

người đầu tiên xếp hàng tại một nhà hàng nào đó thì chúng ta bắt đầu tự xếp hàng sau chính mình trong trải nghiệm kế tiếp. Điều đó có ý nghĩa gì không? Hãy để tôi giải thích.

Hãy nhớ lại lần đầu tiên người Mỹ biết tới cà phê Starbucks. Bạn đang buồn ngủ và cần một chai tăng lực để bắt đầu công việc của buổi chiều. Bạn nhìn qua cửa sổ, thấy Starbucks và đi sang phía đó. Giá cà phê làm bạn sốc – trong khi từ trước đến nay bạn vẫn uống loại cà phê phin tại Dunkin's Donuts. Vì tò mò, bạn mua một cốc cà phê loại nhỏ, thưởng thức hương vị của nó và bước ra khỏi quán.

Tuần kế tiếp, bạn lại đi qua Starbucks. Bạn tự nhủ: “Mình đã tới Starbucks trước đây và thấy thật thoải mái và mình cũng thích cà phê ở đó, đây hẳn là một lựa chọn tuyệt vời.” Do đó, bạn bước vào và gọi thêm một cốc cà phê nhỏ nữa.

Khi làm vậy, bạn đã trở thành người thứ hai trong hàng, đứng ngay sau chính bạn. Vài ngày sau, bạn lại đi ngang qua Starbucks và lần này, bạn nhớ những quyết định trước và lại hành động theo chúng một lần nữa. Bạn trở thành người thứ ba trong hàng, đứng sau chính mình. Mọi việc xảy ra tương tự ở những lần tiếp theo. Dần dần, mua cà phê tại Starbucks đã trở thành một thói quen của bạn.

Nhưng câu chuyện không kết thúc ở đó. Giờ đây, khi bạn đã quen với việc trả nhiều tiền hơn cho cà phê và tự đẩy mình lên một mức tiêu dùng mới, thì các thay đổi khác cũng đơn giản hơn. Bạn sẽ chuyển từ cốc nhỏ với giá 2,20