

chủ hãng cho biết chính mình đã sáng chế ra các máy này rồi dành nhiều thời gian để giảng giải về cách vận hành của cả hệ thống. Sau đó ông ta mời Gaw ăn trưa. Sau bữa ăn trưa, ông chủ hãng nói: *“Bây giờ, ta bàn công việc. Dĩ nhiên, tôi biết tại sao ông đến đây. Nhưng tôi không ngờ rằng cuộc gặp mặt của chúng ta lại thú vị đến thế. Ông có thể yên tâm quay về Philadelphia. Tôi hứa sẽ giao hàng đúng hẹn dù cho phải hoãn các đơn đặt hàng khác”*.

Thế là vật liệu đã đến đúng hẹn và tòa nhà được hoàn thành đúng thời hạn hợp đồng. Nếu ông Gaw cũng gây gổ, tranh cãi như thói thường thì sao? Chắc chắn rằng ông ta chẳng bao giờ đạt được mục đích chính đáng của mình.

Dorothy Wrublewski, giám đốc chi nhánh Liên minh tín dụng Fort Monmouth, New Jersey, kể lại cách bà đã giúp một nhân viên cải thiện khả năng làm việc như thế nào:

*“Gần đây chúng tôi tuyển vào một nhân viên thu ngân được huấn luyện nghiệp vụ chính quy. Cô xử lý công việc chính xác, nhanh chóng và tiếp xúc với khách hàng bằng cung cách không thể chê vào đâu được. Nhưng vấn đề lại phát sinh vào cuối ngày, lúc kết toán sổ sách.*

*Trưởng phòng kế toán đến gặp tôi và nhất quyết đề nghị sa thải cô. Cô kết sổ quá chậm khiến mọi người phải ở lại sau giờ làm việc mặc dù anh ta đã nhiều lần chỉ cách cho cô làm tốt hơn. Hôm sau, tôi đến quan sát cách cô làm việc và chẳng cần nhiều thời gian đã có thể phát hiện lý do cô gặp khó khăn trong việc này. Sau giờ đóng cửa, tôi đến trò chuyện với cô. Tôi khen ngợi về sự thân thiện và cởi mở của cô với khách hàng, khen cô làm việc chính xác và nhanh chóng. Sau*