

như vậy. Thế nên, tôi muốn anh huấn luyện thêm cho các nhân viên bán hàng”.

Như vậy, thực tế là ông ấy đã biết vấn đề ở đây là gì.

Sau hai ngày tìm hiểu, chúng tôi đã phát hiện ra thực chất của vấn đề: đó chính là do hệ thống khen thưởng. Những người quản lý cửa hàng đã “giành lấy việc bán hàng”. Họ đứng sau bàn thu tiền và dồn tất cả những công việc vất vả như kiểm kho hàng, xếp hàng vào kho, dọn dẹp... cho các nhân viên bán hàng. Đó là lý do tại sao các trưởng cửa hàng luôn có doanh số bán cao nhất.

Vì vậy, tôi đề nghị thay đổi hệ thống lương bổng và vấn đề được giải quyết nhanh chóng. Chúng tôi lập ra một hệ thống, theo đó những người quản lý cửa hàng chỉ có thu nhập khi các nhân viên của họ có thu nhập. Chúng tôi đã cho nhu cầu và mục tiêu của những người quản lý trùng khớp với nhu cầu và mục tiêu của các nhân viên bán hàng. Và khi đó, nhu cầu huấn luyện về kỹ năng giao tiếp khách hàng đối với các nhân viên bán hàng trở nên không cần thiết nữa. Chìa khóa ở đây là xây dựng một hệ thống khen thưởng theo nguyên tắc *cùng thắng*.

Thông thường, vấn đề nằm ở sự sai lệch hệ thống, chứ không phải ở con người. Nếu bạn đưa những người tốt vào một hệ thống tồi, bạn sẽ thu được kết quả tồi. Khi thực sự muốn *cùng thắng*, họ có thể thiết lập các hệ thống để tạo ra và củng cố điều đó. Họ có thể chuyển các tình huống cạnh tranh không lành mạnh sang tình huống hợp tác và tác động đến tính hiệu quả của nó bằng cách xây dựng P và PC.

Trong kinh doanh, cán bộ quản lý có thể liên kết các hệ thống để tạo ra các nhóm làm việc có năng suất cao, cạnh tranh với các tiêu chuẩn bên ngoài. Trong giáo dục, giáo