

nhận được một số thư nhắc nợ, ông ta lập tức đến Chicago và xông vào văn phòng tôi để bảo cho tôi biết rằng ông sẽ không thanh toán hóa đơn đó và sẽ không bao giờ mua bất kỳ hàng hóa nào của Công ty Len Detmer của tôi nữa.

Tôi kiên nhẫn ngồi nghe. Thực ra cũng có mấy lần tôi chực ngắt lời ông nhưng đã kịp giữ miệng vì hiểu rằng như thế sẽ không hay. Tôi để ông ta mặc sức "xả nhiệt". Cuối cùng, khi ông bình tĩnh lại, tôi nói: "Xin cảm ơn ông đã chịu khó đến đây và cho tôi biết chuyện này. Ông đã giúp tôi một việc lớn, bởi vì nếu bộ phận kế toán của chúng tôi đã để xảy ra việc này với ông, thì cũng có thể như thế với những quý khách hàng khác. Vậy thì quá tệ. Hãy tin tôi, nếu ông nóng lòng bày tỏ chuyện này thì tôi còn nóng lòng nghe hơn nữa".

Rõ ràng là ông không ngờ tôi nói thế. Thậm chí còn có thể nhận thấy ông hơi thất vọng vì lặn lội đến Chicago để trút giận nhưng ở đây tôi lại cảm ơn chứ không hề tranh cãi gì với ông.

Tôi cam đoan với ông rằng chúng tôi sẽ xem lại và xóa bỏ khoản tiền đó. Tôi cũng nói thêm là do nhân viên của tôi phải tính toán đến hàng ngàn sổ sách khác nhau, nên dễ mắc sai lầm hơn ông. Tôi còn nói tôi rất hiểu cảm xúc của ông và nếu ở vào địa vị ông, chắc chắn tôi cũng sẽ làm như ông. Và vì ông tuyên bố không mua hàng của chúng tôi nữa nên tôi giới thiệu cho ông một vài nhà bán len khác đáng tin cậy trong vùng để ông có thể giao dịch.

Trước đây chúng tôi thường ăn trưa với nhau mỗi khi ông đến Chicago nên sau đấy tôi lại mời ông đi ăn trưa. Ông miễn cưỡng nhận lời. Nhưng điều bất ngờ đã xảy ra khi quay trở lại văn phòng, ông đã