

doanh ô tô nên nhiều khi ông tỏ ra sắt đá và nhẫn tâm đối với những khách hàng đến khiếu nại. Khi nhận ra cách giải quyết này chỉ mang đến sự đối kháng, tức giận và sau cùng là làm hỏng việc, ông đã thay đổi cách tiếp cận. Ông kể: *"Tôi thường nói như sau: 'Chúng tôi có thể sai lầm trong trường hợp của ông. Xin ông nói cho tôi biết ý ông như thế nào?'. Cách tiếp cận này thường làm cho người ta không muốn chống đối nữa. Khi cơn giận đã được giải tỏa, khách hàng thường nói năng phải chăng hơn và thực sự mong giải quyết vấn đề một cách nhẹ nhàng. Thực vậy, nhiều khách hàng đã cảm ơn tôi khi tôi có thái độ thông cảm với họ. Thậm chí vài khách hàng còn giới thiệu bạn bè đến cửa hàng chúng tôi mua xe. Chúng ta rất cần những khách hàng như thế. Tôi nghĩ rằng biểu lộ lòng tôn trọng mọi ý kiến của khách hàng và đối xử với họ một cách lịch sự và chân thành sẽ giúp ta chiến thắng trong thương trường cạnh tranh khốc liệt".*

Bạn sẽ hiếm khi gặp rắc rối nếu chấp nhận rằng bạn có thể sai lầm. Điều này sẽ chấm dứt mọi tranh cãi và khiến đối phương cũng lịch sự, cởi mở và rộng lượng như bạn vậy. Đặc biệt nó sẽ khiến họ cũng muốn chấp nhận rằng chính mình cũng có thể sai lầm.

Nếu bạn biết chắc rằng một người nào đó sai lầm và bạn xằng giọng bảo người ấy là họ sai lầm thì điều gì sẽ xảy ra? Ông S., một luật sư trẻ tuổi ở New York có lần đã bào chữa một vụ kiện khá quan trọng trước Tối cao Pháp viện Hoa Kỳ. Vụ kiện này liên quan đến một số tiền lớn và một vấn đề quan trọng của luật pháp. Trong phần tranh luận trước tòa, một trong