

Ba ngày sau khi ký hợp đồng, tôi và một đồng nghiệp lái xe đến nhà máy của ông ta. Chỗ đó cách văn phòng chúng tôi khoảng 45 phút lái xe. Ngày hôm đó, không rõ bắt đầu từ lúc nào, chúng tôi quay sang tán gẫu về những điểm xấu của vị khách hàng này.

Thay vì cùng nhau bàn bạc về cách tiếp cận để giải quyết vấn đề của công ty đóng chai, chúng tôi lại bình phẩm lan man về sự ngờ nghệch của ông ấy khiến cho công ty rơi vào tình trạng tồi tệ hiện nay.

Tôi còn nhớ rõ, tôi đã nêu ra một nhận xét mà tôi tự cho là mình phải rất thông minh mới nghĩ ra được - ‘Điều duy nhất giúp ông ấy vẫn đứng vững là nhờ trọng lượng của ông ấy’. Đồng nghiệp của tôi cười phá lên và đưa ra một nhận xét tiếp theo, cũng hay ho không kém: “Và cậu con trai của ông ta nữa chứ, năm nay đã 35 tuổi, vậy mà tài năng duy nhất anh ta có được là biết nói... tiếng Anh!”.

Trong suốt thời gian lái xe, chúng tôi chẳng nói gì khác ngoài câu chuyện vị khách hàng của chúng tôi ngờ nghệch và kém cỏi đến mức nào.

Cuộc bàn luận vào trưa hôm đó trở nên nhạt nhẽo. Nghĩ lại, tôi đoán không chừng ông khách đó cũng phần nào hiểu được suy nghĩ, cảm giác của chúng tôi về ông ấy. Chắc hẳn ông ấy đã nghĩ: “Những người này nghĩ mình ngu hay sao ấy, tất cả những gì họ làm để moi tiền của mình chỉ là một cuộc nói chuyện nghe có vẻ suôn sẻ mà thôi”.

Hai ngày sau, tôi nhận được một lá thư chỉ có hai câu từ vị khách hàng đó. Trong thư ông ta viết: ‘Tôi đã quyết định hủy bỏ hợp đồng dịch vụ tư vấn giữa chúng ta. Nếu chúng tôi phải