

*“Một hôm có khách hàng gọi điện thoại đến công ty tôi quát nạt bảo rằng số gỗ mà chúng tôi vừa chở đến hoàn toàn không đủ tiêu chuẩn. Nhà máy ông ta đã ngưng việc dỡ hàng và yêu cầu chúng tôi thu xếp để đưa xe hàng kém chất lượng này ra khỏi sân bãi của ông ta ngay lập tức.*

*Trên đường đến nhà máy của ông, tôi miên man nghĩ cách xử lý tốt nhất tình huống này. Thường trong những trường hợp như thế, tôi hay viện dẫn các quy tắc phân loại gỗ và kinh nghiệm của tôi với tư cách là chuyên gia kiểm định gỗ, để thuyết phục tay kiểm định phía bên kia rằng số gỗ đó thực sự đúng tiêu chuẩn, rằng ông ta đã sai sót ở chỗ nào đấy. Nhưng tôi không làm như thế nữa, tôi quyết định sẽ ứng dụng những nguyên tắc vừa học được trong khóa huấn luyện này.*

*Đến nhà máy, tôi thấy nhân viên của tôi và tay kiểm định kia đang bắt đầu tranh cãi to tiếng. Tôi bảo ông ta cứ làm việc tự nhiên, trong lúc dỡ hàng, hãy loại những khúc gỗ kém chất lượng ra. Nhìn ông ta làm việc một lát, tôi đã hiểu ra vấn đề. Ông ta quá gắt gao và đã hiểu sai các quy tắc kiểm định. Rõ ràng là ông ta không thành thạo về loại gỗ thông trắng đặc biệt này, trong khi đó lại là điểm mạnh của tôi. Thế là tôi dần dần đưa ra những câu hỏi tại sao một vài khúc gỗ lại không đáp ứng được yêu cầu. Tôi không hề mách mòi gợi ý rằng ông đã kiểm định sai mà chỉ nhấn mạnh rằng lý do duy nhất khiến tôi hỏi là để có thể đánh giá đúng tiêu chuẩn họ mong muốn cho các chuyến hàng sau.*

*Bằng cách đưa ra những câu hỏi thân mật, theo tinh thần hợp tác và luôn luôn nhấn mạnh rằng họ có quyền loại ra những khúc gỗ*