

Nếu không tán thành ai đó thì có thể bạn lại có khuynh hướng ngắt lời họ. Bạn cũng đừng nên làm thế. Không ai chú ý đến bạn khi họ hãy còn nhiều điều cần phải nói. Bạn nên kiên nhẫn lắng nghe với một thái độ quan tâm và khuyến khích họ chia sẻ hết mọi suy nghĩ của mình. Những người có khả năng hùng biện không có nhiều nhưng hiếm hơn nữa là những ai biết im lặng đúng lúc và hiếm hoi vô cùng là những người biết nhường lời cho người khác. Điều quan trọng nhất của mọi cuộc trò chuyện là để người khác bộc lộ mình. Sau khi bày tỏ những quan tâm của mình, người đối thoại sẽ hài lòng về bản thân và kiến thức của họ, và tự nhiên họ sẽ lắng nghe chúng ta.

Phương cách này có lợi trong kinh doanh không? Tôi tin chắc là có và thực tế đã chứng minh niềm tin của tôi là có cơ sở. Ví dụ như câu chuyện của một đại diện công ty sản xuất dưới đây:

Một trong những nhà sản xuất xe hơi lớn nhất nước Mỹ đang chọn nhà cung cấp nệm ghế xe trong một năm. Ba hãng lớn đã đưa hàng mẫu tới. Ngoài việc tự xem xét cẩn thận số hàng mẫu, hội đồng thẩm định của công ty còn mời đại diện mỗi nhà cung cấp đến thuyết minh về sản phẩm của mình. Đó là cơ hội cuối cùng quyết định ai sẽ giành được hợp đồng. Đại diện của một hãng sản xuất được mời đến trình bày sản phẩm nhưng không may đang bị viêm thanh quản nặng. Ông kể: *"Đến lượt mình, tôi được đưa vào một phòng rộng, ở đó có kỹ sư dẹt, chuyên viên giám định, giám đốc kinh doanh và chủ tịch hội đồng quản trị công ty. Tất cả ngồi quanh một cái bàn lớn. Tôi đứng lên cố gắng hết sức để nói nhưng không thể phát ra được tiếng gì ngoài âm thanh*