

John Wanamaker cũng sử dụng cách này. Ông thường đi một vòng quanh cửa hàng lớn của mình ở Philadelphia mỗi ngày. Có lần ông nhìn thấy một người khách đang đứng đợi ở một quầy thanh toán trong khi các nhân viên bán hàng thì cứ đứng cười nói với nhau ở một góc xa xa. Wanamaker lảng lảng ra phía sau quầy và phục vụ cho người khách nọ. Sau đó, ông trao món hàng của khách cho những người bán hàng để gói lại mà không quở trách một lời nào, rồi tiếp tục đi kiểm tra.

Các quan chức nhiều khi bị phê phán vì lý do khó tiếp cận. Vấn đề là do các thuộc cấp của họ không muốn sếp của mình bị quá nhiều khách khứa quấy rầy. Carl Langford, Thị trưởng Orlando, bang Florida, thường la rầy các nhân viên về việc họ không cho phép người lạ đến gặp ông. Ông chủ trương thực hiện “chính sách mở cửa” nhưng những thường dân muốn vào đều bị thư ký và người quản lý của ông chặn lại. Cuối cùng, ông thị trưởng tìm được một giải pháp. Ông dẹp cái cửa lớn khỏi văn phòng của mình! Nhân viên dưới quyền ông nhận ngay được thông điệp. Ông thị trưởng đã có được một chính sách quản lý thực sự “mở cửa” từ ngày đó trở đi.

Nhiều người thường bắt đầu bằng một lời khen chân thành, tiếp sau đó là từ “nhưng” và kết thúc bằng một nhận xét phê phán. Chẳng hạn, trong khi tìm cách thay đổi thái độ lơ đãng trong học tập của con bạn, bạn có thể nói: *“Cha mẹ thực sự tự hào về con, Johnnie ạ, bởi vì con được xếp hạng cao hơn trong học kỳ này. Nhưng nếu con chăm chỉ hơn nữa với môn đại số, các kết quả sẽ còn khá hơn nữa”*. Trong trường hợp này, Johnnie có thể