

mạnh hiếp yếu, chỉ thích dùng sức mạnh để bắt nạt những người bé nhỏ hơn mình.

Tôi từng chứng kiến một câu chuyện có thể là mình chứng tuyệt vời cho cách xử sự hợp lý nhất trước tuýp người có lối cư xử thô lỗ. Câu chuyện xảy ra tại bàn đăng ký của khách sạn Memphis.

Lúc đó vào khoảng hơn 5 giờ chiều, các nhân viên đang tất bật với một lượng lớn khách đến nhận phòng tại khách sạn. Người đàn ông xếp hàng ngay trước tôi nói tên mình bằng một giọng như ra lệnh cho nhân viên lễ tân phải nhanh chóng hoàn thành thủ tục. Người nhân viên sau khi kiểm tra, thông báo với ông khách: “Vâng, thưa ông R., rất hân hạnh được chào đón ông. Chúng tôi đã chuẩn bị một phòng đơn tốt nhất, thoải mái nhất cho ông rồi đây”.

Người đàn ông lớn tiếng quát: “Sao lại là phòng đơn? Tôi đặt trước một phòng đôi cơ mà!”.

Trước cơn giận dữ bất ngờ của vị khách, nhân viên lễ tân vẫn nhẹ nhàng trả lời: “Xin ông chờ trong giây lát để tôi kiểm tra lại”. Rồi anh ta rút phiếu đặt phòng của ông khách ra khỏi tập hồ sơ, nhanh chóng kiểm tra, sau đó trả lời: “Tôi rất tiếc, thưa ông, nhưng trong đề nghị đặt phòng của ông có ghi rõ ông yêu cầu phòng đơn. Rất tiếc là chúng tôi đã hết phòng đôi, nếu không chúng tôi sẵn sàng đổi cho ông ngay”.

Ông khách nghe vậy càng giận dữ hơn: “Tao chẳng thèm quan tâm cái tờ giấy chết tiệt đấy viết gì. Tao muốn một phòng đôi”.

Rồi ông ta bắt đầu mạt sát nhân viên không tiếc lời với