

cư xử với nhân viên như những người tình nguyện, cũng như bạn cư xử với khách hàng như những người tình nguyện. Họ sẽ tình nguyện dâng hiến cả con tim và khối óc cho bạn cũng như cho công việc mà họ đang đảm trách.

Lần nọ, khi chúng tôi đang họp nhóm thì có người đưa ra vấn đề: “Các anh sẽ làm gì để trị những nhân viên lười biếng và kém năng lực?”. Một người đáp: “Cho họ hình phạt đích đáng!”. Và nhiều người khác cũng đồng tình với lối quản lý theo quan điểm “chấn chỉnh - tống khứ” này. Cuộc tranh luận bắt đầu và trở nên sôi nổi.

Nhưng một người khác trong nhóm lại đặt câu hỏi: “Thế ai là người đi tuyển những của nợ đó?”.

“Họ không phải là của nợ!”, một người phản đối.

“Được rồi, thế tại sao anh không làm như vậy với các khách hàng của anh? Ví dụ anh có thể nói ‘Nghe này, nếu ông không mua thì mời ông đi khỏi đây cho.’”

“Dù sao cũng không được làm thế với khách hàng!”

“Thế tại sao anh lại làm như vậy với nhân viên của mình?”

“Vì họ là người làm thuê cho tôi.”

“Thế à? Thế nhân viên của anh có tận tụy làm việc cho anh không? Tốc độ thay người ở công ty anh như thế nào?”

“Anh đùa à? Thời buổi này làm sao tìm được người tốt? Tốc độ thay thế nhân viên phải nói là quá lớn, rồi vắng mặt và nghỉ không phép, tôi buộc phải cho tăng ca vào ban đêm. Tôi thấy họ chẳng màng gì tới công việc cả.”

Việc chú trọng vào “những quả trứng vàng” ở những