

tham gia vào câu chuyện của họ và không khí bức bối, căng thẳng bỗng dung tan biến mất.

Phải chăng tôi đang nói đến nụ cười nhăn nhó giả tạo? Không đâu! Sự giả tạo không đánh lừa được ai. Một nụ cười thực sự, một nụ cười làm ấm lòng người phải xuất phát từ tận đáy lòng. Nó phải thể hiện sự quan tâm, mong muốn tìm hiểu về người đối diện.

Giáo sư tâm lý học James V. McConnell, Đại học Michigan, nói: *“Những ai biết mỉm cười đều có thiên hướng biết cách quản lý, bán hàng hiệu quả, tạo hạnh phúc và nuôi dạy con cái nên người. Một nụ cười chuyển tải nhiều thông điệp hơn hẳn một cái cau mày. Chính vì vậy, khích lệ là cách hiệu quả hơn hẳn trừng phạt”.*

Giám đốc nhân sự của một cửa hàng bách hóa lớn ở New York khẳng định với tôi rằng bà sẵn sàng thuê một nhân viên bán hàng chưa học xong tiểu học nhưng có nụ cười tươi tắn hơn là một tiến sĩ tâm lý học có gương mặt ủ dột, cau kỉnh.

Nụ cười có sức tác động vô cùng mạnh mẽ – ngay cả khi người ta không nhìn thấy nó. Các công ty điện thoại trên toàn nước Mỹ đều có chương trình huấn luyện mang tên “Sức mạnh của nụ cười”. Trong chương trình này, các điện thoại viên được yêu cầu phải luôn mỉm cười khi trả lời điện thoại vì người nghe có thể “nghe” được nụ cười của họ qua giọng nói. Bạn hãy thử nhắc máy lên gọi cho bạn bè hay người thân của mình, lần đầu bạn không mỉm cười khi nói, lần thứ hai bạn mỉm cười thật tươi, bạn sẽ thấy điều kỳ diệu trong thái độ mà bạn sẽ đem đến cho