

Người tiền nhiệm của bạn mới thật sự là người gây tổn thất cho tài sản, nhưng hệ thống kế toán chỉ báo cáo đơn vị sản lượng, chi phí và lợi nhuận mà thôi.

Sự cân bằng P/PC cũng đặc biệt quan trọng khi áp dụng vào tài sản con người trong một tổ chức - cả nhân viên lẫn khách hàng.

Tôi biết có một hiệu ăn phục vụ món xúp trai tuyệt hảo và luôn chật cứng người vào mỗi buổi trưa. Nhưng vì một lý do cá nhân, người chủ đã bán lại cửa hàng cho người khác. Người chủ mới chú trọng vào “những quả trứng vàng”: ông ta quyết định pha thêm nước vào món xúp. Trong tháng đầu tiên, chi phí giảm xuống và doanh thu không đổi nên lợi nhuận tăng lên. Nhưng tháng tiếp theo, khách hàng bắt đầu vắng đi. Sự tin cậy không còn và doanh số gần như bằng không. Người chủ mới cố gắng một cách tuyệt vọng để khôi phục lại uy tín nhưng vô phương cứu chữa. Nguyên do là vì ông ấy đã xem thường khách hàng, đánh mất lòng tin và sự trung thành của họ. Ông ấy không còn “con ngỗng” để sản sinh ra “những quả trứng vàng” nữa.

Có nhiều tổ chức rất quan tâm đến khách hàng nhưng lại hoàn toàn xem nhẹ những nhân viên làm việc trực tiếp với khách hàng. Nguyên tắc PC là *luôn luôn cư xử với các nhân viên của bạn như cách bạn muốn họ cư xử với những khách hàng thân thiết nhất*.

Người ta có thể mua được “cánh tay” của người khác, nhưng không thể mua được trái tim. Trái tim chính là nơi chứa đựng sự nhiệt tình và lòng trung thành. Người ta có thể mua “đôi vai” của người khác, nhưng không thể mua được khối óc của họ. Nơi đó ẩn chứa sức sáng tạo, trí thông minh và tài tháo vát. Nhiệm vụ PC trong trường hợp này là