

chung cho tất cả mọi người. Nếu các bạn đã hài lòng với những kết quả đạt được, thì tôi nghĩ rằng các bạn không nên thay đổi. Còn nếu như ngược lại, các bạn có thể thử nghiệm cách thức mới. Cũng chẳng mất gì cả.

Tôi nghĩ rằng bạn sẽ thích đọc câu chuyện có thực sau đây của James L. Thomas, một học viên trước đây của tôi:

Có sáu khách hàng của một công ty xe hơi không chịu trả tiền sửa xe. Họ không phủ định toàn bộ hóa đơn nhưng mỗi người lại cho rằng hóa đơn tính sai một vài chỗ. Công ty biết rõ các hóa đơn không sai và những khách hàng này cũng đều ký tên vào hợp đồng sửa chữa trước khi công việc được tiến hành. Nhưng công ty đã mắc một sai lầm đầu tiên là nói ra điều ấy.

Và sau đây là vài biện pháp mà những nhân viên ở bộ phận tài chính vẫn làm để thu những hóa đơn đã quá hạn. Các bạn có cho rằng họ thành công không?

1. Họ đến nhà từng người và xăng giọng nói rằng họ đến thu tiền nợ đã hết hạn từ lâu.
2. Họ trình bày đơn giản rằng công ty tuyệt đối đúng và như vậy khách hàng hoàn toàn lầm lẫn, rõ ràng không thể chối cãi được.
3. Họ bảo rằng công ty biết rõ về xe hơi hơn khách hàng, cho nên không cần phải tranh luận gì cả.
4. Họ tranh cãi với khách hàng.

Khi người phụ trách tài chính sắp sửa sử dụng luật pháp