

người cho công ty IBM tại New York. Có một người trong nhóm bị bệnh. Anh ấy gọi điện báo cho vợ mình ở California. Cô ấy rất lo ngại vì bệnh của anh ấy cần được điều trị đặc biệt. Những người phụ trách lớp học của IBM dự tính đưa anh ấy đến một bệnh viện tốt có các bác sĩ chuyên khoa giỏi. Nhưng qua điện thoại, họ thấy vợ anh ấy không yên tâm: cô ấy thực sự muốn đưa chồng mình về nhà để bác sĩ riêng chữa trị.

Thế là họ quyết định đưa anh ấy về nhà. Vì sợ tốn nhiều thời gian nếu chờ chuyến bay theo lịch, họ quyết định dùng máy bay trực thăng chở anh ấy đến sân bay và thuê hẳn một chiếc máy bay chỉ để đưa anh ấy về California.

Tôi không rõ toàn bộ chi phí cho sự việc trên là bao nhiêu; có lẽ phải đến vài ngàn đô-la. Đó là bằng chứng thuyết phục nhất về sự quý trọng nhân viên của IBM. Đối với những người có mặt trong khóa học thì đây là chính sách bình thường biểu thị niềm tin của IBM đối với nhân viên và họ không ngạc nhiên về việc đó. Nhưng riêng tôi cảm thấy rất ấn tượng.

Lần khác, tôi phụ trách một lớp huấn luyện cho 175 nhà quản trị của các trung tâm thương mại tại một khách sạn cao cấp. Tôi thực sự bất ngờ với chất lượng phục vụ của khách sạn này. Chất lượng của họ không nằm ở vẻ hào nhoáng thường thấy, mà từ bên trong, ở mọi cấp bậc, không cần đến bất kỳ hình thức kiểm tra, giám sát nào.

Tôi nhận phòng hơi muộn. Tôi hỏi nhân viên tiếp tân rằng nhà hàng còn mở cửa không và họ có thể phục vụ thức ăn tại phòng không. Anh ấy trả lời: “Không, thưa ông Covey, nhưng nếu ông muốn, tôi sẽ đi lấy bánh mì sandwich và rau trộn hay bất cứ món gì ông cần mà trong