

đề cập đến điều bà muốn mà chỉ nói về những điều bà có thể giúp cho các ngân hàng, tập trung vào điều họ muốn chứ không phải là điều bà muốn.

Hàng trăm ngàn người bán hàng đang cất bước trên lề đường hôm nay, mệt mỏi và thất vọng với mức lương thấp. Tại sao thế? Bởi vì họ bao giờ cũng nghĩ đến điều họ muốn mà không nhận ra điều khách hàng muốn. Chúng ta bao giờ cũng chỉ quan tâm tới việc giải quyết những vấn đề của mình mà thôi. Và nếu như những người bán hàng có thể chỉ cho chúng ta thấy việc phục vụ của họ hay hàng hóa của họ sẽ giúp giải quyết những vấn đề của chúng ta như thế nào, họ sẽ không cần phải bán cho chúng ta. Chúng ta sẽ tự mua. Khách hàng muốn cảm thấy mình *đang mua* chứ không phải *được bán*.

Thế mà nhiều người bán hàng lại bỏ phí cả cuộc đời đi bán sản phẩm của mình mà không tìm hiểu ý muốn của người mua. Tôi đã có nhiều năm sống ở Forest Hills, một cộng đồng nhỏ những gia đình sống khá biệt lập giữa trung tâm New York. Một hôm, khi đang rảo bước đến nơi làm việc, tôi tình cờ gặp một người kinh doanh bất động sản có thâm niên trong khu vực này. Ông ta rất thạo Forest Hills nên tôi thuận miệng hỏi xem ngôi nhà trát thạch cao của tôi được làm với rui kim loại hay gạch rỗng. Ông bảo không biết và tư vấn với tôi điều mà tôi đã biết, đó là nên hỏi điều đó ở hội kiến trúc Forest Hills. Hôm sau, tôi nhận được một bức thư của ông ta. Ông có cho tôi thông tin mà tôi muốn không? Không, ông ta yêu cầu tôi cho phép tư vấn bảo hiểm. Rõ ràng ông không hề quan tâm