

Ta hãy phân tích để chắc chắn rằng ta đã hiểu rõ.

Chất lượng dịch vụ - đó là sự hoàn thiện đến từng chi tiết nhỏ nhất, và chỉ đạt được khi tất cả mọi ý nghĩ của bạn đều hướng vào việc cải tiến sự phục vụ.

Số lượng dịch vụ - đó là thói quen phục vụ một cách đầy đủ nhất vào bất cứ thời gian nào và luôn mở rộng danh mục các loại hình dịch vụ. Đừng quên tự hoàn thiện nghệ thuật của mình. Và hãy để cho nó trở thành thói quen của bạn.

Sức mạnh tinh thần, sự sốt sắng và hưng phấn hợp tác - đó là sự tương tác nhiệt tình và tối đa với các phó cũng như cộng sự của mình, lấy mình làm gương tốt để thúc đẩy họ hành động đúng trong công việc.

Như vậy, chỉ có số lượng và chất lượng là hoàn toàn không đủ để đảm bảo trình độ dịch vụ mà bạn mong muốn. Thái độ và cung cách mà bạn phục vụ chính là nhân tố quyết định tất cả - cả tiền hoa hồng được nhận, cả thời gian làm việc.

Ngài Andrew Carneghi nhấn rất mạnh điều này - tức là sự cần thiết phải cư xử đúng mực - khi bàn về nguyên tắc bán dịch vụ cá nhân. Ông nói rằng không bao giờ ông nhận vào công ty một người không thực hiện công việc của mình với sự cảm hứng nhất định. Ngài Carneghi bao giờ cũng phải chắc chắn rằng ông thấy thích người đó đã. Ông đã giúp cho nhiều người mà ông đánh giá là đủ tiêu chuẩn thông minh và xứng đáng trở nên giàu có. Những người không đủ tiêu chuẩn nói trên, ông nhường cho các hãng khác.

Người có tâm hồn, thoải mái trong giao tiếp, có trạng thái tinh thần luôn tươi tỉnh - nói cách khác, là người có khả năng lôi cuốn người khác - sẽ có đủ phương tiện khắc phục được những khiếm khuyết về chất lượng cũng như khối lượng dịch vụ mà anh ta thực hiện. Nói gì thì nói, không gì có thể thay được tác phong tốt.

----- ÍCH KỸ HAY LÀ NHÂN ÁI

Dịch vụ cũng là một loại hàng hóa như các mặt hàng tiêu dùng khác. Các quy tắc ứng xử chung trong buôn bán hàng hóa cũng đúng cho lĩnh vực này. Tuy nhiên, phải thường xuyên nhắc nhở rằng đại đa số những người bán dịch vụ của mình đều phạm một sai lầm chung: không cảm thấy mình cũng có những trách nhiệm giống như các nhà doanh nghiệp trong lĩnh vực buôn bán hàng hóa thông thường.

Thời đại của bọn ôích kỷ đã vĩnh viễn qua rồi. Thay vào đó là những người ôn nhân ái.

Giá trị thật sự những khả năng trí tuệ của bạn được xác định bằng thu nhập do bạn bán dịch vụ cá nhân. Nếu xác định giá trị khả năng trí tuệ của bạn bằng cách lấy thu nhập hàng năm nhân với 16,666, - thì ta sẽ được con số gần chính xác. Hãy so sánh với thu nhập bằng cách gửi tiền vào ngân