

với khách hàng thì may sao vấn đề đến tai tổng giám đốc. Ông xem xét lại mọi việc, thấy rằng những người khách ấy trước đây luôn thanh toán sòng phẳng. Như vậy việc này có gì đó không ổn, có thể sai lầm nằm ở phương pháp thu tiền. Thế là ông giao cho James J. Thomas đi thu những khoản “nợ khó đòi” này.

Thomas kể lại các bước mà ông đã thực hiện:

1. Tôi đi thăm từng khách hàng, hỏi xem họ không hài lòng công ty ở những điểm nào.
2. Tôi nói rằng tôi phải đi tìm hiểu sự việc vì công ty cũng có thể phạm sai lầm.
3. Tôi bảo rằng không ai hiểu rõ xe của họ hơn chính họ, hơn nữa họ lại có kiến thức chuyên môn về vấn đề này.
4. Tôi để họ nói, và lắng nghe với tất cả sự quan tâm và thiện cảm.
5. Cuối cùng, khi họ đã trút hết nỗi lòng, trở nên bình tĩnh, tôi mới kêu gọi những động cơ cao thượng để họ xem xét lại vấn đề.

Tôi nói: *“Trước hết, tôi cảm thấy vấn đề này đã bị xử lý sai lầm. Bộ phận tài chính đã gây cho ông những phiền hà, rắc rối. Tôi rất buồn và với tư cách một đại diện của công ty, tôi vô cùng xin lỗi. Chuyện này sẽ không bao giờ xảy ra nữa. Khi nghe ông trình bày, tôi nhận thấy rõ thái độ lịch sự và kiên nhẫn của ông. Vì vậy, xin ông giúp tôi. Đây là một điều mà ông có thể làm tốt hơn bất kỳ ai vì ông là người biết rõ nhất. Đây là hóa đơn của ông, xin ông xem xét và*