

DAVID DORSEY

D SÁT THỦ BÁN HÀNG

Một trong 10
cuốn sách quản
trị kinh doanh
hay nhất năm.
- *Business Week*

THE FORCE

“HỌ COI VIỆC BÁN HÀNG LÀ KẾ SINH NHAI,
ĐIỀU ĐÓ CÓ THỂ ĐƯA HỌ LÊN ĐỈNH VINH QUANG
HOẶC ĐẨY HỌ XUỐNG ĐÁY VỰC THẳM...”

NHÀ XUẤT BẢN
ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

Table of Contents

MỤC LỤC

Động lực - Phương thức làm nên những điều kỳ diệu

Ghi chú của tác giả

“Đồng ý”

1.

2.

3.

Trò chơi

1.

2.

3.

4.

5.

6.

Năng lực

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

Chén Thánh

1.

2.

3.

4.

5.

6.

Một cuộc sống mới

1.

2.

3.

MỤC LỤC

[Động lực - Phương thức làm nên những điều kỳ diệu](#)

[Ghi chú của tác giả](#)

[“Đồng ý” - 1](#)

[“Đồng ý” - 2](#)

[“Đồng ý” - 3](#)

[Trò chơi - 1](#)

[Trò chơi - 2](#)

[Trò chơi - 3](#)

[Trò chơi - 4](#)

[Trò chơi - 5](#)

[Trò chơi - 6](#)

[Năng lực - 1](#)

[Năng lực - 2](#)

[Năng lực - 3](#)

[Năng lực - 4](#)

[Năng lực - 5](#)

[Năng lực - 6](#)

[Năng lực - 7](#)

[Chén Thánh - 1](#)

[Chén Thánh - 2](#)

[Chén Thánh - 3](#)

[Chén Thánh - 4](#)

[Chén Thánh - 5](#)

[Chén Thánh - 6](#)

[Một cuộc sống mới - 1](#)

[Một cuộc sống mới - 2](#)

[Một cuộc sống mới - 3](#)

[Một cuộc sống mới - 4](#)

Chia sẻ ebook : <http://downloadsachmienphi.com/>

Tham gia cộng đồng chia sẻ sách : Fanpage : <https://www.facebook.com/downloadsachfree>

Cộng đồng Google : <http://bit.ly/downloadsach>

Động lực - Phương thức làm nên những điều kỳ diệu

Ngày nay, trước tình hình cạnh tranh khốc liệt, con người đang nâng hoạt động bán hàng lên một tầm cao mới. Bán hàng đã được mọi người công nhận là một nghệ thuật, nó đã vượt quá ngưỡng của một giao dịch mà đơn giản là anh sẽ bán còn tôi sẽ mua và chúng ta cùng ký. Hàng loạt biến đổi dẫn đến sự cạnh tranh không ngừng của các đối thủ nhằm bán được hàng cho càng nhiều khách hàng càng tốt, đồng thời nó cũng kéo theo việc khách hàng cảm giác như họ đang ngày càng bị “chặn dất” nhiều hơn. Bán hàng ngày càng được coi là một cuộc đấu trí, một trò cân não đầy thú vị không kém phần kịch tính của cả bên bán lẫn bên mua.

Khách hàng thường có cái nhìn kém thiện cảm với những người bán hàng. Họ luôn cảm giác như mình đang bị lừa bởi mách khéo của những tay bán hàng “xảo quyết”, luôn chăm chăm đưa họ vào tròng. Tuy nhiên, trong *Sát thủ bán hàng*, bạn sẽ khám phá ra những khía cạnh khác về công việc bán hàng và qua đó sẽ có thiện cảm hơn rất nhiều với nghề đầy sức ép cũng như áp lực này. *Sát thủ bán hàng* vừa giống như một cuốn tiểu thuyết với lối hành văn rất... văn học thay vì những ngôn từ kinh doanh khô khan; vừa giống một cuốn cẩm nang chứa đựng những kỹ thuật bán hàng vô cùng thú vị bao gồm những màn đấu trí cân não, cách tạo mối quan hệ với khách hàng, cũng như những thủ thuật vô cùng sáng tạo của những nhân viên bán hàng.

Tuy nhiên, điều khiến cuốn sách này mang lại giá trị sâu sắc chính là cách tạo động lực của cấp trên với cấp dưới, cũng như việc các nhân viên tự tạo động lực cho chính mình để thành công trong công việc. Những động lực khiến họ có thể làm việc quên mình, toàn tâm toàn ý với mọi tiêu đề đề ra. Như Archimedes từng nói: “Hãy cho tôi một điểm tựa, tôi sẽ nhấc bổng cả Trái đất lên.” Động lực cũng chính là một điểm tựa vững chãi để cho bất kỳ ai cũng có thể làm nên được điều kỳ diệu. Và sau tất cả những thương vụ, những cuộc chạy chỉ tiêu căng thẳng tột cùng, động lực chính là nguồn sức mạnh gắn kết mọi người và khiến họ coi nhau như những người thân yêu nhất.

Trân trọng giới thiệu tới bạn đọc cuốn sách lý thú này!

CÔNG TY CỔ PHẦN SÁCH ALPHA

“Với logic luẩn quẩn của cảm xúc, thứ xúc cảm đáng giá nhất của cuộc đời con người chính là được đắm chìm trong thành công”.

_ Joseph Conrad

Ghi chú của tác giả

Cuốn sách là câu chuyện hoàn toàn có thật được viết dựa trên những trải nghiệm của bản thân tôi trong suốt hành trình một năm cùng với nhóm nhân viên bán hàng xuất sắc của Xerox tại vùng ngoại ô Cleveland, bang Ohio. Tôi đã cùng thực hiện giao dịch bán hàng với họ, cùng tham gia những buổi họp nhân sự, cùng đi nghỉ với toàn thể công ty, theo họ về nhà, cùng ăn tối và thức thâu đêm lắng nghe những mẩu chuyện về những giấc mộng không thành của họ.

Khi viết cuốn sách này, mục tiêu của tôi là muốn viết nên một câu chuyện thành công của những người Mỹ. Tôi muốn kể một câu chuyện sống động về cách đạt được chỉ tiêu hằng năm của một người bán hàng hàng đầu cùng các thành viên trong đội của mình và những tác động của công việc tới đời sống cá nhân của họ. Với sự cho phép của Tập đoàn Xerox, tôi gần như không gặp bất cứ trở ngại lớn nào khi lắng nghe, quan sát và hòa nhập vào cuộc sống của họ.

Trong suốt thời gian tôi ở tại Cleveland, một cặp vợ chồng đã dần trở thành nhân vật chính trong câu chuyện của tôi: Fred và Kathy Thomas. Nhiều năm trôi qua, tôi nhận ra mình vẫn không ngừng bị ám ảnh và kinh ngạc bởi sự tương đồng giữa cuộc sống của cặp đôi này với một thời của tôi – cái thời mà tôi đắm chìm trong những số liệu kinh doanh, lượng đơn đặt hàng, thống kê tóm tắt doanh thu cập nhật hay các loại tỷ lệ phần trăm.

Khi tôi liên hệ với một số tập đoàn đề nghị viết một cuốn sách về cuộc sống của các nhân viên bán hàng xuất sắc, ngay lập tức, tôi được Tập đoàn Xerox hưởng ứng nhiệt tình và giới thiệu tôi tới Cleveland. Họ khẳng định với tôi rằng đó là một lựa chọn hoàn hảo bởi dưới sự dẫn dắt của Frank Pacetta, chi nhánh đó đã đạt được những kết quả doanh thu đáng kinh ngạc. Điều này khiến tôi vô cùng háo hức với việc tìm hiểu chi tiết về sự thành công đột phá tại đây.

Bản thân Tập đoàn Xerox là một huyền thoại về sự vươn lên đạt tới thành công. Họ đã có những bước phát triển vũ bão trong khoảng những năm 1960. Ngay sau khi Haloid phát triển thành Tập đoàn Xerox và bắt đầu tiếp thị một trong những sản phẩm thương mại thành công nhất trong lịch sử kinh doanh nước Mỹ – máy photocopy, các chủ sở hữu cổ phiếu Haloid đã nhanh chóng trở thành triệu phú. Ngay từ đầu, Xerox đã may mắn khi lựa chọn đầu tư và mạo hiểm đặt cược mọi thứ để theo đuổi công nghệ sao chép khô⁽¹⁾ – công nghệ đã bị mọi nhà đầu tư khác từ chối, bao gồm cả IBM. Phát minh này của Chester Carlson đã tạo nên một lượng cầu khổng lồ trên toàn thế giới về một sản phẩm mà bản thân con người cũng không hề biết họ cần nó tới vậy – một chiếc máy photocopy nhanh chóng và tiện lợi. Hiện nay, thị trường máy photocopy đã phát triển đến một mức độ không tưởng với tổng trị giá 80 tỷ đô-la doanh thu hằng năm. Thế nhưng, Xerox khẳng định thị trường hiện nay còn chưa bằng 1/4 quy mô thị trường tại thời điểm khởi đầu.

Vào cuối những năm 60 và đầu những năm 70 của thế kỷ trước, lợi nhuận bán hàng của máy photocopy Xerox luôn là một bữa tiệc ăn mừng không dứt khi dòng như tài khoản phải thu (account receivables) của họ là vô hạn. Dĩ nhiên, công ty đã chẳng làm gì sai trong suốt hai thập kỷ đầu, Ed Sullivan – một người đàn ông cứng nhắc chỉ chăm chăm làm công việc của mình và hoàn toàn phớt lờ sự phát triển mang tính cách mạng của thị trường cũng như tính khốc liệt của cuộc đua mà ông tham gia – mới là người đáng nhận trách nhiệm. Cũng giống như Sullivan, Xerox khó lòng có thể theo kịp với vòng quay không ngừng của số phận. Mặc cho nỗ lực cải thiện tình hình bằng việc đặt cược cho dòng máy photocopy văn phòng, Xerox đã hoàn toàn không nhận ra tầm quan trọng của những khoản đầu tư trên dòng máy tính cá nhân hay các tiến bộ công nghệ hiện đại từ phòng nghiên cứu tại California của mình. Trong suy nghĩ của Ed Sullivan, công ty sẽ chẳng bao giờ bị diệt vong, ít nhất cho tới ngày Nhật Bản tiếp cận

được bằng sáng chế của Xerox và xây dựng sân chơi của riêng mình vào cuối những năm 1970. Đó cũng là lúc Xerox nhận ra mình đã đánh mất những gì.

Cho đến nay, số lượng đối thủ cạnh tranh đáng gờm của Xerox cả trong nước và quốc tế đã lên tới cả tá: Kodak, IBM, Canon, Ricoh, 3M, Minolta, Oce, Savin, Konshiroki, Pitney-Bowes, Panasonic, v.v... Trong cuộc chiến khốc liệt này, Xerox đã lựa chọn giải pháp mà rất nhiều công ty đã lựa chọn trong lịch sử kinh tế Mỹ: Khi một doanh nghiệp thành công bắt đầu mất đi lợi thế cạnh tranh trước các đối thủ đến từ khu vực vành đai Thái Bình Dương, họ sợ hãi, bắt đầu áp dụng Hệ thống Quản lý Chất lượng Toàn diện (Total Quality Management), nâng cao năng suất và cuối cùng bắt đầu giành lại thị phần. Cách thức bán sản phẩm máy photocopy mà chi nhánh tại Cleveland đang áp dụng cho thấy Xerox sẵn sàng làm những gì trong giai đoạn lợi ngược dòng của mình.

Trong khoảng thời gian được đề cập tới trong cuốn sách, Fred Thomas là người đứng đầu nhóm quản lý các tài khoản béo bở, một trong tám đội bán hàng quan trọng nhất tại chi nhánh hạt Cleveland. Các thành viên trong nhóm của Fred chỉ là một phần nhỏ trong tổng số 5.000 nhân viên xuất sắc của đội bán hàng trực thuộc Tập đoàn Xerox. Cleveland đứng ở vị trí tầm tầm trên tổng số 67 chi nhánh với mục tiêu doanh thu hằng năm khoảng hơn 30 triệu đô-la. Mục tiêu này cao hơn nhiều so với những chi nhánh có quy mô tương tự, thậm chí ngang ngửa với mục tiêu dành cho các chi nhánh lớn hơn như Atlanta hay Chicago. Công ty không ngừng đưa ra đòi hỏi cao hơn từ Cleveland và những người như Fred Thomas là nhân tố khiến chi nhánh của họ chưa một lần gây thất vọng.

Một vài năm trước đây, nhóm của Fred đã làm được nhiều hơn cả những gì công ty mong đợi ở họ với thành tích bứt phá ngưỡng doanh thu mục tiêu cao hơn mọi nhóm bán hàng khác trên toàn hệ thống Xerox. Vì thế, Fred được đánh giá là nhà quản lý bán hàng xuất sắc nhất của Tập đoàn Xerox, đồng nghĩa với việc ông là người xuất sắc nhất của tập đoàn bán lẻ hiệu quả nhất trên đất Mỹ.

Ngay từ lần gặp đầu tiên, Fred và Kathy Thomas đã thấu hiểu nguyện vọng của tôi và hợp tác rất nhiệt tình. Họ mong muốn độc giả có thể cảm nhận và gián tiếp trải nghiệm những thăng trầm trong cuộc sống của họ, bất kể là ở phạm vi cá nhân hay công việc. Những nhân vật khác tôi miêu tả kém chi tiết hơn tùy theo mức độ hợp tác của họ. Tất cả những nhân vật liên quan đều nắm rõ những nguyên tắc cơ bản. Đó là tôi muốn biết về cuộc sống của họ trong chừng mực họ có thể chia sẻ. Tên của các công ty cũng như các cá nhân khách hàng xuất hiện trong cuốn sách này đã được thay đổi.

“Đồng ý”

1.

Fred Thomas luôn đi làm sớm, nhưng bản thân ông lúc nào cũng cảm thấy mình bị muộn. Mỗi buổi sáng, ông lái chiếc Mazda Rx-7 của mình đến Freedom Square Drive và đỗ xe ngay sau tòa nhà Xerox. Tòa nhà rấp kính sáng bóng, thanh thoát tuy có phần hơi nhỏ, nằm trong một khuôn viên cây xanh yên tĩnh, khá xa khu vực đường cao tốc ồn ào. Fred sống tại Independence, phía nam Cleveland, đó là lý do việc đi lại chiếm của ông gần một giờ mỗi sáng. Ngay sau khi đỗ xe, ông lao vào tòa nhà nhanh như một tia chớp.

Đứng chờ thang máy trong bộ âu phục và áo sơ mi chỉnh tề, trông ông giống như bất cứ một nhân viên văn phòng bình thường nào khác – khuôn mẫu, cứng nhắc và sức mùi nước hoa. Tuy vậy, có một điều gì đó đặc biệt trên khuôn mặt của ông, một nét nhả nhếch hiếm gặp. Fred luôn khiến người ta hoài nghi về những thành công của ông. Ông có đôi mắt thân thiện, dù có nhiều quầng thâm, cùng một cái bắt tay nồng hậu. Ở độ tuổi 41, ông có vẻ ngoài khá chín chu với cơ thể cân đối, cường tráng dù không quá cao và bụng đã hơi phệ. Gương mặt của ông tương đối góc cạnh và nụ cười luôn thường trực trên môi. Dù khỏe miệng ông gần như không hề cử động nhưng đôi mắt của ông nói lên tất cả. Ông sử dụng nó ở nhiều cấp độ khác nhau, với tất cả mọi người và chỉ sẵn sàng “gỡ bỏ” nó khi về nhà mỗi tối.

Một ngày của Fred chính thức bắt đầu ngay khi cửa thang máy tầng 4 mở ra, hết như một trận đua ngựa khởi động ngay khi thanh chắn hạ xuống. Ông bước vào ma trận với văn phòng còn trống và những bàn làm việc sắp xếp theo hình zigzag của các đại diện bán hàng. Các bàn làm việc được bố trí sát nhau với các vách ngăn trông giống như các ô đọc sách ở thư viện, không có không gian thừa hay sự riêng tư. Toàn bộ văn phòng trông khá hiện đại và khang trang. Sàn nhà được trải thảm, tất cả ghế đều được bọc đệm. Fred tiến vào phòng làm việc tuềnh toàng của riêng ông: bàn làm việc bằng kim loại, điện thoại bàn, cửa sổ và thứ xa xỉ nhất là cánh cửa để ông có thể khóa văn phòng lại. Bữa sáng của ông là một quả táo, ông ăn hết cả lõi lẫn hạt rồi vứt cuống vào thùng rác.

Đúng 7 giờ 15 phút, ông đã làm được rất nhiều việc mà người khác khó tưởng tượng ra. Fred đi tới khu vực hành lang văn phòng, nơi Frank Pacetta đang liếc qua hòm mail của mình hoặc gọi một cú điện thoại. Pacetta ngồi phía sau một chiếc bàn rộng với hai lá cờ Mỹ cắm ngay ngấm trên hộp đựng bút thay vì những chiếc bút bi. Chiếc sơ mi của ông ta được là lượt kỹ càng, măng-sét trên cổ tay áo có vẻ như sắp đứt tới nơi. Pacetta trẻ hơn Fred một chút. Ông ta gầy gò xương với mái tóc đen bóng. Dáng đi khuỳnh khoàng của ông ta như thể muốn tóm gọn cả thế giới. Nhìn vào vẻ bề ngoài, trông ông ta có vẻ đáng thương, nhưng xét theo khía cạnh cảm xúc, ông ta lại có khả năng làm bừng sáng cả một căn phòng. Ông ta là người mãnh liệt, sôi nổi nhất mà Fred từng biết.

Fred thường mở đầu cuộc nói chuyện bằng lời bông đùa mang tính thăm dò. Con gái lớn của ông không cho phép ông ôm nó trước khi đi làm. Thật khó tin phải vậy không? “Tôi nói với nó rằng rồi tôi cũng sẽ lìa đời và nó sẽ phải hối hận về sự nhỏ nhen đó. Nó bướng bỉnh cự lại rằng chuyện đó sẽ chẳng bao giờ xảy ra.” Pacetta có lẽ chẳng nghe thấy gì, nhưng ông ta sẽ ngay lập tức lấy lại sự tập trung và nhận ra rằng Fred Thomas đang mỉm cười đứng trước mặt mình. Mỗi sáng, ông ta đều lại gần Fred và bảo: “Đội mũ bảo hiểm vào đi, Freddie. Có cả một cuộc chiến ở ngoài kia đấy. Anh trông chẳng khác gì Bozo⁽¹⁾. Chuyện quái gì xảy ra với tóc của anh vậy?”

Sự tập trung gần như không có trong từ điển của Pacetta. Chỉ sau ba câu nói, mắt ông ta lại bắt đầu đảo khắp nơi. Ông ta sẽ bắt đầu những lời tự động viên một cách hăng hái kiểu như: Đây là một tháng quan trọng như thế nào. Họ sẽ phải kiếm tiền ra sao. Họ sẽ không thể chết dưới lưỡi kiếm của chính mình trong tháng này. Họ sẽ vượt qua được giai đoạn khủng hoảng.

Cuộc đua sẽ trở nên khốc liệt hơn bao giờ hết. Hãy thắt dây an toàn vào và chuẩn bị tinh thần.

Pacetta nói những điều đó hằng ngày, hằng tuần, hằng tháng. Song, Fred không bao giờ cảm thấy mệt mỗi khi nghe chúng vì ông biết đó là cách Pacetta ca ngợi họ, dù tình yêu được thể hiện dưới góc độ hơi kỳ quái nhưng họ vẫn cảm thấy hài lòng. Một người ngoài cuộc sẽ cảm thấy khó hiểu trước những gì Pacetta muốn nói. Tất cả những gì họ nhìn thấy là một kẻ kỳ quặc, nói những điều kỳ quặc và làm những thứ kỳ quặc. Thực tế, trông Pacetta giống một người không ngừng nói những thứ khó hiểu với đôi mắt láo liên. Về mặt lý thuyết, Fred chẳng tin bất cứ điều gì Pacetta nói với mình, bởi sẽ luôn có một điều gì đó khác ẩn chứa đằng sau và suy cho cùng, cốt lõi của vấn đề là chẳng có gì hết. Fred thích cách mà sếp của mình biến mọi đoạn hội thoại thành một trò chơi. Nó khiến cuộc sống trở nên khó đoán và thú vị. Đã hơn một lần, Fred chứng kiến ông ta khóc trước toàn thành phố như một nhà truyền giáo đang gây quỹ từ thiện. Tuy vậy, thực chất chẳng có điều gì là thật và đó chính là điều thú vị. Pacetta không bao giờ cạn kiệt nhiệt huyết và luôn đeo những chiếc mặt nạ khác nhau. Tất cả chỉ là một vở kịch và Fred luôn cảm thấy bất ngờ trước vẻ chân thật của nó. Ông thích tự lên dây cót cho bản thân bằng nguồn năng lượng mà Pacetta tạo ra.

Sau những cuộc gặp chớp nhoáng, quay trở lại văn phòng của mình, Fred thường cảm thấy bồn chồn, mất cân bằng. “Trông mình thực sự giống Bozo sao?” Pacetta nhẹ cân hơn Fred và ông biết rằng mình có thể hạ gục Pacetta chỉ với vài cú đấm. Ông nghĩ làm gãy mũi có vẻ là một phương án hay trong khi Pacetta lấy làm hứng thú với việc kích động Fred ra tay. Sau đó, họ sẽ cùng nhau phá lên cười vì những suy nghĩ ấy, rồi lại cùng rong ruổi khắp nơi và chốt những đơn hàng lớn. Đó chính là sức mạnh của thứ năng lượng ngược đời gán mác Pacetta. Fred đã có đúng thứ ông cần từ cuộc gặp ngắn ngủi với Pacetta, đó chính là một cú hích từ sự mạnh mẽ bất tận của ông ta. Đây luôn là cách hiệu quả để khiến bản thân tỉnh táo vào mỗi buổi sáng, hiệu quả hơn nhiều so với một tách cà phê đậm đặc. Bây giờ, ông đã sẵn sàng để bán hàng.

Trong suốt một thập kỷ qua, Fred đã xây dựng danh tiếng với tư cách một trong những ngôi sao sáng giá nhất trong hệ thống bán hàng của Xerox – hệ thống được đánh giá là hiệu quả nhất trên thế giới. Ba năm trước, Fred Thomas được vinh danh là quản lý bán hàng thành công nhất của tập đoàn này. Tại Cleveland, ông đã trở thành con át chủ bài của chi nhánh thành phố. Ông cảm nhận rõ sức ép từ chính uy tín ấy mỗi khi lái xe đi làm, mỗi khi đăm đuổi chạy theo một con số hết mùa này đến mùa khác. Năm nay, ông theo đuổi một con số lớn nhất mà ông từng phải đối diện. Mỗi tháng trôi qua, dù ông vẫn đang bèn bĩ tiến tới đích nhưng có vẻ nó vẫn còn khá xa.

Tháng nào cũng vậy, Pacetta luôn nói với Fred rằng ông có thể làm được điều đó, còn những quản lý bán hàng khác thách thức ông làm được điều đó, thậm chí những đại diện bán hàng của ông còn tỏ ra ngần ngại khi thể hiện quyết tâm của bản thân họ. Riêng Fred, ông nói rằng ông chưa hề đánh hơi thấy dấu vết con quái vật mà ông vẫn đang rờn rã săn lùng. Vào tháng Ba, một thảm họa thiên nhiên xảy ra. Tháng Tư có một vụ đắm tàu. Tháng Năm, nền kinh tế gặp khủng hoảng. Họ thậm chí còn chẳng thèm nghe ông nói, nhất là với tâm trạng hiện tại của ông – bất mãn với mọi thứ. Ông cảm thấy bế tắc và mệt mỏi với mọi cuộc điện thoại chưa được thực hiện, với mọi tin nhắn thoại mà ông chưa trả lời, mọi giao dịch chưa được chốt. Ông muốn mọi người đặt cược xem liệu ông có thể cùng với những đại diện bán hàng của mình gắng gượng tới đâu trước khi một trong số họ gục xuống và lấp liếm bằng những thông tin tào lao. Đó là cách ông làm việc. Tất cả mọi người đều cười nhạo Fred khi ông làm bất cứ việc gì, bởi chính ông cũng bị choáng ngợp trước vận may của mình. Thậm chí, ông đã tin rằng mình đủ thông minh, tài giỏi để luôn chiến thắng. Ông luôn tránh cảm giác thất bại và tự ti. Ông đầu hàng trước những sự ghen tị và oán giận vì chính ông cũng thực sự bối rối trước những điều giúp ông liên tục thành công.

Trước mặt khách hàng, ông thường chơi một ván bài đầy nghệ thuật. Mọi người coi ông như một người bán hàng thiên bẩm, một trong số những người sở hữu vận đỏ. Ông gần như chẳng phải làm gì cũng có thể bán được hàng, mọi thứ đến với ông đều dễ dàng và tự nhiên. Một người đàn ông có thể khiến mọi người yêu mến và mua hàng của mình chỉ vì họ không muốn làm ông thất vọng. Thậm chí, họ còn muốn chăm sóc ông. Họ không thể từ chối người đàn ông

dành suốt 5 tiếng đồng hồ, đôi khi là 5 tháng ròng rã cùng ánh mắt mong chờ, tràn đầy hy vọng để đạt được mục tiêu của mình. Và khi mọi thứ diễn ra theo đúng những gì ông mong chờ, họ cũng không hề cảm thấy khó chịu.

Đôi lúc, khi tất cả mọi thứ hoàn hảo, ông lại hoài nghi về lương bổng của mình, rằng những gì ông làm không đáng được gọi là lao động. Ông tự hỏi mình đã làm gì? Gọi điện thoại và khiến mọi người yêu thích mình? Ông nói chuyện với họ, mỉm cười, quyến rũ họ rồi thuyết phục khiến họ hài lòng, sau đó, ông có những cái tên và chữ ký mà ông muốn. Ngoài mấy dòng chữ trên giấy ấy, ông đã làm được gì cho đời? Ông được trả lương để tìm kiếm thứ mà mọi người gọi là giao dịch, thế nhưng chẳng ai biết gì về giao dịch ấy. Điều ông theo đuổi cả năm trời lại là một thứ vô hình – sự thỏa hiệp. Một thợ mộc ít nhất cũng ngửi thấy mùi gỗ mà anh ta đục đẽo. Một công nhân lắp ráp ít nhất cũng khắc được tên mình lên trên một vài linh kiện của chiếc máy photocopy. Nhưng còn những người bán chiếc máy photocopy ấy, chẳng ai biết dấu ấn hay “hương vị” công việc của họ ra sao.

Fred Thomas nhìn vào một con số trên biểu thuế W-2⁽²⁾ của mình, nó cho thấy ông đã kiếm được bao nhiêu vào năm trước, thường sẽ có khoảng 6 con số – điều mang lại chút âm áp cho tình trạng hiện tại của ông. Và rồi ông tưởng tượng mình đang chơi golf ở Palm Springs. Đó là phần thưởng ông giành được nếu hoàn thành nhiệm vụ, đạt được chỉ tiêu doanh thu để lọt vào top Câu lạc bộ Những người đứng đầu (President’s Club) năm nay. Phần thưởng dành cho ông không khác chuyến hành hương của những người mộ đạo là mấy.

Tuy nhiên, phần thưởng ấy không phải là mục tiêu khiến ông nỗ lực. Thứ ông muốn và đang cố gắng xây dựng là những thỏa thuận chung cuộc. Ông dành hàng tháng trời để nỗ lực cho một thỏa thuận. Ông không ngừng cố gắng, thúc ép, nài nỉ cho tới khi khách hàng gật đầu, tất cả chỉ vì một từ: Đồng ý.

Giờ đang là tháng Sáu, ông vẫn chưa có đủ lượng “đồng ý” như mong muốn. Thời gian đã trôi qua nửa. Ông cảm thấy thời gian của mình đang cạn kiệt. Mục tiêu của chi nhánh Cleveland năm nay là 20 triệu đô-la, một con số cao ngất ngưởng. Nhóm của Fred là một trong tám nhóm bán hàng của Clevelenad. Tất cả mọi người đều phải chia sẻ gánh nặng này, nhưng phần gánh nặng của ông năm nay có vẻ quá lớn. Những năm trước, với tư cách là người đứng đầu nhóm phụ trách các tài khoản tiềm năng, ông đã trở thành con át chủ bài của chi nhánh Cleveland. Nhưng hiện nay, những đại diện bán hàng trẻ hơn đang bắt đầu khiến ông bị lu mờ. Thật ra, ông cũng thích cảm giác biến mất khỏi trung tâm của sự chú ý. Ông cảm thấy nhẹ nhõm vì không cần phải chỉ cho ai cách làm việc nữa.

Năm nay, ông thực sự muốn rời khỏi vị trí tâm điểm. Không có điều gì chắc chắn về việc ông có thể thực hiện được mục tiêu đề ra bởi nhóm ông đang bị tụt lại phía sau. Mỗi buổi sáng tháng Sáu, Fred lại tự hỏi những đại diện bán hàng của ông đã đi đâu? Họ ra ngoài để gặp khách hàng, đang chốt các thỏa thuận hay đang ở trên sân golf? Sự nghiệp của ông hoàn toàn phụ thuộc vào họ. Tại sao họ vẫn chưa có mặt ở đây khi ông đến? Tại sao họ không mời ông cùng đi gặp khách hàng? Ông có 6 đại diện bán hàng và 4 người trong số họ cần được đốc thúc – Bruno, Diane, Larry và Nancy. Ông cần phải chất vấn và truyền cảm hứng, trách móc sau đó khen ngợi họ. Ông cần phải bám sát họ cho đến khi họ chấp nhận đưa ông cùng đi gặp khách hàng.

Một trong số những điều mà ông thấy thú vị ở những đại diện bán hàng của mình là ông không biết có thể dồn họ tới mức nào trước khi họ quay lại đe dọa ông. Một đại diện bán hàng đã từng thề sẽ bắn chết ông hiện vẫn đang vui vẻ làm việc tại Xerox, chi nhánh Cleveland. Một người khác ít bạo lực hơn cũng đã từng mất kiểm soát vì ông, nhưng sau khi ông nói “đó quả là một phản ứng tốt”, mọi việc lại êm thấm. Sau giờ làm việc, họ cùng đi làm vài chén. Một số đại diện bán hàng của ông thực sự yêu quý ông, nhưng họ sẽ cảm thấy hạnh phúc hơn nếu không phải nhìn thấy ông nhiều đến thế. Họ trốn biệt vào toilet khi biết ông đang tới. Liệu ông có đang bị phản nản khi giúp họ chốt các giao dịch, tức là giúp họ bỏ thêm tiền vào túi không? Liệu một nhà quản lý có thể làm gì khác ngoài việc mong muốn giúp các đại diện của mình chốt càng nhiều giao dịch càng tốt trước khi hết năm? Ông lựa chọn một vài mục tiêu quan

trọng, một vài đơn đặt hàng lớn và nỗ lực thực hiện chúng. Năm nay, có rất nhiều đơn đặt hàng cần bỏ ra nhiều thời gian và sự kiên trì – từ gọi điện thông thường tới đề nghị chi tiết và thuyết minh làm rõ, rồi nghiên cứu, điều chỉnh các điều khoản, trau chuốt bản thỏa thuận và cuối cùng là chốt giao dịch. Trong suốt chặng đường ấy, ông không ngừng thúc ép, yêu cầu rồi nài nỉ các đại diện của mình để được cùng họ đi gặp khách hàng. Tất cả đều vì lợi ích chung của mọi người. Họ đều được trả lương kèm hoa hồng và tiền thưởng cho thành quả nỗ lực của mình. Càng chốt giao dịch sớm, họ càng kiếm được nhiều tiền.

Khi gọi các đại diện bán hàng vào văn phòng, ông mời họ ngồi và bắt đầu chất vấn họ, thậm chí cả đe dọa, dùng lời lẽ gay gắt và cả châm biếm. Diễn biến đôi khi cũng có chút thay đổi theo chiều hướng nhẹ nhàng, cân bằng và tươi sáng hơn. Các đại diện bán hàng thường sẽ lắng nghe và quan sát Fred với thái độ kinh ngạc. Làm cách nào người đàn ông này lại biết nhiều và chi tiết đến thế về hàng trăm giao dịch mà họ đang tiến hành? Họ không thể giấu giếm điều gì. Ông hỏi chi tiết về từng thứ liên quan tới vấn đề tài chính, địa điểm, thời điểm, quá trình phê duyệt nội bộ, thời gian giao dịch, ưu đãi, v.v... Ông luôn thể hiện cho họ thấy ông biết nhiều đến mức nào, gợi ý cho họ cách thúc đẩy giao dịch, hỗ trợ họ, suy nghĩ thay họ, động viên, thúc đẩy họ để khi ra khỏi văn phòng, họ sẽ có những niềm hy vọng mới cùng những ý tưởng mới. Nhưng như thế vẫn chưa đủ, Fred sẽ chỉ cảm thấy đang thật sự làm việc khi ông ngồi trước khách hàng cùng với đại diện bán hàng của ông để chốt giao dịch.

Cho tới thời điểm này, ông vẫn chốt được khá ít giao dịch. Viễn cảnh có vẻ không mấy sáng sủa. Tháng Một, nhóm của ông mới đạt được 2% chỉ tiêu năm. Cho đến cuối tháng Hai, họ ỉ ạch tiến tới 5%. Vào tháng Ba, con số nhẩy lên 16% và tiếp tục lê lết đến mùa hè. Tinh thần làm việc, nhiệt huyết của họ biến đâu hết rồi? Tháng Sáu là tháng vô cùng quan trọng. Nếu có thể kết thúc tháng Sáu một cách êm đẹp, ông có quyền hy vọng vào điều kỳ diệu sẽ đến vào tháng Mười hai. Trong giai đoạn suy thoái hiện nay, ai cũng cân đo đong đếm từng đồng. Họ đều cảm thấy khó chịu khi bất cứ người bán hàng nào bước chân vào nhà họ. Nhóm của ông cần phải hành động ngay thay vì chần chừ chờ tới cuối tháng.

Trong số tất cả các đại diện bán hàng, Bruno Biasiotta là người Fred xác định cần theo sát nhất. Khi Bruno đến văn phòng, tại sao anh ta không tới báo cáo với ông chuyện gì đang diễn ra? Không chất vấn dài dòng, không họp bàn chiến lược, chỉ 5 phút cập nhật tình hình về nhà xuất bản Bell. Đây có thể là một mối làm ăn quan trọng trong năm nay của Fred, đặc biệt trong tháng Sáu này. Fred muốn biết mọi diễn biến một cách chi tiết.

Tuy vậy, Bruno không thích Fred quan tâm sát sao đến công việc của anh ta. Anh ta muốn tự kiểm soát công việc và biết khi nào là thời điểm thích hợp để chốt giao dịch. Đây thực chất là một điều tốt. Trong số các đại diện bán hàng mà ông có, Bruno là người cần ít sự giúp đỡ nhất. Nếu có thể kiếm được 5 bản sao của Bruno, cấp cho họ điện thoại và túi xách, Fred sẽ được an nhàn cả năm. Fred có thể chỉ cần gặp Bruno vào tháng Một và xác nhận thành quả với anh ta vào tháng Mười hai và ông sẽ không phải thất vọng. Ông ngưỡng mộ sự tự tin và thuần thục trong phong cách làm việc của Bruno.

Bruno có mái tóc đen được vuốt dựng đứng theo một thịnh hành. Anh ta thường mặc một bộ âu phục kẻ sọc với hai hàng cúc song song phía trước cùng đôi giày da bóng lộn kiểu Ý thời thượng. Anh ta khá điển trai và trẻ trung. Với khuôn mặt ngây thơ, anh ta trông có vẻ như chẳng thể dọa nổi ai. Bruno giống như một chàng hoàng tử xứ Floren giàu có và thế lực, luôn xuất hiện trước khách hàng với dáng vẻ sang trọng, quý phái. Anh ta sống trong một căn nhà trị giá 3.000 đô-la ở vùng ngoại ô, với mức lương 6 con số hàng năm và hầu bao luôn rủng rỉnh. Bruno đến Mỹ từ khi còn nhỏ và chẳng bao giờ bận tâm đến việc nhập quốc tịch của đất nước này. Dù không thể bỏ phiếu vì không có thẻ xanh, nhưng anh ta vẫn có thể bán hàng.

Fred xuất hiện trước mặt Bruno, mỉm cười và nói muốn tới thăm nhà xuất bản Bell. Liệu Bruno có thể sắp xếp cuộc hẹn trước khi tháng Sáu kết thúc không? Bruno trả lời rằng cuộc hẹn sẽ không thể diễn ra trong tháng Sáu. Cả nhóm của Fred đang vô cùng vất vả, thỏa thuận này có thể kéo họ ra khỏi vũng lầy nhưng Bruno lại cho rằng Fred không nên đặt quá nhiều hy vọng vào nó. Anh ta yêu cầu Fred để anh ta tự giải quyết những đơn hàng của mình.

Tốt thôi! Có lẽ Fred có thể giúp Diane Burley. Cô ấy có vẻ có tinh thần hợp tác hơn Bruno và chịu khó lắng nghe gợi ý của Fred để giải quyết các giao dịch. Cô thường ăn vận đẹp đẽ, gọn gàng và thời trang với cách ăn nói có duyên. Ông khá ưa Diane và luôn tận hưởng thời gian làm việc cùng cô. Cô cũng vui vẻ hưởng ứng sự có mặt của ông, nói cách khác cô không cố gắng tìm cách “bốc hơi” khỏi văn phòng mỗi khi nghe thấy tiếng gót giày của ông lép cộp trên thảm.

Diane là một phụ nữ gốc Phi, độc thân, xinh đẹp, trẻ hơn Fred vài tuổi. Cô từng tham gia một vở ba-lê, một vở kịch và sở hữu một cuốn tự truyện đang dở được khóa kỹ trong tủ. Nếu vô tình ngồi cạnh một người hút thuốc, cô sẽ ngay lập tức chuyển sang một bàn khác. Đôi khi, cô yêu cầu đổi bàn nhiều lần trong một bữa tối, dù khi đó cô đang nói chuyện với khách hàng của mình. Thói quen này của Diane khiến Fred thực sự ngạc nhiên vì ông không chắc khách hàng có cảm thấy dễ chịu với điều đó hay không.

Diane đang có một năm thuận lợi. Cô hoàn toàn có quyền hy vọng vào những đơn hàng bán buôn mà mình đang có. Cô không thực sự cần Fred giúp lúc này nhưng có vẻ ông lại đang mong chờ một điều gì đó. Không. Cô cần phải tập trung để tiếp tục chốt mọi đơn hàng cô đang có. Một vài trong số đó đã chín muồi và chỉ chờ đến lúc chúng chui vào túi cô mà thôi. Khi mọi thứ đều suôn sẻ và tuyệt vời, cô có thể bỏ túi 6 đơn hàng lớn chỉ trong một ngày. Fred chẳng có lý do gì để tăng thêm hiệu quả làm việc của Diane trong tháng Sáu. Vì thế, ông cũng không có quyền than vãn. Cô đang làm đúng như lời hứa và ông không có lựa chọn nào khác ngoài việc để cô được yên.

Cuối cùng, Fred tiếp cận Larry Tyler. Larry thường tìm mọi cách để tránh né Fred càng xa càng tốt. Larry có thể hứa hẹn với Fred những điều kỳ diệu mà không chút nao núng. Tuy nhiên, câu hỏi đặt ra là ông ta chỉ đang “làm màu” hay thực sự làm việc chăm chỉ? Fred không thể có thông tin gì cho tới khi họ cùng ngồi trước mặt khách hàng, khi đó, Larry sẽ không thể che giấu được bất cứ điều gì. Lần này, Larry đã không tránh né ông mà còn mời Fred cùng đi gặp khách hàng tại Tập đoàn Gladstone.

Một số người cho rằng nghề bán hàng chỉ là lựa chọn “cực chẳng đã” khi họ không còn sự lựa chọn nào khác. Thế nhưng, những yếu tố tạo nên một người bán hàng xuất sắc lại chính là những phẩm chất mà bất cứ ai cũng nên có: Sự thân thiện, lịch sự, thái độ đúng mực, sự quyết tâm, khéo léo, sâu sắc, khôn ngoan và khả năng thuyết phục. Khi Fred đi gặp khách hàng, ông luôn cảm thấy mọi cảm xúc, trí tuệ và sự thích thú dâng trào trong huyết quản. Ông giành lấy thiện cảm của mọi người, thúc đẩy nhanh khoảng khắc khách hàng quyết định nói “đồng ý”.

Mỗi khi đi cùng với Fred, Larry sẽ cầm lái chiếc Camry màu xanh nước biển của ông ta bằng một tay, tay còn lại phì phèo điều xì gà Panatella. Ông ta thường mặc một bộ âu phục xanh nhạt cùng chiếc áo sơ mi kẻ caro, thắt cà vạt có thiết kế cầu kỳ với họa tiết màu nâu và xanh biển. Ở độ tuổi xấp xỉ ngũ tuần, trông Larry có vẻ trẻ hơn với cơ bụng săn chắc, khuôn mặt nhỏ góc cạnh, đôi mắt tinh anh. Mỗi khi suy tư, ông thường nheo mắt lại. Mái tóc mỏng được chải ngược ra sau để lộ vùng trán cao, bộ râu quai nón cũng được cắt tỉa vô cùng gọn gàng.

Larry là người có thâm niên tại Xerox. Ông ta thuộc tuýp người cứng rắn và kiên định, dường như chẳng có gì có thể khiến ông sợ hãi. Vợ ông ta, hiện đang kinh doanh dịch vụ chăm sóc gia đình với thương hiệu Busy Broom, đôi khi còn kiếm được nhiều hơn cả Larry.

Larry có phần khúm núm trước khách hàng và cả sếp của ông ta. Ông ta sẵn sàng làm bất cứ điều gì chỉ để khiến họ hài lòng. Trong những buổi gặp gỡ khách hàng, ông ta luôn mang theo kẹo bạc hà để làm thơm miệng sau khi hút xì gà.

Khi lái xe trên đường, Larry mời Fred dùng kẹo cao su bạc hà nhưng Fred không mần mà lăm vì ông cũng đã nhai quá nhiều rồi. Thay vào đó, ông và Larry quyết định chơi trò chơi với mấy viên kẹo. Fred đổ Larry về lượng calo trong mỗi viên. Mỗi khi Fred hỏi, Larry sẽ nghĩ ra một con số mới. Và Fred cũng chẳng tin bất cứ thứ gì được thốt ra từ miệng Larry. Đây chính là trò đùa quen thuộc trong giới bán hàng, là cách họ nói với nhau về những con số không có thật, cách họ chơi bài poker mọi lúc mọi nơi. Fred luôn cố gắng tìm kiếm ý nghĩa ẩn giấu trong mỗi hành động của Larry. Khi Larry giật mình vì một điều gì đó theo cách nói của Fred, hay nhảy

căng lên và chạy như bay về bàn làm việc để gọi một cú điện thoại, Fred hiểu rằng tất cả những gì Larry cố làm chỉ là giả vờ ngoan ngoãn mà thôi. Việc mời Fred tham gia giao dịch lần này cũng vậy.

Đánh giá của Larry về giao dịch lần này khá ngắn gọn: bế tắc. Tất cả đang có xu hướng giậm chân tại chỗ. Fred khuyên Larry đừng bao giờ để khách hàng một mình. Khi nói chuyện với Larry, ông đang nhai 5 miếng kẹo cao su cùng lúc khiến từng chữ ông phát ra đều kèm theo tiếng nhóp nhép. Ông biết Larry hoàn toàn không thích thú gì với điều này. Dù sao thì mỗi ngày họ đều cần phải cố gắng thấu hiểu tâm tư, tình cảm của khách hàng. Fred muốn nói chuyện với khách hàng của Larry. Larry cảnh báo ông đừng tiếp chuyện khách hàng với cái miệng đầy ứ kẹo cao su như vậy.

Nell có mái tóc tối màu được uốn thành lọn. Cô mặc quần jeans đen, áo sơ mi hồng phối với một chiếc vòng kết bằng vỏ sò Florida. Cô có vẻ mặt chân thành, cởi mở chứ không phải kiểu đầy đặn, lãnh cảm mà Fred tưởng tượng. Ông không chắc mọi thứ sẽ dễ dàng dù trông Nell quá đỗi hiền lành và tốt bụng. Nell ngồi ở phía đối diện. Cô muốn một chiếc máy photocopy nhưng có vẻ cô quá nhút nhát để có thể đề xuất với sếp của mình. Mỗi khi họ lái xe quay trở về từ Gladstone, ông có vẻ chẳng thu được kết quả khả quan nào. Đến bao giờ mọi chuyện mới có thể tiến triển tốt hơn? Họ sẽ lấy đơn hàng từ đâu đây? Fred Thomas sẽ tạo nên kỳ tích bằng cách nào?

Fred thường quay trở về nhà tại Avon Lake sau giờ ăn tối. Ông và gia đình sống trong một khu ngoại ô mới phía nam hồ Erie, nơi có không khí rất trong lành. Mỗi căn nhà trong khu vực này trị giá vài trăm nghìn đô-la và chúng đều thuộc sở hữu của các gia đình trẻ. Những cây cổ thụ cao được trồng xen kẽ khắp mọi nơi, phủ bóng mát xuống những ngôi nhà và ánh mặt trời chỉ có thể len lỏi qua các kẽ lá. Những ngôi nhà mới ở đây cách nhau bởi những hàng rào uốn cong theo các con đường quanh co. Bạn có thể tìm thấy những địa điểm vui chơi như bể bơi hay sân tennis chỉ cách đó vài bước chân. Đây thực sự là một khu lý tưởng để sinh sống với sự hòa hợp và tươi mới. Mỗi căn nhà đều có khuôn viên đẹp và hoàn hảo với mùi thơm của cỏ mới cắt và các bữa tiệc ngoài trời.

Nhìn từ bên ngoài, căn hộ của Thomas không được xem là rộng rãi theo tiêu chuẩn của khu vực này. Nó được thiết kế theo kiểu Cape Cod, mọi cửa sổ đều được đặt ở phía sau. Fred rất yêu căn nhà này. Ông có thể sống thoải mái ở đây trong suốt phần đời còn lại.

Ông có một giấc mơ giản dị là sau một ngày làm việc mệt mỏi, khi trở về nhà và bước vào bếp, các con ông sẽ ôm chầm lấy ông rồi áp má vào chân ông nũng nịu. Trong giấc mơ của ông, chúng còn khá nhỏ, vì thế vòng tay của chúng không đủ để cuộn quanh hai đầu gối của ông. Sau đó, Kathy, vợ ông sẽ tặng ông một nụ hôn, đưa ông ly vodka cùng lát chanh tươi và kiên nhẫn lắng nghe câu chuyện về một ngày làm việc của ông. Cứ như thế, họ cùng nhau nói chuyện, cười đùa và ăn uống vui vẻ. Sau đó, khoảng 8-9 giờ tối, vợ ông và lũ trẻ sẽ trở về phòng để ông được xem tivi một mình. Trong khoảng 3 tiếng đồng hồ sau đó, căn nhà hoàn toàn tĩnh lặng, ông không còn nghe thấy bất kỳ âm thanh nào hay nhìn thấy bất kỳ ai trong phòng. Chú chó giống chần cừu đang ngủ một cách ngoan ngoãn dưới chân ông. Cuối cùng, ông cũng được ở một mình. Nhưng trên thực tế, ông hầu như chưa bao giờ thực hiện được giấc mơ này. Từ văn phòng, ông thường phải vội vã tới ngay sân bóng chày Little League để huấn luyện đội của con trai ông trong khi vẫn mặc nguyên bộ âu phục. Hoặc ông sẽ đi trượt băng cùng con gái tại Winterhurst hay chạy một vài dặm tại câu lạc bộ thể thao để giải tỏa căng thẳng.

Hiếm khi ông may mắn có thể lái xe thẳng về nhà và lúc đó, cả nhà cũng đã dùng xong bữa tối. Ông chỉ thấy Kathy đang dọn dẹp trong bếp. Bà là một phụ nữ đẹp, thanh mảnh, trắng trẻo với mái tóc vàng ôm sát gương mặt. Bà thấp hơn Fred một chút và cũng tầm tuổi ông. Bà có dáng đi tự tin và mạnh mẽ đầy nam tính. Đôi mắt màu xanh nước biển của bà luôn nhìn ông với sự tò mò và quan tâm lạnh lẽo. Kathy có thói quen lắng nghe và hạn chế lên tiếng. Bà im lặng khi ông trở về cùng với những nhận định chán nản về một ngày làm việc mệt mỏi. Nếu có thể, bà sẽ lau dọn nhà bếp trong khi Kara, Kylene và Christopher đi qua đi lại.

Khi bữa tối đã xong, Kathy xem Larry King trong phòng khách còn Fred xem kênh thị trường chứng khoán bằng một chiếc tivi khác. Gần nửa đêm, sau khi Kathy và lũ trẻ đã ngủ, Fred có thể có khoảng nửa tiếng để tĩnh tâm. Song, ông lại thường phải ngồi trong bếp và gửi lời nhắn thoại tới từng đại diện bán hàng của mình. Ông kiệt sức, lo lắng và chìm ngập trong công việc. Ông đang cố chứng tỏ hiệu quả làm việc của bản thân và điều đó thể hiện rõ nét trên khuôn mặt đăm chiêu của ông. Trước khi đi ngủ, ông phải gửi nốt một tin nhắn thoại nữa.

