

Hàng chục - có thể là hàng trăm lần - tôi đã chứng kiến tài xế này sẵn sàng bỏ mặc hành khách khi họ đến muộn chỉ một vài giây, mặc cho họ có vẫy tay, la hét hay cuống cuồng chạy theo xe thế nào chẳng nữa. Nhưng trong mấy tháng liền, tôi thấy người tài xế này chỉ lịch sự và nhã nhặn với duy nhất một người. Ông ta luôn sẵn sàng chờ vị *hành khách này*.

Tại sao vậy? Vì hành khách đó luôn làm cho người lái xe cảm thấy mình là người quan trọng. Mỗi sáng, anh ta đều chào người lái xe với một thái độ chân thành đặc biệt “Chào buổi sáng”. Thỉnh thoảng anh ta lại ngồi gần người lái xe, đưa ra vài lời nhận xét kiểu như: “Bác thật có trách nhiệm”, “Bác phải có thần kinh thép mới có thể chạy ngon lành giữa tình trạng giao thông tắc nghẽn như thế này”, “Bác chạy thật đúng giờ”. Người hành khách đó đã làm cho người lái xe thấy mình thật quan trọng, như thể ông ấy đang điều khiển một chiếc phi cơ chở 180 hành khách vậy. Và người lái xe đáp lại bằng cách dành một thái độ lịch sự và nhã nhặn đặc biệt cho người hành khách đó.

Làm cho những người “nhỏ bé” cảm thấy quan trọng sẽ rất hữu ích cho bạn.

Ngày nay, trong hàng ngàn văn phòng trên khắp nước Mỹ, giới thư ký có thể làm cho các giám đốc thắng lợi hoặc thua tùy thuộc vào cách đối xử của ông chủ đối với họ. Khi làm cho người khác cảm thấy quan trọng, khi ấy họ sẽ để tâm đến bạn! Khi họ để tâm, họ sẽ giúp bạn nhiều hơn.

Khách hàng sẽ mua nhiều hàng hơn, nhân viên sẽ làm việc tận tụy hơn, đối tác sẽ hợp tác hết lòng hơn và ông chủ sẽ giúp đỡ bạn nhiều hơn - nếu bạn làm cho những người này cảm thấy họ quan trọng.