

khi nói chuyện với ai đó mà bạn không thực sự thân thiết, hãy thêm vào những từ như Cô, Anh, Chị, Ông hay Bà. Một nhà quản lý thích được gọi là Ông Jones thay vì chỉ có Jones. Trợ lý cấp dưới của bạn cũng vậy. Bất cứ ai, ở bất cứ tầng lớp nào cũng vậy. Những danh hiệu nhỏ đó khiến họ cảm thấy mình quan trọng hơn rất nhiều.

3. *Đừng gom hết vinh quang vào mình, thay vào đó, hãy đầu tư vào lời khen dành cho người khác.* Gần đây, tôi được mời đến dự một hội nghị bán hàng kéo dài cả ngày. Sau bữa tối, vị phó giám đốc phụ trách bán hàng đã trao phần thưởng cho hai nhà quản lý khu vực, một nam và một nữ, những người đã cùng nhóm của họ đạt được thành tích tốt nhất trong năm vừa qua. Sau đó, vị phó giám đốc mời hai nhà quản lý đó lên nói 15 phút về cách làm thế nào mà nhóm của họ có thể đạt được thành tích nổi trội như vậy.

Nhà quản lý thứ nhất giải thích rằng anh ta đã nỗ lực hết mình và chính *anh ta* đã thúc đẩy doanh số bán hàng tăng lên. Những câu nói kiểu như “Khi *tôi* tiếp quản công việc, *tôi* đã làm thế này, thế kia”, “Mọi thứ thật lộn xộn nhưng *tôi* đã giải quyết được tất cả”, “Điều đó không dễ nhưng *tôi* đã nhanh chóng làm chủ được tình hình và không hề bỏ lỡ cơ hội”... Sau này *tôi* biết được rằng anh ta chỉ mới nhận nhiệm vụ và tham gia nhóm này được ba tháng.

Trong khi anh ta phát biểu, *tôi* nhận thấy sự bức bối trên gương mặt các nhân viên bán hàng cùng nhóm với anh ta. Họ đã bị lừa đi hoàn toàn chỉ vì vinh quang cá nhân nhà quản lý đó. Sự nỗ lực làm việc chăm chỉ của họ, điều thực sự tạo nên thành công cho nhóm, đã bị phủ nhận hoàn toàn.