2.

Kathy cho rằng Fred của những năm tháng trung học, là một người tuyệt vời. Ông thường gọi điện cho bà, viết thư, đưa bà đi dạo hồ trên chiếc thuyền nhỏ hoặc chỉ cho bà cách lặn vào khu vui chơi Cedar Point mà không mất một xu, hay giúp bà thoát khỏi rắc rối và chia sẻ những trải nghiệm với bà một cách hạnh phúc. Ở ông toát lên một sức quyến rũ đặc biệt, thân thuộc, mang lại cảm giác thoải mái và vô cùng dễ chịu. Ông là một người lãng mạn, một kẻ mơ mộng, có thể rơi lệ vì một bộ phim hay một câu chuyện cảm động. Ông cũng đem lại cảm giác ấm áp, tĩnh lặng và thân thiện cho tất cả mọi người. Tuy thành công trong mọi việc, nhưng ông rất khiêm tốn, một sự khiêm tốn của kẻ luôn biết ơn về vận may của bản thân.

Khi ở bên nhau, Fred luôn khiến bà cảm thấy bà là người quan trọng nhất, hấp dẫn nhất, đáng quý nhất đối với ông. Bà cảm nhận được ông luôn quan tâm, lo lắng đến cảm xúc của bà, mọi thứ ông làm đều chỉ để bà hạnh phúc.

Bà không ngờ rằng Fred Thomas lại khiêm nhường, giàu tình cảm và trân trọng người khác hơn cả bản thân mình đến thế. Ông chơi thể thao rất cừ – bóng rổ, bóng đá, đặc biệt yêu thích bóng chày. Sự tài giỏi của ông cùng với những thành công trong cuộc sống khiến mọi trải nghiệm họ có cùng nhau càng thêm sống động và tình cảm họ dành cho nhau cũng lớn dần lên mỗi ngày.

Fred xuất thân trong một gia đình khá giả ở vùng Lebanon. Cha của ông, Naif, vừa làm thợ cắt tóc vừa làm công ăn lương, mẹ ông, Mona, là một y tá và quản lý văn phòng cho một bác sĩ trong vùng. Ông có người anh em song sinh tên John, luôn cạnh tranh với ông trong các môn thể thao. Kathy có thể nhận ra Fred thừa hưởng từ gia đình phẩm cách cần thiết để thành công, đó là khát khao làm việc và chiến thắng.

Song, bà cũng nhận ra rằng điều khiến bà bị thu hút lại là sự quyến rũ và ấm áp toát lên từ con người ông. Kathy không mất nhiều thời gian để tìm hiểu tại sao sức hấp dẫn của Fred lại quen thuộc đến thế. Đôi lúc, bà cảm thấy Fred rất giống cha mình, một nhân viên bán máy móc công nghiệp. Cha bà đã sống một cuộc sống vô ưu. Ông có một cuộc hôn nhân hạnh phúc, một công việc ổn định cho phép ông có thể đưa vợ đi ăn tối hay tham gia những bữa tiệc cocktail trong lúc ông tiếp khách hàng. Cha bà chưa bao giờ tỏ ra mất bình tĩnh. Những mâu thuẫn trong cuộc sống không khiến ông gục ngã. Những lo lắng không làm ông nao núng, sức ép không đủ khả năng bóp nghẹt ông. Ký ức tuổi thơ êm đềm của bà dường như là kết quả từ tính cách trầm ổn, dịu dàng của cha. Ông là một người đàn ông thành đạt trong công việc và là người cha hết lòng với gia đình. Giống như cha bà trước đây, Fred cũng có một sức hút tự nhiên giúp ông dễ dàng tiếp cận với mọi người và Kathy nhận ra điều đó bằng bản năng của mình.

Khi lần đầu tiên nhìn thấy Kathy tại khu đỗ xe bên ngoài McDonald, Fred đã nghĩ: “Cô gái này có dáng đi thật buồn cười”. Kathy có khuôn mặt đáng yêu, mái tóc vàng óng cùng đôi mắt màu xanh dương tràn đầy tự tin. Bà không cao cũng không đẹp rực rỡ nhưng lại có nét duyên thầm. Bà mang vẻ đẹp căng tràn sức sống của những cô gái vùng California. Câu hỏi đặt ra cho Fred khi đó là liệu ông có lọt được vào mắt xanh của bà hay không?

Ngày hôm sau, ông nhìn thấy dáng đi quen thuộc pha chút hồi hộp tại căng-tin trường. Ông không biết bà là ai nhưng ông biết mình muốn hẹn hò với cô gái này. Ông nhờ bạn bè chuyển lời tới Kathy rằng ông muốn làm quen với bà. Trong những buổi hẹn hò của họ, bà luôn đủ thông minh để đánh lạc hướng sự chú ý của ông, như thể bà đang thực sự suy nghĩ về những điều trong chủ đề mà ông nói, phân tích, đánh giá và bình luận. Fred không thích bị “nắm thóp” như thế chút nào nhưng ông vẫn bị xao lãng trước ánh mắt của bà. Bà thích tính cách thú vị của Fred nên đã đáp lại tình cảm của ông. Đó là điều bất cứ chàng trai nào cũng mong chờ từ đối tượng của mình. Tình yêu của bà giúp ông cảm thấy con người mình có giá trị hơn.

Khi Fred quyết định vào Đại học công lập Bowling để theo đuổi sự nghiệp bóng chày, bà đã ghi danh cùng ông. Nhưng đến cuối khóa học, ông đã nhận ra mình không có đủ kỹ năng để trở

thành một cầu thủ bóng chày chuyên nghiệp. Sau đó, họ kết hôn và Fred trở thành nhân viên bán hàng của Xerox. Thời điểm ấy, nước Mỹ đang mắc kẹt với cuộc chiến tại Việt Nam. Trong suốt 20 năm làm việc tại Xerox, Fred đã gặt hái được hàng loạt thành tích đáng nể với tư cách một nhân viên bán hàng và sau đó là một quản lý bán hàng. Ngọn lửa khát khao chiến thắng luôn cháy bỏng trong ông.

Trong những năm khởi đầu sự nghiệp, Fred vô cùng thân thiết với cha của Kathy. Họ trở nên gần gũi có lẽ bởi họ có rất nhiều điểm chung. James giống như cha đỡ đầu của Fred vậy. Họ có thể cùng đi chơi, uống bia và tán gẫu cho tới sáng. Fred đã học được rất nhiều điều trước khi cha của Kathy qua đời. Trong suốt khoảng thời gian ấy, mọi thứ đều diễn ra suôn sẻ với Fred, cha của Kathy đã nói rằng Fred đang dần vươn tới đỉnh cao và sẽ không tránh khỏi những giai đoạn tụt dốc nhưng năng khiếu bẩm sinh sẽ lại đưa ông trở lại với vinh quang. Fred không hẳn là một người có tố chất thông minh nhưng ông có những xúc cảm, động lực tối cần thiết để trở thành một người bán hàng tài ba.

Fred hiểu thứ động lực mà cha Kathy đề cập tới, chính nó đã khiến Fred trở nên nhạy bén và luôn quay về đúng với guồng mỗi khi ông chệch hướng. Khi được sử dụng đúng cách, động lực ấy sẽ biến thành cảm xúc hưng phấn và sức mạnh. Mọi việc ông nỗ lực hằng ngày đó là khiến cảm xúc của ông và khách hàng trở nên đồng điệu. Công việc nghe có vẻ đơn giản khi tất cả những gì ông làm là nói chuyện với khách hàng rồi họ sẽ gật đầu đồng ý một cách tự nhiên. Khi hẹn hò với Kathy, ông cũng chia sẻ cảm xúc của mình sao cho bà cũng ưng thuận. Những mối quan hệ thành công của ông đều dựa trên cùng một nguyên lý, đó là sự đồng điệu về mặt cảm xúc. Khi ông nắm bắt được cảm xúc của đối phương, mọi thứ đều diễn ra một cách trôi chảy.

Fred luôn nhiệt huyết với mọi thứ. Ông đã không ít lần tự cười nhạo tính cách ấy của mình. Sau khi tốt nghiệp, ông và em trai cùng đến làm việc tại chi nhánh Toledo của Xerox. Họ luôn mặc những bộ âu phục kẻ sọc đi làm. Sau nửa năm, họ quyết định mua một đôi giày hiệu Gucci, một bộ âu phục trắng với đường viền trắng chạy dọc theo đường may. Họ cảm thấy vừa nghiêm túc vừa khôi hài. Họ nghĩ: “Ồ! Chúng ta sẽ gây ấn tượng với tất cả mọi người trong văn phòng”. Tâm trạng phấn khởi một cách ngây thơ của Fred đã khiến mọi người nói lòng cảnh giác. Ông luôn tự hạ thấp mình để giành lấy lòng tin và cảm tình của mọi người xung quanh. Ông cho họ thấy sự tôn trọng thật tâm đối với trí tuệ và năng lực của họ. Cảm xúc của ông hoàn toàn chân thật và chúng đã trở nên hữu ích trong mọi mối quan hệ. Ở ông có sự nhiệt tình và tò mò vô hại pha chút ranh mãnh nhằm che giấu chủ ý bên trong một cách hoàn hảo. Ông tỏ vẻ khù khờ nhưng thực chất ông biết chính xác điều ông đang làm.

Fred là một người thành thật. Khi còn ở Toledo, ông thường tự lẩm bẩm một mình: “Tôi là người thành thật. Thành thật. Thành thật.” Không có vẻ ngoài hào nhoáng nhưng ông lại có nét quyến rũ tiềm ẩn bên trong. Jack, chú của Kathy, là người Scotland, một người đàn ông chững chạc, ăn to nói lớn và có trách nhiệm. Ông có thể lững thững đi vào quán bar và khiến mọi người chú ý tới trò đùa của mình. Còn Fred có thể đi vào quán bar mà chẳng hề kinh động đến ai. Nhưng khi ông bước ra khỏi đó với ba chữ ký trong tay, ngay cả khách hàng của ông cũng hoài nghi về điều vừa xảy ra với họ. Ông là một người bán hàng bẩm sinh thay vì có khả năng tổ chức các bữa tiệc. Ông lặng lẽ, khiêm tốn, hòa nhã nhưng kiên định. Khách hàng đồng ý mua hàng vì họ tin tưởng ông. Họ đáp lại ông giống với cách Kathy đã đáp lại tình cảm của ông. Họ cảm thấy hạnh phúc khi đem tới cho ông điều ông mong muốn. Họ cảm thấy vui vẻ khi nói “đồng ý”.

Fred thích cảm giác khác biệt so với những người bán hàng khác. Ông luôn muốn tách mình ra khỏi đám đông. Khi Fred và Kathy chuyển tới Cleveland, họ đã từ chối mua một ngôi nhà tại Hudson – vùng ngoại ô phía đông đất đỏ, nơi mà gia đình Frank Pacetta đang sống. Nó không thực sự hấp dẫn đối với họ. Phần lớn những quản lý bán hàng khác – những người sống cạnh Pacetta tại Hudson, đều có một cuộc sống khá tẻ nhạt ở độ tuổi 50. Họ sống trong những ngôi nhà cùng kiểu, quá khổ và mới công. Vào tháng Sáu hay tháng Bảy, những người vợ sẽ gặp gỡ nhau tại hồ bơi vào buổi chiều trong khi các ông chồng tham gia bữa tiệc ngoài trời tại vườn sau. Hudson giống như một phiên bản đời sống của Xerox và Fred không muốn trở thành một phần của phiên bản ấy. Ông muốn gìn giữ sự gắn bó trong gia đình mình. Thế nhưng công việc

ngày càng chiếm nhiều thời gian của ông hơn. Fred trở nên trầm mặc hơn và cảm thấy công việc kém thú vị hơn trước. Sự bất mãn của Fred len cả vào cuộc sống gia đình ông. Cả Kathy và Fred đều tự hỏi ông sẽ làm gì tiếp theo sau 20 năm tại công ty? Liệu ông có thể tiến xa hơn không?

Kathy cũng phải đối mặt với vấn đề tương tự: Liệu bà có thể tiếp tục sự nghiệp của mình hay không? Sau khi kết hôn và lấy bằng thạc sĩ Sư phạm, Kathy lại quyết định ở nhà, dành toàn bộ thời gian cho gia đình. Bà tự đặt ra nghĩa vụ toàn tâm toàn ý chăm sóc con cái ít nhất cho tới khi đứa út bắt đầu đi học.

Trong gần hai thập kỷ sống chung với lựa chọn này, bà đảm đương vai trò của một người mẹ kiêm quản gia. Bà kiểm tra máy trả lời tự động và đi chợ hằng ngày. Bà cùng học với con mỗi tối và đưa chúng đi chơi thể thao khi cần. Bà bao bọc và quán xuyến mọi việc trong gia đình. Trong suốt 20 năm qua, bà vẫn lặp lại những việc như chuẩn bị bữa ăn, đi chợ, đến ngân hàng. Bà không nghĩ những điều thú vị có thể xuất hiện trong cuộc sống hiện tại của bà. Kathy muốn trao đổi với Fred về trần trở của bà vào buổi tối khi hai người ở riêng bên nhau, nhưng bà biết rằng cuộc sống của ông cũng đang bế tắc không kém. Sau gần 20 năm, khi lũ trẻ đã đến tuổi đi học, cuối cùng bà đã có thể dành thời gian cho bản thân. Bà có nhiều tự do hơn vào ban ngày và bắt đầu suy nghĩ xem mình sẽ sử dụng nó như thế nào.

Kathy chợt nhận ra rằng hạnh phúc của bà phụ thuộc vào sự nỗ lực của bản thân. Bà tới nhà thờ một mình vào Chủ nhật hằng tuần, cảm nhận không khí tĩnh lặng và yên bình, điều mà bà chưa từng trải nghiệm từ khi làm vợ, làm mẹ. Những lúc ấy, bà vạch ra những kế hoạch mới cho cuộc sống của mình và không nghĩ sẽ trao đổi với Fred về điều đó. Bà từng nghĩ tới việc bán ý tưởng gameshow truyền hình cho Merv Griffin nhưng không biết mình phải làm thế nào để dàn xếp việc đó. Thế nhưng khi đã có ý tưởng trong đầu, bà sẽ biết cách thực hiện chúng. Trò chơi của bà có tên “Ghép đôi” trong đó: Các cặp đôi sẽ bị tách ra và phải trả lời các câu hỏi từ phía khán giả. Mục đích của trò chơi là xác định xem cặp nào là vợ chồng. Từ trong sâu thẳm, bà mong muốn tiếp tục sự nghiệp giáo dục. Để thực hiện điều đó, bà biết mình phải làm gì, đơn giản là theo dõi thường xuyên các bản tin tuyển dụng của các trường học tại Cleveland và nộp hồ sơ ngay khi có chỗ trống. Nhưng bà chưa bao giờ nói với Fred về bất cứ kế hoạch nào kể trên vì bà có thể lường trước phản ứng của ông. Về lý thuyết, dĩ nhiên ông sẽ cảm thấy vui vì gia đình có thêm nguồn thu nhập từ công việc mới của bà, nhưng bà biết thực tế ông sẽ cảm thấy không dễ chịu với sự tự chủ của bà. Sau 20 năm chung sống, họ đã hình thành những thói quen nhất định và ông sợ rằng sự tự chủ đó sẽ khiến bà rời xa ông.

3.

Những ngày tháng để hoàn thành kế hoạch đang dần trôi qua, Fred cần phải làm một điều gì đó để cải thiện tình hình. Ông chợt nhận ra vấn đề lớn nhất hiện nay chính là Nancy Woodard. Cô là đối tượng không ai cần trên toàn chi nhánh Cleveland, là người bị ép giải quyết những tài khoản đóng băng, là người tìm gặp những khách hàng tránh né Xerox vì nhiều lý do trong quá khứ. Cô chia sẻ với Fred rằng có lẽ cô không hợp với công việc này, thành công trước đây của cô chỉ đến từ việc cô được giao những món mồi béo bở. Fred thực sự muốn nói thẳng vào với cô rằng, “Có lẽ đúng thế đấy”. Dù ông không hy vọng nhiều ở Nancy trong năm nay, nhưng nếu cô ta có thể có được bất cứ hợp đồng nào thì cô ta nên tiến hành ngay lập tức.

Nancy có dáng người cao ráo, khỏe khoắn. Cô có đôi mắt trong veo, xanh biếc. Nancy thường đi làm trong bộ vest đỏ đặc trưng, sơ mi trắng, vòng cổ bằng vàng cùng một chiếc nhẫn kim cương cỡ lớn trên ngón áp út. Viên đá ấy có lẽ mang nhiều ý nghĩa hơn một lời thông báo kết hôn thông thường. Nó còn như một lời nhắc nhở Fred về quyết tâm làm việc không quá 10 tiếng mỗi ngày, từ thứ Hai đến thứ Sáu, cùng lời tuyên bố: “Tôi không muốn chết dưới lưỡi gươm của Xerox”.

Cô vừa kết hôn với Gary Woodland vào tháng Năm và bắt đầu cuộc sống mới với nhiều mối bận tâm mới. Fred không thể hiểu Nancy lấy đâu ra thời gian để lượn quanh đồng ảnh cưới của mình và tán dóc về chúng. Fred nhận ra rằng cô ta đang đắm chìm trong cảm giác được yêu thương. Trong khi chuẩn bị trở thành một người phụ nữ có gia đình, cô đã chấp nhận nhiệm vụ ứng phó với các tài khoản đóng băng – một nhiệm vụ khó khăn nhưng không đến nỗi khó khăn. Tất cả những đại diện bán hàng hay quản lý khác đều được trả hoa hồng dựa trên hợp đồng họ kiếm được. Sau 7 năm làm việc, Nancy cuối cùng cũng có thể đi làm, về nhà vào thời gian hợp lý và hưởng mức lương trên cả hợp lý.

Theo nhận định của Fred, cô không cần phải nỗ lực quá nhiều. Cô đóng vai trò một đại sứ hàn gắn các mối quan hệ với những khách hàng không mấy thân thiện. Cô gần như không phải bán hàng. Song, Fred biết rằng cô đang có một cơ hội lớn với đơn hàng tại Crockett Lang. Vấn đề ở chỗ còn lâu cô ta mới làm được việc gì vào tháng Sáu dù ông có muốn đến thế nào chẳng nữa. Đơn giản vì bản thân cô ta không cần hợp đồng đó. Fred thì lại đau đầu nghĩ cách để tạo động lực cho cô ta trong khi cô ta chẳng mấy may suy nghĩ gì dù tháng Sáu đang dần trôi qua.

Đối với Nancy, Fred muốn kiểm soát mọi hành động của cô. Vì thế, cô ta luôn cảm thấy ngột ngạt trước sự có mặt của Fred. Cô nói với mọi người rằng Fred là kiểu người vừa đáng yêu vừa đáng ghét. Dù yêu dù ghét hay cả hai, cô cũng cố gắng tránh ông càng xa càng tốt. Hằng ngày, Fred đều quan sát nụ cười của cô và cách cô hất đôi khuyên tai khi nghe điện thoại. Trông cô bình tĩnh và thanh thoi như thể đã hoàn thành mọi việc mặc dù trên thực tế không phải vậy. Ông đã yêu cầu cô gửi báo cáo cập nhật tình hình các tài khoản cô phụ trách mỗi tuần nhưng cô không nộp lại cho ông bất cứ thứ gì. Cô đáp lại bằng việc nói bóng gió về chuyện thôi việc. Khi đó, ông đã nghĩ, “Đó thực sự là điều tôi muốn đấy”, nhưng vẫn thầm hy vọng, Bây giờ hãy chứng minh là tôi sai và mang về vài hợp đồng đi.

Fred muốn trò chuyện nhiều hơn với Nancy. Ông bắt đầu với tông cao đầy kinh ngạc và chuyển sang thứ giọng nghèn nghẹn, chán nản chỉ sau 2 giây. Mọi biến hóa ấy đều phát ra từ khẩu hình miệng hiếm khi di chuyển dính kèm nụ cười mỉa mai cố hữu của ông: “Tôi đang rất lo lắng. Sự nghiệp của tôi thế là đi tong. Đó chính là điều tôi lo lắng. Và năm nay, tình hình đang trở nên vô cùng căng thẳng. Cô có biết không? Vấn đề chính là ở tôi. Tôi quá cứng nhắc, đó là lý do tôi thất bại. Tôi cần phải làm một điều gì đó khác biệt để bớt cứng nhắc đi. Tôi sẽ đi gặp khách hàng cùng mọi người khác. Tôi không thể để chờ đến lúc đó. Cô đã xem lịch chưa? Tháng này là một tháng tuyệt vời của chúng ta. Tại sao chúng ta lại không cùng đến Crockett Lang một chuyến nhỉ?”

Nancy cười phá lên và nói cô không định làm thế. Fred biết rằng cô đang bảo vệ khách hàng của mình. Cô ta có thể đang cố gắng kéo dài thời gian, trì hoãn cho tới nửa cuối năm để cô ta có

việc trong thời gian còn lại. Tuy vậy, ông sẽ không dễ dàng bỏ qua. Ông sẽ tấn công cho tới khi cô ta đáp trả mới thôi. Song, cô lại cố gắng tránh né ông. Cô không muốn ông làm điều tương tự với khách hàng của mình. Giao dịch với Crockett Lang đang trong giai đoạn đàm phán mang tính bước ngoặt, cô không muốn bất cứ điều gì làm hỏng việc. Cô đã từng nói với Fred, khách hàng của cô rất nhạy cảm, cô lo ông sẽ làm họ phật ý.

Fred cảm thấy tuyệt vọng và quyết định tổ chức một buổi họp. Họ cần phải biết rằng họ đang tụt lại bao xa trong năm nay. Nửa năm đã trôi qua, họ thậm chí còn chưa đạt đến 50% mục tiêu. Nếu cứ làm việc như hiện tại thì họ sẽ không bao giờ hoàn thành chỉ tiêu. Nói một hơi dài, ông ngừng lại một chút nhằm nhấn mạnh thực tế u tối. Ông muốn tất cả mọi người phải cảm thấy bồn chồn. Ông muốn khơi gợi cảm giác trách nhiệm và tội lỗi trong họ, muốn họ thực sự nỗ lực vì ông và khiến ông hạnh phúc. Đó chẳng phải là mục đích của việc bán hàng sao? Cố gắng làm cho khách hàng và sếp của mình hạnh phúc. Rõ ràng là khiến người khác hạnh phúc sẽ mang lại hạnh phúc cho bản thân, chẳng phải vậy sao?

“Chỉ hai phút thôi. Tôi sẽ bắt đầu bài thuyết giáo của mình. Đây là một tháng tồi tệ với hiệu quả thấp nhất mà tôi từng trải qua. Nếu không nỗ lực, các bạn sẽ không bao giờ tiến xa hơn hay làm được điều gì có ý nghĩa. Tôi vẫn luôn cảm thấy mình cực kỳ may mắn bởi lẽ tôi có những người đặc biệt trong nhóm của mình. Đừng ngần ngại yêu cầu sự giúp đỡ. Nếu các bạn muốn tôi trở thành một kẻ xấu xa, cứ nói một tiếng. Tôi muốn tất cả chúng ta phải dốc toàn lực đến mức có cảm giác kiệt sức, nếu không chứng tỏ các bạn chưa hề cố gắng.”

Những ngày tiếp sau đó, chẳng có điều gì khác lạ xảy ra. Mỗi ngày mỗi giờ trôi qua lại khiến Fred cảm thấy tuyệt vọng và chán nản hơn bao giờ hết. Vào một ngày cuối tháng Sáu, chuông điện thoại reo, trước khi nhắc máy, ông tự nhủ rằng: *Với tình hình hiện tại mà nên bình tĩnh và sẵn sàng cho những tin xấu, Fred ạ.* Ngay khi ông nghe thấy giọng của Nell gọi từ Gladstone, ông biết điều gì đang chờ đợi mình. “Phải, đó cũng là điều tôi đã nghĩ”, ông chỉ tay cái xuống đất, “Phải rồi” (thở dài). “Hmm. Phải” (lại thở dài), “Ngay khi nghe tin giám đốc của họ sẽ tới, tôi biết là mọi chuyện sẽ tệ hơn. Ông ta là giám đốc đấy.”

Fred cúp máy. Ông nhìn chằm chằm vào điện thoại. *Thế là xong. Mình sẽ phải đối mặt với những tình huống xấu nhất. Một năm tồi tệ, rồi mọi chuyện sẽ ổn thôi. Chỉ là một chuyến đi tới Palm Springs thôi mà.*

Ông vẫn còn thời gian và sẽ không bỏ cuộc. Một buổi họp cuối tháng Sáu của các giám đốc bán hàng, tất cả mọi người tập trung tại phòng họp. Thường thì Fred sẽ chọn chỗ ngồi càng xa Pacetta càng tốt. Fred ngáp ngáp dài và tỏ ra buồn ngủ ngay trước mặt các quản lý khác. Rất nhanh chóng và âm thầm, mọi người tự cảnh báo nhau là đừng nhìn thẳng vào Fred. Fred thường mang lại nhiều tiếng cười trong các buổi họp, đó cũng là sở thích của ông. Nhưng không phải hôm nay. Tách cà phê của ông chẳng vơi đi chút nào sau gần 2 tiếng đồng hồ. Thời còn học đại học, vì quá căng thẳng về chuyện học hành, có lúc ông đã đánh dấu mọi dòng trong mỗi cuốn sách mà ông đọc. Và khi đọc hết mỗi cuốn, tất cả các trang sách đều giống như bị ố vàng vì thạch dầu.

Trong suốt buổi họp, Pacetta mất kiên nhẫn đến độ ông ta không thể ngồi yên một chỗ: liên tục gãi mũi, ghi chép, vuốt cà vạt, xoa mặt, cắn móng tay, vuốt cằm, xoa trán, chỉnh kính, khoanh tay, v.v... giống như người bị mắc chứng Tourette⁽¹⁾, và cuối cùng, ông ta bất động. Nhưng 15 giây sau, chuỗi hành động kia lại tiếp tục được lặp lại.

Mỗi lần họp, ngay khi mọi người kết thúc phần trình bày về những thiết bị mà họ cần được cung cấp, Pacetta sẽ đứng lên đối diện với họ. Ông ta nói với họ rằng đây là thời điểm quan trọng nhất trong năm, thực tế với Pacetta, ngày nào chẳng là ngày quan trọng nhất. Bởi lẽ họ vẫn luôn nỗ lực hằng ngày để đạt chỉ tiêu và giả dụ tình huống xấu nhất xảy ra (không đủ thiết bị để làm việc hay mất điện) thì đây sẽ là một cuộc chiến thực sự. Họ sẽ kiếm được rất nhiều hoa hồng nếu họ có thể tạo ra lợi nhuận.

Các nhà quản lý bắt đầu đùa giỡn nhau. Liệu họ đã tính toán mọi thứ chưa? Ví dụ như điểm mù, gió mùa, độ ẩm, quỹ đạo của sao Kim? Họ chỉ biết đi lại xung quanh phòng, nhún nhảy và

gây ồn ào.

Sau buổi họp với Pacetta, Fred đã sẵn sàng làm mọi thứ vì sếp của mình. Nancy đâu rồi nhỉ? Giao dịch với Crockett Lang sao rồi? Nancy là mối bận tâm lớn nhất và cũng là hy vọng lớn nhất của ông dù đó không phải là đối tượng tiềm năng. Chẳng ai có thể cứu nổi ông trong tháng Sáu này. Ông cần đơn hàng của Crockett ngay lập tức. Ông thậm chí còn muốn nhiều hơn thế. Ông muốn mình sẽ ở đó khi mọi chuyện diễn ra, muốn là người trực tiếp thúc đẩy quá trình và chốt giao dịch và nghe khách hàng nói hai tiếng “đồng ý”.

Nancy chẳng có vẻ gì là sẽ tự làm được việc đó. Cô ta có thể có một thời hoàng kim trong quá khứ nhưng đó là khi cô ta có những miếng mồi béo bở. Cô ta đã từng nghĩ tới điều đó chưa nhỉ? Bây giờ cô ta cần thực sự bán hàng, nhưng cô ta có vẻ không hứng thú với điều đó chút nào. Hiện tại, cô ta cần phải đối diện với những người chẳng mấy thiện cảm với công ty. Rõ ràng điều này khó khăn hơn nhiều so với việc ngắm nghía album ảnh cưới của cô ta.

Một ngày cuối tháng Sáu, Nancy bước vào phòng làm việc của Fred. Fred thậm chí không buồn rời mắt khỏi màn hình máy tính. Ông không muốn nghe bất cứ lời nào từ cô ta. Trên chiếc máy tính bảng của mình, Nancy khoanh tròn một danh sách dài những máy móc tại Crockett Lang – miếng mồi béo bở mà ông hằng khao khát. Cô giơ chiếc máy tính bảng đúng tầm nhìn của Fred cho tới khi ông chịu liếc mắt sang. Ông ném cho cô ta một cái nhìn trống rỗng. Ông không dám tin vào điều vừa nhìn thấy.

“Điều tôi đang cố nói với ông là anh ta đã đồng ý”. Cô ta nói, “Ngay khi rời khỏi đây, tôi sẽ đến Crockett Lang. Anh ta sẽ ký hợp đồng ngay lập tức”.

“Không thể nào!” Ông thốt lên “Thật chứ?”

“Chúng ta đã loại được 15 máy dòng Kodak.”

Fred không biết mình phải nói gì, “Thật đáng kinh ngạc, nó đáng giá công sức 2 năm trời đấy. Tin này sẽ được lên trang nhất. Cô nên cảm thấy hạnh phúc”.

Nói vậy nhưng trong lòng ông lại có chút thất vọng. Cô ta có thể hoàn thành một thỏa thuận lớn như vậy mà không cần đến ông. Ông đã gây ảnh hưởng tích cực tới các thành viên trong nhóm mình bằng việc thúc ép đơn hàng của Crockett Lang, nhờ đó nhóm của ông có thể đạt được thành tích cao trong tháng này. Thế nhưng, ông đã không có mặt ở đó khi khách hàng nói đồng ý và giao dịch được thực hiện. Tuy vậy, ông vẫn còn cơ hội. Đơn hàng này sẽ không giúp ích gì cho mục tiêu tháng Sáu của ông nếu những chiếc máy không được lắp đặt ngay lập tức. Fred luôn tự hào rằng ông thành công khi lắp đặt những chiếc máy cho mọi đơn hàng trong tháng khi những người khác chỉ bằng lòng với những bản hợp đồng trên giấy mà thôi. Họ không thực sự quan tâm bao giờ thì những chiếc máy được lắp đặt. Vì thế, Fred thúc ép Nancy đẩy nhanh tiến độ bàn giao máy móc cho Crockett Lang trong tháng Sáu. Vì lý do này, ông sẽ có cơ hội đứng trước khách hàng của cô ta và thuyết phục họ lắp đặt máy móc ngay lập tức.

Khi Fred và Nancy bước vào văn phòng của Rodney Brown tại cơ sở in của Crockett Lang, Fred từ chối ngồi xuống vì ông đang quá hào hứng. Ông đứng trước bàn làm việc của Rodney trong khi ông ta vẫn ngồi ngược mắt nhìn bọn họ. Brown có mái tóc nâu khá mỏng và cứng đanh. Ông ta mang dáng dấp một sinh viên toán học kiểu mẫu với gọng kính trên mũi, bề ngoài toát lên vẻ khó bảo nếu không muốn nói là cứng đầu.

“Tôi không chắc chúng tôi muốn làm như vậy. Chỗ chúng tôi không rộng lắm, nếu để những chiếc máy chưa dùng tới ở đây sẽ có phần hơi...”

“Chúng tôi đã làm điều tương tự như thế rất nhiều lần rồi”, Fred nói.

“Chắc chắn là ông chưa từng làm điều đó ở Crockett Lang. Điều đó đem lại lợi ích gì?”

“Chúng tôi có thể đảm bảo các thiết bị cho các anh.”

“Thế nhưng chúng sẽ nằm ở khắp mọi nơi và chiếm nhiều diện tích.”

“Điều có ích là các anh sẽ không phải tìm một vị trí nhất định để chứa tất cả số máy đó”, Fred nói, biến mục đích của mình trở thành lợi thế thuyết phục đối phương. Không chần chừ, không còn thời gian suy nghĩ nữa, Fred muốn khách hàng của mình cảm thấy họ thực sự có quyền kiểm soát giao dịch, từ đó sẽ trở nên tự tin hơn. Sự nhiệt tình vô hại của ông luôn có hiệu quả. Họ không có chỗ nào để chứa hết đồng máy móc đó, họ không nhận ra điều đó sao? Điều đó có nghĩa họ có thể đặt chúng ở nhiều chỗ khác nhau! Tuyệt vời! Ông sẽ nói với bà Thomas điều này khi trở về nhà.

“Thế nhưng...”

“Thế nhưng các ông có thể tìm nhiều chỗ để chứa đồng máy móc ở khắp toà nhà! Quá hoàn hảo!”

Nancy nhìn Rodney và khẳng định, “Tôi chỉ cần biết chính xác chỗ ông định xếp chúng.”

Đây sẽ là một yêu cầu dĩ nhiên nếu Rodney đồng ý cho lắp đặt ngay. Vấn đề là ở chỗ ông ta chưa đồng ý. Với nhiều khách hàng khác, bạn có thể cảm nhận được việc họ có chấp nhận đề nghị của mình hay không, hoặc bạn có thể hỏi thẳng vào vấn đề nếu ông ta muốn mua 2 cái thậm chí là 3 chiếc. Nhưng với Rodney thì mọi chuyện không dễ dàng như vậy. Fred và Nancy đã thất bại thê thảm và Nancy biết nguyên nhân của sự thất bại ấy. Đơn giản là khách hàng của cô đã đặt ra một ranh giới rất rõ ràng mặc cho hai người cố gắng gây sức ép. Ông ta ký hợp đồng nhưng không muốn lắp đặt máy móc ngay lập tức.

Nancy đã nói thẳng với Fred rằng khách hàng của cô cảm thấy khó chịu với cách nói chuyện của ông. Cô đã rất kỳ vọng ở cuộc gặp với Crockett Lang nhưng những gì vừa diễn ra thật khủng khiếp, cô cảm thấy bẽ mặt, mọi thứ đang sụp đổ trước mắt cô.

Sau vụ gặp mặt thất bại, Fred gọi điện cho trụ sở bán hàng ở Rochester và hứa với họ rằng các thiết bị sẽ được lắp đặt cho Crockett Lang trong tháng Sáu. Dù vẫn chưa có sự đồng ý từ phía khách hàng nhưng ông sẽ làm được. Đó là cách duy nhất để đơn hàng được sao kê vào cuối tháng này. Trung tâm sẽ vận chuyển thiết bị tới chi nhánh Cleveland phòng trường hợp Rodney đồng ý cho lắp đặt luôn. Ông không có ý định từ bỏ nỗ lực tới phút cuối cùng. Ông muốn làm Pacetta hài lòng. Ông sẽ cố gắng hết sức, hy vọng Pacetta sẽ đền đáp nỗ lực đó trong tương lai. Thực chất, đó chỉ là cái cớ, lý do chính là bởi ông yêu quý và tôn trọng Pacetta.

Khi Pacetta nhận được tin tức về đơn hàng của Crockett Lang, ông ta đắm chìm vào văn phòng của Fred. Ông ta nắm lấy vai của Fred và bắt đầu mát-xa. Trước hành động đó của Pacetta, Fred cảm thấy khá áp lực và xấu hổ nên vội đứng bật dậy để né tránh. Ngay sau đó, Pacetta tóm lấy đầu Fred và hôn một cái thật kêu lên lông mày của ông. Khuôn mặt Fred bỗng méo xệch. Nếu mọi người biết chuyện này, chắc hẳn họ sẽ hoài nghi. Pacetta chẳng giống bất cứ ai mà ông gặp trước đây. Có tên đàn ông nào lại mát-xa cho một người đồng giới khác chỉ để bày tỏ niềm vui hay không? Pacetta lúc nào cũng đùa cợt, nhưng theo một khía cạnh nào đó, Fred phải công nhận đó cũng là lý do khiến ông ta đặc biệt. Những gì Pacetta làm khiến ông vừa thoải mái vừa khó chịu. Ông ghét phải thừa nhận nhưng nguồn năng lượng mang tên Pacetta đã khích lệ ông không ít. Với nụ hôn giả tạo và hơi kích lên lông mày của ông, cơ thể ông như được tra dầu và lên gân để tiếp tục hoạt động hết công suất trong những ngày tiếp theo. Ông thực sự cần nó hơn ông nghĩ. Ông thích nó và cũng ghét nó chết đi được. Thỉnh thoảng, trong giây phút tự chất vấn, ông không hiểu liệu mình có thực sự muốn rời xa Pacetta hay không?

Những ngày sau đó, Pacetta và Fred đã tìm đủ mọi cách để có được chữ ký cho việc lắp đặt thiết bị tại Crockett Lang nhưng thời gian không đứng về phía họ. Thiết bị đã được chuyển tới và chất trong kho, chờ đợi để lắp đặt vào tháng Bảy. Giao dịch được ghi nhận trong báo cáo tháng Sáu, Fred đã có thứ ông muốn nhưng ông luôn cảm thấy mình đã khiến sếp thất vọng. Ông thành công, hoàn thành công việc của một quản lý bán hàng nhưng vẫn thấy xấu hổ và thất bại. Đáng ra ông có thể thể hiện sự cống hiến của mình với tư cách thành viên của Xerox, chứng minh năng lực với tư cách người bán hàng xuất sắc nếu đồng máy móc được lắp đặt cho Crockett Lang trong tháng Sáu. Ông thề sẽ không bao giờ để chuyện này lặp lại trong năm nay.

Đến cuối tháng Sáu, nhóm của Fred đã gần đạt được 50% chỉ tiêu của năm, nhưng vẫn còn thiếu 10% so với kỳ vọng của Fred. Họ vẫn còn 6 tháng nữa để hoàn thành thêm ít nhất 20% chỉ tiêu trước khi đạt được mục tiêu cả năm. Đây cũng chính là việc họ cần làm để Fred giành lấy tấm vé vào President's Club và chuyển đi tới Palm Springs. Fred cũng đã tạm hài lòng với kết quả của tháng Sáu, nó đã tiếp thêm sức mạnh cho ông trong nửa năm còn lại.

Bây giờ là khoảng thời gian nghỉ ngơi. Vào giai đoạn đỉnh điểm của tháng, Pacetta sẽ bày vài trò tiêu khiển cho mọi người trong chi nhánh. Ông ta muốn mọi người thoát khỏi sức ép của tháng Sáu bằng những bữa tiệc sôi động. Đối với một số người trong chi nhánh, đây thực sự là một phần thưởng xứng đáng. Pacetta luôn nghĩ ra những điều mới mẻ cho cuộc vui của họ. Ông ta đưa họ đi chơi bowling vào buổi chiều, trả tiền cho buổi đánh golf 9 lỗ ở phía nam thành phố. Ông ta sắp xếp một buổi đi trượt tuyết xuyên đêm ở phía bắc New York cho toàn bộ nhân viên bán hàng. Ông ta dành cho các quản lý một chuyến đi nghỉ cuối tuần tại Las Vegas, sau đó đưa tất cả tới Put-in-Bay để tận hưởng không khí tiệc tùng. Buổi họp tiếp theo được ông ta sắp xếp tại trường đua Thisledown còn buổi họp toàn nhân viên được Pacetta chiêu đãi với những miếng sườn nướng thơm lừng. Ông ta đã làm tất cả những điều đó kể từ ngày nhậm chức ở chi nhánh Cleveland. Ông ta đã được lợi lộc gì từ những việc ấy, sau khi bỏ ra cả đồng tiền? Đây vẫn là câu hỏi hóc búa đối với các nhà điều hành công ty, còn những nhân viên ở Cleveland lại chẳng mấy may bận tâm về điều đó.

Hằng tháng, ông ta sẽ sắp xếp một vài buổi ăn chơi tùy cấp độ để giúp mọi người cảm thấy thoải mái, vui vẻ với công việc mà họ đang theo đuổi. Quan trọng hơn, các buổi ăn chơi hoàn toàn miễn phí, tất cả là tiền của công ty. Pacetta thích tiêu tiền của công ty cũng không khác mấy với quyết tâm kiếm tiền của Fred.

Pacetta dường như trở thành một người hoàn toàn khác trong các buổi tiệc tùng. Ông ta muốn mọi người biết rằng ông ta đang chấp chơi giữa độ tuổi 60 và 70. Ông ta thuộc lòng những bài hát từ kỷ ức 20 năm trước của mình, khi say sưa chơi những bản nhạc đó trong ký túc xá Dayton. Ông ta bắt đầu chêm mấy câu theo phong cách Rock n Roll vào các cuộc nói chuyện, đôi khi bê nguyên cả lời bài hát vào khiến mọi người chẳng hiểu nổi ông ta đang muốn nói gì. Ông ta cố gắng tuôn ra những lời động viên theo kiểu rất cá biệt: "Này các bạn, tôi mong chờ những kết quả tốt hơn thế. Các bạn nên bắt đầu 'tập thể dục lưỡi' của mình nhiều hơn đi."

Pacetta muốn mọi người biết ông làm gì khi ông ta 20 tuổi và đạt được gì ở tuổi 40. Tất cả những thông điệp ấy thường khá trái ngược với những gì tuôn ra khỏi miệng ông ta, "Chúng ta sẽ làm được với điều kiện chúng ta phải dốc hết sức trong tháng này. Tại sao chúng ta phải làm như thế? Đơn giản là phải thế thôi". Đây chính là hình ảnh mà Pacetta mong muốn mọi người nhìn thấy trong mỗi buổi họp và cả các buổi diễn thuyết trước đám đông. Ông ta thậm chí còn làm nhiều trò ngớ ngẩn hơn thế. Tất cả chỉ là một trò chơi, một vở kịch và khi mọi người bắt đầu nghiêm túc đánh giá chúng, họ sẽ thấy những gì Pacetta làm thực sự là một trò đùa giỡn ép. Pacetta luôn cố tỏ ra ngây thơ, thích nổi loạn, trong khi thực tế ông ta đích xác là một con rối của công ty. Mỗi năm, ông ta cố gắng bán càng nhiều máy photocopy càng tốt, làm chính xác những gì tập đoàn muốn ông ta làm. 4 năm trước, khi Pacetta mới tới chi nhánh Cleveland, tất cả mọi người đều e sợ ông ta. Có một đại diện bán hàng đã từ chối bước vào văn phòng của ông ta và kết quả là anh ta bị đuổi việc ngay lập tức chỉ bằng một e-mail. Đó là nguyên tắc kinh doanh. Làm kinh doanh cũng không khác xung trận là bao. Bạn sẽ không thể có cánh để bay xa cho tới khi bạn chứng minh mình có năng lực khiến cấp trên tin tưởng và cấp dưới làm việc hiệu quả. Ông đã từng chiếu hình bộ phim Trân Châu Cảng trong một buổi họp đầu năm và nói, "Chúng ta sẽ thực sự xông ra chiến trường trong tuần này! Hãy đội mũ bảo hiểm vào đi!" Vấn đề là ở chỗ ông ta thường khiến bầu không khí nghiêm túc ấy biến mất nhanh chóng với lối hành xử kỳ quặc của mình. Cuối buổi họp, một bữa tiệc đứng nghĩa với sườn heo, cánh gà và trứng cuộn được bày la liệt đã khiến vài nhân viên cảm thấy phiền phức và họ đã phải gào lên rằng nếu đồng thức ăn này không biến mất thì họ sẽ rời khỏi phòng họp ngay lập tức.

Một căn lều sọc trắng-xanh lá cây được dựng lên trong khu đỗ xe phía sau toà nhà. Vỉ nướng BBQ và bia lạnh đã sẵn sàng. Mùi thơm của gà nướng, hamburger và xúc xích len lỏi vào tòa nhà Xerox. Kế toán trưởng của công ty lại bắt đầu rên rĩ vì kiểu tiệc tùng tốn kém này. Còn theo

lý luận kiểu Frank, bạn cần tiêu tiền để có thêm động lực kiếm tiền. Tiếng nhạc bắt đầu vang lên từ những chiếc loa cỡ lớn. Vài năm trước, khi vẫn còn cảm thấy mới mẻ với những hành động kiểu “người ngoài hành tinh” của Pacetta, không biết bao nhiêu lần mọi người tự hỏi ông ta đã bị nhồi nhét vào đầu những gì ở trường đại học để bây giờ ra nông nổi này. Hiện tại, sau 17 năm gắn bó với Xerox, sự hào hứng khó hiểu của ông ta với thời đại học huy hoàng của mình vẫn không hề thuyên giảm, nó vẫn dào dạt như thể lần đầu ông ta biết tới chè chén và nhạc xập xình vậy.

Đám đông tụ tập lại rất nhanh chóng, những cô gái trẻ sẽ ngồi ở một bàn riêng và những bàn còn lại cũng ngay lập tức được lấp đầy. Họ chia hamburger theo bàn và bắt đầu những trò chơi tập thể nhỏ, ví dụ như thi hát. Hai người trẻ tuổi nhất ở cùng một bàn đang vừa tranh luận vừa cười nói, “Tôi sẽ đá anh ra khỏi đây. Không có cửa đâu, anh bạn trẻ”. Pacetta thích những kiểu công kích đáng yêu như thế. Những tranh luận kiểu như ai hát nhạc Creedence Clearwater Revival^[2] nghe thuyết phục hơn thực sự làm Pacetta hào hứng.

Hai màn hình karaoke được treo lên để mọi người đều có thể theo dõi lời bài hát. Một màn hình khác được đặt để phục vụ riêng cho các ca sĩ nghiệp dư giống như một thiết bị phóng đại chữ. Từng người sẽ lên hát, họ bắt đầu với Tone Loc, the Beatles rồi Huey Lewis hay Bachman-Turner Overdrive. Gần nửa đêm, Pacetta tụ tập mọi người lại, “Thoải mái đi! Tận hưởng đi! Chúng ta còn trẻ chán! Đừng lo lắng gì hết! Hãy giải phóng tâm hồn mình! Chúng ta sẽ làm được! Mọi thứ rồi sẽ ổn cả thôi!”

Pacetta thực sự rất kiêu ngạo và tự tin, ông ta tin rằng mình có thể thuyết phục mọi người theo sát mọi hành động của ông ta dù đó có là những trò ngớ ngẩn. Nếu không thể chịu đựng kiểu lôi kéo của Pacetta, bạn sẽ không tồn tại được lâu ở chi nhánh Cleveland. Fred chưa bao giờ thừa nhận mình thích mấy trò Pacetta bày ra, nhưng ông vẫn hòa theo. Ông sẽ cố nặn ra cười nhưng luôn tự nhủ thầm, Mình đã quá già cho những trò như thế này. Thế nhưng, khi màn đêm buông xuống, Fred dần cảm thấy năng lượng dâng tràn. Ông uống nhiều bia hơn, hút một điếu xì gà với phong cách quyến rũ làm mê mẩn vài đại diện nữ trẻ trung ở đội khác. Ông nhìn thấy trong ánh mắt họ sự trong sáng và nhiệt huyết của tuổi trẻ. Những bữa tiệc như thế này đã khác nhiều so với quá khứ. Nhiều năm trước, những bữa tiệc diễn ra rời rạc, còn giờ đây là những cuộc ăn mừng nồng nhiệt và thân thiết.

Bữa tiệc kết thúc theo phong cách quen thuộc. Mọi người tụ tập tại Huddle, nắm tay nhau thành vòng tròn và cùng hát hò. Tất cả mọi người đều được chào đón, dù là kẻ thắng hay người thua, lính mới hay ma cũ. Có vài lần Frank đứng giữa vòng tròn, giơ thẳng cánh tay chỉ lên trời giống như hình tượng người da đen dũng mãnh, sau đó, đám đông bu lấy, cố kiềm chân để nắm lấy cánh tay của Frank hoặc của một ai đó khác. Khoảnh khắc ấy, Frank cảm giác như mình là trung tâm của vũ trụ vậy. Sau đó, họ bắt đầu nốc cạn bia và hát vang bài hát của Steven Winwood: “Hãy cho tôi nhiều tình yêu hơn”, hoặc nếu không phải là tình yêu thì ít nhất cầu Chúa mang đến cho chúng tôi nhiều tiền hơn để ăn chơi. Sau khi no say, những người trẻ tuổi hơn sẽ bắt đầu những vở kịch tự biên tự diễn với cốt truyện được xây dựng theo ý mình. Frank vẫn tham gia đóng kịch như mọi khi và ông biết rằng rất nhiều trong số những con ma men trước mặt ông thực sự cảm thấy hành động giơ tay giơ chân của ông khi này xúc động chẳng kém bất cứ sự kiện để đời nào trong sự nghiệp của họ. Trong tình trạng mơ màng, họ sẽ ghi nhớ những gì vừa diễn ra. Những kẻ ngoài cuộc sẽ không bao giờ hiểu được niềm hạnh phúc của những người đứng trong vòng tròn kia. Nếu không phải một nhân viên bán hàng của Cleveland, bạn sẽ không hiểu hành động của Pacetta có ý nghĩa gì. Đó là cách chúng tôi đối phó với mọi thứ, dù đó là đối thủ cạnh tranh, những con chó săn của công ty khác hay khách hàng. Đó là tầm nhìn về động lực bán hàng được Fred tiêm nhiễm vào đầu mỗi con người ở đây trong từng giây phút mỗi ngày.

