

Jay Mangum là đại diện một công ty lắp đặt thang máy ở Tulsa, Oklahoma. Công ty này có hợp đồng bảo trì thang máy tại một trong những khách sạn hàng đầu ở Tulsa. Việc bảo trì phải mất ít nhất tám giờ và cần có thợ máy đặc biệt giỏi mới có thể hoàn thành đúng hạn. Nhưng người quản lý khách sạn không muốn khóa thang máy quá hai giờ vì e rằng sẽ gây khó khăn cho khách. Thay vì cãi lý, Mangum đi tìm người thợ máy giỏi nhất rồi nói với vị quản lý khách sạn như sau:

*“Ông Rick kính mến! Tôi biết rằng khách sạn của ông cực kỳ đắt khách, ông rất muốn giảm thời gian khóa thang máy tối thiểu nhằm tạo thuận lợi tối đa cho khách hàng. Tôi hoàn toàn hiểu sự lo ngại của ông. Tất nhiên là chúng tôi cũng muốn phục vụ khách sạn bằng tất cả khả năng của mình. Tuy nhiên, việc khảo sát tình hình cho thấy rằng nếu bây giờ chúng ta không hoàn tất công việc, thang máy của ông sẽ bị hư hại nghiêm trọng hơn. Điều đó sẽ dẫn tới một hệ quả là thang máy phải ngưng hoạt động lâu hơn nữa để tiến hành sửa chữa. Tôi biết ông không muốn gây phiền hà cho khách của ông trong một thời gian dài như vậy. Đây cũng là điều chúng tôi hoàn toàn không mong muốn”. Ông quản lý bắt buộc phải đồng ý với việc khóa thang máy trong tám giờ còn hơn phải khóa trong nhiều ngày.*

Bà Joyce Norris, giáo viên dạy dương cầm ở St. Louis, Missouri, kể lại cách bà xử lý một vấn đề mà các thầy dạy dương cầm thường gặp với các cô gái dưới tuổi hai mươi. Chuyện là bà có cô học trò tên Babette để móng tay rất dài. Đó là một cản trở lớn đối với bất kỳ ai muốn phát triển kỹ năng luyện ngón đàn dương cầm. Bà Norris kể: