

Joseph Allison, một đại diện bán hàng cho Công ty Điện Westinghouse, kể lại câu chuyện sau:

*“Công ty của chúng tôi rất muốn bán hàng qua một kỹ sư trưởng của một công ty trong khu vực. Suốt mười năm, người tiền nhiệm của tôi đã liên tục đến nhà ông nhưng không thu được kết quả nào. Khi chịu trách nhiệm khu vực này, tôi lại mất ba năm thường xuyên đến nhà ông ta nhưng vẫn không tìm được một đơn đặt hàng. Cuối cùng, sau mười ba năm thăm viếng, chúng tôi mới bán được cho ông vài cái máy. Nếu như mọi việc tốt đẹp thì tiếp theo sẽ là đơn đặt hàng mấy trăm cái nữa. Tôi biết máy của chúng tôi rất tốt nên ba tuần sau tôi đến gặp ông với thái độ rất hứng khởi và tự tin.*

Ông kỹ sư trưởng đón tôi với lời chào hỏi khó chịu: “Ông Allison, tôi không thể mua máy của ông nữa”.

Tôi ngạc nhiên hỏi: “Thưa ông, ông có thể cho tôi biết nguyên nhân tại sao không ạ?”. Ông kỹ sư trả lời: “Máy của ông quá nóng. Không thể đặt tay vào được”.

Tôi biết cãi lý không ăn thua gì. Tôi đã thử cách làm này quá lâu rồi. Cho nên tôi nghĩ đến việc tìm câu trả lời “Vâng, vâng”.

Tôi nói: “Đúng rồi, ông Smith. Tôi hoàn toàn đồng ý với ông. Nếu như máy chạy quá nóng thì không nên mua. Ông cần loại máy hoạt động không được sinh nhiệt quá tiêu chuẩn cho phép của Hiệp hội Chế tạo Thiết bị điện Quốc gia phải không?”.

Dĩ nhiên là tôi đã có được tiếng “Vâng” đầu tiên.