Fred hiểu tất cả những thứ tình cảm giả dối và gượng ép này nhưng chúng khiến ông không thoải mái. Ông luôn băn khoăn liệu đây có phải là mục tiêu của cuộc đời ông hay không. Chính bản thân ông cũng không biết mình cần đi đâu, làm gì và tìm kiếm điều gì. Ông không biết điều đang chờ đợi ông, liệu có vui vẻ như thứ ông đang có ở hiện tại. Và ai sẽ ở đó, ai sẽ mang lại cho

ông nguồn năng lượng vào mỗi buổi sáng?

Trò chơi

1.

Khi một người bán hàng bắt đầu công việc của mình, anh ta chẳng là ai cả. Anh ta gõ cửa từng nhà, gửi danh thiếp, chờ đợi những người chẳng bao giờ chịu bắt máy cuộc gọi của anh ta. Thậm chí, anh ta không dám chắc về sự tồn tại của mình đối với những người ấy. Đó chính là trải nghiệm cay đắng của những người bán hàng về cảm giác tuyệt đối vô hình. Anh ta cảm thấy mình bị từ chối, bị ghẻ lạnh và hoàn toàn thất bại. Trải nghiệm ấy là những gì mà bất cứ người bán hàng nào cũng thấu hiểu, nó tạo nên hiệu ứng sợ thất bại, sợ trở thành một kẻ đáng khinh, một kẻ ngoài lề xã hội. Ngay cả khi là lính mới, anh ta cũng có thể nhận ra sự thật trước khi bước qua cánh cửa của bất cứ ngôi nhà nào: mọi người ghét anh ta đơn giản chỉ vì anh ta là một người bán hàng. Tất cả sẽ trở nên tồi tệ và vô vọng khi ngày nào anh cũng phải làm công việc mà ai cũng ghét. Một ngày nọ, một nhân viên bán hàng mới ở Cleveland gọi điện tới một căn hộ phía tây thành phố. Khi đó, bên trong căn hộ, có 2 phụ nữ đang in các bản tin truyền hình. Cảnh tượng đầu tiên đập vào mắt khi anh ta tới nơi là đồng rác chất ngất trước cửa, 2 chiếc xe ô tô rỉ sét trong gara, 2 con chó săn đang nằm gật gù trên nóc ô tô, khoảng 30 con mèo đi loanh quanh cùng đồng đồ lót bẩn thỉu vứt trên sàn và 2 người phụ nữ, một béo một gầy. Chỉ riêng việc đứng đó đã là một cực hình chứ đừng nói tới việc cố gắng bắt chuyện với họ. Người đàn bà to béo muốn mua một chiếc máy photocopy và đặt nó ở tầng hầm, dịch lên phía trên khỏi vũng nước tù đọng bẩn thỉu một chút. Tiện thể, cô ta cũng cho anh ta biết mình mới tuyên bố phá sản hôm nay. Cô ta hỏi liệu cô ta có thể có cái máy vào buổi đêm không vì cô ta sợ nếu chuyển ban ngày thì đám nghiện ở ngay bên cạnh sẽ cướp mất chiếc máy.

Một lần khác, một đại diện bán hàng nữ tới một ngôi nhà ở Youngstown. Khách hàng đã hỏi cô rằng liệu anh ta có thể cởi đồ trong buổi gặp gỡ tới không. Anh ta nói anh ta thực sự tin tưởng vào cái gọi là tự do thân thể và đã từng xuất bản tạp chí khỏa thân. Cô cười trừ và lần sau cô đến, anh ta thực sự lỏa thể. Một khách hàng khác đặt một bệ xí khô riêng biệt trong góc văn phòng của anh ta và yêu cầu mọi đại diện bán hàng ngồi lên đó trước khi đồng ý nói chuyện. Bạn sẽ học được rằng bán hàng cũng giống như nỗ lực sinh tồn của con người trong các bộ phim chiến tranh, khi mà thật khó để phân biệt giữa kẻ thù và bạn, giữa con mồi và kẻ đi săn. Ngay cả những khách hàng lớn cũng sẽ tìm mọi cách để lợi dụng bạn. Bạn cho họ dùng thử máy trong vòng 3 tháng, họ sẽ vui vẻ nhận lời và sau 3 tháng, họ trả lại chiếc máy như một lời cảm ơn. Hoặc họ sẽ kỳ kèo rất lâu và cuối cùng gạt bạn sang một bên để đối lấy vài đồng giảm giá hàng tháng của một công ty khác. Những khách hàng cao thủ hơn sẽ còn cò quay tới tận tháng Mười hai vì họ tin rằng đó là thời điểm bạn sẵn sàng giảm giá để đuổi kịp mục tiêu. Họ sẽ gợi ý những buổi ăn trưa và thì thầm với bạn rằng đối thủ cạnh tranh đang sẵn sàng đưa cho họ một vài nghìn đô-la để đối lấy sự đồng ý của họ. Trong rất nhiều thỏa thuận, các đại diện bán hàng có nguy cơ trở thành nạn nhân hoặc một tên bịp bợm đáng khinh. Điều mà những người mua hàng mong muốn là một thứ gì đó miễn phí – một bữa ăn, một chiếc máy photocopy hay một trò cân não. Họ muốn ép những người bán hàng đưa ra đề nghị về những thỏa thuận hời hơn nhiều so với những gì họ đáng được hưởng. Tiền không phải là vấn đề duy nhất. Mỗi thương vụ đều là một nỗ lực kiểm soát cảm xúc. Tất cả những người bán hàng đều phải chật vật với nó mỗi ngày trong mỗi cuộc điện thoại hoặc mỗi cuộc đụng độ với khách hàng. Đó đều là những hình thức giao tiếp cơ bản trong cuộc sống hằng ngày. Vấn đề nằm ở chỗ cả người bán và người mua đều tự hỏi đâu mới là sự thật? Nụ cười đó có phải là thật không? Cái bắt tay đó thì sao? Ngay cả thỏa thuận này cũng có đáng tin cậy không? Cuộc trao đổi đó liệu có công bằng? Có điều gì là thật lòng trong buổi gặp mặt đó không? Liệu tôi có thể tin tưởng đối phương hay không? Một thỏa thuận suôn sẻ cũng giống như biểu hiện của một tình bạn tốt, nó khiến cả khách hàng và người bán hàng đều cảm thấy mình là người chiến thắng. Nhưng sự thật có phải như thế không? Ngay chính bản thân họ cũng không chắc chắn về câu trả lời.

Một cuộc thương lượng mua bán có thể khiến bạn tò mò về bí ẩn trong trái tim người khác, sự chống vánh trong tình yêu và cảm xúc con người, sự ích kỷ được che đậy bởi những hành động đầy rộng lượng. Trong những giao dịch như vậy, kể cả khi nó không thực sự rõ ràng, bạn cũng sẽ nhận thấy mình mong muốn được người khác yêu quý đến mức nào và suy nghĩ của đối phương quan trọng ra sao nếu bạn quay lưng về phía họ. Nếu một người bán hàng có thể tận dụng được những cảm xúc này, có thể dễ dàng nắm bắt một con người, chắc chắn anh ta sẽ kiếm được bội tiền. Không ai trên đời có thể chắc chắn rằng tình bạn và tình yêu thực sự xuất phát từ tình cảm chân thành hay chỉ là một dạng hành động có chủ đích để đổi lấy điều mình muốn.

Đó là sự thật mà phần lớn mọi người đang cố gắng chối bỏ hoặc phớt lờ. Nhiều người lựa chọn việc tự giấu mình trong những tu viện hay nhà nguyện ở vùng hẻo lánh cũng chỉ để né tránh sự thật nghiệt ngã đó. Nhưng nếu có thể thẳng thắn đối diện với sự tồn tại của những cảm giác bất an này đồng nghĩa với việc bạn thấu hiểu được rằng mọi người đều mong muốn được yêu thương, từ đó, những cánh cửa chắc chắn sẽ rộng mở chào đón bạn. Cái giá phải trả có thể là do một chút bất cẩn và cuối cùng bạn đã tự biến mình trở thành một kẻ lừa đảo hay một kẻ thao túng.

Với tư cách một người bán hàng, bạn sẽ phải học cách kiềm chế cảm xúc của bản thân và của cả đối phương. Nếu bạn coi công việc như một trò chơi hay một cuộc chiến thì việc bán hàng sẽ giống như một mảnh khoé hoặc một bàn thắng vậy. Bạn phải luôn tâm niệm rằng bạn cần kiểm soát mọi thứ, bạn đứng ở vị thế người làm chủ thay vì là con rối trong tay người khác. Hãy coi khách hàng như một đối tác thiện chí vì chính họ cũng mong muốn được bạn đối xử như vậy.

Đối với trò bán hàng này, bạn nên học một vài mảnh khoé đơn giản mà vô cùng hiệu quả sau: Hãy cố gắng sử dụng tên đối tác trong cuộc nói chuyện càng nhiều càng tốt. Nếu bán máy photocopy, bạn sẽ phải học cách vờ đi lạc và tình cờ xông vào phòng photocopy, giới thiệu bản thân một cách tự nhiên nhất có thể. Bạn phải học cách bước vào một văn phòng bất kỳ, để lại tấm danh thiếp trên bàn của một người xa lạ không một lời nhắn nhủ và gọi lại cho anh ta hai ngày sau đó. Khi đã có kinh nghiệm, bạn có thể sử dụng những kỹ thuật phức tạp hơn để khiến khách hàng tin rằng anh ta đang có thứ anh ta muốn. Bạn sẽ hoàn toàn làm chủ trò chơi cảm xúc với những nước cờ quyết định và đầy toan tính, giả lập tình bạn, thúc ép khi cần thiết để chốt giao dịch mà vẫn khiến khách hàng cảm thấy thoải mái và hài lòng.

Trong những giao dịch khó nhằn, một đại diện bán hàng buộc phải sử dụng lợi ích tài chính để đẩy nhanh tiến độ giao dịch. Có rất nhiều cách, ví dụ như giảm giá hay giảm chi phí tháng đầu sử dụng xuống tới mức giá phải chăng. Đối với các giao dịch đóng, sức ép thời gian thậm chí còn đóng vai trò quan trọng hơn so với những lợi ích kinh tế nhất thời. Đại diện bán hàng sẽ sử dụng mọi kiểu sức ép tinh tế nhất để có thể xây dựng mối quan hệ với khách hàng qua nhiều tháng, thậm chí nhiều năm. Sau đó, bằng các biện pháp nghiệp vụ của mình, họ sẽ chốt giao dịch ngay lập tức. Giao dịch được thực hiện nhanh tới mức những lợi ích kinh tế, chi phí giải trí hay sức ép thời gian chẳng còn ý nghĩa gì ngoài sự phát triển tự nhiên của mối quan hệ. Tất cả những sức ép ấy hiển hiện trong quá trình thực hiện giao dịch và chúng được đưa đẩy một cách từ từ trong suốt thời gian nuôi dưỡng mối quan hệ với khách hàng. Chính tình bạn này khiến khách hàng bị dồn vào ngõ cụt vì họ khó có thể từ chối đề nghị từ một người bạn thân thiết.

Pacetta luôn coi việc đi gặp khách hàng như một trận chiến, ông ta muốn người của mình phải chơi trò chơi họ đặt ra một cách tài tình, họ phải giành giật thị phần từ các công ty khu vực vành đai Thái Bình Dương và cả các công ty trong nước. Nhóm của Fred là nhóm chịu trách nhiệm về các khách hàng lớn nên không thực sự phải chịu đựng những sức ép kể trên. Thay vì đấu tranh giành giật, tất cả những gì Fred và nhóm của ông làm là những bữa tiệc, những trò tiêu khiển hay những chuyến bay tới Dallas và Chicago để giới thiệu sản phẩm. Đối với các khách hàng lớn, bạn cần phải xây dựng mối quan hệ bền vững trong công việc. Như vậy, bạn sẽ ít phải đối mặt với những lời từ chối hơn. Làm việc với khách hàng lớn sẽ khiến những đại diện bán hàng quên đi cách mọi người vẫn móc máy và xĩa xối về nghề bán hàng.

Cũng vì lý do trên, Diane Burley hết sức trân trọng mối quan hệ của cô với Libby Jones tại nhà máy Crawford. Diane đã xây dựng mối quan hệ xuất phát từ niềm tin bền vững với Libby. Đây chính là động lực khiến Diane quên đi cảm giác cay đắng từ những cuộc điện thoại lạnh lẽo và vô vọng. Cô thích cảm giác an toàn, được tôn trọng và có vai trò quan trọng đối với một ai đó. Diane tin rằng cô đã xây dựng một mối quan hệ hiếm có và đặc biệt bền vững với Libby. Đó thực sự là một sợi dây liên kết đáng kinh ngạc. Giống như Diane, Libby là một phụ nữ da đen, tầm 40 tuổi, độc thân, xinh đẹp và tài năng. Diane đã gieo mầm mối quan hệ gắn bó với Libby tốt hơn bất cứ một đại diện bán hàng nào từng làm được với khách hàng của mình trước đây. Mối quan hệ của Diane với Crawford là một kiểu ràng buộc mà các đại diện bán hàng sẽ phải nỗ lực hằng năm trời để xây dựng.

Khi Diane gặp Libby, bầu không khí trở nên thoải mái, dễ chịu. Trụ sở chính của Crawford là một khu nhà hai tầng với dãy hành lang sáng sủa và rộng rãi. Libby chào đón Diane một cách đầy hứng khởi. Cô mặc một bộ âu phục đắt tiền không khác mấy với phong cách hào nhoáng của Diane. Trong khi Diane ngồi tại bàn làm việc của Libby và bắt đầu điền phiếu mua hàng, họ bàn tán về việc Libby sẽ mặc gì cho bữa tiệc gây quỹ United Black tại Greater Cleveland. Libby đưa cho Diane một bức ảnh trang phục cô định mặc:

“Chỉ là một cái chân váy cùng với áo phông”, Libby nói.

“Chỉ là một cái chân váy cùng với áo phông? Mình thực sự ghét khi cậu nói thế. Đó không phải là chân váy và áo, đó là một chiếc váy dài hai mảnh bằng lụa với phần trên bó và phần eo xòe.”

Cô trả tấm ảnh cho Libby và lặng lẽ điền nốt phần còn lại của đơn hàng.

“Cậu còn nhớ tay bác sĩ mà mình có cảm tình không?” Diane lên tiếng.

Libby ngẩng đầu lên mà không nhìn thẳng vào mắt Diane.

“Một cô gái ở Xerox đã tới gặp anh ta và anh ta luôn hỏi cô ta về mình. Mình đang định mời anh ta tới dự đám cưới Nancy. Bọn mình vẫn chưa hẹn hò nhưng mình thực sự muốn cưới anh ta. Mình đã lên một danh sách những thứ mình muốn nói với anh ta, và câu chốt sẽ là: ‘Anh nghĩ sao về lời mời?’ Mình sẽ không hỏi anh ta có muốn đi hay không vì có thể anh ta sẽ chỉ trả lời có hoặc không. Mình muốn một cuộc nói chuyện thực sự cơ.”

Việc sử dụng câu hỏi đóng hay câu hỏi mở là một trong những bài học vỡ lòng của dân bán hàng. Trong cuộc sống hằng ngày, công việc của Diane là bán hàng nhưng khi gặp khách hàng, việc của cô lại là trò chuyện về đời sống riêng tư. Diane đưa đơn hàng cho Libby và Libby ký tên ngay lập tức. Không ai nói gì về đơn hàng như thể chưa có bất cứ giao dịch nào diễn ra vậy. Khi mọi thứ diễn ra càng chóng vánh, tình cảm càng ít bị rạn nứt và tình bạn càng vững chãi thì việc làm ăn của Diane lại càng dễ dàng.

Tình bạn của cô với Libby chính là dạng quan hệ mà Xerox mong muốn mọi đại diện bán hàng của họ xây dựng được với khách hàng. Trên thực tế, những gì Diane đang làm thậm chí còn vượt quá mong đợi của công ty. Fred cho rằng cô đang tiến quá sâu vào mối quan hệ đó đến mức đặt nó cao hơn cả công việc làm ăn. Fred không tin tưởng vào tương lai của mối quan hệ này. Ông muốn kéo Diane ra khỏi tầm ảnh hưởng của Libby và muốn mối quan hệ của họ bớt riêng tư hơn. Diane cần kiểm soát được tâm lý của Libby. Ông đã lên một kế hoạch và muốn thực hiện nó ngay lập tức. Một người đàn ông tên Evan đang muốn mua một chiếc máy photocopy mới. Anh ta làm việc tại Citadel – một công ty quy mô nhỏ ở phía nam Cleveland. Khi Evan nhìn thấy chiếc 5100, đôi mắt anh ta trở nên lấp lánh. *Bảng điều khiển video! Tốc độ cao! Khả năng in hai mặt! Tôi phải ký ở đâu nhỉ?* Evan biết chính xác những chiếc máy này có thể tiết kiệm bao nhiêu tiền cho văn phòng của anh ta và anh ta có thể làm những gì với nó. Dù đó không phải mục đích thực sự của anh ta vì anh ta không nhất thiết phải mua nó. Nói một cách chính xác, anh ta không thực sự cần nó, nhưng lại muốn có nó. Anh ta đắm đuối với vẻ ngoài của nó. Khi chạm vào nó, anh ta ngay lập tức bị bỏ bùa. Trông anh ta giống như đã sẵn sàng hoàn thành phiếu mua hàng ngay tại chỗ. Trái tim của Fred đang rên rỉ, anh ta sẽ giúp

ông tiến gần hơn tới California. Vậy họ đang chờ đợi điều gì?

Họ đang gặp phải một vấn đề. Công ty của Evan thuộc quyền sở hữu của một công ty khác – Crawford. Evan không thể mua bất cứ thứ gì mà không có sự đồng ý của một người tại Crawford – Libby Jones. Nếu cô ta không duyệt thì có lẽ nhiều khả năng Evan sẽ không thực hiện được giao dịch. Cô ta vẫn luôn là một khách hàng cực kỳ trung thành của công ty. Trong nhiều năm qua, cô ta đã trang bị cho các văn phòng của công ty mình hàng trăm chiếc máy của Xerox. Không ai muốn làm Libby phiền lòng. Fred không chắc Libby có phản đối đơn hàng của Citadel không vì cô chưa đưa ra câu trả lời chính thức. Và tình huống hiện tại là: Evan đang kiên nhẫn chờ đợi để có chiếc máy photocopy mới trong khi Libby thì lấp lửng. Fred cho rằng tỷ lệ thất bại là rất cao. Giao dịch bị đóng băng khi người có quyền không hứng thú còn người muốn mua lại không đủ khả năng chốt giao dịch.

Diane không muốn bàn luận về chuyện này, Libby là khách hàng tốt nhất, trung thành và đáng tin cậy nhất của cô. Diane không muốn khiến Libby phật lòng. Fred không ngừng nhắc nhở Diane về giao dịch với Evan, chất vấn và cố hướng cô theo ý của ông. Vậy rốt cuộc thì Fred đang nghĩ gì trong đầu? Trong bầu không khí ám muội, ông nói với Diane một cách ngắn gọn về kế hoạch của mình. Để mọi việc dễ dàng hơn, ông muốn khiến Libby có cảm giác như cô ta đang làm một việc sai trái. Ông sẽ đề nghị tặng cô ta 10.000 đô-la nếu Evan ký hợp đồng bằng chính tên của anh ta. Vốn dĩ khoản tiền này thuộc về người mua nhưng Fred gợi ý rằng họ sẽ chuyển cho Libby mà không đả động gì với Evan.

“Cô cần khiến Libby có cảm giác mình đang làm điều xấu xa với Evan”, Fred nói với giọng thêu thào và mỉm cười với Diane, hy vọng nhận được sự đồng tình từ cô. Thực tế chứng minh là nó không hiệu quả chút nào. Diane chớp mắt đầy lo lắng. Cô không muốn lợi dụng khách hàng của mình. Cô không nghĩ Libby sẽ thích điều này và không muốn mối quan hệ của cô với Libby rơi vào tình trạng nguy hiểm. Không vấn đề gì, Fred chấp nhận thỏa hiệp tại thời điểm này. Diane không muốn mối quan hệ của cô đi sai hướng và Fred cũng không.

2.

Một buổi tối ở trung tâm thành phố, không phải lo nghĩ về công việc ngổn ngang là điều mà Fred và Kathy luôn mong mỏi. Họ dự định dành cả buổi tối tại The Flats – một khu vực mới được tu bổ với các câu lạc bộ khiêu vũ, quán bar, nhà hàng và khu giải trí. Fred đang ở trong phòng tắm, mài mê chăm sóc mái tóc, nháy mắt với chính mình trong gương và bắt đầu vở kịch với hai vai diễn, vừa là khách hàng vừa là nhân viên bán hàng: “Tôi không biết. Một chiếc áo len đen với đường viền dọc theo thân áo ư? Trông tôi chẳng khác gì Gary Player⁽¹⁾”. Trong khi đó, Kathy đang ở trong bếp. Trên bàn bếp là một cuốn sách của Norman Vincent Peale được đánh dấu trang bằng tờ rơi của nhà thờ mà bà vẫn lui tới hằng tuần. Kathy đã nói với Fred chuyện bà muốn đi dạy trở lại nhưng bà vẫn chưa thực sự bắt đầu làm bất cứ việc gì. Ông không có ý kiến gì về việc Kathy đi làm lại, miễn là nó khiến bà hạnh phúc. Họ sẽ có thêm thu nhập để trang trải cho gia đình. Thế là quá đủ. Tối nay, ông không muốn nghĩ ngợi gì về công việc cả. Ông không có cơ gì để phá hỏng giây phút thoải mái hiếm hoi này khi nó thậm chí còn chưa bắt đầu.

Đầu tiên, họ lái xe tới máy ATM. Đây là khoảng thời gian Fred có thể thư giãn, thả lỏng và nở một nụ cười thực sự, là lúc ông làm những điều mà bình thường ông không có cơ hội thực hiện vì quá mài mê với công việc. Ông có thể hoàn toàn gỡ bỏ sự cảnh giác và sống thật với bản thân, bởi trước mắt ông không có ai khác ngoài Kathy. Khi ông tiến về phía máy ATM, Fred hỏi Kathy có muốn đi mua sắm ngày hôm nay không. Bà trả lời có. Ông tiếp tục hỏi bà đã mua gì và bà trả lời mình đã mua đồ ăn và một ít quần áo. “Trong tài khoản còn tiền không?” ông hỏi. Đó là câu hỏi chốt và bà trả lời có.

Fred thường lo lắng nếu không muốn nói là bị ám ảnh bởi số dư tài khoản. Đầu hè, Fred mang về nhà tấm chi phiếu gần 500 đô-la. Khi ông đưa nó cho Kathy để chi tiêu hằng ngày, ông mở sổ chi phiếu của mình và điều chỉnh các con số. Đầu tiên ông thêm vào 500 đô-la, sau đó, ông lật trang ghi lại số dư mới rồi trừ thẳng toàn bộ 500 đô-la. Họ chưa tiêu một đồng nào nhưng Fred đã muốn xóa toàn bộ dấu vết của số tiền ấy. Số tiền ấy vẫn ở đó nhưng họ coi như nó đã biến mất. Số dư ảo là ý tưởng của Fred đối với vấn đề quản lý tài chính cá nhân. Tôn chỉ của ông là: Hãy mặc nhiên coi như tài khoản còn rất ít tiền, nhờ đó ta sẽ chi tiêu ít đi. Tương tự như vậy, trong công việc, ông luôn cân nhắc tình huống xấu nhất – giả định rằng mọi thứ đang tồi tệ hơn rất nhiều so với thực tế, nó vừa là động lực vừa là sức ép khiến ông làm việc hiệu quả hơn. Ông không quan tâm tới những cảm xúc tiêu cực hay tích cực, miễn là nó thúc đẩy ông tiến về phía trước. Ông không muốn nghỉ ngơi hay lười biếng hoặc coi thành công là điều hiển nhiên.

Ông không có ý định rời bỏ công ty mà muốn tiếp tục làm việc nhưng vấn đề là liệu ông có còn chỗ đứng ở đây hay không? Larry đã từng khuyên ông từ bỏ vị trí quản lý để trở về vị trí bán hàng. Ông không chắc về điều đó. Ông đã từng rất cứng rắn, một đại diện bán hàng đã phải xin nghỉ phép một tháng sau một năm làm việc với ông. Đó là những tháng ngày đầy hoài niệm. Giờ đây, ông không còn cảm giác như trước nữa. Ông không còn là ông của một vài năm trước.

Kathy tin rằng vấn đề chính là do Fred ngủ không đủ giấc. Lúc nào ông cũng mệt mỏi. Ông không cài dây an toàn khi lái xe vì ông cho rằng làm vậy khả năng bị thương rất cao, nhờ đó, ông sẽ được nghỉ ngơi trong vài tháng. Thực tế thì có nhiều cách khác bình thường hơn để nghỉ ngơi. Một trong các cách khá đơn giản là đi ngủ đúng giờ vào buổi tối.

Họ lái xe tới nhà em gái của Kathy và gặp gỡ hai cặp đôi khác trước khi lên đường tới The Flats. The Flats được coi là trung tâm cuộc sống về đêm của Cleveland. Bạn có thể tìm thấy những quán bar, các câu lạc bộ bình dân hay những nhà hàng sang trọng dọc theo con phố từ The Circus – một quán bar thoát y. Bạn cũng có thể thấy những câu lạc bộ nhạc punk với những lan can và phòng bí mật chẳng khác nào Mahattan phong cách Palladium. Bạn có thể ngắm nhìn đủ thể loại gái làng chơi cao cấp thả bộ bên ngoài The Coconuts hoặc bắt gặp một hậu vệ đội bóng bầu dục Cleveland Browns vừa chơi bi-a tại Jillian vừa thưởng thức vài cốc bia cỡ bự.

Vào mùa hè, bạn có thể thưởng thức âm nhạc của Bob Dylan, George Thorogood hay John Mellencamp tại các sân khấu mái vòm tại Nautica. Bất cứ ai cũng có thể tìm thấy những điều bất ngờ ở đây vào mỗi tối.

Cùng với hai cặp đôi khác, họ hướng thẳng tới Jillians, nơi có những bàn bi-a xếp nối đuôi nhau. Các phụ nữ sẽ tìm một chỗ có tầm nhìn đẹp trong khi cánh đàn ông trả tiền và chọn gậy. Sau khoảng 3 tiếng chơi thỏa thích, họ sẽ mời đám phụ nữ vào chơi cùng hoặc họ có thể thư giãn bằng món sandwich kẹp thịt gà Parmesan cùng vài ly bia rồi lại tiếp tục tiệc tùng với những trái bi-a.

Một người đàn ông có chiếc cằm rộng đứng dựa vào bàn bi-a theo dõi diễn biến cuộc chơi và thỉnh thoảng thì thầm vài mảnh khoé cho Fred. “Lứa già như chúng ta thì nên dựa vào nhau thôi”, ông ta nói. Fred mỉm cười, lắc đầu và nghĩ thầm, Đâu phải mọi chuyện lúc nào cũng như thế. Thực chất, người đàn ông kia nói cũng không sai. Ông cảm thấy lạc lõng khi nhìn thấy một phụ nữ hơn ông vài tuổi diện chiếc váy lấp lánh đang chơi bi-a ở bàn bên cạnh cùng một người đàn ông tầm tuổi ấy. Người phụ nữ cô đơn ấy chăm chút đầu tóc và đồ trang điểm bất chấp tuổi tác, khiến bà ta trông có phần dị hợm giữa một chốn ăn chơi như thế này. Nhưng ông nhanh chóng rời mắt khỏi người phụ nữ đó và bắn khoản liệu trong con mắt của những cô gái trẻ tóc vàng hoe, trông ông sẽ như thế nào với mái tóc xám bạc của mình? Ông có thực sự phù hợp với The Flats? Chắc chắn không giống với cách Pacetta hay đám đại diện bán hàng hòa nhập với nơi này. Xerox thường tuyển dụng cả các ứng viên mới ra trường, vì vậy mọi chi nhánh của tập đoàn đều hùng hực nhiệt huyết thanh xuân. Nhưng về mặt công việc, tuổi tác lại chính là thể mạnh của người bán hàng, họ sẽ dần đạt đến đỉnh cao khi tích lũy được nhiều kinh nghiệm theo thời gian. Fred đang trong giai đoạn đó, chính xác là ông đang dần bước qua thời kỳ vinh quang của sự nghiệp, những năm tháng đỉnh cao khi ông ở tuổi 40. Chính sách tuyển nhân viên của tập đoàn khiến ông có cảm giác họ đang tập trung vào lớp trẻ ở độ tuổi 20. Ông biết mình phải làm gì nhưng ông ngại thay đổi, ngại phải bỏ lại sau lưng khoảng thời gian hơn hai thập kỷ gắn bó với Xerox.

Khi viên bi số 8 cuối cùng rơi vào lỗ, đám phụ nữ nói muốn khiêu vũ trong khi cánh mày râu muốn uống một chút gì đó tại quán bar thể thao Power House chỉ cách Jillians vài bước chân. Một trong số những người vợ gợi ý đi tới Howl at the Moon. Fred không hứng thú gì với cái tên ấy, nghe giống như nơi dành cho đám choai choai vậy. Cuối cùng, những người đàn ông đồng ý thử một lần và tất cả phải xếp hàng trả phí vào cửa 3 đô-la mỗi người. Khi bước vào quán bar, khung cảnh ồn ào khiến họ giật mình.

Hai người đàn ông đang đứng trên sân khấu, hát hò và chơi đàn piano, bên dưới là khoảng 200 người đang đi chân trần và nhảy nhót. Fred, Kathy và những người cùng đi gọi một ít bia rồi bắt đầu lựa chọn bài hát của Crosby, Stills, Nash, Jackson Browne và The Doors. Đây thực sự là nơi dành cho những bài hát cổ. Nó khiến Fred liên tưởng tới các bữa tiệc của Pacetta, ở đó luôn diễn ra cảnh các nhà quản lý hát rất sung trong khi những đại diện trẻ lăm nhăm một cách bối rối theo lời các bài hát nổi tiếng từ thời họ chỉ mới lọt lòng.

Trên đường ra xe ô tô, Kathy bày tỏ mong muốn được khiêu vũ vài phút tại Coconuts. “Không”, Fred cương quyết trả lời, họ cần phải về nhà. Bà nói với ông rằng họ sẽ không có cơ hội như thế này lần thứ hai. Họ chưa bao giờ khiêu vũ cả. Nhưng ông không thực sự muốn nhảy, ông cảm thấy mình đã quá già để làm tất cả những điều này. Giờ đã là 1 ruỡi sáng, ông không muốn đi nhảy trong khi đám trẻ đang đợi ở nhà. Ngoài ra, ông không muốn lãng phí 6 đô-la chỉ để vào câu lạc bộ tầm nửa tiếng.

Tất cả mọi người ở Cleveland đều như thế. Họ thích nắm quyền kiểm soát. Kathy đã quá mệt mỏi với sự chống cự không ngớt của Fred. Bà thực sự hy vọng ông có thể thả lỏng khi ở bên bà. Bà biết ông khá thoải mái khi đi cùng với đồng nghiệp, với em rể hay với bạn bè nhưng khi ở cùng bà, không phải lúc nào ông cũng thế. Có vẻ như ông bị ám ảnh bởi mối quan hệ mà họ đã xây dựng trong suốt 20 năm qua. Khi ở bên bà, ông bị cảm giác bất an hành hạ vì khi đó ông chỉ nghĩ đến những việc chưa làm, số tiền cần kiếm, những đứa con đang chờ ở nhà. Tiền không phải là vấn đề khi ông nói không đáng bỏ ra 6 đô-la chỉ vì nửa tiếng nhảy nhót, vấn đề chính là

sự cương quyết không thỏa hiệp của ông.

Tại sao Fread lại coi những mong muốn tự do trong cuộc sống của Kathy đều là mối đe dọa đối với ông? Ông có nhất thiết phải nhìn nhận mọi cảm xúc chân thật của bà như dấu hiệu của mong muốn độc lập hay không? Liệu có phải ông lo sợ mất bà đến nhường ấy? Xét theo một khía cạnh nào đó, sự hiện diện của Kathy khiến Fred không thể cởi mở và tự do như với những người khác. Vì vậy, ông rất hiếm khi đưa bà tới những nơi vui chơi giải trí như The Flats. Bà không lo lắng lắm về việc ông hay đi chơi cùng mọi người trong công ty, thậm chí bà còn không cảm thấy ghen tị với họ mà hâm mộ cách họ cười nói và chia sẻ với nhau. Chồng bà luôn sẵn sàng tiêu tiền, thể hiện cảm xúc và dành nhiều thời gian cho họ. Khi đi với họ, ông rất thư giãn và thoải mái, nhưng lại kiềm chế và cứng nhắc khi ở bên bà.

Thay vì đi khiêu vũ, họ lái xe tới nhà em gái của Kathy. Họ ở đó khoảng một tiếng đồng hồ, nói chuyện, vui đùa và nhấp nháp một chút rượu. Trong khoảng thời gian ấy, Kathy đã cười nói rất vui vẻ. Bà thích kiểu hẹn hò cặp đôi như thế này với gia đình em gái mình bởi Fred hiếm khi có thể khiến bà cười thoải mái như thế. Bà luôn mong muốn được tận hưởng cảm giác cười thỏa thích, chúng khiến bà nhớ thời họ mới cưới nhau, khi ấy Fred cởi mở hơn. Kathy có được cảm giác thanh thản mà bà vẫn luôn tìm kiếm, dù bà vẫn hy vọng mình có thể sở hữu nó khi khiêu vũ cùng với Fred hơn. Khi ở cạnh nhau, Kathy đã không còn nhìn thấy ở ông sức hấp dẫn mà bà đã từng đắm đuối hồi mới yêu. Bà ngậm ngùi tự hỏi liệu mình có nên đặt mua một chiếc máy photocopy để thấy được ánh mắt hạnh phúc và ấm áp ngày nào không?

3.

Mẹ của Diane Burley mất khi cô mới lên ba, còn cha cô biến mất không lâu sau đó. Diane được gửi lại cho bà ngoại chăm sóc. Khi còn là một đứa trẻ, thứ duy nhất cô có là một chiếc xe đạp cũ được sơn lại bằng thứ sơn rẻ tiền màu vàng bơ. Điều đó đã trở thành ký ức khiến cô luôn nhớ về thời thơ ấu khốn khó của mình.

Diane kết hôn khi còn rất trẻ nhưng hạnh phúc cũng chỉ kéo dài vài năm, sau đó là hai năm dùng dằng kiện tụng ly dị. Chồng cô không đồng cảm với tham vọng sự nghiệp của cô. Hiện cô muốn tìm người đàn ông-6-con-số của mình, một người hiểu được khát khao khẳng định bản thân của cô, người có khả năng kiếm đủ tiền để diện bộ âu phục đắt tiền cho bữa tối tại Fours Seasons ở Mahattan. Ngoài ra, người đó sẽ ngủ ở nhà mỗi tối và có thể giúp Diane hoàn thiện bản thân, tôn trọng những thành quả cô đạt được tại Xerox. Trớ trêu thay, công việc của cô vừa là niềm tự hào bất tận lại vừa là trở ngại lớn nhất trên con đường kiếm tìm hạnh phúc.

Người yêu của cô, Kenny, đã rời bỏ cô sau một lần anh ta đột ngột tới căn hộ của Diane. Kenny có chìa khóa dự phòng và khung cảnh đầu tiên anh ta nhìn thấy là cô đang quỳ trên sàn với một đồng giấy chào hàng vung vãi khắp nơi. Anh ta nhìn quanh phòng, rồi bỏ đi không nói một lời và không cũng bao giờ quay trở lại. Anh ta nói với cô rằng Xerox chính là lý do khiến họ chia tay.

Libby Jones dường như rất quan tâm tới Diane. Cô muốn Diane có thể tìm thấy một người chồng tốt và xây dựng một gia đình hạnh phúc. Một buổi sáng nọ, hai người tình cờ gặp nhau trên phố và chợt nảy ra ý định về một bữa tối cùng người bạn bác sĩ của Diane. Để chuẩn bị cho bữa tối với anh chàng bác sĩ, Libby đồng ý tới nhà của Diane sớm hơn giờ hẹn. Diane đã chuẩn bị mọi thứ sẵn sàng: những cây nến dài, đĩa họa tiết tinh xảo, khăn ăn được gấp thành hình nơ cầu kỳ, món thịt bò bít tết được ướp vừa miệng, cơm trắng với nấm hương, đậu hà lan sốt cà chua, bánh cuộn cùng với nước sốt chanh tươi. Diane mặc một bộ trang phục thoải mái, vẫn đi đôi giày đi làm hằng ngày. Đôi giày màu đen, mũi giày có một đôi trái tim mạ vàng đính kèm một hình tia chớp. Libby mang đến hai chai Chardonnay cùng hoa hồng để cắm trên bàn ăn. Chỉ có một vấn đề nho nhỏ duy nhất: tay bác sĩ từ chối ăn món tráng miệng do Diane làm. Anh ta lo lắng về việc những người phụ nữ da đen thường cho thêm vài thứ nguyên liệu nhằm mục đích quyến rũ đàn ông. Anh ta nói đó có thể chỉ là mê tín nhưng dù gì anh ta cũng không cần thêm bất cứ thứ gì từ Diane. Lời nói của anh ta đã khiến bầu không khí trở nên căng thẳng.

Khi bữa tối kết thúc, Diane cảm thấy mối quan hệ giữa cô với Libby không dựa trên việc bán máy photocopy, những bài học về quản lý trang thiết bị hay những kiến thức kinh tế, mà hơn thế đó là sự bí ẩn kết nối hai con người, đó là phép màu khiến Libby và Diane nhìn thấy cuộc sống của mình phản chiếu trong mắt đối phương, đó là tình bạn thực sự. Chỉ với một bữa ăn, Diane đã dàn xếp được ổn thỏa cuộc sống của cô, dù là đời sống cá nhân hay công việc. Dường như cô đang bán hàng một cách vô hình, hạn chế sự kết nối với Libby xuống mức tối thiểu, đó cũng là trạng thái cảm xúc cần thiết. Một đoạn phiêu saxophone có thể quá khác giai điệu quen thuộc nếu bạn quên mất những nốt nhạc khởi đầu và nếu cứ tiếp tục, đoạn nhạc sẽ gây hiệu quả khó đoán. Tương tự như vậy, Diane chơi những nốt trầm với cuộc hẹn của cô và những nốt cao với Libby, tất cả những nốt nhạc ấy dường như chẳng ăn khớp với bất kỳ bản nhạc nào. Theo quan điểm của cô, cô đang đẩy việc bán hàng lên một tầm cao mới mà chưa ai từng nghĩ tới.

Ngược lại, Fred là người luôn kiên định với những gì ông tin là đúng. Ông luôn băn khoăn không biết tình bạn này có đem lại lợi lộc gì cho vụ giao dịch với Citadel hay không, vì vậy ông không ngừng hỏi Diane về vấn đề đó. Fred tự hỏi tình bạn ấy cần phải được duy trì thế nào để có thể bảo đảm lợi ích của công ty mà không may mắn bị trầy xước. Diane nói với Fred rằng cô dự định đi nghỉ cuối tuần với Libby tại hồ Chautauqua phía bắc New York và có lẽ cô sẽ đề cập tới Citadel vào lúc đó. Fred không thể hiểu mối quan hệ của Diane và Libby sẽ phát triển ra sao trừ khi họ dính với nhau theo kiểu ám muội khác.

Ông không có ý định phê phán hay dè bĩ tình bạn này. Đó thực chất là một mối quan hệ sinh lời và Diane chẳng mạo hiểm bất cứ điều gì. Mặc dù theo lời Diane, cô đang đưa nghệ thuật bán hàng lên một tầm cao mới nhưng trong mắt Fred, nó có vẻ hơi ảm áp quá so với khẩu vị của ông. Diane không hề làm chủ mối quan hệ này. Khi bán hàng, bạn cần phải kiểm soát người khác, bạn khuyến khích khách hàng làm những điều họ không nghĩ tới bằng cách khiến họ nghĩ họ mới là người nắm quyền quyết định. Có vẻ Libby mới là người dẫn dắt mối quan hệ này, cô ta không chỉ có cảm giác làm chủ mà thực sự đang làm chủ nó.

Chuyến đi chơi cuối tuần trở nên gương gao đến bất ngờ. Libby liên tục than vãn vì nhớ người yêu, tâm trạng cô tệ tới mức không có hứng thú nói chuyện và hệ quả là sau đó cô hoàn toàn im lặng. Diane đã rất cố gắng nghĩ ra việc hay ho nào đó để làm. Họ tìm thấy một nơi bán siro nhựa cây thích và một ít pho mát. Sau đó, họ đi lòng vòng quanh trung tâm thương mại, mua một ít táo tươi và cuối cùng tham gia một cuộc đấu giá. Đây quả thực là một bằng chứng rõ ràng về sự nhàn rỗi đến tuyệt vọng khi không có việc gì để làm cùng nhau.

Ở Chautauqua, Diane đã phát hiện ra mối quan hệ công việc của cô có ảnh hưởng tới cuộc sống riêng tư như thế nào. Nếu Libby không phải là khách hàng của cô, Diane nói với Libby rằng cô muốn dạo chơi lâu hơn tại các trung tâm thương mại bởi đó là thiên đường của cô. Song, Libby liên tục cản nhần và nhất quyết muốn quay về căn nhà họ thuê, Diane chấp nhận quyết định ấy và họ lại rơi vào im lặng. Cô có thể nhận thấy tình bạn của hai người sẽ kết thúc trong im lặng nếu họ tiếp tục đối xử với nhau như những đối tác làm ăn. Sự chân thật của họ dành cho nhau là có giới hạn, và nếu cứ tiếp tục như vậy, những ngày cuối tuần sẽ chỉ khiến họ thêm cô đơn kể cả khi họ đang đi cùng nhau.

Cuối cùng, Fred quyết định nói chuyện trực tiếp với Libby mà không thông báo với Diane. Ông đã tìm ra một lý do để gọi điện cho Libby: nhân viên ở tầng trên thông báo có chút vấn đề về thanh toán đối với một trong số những đơn hàng của Libby và ông cần nói chuyện với cô về điều đó. Trong cuộc nói chuyện, nếu đủ dũng cảm, ông sẽ đề cập tới đơn hàng của Citadel. Ông muốn nhờ Libby để xem cô có cần câu với món hời 10.000 đô-la để đổi lại sự đồng ý cho phép Evan mua chiếc máy photocopy mà anh ta muốn hay không. Đối với nhiều người, đó thực sự là một đề nghị hấp dẫn.

Fred quyết định sử dụng chiếc cà vạt yêu thích của ông, nó có thể khiến ông trông thuyết phục hơn hẳn. Pacetta đã nói: “Mặc đẹp, thư giãn, thành công, bất cứ thứ gì miễn là nó có tác dụng tôn lên sự tự tin và thuyết phục.”

Trong buổi gặp, Fred đã trình bày rõ ràng, ngắn gọn về vấn đề xảy ra với việc thanh toán, sau đó tóm tắt về những đơn hàng Diane đang hy vọng có thể chốt được tại Crawford. Sau khi nghe Fred trình bày, Libby bắt đầu nói về vấn đề cá nhân, đó là phần duy nhất trong buổi gặp làm cô hứng thú. Nếu để cuộc trò chuyện diễn biến theo chiều hướng này, Fred sẽ không thể đề cập tới Citadel được nữa. Ông cũng sợ hãi không kém Diane khi phải ép buộc Libby làm bất cứ điều gì. Ông cảm thấy xấu hổ vì đã quá dễ dãi với cô ta. Ông không hề muốn làm tổn hại mối quan hệ của Diane với Libby và ông biết Diane cũng thế.

Fred nói với Libby rằng dạo này ông thực sự cảm thấy bồn chồn. Đáp lại, cô nói cô hiểu những gì ông đang phải trải qua và cho ông một vài lời khuyên. Để trấn tĩnh bản thân, cô thường tự tưởng tượng ra một tam giác với ngọn lửa màu xanh ở chính giữa, nghe những đoạn nhạc vui nhộn khi lái xe và thực hành một số bài tập hô hấp. Fred cũng có thể làm tất cả những điều đó nhưng ông thường nghĩ tới những chiếc logo màu xanh thay vì ngọn lửa màu xanh. Ông luôn trong trạng thái ngồi thiền với hình ảnh logo của Xerox.

“Khi ông đánh golf, ngay sau khi ông tung gậy và tiến về phía bóng, ông nghĩ về Xerox?”

“Đúng vậy!”

“Điều đó thật kinh khủng.” Cô nói “Cuốn sách tôi đang đọc nói về đưa trẻ trong bản thân mỗi người...”

“Sau khi trở về nhà, tôi ăn vội vã, kiểm tra thư thoại, làm việc, sau đó đưa con gái đi trượt

bằng còn tôi thì đi đánh golf.”

“Thế nhưng ông không cảm thấy thoải mái khi ở nhà?”

Cô ta bảo ông cần phải tìm thấy đứa trẻ trong chính bản thân ông. Đừng đùa chứ. Ông đã có đến ba đứa trẻ con ở nhà rồi, ông không cần phải nuôi thêm một đứa khác trong con người mình làm gì.

“Vợ tôi cũng hay nói với tôi như thế. Nhưng tôi vẫn thường chơi với bọn trẻ mà”, ông nói.

“Có lẽ ông không cần bà ấy nữa cũng nên”, Libby gợi ý.

Fred cảm thấy buồn cười nhưng cũng khá bất ngờ với cách Libby dẫn dắt câu chuyện.

“Tôi dành cho cô ấy rất nhiều thời gian.”

“Phải, khi ông và bà ấy đều buồn ngủ, ông cần phải bắt đầu nói chuyện với đứa trẻ trong con người ông và dành thời gian để...”

“Tôi sẽ bị đau tim mất”, Fred nói, cố gắng lái câu chuyện về những vấn đề thoải mái và bình thường hơn.

“Trông ông rất khỏe, Fred. Ông sẽ không thể bị đau tim được.”

Libby rời mắt khỏi Fred với biểu cảm kinh ngạc một cách tuyệt vọng. Đó là thứ biểu cảm mà đôi khi ông vẫn nhìn thấy thoáng qua trên gương mặt của những đại diện bán hàng, khách hàng, sếp của ông, vợ ông, các con ông, nhân viên bảo hiểm, nhân viên ngân hàng cùng hàng tá những người tình cờ gặp ông. Nói cách khác, đó là thứ biểu cảm tuyệt vọng của bất cứ ai mong muốn gây ảnh hưởng tới hành động của ông. Họ thất bại và thậm chí thấy mình ngớ ngẩn khi cố gắng làm việc ấy.

“Chiếc cà vạt của ông thật đẹp, Fred”, cô nói.

Ông thở phào nhẹ nhõm khi câu chuyện đã trở về trạng thái an toàn.

Fred bắt đầu thấu hiểu tại sao Diane lại cảm thấy khó khăn đến vậy khi cố gắng thúc ép Libby, đơn giản cô ta cũng là một kẻ tính toán và “khó chơi” giống họ. Libby biết cách kiểm soát một cuộc nói chuyện và khiến đối phương có cảm giác bất lịch sự nếu cố lái câu chuyện theo hướng khác. Nếu có ai đó cần phải làm Libby tức giận thì người đó nên là Diane. Tại sao Fred lại phải chịu đựng sự khó chịu đó? Dù sao đây cũng là khách hàng của Diane cơ mà.

Giờ đây, ông không thể trách ai ngoài chính bản thân về giao dịch với Citadel. Ông đã tới gặp khách hàng – điều mà ông vẫn hằng ao ước được làm mỗi ngày, nhưng cuối cùng ông lại rút rề như một tên lính mới. Ông có hỏi cô ta một câu hỏi cương quyết, có thúc ép cô ta phải nói có hoặc không, có cố gắng chốt giao dịch không? Làm sao ông có quyền than phiền về bất cứ đại diện bán hàng nào khi chính bản thân ông cũng có lúc ngần ngại khi phải đối diện với khách hàng trong các giao dịch chứ? Lẽ ra ông phải cố gắng biến nó thành một giao dịch đóng nhưng ông đã không làm được. Ông đã bỏ lỡ cơ hội. Nếu tiếp tục làm như vậy, có khi ông sẽ sớm bị mất việc.

Thứ ông cần không phải tầm ảnh hưởng mà là thành công. Ông luôn muốn chứng minh mình có thể chốt các giao dịch một cách nhanh gọn. Ông khao khát được lái xe dưới ánh mặt trời, ngắm nhìn khung cảnh hai bên dòng sông và cảm nhận những tia nắng ấm áp mơn trớn trên da thịt. Ông đã làm phiền các đại diện bán hàng của mình trong suốt mùa hè để họ đưa ông theo cùng. Ông có một ý tưởng cho Nancy về một trong số những tài khoản đóng băng của cô.

