

cờ, tôi có đến tám chuyến đi qua vùng Cincinnati và tất nhiên, tôi đều dừng lại trạm xăng đó. Mỗi lần như vậy, tôi đều nhận được nhiều dịch vụ hơn mong đợi. Điều thú vị nhất là bất cứ khi nào tôi dừng lại (thậm chí vào lúc 4 giờ sáng), tôi luôn nhìn thấy nhiều chiếc xe khác cũng dừng lại đổ xăng ở đó. Tổng cộng tôi đã đổ gần 100 ga-lông^(*) xăng ở trạm dịch vụ ấy.

Bạn nghĩ sao? Nếu bạn lần đầu tiên ghé trạm xăng ấy, ắt bạn sẽ đoán nhân viên kia đón tiếp với thái độ: “Ông này đi từ tiểu bang khác sang. Dám cá 1 ăn 20 là ông ta sẽ chẳng bao giờ quay lại. Tại sao không đối xử như bình thường thôi? Dù sao, ông ta cũng chỉ là khách hàng vắng lai mà thôi”. Nhưng nhân viên ở trạm xăng Cincinnati lại không hề nghĩ như vậy. Họ sẵn sàng phục vụ mà không đợi bạn yêu cầu, và đó là lý do họ luôn bận rộn đổ xăng cho khách hàng trong khi các trạm khác hầu như vắng vẻ. Tôi không quan tâm liệu chất lượng xăng ở đây có tốt hơn, hoặc giá cả có hợp lý hơn so với hàng chục các cây xăng khác hay không.

Sự khác biệt ở đây là dịch vụ. Bạn cũng thấy rõ là sự phục vụ sẽ mang lại lợi nhuận.

Khi nhân viên trạm xăng lau mặt trong kính chắn gió, chính anh ta đã gieo mầm để có thể thu hoạch tiền bạc rồi đó.

Phải biết phục vụ trước, tiền bạc sẽ tự nó đến sau - luôn luôn là như vậy!

Một người bồi bàn luôn tập trung vào việc phục vụ thực khách một cách tốt nhất và anh không lo gì về khoản tiền thưởng của khách, ắt anh sẽ có thôi. Nhưng một đồng nghiệp

(*) 1 gallon (Mỹ) = 3,78 lít.