

*chỉnh sửa lại giùm như vai trò chủ tịch công ty. Ông muốn sao tôi xin nghe theo vậy”.*

Năm vị khách đều tỏ ra hài lòng với việc chỉnh sửa hóa đơn. Nhưng chỉ các chi tiết bị sửa đổi, còn giá trị mỗi hóa đơn khoảng vài trăm đô-la đều được giữ nguyên và thanh toán đầy đủ. Chỉ một người từ chối, không trả một xu nào. Nhưng đây mới là điều đáng nói sau đó của toàn bộ sự việc: Trong vòng hai năm sau, cả sáu người này đều tiếp tục mua xe mới ở công ty chúng tôi.

Ông Thomas nói thêm: *“Kinh nghiệm cho tôi biết rằng, nền tảng tốt nhất trong mọi mối quan hệ là hãy luôn suy nghĩ rằng khách hàng trung thực và công bằng. Mà quả thật đa số khách hàng đều như thế, họ sẵn lòng thanh toán sòng phẳng nếu họ thật sự yên tâm về sự chính xác của các hóa đơn. Tất nhiên phải có ngoại lệ, nhưng tôi tin hầu hết những cá nhân gian tham hay có thiên hướng gây khó khăn cho người khác sẽ hợp tác hơn nếu bạn chứng tỏ cho họ thấy rằng, bạn xem họ là người trung thực, thẳng thắn và lịch sự”.*