Ông nói rằng cô cần phải hướng mục tiêu tới Akron Automotive và hỏi liệu cô có phiền nếu ông tự gọi cho Akron Automotive. Cô nói ông có thể làm bất cứ điều gì ông muốn.

Trên đường lái xe tới Akron, Fred trông giống một đứa trẻ 10 tuổi vừa mới giành được một món đồ chơi thú vị vậy. Ông đã trở lại với đường đua. Khi tới Akron, ông gặp Jay Cook – người phụ trách vấn đề in ấn của công ty. Cook là một người ít nói, lạnh tính và dễ chịu, đôi mắt nhỏ

híp lại mỗi khi ông ta cười. Fred không thể hiểu tại sao một người đàn ông như thế lại có thể từ chối cuộc gọi của Nancy. Ông ta đem lại cảm giác chân thật giống Fred. Fred thực sự thích ông ta. Một người đàn ông giữ một chiếc bánh xe dự phòng trong góc văn phòng làm việc chắc chắn không phải là một kẻ đáng sợ.

“Chúng tôi đang có kế hoạch sử dụng những chiếc máy photocopy nhiều tiện ích.”

“Ông đã có sự lựa chọn của mình chưa?”

Khi bắt đầu câu chuyện kiểu như thế này với khách hàng, Fred có cảm giác giống như mình đang nhón chân đi trên mặt băng mỏng. Fred chăm chú nhìn Cook, dốc toàn bộ sự tập trung vào khuôn mặt của đối phương khiến Fred cảm thấy ông không muốn bỏ sót bất cứ một từ nào, không muốn làm phiền lòng Cook và dĩ nhiên không muốn đem lại bất cứ sự khó chịu nào dù là nhỏ nhất. Ông sử dụng những cụm từ cần thiết để khiến mọi câu hỏi của ông dù vô hại nhất cũng trở nên nhẹ nhàng hơn: Nếu ông không phiền? Ông thậm chí còn cầu xin sự tha thứ cho bất cứ điều gì ông nói có thể gây ra hiểu lầm. Ông khiến Cook cảm thấy được ngưỡng mộ và trân trọng. Ông đưa Cook đến một nơi có không khí ngọt ngào hơn, nơi ông ta cảm thấy mình là một người quan trọng hơn rất nhiều so với chức danh nhân viên tại Akron Automotive. Fred đã chứng minh ông có thể làm những gì để Cook cảm thấy vui vẻ.

Đồng thời, những câu hỏi của Fred lại khiến Cook cảm thấy có chút áy náy. Đó đều là những câu hỏi hợp lý và rất tự nhiên. Ông đã có sự lựa chọn của mình chưa? Trong câu hỏi này, Fred ngầm ám chỉ nhiều điều hơn thế. Song, ông không nói gì thêm mà chỉ nở một nụ cười thân thiện, thế là quá đủ. Ý của Fred là: “Tôi đoán lựa chọn của ông không phải là Xerox phải không Jay? Đó là vấn đề phải không? Tôi muốn biết tại sao ông lại không chọn Xerox. Ông có thể sẽ làm tổn thương tôi nhưng không sao, tôi đã chuẩn bị trước tinh thần. Tôi là một người bán hàng và dĩ nhiên tôi đã quen với việc bị từ chối, mặc dù cảm giác ấy chẳng tốt đẹp gì. Và dĩ nhiên, ông – khách hàng, là người duy nhất có thể khiến mọi việc tốt đẹp hơn với tôi.”

“Minolta”, Cook nói không có mấy hứng thú với cái tên này.

“Lý do gì khiến ông không lựa chọn Xerox vậy?”, Fred hỏi. Ông đảm bảo rằng không có bất kỳ sự khó chịu hay ám chỉ nào trong câu hỏi của mình, đó đơn giản chỉ là một câu hỏi hiển nhiên. Nhưng từng câu hỏi của Fred đều dồn Cook vào tình huống buộc phải nói lý do ông bất mãn với Xerox đến vậy. Sự vô hại, ngây thơ cùng khuôn mặt dễ mến của Fred khiến Cook thực sự khó có thể nổi điên lên với ông được. Nếu mọi chuyện diễn ra một cách lý tưởng thì vào lúc Cook giải bày với Fred lý do ông không chọn Xerox, ông sẽ cảm thấy áy náy vì đã khiến Fred chịu đựng điều không đáng phải chịu và từ đó sẵn sàng lắng nghe đề nghị của Fred. Fred đang cố gắng khiến Cook khó lòng mà không thích ông được.

Cook cố lảng tránh vấn đề: “Tôi cũng không chắc lắm. Chúng tôi đã tới 6 công ty để tìm hiểu.”

Cook có vẻ không đủ dũng khí để cởi mở về chuyện đó, Fred dừng lại một chút rồi tiếp tục: “Với hơn 20 năm kinh nghiệm, tôi cam đoan chúng tôi có rất nhiều dòng sản phẩm khác nhau để ông lựa chọn, Jay ạ.”

“Phải. Tôi biết tất cả về chúng. Nhưng chúng tôi đã không có những trải nghiệm vui vẻ với Xerox.”

Mọi thứ đang diễn ra vô cùng thuận lợi.

Cook tiếp tục, “Hồi đầu năm, tôi được mời tới một buổi triển lãm của Xerox. Bất chấp bảo tuyết, tôi đã lái xe đến dự, nhưng khi vừa bước vào lại nhận được một lời xin lỗi vì buổi triển lãm đã bị hủy. Tôi cảm thấy cực kỳ bức mình về điều đó.”

Một người đại diện bán hàng ít kinh nghiệm có lẽ sẽ cáo lỗi và lái xe về trụ sở ngay sau đó. Một đại diện trẻ có thể nghĩ đây là một thất bại đáng nhớ. Còn Fred nhìn nhận sự việc đúng bản chất của vấn đề, sự thất bại trong giao dịch này có thể dẫn tới rất nhiều lỗi lầm tiếp theo trong tương lai. Ác cảm lớn nhất của người đàn ông này với Xerox chỉ xuất phát từ 5 phút nói chuyện. Đó là lý do Fred luôn muốn đào xới mọi thứ cho tới khi ông chạm tới cốt lõi vấn đề và cố gắng

tìm hiểu, giải thích, xoa dịu, giải quyết nó.

“Ông đã được mời phải không?” Fred hỏi.

“Buổi triển lãm đáng lẽ diễn ra lúc 1 giờ chiều. Người đàn ông nói nó đã bị hủy.”

Fred thở dài và gạt đầu đầy đồng cảm xen lẫn chút ăn năn và xấu hổ.

“Thật bực mình. Tôi có thể hiểu được cảm giác của ông. Nếu là tôi, tôi cũng sẽ có cảm giác đó.”

“Ai cũng có thể nói như vậy”, Cook nói.

“Tôi thực sự muốn thể hiện lời xin lỗi bằng bất cứ giá nào. Những việc đã xảy ra quả thật rất đáng xấu hổ. Mặc dù giờ đã quá muộn để làm bất cứ điều gì nhưng chúng tôi đã thay đổi. Vì không biết điều đó nên ông vẫn giữ định kiến của mình. Nếu ông nói chuyện với khách hàng của Xerox, những người đã quay trở lại với chúng tôi, ông sẽ được nghe những câu chuyện hoàn toàn khác.”

Fred bắt đầu xây dựng mối quan hệ giữa họ. Chỉ một chút nữa thôi rồi mọi chuyện sẽ ổn.

“Tất cả những điều tôi muốn nói là nếu có cơ hội, hãy cho chúng tôi sửa sai. Nếu những chiếc máy của ông đang hoạt động tốt, nhưng ông gọi điện nói mình không hài lòng, chúng tôi sẽ mang tới chiếc máy mới ngay lập tức mà không cần biết lý do là gì”, Fred nói.

Trong các cuộc nói chuyện, những khoảng lặng luôn tồn tại. Fred thì luôn biết cách tận dụng những khoảng lặng ấy. Ông biết cách khiến Cook cảm thấy không thoải mái với nó, dồn ông ta tới nước buộc phải nói một điều gì đó để khóa lấp không gian yên tĩnh này. Cuối cùng, đúng như dự đoán, Cook là người lên tiếng trước.

“Thôi được. Mang đến cho tôi một bản kế hoạch với chiếc 5090”, Cook nói.

“Khi nào ông sẽ ra quyết định?”, Fred hỏi.

“Trong tháng sau. Hoặc có hoặc không!”

Fred dùng một chút và chêm thêm cú chót, “Tôi sẽ làm một việc ngớ ngẩn. Sếp của tôi chắc chắn không thích điều này. Tôi sẽ lắp đặt chiếc 5090 cho ông hoàn toàn miễn phí. Hãy sử dụng nó và đưa ra quyết định sau.”

Ông đang đề nghị Cook dùng thử chiếc máy miễn phí. Ông làm như thể ông cần phải cầu xin sếp để mang đến cho Cook món quà này trong khi thực tế đây chỉ là một đề nghị thông thường trong cẩm nang nghệ thuật bán hàng. Dù Fred chỉ xin Cook để được đặt chiếc máy trong phòng làm việc của ông ta nhưng ông lại khiến Cook cảm thấy ông đang cầu xin để được tặng Cook chiếc máy vậy.

Đây là một mảnh khoé bán hàng cũ rích nhưng lại vô cùng hiệu quả: đưa ra cho khách hàng một thứ gì đó hơi ngay trước mặt họ – một sản phẩm, một lời đề nghị hoặc một chiến lược về giá, sau đó giả vờ cần phải lái xe trở về trụ sở trao đổi với sếp để có được sự chấp thuận trong khi thực tế là bạn có thể quyết định ngay lập tức nếu muốn. Hãy khiến khách hàng muốn một thứ gì đó, khiến anh ta yêu cầu nó rồi để anh ta chờ đợi một chút, thậm chí để anh ta phải cầu xin hoặc cầu nguyện để có được nó. Đó chính là kỹ thuật mà những người môi giới vẫn áp dụng khi họ có được hợp đồng mua nhà của bạn và dành tới tận 2 tiếng đồng hồ để nói chuyện với người bán trong khi cô ta đã có sự chấp thuận ngay từ đầu.

Tuy nhiên trong trường hợp này, Fred không chỉ muốn Cook chấp nhận lời đề nghị dùng thử, ông muốn nhân cơ hội này tìm hiểu nhu cầu của Akron Automotive. Đó là một cuộc nghiên cứu có lợi cho dù chiếc máy 5090 không được mua sau khi hết thời hạn dùng thử.

Song, Cook cũng không phải tay vừa. Những mảnh khoé và thủ thuật bán hàng này sẽ không có tác dụng nếu nó được sử dụng thường xuyên. Khách hàng biết cách phát hiện ra ý đồ ẩn chứa trong đó. Cook biết rõ chuyện gì thường xảy ra với những hợp đồng dùng thử. Bạn lắp đặt

chiếc máy trong cửa hàng in, mọi người bắt đầu sử dụng nó, yêu thích nó và coi sự xuất hiện của nó là lẽ dĩ nhiên, sẽ chẳng ai muốn hoàn trả nó. Chiếc máy đã được bán ngay khi nó được lắp đặt dù chưa ai ký bất cứ điều khoản gì.

Đó là một lời đề nghị hấp dẫn nhưng Cook không cho nó là cần thiết. Không sao. Fred đã có thứ ông muốn. Đó đã là một bước ngoặt đầy tiềm năng. Ông thực sự cảm thấy như đang sống lại. Lần đầu tiên trong tháng, ông làm được điều mà ông vẫn hằng mong muốn mỗi ngày: ngồi trước mặt khách hàng và nghe họ nói “đồng ý” một cách lưỡng lự. Ông đã có một sự lưỡng lự đầy tiềm năng từ Jay Cook.

Quay trở lại văn phòng, Fred cảm thấy ông đang lấy lại quyền kiểm soát thế giới của mình. Khi ông bước vào văn phòng, mọi thứ dường như đã thay đổi, đèn có vẻ sáng hơn, thậm chí có vẻ êm hơn và giọng ông cũng có vẻ nhẹ nhàng hơn khi gọi các đại diện bán hàng vào phòng. Lần gặp gỡ khách hàng này thực sự là một thành công đáng kinh ngạc. Có thể nói, ông sinh ra là để bán hàng. Nhiệm vụ của ông đã hoàn thành. Ngày mai ông sẽ phải bắt đầu lại từ đầu nhưng ít nhất hiện tại trong mắt ông, đất trời như đang giao hòa làm một, tất cả mọi thứ đều rộng mở.

4.

Những sườn dốc ở Câu lạc bộ Firestone Country trông như được bọc lớp nhung xanh của những thảm cỏ. Dù bạn chỉ ngồi đó thưởng thức một ly whiskey và ngắm nhìn những đường bóng lăn cũng đủ mang lại cảm giác xa hoa, hưởng chỉ là tận hưởng cảm giác chơi thực sự trên sân.

Khi những khách hàng của Xerox tới, hai đại diện bán hàng mới xinh đẹp ra tiếp đón và đưa họ tới câu lạc bộ đánh golf, tặng họ những món quà lưu niệm từ Xerox. Trong phòng để đồ, mỗi khách hàng sẽ có một ngăn riêng bằng gỗ có khắc tên của họ. Hôm nay là lần đầu tiên trong mùa hè, Frank Pacetta mong muốn chơi golf thỏa thích cả ngày mặc trời đang có dấu hiệu sắp mưa và kết thúc với ly cocktail cùng bữa tối sang trọng.

Hằng năm, vào mỗi mùa hè, ông lại tổ chức sự kiện tri ân khách hàng vô cùng hoành tráng. Bữa tiệc là cách khiến khách hàng có cảm giác như mắc nợ nhưng thực chất, số tiền công ty bỏ ra để họ sẽ sớm quay trở lại thông qua các bản hợp đồng mới. Những người chỉ trích sự kiện như thế này, nói rằng Xerox đang mua những bản hợp đồng bằng cách vung tiền vào mặt khách hàng, đơn giản là những kẻ không có tiền.

Giải trí dành cho khách hàng là một trong những ngành công nghiệp không chính thống của nền kinh tế và ngày càng phát triển mạnh mẽ bởi lẽ nó phục vụ lợi ích song phương – khách hàng và bản thân công ty. Theo đó, có hàng hà sa số những công ty đã sống sót bằng cách vống giá với khách hàng của mình: những khách sạn, nhà hàng, hãng hàng không, những chiếc xe limousine, câu lạc bộ, sân gôn, công viên giải trí, dịch vụ đưa đón, v.v... Thực chất, tất cả tiền chi trả dịch vụ đều được trích ra từ giá bán cho khách hàng hoặc đối tác. Đó là một khoản tiền khá vô lý đối với người mua nhưng lại là món hời đối với người bán.

Pacetta nói với mọi người trong công ty rằng sự kiện này tốn khoảng 15.000 đô-la nhưng nó sẽ sớm quay trở lại vào cuối năm nay. Thật ra, chẳng ai quan tâm, bởi như Pacetta đã nói, bạn cần tiêu tiền để kiếm thêm nhiều tiền. Pacetta mời gần 100 khách tới dự sự kiện lần này và Fred vô cùng háo hức để tận hưởng nó. Ông đã mời một vài khách hàng trong nhóm của ông, họ sẽ cùng nhau vui vẻ và càng tránh đả động tới công việc càng tốt.

Fred đến từ sớm và đang mãi tìm kiếm Rob Onorato, một trong những quản lý bán hàng còn rất trẻ. Fred biết rằng Onorato đi cùng với Ron Nelson – đại diện bán hàng xuất sắc nhất của ông, để tiếp hai khách hàng từ Canton vào tối hôm trước. Nelson thích tập thể hình đến độ cơ thể anh ta rắn chắc như không có lượng chất béo dư thừa nào. Anh ta thường hay khoe khoang về khả năng uống của mình. Thỉnh thoảng, khi tâm trạng phấn khích, Pacetta thường gọi những đại diện xuất sắc nhất của mình là những sát thủ và Nelson là sát thủ được trả lương với ý khen anh ta có trình độ cao hơn những tên giết người nghiệp dư.

Trước khi gặp Ted và Ralph vào bữa trưa, mọi người được khuyên nên lấp đầy da dày bằng những miếng bơ ngon, ngậy. Đó là hai quản lý bậc trung hiện đang làm việc cho một trong những công ty sản xuất lớn nhất của bang Ohio được biết tới là có khả năng uống vượt trội hơn cả nhân vật huyền thoại Nelson. Khi Fred nhìn thấy Onorato, anh ta trông như thể vừa bước vào một thế giới nơi mà trọng lực mạnh gấp đôi Trái đất. Tất cả mọi thứ dường như đều trĩu xuống: mi mắt, cánh tay và thậm chí cả môi dưới của anh ta. Anh ta thấp hơn Fred và không thể cao tới 1m8 kể cả khi đứng thẳng người.

Rob giải thích rằng anh ta vừa về nhà lúc 3 giờ sáng nay rồi kéo Fred sang một bên và bắt đầu kể về những gì xảy ra hôm trước. Trước đây, Ted và Ralph đã thiết lập quan hệ với Xerox trong chuyến viếng thăm Chicago kéo dài hai ngày. Họ xuất hiện tại khách sạn Chicago với một chiếc vali rỗng. Điều đó không có gì đáng ngạc nhiên vì nó sẽ đầy ắp khi họ rời đi. Ted và Ralph đã lấy tất cả bánh kẹo và rượu trong phòng khách sạn, kể cả rèm nhà tắm, khăn tắm và bất cứ thứ gì hữu dụng. Tôn chỉ của Ted và Ralph rất rõ ràng: Anh đưa tôi mọi thứ chúng tôi có thể tự lấy và chúng tôi sẽ mua đồ của các anh.

Hai người đàn ông này có vẻ rất hứng thú với một đêm vui vẻ ở trung tâm thành phố. Bữa chè chén bắt đầu tại Shooters The Flats, sau đó, họ đi dọc theo bờ sông tới The Circus. Ted và Ralph cười nói không ngừng và vẫn giữ nguyên sự hào hứng đó cho tới 7 tiếng đồng hồ sau. Những vũ công tại The Circus xuất hiện với đủ thể loại trang phục, từ cao bồi miền Tây đến phục vụ kiểu Pháp, cả cao lẫn thấp, cả phốp pháp lẫn mảnh khảnh. Bọn họ tiêu vài trăm đô-la tại The Circus rồi tiếp tục tới bến tàu Crazy Horse để tận hưởng cuộc vui với một nhóm vũ công khác trên du thuyền dọc sông Erie.

Khoảng nửa đêm, họ cập bến trở lại The Flats và tiếp tục đốt tiền ở The Circus. Ron và Rob đã tiêu hết tiền mặt trên du thuyền và đến lượt Ted và Ralph phải lôi ví của họ ra. Theo lời Ron thì ví của họ có rất nhiều ngăn bí mật mà James Bond có lẽ cũng phải ngả mũ chào thua. Ralph lật tung ví của mình lên, kéo vài chiếc khóa và cuối cùng lôi ra một mẩu giấy màu xanh lá cây. Tờ 100 đô-la lộ diện sau khi anh ta gỡ các nếp gấp ra. Họ đã tiêu nhiều tiền đến nỗi khi tất cả những người khác rời đi, các người quản lý đã đóng cửa, khóa họ lại, không muốn bốn gã này rời khỏi đó. Những vũ công hóa ra đã chuẩn bị một màn đặc biệt cho họ. Đôi khi đó là cách tuyệt vời để kết thúc một buổi tối ăn chơi dù khách hàng của Rob có khi sẽ chẳng nhớ được gì vào ngày hôm sau. Dù sao, họ cũng đã thực sự vui vẻ.

Một tiếng sau, khi họ quay trở lại chiếc BMW của Ron, Ralph đã hoàn toàn mất kiểm soát. Đầu anh ta ngoẹo hẳn sang một bên. Cuối cùng, khi Ron đưa họ tới khu Ralph đỗ xe, khách hàng của họ bắt đầu hú hét và gào rú. Ted, người có tử lượng cao hơn, tình nguyện đưa hai bọn họ về bằng xe của Ralph. Anh ta hứa sẽ lái thật chậm.

Sau khi Rob kết thúc câu chuyện, Fred cũng tìm thấy những cạ chơi golf của mình còn Pacetta bắt đầu đi dạo khắp nơi. Pacetta tham gia vào cuộc nói chuyện tay bốn với Gerry Faust – cựu huấn luyện viên bóng bầu dục nổi tiếng của Notre Dame. Ông được mời tới để đọc một bài diễn thuyết ngắn gọn trước các vị khách vào bữa tối. Trời bắt đầu mưa, cuộc chơi vẫn tiếp tục, Fred thấy Frank cùng những người khác đang đi dọc theo đường vành sân song song với khu vực ông đang chơi. Ông nghe tiếng Frank gào lên trong khi đang khoác lên mình chiếc sơ mi tím hiệu Bogie Busters cùng một chiếc mũ thể thao, “Tập trung vào trái bóng của anh đi! Hãy tung nó lên cao!”

“Hãy tạo ra điều kỳ diệu với lỗ này, huấn luyện viên. Ông biết tôi đang nói gì phải không? Đánh thật mạnh vào nó thế là xong.”

Faust phá lên cười với kiểu móc nối khó hiểu giữa huấn luyện viên bóng bầu dục và sân golf chuyên nghiệp của Pacetta. Ông đánh mạnh quả bóng, nó xuyên qua làn mưa rả rích và rơi nhẹ nhàng xuống đám cỏ. Ông hét lên, “Nhìn nó đi”, Pacetta nói, “Hãy tiếp tục như thế, huấn luyện viên ạ!”

“Chống mắt mà nhìn tôi đây này”, Faust nói, chất giọng khàn khàn của ông nghe như thể tiếng xé giấy vậy. “Ông nhìn thấy không? Tôi sẽ thắng lần này.”

“Ông thực sự đáng sợ đấy, huấn luyện viên ạ.”

Ván chơi của Fred diễn ra không mấy suôn sẻ. Mưa rơi tí tách và nước bắt đầu tràn vào túi golf của ông, tay nắm gậy thì trơn tuột. Ông chơi tốt 4 lỗ đầu tiên còn sau đó mọi thứ thật tồi tệ. Trên đường quay trở về khu vực chờ, ông thu dọn đồ của mình và cùng nói chuyện vui vẻ với một khách hàng từ một công ty luật có tiếng trong thành phố. Fred quyết định họ sẽ đi đường tắt qua đồi cỏ.

Thật không may, chiếc xe của họ bị trượt bánh, Fred cùng khách hàng của mình ngã nhào vào đồng bùn cỏ. Trong khoảnh khắc ấy, Fred tự hỏi mình nên sử dụng thủ thuật bán hàng gì sau khi làm lật xe golf khiến khách hàng rơi vào đồng bùn? Phải, chỉ tắm bùn thôi mà. Liệu ông có bị kiện không nhỉ? Anh ta có ổn không? Anh ta đang nghĩ gì sau khi xe bị lật? Sau đó, Dick bật cười còn Fred thì thở phào nhẹ nhõm.

Quay trở lại câu lạc bộ, Fred chọn cửa phụ để tránh dòng người đang đi về phía nhà ăn. Ông tìm ngăn chứa đồ của mình, lau sạch bùn đất và hong khô quần áo. Ông vẫn đang lo lắng về

chuyện vừa xảy ra. Đó chỉ là một tai nạn phải không? Ông đã gắn bó với công việc của mình 20 năm trời. Ông có thể nắm rõ mọi chi phí kiểu voucher: đi cà phê với Jim Salter: 1,56 đô-la; chi phí đi lại hai tuần: 126 đô-la; chi phí luật sư cùng bồi thường chấn thương: 351.476 đô-la. Ông dự định sẽ gọi cho khách hàng của mình vào sáng hôm sau và đề nghị tặng anh ta một chiếc túi golf mới kèm lời xin lỗi.

Quay trở lại nhà ăn ấm áp và khô ráo, trước khi bữa tối được dọn ra, Fred có khoảng vài tiếng để trò chuyện và làm vài ly. Những đại diện bán hàng không tham gia đánh golf cũng đã xuất hiện và tiếp chuyện khách hàng của họ. Cuối cùng, bữa tối được dọn ra và Pacetta giới thiệu sự xuất hiện của Faust.

“Tôi không có ý định trình bày một bài diễn thuyết liên quan tới tiền bạc”, Faust nói làm mọi người bật cười. “Những điều tôi sẽ nói với các bạn ngay sau đây đều là sự thật.”

Tất cả mọi người đều cười, trừ Pacetta đang mang bộ mặt chán nản thường thấy khi có ai đó cướp mất ánh đèn sân khấu của mình. Faust nói về chuyến đi tới Lourdes, nơi ông ta cầu xin vận may cho đội bóng bầu dục của ông ta tại Notre Dame.

Sau đó, Pacetta nhắc nhở mọi người về những gì Faust phải chịu đựng. Ông ta đã nhận huấn luyện Notre Dame khi họ đang thua thảm bại, nhưng ông không đầu hàng. Faust đã trải qua cảm giác thất bại, điều mà Pacetta nhận định là một cảm giác khủng khiếp nhất trần đời. Cướp nhà băng, giết người, hay gì gì chẳng nữa đối với Frank không thể đáng sợ bằng việc ném mũ thất bại. Đó cũng là nỗi sợ hãi nhất của ông và cả của Fred. Đối với Frank, Faust nhìn nhận giây phút ấy bình thản hơn ông nhiều. Faust đã từng nói với Pat Elizondo, ông sẽ quay lại với Notre Dame nếu họ muốn. Tuy nhiên điều đó sẽ không bao giờ xảy ra. Khi bạn thất bại, không có cách nào quay ngược thời gian để làm lại lần nữa cả.

Sau bài diễn văn của Faust, Pacetta bắt đầu trao giải cho những người chơi golf lúc này, cuối cùng ông thông báo quán bar đã mở cửa trở lại. Fred để ý thấy cách Pacetta liếc một lượt khắp phòng. Những con người này sẽ mang lại cho họ rất nhiều tiền và ông ta biết cần phải biến điều đó thành sự thật trước khi hết năm. Họ đang thực hiện việc bán hàng và đẩy nó lên một tầm cao mới. Họ đang thực hiện chiến lược của mình thông qua việc chơi golf và tiệc tùng cùng khách hàng. Họ tin rằng việc mua bán, giao dịch kinh doanh thực chất đều dựa trên những mối quan hệ, hành vi bình thường nhất trong cuộc sống. Họ cần lý do để thức dậy mỗi sáng. Họ sống ở một đất nước mà họ có thể chơi golf cả tuần mà vẫn nhận lương đều đặn mỗi tháng bởi thực chất họ đang làm việc, họ đang làm những gì cần làm. Pacetta đang chi hàng nghìn đô-la để khiến những người có mặt ở đây cảm thấy vui vẻ, cũng giống cách mà Ron và Rob mua vui cho khách hàng tại The Flats. Xét ở một khía cạnh nào đó, thông điệp bán hàng ẩn chứa những điều khá thú vị như: Chúng tôi yêu bạn nhiều đến mức sẵn sàng mang tới cho bạn một ngày chơi golf thỏa thích và một bữa tối thịnh soạn. Song, ý nghĩa thực sự của những hành động đó là: Chúng tôi đang khiến bạn cảm thấy mắc nợ, rồi chúng tôi sẽ gõ cửa nhà bạn tháng tới. Đừng lo lắng.

Việc tách rời những điều nhảm nhí ra khỏi hiện thực hoàn toàn không dễ dàng. Đó đều là kết quả của lối tư duy thật giả lẫn lộn của Pacetta – sự ganh đua, những bữa tiệc, những thăng trầm của chu trình bán hàng, những trò chơi cân não. Trong những bữa tiệc, ông ta giống như một người chủ trò kiêm diễn viên quần chúng, còn trong những cuộc trò chuyện tay đôi, ông ta có xu hướng biến mọi cuộc đối thoại thành kiểu tâm lý mì ăn liền. Ông ta thường gắn mỗi hành động và lời nói của mình với một ý nghĩa nào đó. Tại sao ư? Để khiến các con quay không ngừng chuyển động. Để tạo nên những điểm nhấn cần thiết về mặt cảm xúc. Khiến mọi người thêm khát thứ gì đó. Khiến họ đau khổ, tức giận. Khiến họ yêu một con số nào đó. Khiến họ phải đoán xem ông ta muốn gì. Những người ngoài cuộc luôn hoài nghi những hành động của ông ta. Chúng thực sự có ý nghĩa và đem lại lợi ích sao?

Thật ra là không, không hoàn toàn, bởi lẽ mọi người đều cho những trò Pacetta làm là lỗ bịch. Song họ vẫn tôn trọng chúng bởi chúng hiệu quả. Họ đang cùng tạo nên một thứ văn hóa kỳ quặc cho phép mọi người làm những điều bất thường, và khi ấy, không ai có thể biết được

những thứ đang diễn ra là một trò đùa hay sự nghiêm túc. Pacetta tạo ra một bầu không khí mà ở đó, mọi sự đam mê kỳ quái đều được chấp nhận. Tất cả mọi người chấp nhận đóng kịch, hàng giờ, hàng ngày và điều đó cho phép Pacetta làm những điều mà người khác không thể làm. Ví như hôn trán một người đàn ông, đấu vật trên phố, ôm ấp và khen ngợi hết lời sự đẹp đẽ cả về hình thức và tâm hồn của một người nào đó. Và ông ta biết những lời khen ấy khiến nhiều người phải xao động. Ông ta hài hước, điên rồ nhưng không thực sự là một kẻ sắc sảo. Ông ta không thuộc tuýp người tinh tế mà là người hài hước. Những trò đùa của ông luôn hơi bộc trực, chúng không hẳn mang lại tiếng cười mà giống đòn tâm lý hơn.

Vì mọi hành động của Pacetta đều bị gán mác lỗ bịch nên ông ta có thể thoải mái làm những việc hay kín hay những hồi đáp không tự nguyện mà ông ta muốn. Một khi tất cả những điều đó được phơi bày, ông ta sẽ xoa dịu, thúc ép và định hướng chúng tới cái kết viên mãn. Bạn có thể nhìn vào mắt Pacetta khi ông ta có thêm thành viên mới: *Chuẩn rồi anh bạn! Giờ thì cậu là của tôi! Tôi có quyền sở hữu cậu đấy và đừng nghĩ đây là trò đùa.* Với những hành động đầy châm biếm của mình, Pacetta cho phép mọi người làm những việc điên rồ mà không hề bị đánh giá. Giống như việc nhiều người tin rằng khi say họ mới có thể sống thật với chính mình. Ông ta có tài biến mọi kiểu hành vi trở nên bình thường. Không có gì phải xấu hổ, không có gì đáng bị coi là ngớ ngẩn, độc ác hay dễ tổn thương bởi lẽ tất cả chỉ là một vở kịch.

Thực tế, những hành động hay cử chỉ tưởng chừng rỗng tuếch của Pacetta lại có tác động rất lớn tới mọi người. Nó ăn sâu vào trí óc của họ. Khi ông ta nói bạn đẹp hay đặc biệt, bạn có thể chối bỏ nó ngay lập tức, nhưng từng chữ từng chữ cứ ngấm ngấm len lỏi vào con người bạn đến mức bạn thậm chí không thể kiểm soát nổi. Và rồi bạn tự động đáp lại một cách vô điều kiện. Dưới góc nhìn tỉnh táo, cuộc sống ở Cleveland giống như xem một bộ phim hay dành một ngày ở thế giới Disney vậy. Bạn biết đó không phải là thật nhưng mọi thứ cứ ngấm dần vào tâm trí. Mọi người có thể cười cợt và chối bỏ tất cả những thứ Pacetta làm nhưng từ sâu thẳm bên trong, họ đã bị thu phục, được truyền năng lượng và bị thúc ép tới cùng cực. Dù muốn hay không, họ vẫn không ngừng đáp lại Pacetta. Dường như mọi thứ Pacetta làm đều nhằm truyền tải một thông điệp: "Anh có thể vui vẻ và gọi đó là công việc. Anh có thể thoát khỏi sự nhạt nhẽo của công việc mà bất cứ người nào cũng phải đối mặt, bởi lẽ khi anh ở đây với tôi, anh có thể thoải mái điên cuồng như thời đại học và lĩnh lương 6 con số mỗi năm". Nhưng ai đã từng làm việc với ông ta đủ lâu cũng nhận ra thực tế hoàn toàn trái ngược. Ý của ông ta là, "Hãy ở đây đủ lâu và dù làm gì, dù vui vẻ đến đâu, anh vẫn sẽ luôn nghĩ đến công việc. Những thứ vui vẻ ấy sẽ trở nên cần thiết. Anh sẽ cần chúng để có động lực tiếp tục làm việc vào sáng hôm sau. Những thứ tưởng chừng chỉ là công việc của anh sẽ biến thành cuộc sống của anh. Cùng với tôi, dù ngày hay đêm các anh cũng sẽ không ngừng bán hàng."

5.

Fred đứng trong bóng tối của “hí trường”, phía cuối căn phòng. Trong 4 tháng vừa qua, nhiều cuộc đua mới liên tục được phát động với chủ đề: Chiến dịch dành cho những người xuất sắc nhất. Cả căn phòng được trang trí với những dải ruy-băng rực rỡ, hoa giấy và bóng bay cùng tông với màu sắc chủ đạo của chiến dịch mới. Pacetta trao phần thưởng bằng tiền mặt cho những cá nhân xuất sắc nhất, mọi người hào hứng vỗ tay. Cả căn phòng thực sự đã biến thành một hí trường sống động. Tiền luôn là vũ khí lợi hại giúp tạo nên không khí hào hứng. Những chiếc mũ của chiến dịch được phát ra, mọi người lại tiếp tục vỗ tay. Trong suốt thời gian còn lại của năm, mỗi khi một đơn hàng được chốt, bản nhạc bất hủ *Happy days are here again* (tạm dịch: Những ngày hạnh phúc lại tới) một lần nữa được ngân lên trên hệ thống âm thanh trong văn phòng.

Fred thường hay gọi những trò kịch hóa này là chuyện phù phiếm. Ông cảm thấy mình đã quá tuổi cho những trò này. Mỗi khi cả văn phòng nhộn nhịp với việc trang trí cho dịp đầu năm, đầu quý hoặc mỗi khi cuộc đua mới khởi tranh, ông lại có những hành động biểu hiện sự chán ghét của mình. Nhưng ông cũng nhận ra rằng dù có ghét thế nào thì cuối cùng ông cũng vô thức chìm đắm trong không khí ấy như tất cả mọi người. Khi Palm Spring được lựa chọn trở thành phần thưởng cho President’s Club, đã có người có ý tưởng tổ chức cuộc thi với chủ đề “Giấc mơ California”. Những đĩa nhạc của The Mamas & the Papas bị lãng quên được đem ra phủ bụi, các quản lý bán hàng tự xây dựng những vở kịch ngắn lấy cảm hứng từ The Beach Boys. Tại bữa tiệc phát động cuộc thi, Fred diện trang phục bãi biển, đeo một chiếc kính râm với hai chữ Wild và Thing cân xứng ở hai bên mắt. Tại một cuộc họp khác, một thư ký đã đề nghị mọi người đưa ra yêu cầu cho cô ta và hứa sẽ thực hiện lời yêu cầu sớm nhất trong ngày hôm nay. Cuối cùng, cô ta bước vào phòng họp lớn trong trang phục gà mái. Không thể kể hết những trò chơi, những trò đùa có phần nhí nhố diễn ra ở đây hằng ngày. Dù Fred có tỏ ra khinh khỉnh, nhưng thực chất ông vẫn đang nuôi dưỡng năng lượng nhờ thứ cảm xúc mà mấy trò khác người đó mang lại. Ông thực sự đã bị chúng bỏ bùa.

Mấy trò kịch nói tưởng như sáo rỗng cùng nguồn năng lượng nguyên thủy đã tạo nên động lực đặc biệt cho mọi thành viên tại chi nhánh Cleveland, thúc đẩy mọi người hoàn thành chỉ tiêu bán hàng mỗi năm. Vài tháng một lần lại có một chủ đề mới được thông báo trong các buổi họp, những bữa tiệc, những cuộc thi, thậm chí cả cách trang trí văn phòng. Vào đầu năm nay, các nhà quản lý quyết định biến cuộc sống của họ thành trường đua ngựa. Ngay lập tức, những bảng xếp hạng khổng lồ được treo lên tường, từng đại diện bán hàng, các quản lý được mô tả như những tay đua ngựa thực thụ. Doanh số bán hàng từng tuần sẽ là tiêu chí để từng người trong số họ tiến dần tới dải giấy màu trắng. Nhìn vào bảng xếp hạng, họ có thể thấy từng quản lý bán hàng đang cách vạch đích, mục tiêu của họ bao xa. Đến cuối quý, mọi người tụ tập tại câu lạc bộ đua ngựa Thistledown, những người chiến thắng trong cuộc đua doanh số sẽ được Pacetta tặng quà gồm máy nướng bánh và lò vi sóng.

Những cuộc thi, những bữa tiệc, những vở hài kịch, toàn bộ những trò vui đều biến công việc trở thành thiên đường, kéo tất cả mọi người khỏi hiện thực nhằm chán của việc làm công ăn lương, mang đến cho các nhà quản lý một cái cớ để thúc ép mọi người hoàn thành mục tiêu doanh thu. Những điều đang diễn ra trong văn phòng, từ hình thức đến cảm nhận, đều giống như một sự kích thích xúc cảm vô hạn, khiến mọi người không ngừng tiến về phía trước. Bạn không thể không chú ý tới hình ảnh khuôn mặt mình hoặc tên mình dính kèm với một con số khi bước vào văn phòng, và mọi người sẽ mĩa mai sự thất bại hoặc ghen tị với thành công của bạn. Chỉ riêng những hình ảnh và con số trên bức tường kia đã khơi gợi rất nhiều cảm xúc. Cả tòa nhà như được làm từ những tấm gương bởi dù ở bất cứ góc ngách nào trong tòa nhà, bạn cũng có thể soi thấy bản thân mình là kẻ thất bại hay chiến thắng, là ai đó hoặc không là gì cả.

Mọi diễn biến trong ngày đều trở thành cuộc đua. Bất kỳ lúc nào cũng có ít nhất 10 cuộc thi cùng lúc diễn ra: Câu lạc bộ những nhà quản lý, nhà quản lý tài năng của quý, nhà quản lý giỏi của tháng, nhân viên xuất sắc của tháng, v.v... Tất cả mọi người đều có cơ hội chiến thắng. Và

nếu giành được thắng lợi, bạn sẽ cảm thấy thật tuyệt vời cho dù cuộc thi ấy có nhảm nhí tới đâu. Mọi người đều muốn giành chiến thắng vì Pacetta sẽ chi tiền của công ty cho việc mua những món quà giá trị: lò vi sóng, xe đạp cùng những chiếc loa cỡ lớn và tổ chức trao thưởng thực sự hoành tráng. Tên và ảnh của những người chiến thắng được đóng khung treo trên những bức tường. Ông ta đang đóng vai trò của Chúa trời, dõi theo hành động của mọi người, nhận ra những nỗ lực của họ và cho họ thấy sự quan tâm của mình tới cuộc sống của họ. Ông ta đánh giá cao sự đóng góp của họ. Ông ta khơi gợi cảm xúc trong con người họ, mọi lúc mọi nơi. Quản trị kinh doanh hay bán hàng đều là nghệ thuật thúc đẩy con người làm những việc mà họ không thực sự muốn làm.

Trong các cuộc thi hằng năm, các đại diện và quản lý bán hàng cạnh tranh khốc liệt chỉ vì những giải thưởng dù nhỏ bé nhất. Trong một cuộc thi nhân dịp Lễ Tạ ơn, với tên gọi Pix with Paul, toàn chi nhánh đã cố gắng cạnh tranh một suất gà quay miễn phí và vinh dự được chụp ảnh cạnh Paul Allaire – Giám đốc công ty. Những người không thực sự làm việc hiệu quả sẽ chỉ được một suất chụp ảnh chung thay vì chụp riêng với Allaire, còn những kẻ thất bại đương nhiên sẽ chẳng “xơ múi” được gì. Rất nhiều người đã quên mất cuộc thi này ngớ ngẩn đến mức nào, họ chỉ dồn hết tâm sức để có thể chen chân vào những bức ảnh được đóng khung ấy. Những bức ảnh đó là một minh chứng cho sự nhìn nhận và đánh giá cao về khả năng cũng như cống hiến của các cá nhân. Chúng giống như những chiếc cúp bằng giấy. Thực chất, những chiếc cúp đó chẳng qua là một cách để kiểm soát những đấng cay ngọt bùi trong cuộc sống của bạn mà thôi, một cách để chứng minh rằng bạn cũng làm được một điều gì đó đáng được ghi nhận.

Mọi người đều tranh đấu vì những phần thưởng bởi lẽ đó là nguyên lý của trò chơi. Họ làm như thể chiến thắng là thứ họ khao khát để có được động lực cần thiết cho những việc họ phải làm. Một khi tham gia vào trò chơi, bạn sẽ có cơ hội tận hưởng những cảm xúc ấy. Những cảm xúc đem lại từ những cuộc thi sẽ trở thành nhiên liệu, phương tiện và thậm chí cả đích đến cho những nỗ lực của bạn. Những phần thưởng vật chất thực tế chỉ mang lại thêm chút năng lượng, một chút kích thích cho dòng chảy của cảm xúc mà thôi.

Mùa hè đang dần kết thúc, dù đã được tiếp nạp thêm năng lượng từ tất cả những cuộc đua kể trên nhưng Fred vẫn có cảm giác ông đang bị tụt hậu. Cho tới cuối tháng Tám, đội của ông mới chỉ đạt được 60% mục tiêu của năm. Nếu ông muốn tới Palm Springs, trong vòng 4 tháng còn lại, người của ông sẽ phải làm được tất cả những điều họ đã làm trong 8 tháng qua. Tính đến thời điểm này, toàn đội mới chỉ đạt được 2/3 kế hoạch năm, trong khi 3/4 thời gian đã trôi qua. Ông nói với các đại diện bán hàng rằng ông cần những đơn hàng, càng nhiều càng tốt. Mặc dù ông không có nghĩa vụ bán hàng trực tiếp và không phải chịu trách nhiệm hoàn thành doanh số, nhưng ông vẫn sẵn sàng đi gặp khách hàng cùng họ và hỗ trợ chốt đơn hàng nhanh nhất có thể. Đối với ông, dường như các cơ hội vẫn chưa đủ, ông vẫn chưa gặp đủ khách hàng, chưa chốt đủ đơn hàng, vì thế ông không ngừng cảm thấy lo lắng.

Fred quyết định để lại một tin nhắn thoại cho Bruno Biasiotta. Dĩ nhiên, nó không hiệu quả bằng việc nói chuyện trực tiếp, Bruno cảm thấy hơi bức nên trả lời tin nhắn của ông một cách cộc cằn. Dù có vậy, Bruno cũng không hề cảm thấy tình cảm giữa bọn họ bị sút mẻ với cách thức giao tiếp đó. Vì vậy mà Fred mới để lại cho Bruno một lời nhắn thoại dù văn phòng của hai người chỉ cách nhau vài bước chân. Họ lắng nghe những gì đối phương nói mà không cần phải gặp mặt, họ vờ không nghe thấy tiếng của nhau. Đối với họ, đây có lẽ là phương thức giao tiếp hiệu quả nhất.

“Bruno, Fred đây. Tôi chỉ muốn nhắc cậu về bữa trưa cậu vẫn còn nợ tôi vì tôi đã thắng trận golf lần trước. Thêm nữa, cậu cần phải gọi điện cho Nhà xuất bản Bell. Cậu có thể tự làm nhưng hãy cho tôi biết nếu cậu cần sự giúp đỡ vì tôi luôn ở đây để hỗ trợ cậu,” Fred nói với chất giọng có chút chua cay, mỉm cười và giả vờ để lại lời nhắn trong khi ông biết chắc Bruno có thể nghe thấy rõ từng lời từ bàn của anh ta.

“Tôi nghĩ tôi sẽ tự giải quyết vấn đề đó”, Bruno hét lên với Fred từ bàn làm việc của anh ta, hoàn toàn không thèm đếm xỉa đến chiếc điện thoại. Bruno chắc chắn đã xóa ngay tin nhắn

thoại đáng ghét kia.

“Tôi là người trả hóa đơn hằng tháng của cậu đây Bruno”, Fred nói vọng sang, “Hãy nhớ lấy điều đó.”

Jim Salter làm việc tại một văn phòng ở cuối hành lang chật hẹp trong khu vực sảnh của trụ sở Nhà xuất bản Bell. Ông ta trông có vẻ lớn tuổi hơn Fred, với mái tóc mỏng, ông ta thường diện bộ âu phục cổ điển đi kèm một cái gậy. Ông ta mang lại cảm giác của một người đàn ông đã có kinh nghiệm nói chuyện với hàng nghìn người bán hàng cùng suy nghĩ chín chắn và chi tiết trước khi cảm thấy hài lòng với bất cứ thỏa thuận nào. Một sự từ chối đem lại cho ông ta cảm giác nhẹ nhàng, khoan khoái như việc nhả từng làn khói thuốc vậy.

Nhóm của Fred đang nỗ lực bán cho ông ta một chiếc 5090 – chiếc máy tiêu chuẩn, một sự thay thế hoàn hảo cho dòng máy in thông thường, có giá trị tương đương với một căn biệt thự ven hồ. Vài tuần trước đây, ông ta bảo họ, “Chiếc 5090 hoặc không gì cả”. Tất cả mọi người đều muốn bán máy photocopy cho ông ta. Salter đã tới 15 cửa hàng khác nhau để tìm chiếc 5090, ông ta thực sự yêu thích nó. Họ thậm chí đã thỏa thuận giá cả. Họ đã đưa ông ta tới Chicago tham gia buổi triển lãm sản phẩm cùng bữa tối xa hoa. Vậy ông ta còn chờ đợi gì nữa?

Thỏa thuận này là điểm mấu chốt trên con đường dẫn tới thành công của Fred trong năm nay. Ông cần nó. Khi Salter lên tiếng, đôi mắt to màu xanh nước biển của ông ta dường như đang thách thức họ, ông ta tạo ra sức ép như thể họ chỉ được nói những điều ông ta muốn nghe trong khi điều đó là gì thì vẫn là một câu hỏi hóc búa. Fred nhìn thấy sự khao khát trong ánh mắt của Salter, người đàn ông này thực sự muốn chiếc máy nhưng vẫn đang do dự. Ông ta muốn một thỏa thuận tốt hơn. Tình hình có vẻ không ổn.

Những buổi gặp gỡ với Salter vẫn tiếp diễn. Mỗi lần gặp gỡ, câu chuyện lại diễn biến theo cùng một kiểu. Fred nói rằng Bruno đang cảm thấy hơi chán nản, Salter chẳng mấy may để ý tới chuyện đó. Salter sẽ không mua chiếc máy chỉ vì Bruno cảm thấy chán nản. Họ đang cố gắng bán chiếc máy trị giá 240 triệu đô-la. Bruno không nên cảm thấy chán nản mới phải. Bạn thường không có thứ mình muốn khi cần nó. Đó là điều bạn học được khi còn là một đứa trẻ.

Trong suốt các buổi gặp, Fred luôn tỏ ra ôn hòa, ấm áp và được lòng mọi người. Nhưng ngay khi bước ra khỏi hành lang, Fred thực sự muốn đập phá một thứ gì đó, chẳng hạn như khuôn mặt giả tạo của Salter. Fred đã học được quá nhiều trong suốt thời gian làm việc tại Xerox. Ông không cần đến lời khuyên của Salter về sự trưởng thành, chín chắn hay nhẫn nại. Thứ mà ông muốn là chữ ký của Salter.

Fred yêu cầu Bruno viết lại bản thỏa thuận và hạ mức phí sử dụng năm đầu của Salter xuống. Điều này sẽ khiến Salter cảm thấy ông ta đã mắc cả thành công. Đó là một thủ thuật bán hàng – bạn cộng thêm một loạt chi phí bên ngoài vào thỏa thuận ban đầu để có thể trừ dần chúng trong quá trình đàm phán. Điều này sẽ khiến khách hàng có cảm giác anh ta đang mắc cả được trong khi thực chất dù thế nào thì bạn cũng có lợi. Bạn đang bỏ đi số tiền mà vốn dĩ bạn không cần chúng. Bruno gửi thỏa thuận lại cho Salter và hẹn một buổi gặp khác.

Khi họ tới, Salter đang ngồi trên ghế, Bruno đưa ra đề nghị miễn phí sử dụng trong năm đầu tiên. Đó chỉ là một món quà dựa trên nguyên tắc luân chuyển dòng tiền. Những chi phí đó sẽ được cộng vào phí sử dụng hằng tháng sau đó. Đó là điều bạn làm nhưng không phải là điều bạn nói. Bạn sẽ nói với khách hàng rằng họ sẽ có quyền sử dụng chiếc máy miễn phí trong năm đầu tiên. Rất nhiều khách hàng không hiểu những thủ thuật tài chính này và dĩ nhiên họ càng không biết thì bạn càng có lợi. Số còn lại là những khách như Salter, ông ta hiểu và thích những kiểu đề nghị như vậy.

