách hàng đến sửa xe, lập *work order*, giải thích công tác và cho khách hàng biết phỏng định giá cả. Ngoài ra, lúc nào tôi cũng sẵn sàng tiếp tay thợ trong *garage*, nêu cần, hoặc tiếp tay đổ xăng, v.v... và v.v ...

Service Call – Khách Hàng Đồng Hương

Nhiều khi tôi phải đi "*Service call*." *Garage* thường nhận điện thoại khách hàng kêu cầu cứu từ ngoài gọi vào vì xe không chạy, xe đi ngoài đường hoặc xe đậu ở nhà, không nổ máy được. Thông thường thì việc này do thợ máy giải quyết, nhưng thợ máy ít khi có rảnh. Tôi đã quen đi "*Service call*" nhiều lần cho nên rất thông thạo, rất rành về công việc này. Cái bịnh thường gặp phải trong những *service call* là *battery* yếu, *starter* hư, *carburetor* đóng mở không đúng... Khi xưa nhiều xe thường có *carburetor*. Bây giờ, nhiều xe sử dụng *electronic ignition*. Tại *garage* chúng tôi có một chiếc "Xe *service*" dùng để đi "*Service call*" đã có sẵn *battery* thật mạnh, có thể *start* những xe lớn, có 8 máy. Xe *Service* có gắn sẵn một đường dây rất gọn để câu bình (*jump start*) dễ dàng. Thường thường đi *service call* mất độ 20-30 phút trong thành phố Beaverton. Tiền *charge* trung bình là \$US 25 cho *service call* (có thể giảm 20% cho khách hàng đồng hương lúc ban đầu).

Khi mở cây xăng và *garage* chúng tôi hy vọng nơi khách hàng đồng hương. Chúng tôi cho in một số quảng cáo để ra mắt với đồng hương, nhấn mạnh : *Thợ chuyên môn, Nhiều kinh nghiệm, Tiếp đãi ân cần, Sửa xe bảo đảm, Giá đặc biệt cho đồng hương, v.v...* Trong sáu tháng đầu, cây xăng của tôi có nhiều khách hàng, rất rộn rịp, đa số là khách hàng đồng hương đem xe lại nhiều. Nhưng huê lợi không

được là bao, không đáp ứng với sự mong đợi. Lúc bấy giờ đồng hương mình mới đến tị nạn, mới định cư, chưa khá lắm. Các xe của đồng hương đem đến *garage* chúng tôi phần lớn là xe quá cũ, thường không có tu bổ định kỳ. Nhiều xe đem lại ở trong tình trạng "kể như" có thể phế thải được, nhiều xe đem đến phải cần "*tune up*", nhưng khách hàng chỉ muốn điều chỉnh giùm để chạy đỡ trong vài tuần nữa rồi sẽ sửa đàng hoàng sau này...

Có một lần chiều thứ bảy, lối 8-9 giờ tối, tôi nhận một cú điện thoại tại nhà tôi ở của một đồng hương cho biết là khách hàng cây xăng của tôi. Ông nói xe của ông bị "*ăn pan*" trên xa lộ 26 gần Sylvan, nhờ tôi cho thợ đến sửa giùm. Tôi cho biết giờ này tiệm cũng đóng cửa rồi, và thợ cũng đã về rồi. Tôi đề nghị kêu *towing* kéo về *garage* rồi chúng tôi sẽ xem vào sáng thứ hai. Ông khách cứ kẻo nài mãi, cần giúp đỡ. Mình mới mở cây xăng và *garage* trong vòng đôi ba tháng đầu, mình cũng muốn chịu chuông khách hàng đồng hương, nên tôi điện thoại kiếm cháu Tài, thợ máy, và giải thích vấn đề. Vô đầu, cháu Tài từ chối và bảo nói khách hàng kêu "*tow*" xe về *garage* rồi thứ hai mình sẽ xem. Vì tôi cũng muốn làm vừa lòng khách hàng đồng hương, tôi phải năn nỉ thật lâu, Tài mới chịu đi đến nơi. Khi trở về gần nửa đêm, Tài điện thoại cho tôi biết xe này hư *starter*. Muốn sửa phải kéo xe về *garage*, đội lên mới đổi *starter* được. Tài có cho khách hàng biết như vậy rồi.

Thứ hai, tôi điện thoại lại "ông khách." Tôi giải thích mọi chuyện và sau cùng tôi có yêu cầu xin tiền công thợ gần 2 giờ đến xem xe tại chỗ, trên xa lộ, tối thứ bảy, tiền "*service call*" cho chú thợ. Ông "khách" trả lời một cách thân nhiên "*sửa xe không chạy mà đòi ăn tiền cái gì?*" Đó là một kinh nghiệm với khách hàng đồng hương. Nhưng cũng may là sau này, đồng hương của mình khá giả hơn, ít có trường hợp như trên.

Bru Điện Beaverton (Beaverton Post Office - USPS)

Trong lúc đó, khách hàng Mỹ đến đổ xăng và sửa xe càng ngày càng đông. Cuối năm đó sở Bru điện thành phố Beaverton (*USPS - Post Office*) chấp nhận cho tất cả trên 40 chiếc xe Bru điện đến đổ xăng tại cây xăng chúng tôi, ở cách *Beaverton Post office 2 blocks*. Vài tháng sau đó, sở Bru điện cũng đem tất cả các xe Bru điện Beaverton đến *garage* chúng tôi để tu bổ và sửa chữa.

Sau một năm, *business* cây xăng và *garage* dần dần được khả quan, vững chắc, đã vượt qua khỏi giai đoạn khó khăn lúc ban đầu. Đời sống và công việc làm trở lại bình thường, không cần phải lo hay hy sinh quá mức nữa. Mấy năm sau này, giờ giấc được thả lỏng gần như bình thường, nhưng không dưới 48 giờ mỗi tuần. Chúng tôi cho đóng cửa *garage* sửa xe sớm vào chiều thứ bảy. Tôi cũng đóng cửa cây xăng trọn ngày chúa nhật để có một ngày nghỉ trong tuần như tất cả mọi người. Lúc đó, hãng xăng Exxon không chấp nhận bán xăng cho tôi vì theo Exxon, tất cả cây xăng phải mở cửa bảy ngày trong tuần để khách hàng có thể mua xăng được bất cứ ngày nào. Tôi có giải thích vấn đề này, tôi chấp nhận ý kiến đó nếu là cây xăng của Exxon (*franchise*). Nhưng cây xăng này của tôi và chính gia đình tôi khai thác (*family business*). Sau cùng hãng xăng thông cảm và chấp nhận, vì đây là *family business*.

Một Khách Hàng Đặc Biệt - "The Coffee Man"

Lối một năm sau khi mở cây xăng, tôi có một ông khách hàng thường ghé mua xăng. Nhà ông ở cách cây xăng chúng tôi 3 *blocks*. Ông là người lớn tuổi nhưng còn sôi nổi. Mỗi buổi sáng sớm ông đi bộ thể thao, đi ngang qua cây xăng tôi và chào hỏi "hello" xã giao. Ông là khách hàng tốt cho cây xăng chúng tôi và nói chuyện vui vẻ. Thình thoảng tôi mời ông vào trong cây xăng dùng cà phê. Lúc mới hùng hăng, khách hàng còn thưa thớt, tôi không bận

rộn nhiều cho nên tôi có dịp trò chuyện với ông thật vui thích.

Ông John P. là người gốc xứ Hungary, trước kia là thợ hàn đã về hưu. Ông lớn hơn tôi 2 tuổi. Ông đã có 3 người con và nhiều cháu, đều sống riêng. Vợ ông là bà giáo viên dạy học, mới qua đời lối một năm trước đó. Ông còn khỏe lắm. Ông rất thích trò chuyện với tôi, một người Á đông. Trái lại tôi cũng thích trao đổi ý kiến với ông, một người Âu châu, mới đến Mỹ cách đây hai thế hệ. Từ đó chúng tôi trở thành bạn thân. Ông đã về hưu hiện ở nhà một mình, không việc gì phải làm ở nhà. Tôi với ông đồng ý mỗi buổi sáng ông lại cây xăng dùng cà phê, và khi rảnh, bàn chuyện đời sống bên Mỹ, bên Hungary, và Việt nam.

JP là người thích nói chuyện, thích xã giao. Nhiều khách hàng đem xe lại sửa cũng thích ghé uống cà phê và nói chuyện vài phút với ông. Cây xăng tôi nhờ ông nên phần nào có vẻ như một quán cà phê nho nhỏ mà nhiều khách hàng muốn ghé để trò chuyện trong lúc dùng cà phê. Nhiều khách không biết tên ông, họ chỉ gọi ông là "*the coffee man*." Đôi khi khách hàng đem xe tới để sửa và muốn nhờ có ai đưa giùm về thì ông lúc nào cũng tình nguyện đưa giùm. Ông lúc nào cũng muốn giúp đỡ, lúc nào cũng vui vẻ với mọi người, cho nên nhiều khách hàng cũng muốn tiếp chuyện với ông. Ông là khách hàng quý của chúng tôi và cũng là người bạn thân của tôi. Nhiều khách hàng đến đổ xăng, khi thấy ông đều muốn đi vào để bắt tay chào hỏi ông.

Nhiều xe Bru điện Beaverton đến đổ xăng và sửa xe hằng ngày làm cây xăng thật nhộn nhịp. Thêm vào đó, JP, người bạn vui tánh, đến dùng cà phê mỗi buổi sáng giúp cây xăng có bầu không khí thật nhộn nhịp, và quây quần khách hàng... Vài năm sau đó hãng xăng Exxon và hãng xăng Texaco thương lượng với nhau và đôi bên đồng ý nhiều điều khoản trong đó có khoản "*Exxon dọn ra khỏi Oregon và nhượng tất cả cây xăng Exxon ở Oregon cho Texaco*." Như vậy, từ đó, cây xăng của tôi đổi tên trở thành cây xăng Texaco.



Trạm xăng Texaco