

Trong một kỳ phát hành của tờ báo thuộc Ngân hàng Quốc gia Bắc Mỹ ở New York, tòa soạn đã cho đăng lá thư của một khách hàng tên Madeline Rosedale gửi giám đốc ngân hàng này. Lá thư như sau:

*“Tôi muốn ông biết rằng tôi rất quý mến các nhân viên làm việc trong ngân hàng của ông. Ai cũng lịch sự, nhã nhặn và sẵn sàng giúp đỡ. Thật thú vị khi được một cô thu ngân chào đón vui vẻ sau khi mình đã chờ đợi lâu như vậy. Năm rồi, mẹ tôi nằm bệnh viện suốt nhiều tháng. Tôi thường giao dịch với Marie Petrucello, cô ấy quan tâm cả đến gia đình tôi và hỏi thăm tình hình sức khỏe của mẹ tôi”.*

Bạn nghĩ khách hàng Rosedale có bỏ ngân hàng này được không?

Charles R. Walters, nhân viên của một trong những ngân hàng lớn nhất New York được giao nhiệm vụ chuẩn bị một báo cáo mật về một tập đoàn. Anh chỉ biết có một người duy nhất nắm những thông tin mà anh cần gấp. Khi Walters được đưa vào phòng của nhân vật nắm giữ thông tin quan trọng này, anh nghe cô thư ký trẻ bảo rằng hôm nay cô không có con tem nào cho ông cả. Ông giải thích với Walters: “Tôi đang sưu tập tem cho thằng con trai mười hai tuổi”. Walters trình bày công việc của mình và bắt đầu đưa ra những câu hỏi. Ông trưởng phòng này tỏ ra mơ hồ, trả lời chung chung mà không đi vào trọng tâm. Ông không muốn nói và xem ra không điều gì có thể thuyết phục ông ta nói cả. Cuộc phỏng vấn ngắn ngủi và khô khan. Ông Walters nói khi kể lại câu chuyện cho lớp học của tôi nghe: “Thú