Fred ghét những mảnh khoé tài chính kiểu này. Ông nhớ lại ngày trước, khi mà giá của một chiếc máy là tất cả những gì ông cần và không có bất cứ sự thương lượng nào khác. Ông vẫn luôn tự nhủ, *Tại sao chúng ta lại phải chơi trò mèo vờn chuột với khách hàng? Cứ nói thẳng những điều họ muốn. Rồi chúng ta sẽ gặp họ. Khách hàng chính là người ép chúng ta làm những việc này. Họ muốn giá thấp hơn. Khách hàng luôn cố gắng vắt kiệt chúng ta để có được giá thấp*

hơn. Nước Mỹ đang trở nên kém năng suất hơn bởi tất cả những trò này. Tại sao chúng ta không thể bỏ qua khoản thương lượng hay kỳ kèo? Tôi thích như xưa, chẳng có cuộc đàm phán nào, không mánh khóe hay mối quan hệ gian xảo.

Salter là kiểu khách hàng biết cách khiến giao dịch giống như một vụ mặc cả. Rất nhiều khách hàng không quan tâm họ lấy tiền và tiêu tiền như thế nào, miễn là nó nằm trong phạm vi ngân sách và được sự đồng ý của cấp trên. Salter không giống thế. Fred không biết liệu ông ta có về phe của Bruno hay chỉ hơi mềm yếu trong việc thuyết phục cấp trên mua chiếc máy mà ông ta hằng khao khát.

“Năm đầu chúng tôi sẽ chi trả toàn bộ chi phí cho chiếc máy”, Fred nói.

Salter gật đầu, mắt hướng về những con số và nói sẽ suy nghĩ kỹ hơn. Ngày hôm sau, khi họ gọi lại cho Salter, ông ta nói mình thích những con số. Tim Fred đập thành thịch, ông đã đánh hơi thấy mùi thành công đâu đây. Ông muốn cầm tay Salter và đặt lên đơn hàng. Ông đã từng làm thế một lần và lần đó ông đã thành công.

“Nếu mọi việc ổn thỏa, tôi sẽ biết ngay và mọi việc sẽ được tiến hành vào cuối tuần.”

“Vậy chúng tôi có thể gặp ông vào thứ Sáu chứ?”, Bruno nói.

“Tôi sẽ gọi lại cho anh”, Salter đáp.

Khi quay trở lại văn phòng, Fred cảm thấy thật kỳ diệu. Đó là phần ông thích nhất trong các thương vụ mua bán, khi câu chuyện đang lên tới cao trào. Ông cảm thấy hạnh phúc khi việc bán hàng có thể khơi gợi sự hưng phấn trong con người ông.

Fred không để Bruno nghỉ ngơi chút nào. Ông yên lặng ngồi trên ghế và đóng tai nghe từ văn phòng của mình. Bruno đang nói chuyện với một khách hàng khác nhưng không có vẻ gì là đang thúc giục họ. Fred dịch ghế tới gần cửa văn phòng để mở và bắt đầu lải nhải với Bruno trong khi anh ta đang nói chuyện điện thoại. Khi Fred vui vẻ, ông có thể làm bất cứ điều gì. Ông có thể chìm đắm trong tuyệt vọng rồi sau đó phờ phớt trở lại.

“Khi nào? Khi nào? Khi nào? Khi nào?”, Fred thì thầm đủ lớn để Bruno nghe thấy, vừa nói vừa vung vẩy nắm tay. Ông ngo ngoáy ngón tay cái của mình: “Có thành công không? Đó là một đơn hàng nữa phải không, Bruno? Tôi đang rất hào hứng. Tôi thậm chí không biết mình đang ở đâu nữa. Chúng ta sẽ có 600 đơn hàng trong năm nay.”

Bruno giơ ngón tay cái lên ý chỉ thành công.

“Ký trong tháng này?”

Bruno mấp máy môi trong khi bàn tay anh ta che ống nghe, “Tôi không biết.”

“Chúng ta cần ngay một cái hẹn. Ngay lập tức!”

“Khi nào chúng ta có thể đưa ra quyết định cuối cùng với đơn hàng này?”, Bruno hỏi trong điện thoại.

“Hãy xin ông ta một cái hẹn, Bruno. Một cái hẹn.”

“Hai tuần nữa được không ạ?”, Bruno hỏi.

“Thứ Tư tuần sau. Bảo ông ta thứ Tư tuần sau. Hãy xin ông ta một cái hẹn.”

“Tôi sẽ gọi lại cho ông vào tuần sau và chúng ta sẽ quyết định ngày hẹn”, Bruno nói.

Tại sao lại làm như thế? Những người này thực sự không biết làm thế nào để chốt giao dịch! Những gì Fred đã làm là nịnh bợ và vun vén, nó thực sự hiệu quả. Hãy nhìn vào biểu thuế W-2 của ông. Đó là bằng chứng cho thấy ông đã làm đúng cách. Thứ Tư tuần sau! Thật hứng khởi!

Bruno vẫn đang nói chuyện điện thoại nhưng Fred không để ý. Ông đang mải mê tính toán trên máy tính, gục đầu lên bàn và liên tục lẩm bẩm. Dù vậy, Bruno vẫn nghe rõ từng từ, anh ta chưa bao giờ bỏ qua bất cứ điều gì.

“Chúng ta sẽ làm được”, Fred nói, “Cậu bé, đầu óc tôi không thể dừng lại được.”

Trong một buổi họp quản lý bán hàng, Pacetta đã nói với mọi người rằng không ai được lu mờ trong bóng tối, mọi thứ cần được chiếu sáng, dù chỉ là một dấu phẩy trong bản thỏa thuận. Đó là thời điểm hoàn hảo để Fred đứng trước những quản lý khác nói về từng chiếc máy, từng hợp đồng, những gì người của ông đang làm, cách họ sử dụng những ưu đãi, những đợt khuyến mãi cuối năm. Người của ông không thể chốt thỏa thuận khi chưa thông báo cho ông. Frank cười toe toét. Đây là lúc để trở thành những người anh em tốt với tất cả các đại diện bán hàng.

“Đó chính là hình mẫu, là điều mà tôi yêu cầu. Thấy chưa, điều đó thật tuyệt vời, Fred ạ. Anh đang làm đúng những gì tôi cần. Anh đang buộc mọi thứ phải đi đúng hướng.” Đó là một trong những câu yêu thích của Frank: Không có gì xảy ra trừ khi bạn buộc nó phải xảy ra. Đó chính là linh hồn của nghệ thuật bán hàng.

“Khi tới gặp tôi, họ không thể giấu tôi bất cứ điều gì”, Fred nói.

“Anh nắm bắt được mọi việc. Điều đó thật đáng kinh ngạc. Đó là điều tôi muốn. Tôi muốn chúng ta biết chính xác người của chúng ta đang làm gì.”

Fred đến từng bàn làm việc của các đại diện bán hàng và moi mọi thông tin ông cần để kiểm soát tình hình, nếu ông không thấy đại diện bán hàng nào ở bàn làm việc của họ, ông sẽ lùng sục cho tới khi tìm ra nạn nhân rồi tuôn ra một tràng. Trong vòng 15 phút, ông liên lạc với từng đại diện, trình bày ý tưởng của mình và biến mất không lời tam biệt. Xong việc, ông quay trở lại văn phòng của mình. Fred thấy Larry Tyler đang hoàn thiện một bản thỏa thuận mới. Larry đang rất bận rộn, ông ta đã gọi điện cho 4 người của một công ty từ trước 7 rưỡi sáng nay.

Fred rút chìa khóa xe ô tô từ trong túi ra ném cho Larry và nói rằng ông ta cần phải dứt ra khỏi cái máy tính để đi gặp khách hàng. Larry giận tím mặt nhưng vẫn cố nhấn nhẹn vì rõ ràng đó là điều Fred muốn ông làm.

Fred luôn kiểm soát, châm chọc rồi thúc ép các đại diện bán hàng của mình, không bao giờ để họ nghỉ ngơi mà không canh cánh gánh nặng về trách nhiệm và ông tìm mọi cơ hội để đi gặp khách hàng với họ. Khi những ngày cuối của mùa hè trôi qua, các đơn hàng bắt đầu tràn về. Larry, Diane, Bruno bước vào văn phòng của Fred với những giao dịch nhỏ mà họ có, chúng cứ tăng dần lên nhưng Fred vẫn không ngừng hối thúc.

Trong khu vực văn phòng, Fred đi hết bàn này tới bàn khác, nói chuyện, sử dụng ngôn ngữ cơ thể, tạo ra những âm thanh không rõ ràng của sự chán nản, tìm hết đại diện này đến đại diện khác, yêu cầu họ tóm tắt tình hình các đơn hàng. 1, 2, 3, 4, 5, ông đếm bằng đầu ngón tay mình, cố gắng nhồi nhét mọi thông tin cần thiết vào trong một câu nói. Ông làm được điều mà các quản lý khác phải cần tới 15 phút để hoàn thành. “Tôi đã tới Chillians tối hôm trước, chúng ta đã uống 8 cốc bia và sau đó là 6 ly rượu, chúng ta đã có những khoảng thời gian vui vẻ phải không? Thế nhưng tôi không thể nói về chuyện đó, anh đã bỏ lỡ nó, Bruno ạ. Tôi không cần phải nói với anh, ý tôi là giao dịch với công ty Viễn thông Bedford cần phải được thực hiện, Bruno, điều đó phải xảy ra. Anh nên gặp mặt Sandler vào ngày mai. Còn hôm nay anh cần phải...”

“Đó là Salter, Fred. Ông ta tên là Salter, không phải Sandler.”

“Khi gặp Sandler, tôi sẽ gọi ông ta là Salter. Nếu thích ông ta, tôi sẽ gọi chính xác tên ông ta. Tôi chưa bao giờ nhớ nhầm tên khách hàng khi ngồi trước mặt họ. Và tôi chưa bao giờ trễ hẹn. Tôi có thể lạc đường, nhưng tôi chưa bao giờ trễ hẹn.”

“Fred, đó là Jillians chứ không phải Chillians.”

“Tôi sẽ vẫn cứ gọi là Chillians. Cậu không cần phải dạy tôi gọi cái tên đó như thế nào.”

“Còn ông không cần phải bảo tôi phải làm gì mỗi ngày. Tôi không phải là một đứa trẻ, Fred.”

“Cậu không thể chốt bất cứ giao dịch nào vào tháng trước. Tôi không muốn nói chuyện với cậu. Chúng ta cần phải chịu đựng vài thất bại trước khi thành công. Chúng ta cần phải tập

trung, chạy tới đích và xem chuyện gì đang xảy ra. Đừng có luẩn quẩn quanh mấy cái bụi rậm nữa.”

Bruno không hiểu Fred đang đùa khi ông cố nhồi nhét mọi thứ vào cùng một câu hay ông thực sự nghĩ đây là một cách ngắn gọn để thể hiện chừng đó ý, hay nào ông đã đơn giản hóa mọi thứ bằng cách làm rối tung nó lên. Có thể đây chỉ đơn thuần là một hành động vô thức của Fred hoặc là chính ông chẳng hiểu mình đang nói gì. Bruno không biết và chắc cũng chẳng ai biết. Fred biết điều này và ông vui vẻ khi họ rơi vào tình trạng mơ hồ. Ông khiến họ mất cảnh giác. Chúng giúp ông làm được điều mà Pacetta vẫn làm, ông bắt đầu nói linh tinh, khiến họ nghĩ họ thông minh hơn và bắt đầu cười nhạo ông. Ông khiến họ thích ông như cái cách các ông bố bà mẹ vẫn yêu quý đứa con bé bỏng của mình. Ông khiến họ vừa khóc vừa cười, biến mọi thứ đầy toan tính trở nên rất tự nhiên.

Fred nói với Bruno rằng ông cần hợp đồng của Nhà xuất bản Bell trước khi tháng Chín kết thúc. Họ làm mọi việc có thể để được sự chấp thuận. Họ bỏ tiền và mọi quyền lợi mà họ có thể chi trả. Theo những gì Fred biết, Salter hoàn toàn bị chiếc máy đó “hớp hồn”. Nhưng còn sếp ông ta thì sao? Cả Fred và Bruno đều không có cách nào gặp được sếp của Salter, vì vậy, những gì họ có thể làm là chờ Salter gọi điện lại.

Chiều hôm đó, Bruno mời Fred đi gặp vài khách hàng khác của anh ta, những mối kém hơn Nhà xuất bản Bell. Khi họ tới trung tâm thành phố, Bruno nhận được tin nhắn. Fred không để tâm và Bruno cũng chẳng nói gì, anh chỉ dùng mũi giày của mình và nhón nhẹ lên giày của Fred. Fred liếc mắt sang chiếc máy nhắn tin của Bruno, Nhà xuất bản Bell đang gọi tới. Không ai bảo ai, họ chạy như bay tới xe của Bruno, khởi động xe, đi khắp nơi tìm một bộ điện thoại công cộng gần nhất. Đó là bộ điện thoại mà Fred hay sử dụng.

Đó là một ngày tháng Chín xám xịt, không khí nóng nực, oi bức, trời bắt đầu mưa rả rích. Những đám mây di chuyển nhanh hơn, bay là là trên mặt hồ, khiến toàn bộ đường chân trời hiện ra như một nét vẽ đứt đoạn trên nền trời màu xám. Những tòa nhà cao tầng tan chảy trong màn sương tối đen và bất ngờ xuất hiện trở lại giữa những tầng mây. Khi họ đến trạm xăng, Fred đưa tiền để Bruno gọi điện thoại, một hành động hào phóng đến bất ngờ. Bruno gặp được thư ký của Salter.

Cô ta nói Salter vừa mới ra ngoài. Đó có phải là một tin tốt không? Cô ta nói bọn họ sẽ lấy chiếc 5090. Khi Fred nhìn thấy nụ cười của Bruno, ông biết đó là điềm lành. Bruno gác máy và họ bắt đầu kéo kính xe lên, một cách rất bình tĩnh. Nhưng ngay khi kính xe được kéo lên, Bruno và Fred đập tay với nhau và bắt đầu nhún nhảy. Họ gào thét, rú rít trong chiếc xe chật chội của Bruno. Nếu ai nhìn thấy họ lúc này, chắc hẳn sẽ nghĩ họ vừa trúng số độc đắc.

Cho tới cuối tháng Chín, đội của Fred đã gần chạm mốc 90% doanh thu. Vẫn còn 3 tháng nữa, Fred có quyền tin tưởng vào tương lai xán lạn, nhưng ông vẫn lo lắng. 100% không phải là một con số hoàn hảo, theo định nghĩa của tập đoàn và quá khứ huy hoàng của ông. Ông cần vượt mức mục tiêu ít nhất 20% để có thể thanh toán bay tới Palm Springs, đó là thành công mà ông được phép chấp nhận.

Một lần trên đường trở về từ Nhà xuất bản Bell, Fred và Bruno bắt đầu nói chuyện về tương lai. Bruno là người có khả năng gần như tuyệt đối được tiến cử thăng chức vào năm sau. Anh hy vọng sẽ trở thành một quản lý bán hàng hoặc một chuyên gia về dòng máy cỡ lớn. Bruno cần có cảm giác đang thăng tiến trong sự nghiệp. Vợ anh, Diane, đang chuẩn bị sinh đứa con đầu lòng. Anh cần phải làm việc tốt hơn, được đề bạt lên chức và kiếm thêm tiền để trang trải cho gia đình. Fred muốn giúp Bruno thực hiện điều đó.

“Frank sẽ đề bạt cậu vào một vị trí nào đó trong năm nay”, Fred nói khi họ lướt qua những nhà máy thép trên chiếc Audi của Bruno. “Có lẽ là vị trí chuyên gia về dòng máy cỡ lớn.”

“Nghe có vẻ không nhiều thử thách cho lắm”, Bruno nói. “Tôi đã nói với Frank nếu năm sau không có gì xảy ra, có lẽ tôi sẽ phải suy nghĩ lại. Tôi không làm thế để ra yêu sách với ông ta, tôi chỉ thông báo thôi. Tôi muốn làm trong lĩnh vực marketing quốc tế nếu có thể.”

“Bạn không muốn một công việc bàn giấy phải không Bruno? Dù nghe có vẻ sáng tạo đến đâu đi chăng nữa, nhưng cuối cùng cũng chỉ là công việc làm vì tiền mà thôi.”

“Tôi biết chứ Fred. Những người quét dọn có lẽ là những người duy nhất không tính toán”, Bruno nói. “Tôi không tìm kiếm một danh hiệu để tự đề cao bản thân. Tôi muốn phát triển bản thân. Hãy nhìn chiếc Lexus mới kia kìa! Ở Xerox, mọi thứ đều thật ngọt ngào. Dù làm việc gì, thậm chí là đi tiểu cũng đều bị theo dõi. Ở Xerox, bất kể anh làm gì, nếu họ không thích anh, anh sẽ gặp rắc rối.”

“Đó là vấn đề ở khắp mọi nơi, Bruno.”

Bruno lấy đâu ra lối tư duy tự cho là đúng về tương lai của anh ta ở Xerox vậy? Không lẽ anh ta mang cùng dòng máu Ý với Pacetta, điều khiến ông ta cho rằng mình có quyền ưu tiên về thời gian biểu của mình? Pacetta mang tới cho Fred rất nhiều sự bảo đảm nhưng không sự bảo đảm nào thực sự cụ thể hay có tính ràng buộc. Bruno làm như thể anh ta được phím trước rằng mình có thể chờ đợi. Anh ta đang coi việc thăng chức là chuyện hiển nhiên. Fred thì thấy rằng không có gì là hiển nhiên đối với Pacetta. Fred không biết Xerox định xếp anh ta vào vị trí nào trong vài năm tới. Sẽ không ai hướng dẫn anh ta phải đi đâu hoặc làm gì để có thể đạt được thành công. Pacetta luôn khiến mọi người nghĩ về những điều tuyệt vời đang chờ đợi họ phía trước, nhưng Fred biết rằng không nên hy vọng quá nhiều từ những gì Pacetta nói. Tất cả chỉ là lời nói đầu môi.

6.

Mùa thu đang ngập tràn khắp nơi, bầu trời cũng trở nên quang đãng hơn. Thời tiết này sẽ kéo dài hết thu cho tới tận đầu đông. Từ giờ, cả thành phố sẽ được nhuộm màu hoàng hôn vô tận. Sau khi hành hạ Cleveland cả mùa hè, không khí khô nóng đã biến mất, để lại dấu vết hoài niệm trên màu vàng úa của thảm lá. Những tán cây nhuộm màu nâu đỏ và màu cam giờ đây đã điểm xuyết thêm chút đốm xanh non.

Mỗi sáng khi Fred đi làm, mùi lá mới đặc quánh trong không gian chật hẹp của chiếc Mazda RX-7 lỗi thời của ông. Ngay cả khi ngồi trong văn phòng, ông cũng có thể nhìn thấy những đôi cánh diệp xanh tung tẩy xung quanh khu rào chắn. Ở Independence, những loài chim lớn hơn, diệp, ngỗng và diều hâu không bao giờ di cư xa tổ. Những con ngỗng sẽ bay theo đàn về mạn Rockside Drive, lượn vài vòng trên mái nhà và đậu xuống chiếc Lexus màu be của Diane Burley. Chúng có thể xuất hiện vào tháng Bảy, tháng Mười hoặc tháng Mười hai, giống như Fred đắm mình trong chiếc “tổ” trên tầng 4, hết mùa này sang mùa khác. Mong muốn di cư có lẽ đã biến mất khỏi dòng máu Levantine của ông. Thế nhưng khao khát muốn trốn chạy đang ngày càng bám riết lấy ông. Ông có thể thấy sự thay đổi ở khắp Cleveland trong suốt năm qua, nhưng ông không chắc mình muốn gắn bó với nó sau tất cả những thay đổi ấy.

Chiều muộn, Fred đi ăn tối cùng Bill Hookway, một trong số những chuyên gia của hạt, tại một nhà hàng nhỏ phía đông thành phố. Sau khi cùng nhau giải quyết vài đơn hàng, Fred gợi ý có lẽ họ nên dừng lại ở đâu đó và làm vài ly. Họ leo lên chiếc I-90 và lái qua Euclid tới một khu vực hẻo lánh hơn, nơi đây tập trung chủ yếu những người đến từ Đông Âu. Khi họ không thể tìm thấy một quán bar ưng ý, họ chọn nhà hàng Richmond. Bước vào trong, họ phát hiện ra nhà hàng này không có quầy bar nào cả, phía trong gần như trống không. Họ hỏi nữ hầu bàn liệu họ có thể gọi vài thứ đồ uống hay không. Cô ta gật đầu.

Hookway gọi một ly Mahattan còn Fred gọi một ly Gin. Nhìn vào thực đơn, họ nhận ra mình đã đang ở cách The Flats khá xa. Không có một món ăn phổ biến nào xuất hiện ở đây, chẳng có gì ngoài hành tây và khoai tây chiên. Fred muốn biết liệu Hookway có cảm nhận giống ông về công việc cũng như tương lai hay không. Ông vẫn đang vận dụng ngón nghề gây khủng hoảng của mình với các đại diện bán hàng, kết thúc với một nụ cười hoặc một trò đùa thân thiện. Thế nhưng, ông cảm giác mọi chuyện không giống như trước. Sự lo lắng của ông không còn đầy mục đích và sự bất mãn đang trở nên cạn kiệt. Nỗi sợ hãi của ông đã thành sự thật, ông không biết liệu Hookway có cảm thấy sợ hãi về chính trò chơi mà họ dựng lên hay không, không chỉ là câu hỏi thắng hay thua mà quan trọng hơn là họ có thể tiếp tục chơi trò chơi đó nữa hay không. Ông biết mình đã sẵn sàng thay đổi nhưng ông không biết làm cách nào. Liệu Hookway có gặp tình trạng tương tự không?

Cho tới khi Hookway xử lý xong ly Mahattan thứ ba, ông ta bắt đầu thả lỏng. Những sợi tóc màu xám cứng cứng phất phơ trước trán và cặp kính mắt khiến đôi mắt nhỏ màu xanh nước biển của ông trông giống mắt một con chim ưng. Hookway thường nói rất nhanh, âm lượng nhỏ, lướt trên từng chữ như thể ông sợ có ai đó đang rình rập. Đó lại là chất giọng ưa thích của những người bán hàng vì nó tạo nên sự cảm thông, khiến người nghe cảm thấy đặc biệt và được trân trọng.

Hookway mang lại hình ảnh hoàn toàn trái ngược với Fred. Fred là một tên hề không trung thực, một người có xu hướng làm những thứ vớ vẩn như kiểu nhai đi nhai lại tên của khách hàng hay gặm nhấm các con số và cuối cùng lọt vào top President's Club hằng năm. Đó là vở kịch của ông và nó hiệu quả khi khiến mọi người nhạy cảm với ông. Thế nhưng có một vấn đề: Ông sợ rằng ông sẽ trở thành tù nhân của chính lối hành xử ấy. Ông nói với mọi người, “Tôi không thông minh, tôi chỉ biết cách làm việc thôi.” Ngày hôm sau, ông lại nói với họ, “Nhớ đấy, tôi không thông minh chút nào đâu.” Ông sợ có quá nhiều người tin vào điều đó. Fred nghi ngờ rằng có rất ít người có thể nhìn thấu tâm can ông. Pacetta đã làm được điều đó từ ngày đầu tiên, nhưng đó là bởi Pacetta là một người đặc biệt. Fred luôn cảm thấy bị đe dọa bởi kiểu

người như Hookway – thu hút và cứng rắn. Ông là người thông minh, không có hành vi thừa thãi, “áo giáp” của ông ta không có dù chỉ một vết xước.

Thế nên, Fred hơi e ngại về cuộc nói chuyện sắp diễn ra. Ông không chắc về những gì Hookway cũng như mọi người đang nghĩ, bao nhiêu người trong số họ đã cười sau lưng ông sau từng ấy năm làm việc. Số lần ông đi gặp khách hàng với Hookway nhiều không đếm xuể nhưng cả hai vẫn khá dễ dãi với nhau. Fred bắt đầu coi ông ta là đối thủ cạnh tranh cách đây 4 năm. Trước khi Pacetta xuất hiện, Hookway là một trong số những nhân vật có cả tiếng lẫn miếng khi Fred đến Cleveland vài tháng. Ông ta là một trong số 4 hoặc 5 người có tầm ảnh hưởng trực tiếp tới người quản lý tiền nhiệm của chi nhánh và là một trong số những cá nhân xuất sắc còn sót lại sau một năm Pacetta nhậm chức. Ông ta đang sống tại Hudson, sở hữu một trong những ngôi nhà đẹp và lớn nhất vùng cùng với khu vườn sau nhà giống như cảnh trong bộ phim *A Midsummer Night's Dream* (tạm dịch: Giấc mộng giữa đêm hè), cách nhà Pacetta không xa. Dù ông ta đã từng là một nhân vật quan trọng trước kia nhưng ông đã hòa nhập với vai trò mới của mình nhanh chóng một cách đáng kinh ngạc. Ông ta hiểu công việc của mình. Với tư cách một chuyên gia về dòng máy DocuTech, Hookway hướng các đại diện của Fred tới các thỏa thuận, la mắng họ không ngừng như cách mà Fred vẫn làm. Khi cuộc nói chuyện bắt đầu tiến xa hơn, Fred cảm thấy có cảm tình với Hookway. Việc Bill Hookway cũng đang cảm thấy mâu thuẫn về sự nghiệp của ông ta khiến Fred cảm thấy nhẹ nhõm.

“Làm thế nào để tôi có thể tiến xa hơn?”, Fred hỏi.

“Debbie đã từng hỏi tôi, ‘Tại sao chúng ta cần điều này? Tại sao chúng ta lại cần tất cả những thứ này?’ Và bây giờ tôi cũng muốn hỏi anh câu tương tự. Tại sao anh lại cần hơn những gì anh có lúc này? Tôi đã tận hưởng cảm giác trên một chiếc thuyền nhỏ tuần trước và đó thực sự là thứ tôi cần”, Hookway nói.

“Vậy anh muốn tôi đăng biển ‘Hàng để bán’ sao?”, Fred trả lời.

“Anh đã có tất cả, Fred. Thực sự đấy. Câu hỏi đặt ra là liệu anh có cần tất cả chúng hay không?”

“Chuyện gì sẽ xảy ra nếu tôi bỏ việc? Đó là điều tôi đang nghĩ.”

“Tôi không cần thứ tôi đang có. Chúng ta có quá nhiều áp lực ở đây. Có ai hạnh phúc với đồng áp lực đó chứ?”, Hookway nói trong khi tiếp tục nhấp một ngụm Mahattan.

“Vợ của em trai tôi chưa bao giờ đi làm.”

“Hãy nghĩ về điều đó. Tôi cũng sẽ đi làm nếu tôi là cô ấy. Tôi sẽ tình nguyện đi làm ở bất cứ bệnh viện nào.”

Fred ngẫm nghĩ về điều đó. Ông biết Kathy sẽ hạnh phúc hơn nếu có thể ra khỏi nhà khi vắng mặt ông. Điều đó khiến ông lo lắng. Bà ấy không còn yêu ông như thời họ còn trẻ. Điều gì sẽ xảy ra nếu bà ấy cảm thấy mắc kẹt trong cuộc hôn nhân này? Nếu chẳng may bà ấy cảm thấy mình đang bỏ lỡ cả cuộc đời vì họ đã dành cho nhau cả thời cấp ba và đại học. Nếu bà ấy muốn thoát khỏi cuộc hôn nhân này, giống như đôi lúc Fred muốn thoát khỏi công việc của mình thì sao? Ông vẫn thường đùa về việc ông có thể mất bà nếu bà được tận hưởng cảm giác tự do độc lập. Ông nói với mọi người rằng Kathy yêu ông, nhưng có khi bà lại không thích ông, rằng ông không trách bà về điều đó vì sự nghiệp của ông đã ngốn gần hết thời gian của ông và sau đó ông bật cười. Thế nhưng, đằng sau những tiếng cười là nỗi lo lắng thực sự. Ông muốn bà đi làm trở lại, dĩ nhiên, nhưng ông không hề muốn bà ra khỏi nhà. Điều đó khiến ông cảm thấy sợ hãi. Đôi khi ông cảm thấy mình không xứng với tình yêu của bà. Bà dường như không nhận ra ông đã cố gắng nhiều đến mức nào vì bà và những đứa con của họ, vậy nên ông cũng không chắc liệu bà có muốn điều gì đó khác từ cuộc hôn nhân này hay không. Sự thật là ông yêu bà và cũng cần bà vô cùng. Ông muốn bà cần ông và dựa vào ông. Ông chỉ không biết mình phải đối xử với bà ra sao.

“Anh thay đổi rồi. Anh đã thay đổi, Hook ạ. Debbie là thứ quý giá nhất của anh.”

“Hiển nhiên là như thế. Nhưng tôi cần thay đổi. Bởi lẽ anh đang tự hại mình với công việc này.” Có lẽ họ sẽ có kết cục giống cha của Hookway, qua đời ở tuổi 54.

“Anh đang già đi.”

“Thế nhưng tôi đang có mọi thứ tôi muốn. Có những thứ thậm chí còn quan trọng hơn việc tới văn phòng mỗi sáng. Cha tôi đã từng nói như vậy.”

“Tôi đã trở thành một con gấu với vợ của tôi,” Fred nói. “Anh không biết gì về nó đâu, về những chuyện xảy ra giữa chúng tôi nhiều năm nay.”

Hookway đã nói về giấc mơ rời khỏi Cleveland và bắt đầu việc dạy học như thế nào. Ông muốn một công việc cho phép ông cống hiến đời mình cho vợ và cuộc sống của họ. Fred kể cho Hookway về khoảng thời gian ông dành để chơi với lũ trẻ vào các buổi tối hay mỗi dịp cuối tuần.

“Anh biết không, vấn đề của tôi là tôi không phải một kẻ xu nịnh. Tôi có rất ít vốn từ. Tôi chỉ là một người Mỹ bình thường mà anh có thể tìm thấy ở bất cứ đâu.”

Ông tiếp tục chờ đợi Frank nói cho ông biết phải làm gì tiếp theo. Ông không bày mưu tính kế để có cái mình muốn. Ông không hề nghĩ rằng mình cần phải làm như thế sau hơn 20 năm với tất cả những thành công mà ông có. Một ai đó nên nói cho ông biết ông nên đi đâu. Ông sẽ đi đâu? Họ sẽ đặt ông vào vị trí nào?

Cho tới lượt rượu thứ năm, cuộc nói chuyện đi tới hồi kết. Fred nói rằng ông muốn tiếp tục ở lại Cleveland vì tương lai của lũ trẻ. Chúng đang rất hạnh phúc ở trường với bạn bè. Tất cả những điều ông muốn là một công việc, nơi ông cảm thấy mình có thể cống hiến và kiếm tiền. Ông không muốn kiểm soát ai và cũng không muốn bị ai kiểm soát.

“Mục tiêu của đời tôi là rời khỏi đây khi tôi 50 tuổi. Tôi sẽ dạy kinh tế tại Ken State hoặc làm một việc gì đó tương tự”, Hookway nói, “Anh là một người bán hàng giỏi, Fred. Tại sao đó lại là vấn đề được?”

“Một chức danh không còn mang ý nghĩa cố hữu của nó nữa. Nó từng có ý nghĩa gì đó đối với một người bán hàng trong công ty này. Thế nhưng, đã đến lúc anh cần phải bước tiếp.”

Vậy một người bán hàng tài năng nên đi đâu khi anh ta ngày càng già đi so với đám sinh viên mới ra trường được tuyển hằng năm chẳng hề có chút kinh nghiệm nào? Làm thế nào để ông có thể trụ vững tại vị trí bán hàng của mình đồng thời cảm thấy mình đang thăng tiến trong sự nghiệp? Làm cách nào để ông có thể thay đổi mà không làm đảo lộn cuộc sống hiện tại?

Ông không muốn rời bỏ Cleveland – nơi ông đang sống. Các con ông đã gắn bó với ngôi trường và bạn bè hiện tại của chúng. Fred cảm thấy ông không có quyền làm đảo lộn cuộc sống của gia đình mình chỉ bởi lợi ích sự nghiệp của riêng ông. Liệu ông có thể ở lại Cleveland mà vẫn thăng tiến trong sự nghiệp và vẫn tiếp tục làm việc cho Xerox? Ông không nghĩ là ông có thể.

Mọi quản lý bán hàng đều ngồi trong phòng họp, nói chuyện về những ứng viên mà họ phỏng vấn tuần trước. Fred tỏ ra hứng thú khi họ đều bàn tán về việc họ sẽ chọn ai trong số đám sinh viên dự tuyển ấy. Việc quan sát những người quản lý bán hàng khác nói về chuyện đó cũng không tệ.

“Cô gái trẻ này theo chủ nghĩa ‘Tôi yêu mọi người’. Tôi đã đưa cô ta trở về thực tại”, Pat Elinzondo nói, cô ngồi gần phía đầu bàn. “Tôi nói với cô ta rằng đối với người yêu tất cả mọi người như cô ta, cô ta đang dần thân vào một công việc ích kỷ nhất mà cô từng thấy. Đôi mắt cô ta bắt đầu nhòe nước.”

Ở góc cuối bàn, Pacetta đang khẽ hát ca khúc đình đám mới của R.E.M: “Hãy nhìn xem, hãy nhìn xem, dấu vết của thế kỷ.”

“Tôi muốn Elizabeth”, Fred nói. “Cô ta bị ốm bởi lẽ cô ta muốn làm việc tốt nhất có thể. Tôi

thích điều đó. Lisa không đủ cứng rắn.” (Cô ta thậm chí còn nói lắp).

“Thống kê cho thấy những người nói lắp...”, Pat nói.

“Cô ta có thể trở thành Jane Pauley rồi”, Pacetta xen vào.

“...cho thấy rằng khi một người nói lắp, bạn sẽ để ý đến lời nói của họ hơn”.

“Tôi cảm thấy áy náy với cô ta”, Fred nói về ứng viên bị nói lắp của mình.

“Anh cảm thấy áy náy?” , Rob Onorato vừa nói vừa cười từ phía bên kia bàn. Rob thấp lùn và béo múp, có đôi má hồng và nụ cười nham hiểm. Ông ta thích người có kinh nghiệm, thích sự xung đột và biết cách biến khách hàng thành những đơn hàng giỏi hơn bất kỳ ai. Ông ta biết cách làm Fred cười lăn lộn: “Ông thấy á..á...áy ná...ná...náy với cô ta?”

“Có ứng cử viên nào xuất sắc không? Hoặc chúng ta sẽ phải tiến hành thêm một đợt tuyển dụng khác?”, Pacetta hỏi.

“Tôi nghĩ Chris khá dũng mãnh”, Rob nói.

“Fire and Ice”, Pacetta ngân nga.

Pacetta đón lấy cơ hội đọc cho tất cả quản lý của ông vài nguyên tắc trong cuốn Leadership Secrets (tạm dịch: Bí quyết lãnh đạo) của Attila the Hun. “Tôi hiểu, Frank”, một trong số các quản lý nói “Tôi hiểu điều ông đang nói”. Pacetta đóng cuốn sách lại và bước ra khỏi ghế của mình. Ông nhắm mắt như thể chuẩn bị diễn thuyết, bước tới chiếc bảng điều khiển và chạm vào màn hình, “Giơ tay lên nào những đứa trẻ của ta. Các người có nhìn thấy gì không?” Pacetta đang cố pha trò cười và giúp mọi người tỉnh lại. Fred lắc đầu và cười một cách vui vẻ. Một trong các quản lý khác bắt đầu nghịch móng tay. Họ đã từng thấy trò này.

Rob hy vọng tất cả mọi người có thể chiêm ngưỡng đội của ông ta, “Họ thực sự hiểu thắng, thực sự nổi bật. Điều đó thật tuyệt vời!”

“Tất cả mọi người”, Pacetta nói, “hãy tập trung vào một việc thôi được không?”

Trong khi tất cả mọi người trong phòng họp đang cố gắng hiểu chuyện gì đang diễn ra trên màn hình cỡ lớn, thì Fred chuyển mục tiêu sang Pat Elizondo. Cô ta sẽ thế chỗ của Pacetta khi ông được cất nhắc. Cô ta đã có một vài năm ở vị trí quản lý chi nhánh, sau đó tiến lên chức phó chủ tịch. Không còn nghi ngờ gì nữa, sự nghiệp huy hoàng của cô ta đã được định hình sẵn. Cô ta có kế hoạch 5 năm, thậm chí là 10 năm. Cô ta thậm chí còn có thể biết được mình sẽ nghỉ hưu vào lúc nào và ở đâu. Điều này thực sự trái ngược với sự nghiệp của Fred. Ông không muốn được thăng chức lên cấp quản lý, ông chỉ muốn ở vị trí mà ông vẫn có thể bán hàng, gặp gỡ khách hàng để chốt giao dịch, chia sẻ những cảm xúc thừa thãi của cả hai phía, khi mà cả kẻ bán và người mua đều tin rằng họ giành chiến thắng. Nếu leo lên vị trí của Pacetta hiện tại, ông sẽ phải dành phần lớn thời gian trong văn phòng thay vì gặp gỡ khách hàng, ông sẽ phải rời xa nguồn vui bất tận của mình.

Tại một công ty luôn đề cao sự công bằng đối với phụ nữ và cộng đồng nhập cư như Xerox, Elizondo khá may mắn khi vừa là phụ nữ vừa mang quốc tịch Mexico. Điều này giúp cô nhận được những cái gật đầu kèm những nụ cười từ phía các quản lý bán hàng da trắng trong hạt. Pat đã tự xây dựng danh tiếng của mình bằng cách trở thành truyền nhân của Pacetta. Cô có một thành tích đáng nể. Cô gần như đối lập với Frank ở mọi khía cạnh. Thay vì thúc ép, cô cố gắng có được những thứ cô cần từ người của mình. Pacetta gầy gò, góc cạnh, trong khi Elizondo có những đường nét dịu dàng hơn với làn da đen cùng đôi mắt sáng. Cô để tóc ngắn, có làn da mịn màng và tươi trẻ như thiếu nữ. Cô là một trong số những nhân viên có chiều cao khiêm tốn nhất ở đây và vẫn đang cố gắng không ngừng để giảm thêm vài cân nữa dù có phải tập luyện vất vả đến đâu. Cô có nụ cười vô hại cùng nguồn năng lượng tưởng như bất tận.

Giống như Diane Burley, khát khao thành công của cô xuất phát từ thời niên thiếu. Cô lớn lên ở Gary, Indiana, nơi cha cô – một kỹ sư người Mexico không thể nói tiếng Anh thành thạo – bị ép làm việc tại một nhà máy thép. Pat là thành viên trong một gia đình đông con. Để cha mẹ

chú ý đến mình, cô thường giả vờ ngã từ trên giường tầng xuống đất. Cô có rất nhiều ký ức sống động về những lần cùng các chị em gái chờ cha từ nhà máy thép về vào những buổi chiều muộn; mẹ cô sẽ đeo trang sức còn Pat chạy lên tầng lấy chiếc kèn clarinet của mình và chơi bản Benny Goodman. Đối với Diane Burley, sự nghiệp của cô ở Xerox là cách cô tạo lập cho mình cuộc sống mà trước kia cô chưa từng có, một cách để mang lại cho cô sự tự do mà cô đã bỏ lỡ khi còn trẻ.

Cuộc sống của Pat, ngược lại với Diane. Cô thích chơi thể thao và am hiểu về bóng bầu dục hơn bất cứ người đàn ông nào. Nhưng mọi việc không đơn giản như thế. Cô có bằng thạc sĩ chuyên ngành Quản trị Kinh doanh và là một người thông minh, khôn khéo. Cô thuộc tuýp người mạnh mẽ như Fred nhưng rất biết đồng cảm và có tư duy linh hoạt trong công việc. Cô kết hôn với John Kitowski – một đại diện thuộc đội hệ thống máy in. Đó là một người răn rỏi và đôi phần cứng nhắc, anh có mái tóc màu vàng, khá ngắn, đôi mắt xám cùng gương mặt nhỏ góc cạnh. Nếu cô trở thành người đứng đầu chi nhánh Cleveland, có lẽ anh ta sẽ tìm một vị trí khác ở Xerox, bởi anh ta không thể làm việc trực tiếp dưới quyền vợ mình. Họ đang sống trong một ngôi nhà ba tầng cũ kỹ ở phía đông Cleveland Heights. Hai vợ chồng mới khoảng 30 tuổi nhưng hoàn toàn bỏ qua ý định có con vì họ cho rằng chúng sẽ ảnh hưởng tới sự nghiệp của họ.

Nếu Fred giữ nguyên vị trí của mình, Elizondo sẽ là người có nhiều ảnh hưởng tới tương lai của ông, vì thế ông để ý tới cô nhiều hơn. Việc Pat – một người phụ nữ nhập cư và không có con cái, hoàn toàn phù hợp với vị trí tương lai của cô trong công ty khiến Fred cảm thấy hơi chán nản. Ông thích Pat nhưng cô không thể khiến ông kinh ngạc giống như Pacetta. Cô không có khiếu hài hước giả tạo như Pacetta, người có thể làm những việc ít ngờ tới nhất, khó chịu nhất, ít thực tế nhất và buồn cười nhất trong những giây phút ngai ngùng nhất. Giống như tất cả mọi người, Frank hiểu và sợ bị đánh bại nên ông ta sẽ không để bất cứ thứ gì khiến bản thân chán nản tới mức không thốt ra lời. Ông ta luôn đeo một chiếc mặt nạ để tham gia vào trò chơi do chính ông ta tạo ra, không bao giờ để những người chơi khác nhận ra tình cảm thực sự của mình. Ông ta có thể giả tạo bất cứ điều gì.

Fred hoàn toàn không ghen tị với sự thăng tiến của Pat. Ông không hề mong muốn được cất nhắc lên vị trí quản lý chi nhánh và làm những việc Pacetta đang làm. Vấn đề ở chỗ dù ông thích Pat nhưng hoàn toàn không cảm thấy hứng thú khi làm việc cho cô. Ông đã nghiệm phong cách gây bất ngờ một cách lố bịch của Pacetta mất rồi. Fred hoàn toàn không quan tâm Pacetta muốn thể hiện trạng thái tình cảm nào bởi lẽ bất kỳ biểu hiện nào của Pacetta cũng có khả năng làm tăng năng lượng ở Fred. Ông tự nhủ rằng ông yêu quý Pacetta vì họ đang cùng nỗ lực cho lợi ích chung của cả đội, nhưng thực chất cách làm việc của Pacetta mới là điều khiến Fred kính nể. Ông ta chưa bao giờ ngừng thúc ép Fred về mục tiêu doanh số, chưa bao giờ dễ dãi với ông và chính điều đó giúp Fred càng ngày càng bỏ túi nhiều tiền hơn. Về mặt tâm lý, ông hoàn toàn có thể để mặc, không quan tâm Pacetta đang tự thúc ép ông như thế nào. Song, ông sẽ sống thế nào nếu không có động cơ phản lực ấy? Làm sao “máy bay” của ông cất cánh được đây?

Có lẽ Pat Elizondo ít nhiều cũng có thể làm tất cả những điều này, nhưng Fred chắc chắn cảm giác sẽ không giống nhau. Sự nhiệt tình vui vẻ của cô không sắc bén như sự hài hước và thói ưa thể hiện của Pacetta. Frank thích nói chuyện theo kiểu găng-tơ. Ông ta không đuổi bắt cứ ai, mà chỉ kéo cò súng thôi. Khi đặc biệt kính nể một đại diện bán hàng nào đó, ông ta sẽ đặt cho họ biệt danh “Sát thủ”. Khi anh ta chốt một hợp đồng, ông ta gọi đó là một cú đánh trúng đích. Hành động của Pacetta khiến công việc chán nản thường ngày trở nên thú vị. Elizondo sẽ không bao giờ có thể bắt chước được cách sử dụng vốn ngôn ngữ chết người để ám chỉ về việc bán hàng như Pacetta. Cô mong muốn phá vỡ mọi kỷ lục của một quản lý bán hàng và trở thành người không bao giờ bị khiển trách. Fred thực sự không nhận ra bất cứ điều gì thú vị ở đó. Có điều gì đó đột ngột, bất ngờ, hào hứng, sáng tạo, một điều gì đó thực sự đẹp đẽ trong những hành động của Pacetta. Fred cảm nhận được sự nguy hiểm và tàn nhẫn trong hành động của Pacetta. Đó là cái giá phải trả cho những gì đẹp đẽ ông đã làm.

Fred không nghi ngờ gì về việc Pat Elizondo sẽ nắm vị trí quản lý chi nhánh Cleveland trong vòng một năm tới. Cô sẽ mang một phong cách mới tới đây và sự thay đổi đó sẽ khiến Fred

cảm thấy trống rỗng, lạnh lẽo. Ông chứng kiến cảnh người mới tới và người cũ ra đi, điều này khiến ông không thoải mái chút nào. Phía bên trái phòng làm việc của ông, trong góc phòng là bàn của Pacetta. Hướng ngược lại, phía bên phải ông là Elizondo. Fred không biết ông sẽ cảm thấy thế nào khi Elizondo chuyển tới chỗ của Pacetta, ngay trước mặt ông.

Fred có cảm giác rằng mình đang lùi lại trước sức ép của dòng nước hưng hân. Tất cả mọi người đều chờ đợi điều trọng đại sẽ xảy ra vào năm sau. Frank sẽ có một vị trí tốt hơn, Pat sẽ thế chỗ Frank, Bruno sẽ được thăng chức, còn Fred thì sao? Fred biết ông có thể duy trì vị trí hiện tại của mình. Sau hơn 20 năm, có lẽ đã đến lúc ông làm điều gì đó cho bản thân mình. Tuy nhiên, ông sẽ làm việc ở vị trí nào khác tại Xerox? Ông sẽ không bao giờ trở thành một phần của cơ cấu quyền lực tại Xerox, ông không có gì ngoại trừ mối quan hệ với Pacetta. Một người đứng đầu sẽ lựa chọn những đứa con cưng cho mình, từng người từng người một tạo thành danh sách ứng cử viên để truyền dạy. Số ít được lựa chọn khi thời cơ đến sẽ đảm nhiệm các vị trí quan trọng của tập đoàn, các vị trí tạm quyền trong vòng 1-2 năm. Trong khoảng thời gian này, người đứng đầu đã xây dựng được một đội ngũ thân cận hùng hậu và trung thành, khẳng định nền móng vững chắc cho tương lai. Đối với những người được lựa chọn, những cánh cửa sẽ rộng mở với họ ở vị trí phó chủ tịch thậm chí hơn thế. Tuy nhiên, cả Fred và Pacetta đều không hoàn toàn mong muốn bị kiểm soát như thế. Nhưng họ có thể đi đâu nếu không phải leo lên những bậc thang truyền thống kia, với trách nhiệm càng ngày đè nặng trên vai. Đó là điều Fred ghét nhất. Fred đặt toàn bộ số phận của ông vào tay Pacetta, Pacetta chính là thủ lĩnh của ông ở Cleveland. Fred hy vọng Pacetta sẽ kéo ông ra khỏi vũng lầy và đặt ông vào đâu đó khá khẩm hơn. Điều gì sẽ xảy ra nếu Pacetta rời đi trước khi đưa ra một kế hoạch nào đó cho Fred? Và liệu Pacetta có bận tâm tới những người ông đã bỏ lại phía sau hay không?

Fred và Kathy đang ngồi tại bàn bếp, ánh đèn phản chiếu trên những chiếc đĩa bóng loáng, căn bếp trông khá im lìm với màu giấy dán tường xanh nhạt có hoạt tiết chìm. Đám trẻ đang chơi đùa ở sau nhà. Sự yên ắng và màn đêm đang bao trùm không gian, chỉ còn tiếng động cơ phát ra từ chiếc tủ lạnh và vài âm thanh của Christopher trên tầng. Chú chó Laddie đang nằm gà gật trong phòng khách, hoàn toàn không bận tâm tới bất cứ điều gì xảy ra xung quanh.

Fred nói với Kathy rằng ông sẽ rời khỏi Xerox nếu bà có thể kiếm đủ tiền trang trải cho cuộc sống gia đình trong giai đoạn chuyển đổi. Ông nói em trai ông cũng đang có suy nghĩ tương tự. Ông nói vậy để ám chỉ rằng những người đàn ông trong gia đình đang bị một cơ chế ép họ làm việc đến kiệt sức vì vợ của họ không thể kiếm đủ tiền. Điều đó khiến họ mất đi sự tự do. Bà biết đó không phải là tất cả. Bà biết rằng ông yêu công việc của mình khi mọi việc đều suôn sẻ. Bà biết ông cảm thấy an toàn hơn khi bà ở nhà. Bà cũng biết ông thực sự muốn bà đi làm kiếm tiền, miễn là nó không khiến bà có cảm giác độc lập và dần rời xa gia đình, làm thay đổi sự cân bằng trong cuộc sống của họ. Dù đã nhiều lần ông nói về sự giải thoát nhưng bà không nghĩ ông sẽ rời Xerox kể cả khi bà có kiếm được nhiều tiền đi chăng nữa. Hai vợ chồng John – em trai ông, đang sống tại Toledo, trụ sở của chi nhánh Detroit, vẫn đang làm việc cho Xerox cho dù cậu ta cũng không ngừng rên rỉ.

