

X và mỗi người bán đều hết lời khoe khoang về chất lượng hàng của mình. Tuy vậy, có một người bán hàng khôn khéo, hiểu rõ bản chất con người hơn những người khác. Ông viết một bức thư cho bác sĩ L. như sau: *“Công ty chúng tôi vừa chế tạo một bộ thiết bị quang tuyến mới và lò hàng đầu tiên vừa được xuất xưởng. Chúng tôi biết nó có thể chưa hoàn hảo nhất và rất muốn cải tiến để có chất lượng tối ưu nên rất mong nhận được sự giúp đỡ của một chuyên gia giỏi trong lĩnh vực này như ông. Nếu như ông có thời gian đến xem qua và cho ý kiến cần nên cải tiến những điểm gì để có thể phục vụ tốt nhất cho chuyên ngành của ông thì chúng tôi sẽ vô cùng biết ơn. Vì biết là ông rất bận rộn nên chúng tôi sẽ cho xe đến đón ông vào bất kỳ lúc nào ông cảm thấy thuận tiện”.*

Bác sĩ L. kể : *“Tôi ngạc nhiên khi nhận được bức thư này. Vừa ngạc nhiên lại vừa thích thú. Trước đó, chưa bao giờ có một nhà sản xuất máy quang tuyến nào hỏi ý kiến của tôi. Điều đó làm cho tôi cảm thấy mình quan trọng. Tuần ấy, tối nào tôi cũng bận, nhưng tôi hủy bỏ một cuộc hẹn ăn tối để đến xem máy. Càng nghiên cứu kỹ, tôi càng nhận thấy chiếc máy rất hợp với yêu cầu chẩn đoán hình ảnh ở bệnh viện của tôi.*

*Chưa ai mời, nhưng tôi cảm thấy rất thích thú khi mua thiết bị đó cho bệnh viện, bởi vì đó là chủ ý của chính tôi.”*

Một người chủ hồ câu cá ở thị trấn xinh đẹp New Brunswick, Canada, cũng đã sử dụng kỹ thuật này với tôi một cách điêu luyện. Tôi dự định đi câu cá và chèo thuyền ở New Brunswick nên đã liên lạc với phòng hướng dẫn du lịch để có