

nhân đòi hỏi bạn phải nhất trí với chính mình. Sau đó, dù có nhận ra câu trả lời “Không” là bất ổn thì lòng kiêu hãnh vốn có của bạn cũng không cho phép bạn thay đổi. Một khi đã nói điều gì, bạn cảm thấy mình có bốn phận phải bám lấy điều đó và bảo vệ nó bằng được. Do đó, cần phải để cho người ta đồng ý với bạn ngay từ đầu. Đó là điều hết sức quan trọng.

Câu trả lời “Đồng ý” ngay từ đầu của một người sẽ khiến cho quá trình suy nghĩ và quyết định của người ấy đi theo hướng đồng tình. Nó cũng giống như sự vận động của một hòn bi. Khi bị đẩy đi theo một hướng, nó cần một lực tác động đủ mạnh mới có thể đổi hướng, và phải cần một lực lớn hơn nhiều để nó lăn theo chiều ngược lại. Khi một người đã thực sự nói “Không” thì toàn bộ các giác quan, hệ thần kinh, cơ bắp của người ấy đều tập trung trong tâm thế từ chối. Trái lại, khi một người nói “Có” thì từng tế bào trong cơ thể người đó giãn ra trong trạng thái sẵn sàng tiếp nhận. Do đó, nếu ngay từ đầu chúng ta tranh thủ được nhiều tiếng “Có” là ta đã mở rộng con đường cho việc tiếp nhận đề nghị sau cùng – mục đích của chúng ta.

Bí quyết khai thác lời đáp “Đồng ý” đã giúp cho James Eberson, một nhân viên tín dụng, giữ được cho ngân hàng Greenwich Savings ở New York một khách hàng rất có tiềm năng. Anh kể:

*“Người khách ấy bước vào để mở một tài khoản. Tôi đã chỉ cho anh ta cách thức điền một số thông tin cá nhân vào các giấy tờ. Nhưng anh ta lại từ chối trả lời vài câu hỏi. Nếu như trước đây thì tôi đã bảo anh ta rằng, nếu anh không chịu cung cấp thông tin đầy*