“Đó cũng là cái cớ của John phải không Fred?”, Kathy hỏi, nhìn chằm chằm vào giữa bàn, nơi có những lát thịt lưng bò hồng nhạt kèm nước sốt trên đĩa. “Vợ cậu ấy cũng đang đi làm”.

“Anh không phải là cậu ấy. Anh có mục đích và mục tiêu. Johnny chẳng liên quan gì đến anh hết.”

Fred đứng lên, dựa vào chiếc ghế của mình. Ông không hề chú ý tới cuốn sách của Norman Vincent Peale về tư duy tích cực mà Kathy đang nghiên cứu gần đây trên chiếc bàn nhỏ đằng sau ông.

“Hai người đã làm mọi việc gần giống hệt nhau suốt cả cuộc đời. Và bây giờ thì cả hai không ngừng than phiền về mọi thứ.”

“Anh có mục tiêu cuộc sống, Kathy...”

“Nhưng điều em đang cố hiểu đó là...”

“Johnny muốn trở thành một nhà quản lý. Anh ghét điều đó. Cậu ấy muốn trở thành người quản lý của chi nhánh dù vẫn than phiền về nó.”

Kathy biết rằng cuộc nói chuyện này sẽ chẳng đi đến đâu. Bà biết có điều gì đó đã khiến mọi chuyện xảy ra như thế này nhưng Fred không bao giờ ý thức được về điều gì thực sự khiến ông phiền lòng, ông không bao giờ để ý tới nguyên nhân thực chất của vấn đề. Sự bất mãn của ông hôm nay hoàn toàn không phải giả vờ, đó là điều duy nhất bà biết. Giọng nói của ông đầy lo lắng nhưng bà không hiểu tại sao. Ông có thể nói với bà rằng: “Pat Elizondo chuẩn bị giữ vị trí quản lý của hạt. Vấn đề không phải vì anh không xứng đáng mà vì anh thực sự ghét vị trí đó. Anh không muốn làm việc cho bất kỳ ai ở Cleveland ngoại trừ Frank. Anh cảm thấy khó chịu khi nghĩ tới việc Pat sẽ thay đổi phong cách làm việc tại đây. Anh không thích những gì không chắc chắn. Điều đó khiến anh muốn bỏ việc. Em có hiểu không?” Nhưng thay vào đó, ông lại giải tỏa căng thẳng bằng cách gây sự với bà, nói với bà về việc ông cảm thấy chán nản về cuộc đời ra sao trong khi hoàn toàn không nhắc đến nguyên nhân thực sự.

Fred ngồi phía bên kia bàn và đang tự hỏi tại sao vợ ông lại không hòa theo mà chơi trò hội thoại này với ông. Tại sao bà không để ông cảm thấy nhẹ nhõm khi trở về nhà? Tại sao bà không thể xoa dịu sự khó chịu trong người ông và khiến ông bình tĩnh lại? Dù đã hết hôn 20 năm, bà vẫn không thể bắt kịp với dòng suy nghĩ của ông.

Vì thế, những mâu thuẫn này đã dần dần trở thành một phần cuộc sống của họ. Mỗi mâu thuẫn sẽ châm ngòi cho những tư tưởng phản kháng trong Fred và cuối cùng khiến ông rơi vào mớ bòng bong. Ông muốn Kathy có thu nhập với điều kiện bà phải ở nhà với lũ trẻ. Ông muốn tự do làm việc ông thích là bán hàng nhưng ông cũng muốn thu nhập cao và ổn định. Ông muốn mặc kệ mọi thứ và nói cho bà biết ông đang khổ sở đến mức nào. Khi Fred về nhà, ông không muốn đối diện với bất cứ khách hàng nào. Ông muốn mọi thứ chân thật. Ông không muốn tiếp tục là người bán hàng khi đang ở nhà với Kathy.

“Thế nhưng anh vẫn vậy. Anh yêu...”

“Anh không yêu nó. Anh yêu nghề bán hàng, bất kể là bán túi giấy hay...”

“Nếu em nói với anh rằng em sẽ có một công việc toàn thời gian vào ngày mai”, Kathy nói.

“Vậy em hãy đi đi! Anh sẽ kiếm việc tại Kidder hay Peabody ngay lập tức.”

“Được thôi”, bà nói một cách lạnh lẽo và tự hỏi liệu Fred có đang nói thật hay không. Thường thì bà sẽ từ chối trả lời ông bởi việc cố gắng sửa chữa những khẳng định không căn cứ của Fred khiến bà kiệt sức và đôi khi sự im lặng lại chính là cách thể hiện sự phản kháng mạnh mẽ nhất đối với ông. “Em đã làm việc trong 6 năm và suốt thời gian đó anh hoàn toàn không vui vẻ. Nhưng anh cũng không từ bỏ.”

Bà không tin rằng ông muốn bà làm việc. Bà biết ông coi đó là một mối đe dọa nhưng ông vẫn khuyến khích bà. Ông tức giận vì bà không có thu nhập, trách cứ vì bà mà ông phải gắn liền cuộc đời với công việc mà ông đang làm. Nhưng thực tế không phải ông bị trói buộc với công việc mà chính ông không muốn từ bỏ nó bởi lẽ Xerox cho ông cảm giác an toàn. Bà đã tự đưa ra một giả thuyết: Fred muốn bà làm việc bởi ông nghĩ ông càng đồng ý thì bà sẽ càng do dự. Ông đang cố gắng kiểm soát bà bằng cách khuyến khích bà làm điều mà ông cảm thấy là mối đe dọa nguy hiểm nhất. Đó là tâm lý nghịch đảo và nó hoàn toàn có tác dụng. Ông càng khuyến khích, bà lại càng không muốn độc lập, bà càng cảm thấy mình yếu thế trước sức ép của Fred. Nó giống như một trò chơi quá phức tạp khiến bản thân người chơi cũng không biết mình đang làm gì. *Nếu làm ra vẻ muốn làm việc thì có lẽ cô ấy không thực sự muốn đến vậy, vì cô ấy biết rằng nếu tỏ ra quá hào hứng thì mình sẽ sợ hãi và khuyến khích cô ấy ở nhà. Nhưng nếu mình khuyến khích cô ấy thì có lẽ cô ấy sẽ ngại ngần khi đưa ra quyết định. Mình muốn cô ấy ở nhà nhưng liệu cô ấy có muốn vậy không?* Và thế là cuộc nói chuyện bỗng chốc trở thành một trò đấu trí.

Trước đây, Kathy đã từng sử dụng mảnh khoé này. Bà quá mệt mỏi với việc Fred cố gắng khuyến khích bà kiếm việc, vậy nên bà đã tỏ ra hào hứng với việc ra khỏi nhà, cuối cùng Fred

dùng việc thúc ép và nói có lẽ bà nên tập trung vào chăm sóc gia đình trước. Đó chính xác là điều bà muốn lúc bấy giờ. Bà muốn tiếp tục sự nghiệp của bà khi bà đã sẵn sàng chứ không phải do sức ép từ Fred. Điều đó thể hiện rõ sự bất an của Fred trước việc bà sẽ trở nên độc lập hơn. Phải, dĩ nhiên ông muốn gia đình có thêm thu nhập hằng tháng, nhưng ông không muốn bà hoàn toàn độc lập và tự do.

Bà cố gắng tránh đẩy câu chuyện sang trạng thái một trò cân não mà muốn giành lại quyền kiểm soát của mình. Bà đang cố gắng trở nên lý trí. Bà biết thái độ bất mãn là một phần không thể thiếu trong cuộc sống của Fred. Ông tiến về phía trước bằng cách gặm nhấm nó, nó khiến ông mạnh mẽ hơn. Nhưng khi về nhà, ông bị quá tải. Ông tin mình càng nhồi nhét nhiều bất mãn, ông sẽ càng thành công hơn. Kathy hoàn toàn không vui vẻ gì với lối suy nghĩ này. Thà ông cứ đeo chiếc mặt nạ ông vẫn sử dụng thời còn hẹn hò – đôi mắt hiền lành, những lá thư tình, hay những hành động quan tâm tự nhiên mà hiện tại ông chỉ đang dùng nó trước khách hàng.

Hai người họ đã đi quá xa cái thời cùng nhau cười đùa ở trường cấp ba vào lúc nửa đêm, khi trong mắt Fred, Kathy như một thiên sứ tỏa ra thứ ánh sáng kỳ diệu giúp người thủy thủ là ông tìm được bến đỗ. Bà là hiện thân của hy vọng và thường đáp lại ông bằng sự cảm thông. Ông muốn sự cảm thông của bà và bà mong muốn nhận được sự quan tâm của ông. Đó là tất cả những gì họ cần ở đối phương thuở thanh xuân.

Còn hiện tại, khi trở về nhà, ông bắt đầu thăm dò, hy vọng nhận được sự thông cảm, tình yêu và sự cổ vũ từ bà: “Hôm nay là một ngày khó khăn. Bọn anh chắc không thể thực hiện được chỉ tiêu tháng này mất.” Ông muốn bà cổ vũ ông, yêu cầu ông giải thích, khơi gợi cảm xúc của ông, nói với ông rằng ông tài năng thế nào và ông đã từng thành công ra sao. Ông muốn bà nói bà biết ông sẽ làm được bởi bà thực sự tin tưởng ông. Nhưng bà lại im lặng. Bà không đếm nổi ông đã ca cẩm điệp khúc nhàm chán về công việc của ông bao nhiêu lần mỗi khi trở về nhà, dù bà biết rằng đó là cách ông tự khiến bản thân mình sắc bén hơn, ông muốn nghĩ tới những điều tồi tệ để cố gắng hơn nữa. Đôi khi bà cũng không thể phân biệt được lúc nào ông thực sự chán nản và cần sự cảm thông của bà. Bản thân Fred có lẽ cũng không chắc chắn lắm. Câu hỏi đặt ra là khi nào bà sẽ được cảm thông và cổ vũ, bà cũng có lúc chán nản cơ mà. Tại sao bà lại phải trở thành người luôn ban phát sự cảm thông trong khi bà cũng có những giai đoạn khó khăn, cũng cần sự săn sóc và động viên như ông. Khi nào sẽ đến lượt bà kêu ca chán nản và Fred sẽ cổ vũ bà? Bà cũng muốn được trân trọng và hình như ông chưa bao giờ làm được điều đó.

“Nó chẳng liên quan gì tới sự bất mãn cả. Em thật buồn cười, Kathy. Em không hiểu sao?”

“Điều đó có ý nghĩa gì?”, bà hỏi lại nhưng vẫn không rời mắt khỏi món ăn ở giữa bàn. Đôi mắt bà không biểu cảm cũng không có phản ứng gì.

“Anh đã tới giai đoạn có thể có được quyền lực”, Fred nói. “Anh biết hiện mình đang muốn gì. Anh biết mình có thể làm gì. Nó chẳng liên quan gì tới việc phàn nàn cả. Đó chỉ là vấn đề từ ngữ mà thôi.”

“Thế nhưng theo như em hiểu thì những từ ngữ anh dùng hoàn toàn có chủ đích.”

“Anh đã nhận ra việc mình có thể làm bây giờ. Anh biết thứ anh muốn. Anh muốn sự tự chủ.”

“Bây giờ, nếu anh muốn em có một công việc thì được thôi, em sẽ làm ở quầy thu ngân.”

“Quầy thu ngân! Tại sao em lại muốn làm việc ở đó?”

“Đó chính xác là điều em muốn nói. Anh không quan tâm em làm gì, miễn là em có thể kiếm đủ tiền. Việc trở lại với nghề dạy học sẽ tốn rất nhiều thời gian và công sức,” bà nói.

“Nếu...”

“Nhưng...”

“Kathy, đừng cắt ngang lời anh. Nếu em có thể giúp anh thành công, em sẽ không cần làm việc phải không?”, ông nói.

“Em có thể lên tiếng chưa?”, bà hỏi lại.

“Dĩ nhiên!”

“Dù anh tin hay không thì việc quay trở lại dạy học cũng tốn rất nhiều thời gian. Em đã nộp hồ sơ.”

“Họ đã gọi em chưa?”, Fred ngắt lời.

“Chưa.”

“Em đã gọi họ chưa? Em đã giục họ chưa?”, ông hỏi như thể đang nói chuyện với đại diện bán hàng của mình. Fred bắt đầu sử dụng tông giọng mà ông dùng trong công việc. Ông biết mình đang là chính mình trong giây phút này. Giọng điệu, tác phong của ông, cách lựa chọn và nhấn mạnh từ ngữ đều là thứ ông dùng tại nơi làm việc, tại thời điểm này không ai nhận ra rằng Kathy là vợ ông chứ không phải là một nhân viên của ông. Và dĩ nhiên, không ai nhầm bà với khách hàng của ông cả.

“Phải, em đã gọi họ”, bà nói.

“Hãy thực tế hơn, Kathy. Anh cá rằng anh có thể mang tới một cuộc phỏng vấn.”

“Được thôi, Fred, anh thử làm xem nào.”

“Nếu anh là em, anh sẽ không gọi họ ngay. Anh sẽ gọi họ vào ngày mai.”

“Thế thì hãy làm đi.”

Bỗng nhiên, Fred trở nên nhỏ nhẹ. Ông đã hoàn thành nhiệm vụ của mình. Ông đã khiến bà thừa nhận bà cần ông đến mức nào, khiến bà phản ứng giống như thời họ còn trẻ.

“Không. Điều đó không đúng lắm. Anh không nên là người gọi điện cho họ”, ông nói.

Đúng lúc đó, Christopher bước vào phòng. Cậu bé có mái tóc xoăn sẫm màu và khuôn mặt bầu bĩnh. Cậu cũng đang tập theo phong thái của Fred, từ khuôn mặt tới dáng đi, cách nói chuyện trong cuộc thảo luận đến cách sử dụng ngôn ngữ cơ thể. Christopher muốn cầm máy chơi điện tử lên phòng, Fred gật đầu nhưng Kathy không đồng ý. Điều đó vi phạm một vài nguyên tắc của bà. Fred luôn muốn giải quyết mâu thuẫn càng nhanh càng tốt, trừ khi ông gây ra chúng. Fred muốn Chris ra khỏi căn phòng và ông sẵn sàng vi phạm những nguyên tắc của Kathy. Ngược lại, Kathy luôn cứng rắn với nguyên tắc của mình. Vì thế Chris thức thoir lách đi, để họ lại với sự giận dữ, im lặng và một đĩa thịt lưng bò.

“Anh sẽ chỉ hạnh phúc nếu anh chết đi”, Fred nói, nghiêng rắng lại tỏ ra nghiêm trọng. Đó là một trong số những câu nói yêu thích của ông và nó khiến ông kinh ngạc mỗi khi thốt ra nó. Hiện tại, họ đã có dấu hiện hạ nhiệt. Họ bật cười về những gì Fred vừa nói. Kathy ngạc nhiên. Đây chính là điều bà muốn, bà muốn quay trở lại những ngày tháng gần gũi và vui vẻ. Bà vẫn luôn nhắc nhở ông về việc ông hay dành nguyên ngày cuối tuần chỉ để đi vòng quanh nhà rên rỉ về cách ông sẽ chết. Trông ông rất khỏe mạnh, ông có thể chạy bộ hàng dặm, thế nhưng lại nói ông sắp chết? Tại sao?

Theo quy luật thông thường, mỗi năm trôi đi, người ta sẽ tiến gần với cái chết hơn một chút, Fred cũng ngày càng bị ám ảnh bởi cái chết. Vài năm trước, ông vẫn còn thấy rất hài lòng với tình trạng sức khỏe về cả thể lực lẫn trí lực. Thế rồi một ngày, ông đã ngã trên đường đến một buổi họp vào thứ Bảy sau khi đi uống khá muộn với bạn bè. Ông bắt đầu đổ mồ hôi và cảm nhận những cơn đau nhói trên cánh tay. Pacetta cùng những người khác vội vàng đưa ông vào bệnh viện. Bác sĩ chẩn đoán ông bị đột quỵ do căng thẳng. Ông chẳng có vấn đề gì về sức khỏe cả, có chăng là do ông đã uống hơi quá chén. Ông nên ở lại bệnh viện cho tới khi hoàn toàn hồi phục. Vụ ăn chơi! Đó là vấn đề sao? Tất cả mọi người đã cười như chưa bao giờ được cười cho tới khi Fred nói rằng ông cần về nhà. Ông cần ăn bữa tối với vợ như đã định. Pacetta ngăn ông lại và nói rằng ông ta sẽ gọi cho Kathy. Khi bà nghe Frank báo qua điện thoại về sự tình của Fred, bà đã không tin đó là sự thực. Bà biết những người này, chắc chắn đó là một trò đùa.

Frank đưa cho bà số điện thoại của bệnh viện để bà có thể gọi xác nhận. Được thôi. Ông ấy đã phải nhập viện. Thế thì sao? Bà biết Fred đã đi uống với bạn bè tối hôm trước và bà quá quen với những triệu chứng của việc ăn chơi quá độ. Khi ông nghe điện thoại, bà chỉ hỏi ông có về ăn tối không. Bữa tối cuối cùng. Nghe ổn không nhỉ? Tối nay bà lại đang sử dụng cái giọng mập mờ đó với ông.

“Anh cảm thấy đầu mình như sắp nổ tung rồi.”

“Bây giờ đến lượt em nói,” bà trả lời ông.

Fred tảng lờ câu nói của Kathy trong khi bà cười thầm và tự cảm thấy ngạc nhiên với những gì bà đang làm. Fred nghĩ rằng ông nên nghỉ ngơi một thời gian. Ví dụ như đi tới Toledo thăm em trai và bạn bè, cùng nói chuyện về tương lai của họ. Kathy luôn nhung nhớ những năm tháng tuổi trẻ, Fred đã gặp khá nhiều rắc rối khi ở Toledo. Một đêm, trên đường về nhà sau bữa tiệc với đồng nghiệp, Fred đã bị tổng vào nhà giam vì lái xe với nồng độ cồn cao. Viên cảnh sát yêu cầu ông đặt bàn chân phải lên trên bàn chân trái, sau đó là đếm từ 1 đến 10 và đưa ngón tay trỏ lên đầu mũi của ông. Nhưng Fred chỉ nói, “Tuân lệnh” mà chẳng thèm làm theo. Khi yên vị sau song sắt, Fred mới được phép gọi điện thoại cho người thân. “Tôi có quyền! Tôi muốn chìa khóa xe ô tô của tôi! Tôi muốn điện thoại của tôi!” Ông đã gọi em trai mình trong vô vọng. Ông nói lại với viên cảnh sát: “Em trai tôi cũng say rồi.” Ông không dám gọi cho Kathy, vậy nên viên cảnh sát phải lái xe đưa Fred về nhà.

Kathy hỏi ông định làm gì khi quay trở lại Toledo.

“Anh sẽ chẳng làm gì cả. Chẳng gì hết. Anh ghét những chuyến đi kiểu như thế. Anh thà ở nhà còn hơn.”

“Không hẳn là như thế. Trong chuyến đi Vegas, một khoản tiền đã không cánh mà bay khi em đang mua sắm ở T.J.Maxx”, bà nói. Ông luôn rên rỉ về những chuyến đi cho tới khi ông thực sự trải qua chúng. Thế nhưng, ông sẽ thích nơi đó ngay khi đặt chân đến. Ông than vãn nhưng rồi ông đã yêu Hawaii lúc nào không hay, sau đó là Florida, sau nữa là Nevada.

“Anh mới chỉ chơi bài một lần duy nhất trong đời mà em đã sắp giết anh rồi.”

“Em chắc chắn sẽ làm như thế đấy,” bà nói.

“Nếu thực sự muốn làm thế, em nên biết rằng anh vô tội. Anh chẳng làm gì hết.”

“Anh đã có hản 15 năm ở Toledo và anh nói rằng anh chẳng làm gì hết?” bà hỏi.

“Đó chỉ là một khoảng thời gian ngắn mà thôi.”

Fred cầm điện thoại lên kiểm tra e-mail trong khi Kathy dọn bàn ăn. Như thường lệ, cuộc tranh luận sẽ kết thúc trong bế tắc. Chính bởi sự chấp nhận vô điều kiện của Fred, các đại diện bán hàng của ông phải học cách sống chung và điềm tĩnh trước những lời lẽ và hành động biến hóa khôn lường của ông. Nhưng Kathy thì không. Đêm hôm trước, Fred có thể thề sống thề chết sẽ rời khỏi Xerox nhưng ngay hôm sau, ông lại nói ông yêu công việc hơn cả cuộc sống của mình. Vấn đề là trong cả hai trường hợp, ông đều rất chân thật. Ông cho rằng chẳng qua thể giới cảm xúc của ông có phần hơi đa dạng hơn so với mọi người. Song tất cả những gì Kathy cảm thấy chỉ là những lời nói nước đôi đầy mâu thuẫn. Cuộc hành trình sẽ trở nên dễ dàng hơn nhiều nếu ngày nào bạn cũng trải qua những chuyện giống nhau.

Fred không phải là người duy nhất gặp vấn đề, rất nhiều nhân viên ở Xerox cũng mong muốn thoát khỏi vòng quay cuộc sống hiện tại. Một phụ nữ trẻ dự định kiếm đủ tiền để từ bỏ công việc bán hàng khi cô khoảng 30 tuổi và sau đó bắt đầu sự nghiệp nghệ sĩ của mình. Một người khác vừa học luật vừa làm việc. Bruno muốn đi Ý. Pat Elizondo muốn trở thành một nhân viên xã hội. Diane Burley muốn nghỉ hưu sau khi lấy một người chồng có thu nhập 6 con số mỗi năm. Kế hoạch trốn chạy của họ giống như một kiểu châm cứu khẩn cấp, không mấy khi cần tới nhưng lúc nào cũng phải có sẵn. Một vài người thực sự từ bỏ nhưng cũng có một số đã quyết định trở lại. Một đại diện bán hàng từng quyết định nghỉ việc sau một hôm anh ta trở về nhà,

ôm con chó của mình tung lên và vút nó sang sân nhà hàng xóm. Con chó sống sót nhưng sự nghiệp của anh ta thì không. Anh ta quyết định chuyển sang nghề bán mộ phần và hy vọng sự lựa chọn này sẽ khiến anh ta vui vẻ. Hiện tại, anh ta đã quay trở lại làm việc cho Xerox.

Kathy tin tưởng rằng Fred có thể tìm được công việc mới ở một nơi nào đó, bất kể đó có phải là Xerox hay không. Những nhân viên bán hàng của Xerox được đánh giá là những người xuất sắc nhất trong giới kinh doanh nên ông có thể kiếm được việc ở bất kỳ đâu. Vậy tại sao ông phải lo lắng? Ông gặp những người bán bảo hiểm tại các bữa tiệc, đọc những bài báo về các hội chợ nhượng quyền thương mại (franchising), nơi ông có thể học cách tự mở công ty. Ngay cả khi tới trung tâm thương mại Parmatown để đóng lại đế giày của mình, ông cũng có thể liếc qua các cửa hàng và suy nghĩ xem liệu đó có phải là thứ ông nên mua và bắt đầu kinh doanh không. Dù ông có quyết định làm gì thì nó cũng sẽ dính líu ít nhiều tới việc bán hàng. Đó là khả năng thiên bẩm của ông.

Năng lực

1.

Sau nhiều năm trong nghề, Fred đã trở thành chuyên gia của những ám hiệu. Ông biết cách giải mã ý nghĩa của những cái liếc mắt, ho khan hay một ly martini olive chưa được động tới. Ông có thể nhận ra tố chất hùng biện của một người thông qua tư thế, cổ áo, mũi giày hay những thứ tương tự mà có khi chính bản thân anh ta cũng không ý thức được. Ông đi gặp một khách hàng không tiềm năng cùng với một đại diện bán hàng và dự đoán xem tháng nào thì anh ta chốt được giao dịch. Chỉ sau vào phút gặp gỡ, ông có thể đoán được rất nhiều điều về đối phương. Khi một người bán hàng tin mình có thể kiểm soát tâm trí con người thì anh ta sẽ nhanh chóng sử dụng năng lực đó để đọc vị người khác.

Một cuộc nói chuyện giữa hai đại diện bán hàng tự tin sở hữu khả năng đó có thể diễn ra như thế này: Vậy, anh nghĩ sao về người quản lý nhỏ thó với gương mặt như cái đe kia? Không thể nào. Hãy thử vứt một tờ đô-la xuống mặt đất, chắc chắn anh ta sẽ không bao giờ nhặt nó lên. Anh ta sẽ không khom lưng uốn gối vì bất kỳ ai. Anh ta biết chúng ta đang cố gắng giằng bầy. Vậy còn người phụ nữ với hơn 20 chiếc nhẫn trên một ngón tay kia? 3 tuần, có lẽ là 4, chúng ta sẽ lắp đặt được chiếc máy trong cửa hàng in của cô ta, không vấn đề gì hết. Còn vị phó chủ tịch tập đoàn với chiếc cà vạt hiệu Gauguin? Thôi đừng mơ tưởng nữa. Anh không thấy hẳn ta nói người phụ nữ kia đến rụng cả tai hay sao trong khi chúng ta thì ngồi chờ dài cổ ở ngoài hành lang? Cả cái cách hẳn ta khoanh tay lại nữa chứ.

Một người đàn ông sẽ thể hiện nhiều điều về bản thân qua cách anh ta hắng giọng, chốt một hợp đồng hay trầm ngâm với điều thuốc của mình. Khi Fred đối diện với khách hàng, đó là giây phút huy hoàng của ông. Một người bán hàng xuất sắc thích làm điều mà Henry James từng viết trong cuốn tiểu thuyết của mình: Giải mã những câu đố về thế giới của những hoàn cảnh, nhân vật và lịch sử chỉ bằng một cái liếc mắt qua khung cửa chính, một cái bắt tay gượng ép hay một lời buột miệng. Ông không phải nhà tâm linh, ông chỉ là một người biết cách quan sát tỉ mỉ.

Khả năng này cho phép ông nhìn thấu con người, đưa ra những phỏng đoán chính xác về thông tin của đối tượng mục tiêu, đó chính là sức mạnh của cảm xúc trong nghệ thuật bán hàng cổ điển. Fred luôn cảm thấy mình nắm quyền kiểm soát khi ông cùng với các đại diện bán hàng tới gặp khách hàng. Ông khiến mọi người cười, chạm tới cảm xúc của họ, định hướng họ tới điều ông muốn họ làm. Ông ghi chép lại đầy đủ những đặc điểm của các cá nhân mà ông đã từng gặp trong một cuốn sổ tay. Sau khi trở về từ cuộc gặp, ông mở cuốn sổ tay đó ra, cả thế giới như bừng sáng trước mắt ông, ông biết mình và các đại diện bán hàng phải làm gì. Ông thích tiếp cận mọi người theo cách này, ông đang tự tạo ra lối dẫn tới trái tim của từng người. Ông đang tiến hành kế hoạch phát triển tình bạn với họ, cố gắng khiến mọi người thích mình.

Bằng cách này, qua nhiều năm, Fred đã có được khả năng tiên đoán chính xác thời gian của tiến trình mà một giao dịch sẽ được chốt thành công. Khi nghiền cứu từng trang giấy trong cuốn sổ tay của mình, ông biết mình nên chờ đợi điều gì trong năm nay bởi lẽ ông có thể đọc vị được tất cả những người ông gặp tại một loạt các công ty ở Cleveland. Ông cảm thấy thực sự thoải mái trong việc giải mã những ẩn số trên gương mặt của mọi người, sử dụng những biện pháp hữu dụng, sự thân thiện và áp lực, giằng mồi và chờ đợi, những vũ điệu tình bạn giữa người bán và người mua cho tới khi đôi bên có được sự đồng điệu.

Fred thực sự hiểu Nick Callahan, người đàn ông này cần một người bạn và Fred sẵn sàng lấp đầy vị trí đó. Fred rất biết cách kết bạn, nó giống như bản năng tự nhiên của ông vậy. Ông thích những khách hàng mong muốn có mối quan hệ thân thiết với người bán hàng, những người cho rằng lợi ích của tình bạn thậm chí có thể làm lu mờ tầm quan trọng của bản thân đơn hàng. Và Nick Callahan chính là một trong số đó.

Fred thích giao dịch với Callahan. Ông hiện đang làm việc tại một công ty viễn thông. Họ yêu quý nhau và Callahan thực sự là một khách hàng đáng quý. Họ có thể xía xói nhau hàng giờ đồng hồ mà chẳng ai để bụng. Fred cảm thấy tiếc cho Callahan khi nghe tin ông sắp rời khỏi công ty Viễn thông Bedford. Nick sắp bước sang tuổi 50, độ tuổi đáng buồn để nghỉ hưu, nhất là với người đàn ông vốn dĩ có tương lai không tệ ở phía trước. Callahan đang cảm thấy như bị lừa phỉnh. Fred không chắc câu chuyện Bruno kể với ông về lý do từ chức của Callahan có đáng tin hay không, ông vẫn đang hồ nghi đó có thể chỉ là một trò đùa trí mà Nick cố tạo ra để có một bản hợp đồng đầy cảm thông trước khi hết năm.

Khi họ tới văn phòng không cửa sổ của Callahan tại tòa nhà Bedford ở trung tâm thành phố, Callahan đang mặc một chiếc áo sơ mi nhàu nhĩ cùng một chiếc cà vạt hoa văn nhảm nhí, tóc của ông ta bạc đi khá nhiều so với lần gặp gần đây nhất với Fred. Callahan có cơ thể khá rắn rỏi. Nhiều năm trước, ông ta từng sống ở Mahattan và tăng tới 31,5kg, sau đó, ông ta bị vợ bỏ một cách thê thảm. Sau vụ ly dị, ông ta đã quyết định tuyệt thực trong nhiều tuần và sụt cân nhanh như Mahatma Gandhi⁽¹⁾. Ông ta luôn nói mình đang tận hưởng cuộc sống còn tin hay không là vấn đề của bạn. Fred đã tình cờ nhìn thấy một bức ảnh của một người phụ nữ quyến rũ trong chiếc váy dạ hội màu hồng được đóng khung treo trong nhà Callahan. Có vẻ như Callahan đã có kỷ ức vui vẻ trong bữa tiệc cùng người phụ nữ ấy.

“Chúng tôi sẽ không lắp đặt những chiếc máy cỡ nhỏ cùng lúc”, Callahan nói với Bruno.

Liệu ông ta có định mua bất cứ thứ gì họ đề nghị hay không?

“Tôi sẽ chỉ lấy những chiếc máy tiết kiệm chi phí. Tôi đã bị chỉ trích vào sáng thứ Hai bởi việc chi tiêu phung phí. Họ nói rằng họ sẽ từ bỏ những chiếc máy photocopy.”

Fred biết Callahan đã mua vài chiếc máy photocopy hiệu Konica không lâu trước đây và ông muốn Callahan cảm thấy áy náy vì điều đó. Có lẽ cấp trên đã yêu cầu Callahan tiết kiệm chi phí nhưng rõ ràng ông ta lại được phép “ném tiền” cho đối thủ cạnh tranh của Xerox.

“Hãy cho chúng tôi vài tin tốt”, Fred nói, vòng tay ra phía sau và tưởng tượng mình đang rút ra một con dao găm. “Tôi có một con dao ở đây để xử lý đồng máy Konica mà ông đã mua.”

“Xerox đã chơi chúng tôi vài vố. Anh đã thuyết phục tôi chốt mấy đơn hàng lớn đợt trước, nhưng chỉ hơn một năm sau, Konica đã tung ra một chương trình khuyến mãi hấp dẫn. So với chương trình này, tính ra tôi đã lỗ đến 2.000 đô-la trong đơn hàng với Xerox. Tôi sợ rằng tôi sẽ lại bị chơi một vố nữa.”

“Chúng tôi đã trở lại. Chúng tôi sẽ chiến thắng lần này,” Fred nói.

“Nếu có 6 chiếc máy photocopy chất lượng ngang nhau, tôi sẽ chọn cái rẻ nhất,” Callahan lên tiếng. Nói cách khác, giá máy của Konica khá thấp.

“Miễn là khách hàng của tôi hài lòng, nếu những chiếc máy đó thực sự đáng tin cậy, rẻ và có chất lượng dịch vụ tốt, tôi sẽ đồng ý.”

“Tôi không thể cứ thế đồng ý mua sản phẩm của các anh,” Callahan nói.

“Nếu chúng tôi có một gói sản phẩm có lợi hơn thì sao?”, Fred hỏi.

“Sếp của tôi đã cảnh cáo tôi. Ngày mai tôi cần phải quyết định rời đi hay ở lại công ty,” Callahan nói.

Fred sẽ tin vào câu chuyện đó sau khi nó đã xảy ra. Fred đang cố gắng đọc vị Callahan qua nét mặt của ông ta. Không có vẻ gì là ông ta đang nói dối nhưng thật khó khẳng định liệu ông ta có nói thật hay không. Ông không biết có nên cảm thấy buồn thay cho Callahan hay không. Fred nghĩ có lẽ ông nên chờ thêm các dấu hiệu rõ ràng hơn. Ông không nghĩ về giao dịch hay đơn hàng, ông đang nghĩ về Nick. Tập trung hết thảy vào đối tượng là cách ông bán hàng. Bruno hoàn toàn phớt lờ mọi lời lẽ của Callahan và bắt đầu đưa ra những lời đề nghị.

“Tôi biết thứ cậu muốn,” Callahan nói. “Cậu muốn đơn hàng được chốt trước cuối năm.”

“Cậu ta sắp có con đầu lòng. Cậu ta sắp được nếm mùi của cuộc sống rồi,” Fred nói.

“Chúng tôi sẽ rất vui nếu có thể lắp đặt những chiếc máy mới vào cuối tháng này,” Bruno bổ sung.

Callahan hoàn toàn bỏ ngoài tay lời đề nghị này. Ông không thích bị hối thúc.

“Và năm sau, một chiếc máy mới lại được tung ra với giá rẻ hơn,” Callahan nói, “Tôi biết mọi chuyện sẽ xảy ra như thế.”

“Chúng tôi hoàn toàn không biết. Chúng tôi không thể đoán được công ty sẽ làm gì vào năm sau,” Fred đáp lại.

“Phải rồi,” Callahan nói ông ta đã từng quản lý 3.100 chiếc máy photocopy cho hãng AT&T. Ông ta biết mọi mảnh khoé. Ông ta biết tất cả những lời đề nghị thân thiện này có ý nghĩa gì và tất cả chỉ là một thủ thuật mà thôi.

“Tôi không làm việc như điên mà chẳng vì lý do gì, Nick ạ. Tôi cần những bản hợp đồng,” Bruno nói. “Chúng tôi sẽ mang lại cho ông một thỏa thuận có lợi.”

Fred rất quý mến Callahan, một kẻ đáng thương, ông ta vẫn cố nắm quyền kiểm soát trò chơi kể cả khi chuẩn bị mất việc. “Đừng như thế! Đừng bận tâm nữa! Bởi lẽ tôi biết các anh đang làm gì. Anh đã thuyết phục tôi nhiều năm nay rồi. Đừng tưởng tôi sẽ để nó tái diễn.” Đó là giọng điệu Fred sử dụng để tán dương khách hàng của mình – giọng điệu của một người đàn ông hiểu và chấp nhận đối diện với thực tế. Callahan là người sẵn sàng đi cùng bạn tới những bữa tiệc tại Crazy Horse Saloon. Ông ta có thể nói về sự khó khăn của một người đàn ông da trắng hơn 40 tuổi để thăng tiến trong sự nghiệp, trừ khi ông ta có vị trí đủ quyền để làm luật. Fred có thể sẽ cảm thấy thương xót thay cho Nick và uống với ông ta vài ly. Nick không giả vờ hay đóng kịch, trừ khi ông ta cố tỏ ra mạnh mẽ. Tuy vậy, khuôn mặt của Nick luôn tố cáo sự giả dối của ông ta. Fred cũng không có khả năng giấu giếm cảm xúc. Kathy đã từng nói ông giống như một cuốn sách để mở.

Nick Callahan luôn cảm thấy mình không được mọi người tôn trọng. Fred nhận ra điều đó. Ông biết cách tận dụng sự bất an của Callahan để thúc đẩy giao dịch. Trông ông rất cứng rắn nhưng cũng thấu hiểu nỗi buồn của Callahan và biết câu trả lời. Đó chính là cảm giác nắm quyền lực trong tay dù cho đó là lần cuối cùng trong sự nghiệp của Nick. Điều đó sẽ khiến Nick cảm thấy mình là người đặc biệt. Fred biết rằng Callahan sẽ gây cho họ không ít khó khăn nhưng cũng sẽ đem lại mối làm ăn đáng đồng tiền bát gạo. Nếu đây thực sự là năm cuối của ông ta tại Bedford, ông ta sẽ âm thầm tìm kiếm đồng minh, một chút tự hào, một chút sự chú ý, một chút gì để nhớ sau từng ấy thời gian làm việc. Ông ta sẽ tự thấy mình phản ứng như một đứa trẻ đối với mọi sự chú ý, với bất cứ ai khiến ông ta cảm thấy mình quan trọng. Đó cũng chỉ là một vở kịch mà thôi. Không ai có thể luôn kiểm soát bản thân. Không ai có thể hoàn toàn lãnh đạm với tình cảm, hoàn toàn sống một cách tính toán. Fred có thể đem lại cho Nick Callahan niềm vui, sự ấm áp, sự quan tâm mà ông ta luôn mong muốn. Fred biết rằng giao dịch này không phụ thuộc vào điều gì to tát, nó cần phải được giải quyết một cách riêng tư.

2.

Mọi việc vốn dĩ không nên diễn ra theo cách này. Quy luật của trò chơi đang thay đổi. Fred đáng lẽ không cần phải thúc ép để thực hiện được giao dịch, đó không phải là cách làm việc hiệu quả. Tất cả những sự hào hứng, những trò chơi, cuộc thi, những bữa tiệc hay những mảnh khoe để có được các hợp đồng, các mối quan hệ ban bè giả tạo với khách hàng đều là những thứ thuộc về phong cách bán hàng kiểu cũ, dù đó là sức ép tình cảm, lợi ích kinh tế hay bất cứ thứ gì chẳng nữa. Ông cần phải để cho những đại diện bán hàng của mình tự quyết sự thắng bại của họ. Công việc chỉ được tính là hiệu quả nếu nó phát triển theo chiều hướng đi lên thay vì đi xuống.

Bạn có thể hình dung ra một vài mô hình quản lý ở Connecticut với những bảng thông báo như thế này: Chúng ta cải thiện được chất lượng vận hành của toàn công ty. Chúng ta đã trao quyền cho các thành viên, mỗi nhân viên sẽ tự thực hiện công việc của mình. Họ sẽ phải tìm hiểu xem họ cần làm ai hài lòng, cần phải sản xuất gì. Họ cần phải tự điều hành hoạt động của mình bất kể đang làm việc đơn lẻ tại dây chuyền lắp ráp hay trong các văn phòng. Đó là cách vận hành công ty. Đó là thứ chúng ta học được từ các công ty Nhật Bản.

Nghe có vẻ rất tuyệt vời đối với Fred. Ông không chắc các đại diện bán hàng của mình sẽ tự giải quyết ra sao nhưng trao quyền cho nhân viên là điều mà ông vẫn thường mơ tới. Ông đã có những yếu tố tiên quyết dù không chắc sẽ triển khai chi tiết như thế nào. Có lẽ ông cần một buổi chơi golf ở đâu đó để giải quyết vấn đề này. Ông có thể đến công ty lúc 9 giờ, làm việc nửa ngày, sau đó quyết định xem lúc nào sẽ dừng việc gọi điện thoại và khi nào thì ra về. Vậy ông lấy năng lượng từ đâu? Làm thế nào ông có thể tỉnh táo trong suốt cả ngày? Đôi khi ông cũng cần phải chứng kiến cảnh những người trẻ tuổi đang cụng bia trong những bãi đỗ xe, đi vào văn phòng của sếp vào buổi sáng và tỏ vẻ quan tâm tới mái tóc của ông ta. Ông cần tầm ảnh hưởng của những trò đùa cợt mồm Pacetta. Ông cần tự ngắm nụ cười của mình, chụp ảnh, đóng khung và treo lên tường với tư cách quản lý xuất sắc của tháng. Ông cần làm sếp của mình hạnh phúc bằng cách lắp đặt đồng máy móc trước khi họ hết thời gian.

Ông có thể để người của ông tự lo liệu bằng cách giúp họ chuẩn bị những hành trang cần thiết. Ông không nhất thiết phải đi đâu trong năm nay, không cần dành những ngày nghỉ cuối tuần ở Palm Springs, nhưng điều đó có khiến ông cảm thấy mình là một quản lý tốt không? Liệu nó có giúp ông có thêm những cái gật đầu từ khách hàng không?

Giờ là thời điểm hoàn hảo để người của ông tự xoay sở. Ông có thể đi trượt băng vào mùa hè và đánh golf khi tuyết bắt đầu rơi. Ông có thể đi lại lặng lẽ ngoài hành lang để suy nghĩ về vấn đề của riêng mình hay ngồi trong văn phòng và kiểm tra những việc cần làm. Ông có thể cố gắng thay đổi thế giới bằng cách ngồi im như tượng và tỏa ra thứ hào quang kỳ diệu. Ông có thể sử dụng biện pháp mưa dầm thấm lâu, để đế chế của ông tự lớn lên một cách tự nhiên. Ông có quá nhiều sự lựa chọn. Vấn đề là ông chẳng thực sự nghiêm túc thực hiện lựa chọn nào.

Ông đã để cho các đại diện của mình tự xoay sở dù muốn hay không. Trong đội của ông, Larry Tyler biết cách trốn tránh ông một cách khéo léo nhất. Với Larry, Fred buộc phải trở thành một quản lý theo phong cách mới. Dù Fred không gặp quá nhiều khó khăn để đưa được Larry tới Gladstone nhưng hiện tại ông đang khổ sở vì quý ông bí ẩn này. Larry luôn bận rộn, luôn không có mặt ở văn phòng và Fred luôn gặp khó khăn để theo kịp ông ta. Ông ta muốn tự giải quyết hợp đồng của riêng mình và Fred không có lựa chọn nào khác ngoài việc đồng ý. Fred ít nhất cũng cảm thấy hài lòng khi để một trong số các đại diện của mình được làm những việc họ muốn. Ông để Larry được yên và cho Larry một sợi dây thừng đủ dài để trói khách hàng hoặc tự siết cổ. Phải chờ đến cuối năm Fred mới biết Larry sử dụng sợi dây ấy như thế nào.

Larry thường bất chấp mọi thứ để làm những việc mình thích. Cha ông ta thường xuyên chỉ ra những vấn đề trong cuộc sống của Larry. Là một nhân viên bán hàng của Simplex, cha của Larry ghét IBM – đối thủ cạnh tranh lớn nhất của công ty ông ta. Bởi vậy, với tấm bằng từ

Notre Dame cùng mục đích chống đối cha mình, Larry đã quyết định làm việc cho IBM. Sau đó, khi cha ông ta nhập viện để tiến hành đại phẫu, Larry đã kêu gọi những đồng nghiệp của mình tại Big Blue tình nguyện hiến máu. Larry đã cứu sống cha mình bằng máu của những người IBM nhưng dĩ nhiên là cha ông ta không hay biết về điều đó. Bản thân Larry cũng chỉ cảm thấy nực cười và thích thú sau khi nhìn lại những gì mình đã làm. Ông ta đã biến cha mình thành một người gián tiếp mang dòng máu IBM. Hành động chống đối lại cha của Larry có thể được gọi là một cách yêu thương kỳ lạ.

Larry đã nếm mùi thất bại nhiều hơn bất cứ ai trong hạt. Khi 20 tuổi, ông ta đã kiếm được kha khá bằng việc bán máy tính tại IBM. Với một khoản tiền trong ngân hàng, ông ta đã bỏ việc và quyết tâm khởi nghiệp bằng việc bán các phương tiện vận tải đúng lúc khủng hoảng dầu mỏ tại Trung Đông vừa chớm. Giá dầu tăng chóng mặt khiến việc kinh doanh của Larry chìm xuống. Ông ta mất tất cả những gì kiếm được. Để bù lại những gì đã mất, Larry trở thành nhân viên bán hàng cho nhiều công ty khác nhau và điểm dừng chân cuối cùng là Xerox. Sau những trải nghiệm đó, chẳng có bất cứ thất bại nào tại Xerox có thể khiến ông ta mảy may xúc động. Dù ông ta có thất bại thảm hại đến mức nào cũng không thể sánh với nỗi đau mất mát mà ông ta đã từng trải qua. Larry trở thành một người đàn ông cứng rắn, không ai có thể đe dọa được ông ta, đặc biệt là những người trẻ tuổi hơn. Trong mắt ông, họ chỉ là đám trẻ chưa nếm mùi của thất bại, những kẻ ngay lập tức leo lên vị trí quản lý của Xerox mà không biết thảm bại là gì.

Pacetta hoài nghi những gì Larry đang làm bởi ông cảm nhận được sự tự chủ của Larry, ông ta không cần kiểu động viên của Pacetta. Khi Larry vào đội của Fred, Pacetta đã cảnh cáo Fred: ông ta sẽ kéo anh xuống đáy, Fred ạ. Khi tham dự bữa tiệc của Pacetta hay những buổi lễ trao thưởng, Larry quan sát gương mặt của các đại diện trẻ và nhận ra Pacetta đang lợi dụng họ như thế nào. Pacetta tuyển những thanh niên tầm 20 tuổi và khiến họ nghiện cảm giác chiến thắng trước mắt, mang tới cho họ những vở kịch bi hài mà họ sẽ không bao giờ gặp phải trong công việc. Ấn tượng của Larry về tất cả những gì đang diễn ra khá mơ hồ: Pacetta đang sử dụng những người này để hoàn thành mục tiêu, sau khi đạt được mục đích, ông ta sẽ bỏ lại họ với vài tấm ảnh và những con số trong tài khoản cùng cảm giác trống rỗng. Ông ta có thể hình dung được, sau khi Pacetta rời đi, họ sẽ tiếp tục công việc của mình trong nỗi ám ảnh về những ký ức của các bữa tiệc. Những ngày làm việc sau này của họ sẽ không bao giờ có thể vui vẻ đến thế.

Larry không cần những sự kích thích ấy. Ông ta thích công việc của mình và ghét bị kiểm soát. Ông ta biết cách giải quyết các tài khoản của mình, khi nào cần thúc ép, khách hàng nào cần mời tới Toronto vào một buổi tối nào đó và nên chờ đợi những gì vào cuối năm. Ông không cần Pacetta hay Fred bảo ông phải làm gì và làm như thế nào. Pacetta có thể thu tóm những người khác bằng các mảnh khố cổ điển của ông ta với nỗi ám ảnh về doanh số, nhưng sự nhẫn nại mới là cách hiệu quả để hướng tới tương lai khi chu kỳ bán hàng là 2 năm thay vì 2 tháng.

Larry có một hợp đồng có thể giúp ông đăng quang trong năm nay – bán một chiếc DocuTech tại Yeager Adhesives. DocuTech là dòng máy lớn nhất trong toàn bộ sản phẩm của Xerox, một thiết bị kỹ thuật số có chức năng như một chiếc máy photo tích hợp cả máy in được kết nối với máy tính cá nhân. Yeager thực sự là một cú ghi điểm lớn theo cách nói của Pacetta. Hợp đồng này không chỉ liên quan tới Larry mà cả những người trong đội hệ thống in nữa.

Ông biết mình phải làm thế nào. Ông đã hình dung ra khung cảnh đáng sợ trong phòng họp của Yeager, cảnh mọi người sẽ phản ứng thế nào trước những thông tin mà ông đưa ra cho họ. Ông có những con số, ngày tháng, những cái tên và việc đưa ra những thông tin đó sẽ trở thành một trải nghiệm đáng nhớ trong năm nay. Ông không thể chờ tới lúc nhìn thấy những khuôn mặt ngỡ ngàng trong buổi họp quan trọng sắp tới. Ông sẽ hoàn toàn kiểm soát buổi họp đó. Đó là một món quà hiếm hoi dành cho một người bán hàng vì họ thường sẽ chỉ làm công việc của một người cung cấp mà thôi.

Nhận thức của Larry về Yeager khá mơ hồ. Yeager sử dụng những sản phẩm làm từ lợn để tạo ra các chất liệu hàn, lợp và keo. Họ nhập khẩu lông lợn với chất lượng tốt nhất từ Anh. Họ

không nhúng chúng vào a-xit như ở Mỹ. Ông có thể tìm hiểu nhiều hơn nhưng có lẽ thế là đủ. Đây cũng là một ví dụ về một công việc hậu công nghiệp hóa: Bán thiết bị văn phòng có vẻ không cần thiết đối với một công ty chuyên chế biến sản phẩm từ lợn thành chất dinh dưỡng. Liệu mọi người có cảm thấy thú vị với việc này không nhỉ?

Chiến lược tối quan trọng của Larry với Yeager là thể hiện sự quan tâm tới một vài cá nhân cụ thể trong nhiều tháng liền. Cuối cùng, với sự giúp đỡ của Pacetta – người đã trở thành bạn bè với trợ lý Giám đốc Tài chính của Yeager, họ đã gửi cho ông số liệu chi tiêu về việc in tờ rơi, danh bạ điện thoại và hướng dẫn sử dụng. Những con số ấy giống như một khẩu súng đã lên nòng trong tay Larry. Đó sẽ là luận cứ tuyệt vời nhất cho chiếc DocuTech và ông sẽ thể hiện sức mạnh của mình trước một loạt người ở Yeager. DocuTech có thể tiết kiệm hàng nghìn đô-la cho công ty mỗi năm.

Larry tìm thấy Lamont Cox tại văn phòng Yeager. Cox là một người đàn ông da đen, cơ bắp với bộ râu quai nón được tỉa tốt kỹ lưỡng cùng ít râu lún phún ở cằm. Larry cho Cox xem những con số.

Mỗi lần họ gặp nhau, Cox lại cố gắng dọa nạt Larry: “Không ai lừa được tôi đâu. Tôi đã hạ gục một tên bán hàng ngay khi tôi nhận ra mình bị lừa. Các anh nhắc tôi nhớ đến Marine Corps. Anh nghĩ anh là bất khả chiến bại nhưng khi bước vào đây, anh phải đối diện với sự thật. Nếu anh bảo tôi bầu trời màu xanh nhưng tôi nhìn ra cửa sổ thấy bầu trời màu da cam, anh sẽ gặp rắc rối to đấy.”

Điều đó chẳng có nghĩa lý gì. Dù nói vậy nhưng Cox lại hiếm khi nghi ngờ những con số Larry đưa ra. Larry nắm rõ vị trí của từng cái trong tổng số 65 chiếc máy photocopy của Yeager. Ông ta có thể hình dung ra cấu trúc tầng nhà, biết tên của những người sử dụng máy và lượng bản in mà mỗi chiếc máy thực hiện. Nhiều năm trôi qua, với việc sử dụng DocuTech thay vì những chiếc máy hiện tại và in ngoài, công ty đã có thể tiết kiệm hàng triệu đô-la. Những người đang vận hành những chiếc máy này cũng như quản lý của họ nên cảm thấy bị đe dọa bởi lẽ họ sẽ cần có câu trả lời cho Lamont Cox. Ông ta sẽ đảm nhận việc bán chiếc DocuTech, nâng tầm ảnh hưởng của mình với cái giá là công việc của hàng chục người khác. Dĩ nhiên, họ có quyền phản nộ với sự sung sướng của ông.

Larry biết mình có khả năng đe dọa đến công việc của nhiều người. Khi bạn nói với khách hàng rằng họ sẽ làm việc hiệu quả hơn với một chiếc máy photocopy và hệ thống in ấn mới, đồng nghĩa với việc bạn sẽ khiến nhiều người có nguy cơ mất việc làm. Lamont biết điều đó, Larry cũng biết và dĩ nhiên tất cả những người có tên trong bản báo cáo của Larry cũng biết. Song, Yeager là một ngoại lệ. Với DocuTech, Cox không có ý định đuổi bất kỳ ai nhưng ông ta chưa muốn thừa nhận điều đó. Ông ta muốn mọi người lo sợ đến phút chót.

Trước khi rời Yeager, Larry đã được Cox hứa hẹn về một buổi họp với những nhân vật đang lo lắng. Larry coi đó là một buổi gặp mấu chốt. Tất cả những người ở vị trí cao hơn Cox đều muốn một chiếc máy mới. Bây giờ, họ cần thuyết phục tất cả những đối tượng còn lại – những người có thể phá hoại bản hợp đồng và tạo nên nhiều vấn đề kỹ thuật khác. Dù điều đó không thường xảy ra, nhưng cần tắc vô áy náy.

Vào buổi sáng diễn ra buổi họp quan trọng tại Yeager, Tyler mang theo một chồng slide khổng lồ, ông lấy chúng ra một cách từ tốn và âm thầm đặt lên bàn trong khi chờ đợi con mồi ngồi xuống ghế. Larry có thể cảm nhận được niềm vui của tên thám tử khi trở về báo cáo với thân chủ mình. Hôm nay, ông ta sẽ thực hiện điều mà Frank Pacetta muốn từ đại diện bán hàng của mình: công việc của một sát thủ.

Cuộc họp diễn ra theo kiểu hội nghị bàn tròn, nghe có vẻ khá lịch sự và khô khan. Larry cần phải thuyết phục đám người này rằng chiếc DocuTech là lựa chọn hoàn hảo cho họ. Theo đúng quy trình chất lượng, ông ta sẽ chốt được thỏa thuận này. Những thành viên tham dự buổi họp có thể sẽ phá hỏng tiến trình dự tính. Mỗi người trong số họ đều có thể trở thành tảng đá chắn đường gây ra sự đình trệ bằng cách liên tục phàn nàn về những vấn đề dù là nhỏ nhất của hệ thống mới. Họ có thể sẽ cố gắng loại bỏ hệ thống mới và hướng công ty sử dụng dịch vụ in

ngoài. Họ tin rằng cả Lamont và Larry đều không biết được số liệu chi tiêu của họ. Nếu đó là sự thật, những người này sẽ hồn nhiên gợi ý việc in ngoài thay vì sử dụng hệ thống mới. Larry cần phải cho họ thấy rằng ông và Lamont Cox “đi guốc trong bụng” họ. Ông muốn họ có cảm giác đang vi phạm luật lệ, cảm thấy áy náy khi tiếp tục làm việc như thế. Hơn tất cả, ông muốn họ biết rằng họ không thể sử dụng dịch vụ in ngoài mà không bị phát hiện.

Khi Larry tới phòng họp, Lamont Cox đã ngồi ở phía cuối chiếc bàn dài màu đen và cười rạng rỡ: “Larry”! Chất giọng trầm vang của ông vọng đến tận hành lang và các phòng bên cạnh. Làn da nâu của ông sáng bừng dưới ánh đèn. Trong bộ âu phục bằng nỉ mỏng có mùi của tiệm giặt là, đây là một ngày quan trọng đối với Lamont Cox và ông ta chính là đối tác tuyệt vời của Larry. Hơn chục người đã ngồi kín căn phòng, im lìm với khuôn mặt buồn bã như đám học sinh sắp bị phạt. Sẽ không ai bị mất việc nhưng tất cả bọn họ đều không biết điều đó. Họ chỉ biết rằng sẽ có vài sự thay đổi với hệ thống in tập trung, buộc họ phải đưa cho Lamont Cox câu trả lời về những gì họ đã làm. Và việc đó khiến họ bực mình.

Cox giới thiệu Larry sẽ là người trình bày một cách ngắn gọn về việc Yeager tiết kiệm được bao nhiêu tiền với hệ thống mới. Ông khuyến nghị nên dồn hết việc in ấn vào một địa điểm nhất định – trung tâm in ấn. Những tiếng thì thầm bắt đầu râm ran khắp phòng. Larry dừng lại và chậm rãi liếc nhìn xung quanh. Ông muốn kéo dài giây phút này trước khi rút vũ khí của mình ra. Cuối cùng, ông nâng một tấm bản trong suốt và đặt nó lên máy chiếu. Khi mọi người bắt đầu nhận ra những con số trên màn hình, vẻ xác xược nhanh chóng biến mất. Nó giống như một đoạn băng quay chậm bí mật ghi hình về những thói quen làm việc của họ. Không ai bị nêu tên cụ thể nhưng những gì đang chiếu trên màn hình ám chỉ rằng Larry và Lamont biết chính xác họ đã gửi những thứ gì, gửi đi đâu và chi phí là bao nhiêu cho việc in ngoài.

Ông nói với họ rằng ông đã lướt qua tài khoản phải trả (account payable) của họ và chi phí in ấn, ông có một danh sách dài ghi tỉ mỉ về chi phí in ấn, họ đã in những gì và ai chịu trách nhiệm. Ông hy vọng sẽ có thể tiết kiệm được nhiều chi phí khi hệ thống mới của Xerox được lắp đặt.

Tất cả những người tham gia cuộc họp đều kinh hãi. Họ không biết Larry nắm được những gì về công việc hằng ngày của họ. Ông đã tung ra cú đòn đầu tiên. Đó là lợi thế lớn trong mỗi một trận chiến. Sau vài phút chóng váng, họ bắt đầu khôi phục lại sự bình tĩnh. Một câu hỏi được đưa ra: Ông có biết ai đã gửi tài liệu đi in bên ngoài hay không?

Ông nói rằng những quản lý cấp cao đã xem qua bản danh sách. Họ cảm thấy ngạc nhiên và dĩ nhiên là không hài lòng với những con số đó. Chỉ với một câu nói, Larry đã kiểm soát được cả phòng họp. Ông đã nâng tầm của mình lên ngang tầm những chuyên gia quản lý làm việc với những cán bộ cấp cao của công ty. Ông không bán hàng cho họ, ông kiểm soát và đang dắt mũi tất cả bọn họ. Ông sẽ không cần phải gõ cửa nhà một ai đó để khẩn nài một đơn hàng. Ông đang đứng ở vị trí quyết định đóng hay mở cửa cho họ. Sản phẩm cùng với ưu đãi chỉ là thứ yếu, ông đã nắm được điều quan trọng nhất. Ông chiến thắng với không gì hơn ngoài sự thật và vì thế ông có quyền.

Ông nói với họ rằng các nhà quản lý đã kiểm tra và chứng thực các con số. Ông đang đề nghị họ thực hiện mọi việc in ấn trong công ty với chiếc DocuTech? Không. Họ sẽ bị quá tải. Họ không thể làm mọi thứ tại đây mà thỉnh thoảng vẫn cần phải gửi ra ngoài in. Ông nói với họ rằng đây không phải là một bản cáo trạng. Đã đến lúc mở nút, đây là khoảng thời gian ban phát cho họ sự thương xót. Đó là nghệ thuật bán hàng: Tạo ra căng thẳng, kéo dài nó, chơi đùa với nó, gặm nhấm nó và giải thoát nó. Larry sử dụng một tấm bảng tiếp theo. Nó cho thấy danh sách những người liên quan tới việc xây dựng hệ thống văn bản và xuất bản. Phía dưới là gợi ý của Larry về số lượng người cần sử dụng và họ nên làm việc ở đâu với những chức năng khác nhau. Con số cần thiết là 11 người trong khi hiện tại họ mới có 7 người. Họ cần thuê thêm người thay vì đuổi người với hệ thống mới này.

Những nụ cười nở rộ trên gương mặt của mọi người. Tất cả đều an toàn tính đến thời điểm này. Yeager cần thuê thêm người, nó trái ngược lại với những gì họ đang lo sợ. Tính chất của

buổi họp dần thay đổi, nó dần trở nên giống một buổi đào tạo hơn. Chẳng có điều gì khiến những người này chống lại hệ thống mới. Họ chỉ cần xác định xem họ có muốn trở thành một phần của kế hoạch thay đổi hay không. Và rõ ràng là buổi họp giống như một lời cảnh cáo: Đừng có gửi tài liệu ra ngoài in một cách bừa bãi nữa.

Larry đứng trước một đám đông đầy thù địch và sử dụng thứ vũ khí duy nhất là sự thật để thay đổi mong muốn của hơn chục con người. Chẳng có gì gọi là hạ thấp phẩm giá hay lừa đảo ở đây. Ông sử dụng sự thật chứ không phải nêu ý kiến để khiến họ thay đổi. Ông đưa ra những con số không thể tranh cãi và đám đông bắt đầu nín thở. Ông ép họ nhận thức và chấp nhận những con số ấy. Ông đang chỉ cho họ thấy làm thế nào để làm việc hiệu quả hơn. Ban đầu, buổi họp của ông khiến họ nghĩ rằng ông cần sự đồng ý của họ để thực hiện hệ thống mới nhưng đến cuối buổi, họ mới là người cần sự cho phép của ông để tiếp tục là một phần của công ty. Ông tự mang đến cho mình sức mạnh thông qua việc bỏ công nghiên cứu. Ông không cần những buổi họp tuyên dương, không cần tiêu tiền của người khác cũng không cần ảnh của mình được treo ở đâu đó. Ông biết mình đã thành công, Yeager đã như cá nằm trong lưới. Thỏa thuận sẽ được thực hiện. Ông đã khẳng định được năng lực của mình.

3.

Larry Tyler đang làm việc theo mô hình quản lý chất lượng – Chương trình Quản lý Chất lượng Toàn diện (Total Quality Management – TQM) tại Xerox, dựa theo nguyên tắc của các công ty Nhật Bản. Trong đó, sự hài lòng của khách hàng mới là mục tiêu tối cao của kinh doanh thay vì lợi nhuận ngắn hạn. Phần lớn các công ty Mỹ khi phát triển tới một quy mô nào đó cũng sẽ áp dụng hệ thống này dựa trên các nguyên tắc giống như của Nhật Bản. Ý tưởng này thực chất không khác là bao so với Quy luật Vàng: Hãy đối xử với khách hàng như đối xử với bản thân mình; đem tới cho họ chính xác những thứ mà họ cần để cải thiện cuộc sống và công việc của họ; không chỉ bán sản phẩm, hãy làm hài lòng khách hàng.

Nhiệm vụ của những người bán hàng là thực sự quan tâm tới nhu cầu của khách hàng chứ không đơn thuần là bắt lấy cảm giác của họ. Nói cách khác, nó giống như sự khác biệt giữa quan hệ thông thường và quan hệ hôn nhân. Trong mỗi quan hệ thông thường, bạn có được những thỏa mãn nhất thời mang tính cá nhân còn hôn nhân là mối quan hệ bền chặt được xây dựng dựa trên cuộc đời của hai con người. Bạn làm mọi thứ có lợi cho khách hàng, cho cuộc sống và công việc của anh ta cũng đồng nghĩa với việc bạn đang giúp chính bản thân mình.

Trên thực tế, có một điều mâu thuẫn trong những tư duy này. Các công ty đang hàng ngày lặp đi lặp lại luận điệu “sự hài lòng của khách hàng”, trong khi những người bán hàng của họ vẫn đang nỗ lực thực hiện nhiệm vụ đó mỗi ngày, có như vậy họ mới bán được hàng. Vậy các công ty cần phải nói bao nhiêu lần nữa? Họ phải trích dẫn bao nhiêu lần nữa trong các buổi gặp khách hàng? Việc đó giống như bạn đang cố gắng tán dương sự tuyệt vời của oxy trước một người không có nhu cầu thở nữa. Vậy họ nghĩ những người bán hàng làm gì trong suốt thời gian qua? Khiến mọi người chán nản? Bán thứ mà khách hàng không cần? Rõ ràng câu trả lời là “Đúng vậy”, cho dù các công ty đều không muốn thừa nhận sự thật đó.

Tính từ thời điểm Xerox đưa ra nguyên tắc duy nhất mà những người bán hàng cần quan tâm là bán càng nhiều càng tốt, càng sớm càng tốt bằng bất cứ cách nào có thể, Fred đã bắt đầu làm việc cho Xerox. Không gì có thể ngăn cản họ làm tất cả vì mục tiêu phía trước. Khi ông tới Cleveland, các đại diện bán hàng bắt đầu bẻ cong các nguyên tắc khiến khách hàng không mấy vui vẻ với điều này. Khi tình hình trở nên vô cùng tồi tệ, Pacetta được cử tới để dọn sạch mớ lộn xộn. Kết quả là mọi người đều phải thực hiện thỏa thuận nhằm mục đích phục vụ nhu cầu của khách hàng.

Tinh thần cốt lõi của công tác bán hàng không hoàn toàn thay đổi dưới bàn tay của Pacetta vì công ty không ngừng gây sức ép doanh thu lên các đại diện. Pacetta sử dụng đồng thời cả hai kiểu bán hàng. Ông đề cao sự hài lòng của khách hàng nhưng ngay khi thành công bị đe dọa, ông lại khuyến khích kiểu bán hàng thúc ép. Pacetta đã giúp Fred hòa nhập khá dễ dàng khi cho phép cả kiểu bán hàng truyền thống và hiện đại cùng tồn tại song song.

Hệ thống Quản lý Chất lượng Toàn diện thực sự khá mơ hồ đối với số đông. Mỗi nhân viên đều được đào tạo các kỹ năng căn bản như: cách định vị khách hàng, định vị dịch vụ và sản phẩm cũng như làm thế nào để có thể cống hiến cho sự phát triển không ngừng của tổ chức. Đối với một kỹ sư, đó là nhiệm vụ rất rõ ràng. Chỉ cần nhìn vào sản phẩm anh ta tạo ra, anh ta có thể xác định nó phục vụ nhu cầu của người mua ở mức độ nào. Đối với công nhân lắp ráp, công việc đòi hỏi sự tinh tế hơn một chút. Anh ta cần phải hình dung khách hàng của mình như người lắp ráp bộ phận tiếp theo của sản phẩm và suy nghĩ xem làm cách nào để khách hàng thực hiện công việc đó dễ dàng hơn. Mỗi nhân viên đều phải xác định và làm hài lòng một khách hàng nào đó kể cả khi họ không phải là người trực tiếp mua sản phẩm. Cuối cùng, hệ thống yêu cầu mỗi nhân viên đo lường hiệu quả làm việc của anh ta thông qua việc gửi e-mail bảng điều tra cho khách hàng để kiểm tra độ hài lòng với các đại diện bán hàng, quy trình bán hàng và bản thân sản phẩm.

Thường thì bộ phận bán hàng sẽ là những người cuối cùng nhận ra tầm quan trọng của việc quản lý chất lượng. Họ hoàn toàn phản đối việc loại bỏ hình ảnh khách hàng giống như một

dạng đối thủ cạnh tranh. Việc bán hàng dựa trên sự cạnh tranh và khách hàng hoàn toàn có thể biến thành đối thủ. Tước bỏ cảm giác chiến thắng khi tham gia cuộc chơi mỗi khi gặp khách hàng sẽ lấy đi nguồn năng lượng đáng kể cùng niềm vui của họ.

Hệ thống quản lý chất lượng đòi hỏi mỗi nhân viên bán hàng phải vượt qua những kỹ năng lôi kéo thông thường và nhìn nhận khách hàng như đối tác thay vì đối thủ. Nó đòi hỏi một hướng tiếp cận thông minh và tinh tế đối với hoạt động kinh doanh của khách hàng. Một người bán hàng với vũ khí là chất lượng hàng đầu sẽ không phải lừa gạt khách hàng của mình. Anh ta tự tin tiếp cận khách hàng mà không phải bán thứ họ không cần hoặc ép họ làm điều mà ngay cả anh ta cũng không muốn làm. Một khi thiết lập được mối quan hệ với khách hàng, anh ta sẽ bắt đầu nghiên cứu chi tiết về khách hàng của mình. Các đại diện bán hàng của Xerox sẽ nghiên cứu về cách xử lý các thể loại văn bản của khách hàng. Họ dành hàng tuần để thu thập thông tin và đưa ra đề nghị giúp khách hàng tiết kiệm tiền bạc, giảm thiểu công sức, tăng cường hiệu suất trước khi mời họ mua sản phẩm của Xerox. Dĩ nhiên, họ sẽ phải đưa ra lời đề nghị bán sản phẩm nhưng hướng tiếp cận ở khía cạnh chất lượng giúp việc bán hàng trở nên dễ dàng hơn, tinh tế hơn.

Hệ thống quản lý chất lượng được xây dựng không chỉ với mục đích buộc mọi người trung thực mà còn nhằm nâng hoạt động bán hàng lên tầm chuyên nghiệp và có đạo đức cao nhất từ trước tới nay. Nó giúp những nhân viên bán hàng trở thành các đối tượng gia tư vấn hoặc đối tác. Những hành động của họ sẽ được quyết định bởi nguyên tắc tình bạn chân thật và trí tuệ thay vì những trò cân não hay kỹ năng câu kéo. Hệ thống quản lý chất lượng không biến các nhân viên bán hàng thành các vị thánh nhưng nó thực sự cho thấy tầm quan trọng của những nguyên tắc trên đối với mọi biến chuyển có lợi trong tương lai.

Không khó để hình dung về một thương vụ chất lượng hoàn hảo. Bắt đầu là một cuộc gọi tới khách hàng không mấy tiềm năng, người đang sử dụng thiết bị của đối thủ cạnh tranh – Canon, Konica, Kodak hay bất cứ công ty nào khác. Ngay sau khi bước chân qua ngưỡng cửa, người đại diện bán hàng sẽ thể hiện sự chuyên nghiệp và thông minh của mình, khiến khách hàng cảm thấy hứng thú với lời đề nghị tham dự buổi giới thiệu sản phẩm. Tại đó, khách hàng sẽ dần có cảm tình với dòng thiết bị mới đang được quảng bá. Ngay khi đó, người đại diện sẽ mời khách hàng tới tham dự những hội thảo quản lý chất lượng toàn diện tại trụ sở bán hàng của Xerox – Rochester hoặc trụ sở tập đoàn tại Stamford, Connecticut. Tại đây, khách hàng sẽ được giới thiệu và học cách sử dụng sản phẩm.

Khi những đại diện bán hàng xây dựng được niềm tin rằng Xerox là lựa chọn tuyệt vời, đảm bảo tốt nhất quyền lợi khách hàng, dòng sản phẩm nổi bật, họ sẽ ngày càng tiến gần hơn tới hoạt động kinh doanh của khách hàng. Người đại diện sẽ được phép vào công ty và quan sát quy trình xử lý văn bản của khách hàng tại phòng in ấn hay tìm hiểu số lượng tài liệu cần gửi in bên ngoài, v.v... Sau hàng tuần thậm chí hàng tháng nghiên cứu, người đại diện sẽ cho ra một bản đánh giá chi tiết về cách vận hành quy trình in ấn hay photocopy của khách hàng và trình bày một số gợi ý nhằm nâng cao hiệu suất làm việc với sản phẩm mới của Xerox. Khách hàng thường không có thời gian và tiền bạc để tự làm việc này. Khi nhìn vào bản báo cáo tỉ mỉ, họ sẽ vô cùng kinh ngạc bởi họ không phải tốn một xu nào mà lại có được thành quả như thế. Họ có thể không mua thiết bị của Xerox nhưng thông tin tư vấn miễn phí này thực sự hữu ích, giúp khách hàng nâng cao hiệu quả công việc. Trên thực tế, nếu muốn có một bản báo cáo tỉ mỉ như vậy, khách hàng sẽ phải bỏ ra hàng nghìn đô-la cho tư vấn viên, nhưng rõ ràng Xerox không yêu cầu họ chi một đồng nào.

Trước hành động hào phóng của người đại diện bán hàng, họ sẽ có cảm giác mình bị buộc phải tiếp tục và rất hứng thú tìm hiểu thêm. Họ đưa ra một yêu cầu nữa rồi cuối cùng mới cho phép đại diện của Xerox lắp đặt một chiếc máy trong cửa hàng in của họ với điều kiện được dùng thử miễn phí trong một thời gian để xem chiếc máy làm việc như thế nào. Sau một tháng dùng thử, họ quyết định mua chiếc máy và trả lại thiết bị cũ cho nhà sản xuất. Họ còn ký hợp đồng 5 năm cho một vài chiếc máy cỡ lớn khác. Nhờ những cách tiếp cận khách hàng như thế, Xerox đã mở rộng thị phần, giáng một cú đòn mạnh mẽ vào các đối thủ cạnh tranh. Mỗi đô-la trong hợp đồng này đều là nguồn doanh thu mới cho công ty. Quan trọng hơn, hợp đồng này sẽ

mở đầu quá trình biến những khách hàng sử dụng lần đầu thành khách hàng thân thiết.

Trái ngược với ví dụ hoàn hảo kể trên, phần lớn hợp đồng của Xerox đều xuất phát từ những công ty đã sử dụng thiết bị của hãng này trước đây. Các đại diện bán hàng thường xuyên chăm sóc những khách hàng trung thành này, gợi ý họ mua những thiết bị mới càng sớm càng tốt, thậm chí trước thời gian đáo hạn những hợp đồng cũ. Sau đó, các đại diện bán hàng sẽ tăng phí thuê thiết bị trong tương lai, thường với mức cao hơn để đổi lấy thiết bị tốt hơn. Phần lớn lợi nhuận của Xerox phụ thuộc vào việc “chặn dắt” những khách hàng trung thành này.

Thực tế, phương pháp này không mang lại lợi nhuận cho công ty nhiều bằng việc chiến thắng đối thủ cạnh tranh nhưng lợi nhuận hằng năm của Xerox gần như đều phụ thuộc vào việc “chặn dắt” này. Nó giúp Xerox duy trì nguồn thu từ việc cho thuê thiết bị hiện có trên cơ sở số lượng máy lắp đặt, đồng thời có thêm nhiều lợi nhuận thông qua các hợp đồng bảo dưỡng.

Điều quan trọng nhất là khiến khách hàng trung thành quen với việc trả phí thuê hàng tháng và không nghĩ đến việc mua đứt thiết bị nữa. Xerox và những công ty bán máy photocopy khác đã tạo cho khách hàng thói quen này thay vì trả một cục tiền lớn. Khách hàng chấp nhận trả mọi chi phí trên mà không bận tâm tới chuyện sẽ giữ chiếc máy trong bao lâu. Nếu họ ký hợp đồng thuê 7 năm và không hài lòng sau 4 năm sử dụng, Xerox sẽ làm tất cả để khiến khách hàng hài lòng, bao gồm cả việc đổi một chiếc máy mới hoàn toàn miễn phí. Chỉ có điều họ vẫn sẽ phải trả tiền thuê hàng tháng, nếu không, họ có thể trả hết chi phí trong một lần để sở hữu luôn chiếc máy.

Gói cho thuê thiết bị sẽ khiến khách hàng quen với việc trả tiền nhỏ giọt. Một khi đã cân đối được ngân sách cho tiền thuê hàng tháng, khách hàng sẽ có xu hướng sẵn sàng trả thêm tiền để thuê chiếc máy tốt hơn thay vì phải bỏ ra hàng trăm nghìn đô-la để mua đứt nó.

Ngành công nghiệp ô tô đã học tập chính sách cho thuê từ Xerox. Trước đó, bạn sẽ mua một chiếc ô tô bằng cách trả góp hàng tháng cho tới khi khoản nợ hoàn toàn được thanh toán và bạn sẽ có quyền sở hữu chiếc xe đã ghi hàng trăm ngàn dặm trên công-tơ-mét. Nhưng bây giờ, những người môi giới bán xe sẽ khiến bạn hoàn toàn không có nhu cầu sở hữu chiếc xe nữa. Với tư duy mới này, bạn sẽ không muốn giữ một đồng sắt bốn bánh nhiều hơn 4 hoặc 5 năm. Tại sao bạn lại muốn sở hữu chúng khi mà bạn chỉ việc bỏ khoản tiền nhỏ ra thuê xe theo định kỳ và vẫn có hợp đồng bảo dưỡng đàng hoàng? Một khi khách hàng cân đối được ngân sách để trả phí hàng tháng cho chiếc Honda Civic mới, anh ta sẽ dễ dàng đổi nó lấy một chiếc Prelude vì nó chỉ tốn thêm của anh ta vài đô-la mỗi tháng. Bất kể Honda hay Xerox đều không muốn bạn nghĩ về quyền sở hữu vì nếu tất cả các khách hàng đều mua đứt một lần máy móc của họ, dòng tiền thu nhập nói trên sẽ biến mất. Điều quan trọng nhất là giữ cho việc thanh toán diễn ra đều đặn và ngày càng gia tăng khi chất lượng của sản phẩm được nâng cao. Khách hàng cũng không mong muốn mua một thiết bị có thể sử dụng trong 20 hay 30 năm. Khi công nghệ không ngừng phát triển và những chiếc máy có tuổi đời 5 năm trở lên bắt đầu rệu rạo thì sự đào thải là điều tất yếu.

Tại Yeager, Larry Tyler đã áp dụng những nguyên tắc, kỹ thuật mới để chơi trò chơi cũ nhằm làm chủ, kiểm soát và chiến thắng. Ông thăm dò cho tới khi nắm rõ nhu cầu của khách hàng hơn cả bản thân họ, sau đó, sử dụng thông tin này để buộc khách hàng làm việc hiệu quả hơn.

Fred và đội của ông đã trình lên một cơ chế mới không khác biệt hoàn toàn nhưng thực sự thay đổi cách triển khai công việc của họ. Fred là một chuyên gia bán hàng thuộc thế hệ cũ, cực kỳ lão luyện trong việc bán các thiết bị một cách nhanh chóng. Ông nắm rõ cách làm tăng doanh thu đột biến và hệ thống quản lý chất lượng hoàn toàn không có ý nghĩa gì trong việc vô hiệu hóa phương pháp của ông. Ông chỉ đơn giản là thêm vào một từ mới, một chất kết dính mới, một quy trình mới tinh tế hơn bên cạnh những việc ông thường làm. Ông tự đánh bóng bản thân như một chuyên gia tư vấn. Nó không hẳn là thứ đồ trang sức, thường thì đó hoàn toàn là sự thật. Trong năm nay, Fred và người của ông đã tìm hiểu thực tế tại các công ty, nghiên cứu cách sử dụng máy photocopy của họ, sau đó cho ra những biểu đồ và tính toán tiết kiệm chi phí. Dựa vào đó, họ chỉ cho khách hàng cách nâng cao hiệu quả kinh doanh và trở

thành đối tác của khách hàng. Họ để chất lượng của những con số lôi kéo khách hàng đi đến các thỏa thuận.

Nếu không nhờ hướng tiếp cận chất lượng, Nancy sẽ không thể có bất cứ thành công nào bởi tất cả các khách hàng cô phụ trách đều không tiềm năng. Họ không tin tưởng Xerox vì họ từng bị lừa hoặc bị làm mếch lòng. Chỉ bằng cách tiếp cận này, Xerox mới có thể bước qua ngưỡng cửa định kiến của họ: “Chúng tôi đã dành chiến thắng trong hạng mục kinh doanh của Malcolm Baldrige. Chúng tôi là chuyên gia hàng đầu về chất lượng! Chúng tôi sẽ chỉ cho bạn cách dành chiến thắng.” Nếu không có câu nói này, Nancy chắc chắn sẽ không bao giờ tiến xa hơn được với Akron Automotive như bây giờ.

Cô đã nghiên cứu và tổ chức hẳn một buổi thuyết trình về tình hình sử dụng máy photocopy tại Akron Automotive, trong đó có đánh giá về khả năng làm thay đổi thực trạng nếu sử dụng DocuTech. Khi gặp Cook, cô đã chỉ cho ông thấy ông có thể tiết kiệm bao nhiêu chi phí cho văn phòng và công ty. Cook đã vô cùng ấn tượng. Bản báo cáo sẽ giúp ông dễ dàng trình bày với sếp về nhu cầu mua chiếc máy mới của ông. Cách này cũng tương tự như cách tiếp cận Yeager của Larry Tyler: thuyết phục dựa trên những con số nói lên sự thật thay vì dùng những thủ thuật lừa bịp. Vào lần gặp tiếp theo, Cook đã chia sẻ với Nancy vấn đề lớn nhất của bên ông hiện nay: Cô có thể gợi ý về một chiếc máy dự phòng không? Nếu họ chỉ có một chiếc máy và chẳng may nó gặp sự cố, họ sẽ không thể làm gì trong vòng 2 tiếng đồng hồ.

Ông ta muốn 2 chiếc máy! Nancy quá đỗi kinh ngạc. Với câu hỏi này, Cook đã cho cô thấy ông thực sự bị cuốn hút trước kế hoạch của cô. Cô cảm thấy mình được tôn trọng và khách hàng của cô đã nhìn ra ông ta sẽ có lợi như thế nào với hệ thống và chiếc máy mới. Dường như ông ta đã ra quyết định hợp tác với Xerox từ trước khi cô bước vào văn phòng của ông ta. Rất nhiều hợp đồng cho thuê đã diễn ra như vậy khi các đại diện bán hàng không có ảnh hưởng trực tiếp tới quyết định của khách hàng. Các đại diện gặp khách hàng rất nhiều lần nhưng các quyết định thường được đưa ra sau đó, khi người mua thuyết phục được sếp của họ. Trong trường hợp này, dù hợp đồng chưa được ký nhưng nó chỉ còn là vấn đề về thời gian.

Trong rất nhiều thỏa thuận, các đại diện và quản lý đã biến hệ thống quản lý chất lượng thành một dạng lợi ích quảng cáo bán hàng. Đội của Fred đã nhiều lần đề nghị khách hàng của họ tham gia một vài buổi học miễn phí tại Rochester hay Stamford về chương trình lãnh đạo thông qua quản lý chất lượng. Các khách hàng đều coi món quà đầy trí tuệ này như phí vào cửa cho đại diện của Xerox. Thường thì những khách hàng tiềm năng sẽ muốn tận dụng những khóa học này ngay lập tức. Họ muốn trải nghiệm thành công của quy trình quản lý chất lượng: hiệu suất làm việc cao, nhiệm vụ tập trung hơn và lợi nhuận cao hơn. “Và tiện thể thì Jack, để thực hiện được điều đó, có lẽ anh sẽ cần một vài chiếc máy in hay máy photocopy mới.” Đến lúc này, Fred và người của ông sẽ bắt đầu mở ấn phẩm quảng cáo của mình.

Bề ngoài, họ đang tư vấn bán hàng và làm tất cả những việc họ vẫn làm trước kia: chia sẻ kiến thức miễn phí, dành cho khách hàng một buổi chơi golf thả ga hay một bữa tối sang trọng, v.v... và khiến khách hàng cảm thấy đang mắc nợ. Thực chất còn hơn thế nữa. Fred không có ý định nhạo báng hành vi bán hàng theo chất lượng đơn thuần: Khi tiếp cận với Akron Automotive, Nancy bắt đầu tìm hiểu về hệ thống in ấn ở đây. Cô tìm hiểu xem có bao nhiêu chiếc máy photocopy đang được vận hành, trả lời mọi câu hỏi ai, tại sao, bao nhiêu, v.v... Sau đó, cô sử dụng những thông tin thu thập được để chỉ cho khách hàng thấy cách họ có thể thực hiện công việc hiệu quả hơn hiện tại với một thiết bị mới. Việc làm đó hoàn toàn nghiêm túc và thực sự là hành động tư vấn đơn thuần, nhưng là một bước tiến vượt bậc so với những khóa học cảm xúc hay bán hàng theo kiểu bôi trơn. Tình bạn của cô với Jay Cook chẳng đáng gì so với sức mạnh của những tính toán cô làm cho họ.

Cách thức tiếp cận thông qua chất lượng đôi khi hiệu quả theo một cách khác, trường hợp của Wellco – công ty sản xuất vòng bi sắt, là một ví dụ. Công ty này không nằm trong danh sách chăm sóc của Nancy Woodard và cũng không có động tĩnh gì trong nhiều năm. Đầu năm nay, Fred gửi một lá thư tới công ty, mời họ tới Stamford tham gia bài thuyết trình về Hệ thống Quản lý Chất lượng do Xerox tổ chức. Fred và Pacetta đã mời một vài người có quyền quyết

định trong công ty ăn trưa và sau đó, họ đồng ý tham gia buổi thuyết trình. Họ đã vô cùng ấn tượng với phần thuyết trình hết sức hoàn hảo cùng sự xuất hiện của một số lãnh đạo cấp cao của Xerox. Đại diện của Wellco thực sự bị mê hoặc bởi cách đối đãi của Xerox dành cho họ và tin rằng họ sẽ được học một điều gì đó có ích.

Sau đó, mọi thứ lại bắt đầu trì trệ. Một tháng, rồi hai tháng, Fred không nhận được tin tức gì từ bất cứ ai trong số các đại diện của Wellco. Cuối cùng, ông quyết định gọi cho Al Brook, một người có thẩm quyền tại Wellco và đề nghị một cuộc gặp. Cuộc gặp tại văn phòng công ty diễn ra rất vui vẻ, Fred và Brook đã cười nói suốt một tiếng đồng hồ. Fred nhận thấy Brook thích cách ứng xử của ông – khiêm tốn, tế nhị, sâu sắc. Fred tỏ ra hứng thú với những câu chuyện và những kinh nghiệm bán hàng của Brook. Trong cuộc gặp, Brook gọi Sue Kelly – một nhân viên cấp dưới của ông, cùng tham gia và cuối cùng, Wellco đã ký với Xerox một đơn hàng. Đơn hàng này là một phần thưởng hoàn toàn xứng đáng cho chuyến đi tới Stamford cũng như các chuyến đi Xerox dành tặng cho Wellco để chia sẻ về chiến lược quản lý chất lượng. Song những ánh mắt, cái bắt tay, những câu bông đùa, nụ cười, sự cảm thông cũng như những câu hỏi thân thiện mới chính là yếu tố quyết định giúp thỏa thuận được chốt. Sau đó, Sue đồng ý bay tới Rochester với Fred để tham gia một hội thảo quản lý chất lượng khác.

Buổi tối sau hội thảo, Fred mời Sue ăn tối và họ đã nói chuyện về thể thao. Ông làm mọi thứ với Sue đúng như những gì ông làm với Brook. Ông giải mã tính cách của bà, để ý tới việc bà khá hứng thú với môn bóng mềm, tìm ra những điểm chung giữa họ, xây dựng mối quan hệ từ một đĩa sa lát cho tới món tráng miệng. Bà thích chơi bóng mềm với chồng và bà còn giúp con gái quản lý đội bóng. Fred kể về việc con trai ông đã hướng dẫn đội Little League ra sao. Mỗi khi nhắc tới con trai mình, ông thích nói về các trận đấu, “Tối thứ Sáu, trong trận đấu của Little League – đội bóng con trai tôi đang chơi, nó đang bắt đầu phát bóng. Một cô bé đứng lên đỡ bóng! Trông cô bé hoàn toàn không giống một người bắt bóng lợi hại. Chúng tôi đã gần như nắm chắc chiến thắng. Nhưng không! Thắng bé đã bỏ lỡ cơ hội. Tôi không thể tin được! Đội chúng tôi đã thua. Nhưng tôi không quan tâm. Christopher đã chơi rất tốt.” Đó là một bữa tối ngon miệng, không ai cảm thấy ngại ngùng. Kết thúc bữa ăn, sau những hành động ấm áp và có phần trẻ con của ông, Sue thấy có cảm tình với Fred. Hệ thống quản lý chất lượng đã đưa họ tới bữa tối nhưng chính con người của Fred đã thúc đẩy mối quan hệ tiến xa hơn. Sẽ không có gì xảy ra nếu Fred không tạo được tầm ảnh hưởng về mặt tình cảm với Sue. Kết thúc chuyến đi, ông đã có trong tay một hợp đồng với 3 chiếc máy mới.

Tính đến thời điểm này, Xerox đã tiêu hàng nghìn đô-la cho những khách hàng như thế, làm mọi cách có thể để họ vừa ý. Không chỉ Wellco có lợi từ những chuyến bay tới trụ sở của Xerox, bản thân Al Brook cũng cảm thấy mình trở nên quan trọng khi là người tiếp thu những tinh hoa trí tuệ về Hệ thống Quản lý Chất lượng. Ông cảm thấy mình đang làm được điều gì đó cho công ty. Sau lời đề nghị mua 3 chiếc máy mới, Brook đã gọi lại cho Fred.

Brook nói ông muốn 4 chiếc chứ không phải 3, dừng lại một chút, ông nói tiếp rằng muốn tặng Fred một món quà Giáng sinh sớm cho năm nay. Họ muốn đề nghị thay mới 100 chiếc. Mối quan hệ cá nhân của Fred, khả năng đọc vị khách hàng và chia sẻ cảm xúc với họ đã giúp ông có được mối làm ăn lớn này. Nhưng đó chưa phải là tất cả. Một phần mối quan hệ được gây dựng thông qua việc chia sẻ thông tin về hệ thống quản lý chất lượng với khách hàng. Cũng như rất nhiều giao dịch khác, thỏa thuận này đạt được còn nhờ đến sự kết hợp phương pháp bán hàng cổ điển với hướng tiếp cận chất lượng.

4.

Những khi Fred về muộn, Kathy sẽ ngồi đợi ở bàn ăn với một tập giấy nháp trong tay. Khi Fred vắng nhà, bà được tự do thể hiện mơ ước bằng cây bút chì và vài tờ giấy. Một lần, bà đã tự sáng tác một bài hát giáng sinh và được thu âm bởi một dàn đồng ca thiếu nhi, bài hát được phát trong suốt dịp nghỉ lễ trên đài phát thanh địa phương gần Toledo. Lần khác, khi đang ngồi trong bếp, bà đã phác thảo bản vẽ cơ khí của một chiếc bút có thể viết ra những ấn chỉ nhỏ xinh. Chiếc bút này có thể tạo ra một loạt những ký hiệu như trái tim, ngôi sao và nhiều ký hiệu dễ thương khác. Nếu có thể làm ra một bản mẫu, bà chắc chắn sẽ đi đăng ký bản quyền cho sản phẩm này. Bà cũng chắc chắn trò chơi truyền hình “Ghép đôi” (Matchmaker) của bà sẽ hái ra tiền nếu có người chịu đầu tư sản xuất.

Tiền bạc là một minh chứng rõ ràng cho việc bà không lãng phí thời gian nhưng đó không phải là lý do bà thực hiện những việc đang làm. Nó không đáng gì so với cảm giác thích thú khi bà được tự do sáng tạo và phát triển tư duy của mình. Bởi vậy, mỗi khi hoàn thành một thứ gì đó, bà sẽ rất mau chán nó và không biết phải làm gì tiếp theo. Ngay khi khát khao sáng tạo của bà chạm đáy, đó là thời điểm tuyệt vời để Fred Thomas bước vào kế hoạch kinh doanh của ông. Đó là về mặt lý thuyết trong một đám cưới hoàn hảo, một mối quan hệ hoàn hảo. Còn thực tế, có khi nào ông có thời gian để cố vũ bà? Ông đã bị ám ảnh quá nhiều về mục tiêu của bản thân nên, ông cảm thấy rất mơ hồ đối với những hy vọng, sáng tạo và giấc mơ của bà. Việc bảo vệ hay đưa các phát minh của bà vào thị trường tốn rất nhiều tiền. Bà sẽ phải thuê một luật sư hay một chuyên gia tư vấn để biến ý tưởng thành sản phẩm và đó là lý do Fred ngần ngại. Mỗi khi ngồi trong bếp với chiếc bút chì trong tay, bà lại suy nghĩ xem có thể sáng tạo ra thứ gì có ích cho cuộc sống của người khác không, vì bà muốn đóng góp một phần sáng tạo cho thế giới. Song, bà lại thường thoái chí khi nghĩ tới việc biến ý tưởng thành hiện thực.

Tuy vậy, ý tưởng về trò chơi truyền hình “Ghép đôi” vẫn không ngừng khiến bà trăn trở. Dĩ nhiên, việc bà trở thành một nhà phát minh sẽ thú vị hơn là một giáo viên. Dù không hoàn toàn chắc chắn về điều đó nhưng nó không ngừng khiến bà day dứt. Niềm hy vọng của bà cũng giống như Fred hy vọng về những chiếc vé số ông mua hằng tuần. Một ngày, khi năng lượng và quyết tâm của bà lên cao, Kathy quyết định lái xe tới thư viện thành phố. Bà tìm thấy vài cuốn sách về trò chơi truyền hình, sau đó, bà đi bộ dọc theo những giá sách khổng lồ tới khu danh bạ điện thoại. Bà tìm kiếm công ty Merv Griffin ở Los Angeles. Vài ngày sau, bà gọi điện cho họ và nhận được câu trả lời là họ không chấp nhận những ý tưởng bên ngoài. Họ có một người chuyên sản xuất các trò chơi truyền hình và không cần bất cứ ý tưởng trưng cầu dân ý nào. Càng ngày bà càng khao khát tạo dấu ấn trong cuộc đời này, và có lẽ Fred sẽ hạnh phúc mà kiếm tiền trong khi bà tìm kiếm câu trả lời hoặc quay trở lại công việc dạy học.

Fred đã dành hết tâm sức cho những khủng hoảng của cuộc đời mình, bởi thế những vấn đề cuộc sống cùng cảm xúc của Kathy lại trở nên quá sức với ông. Ông muốn mọi thứ rõ ràng, muốn cuộc sống giống như một đấu trường có kẻ thắng người thua và một tấm séc vào cuối tháng. Ông muốn một người phụ nữ có thể kiếm ra tiền nhưng vẫn có thời gian dành cho con cái và gia đình. Nói cách khác, dù Kathy có cố gắng đến đâu, bà cũng không nhận được nhiều khích lệ từ Fred cho lắm. Bà phải tự làm mọi thứ một cách âm thầm, tránh để Fred biết cho tới khi bà chứng minh được chúng có lợi về mặt kinh tế.

Kathy không mong kiếm nhiều tiền hơn cho cuộc đời mình. Bà muốn mình sống có ý nghĩa hơn. Bà muốn làm một điều gì đó có ích dù nó không mang lại lợi ích kinh tế. Bà muốn làm tình nguyện viên trong một bệnh viện hay một khu trọ dành cho những đứa trẻ vô gia cư trong thành phố. Bà muốn giúp đỡ những đứa trẻ cần sự quan tâm, những đứa trẻ đang sống trong nghiện ngập và bạo lực. Tuy nhiên, bà sợ phải chia sẻ điều đó với Fred vì biết chắc rằng ông sẽ không cho phép bà lãng phí thời gian vào những việc như thế. Bà có kiếm được tiền từ những việc đó hay không? Đó là phần thưởng cần thiết cho những nỗ lực bà bỏ ra ư? Khi đối diện với Fred, bà cảm thấy yếu thế khi nói về những việc bà muốn làm. Đôi khi việc tới nhà thờ là cách duy nhất khiến bà cảm thấy lòng được thanh thản.

Đó là một buổi sáng Chủ nhật tại Rocky River và khu đỗ xe vẫn chật cứng như mọi khi. Khi Kathy bước vào nhà thờ, ngay lập tức bà cảm thấy thật nhẹ nhõm, trầm tĩnh, lý trí, bầu không khí lắng đọng như ở chốn thiên đường với những tình cảm nồng hậu, chân thật. Linh mục đang nói về truyền thuyết Vua Cá (The Fisher King) và kể lại một trong số những dị bản của truyền thuyết về chiếc Chén Thánh.

Truyền thuyết kể rằng chàng kỵ sĩ Parsifal đã tình cờ tìm thấy một tòa lâu đài và gặp gỡ vua Fisher King khi ông đang bị dày vò bởi những vết thương và nỗi bức bối không tên. Ông ta đã có mọi thứ mình muốn, ông ta sở hữu chiếc Chén Thánh, thứ đã hứng máu Chúa Giê-su khi Ngài bị đóng đinh trên cây thập tự giá. Fisher King đã sử dụng quyền năng của Chén Thánh để cầu xin mọi của cải vật chất thỏa mãn khát vọng của bản thân, thế nhưng ông ta cũng cùng lúc đánh mất ý nghĩa của cuộc sống. Cuộc sống của Fisher King hoàn toàn không có lấy một niềm vui. Ông ta bị đầu độc bởi sự tuyệt vọng và căn bệnh của ông ta đã tàn phá chính vùng đất ông ta cai trị. Đứng trước nỗi đau của Fisher King, Parsifal thay vì cố gắng tìm hiểu và giúp đỡ vị vua đáng thương, anh ta lại đắm chìm trong quyền năng và sự màu nhiệm của Chén Thánh. Anh ta bắt đầu chìm trong tham vọng của cải, quyền lực mà không hề hay biết rằng lòng tham trong tư tưởng của anh ta đã khiến vùng đất càng thêm chết chóc. Anh ta không cố gắng tìm hiểu căn bệnh của vị vua, không thể hiện bất cứ sự cảm thông chia sẻ dù là nhỏ nhất đối với ông ta. Anh ta đi ngủ và khi tỉnh dậy vào sáng hôm sau, mọi thứ đã biến mất, tòa lâu đài, Fisher King và cả Chén Thánh.

Sau chuyến viếng thăm kỳ lạ tới lâu đài Fisher King, Parsifal đi tới những vùng nông thôn xa xôi, cố gắng tìm kiếm dấu vết của Chén Thánh. Anh ta không tìm thấy chiếc Chén Thánh và đồng thời cũng dần lãng quên nỗi đau của vua Fisher King. Dần dà, anh ta chẳng còn chút ký ức nào về sự tồn tại của Chén Thánh. Anh ta trở thành một hiệp sĩ được người người ngưỡng mộ, đắm chìm trong những trận đấu kiếm hay các vụ chém giết, anh ta giành chiến thắng trong mọi trò chơi, trong mọi cuộc chiến. Anh ta chưa bao giờ thất bại trước bất cứ nhiệm vụ nào. Anh ta càng thành công bao nhiêu, cuộc đời anh ta càng trở nên vô nghĩa bấy nhiêu. Vua Fisher King trở nên ốm yếu bởi ông ta sống với khát khao giàu sang quyền lực thay vì tình yêu thương. Parsifal hay vua Fisher King chỉ có thể tìm thấy sự viên mãn trong tâm hồn khi họ tìm thấy chất xúc tác tích cực trong cuộc đời mình thay vì những ảo tưởng phù phiếm về tiền bạc hay sức mạnh. Parsifal cần phải tự nhận ra bài học cho bản thân, thay vì chiến đấu và đánh bại kẻ khác để theo đuổi vinh quang, anh ta cần đánh bại cái tôi của mình trước tiên. Parsifal đáng ra cần phải hỏi những người xung quanh, “Nỗi buồn của anh là gì?” và thực sự quan tâm tới câu trả lời mà anh ta nhận được. Nếu anh ta làm điều tương tự với Fisher King, cuộc hành trình tìm kiếm Chén Thánh sẽ không bao giờ bắt đầu, anh ta sẽ có được nó một cách dễ dàng, vùng đất căn cỗi sẽ trở thành một khu vườn tuyệt đẹp, một vương quốc phồn vinh và căn bệnh của nhà vua cũng được chữa khỏi nhờ lòng trắc ẩn của Parsifal.

