

của anh thì rất lơ là nhiệm vụ, anh ta bỏ qua cốc cà phê đã cạn (“Tại sao tôi phải rót thêm cà phê cho khách chứ? Ông ta chẳng có vẻ gì là hào phóng cả!”), người đó chắc chắn sẽ không nhận được khoản tiền thưởng nào cả.

Người thư ký nào sắp xếp thư từ gọn gàng, sạch sẽ ngoài sự mong đợi của giám đốc sẽ được trả công xứng đáng. Còn một người thư ký có suy nghĩ nông cạn: “Tại sao tôi lại phải lo lắng đến mấy vết bẩn đó? Họ đòi hỏi gì ở một người chỉ được trả mức lương 65 đô la một tuần chứ?”, người thư ký này sẽ mãi chỉ được trả công 65 đô la một tuần mà thôi.

Người bán hàng cung ứng đầy đủ dịch vụ sẽ không bao giờ phải lo lắng mất đi khách hàng.

Dưới đây là một nguyên tắc đơn giản nhưng cực kỳ hiệu quả, giúp bạn phát triển thái độ biết-phục-vụ-trước-đã: *Hãy luôn luôn dành cho mọi người nhiều hơn điều họ mong muốn*. Mỗi hành động nhỏ bé mà bạn giúp thêm cho người khác sẽ là một hạt mầm để bạn gặt được nhiều tiền bạc hơn sau này. Tình nguyện làm việc muộn để dọn dẹp căn phòng trông gọn gàng, sạch sẽ hơn là một *hạt mầm*; cung cấp cho khách hàng các dịch vụ *cộng thêm* khác cũng là một *hạt mầm*; đưa ra một ý tưởng làm tăng hiệu quả công việc càng là một *hạt mầm* tốt tươi hơn nữa.

Những hạt mầm đó, dĩ nhiên, sẽ mang lại tiền bạc. Hãy phục vụ trước, rồi bạn sẽ gặt hái được thành quả.

Mỗi ngày, hãy dành thời gian để tìm đáp án cho câu hỏi sau: “Cách nào để tôi làm được nhiều hơn mức mọi người trông đợi ở tôi?”. Sau đó, hãy áp dụng câu trả lời vào công việc của bạn.