

người nhận cuộc gọi. Trong nhiều trường hợp, điều này còn quyết định hiệu quả cả một ngày làm việc của họ và của chính chúng ta.

Robert Cryer, giám đốc một công ty máy tính ở Cincinnati, Ohio, kể về sự thành công trong việc tuyển người: *"Tôi gần như tuyệt vọng trong việc cố gắng tuyển một tiến sĩ khoa học máy tính cho công ty. Cuối cùng tôi tìm được một chàng trai với những phẩm chất lý tưởng vừa mới tốt nghiệp Đại học Purdue. Sau nhiều cuộc trao đổi qua điện thoại, tôi biết rằng anh đã được nhiều công ty khác chào mời, trong đó có nhiều công ty uy tín và nổi tiếng hơn công ty của tôi. Tôi rất hào hứng vì anh chấp nhận đề nghị. Sau khi anh bắt đầu công việc, tôi hỏi tại sao lại chọn chúng tôi, anh dừng lại một phút rồi nói: "Tôi cho rằng đó là vì các nhà quản lý trong các công ty khác tiếp điện thoại với giọng lạnh lùng, chỉ thuần túy quan tâm đến công việc, làm tôi cảm thấy như là một chuyện giao dịch kinh doanh đơn thuần. Riêng giọng của ông nghe như thể là ông vui vẻ lắng nghe tôi, như là ông thực sự muốn tôi tham gia vào tổ chức của ông. Và ông có thể yên trí rằng tôi vẫn đang trả lời điện thoại trong khi mỉm cười."*

Vị chủ tịch hội đồng quản trị của một trong những công ty cao su lớn nhất nước Mỹ bảo tôi rằng, theo kinh nghiệm của ông thì người ta ít khi thành công trong công việc gì nếu không có cảm hứng và niềm vui trong công việc đó. Nhà lãnh đạo này không tin vào câu *"Làm việc cật lực là chìa khóa tuyệt diệu để mở cánh cửa của thành công"*. Ông nói: *"Tôi biết nhiều người thành công vì tìm thấy niềm vui trong kinh doanh. Rồi họ thay đổi vì niềm vui ấy đã biến thành một công việc đơn điệu. Việc kinh doanh đi xuống và họ mất đi mọi hứng thú để rồi cuối cùng thất bại"*.