

đủ thì tôi không thể nhận tiền của anh. Thật xấu hổ vì tôi đã từng làm quá nhiều việc như thế. Tôi lại còn cảm thấy khoan khoái vì đã chứng tỏ cho người ta thấy ai là chủ, không thể coi thường những quy định của ngân hàng. Lẽ ra tôi phải hiểu khách hàng mới là người có quyền đòi hỏi được tôn trọng và được đón tiếp niềm nở. Nhưng sáng hôm đó, sau khi đã học những nguyên tắc vàng trong đối nhân xử thế của Dale Carnegie, tôi quyết định phải cư xử khôn ngoan hơn. Tôi tự dặn mình không nói về điều ngân hàng muốn mà nói về điều người khách muốn. Quan trọng hơn hết, tôi phải khiến anh ta nói "Vàng" ngay từ đầu. Thế là tôi bảo anh ta rằng, thông tin mà anh không chịu cung cấp cũng không cần thiết lắm.

Tuy nhiên, tôi nói thêm rằng: "Giả như chẳng may ông có bê gì, ông có muốn ngân hàng trao số tiền trên tài khoản của ông cho người thừa kế của mình theo pháp luật không?"

"Vâng, dĩ nhiên là có." - Anh ta đáp.

"Vậy ông nghĩ có nên cho chúng tôi biết tên của người họ hàng gần nhất để trong trường hợp đó chúng tôi có thể thực hiện những nguyện vọng của ông mà không lằng lẩn và chậm trễ không?"

Anh ta lại nói: "Vâng".

Thái độ của người khách dịu đi và bắt đầu thay đổi khi hiểu rằng chúng tôi yêu cầu thông tin này không phải vì lợi ích của chúng tôi mà là phục vụ lợi ích cho anh ta. Thế là người khách hàng trẻ tuổi ấy không những cho tôi toàn bộ thông tin về chính mình mà còn mở một tài khoản ủy thác cho mẹ mình đứng tên thụ hưởng và vui vẻ trả lời tất cả mọi câu hỏi liên quan đến người mẹ yêu quý của anh."