

nhân viên đối với bà, viên quản lý nói: *“Chính sách không trả lại hàng sau khi mua không áp dụng cho những món hàng hỏng. Rất tiếc là đã hết loại hàng này để đổi cho bà. Thế nên chúng tôi sẽ sẵn sàng sửa lại hoặc thay lớp lót chiếc áo này; hoặc nếu bà muốn, chúng tôi xin hoàn tiền lại cho bà”*. Trước thái độ nhã nhặn của viên quản lý, bà đã được lắng nghe thỏa đáng nên bảo rằng lỗi ở lớp lót áo không thành vấn đề gì.

Chỉ vì không biết lắng nghe, suýt nữa cô nhân viên đã làm mất món lợi mỗi năm vài ngàn đô-la của cửa hàng.

Trong gia đình, biết lắng nghe chính là yếu tố quan trọng để giữ gìn hạnh phúc. Một buổi chiều, bà Millie Esposito đang ngồi cùng với cậu con Robert, chợt Robert nói: *“Mẹ ơi, con biết mẹ rất yêu con”*. Bà Esposito cảm động: *“Tất nhiên là mẹ rất yêu con. Nhưng làm sao con biết?”*. Robert đáp: *“Con biết bởi vì mỗi khi con nói với mẹ bất kỳ điều gì, mẹ đều dừng mọi việc đang làm và lắng nghe con”*.

Con người có thói quen công kích người khác. Nhưng ngay cả những người hung hăng nhất cũng sẽ phải dịu giọng trước một người biết lắng nghe một cách kiên nhẫn và đầy thiện chí.

Một hôm công ty Điện thoại New York bị một khách hàng đến la ó, chửi mắng, đe dọa không trả một số tiền điện thoại khá lớn vì cho rằng có điều gì đó gian lận. Anh ta viết thư cho các báo, gửi vô số đơn khiếu nại lên Ủy ban Dịch vụ Công cộng rồi tiếp tục kiện công ty điện thoại ra tòa.

Để giải quyết việc này, công ty cử một người có khả năng ăn nói khéo léo nhất, được mệnh danh là *“chuyên gia gỡ rối”*