Cũng giống như câu hỏi một vị bộ trưởng đặt ra cho cấp dưới của mình, “Các anh đang cố gắng theo đuổi sự ích kỷ của bản thân, những ham muốn trước mắt hay các anh có động lực gì hơn thế nữa? Các anh sống vì bản thân mình hay vì điều gì hơn thế?” Bài thuyết giáo này không chỉ có liên quan mật thiết với truyền thuyết Chén Thánh mà nó còn có giá trị đối với đời sống xã hội hiện đại.

Hãy nhìn vào những động lực thúc đẩy bạn hằng ngày. Điều gì khiến bạn có thể ngày này qua ngày khác làm những công việc không mấy thú vị ấy? Hãy tưởng tượng bạn là Parsifal. Bạn đang theo đuổi sự giàu có và dư thừa, những thứ mà Chén Thánh có thể đem lại. Các bạn, giống như bất kỳ ai khác trên đời này đều bị trói buộc bởi hành trình tìm kiếm sự công nhận, thành tựu hay thậm chí chỉ là sự an ủi về thể xác cũng giống như Parsifal bị cuốn hút bởi hành trình tìm kiếm Chén Thánh vậy. Tại sao lại như thế? Chẳng phải những gì các bạn đang có là quá đủ rồi hay sao?

Các bạn luôn sống trong cảm giác không hài lòng. Chính sự bất mãn tiềm tàng ấy khiến bạn có động lực vươn lên những tầm cao mới. Mọi tập đoàn lớn tồn tại chính nhờ chất xúc tác này – không ngừng bành trướng, không ngừng lớn mạnh, không ngừng đòi hỏi nhiều hơn và nhiều hơn nữa. Một tập đoàn tài chính cũng không khác mấy so với một đế quốc, họ luôn phải đứng

trước sự lựa chọn: phát triển hoặc lui bại. Trên thế giới không tồn tại điểm quân bình, sự hài hòa hay sự nghỉ ngơi. Giá trị cổ phiếu sẽ chẳng bao giờ đứng yên trong một khoảng thời gian dài mà luôn có chiều hướng xê dịch hoặc tăng hoặc giảm. Mỗi cá nhân trong tập đoàn cố gắng tồn tại bằng cách tuân thủ quy luật. Bạn sẽ phải lựa chọn giữa việc vươn lên hay bị quật ngã. Nếu muốn sống sót, bạn sẽ phải tự hoàn thiện bản thân, tự vươn lên, phải luôn cảm thấy sự bất mãn giằng xé tâm hồn mọi lúc mọi nơi, không gì là đủ và sự ham muốn sẽ khiến bạn sẽ làm được nhiều hơn thế.

Và vì cái gì? Vậy anh muốn thắng vài trận chiến quan trọng để trở thành một đại diện bán hàng phụ trách các tài khoản quan trọng hay một Giám đốc Kinh doanh? Hay trở thành một quản lý chi nhánh đây tự hào sau khi hoàn thành trách nhiệm của một quản lý bán hàng? Và sau đó, vinh quang nối tiếp vinh quang, anh sẽ trở thành phó chủ tịch! Khi lên đến vị trí cao như vậy, anh sẽ phải gánh trên vai khối trách nhiệm mà anh không thể tưởng tượng được, về quy trình làm việc, về những nhân viên dưới quyền. Rất nhiều người có lẽ không thể chờ đến giây phút nếm trải sự bất mãn ấy.

Trên thực tế, tất cả những điều đó không chỉ phục vụ riêng bản thân anh mà còn phục vụ cả một hệ thống: Tập đoàn, nền kinh tế, quốc gia hay tỷ giá tiền tệ. Hãy khiến mọi người có nhu cầu nhiều hơn nữa, tiêu tiền nhiều hơn và tất cả sẽ được hưởng quyền lợi, chúng ta sẽ có của cải thặng dư, nền kinh tế sẽ không ngừng phát triển. Hãy khiến nhân viên của mình có động lực nâng cao địa vị xã hội của họ, một khi họ đã có được mức lương cao nhất tại một vị trí nào đó, anh sẽ không cần phải trả cho họ quá nhiều. Hãy khiến họ leo cao hơn hoặc bỏ đi, rồi thay thế bằng một người khác và trả cho anh ta một nửa số lương đã trả cho người trước mà thôi. Hãy tạo cho khách hàng nhu cầu về một chiếc xe mới, một ngôi nhà đẹp hơn, một chiếc máy photocopy hiệu quả hơn, như thế dòng tiền không ngừng đổ vào tài khoản của anh, đó cũng là cách thúc đẩy cả nền kinh tế trở nên thịnh vượng hơn. Hãy cố duy trì sự lưu chuyển dòng tiền từ tài khoản này sang tài khoản khác, giống như động mạch bơm máu tới các cơ quan trong cơ thể con người. Đó là yếu tố định hướng tất cả mọi người ở trạng thái sẵn sàng chiến đấu, họ đi làm mỗi sáng giống như một kỵ sĩ chuẩn bị tới trường đấu, họ sống mỗi ngày như đang tham gia một trò chơi hay một cuộc chiến thực sự.

Không có cách nào để thoát ra ư? Điều gì đã khiến họ rơi vào mê cung này? Những người đã thoát ra được thì sao? Còn những người có thể làm việc tại nhà, tự khởi nghiệp, mua một cửa hàng nhượng quyền thương mại, trở thành một nhà thầu độc lập cho những tập đoàn họ từng làm việc trước đây? Đó có phải là cách thế giới vận hành không? Nhưng những người có cuộc sống độc lập cũng cảm thấy bất mãn, thậm chí còn sâu sắc hơn những người đang làm việc cho các tập đoàn. Họ cũng không tự do hơn những người đang hằng ngày làm việc trong các văn phòng chia ô là bao. Thật ra sẽ an toàn hơn khi tham chiến trên đấu trường quen thuộc thay vì tới một vùng đất mới và nơm nớp lo sợ những kẻ thù giấu mặt.

Từ những dư thừa vật chất, anh sẽ hy vọng được nếm thử mùi vị của tự do và quyền lực, vì vậy anh có thể chấp nhận mọi hình phạt khổ sai để trở nên giàu có. Nhưng liệu có ai thực sự muốn tự do tuyệt đối? Những người trúng xổ số có từ bỏ công việc hiện tại của họ không? Liệu họ có thích thú với cuộc sống an nhàn? Những người giàu có nhất liệu có chơi golf ngày này qua ngày khác? Dù cuộc sống có dư thừa đến đâu, anh vẫn luôn muốn nhiều hơn thế. Các vị vua cũng luôn bị ám ảnh bởi rất nhiều khao khát. Những kẻ giàu có nhất vẫn muốn giành thêm chiến thắng, kiếm thêm vài tỷ đô-la hay một chiếc du thuyền to hơn. Sự bất mãn đã trở thành động lực trong cuộc sống với mục tiêu vô hạn, một cơn đói không gì có thể lấp đầy, một sự khao khát thành tựu.

Giấc mơ nước Mỹ không phải là mong muốn độc lập mà là giấc mơ có được sự dồi dào về vật chất từ những mâu thuẫn không ngừng phát sinh. Giấc mơ dư giả là điều thúc đẩy con người tiến về phía trước. Cơ hội được nếm trải sự giàu có, chiếm giữ nó từ thế giới thù địch hay mơ hồ, giống như việc tìm ra chiếc Chén Thánh, mang nó về đặt lên bàn bếp và ngắm nhìn nó biến căn nhà ọp ẹp của anh thành một tòa lâu đài dát vàng tráng lệ. Vấn đề ở chỗ, dù cuộc đời anh có dư thừa mọi thứ nhưng sự bất mãn trong anh sẽ không bao giờ được thỏa mãn, bởi anh muốn nó tồn tại để không ngừng phát triển, không ngừng nỗ lực, để cảm nhận thành tựu lớn hơn. Sự

bất mãn, trong thời điểm hiện tại, là điều khiến anh cảm thấy mình tồn tại và có ích. Đó là căn bệnh bất mãn của vị vua trong truyền thuyết Parsifal, ông ta luôn bị ám ảnh bởi những khao khát và mong muốn. Parsifal cũng vậy, anh tìm kiếm vinh quang lớn hơn trong mỗi trận chiến, mơ đến những chiến thắng to tát, bởi thế anh ta đã quên mất nhiệm vụ giải mã những điều anh ta chứng kiến tại cung điện của đức vua. Nhiệm vụ của anh đối với chiếc Chén Thánh đã trở thành mục tiêu vinh quang và anh đã quên mất ý nghĩa ban đầu của nó.

Liệu đây có phải là điều đúng đắn? Những câu hỏi đặt ra đằng sau câu chuyện về Parsifal là gì? Đây là ý nghĩa thực sự của việc chữa lành cho nhà vua và chiếc chén ma thuật? Không có cách nào để quên đi nhiệm vụ chính của mình trong giây lát và suy nghĩ về công việc hay cuộc hôn nhân hay sao? Nỗi buồn của anh là gì? Anh cần gì? Anh bị đau ở đâu? Tôi có thể giúp gì cho anh? Và khi bạn hỏi như vậy, chuyện gì sẽ xảy ra? Bạn có lẽ sẽ phải từ bỏ suy nghĩ của mình về thành công và đối diện với hiện thực cuộc sống: Con người sống trong một cộng đồng yêu thương lẫn nhau, họ yêu đối thủ như yêu thương chính bản thân mình để có được sự giàu có trọn vẹn. Đó là tầm nhìn về cuộc sống và nền kinh tế được xây dựng trên cơ sở sự hài lòng tuyệt đối, sự trao đổi và sự phục vụ thay vì sự bất mãn, trong chiến tranh, chỉ có một phe chiến thắng. Cuộc sống lý tưởng là sự hài hoà, không chiến tranh. Bạn không sống để giành chiến thắng mà để quan tâm và yêu thương mọi người.

Khi Kathy trở về nhà, những bài giảng đạo vẫn còn văng vẳng trong đầu bà nhưng rồi chúng cũng dần trôi đi mất. Đó có phải là điều vẫn thường diễn ra? Sức mạnh của ngôn từ khuếch tán trong không khí và giá trị của những bài giảng đạo sẽ tiêu tan dần theo thời gian, nhưng chúng vẫn luôn có tầm ảnh hưởng nhất định tới mọi thứ. Liệu có cách nào ngoài kiểu dẫn chứng từ truyện cổ tích để mô tả về cuộc sống của hai vợ chồng bà hay không?

Mọi chuyện nghe chừng có vẻ đơn giản. Mỗi ngày chỉ việc đặt một câu hỏi, giống như một lời cầu nguyện không dứt: Nỗi buồn của anh là gì? Hãy hành động thay vì những lời nói đầu môi. Hãy âm thầm đặt câu hỏi với tất cả những người bạn gặp và quan sát xem chuyện gì sẽ xảy ra. Nếu Fred cũng làm như thế với khách hàng của ông thì điều đó có hiệu quả không? Đó chẳng phải là cốt lõi của Hệ thống Quản lý Chất lượng, mục đích cuối cùng của các thương vụ hay sao? Song, nếu chỉ hỏi đi hỏi lại câu hỏi ấy, liệu họ có thể sống sót hay không? Làm thế nào để có thể giữ vững lý tưởng này mà vẫn thỏa hiệp một cách thực tế với bản chất của cuộc sống hiện tại đồng thời giữ cho hành động của bạn không trở thành giả nhân giả nghĩa? Nếu một một người bán hàng chỉ nói về chất lượng bán hàng và cố gắng dùng mảnh khóe để thúc ép giao dịch, liệu đó có phải là một kẻ giả dối hay đơn giản là anh ta đang cố để tồn tại bằng mọi cách? Liệu những bài giảng đạo có phải là sự thực hay đó chỉ là cách những vị mục sư bán giấc mơ lý tưởng cho mọi người để có được lòng tin của những kẻ sùng đạo? Khi thực sự chạm vào cuộc sống, anh sẽ thấy nó phức tạp và rối ren hơn rất nhiều so với một câu chuyện truyền thuyết.

Liệu Kathy có thể hỏi chồng bà, “Anh đang buồn chuyện gì vậy?” mỗi khi ông đi làm về, đặc biệt là khi ông hào hứng kể cho bà nghe tâm tư của ông ngay khi vừa bước qua cửa gara, thậm chí trước khi nghe câu hỏi của bà? Khi ông bắt đầu nói chuyện, bà không biết nên tin điều gì, loại bỏ điều gì trong số những lời lẽ ông tuôn ra. Thật khó đặt câu hỏi để đối phương hiểu ý nghĩa thực sự của nó.

Trong truyện thần thoại, bạn có thể lựa chọn thực hiện nhiệm vụ hoặc đặt câu hỏi. Bạn có thể xông vào một cuộc chiến để giành vinh quang cho bản thân, tìm kiếm chiếc chén ma thuật của sự giàu có, hoặc đặt cho mọi người những câu hỏi của lòng trắc ẩn, làm mọi điều cần thiết để giúp đỡ họ và tìm thấy mọi thứ bạn cần trong cuộc sống xuất phát từ chính lòng trắc ẩn ấy. Fred là người luôn bị ám ảnh bởi những nhiệm vụ, dù cho phần lớn thành công của ông xuất phát từ khả năng thấu hiểu cảm giác của người khác. Cuộc sống của Kathy cũng song song tồn tại hai kiểu trên. Bà có nhiệm vụ cá nhân, đó là những phát minh hay tham vọng của bà để trở thành một giáo viên hay một tình nguyện viên, nhưng trong tâm khảm, bà luôn mong muốn làm điều gì đó cho mọi người.

Fred sẽ không ngừng tìm kiếm chiếc chén ma thuật hoặc thứ tương tự như thế ngay cả khi ông rời khỏi Xerox, ông sẽ tiếp tục tiến vào rừng rậm của Cleveland, chiến đấu một cách dũng

mãnh và vật lộn để giành chiến thắng trước mọi đối thủ mà ông phàn nàn mỗi khi trở về nhà. Trái ngược với ông, Kathy muốn sống với một vinh dự nào đó thay vì giành chiến thắng trong một nhiệm vụ. Nếu cuộc sống là sự trăn trở giữa nhiệm vụ và các câu hỏi, bà biết chắc sự đồng cảm sẽ đưa bà tới đâu. Bà hiểu bản chất của các câu hỏi nhiều hơn những điều khiến một con người không ngừng tham gia vào các trận chiến để thực hiện nhiệm vụ hằng ngày. Bà không muốn tiếp tục sống dưới sự kìm hãm của chồng. Fred không thể ngăn được bà sống cuộc sống của chính mình, cho dù ông có nói gì hay làm gì. Dạy học có lẽ là cách tốt nhất và vinh dự nhất để phục vụ người khác, một sự thỏa hiệp hoàn hảo giữa mong muốn trỗi dậy độc đắc nhờ các phát minh của bà và lòng vị tha từ các hoạt động thiện nguyện. Một cuộc sống nằm giữa ranh giới của nhiệm vụ và các câu hỏi.

Những cuộc điện thoại cùng các buổi phỏng vấn với các trường học trong hạt đã đem tới cho bà vài cơ hội dạy thay tiềm năng, dù sẽ không dễ dàng để thuyết phục Fred hiểu chúng có ý nghĩa thế nào đối với bà. Bà được sắp xếp dạy 2 ngày một tuần tại một trường tư thục gần nhà. Không ngoài dự đoán của bà, Fred không hề có chút hứng thú nào. Ông cho rằng đó không phải là hệ thống trường công nên công việc này sẽ chẳng đi tới đâu. Ông đã nhắc đi nhắc lại rằng ông muốn bà làm việc, thế nhưng khi bà bắt đầu có thể kiếm được tiền, ông lại tìm ra vài cái cớ để phản đối. Ông sợ mất bà, ngay cả khi chính ông khuyến khích bà làm việc đó, giống như những bậc phụ huynh lo lắng mất con khi bọn trẻ vào đại học vậy. Fred lo lắng sẽ không có người trông chú chó của gia đình hằng ngày. Thật ra thì nó hoàn toàn không cần ai trông nom hết. Nếu bà làm việc toàn thời gian thì sao? Đó là điều ông muốn phải không? Vậy thì chuyện gì xảy ra với chú chó nhà họ đây? Đó có được tính là một lý do hay không?

Khi trường học gọi tới sắp xếp buổi dạy đầu tiên của bà tại Học viện Lake Ridge, bà vừa lo lắng lại vừa háo hức. Đêm hôm trước buổi dạy đầu tiên, bà ngồi hàng giờ tại bàn bếp, sắp xếp những món định nấu cho bữa sáng, tập dượt lại mọi việc cần làm trước khi bà rời nhà vào sáng hôm sau. Trong phòng ngủ, bà lựa chọn đồ định mặc và đặt đồng hồ sớm hơn cả giờ Fred dậy chạy bộ. Bà muốn mọi thứ được sắp xếp và sẽ không có gì bất ngờ xảy ra vào sáng hôm sau, vì bà sẽ không có thời gian sắp xếp lại mọi thứ. Bà muốn tới Học viện trước ít nhất nửa tiếng, chuẩn bị và làm quen với phòng học và giáo trình. Đã rất lâu rồi kể từ lần cuối cùng bà đứng lớp và dù đó chỉ là một buổi dạy cho giáo viên mẫu giáo, bà vẫn muốn làm tốt nhất có thể.

Sáng hôm sau, thật đáng ngạc nhiên, Fred dậy sớm và giúp bà. Ông rời nhà muộn hơn mọi khi để giúp bọn trẻ chuẩn bị đến trường. Ông đã không phụ lòng bà. Ông cho bà thấy ông quan tâm bà tới mức nào. Khi họ ngừng nói chuyện với nhau và bắt đầu sống cuộc sống của riêng mình, mọi thứ lại trở về vạch xuất phát. Trong vòng một tiếng đồng hồ, chồng bà đã làm những thứ bà mong muốn từ ông: ông đang cố gắng khiến bà hạnh phúc, hy sinh thời gian của ông, đặt việc của bà lên trên hết. Sau đó, ai lại làm việc nấy. Có lẽ, bất chấp nỗi sợ hãi về việc bà có muốn thoát khỏi cuộc hôn nhân của hai người hay không, Fred nhận ra bà hoàn toàn không có ý nghĩ đó – bà chỉ muốn sống có ý nghĩa hơn, tìm kiếm nơi trú ẩn phù hợp với tài năng, niềm tin của bà, trong sự hình dung, trí tuệ và con tim của bà. Bà không muốn thắng bất cứ cuộc chơi nào. Bà muốn khiến cuộc đời mình trở nên ý nghĩa hơn thay vì đưa nó lên một tầm cao mới, và có lẽ Fred bắt đầu nhận ra rằng con đường Kathy chọn không đồng nghĩa với việc rời xa ông.

5.

Trong một phòng chờ tại Beachwood Marriott, một người đàn ông đang tiến vào một chiếc lồng kính từ phía sau quầy bar. Người đàn ông mặc âu phục và đang mỉm cười này là nhân vật được chọn từ hàng ghế khán giả. Anh ta sẽ bị nhốt vào trong lồng và có nhiệm vụ bắt lấy những đồng tiền xung quanh mình. Người đàn ông mặc một bộ âu phục kẻ sọc, áo sơ mi trắng và chiếc cà vạt nhiều màu. Trông anh ta giống hệt một nhân viên của Xerox hay người của một tập đoàn lớn nào đó của Mỹ. Khi được chọn, anh ta gượng cười với những người còn lại tại bàn của mình.

Khi người đàn ông bị nhốt trong chiếc lồng khổng lồ, những người ở ngoài sẽ thổi gió vào lồng rồi thả vào đó những tập tiền mệnh giá 1, 5 hay 10 đô-la tạo thành một cơn bão màu sắc. Anh ta phải cố gắng bắt lấy những đồng tiền đang bay loạn xạ xung quanh mình trong vòng khoảng 2 phút.

Người đàn ông kia cũng như tất cả mọi người tại Beachwood Marriott đều là một con rối. Mọi người đều bị dụ dỗ, bị khống chế và nhạo báng bởi đồng tiền. Khách hàng là con rối của người bán hàng. Người bán hàng là con rối của sếp anh ta. Và sếp anh ta lại là con rối của người có chức vụ cao hơn. Còn Phó Chủ tịch Tập đoàn thì sao? Số phận của ông ta hoàn toàn phụ thuộc vào bàn tay của một số Giám đốc Điều hành – những người có khả năng gây ảnh hưởng tới Chủ tịch. Bản thân Chủ tịch Tập đoàn cũng nhảy múa theo vũ điệu của Phố Wall. Và Phố Wall thì buộc phải tuân theo tiếng gầm rú của sàn giao dịch. Tiền bạc thống trị tất cả, quyết định luật chơi khiến mọi người đều trở thành con rối. Liệu có ai không giống như người đàn ông tham gia trò chơi trong lồng kính nói trên?

Fred đã từng chứng kiến trò chơi này trước đây. Nếu được chọn bước vào chiếc lồng đó, ông có thể làm tốt hơn. Ông sẽ dang rộng chiếc áo khoác ra để có thể giữ được những tờ đô-la dưới vạt áo. Sau đó, ông sẽ dùng bàn chân để tóm lấy những đồng còn lại trên sàn, thu chúng lại và cho vào túi. Nhưng ông cũng biết rằng dù ông có làm gì, số tiền lấy được cũng không thấm vào đâu so với số trôi đi mất. Đó là một trò chơi tưởng như béo bở nhưng lại đầy sự căm giận và tuyệt vọng bởi có quá nhiều tiền bị lãng phí, ông thậm chí không thể chạm tới chúng chứ chưa nói tới việc tóm lấy và tiêu chúng. Tất cả những điều này khiến ông khao khát được bước vào chiếc lồng kính đó dù cho ông cũng đồng thời muốn trốn thoát khỏi đó. Ông không thể kiểm chế được, ông muốn lấy hết đồng tiền đang bay tứ tung và bước ra ngoài. Mấu chốt là không được bước ra quá sớm.

Chuyện gì sẽ xảy ra sau khi ông thoát ra? Một ngày nào đó, ông sẽ hoà vốn nhưng ông không bao giờ giàu, không hơn người đàn ông đang ở trong lồng kia là bao, không hơn phần lớn những người đang làm việc trong chi nhánh và tự thấy bản thân mình bị kích động bởi vài trăm đô-la trong các buổi tuyên dương của Pacetta. Mới chỉ một tuần trước, Fred phải kiểm chế bản thân khi nhìn thấy khoảng 20 đồng 20 xu rơi vãi trong khu vực đỗ xe tại một trong số những công ty họ tới thăm. Tổng số tiền không phải là điều khiến ông thích thú. Đối với ông, đó là 20 cơ hội may mắn đang nằm dưới chân, 20 cơ hội có thể khiến số phận ông thay đổi.

Vậy điều gì sẽ xảy ra với ông? Nếu ông không có bất cứ kế hoạch khả thi nào để trở nên giàu có hơn, kiểu như thăng tiến trong sự nghiệp và trở thành quản lý một chi nhánh nào đó, thì ông nên làm gì với cuộc đời của mình khi ông vẫn yêu thích và muốn làm công việc bán hàng? Tất cả mọi người trong chi nhánh tại thời điểm này của năm đều bắt đầu lo lắng cho tương lai. Trò chơi dự đoán bắt đầu khởi tranh từ mùa hè. Ai sẽ lên chức? Ai sẽ chuyển đi? Cô ta sẽ bắt đầu làm gì? Bao giờ họ được thông báo? Phải làm gì để có nhiều khách hàng vào năm tới? Tất cả sẽ trở nên ngày càng căng thẳng cho tới khi những thay đổi được thông báo vào cuối tháng Mười. Nhưng năm nay, tất cả mọi thông tin thay đổi về nhân sự hay cất nhắc cho năm sau đều vẫn còn là bí mật. Mục tiêu năm nay khá khó và quản lý của Xerox không muốn bị ngáng đường bởi những yếu tố không cần thiết.

Bruno đang nói như thể anh ta biết chắc chắn mình sẽ chuyển tới đâu vào năm tới còn Fred

thì biết chắc về việc thăng chức của anh ta. Ông đã nghe vài tin đồn rằng Pat Elizondo có thể tới Atlanta, Columbus hay San Diego nếu Pacetta không rời đi. Nhưng có vẻ Pacetta đã có kế hoạch sẵn sàng rời Cleveland vào tháng Một năm sau. Rõ ràng, Pacetta muốn thăng tiến. Fred nên làm gì nếu Pacetta rời đi? Ai sẽ là người tạo động lực cho ông đây?

Fred và Pacetta đã nói chuyện với nhau về vị trí mà Fred sẽ đảm nhận cuối năm nay và Pacetta đảm bảo với Fred rằng ông ta sẽ tạo ra một vị trí phù hợp với ông nếu mọi thứ không được như ý. Dù rất trung thành với Pacetta, Fred vẫn nghi ngờ Pacetta không đủ quyền lực để làm điều đó. Khi đối diện với thực tế, Fred nhận ra dường như Pacetta không đảm bảo chắc chắn điều gì cho ông giống như với Bruno hay Pat Elizondo. Fred tự hỏi nếu Pacetta ở lại, mình có thể tin tưởng ông ta đến mức nào? Ông ta không ngừng nói rằng sẽ tìm cho Fred một vị trí phù hợp vào năm sau và Fred không hề nghi ngờ về tình bạn của Pacetta. Song, ông cũng không dám chắc tình bạn ấy có biến thành hành động hay không. Ông không chắc khi nào Pacetta nói thật, khi nào chỉ là dãi môi, thậm chí không chắc có lúc nào ông ta sống chân thật.

Bên cạnh đó, Pacetta dường như đang trong giai đoạn cạn kiệt năng lượng. Fred không còn tin tưởng vào ông ta như những năm trước. Công việc bán hàng tại chi nhánh Cleveland đang mất dần nguồn năng lượng khi hành động của Pacetta ngày càng trở nên giả tạo một cách trắng trợn. Fred có thể cảm nhận được những biểu hiện mệt mỏi của Frank mỗi ngày. Những buổi tuyên dương dần trở nên bắt buộc với ông, dường như Frank cũng không còn tin tưởng vào sức mạnh của chính mình. Mọi người vẫn đến, ăn uống và chơi bời nhưng đã thiếu đi sự hết mình vốn có.

Frank bước vào căn phòng đang diễn ra buổi tuyên dương thành tích tại Hội trường Ba Lan. Bữa tiệc trông có vẻ khá đậm bạc. Rõ ràng dạo này Pacetta đã chi ít tiền hơn, đó là dấu hiệu cho thấy sự cạn kiệt năng lượng ở ông ta. Làm sao ông ta có thể kiếm tiền nếu không tiêu tiền? Ông ta cuối cùng cũng nghe lời quản lý tập đoàn, bắt đầu ngoan ngoãn hơn chẳng?

Một ai đó hét lên, “Bây giờ là thời khắc của Monty.”

Đám đông dần bắt đầu đồng thanh kêu: “Monty! Monty! Monty!”

Pacetta mặc một chiếc áo khoác kẻ sọc và biến thành Monty Hall. Ông ta kêu gọi đám đông: “Tôi sẽ đưa 5 đô-la cho bất kỳ ai có đồng 50 xu. Michelle, tôi sẽ cho cô 10 đô-la cho những gì chứa trong hộp số 2.”

Pacetta chỉ vào một chiếc hộp được bọc kỹ càng và đánh số trên sân khấu.

“Không”, cô nói.

“20 đô-la!”

Cô suy nghĩ về điều đó nhưng vẫn lắc đầu.

Cô sẽ lấy cái hộp!

“Mang tới cho tôi một kế hoạch với 5 cuộc hẹn. Tôi sẽ trả 50 đô-la cho điều đó!”

Cuộc chơi kết thúc một cách khá kỳ quặc. Pacetta tiến về phía trước và nói với khuôn mặt trog khắc, “Bây giờ mọi người hãy theo tôi tới quầy bar. Một núi Kool-Aid⁽¹⁾ đang chờ chúng ta ở đó và tôi muốn chúng ta cùng uống.” Chỉ những người lớn tuổi mới hiểu ý Pacetta đang ám chỉ những người tôn sùng Jim Jones trong sự kiện Jonestown⁽²⁾, những người sẵn sàng uống thuốc độc khi lãnh đạo yêu cầu. Pacetta nghĩ rằng những người này sẽ làm bất cứ điều gì ông ta yêu cầu. Ông ta đã nói rằng, “Nếu tôi bảo các cậu tự sát, các cậu sẽ tự sát. Đó là tầm ảnh hưởng của tôi đối với các cậu.” Hiện tại, ông ta đang cố gắng nói với họ rằng ông ta chẳng hề có ý tôn trọng sự độc lập của họ, ông chỉ muốn bắt họ làm việc cật lực mà thôi. Ông nói thẳng vào mặt họ, thách thức họ như thể muốn gây sự. Khi Fred nghe Pacetta nói vậy, ông hiểu ngay ý nghĩa ẩn sau đó. Pacetta đang nói với mọi người rằng mọi việc đã chấm dứt, giờ này năm sau ông sẽ không còn ở đây nữa. Một tiếng sau, ông cố gắng thử tạo hình tượng Huddle một lần nữa, một nửa số người không thèm nhấc tay để chạm vào nắm đấm đang giơ lên của Pacetta.

“Tại sao chúng ta phải làm thế? Bởi chúng ta phải làm.” Công việc trở thành điều bắt buộc đối với họ. Trước đây, nó từng giống như một cuộc nổi loạn gay cấn nhưng vô cùng lãng mạn. Chuyện gì đang xảy ra vậy? Những cảm xúc ấy đâu mất rồi? Những cảm xúc Fred thường thích nhấm nháp trong các buổi tụ tập đâu mất rồi? Một người bán hàng cần những cảm xúc như thế để tiến bước.

Nếu ngừng nghĩ về những điều bạn đang làm, bạn coi như đã chết. Mấu chốt là phải không ngừng cảm nhận một điều gì đó, bất cứ điều gì, miễn là nó khiến tim bạn loạn nhịp. Cảm xúc trở thành thứ hữu dụng, một thứ có thể bị thuần hóa. Nó sẽ giúp bạn tiến lên, giúp bạn bán hàng.

Cảm xúc cũng là một sản phẩm. Bạn biết rằng hành vi mua chính là sự đầu hàng trước xúc cảm. Mọi người không mua sản phẩm, họ mua cảm xúc. Bạn biết nhu cầu về một chiếc máy photocopy có tác động tới trái tim bạn giống như mọi sự khao khát khác: Thỏa mãn bất kỳ ham muốn nào, đáp ứng bất kỳ nhu cầu nào, cho dù nó có vô lý đến đâu. Bạn thực chất không phải con buôn mà chỉ là một người có thể thao túng khao khát của người khác, một kẻ thao túng chuyên nghiệp. *Bạn muốn và vì thế bạn sẽ làm.*

Khi bán chiếc Ferrari, chính xác là bạn đang bán sự quyến rũ. Bạn bán một căn nhà, đó là khi bạn bán cuộc đời một con người, một thế giới xúc cảm gói gọn trong những bức tường. Bạn bán chiếc máy photocopy nghĩa là bạn bán loại xúc cảm hài lòng. Việc mua một thứ gì đó là nỗ lực nhằm có được cảm xúc hài lòng và sự thỏa mãn. Người mua hàng muốn nhiều hơn một chiếc máy photocopy, một chiếc hamburger, một đĩa CD, một bản viết tay từ thế kỷ XV, một hành trình trên dải Cote D’Azur – anh ta muốn cảm giác thỏa mãn từ những thứ đó. Bạn biết rằng cuộc sống luôn hướng tới thứ xúc cảm ấy, đó là mùi vị của sự sung túc trong cuộc đời. Nếu có thể bóc trần 10.000 điều mà con người tìm kiếm, bạn sẽ khám phá ra sự tồn tại của việc khao khát sự cân bằng của cảm xúc và cảm giác. Hãy khiến khách hàng vui vẻ, họ sẽ cho bạn thứ mà bạn muốn. Trong mọi cuộc nói chuyện, dù ít dù nhiều, điều bạn muốn nói chỉ là, “Anh muốn gì? Anh khao khát điều gì? Vấn đề của anh là gì? Tôi có thể giúp anh. Tôi có thể khiến anh hài lòng. Tôi có thể khiến anh cảm thấy được xoa dịu. Hãy quên những chiếc hộp đi. Anh đang mua tôi chứ không phải chúng. Đầu hàng đi và tôi sẽ khiến anh hạnh phúc trong khi người khác không thể.” Bạn biết cách kết nối cảm xúc. Và những lời hứa viển vông khiến cuộc sống thêm tình yêu và tính thương mại cần thiết khiến các giao dịch diễn ra nhanh chóng hơn thông qua sự hỗ trợ của các mối quan hệ.

Trước đây, Pacetta là nguồn sức mạnh tinh thần của cả chi nhánh Cleveland. Nhưng có vẻ ông ta đang dần cạn năng lượng và sự nhiệt huyết? Rõ ràng là như thế. Những trò chơi, những món tiền chùa, tất cả mọi thứ đều không còn được như trước. Chúng đã trở nên lỗi thời. Công việc dần mang tính ép buộc hơn là vui vẻ. Mọi người đang dần giải mã được những dấu hiệu, họ hiểu chuyện gì đang diễn ra từ trước tới nay. Sau một thời gian, họ đã hiểu thế nào là những kỹ thuật bán hàng cổ điển. Sau 3 hay 4 năm, khách hàng trở nên khôn ngoan hơn và các nhân viên cũng vậy. Họ đã nhìn thấu mọi chuyện. Hướng tiếp cận chất lượng không đơn giản là cách làm đúng mà còn là cách duy nhất hiệu quả khi bạn đã sử dụng hết mọi mánh khóe hay những tác động tình cảm giả tạo. Bạn sẽ phải mang tới cho khách hàng hay nhân viên của mình một giá trị thực sự – không giả dối, một cú hích – để buộc họ làm điều họ phải làm.

Màn kịch đã tới hồi kết. Frank và một vài người khác đã sẵn sàng rời Cleveland. Tất cả mọi người đang cố tạo ra sự thay đổi, ngoại trừ Fred. Nếu ở lại Xerox, liệu ông có thể tham dự vào thế giới bán hàng mới mẻ này với mô hình chất lượng hay không? Với tư cách một quản lý bán hàng, liệu ông có thể cống hiến hết mình cho những thay đổi sắp tới? Liệu sức ép về những kết quả ngắn hạn có quá lớn? Dưới sức ép ấy, liệu ông có phải sử dụng những kỹ thuật bán hàng cũ rích và quen thuộc trước đây không?

Mỗi tuần trôi qua, Fred lại dần chạm tới giai đoạn căng thẳng nhất, ông cảm thấy nhức nhối khi nghĩ tới những điều đang chờ đợi mình ở phía trước. Sau bữa tiệc Halloween, ông bước vào phòng họp với linh cảm Pacetta sẽ nói cho họ biết về dự định tương lai của ông ta. Khi nào thông báo chính thức sẽ được đưa ra?

“Một năm trôi qua quá nhanh”, một quản lý lên tiếng. “Tôi nhắm mắt lại vào tháng Hai và khi tôi tỉnh dậy đã là tháng Mười một rồi.”

Pat nhìn mọi người một lượt và nói: “Các anh nên cảm thấy hạnh phúc, ở Gary, họ sẽ bắt anh nếu anh chạy trốn. Thậm chí, họ sẽ tìm anh cả ở trong ngăn tủ. May là các anh không sống ở Gary.”

“Frankie là siêu nhân,” Pacetta nói. “Tất cả những người đang nuôi con ngồi ở hàng ghế phía trước. Nghe này, tôi nghĩ rằng chúng ta đã có một tháng Mười tồi tệ. Tôi cảm thấy rất thất vọng. Tôi không nghĩ chúng ta có thể đạt được con số 12 triệu đô-la. Có rất nhiều người đang ngồi quanh văn phòng, rất nhiều người không thực sự nỗ lực hết mình. Nếu ai trong số các anh cảm thấy mình đã vắt kiệt bản thân thì hãy nghỉ lại đi. Chúng ta đang trượt dốc. Đây không phải là phong cách của chúng ta.”

Tại những buổi họp như thế này, các quản lý sẽ lần lượt đứng lên để chia sẻ về tầm nhìn của họ trong tháng Mười một. Khi tới lượt Fred, ông miêu tả vài thỏa thuận đang trong giai đoạn xử lý và nói: “Tôi sẽ cố gắng hết sức để có thêm những cái tên mới. Chúng ta cần những hợp đồng mới. Đó là cách chúng ta vượt qua khó khăn.”

“Hai tuần tới sẽ là thời điểm quan trọng,” Pacetta nói. “Những người không có đơn hàng nào trong tháng này cần chuẩn bị tinh thần đối diện với một văn bản khiển trách.”

Fred nhảy dựng lên, “Tôi nghĩ đó là một hành động vô cùng gây mất tinh thần.”

Pacetta lại nghĩ khác. Các đại diện bán hàng của Fred sẽ không nghỉ việc dù họ có nhận được lá thư khiển trách hay không. Fred không nói gì. Frank nhìn khắp lượt mọi người và đưa ra quyết định.

“Hiện tại, tôi là người đứng đầu ở đây,” ông nói, “Pat đang là ứng cử viên cho vị trí này. Nếu tôi đột nhiên rời ghế hoặc họ dự định thăng chức cho tôi, cô ấy sẽ thay thế tôi ở đây. Hoặc cô ấy sẽ đảm nhiệm vị trí này ở một chi nhánh khác.”

“Hãy hy vọng một điều gì đó xảy đến với người đứng đầu chi nhánh Atlanta,” cô nói.

Fred cảm thấy chán nản. Kiểu tâm trạng này không phải là dạng bất mãn thường thấy của ông. Sự khó chịu trong ông giống như một chiếc răng nhức nhối. Việc Pat Elizonda sắp được thăng chức khiến ông trở nên bực tức. Frank muốn cảnh báo mọi người về chuyện sắp xảy ra. Trong văn phòng của mình, Fred lục tìm số điện thoại của một công ty môi giới chứng khoán và ghi lại nhưng ông không hề nhắc điện thoại để gọi.

Ông gọi từng đại diện của mình vào văn phòng và yêu cầu họ cam kết về thành quả của tháng Mười một. Giữa những buổi nói chuyện, thỉnh thoảng ông liếc mắt về số điện thoại trên bàn nhưng vẫn chưa có ý định nhắc máy gọi. Ông đảo qua những mảnh giấy nhớ và trả lời vài cú điện thoại trong khi không tự chủ liếc về dãy số trên giấy. Tại sao ông không như Ben Franklin, chia đôi tờ giấy và suy nghĩ xem mình có nên trở thành một tay môi giới chứng khoán hay không? Cột bên trái là ưu điểm, bên phải là nhược điểm. Ưu điểm: có nhiều tự do hơn, nhiều tiền hơn, uy tín hơn. Nhược điểm: không có kinh nghiệm, có thể không vượt qua bài kiểm tra đầu vào, có thể lỗ vốn trong năm đầu tiên. Những điểm này rất hiệu quả đối với khách hàng miễn là đừng chú tâm vào những điều không hay, nhưng liệu nó có hữu ích với ông không? Ông liếc số điện thoại một lần nữa. Đã đến lúc ông nên ngừng cái trò ngớ ngẩn này lại.

“Mark! Tôi là Fred Thomas. Anh còn nhớ tôi chứ? Dạo này anh thế nào rồi?”

“Tôi ổn. Có chuyện gì thế?”

“Tôi đang rất hứng thú với những gì anh đang làm. Tôi muốn hỏi liệu tôi có thể thử bài kiểm tra mà không có ràng buộc gì với công ty không?”

“Tôi có thể giúp anh tìm hiểu về những bài kiểm tra ấy. Nhưng theo như tôi biết thì điều kiện để làm bài kiểm tra là anh phải ở trong ngành. Anh sẽ cần một người bảo trợ.”

“Các anh sẽ thuê tôi...”

“Anh nói chính xác đấy,” Mark nói.

Hai người bán hàng nói chuyện với nhau, thật ngạc nhiên làm sao khi họ có thể nói những chuyện vớ vẩn, nhận ra chúng là điều vớ vẩn mà vẫn tiếp tục nói về chúng.

“Tôi đã luôn muốn làm việc này. 5 năm trước, tôi đã từng có một hợp đồng với một công ty môi giới khác. Người của Xerox đã thuyết phục tôi ở lại. Nhưng tôi đang có một lời đề nghị, Mark ạ.”

“Công ty nào vậy?”

“Kidder, Peabody tại Toledo.”

“Ồ, phải rồi. Tôi nghĩ anh đã từng nói với tôi”, ông nói. “Anh định làm gì, bán lẻ hay bán công nghiệp?”

“Bán lẻ”.

“Đó mới thực sự là bán hàng,” Mark nói.

“Bán lẻ khó khăn hơn rất nhiều. Nó thật khó với tôi bởi lẽ tôi đã làm ở Xerox những 20 năm. Vậy đó là cách duy nhất. Anh cần một công ty đỡ đầu?”

Fred bắt đầu nhận ra rằng cách duy nhất để trở thành một nhà môi giới là cần phải làm việc trong ngành công nghiệp đó trong quá trình chuẩn bị cho bài kiểm tra môi giới chứng khoán, cũng có nghĩa là không có gì chắc chắn cả. Nếu ông bỏ việc, trở thành nhà môi giới và không vượt qua được bài kiểm tra đó thì ông sẽ thất nghiệp và không thể quay trở lại Xerox nữa. Thất nghiệp là nỗi ám ảnh lớn nhất trong cuộc đời ông. Ông hoàn toàn không tự tin với khả năng học thuộc lòng của mình vì ông không có nhiều vốn từ. Ông không có ý định cạnh tranh với những con một sách thông minh. Chỉ cần nghĩ tới bài kiểm tra môi giới chứng khoán trong những phòng học nhỏ xíu không cửa sổ, điền vài con số vào những ô nhỏ tí cũng đủ khiến ông lạnh gáy rồi.

“Phải, đó là cách duy nhất. Anh phải làm việc cho một công ty nào đó. Việc này khá khó khăn. Bài kiểm tra ”khoai” đấy. Nó không phải bài kiểm tra đại trà đâu. Anh nên nói chuyện trước với ai đó trong ngành.”

“Ví dụ như ai?”, Fred hỏi.

Ông ta cho Fred tên một người bạn sống gần khu nhà ông.

“Tôi có 2 người anh rể cũng đang làm việc trong ngành này nữa. Thật ra thì tôi thích xử lý đồng tài khoản tiềm năng trong ngành này.”

“Anh muốn làm một điều gì đó khác trong ngành môi giới sao?”

“Không. Tôi muốn bán cổ phiếu. Hãy nhìn xem, họ sẽ trả lương cho tôi đủ cao để tôi rời Xerox, Mark ạ. Đó là chuyện của 5 năm trước.”

“Anh nên thử theo đuổi nó một lần nữa.”

Fred thích cái cách cò cưa với sự nghiệp mới của mình. Điều hay là bạn sẽ không thực sự phải làm bất cứ điều gì. Bạn có thể nói về chuyện chuyển chỗ làm trong khi thực sự bạn không hề bỏ việc. Bạn có thể tưởng tượng về việc không trung thành với công ty của mình. Ý định chuyển nghề là điều khó tránh khỏi và nghe có vẻ khó hiểu sau tất cả những gì ông làm được ở Xerox. Nhưng khi nói chuyện điện thoại với Mark, ông biết mình đang nhận được sự thờ ơ. Mark không hứng thú với chuyện tham gia vào trò chơi. Ông ta đang khuyên Fred đừng lãng phí thời gian, rằng Fred Thomas hoàn toàn không có cơ hội tìm được công việc trong lĩnh vực môi giới của ông ta. Ông ta bảo Fred hãy quên ý nghĩ đó đi và hãy tìm cửa khác. Đối với Fred, điều đó khiến ông nhẹ nhõm. Fred biết một người đàn ông đã rời khỏi Xerox để bắt đầu sự nghiệp trong ngành này và đã thất bại. Ông ta không vượt qua được bài kiểm tra.

“Được rồi. Cảm ơn anh, Mark. Có lẽ tôi sẽ lại gọi anh lần nữa.”

“Bất cứ khi nào, Fred ạ.”

Fred thực sự không muốn trốn chạy, ông không muốn đi đâu hết, nhưng ông cảm thấy mình không còn lựa chọn nào khác. Ông không muốn rời Cleveland và làm đảo lộn cuộc sống gia đình mình. Nếu ông ở lại nơi này thì có lẽ ông sẽ phải rời Xerox. Ông không có ý định thay Pacetta làm quản lý chi nhánh, công việc đó không khiến ông thấy hứng thú.

NAM là một chức danh uy tín trong các công ty thương mại. NAM được công nhận như một dạng nhân viên bán hàng cao cấp – những người có mối quan hệ với một số ít các khách hàng lớn. NAM sẽ được chỉ định phục vụ các khách hàng lớn, đóng vai trò như một người tư vấn hay người điều hành mọi hoạt động kinh doanh giữa Xerox và khách hàng đó. Họ không thực sự có mối quan hệ cấp bậc với những người bán hàng của Xerox. Nếu trở thành một NAM, Fred có thể thoát khỏi vị trí quản lý và quay trở lại công việc bán hàng ưa thích của ông trong khi vẫn đảm bảo yếu tố thăng tiến trong sự nghiệp. Ông có thể ở lại Cleveland bởi mặc dù NAM được lựa chọn tại các chi nhánh nhưng không nhất thiết phải làm việc cho một chi nhánh nhất định. Họ sẽ chịu trách nhiệm gặp gỡ khách hàng dưới sự chỉ đạo trực tiếp từ trụ sở ở Rochester, nơi các nhân viên sẽ quản lý mối quan hệ với khách hàng trên toàn nước Mỹ và toàn thế giới.

NAM có thể trực tiếp bán hàng theo mô hình mới – mô hình chất lượng mà không phải đối mặt với những sức ép về doanh thu ngắn hạn. Nói cách khác, NAM gần như không phải lo lắng về mục tiêu một tháng, nửa năm thậm chí là cả năm. Họ xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng trung thành của công ty, giúp họ xây dựng chiến lược dài hạn trong việc xử lý văn bản một cách hiệu quả. Với việc trở thành một NAM, Fred có thể hoàn toàn sử dụng chiến lược bán hàng mới, sử dụng mô hình chiến lược mà không cần phải nhờ đến những mảnh khoé cũ để hoàn thành mục tiêu cuối năm. Sự chuyển đổi này hoàn toàn có lợi đối với Fred và ông không ngại thay đổi.

Dù kế hoạch có vẻ rất tuyệt nhưng thực tế có rất ít hy vọng về việc ông có thể trở thành một NAM tại Cleveland. Chi nhánh đã có quá nhiều NAM – 2 người, và không ai trong số họ có ý định thay đổi công việc của mình.

6.

Cleveland và cuộc sống của Fred đang trong giai đoạn nước rút khi tháng Mười hai đang tới gần. Đội của ông không đến nổi thê thảm như những đội khác tại hạt nhưng ông cần phải chốt một hợp đồng lớn nữa. Ông cảm thấy bồn chồn, mất kiên nhẫn và bận bịu. Ngày nào ông cũng hỏi đại diện của mình về tình hình các đơn hàng, cố gắng tìm kiếm thỏa thuận có khả năng mang tới đơn hàng mà ông khao khát, điều giúp ông tiến về phía trước và cho ông hy vọng. Đây là thời điểm khó khăn nhất của năm. Vẫn còn quá sớm để các đơn hàng lớn xuất hiện trong khi thời gian không còn nhiều. Ông phải chờ đợi với hy vọng mong manh và ông không thể làm gì nhiều để giúp các đại diện của mình. Đó quả thực là một sự tra tấn.

Những phương pháp theo nguyên tắc chất lượng chỉ giúp ông tiến xa được chừng ấy trong khi thời gian đang sắp hết. Càng gần thời điểm cuối năm, ông càng phụ thuộc vào những kỹ thuật bán hàng kiểu cũ. Ông cần bán chiếc 5100 cho Evan tại Citadel. Evan không thực sự cần chiếc máy nhưng anh ta muốn nó, có điều lại bị Crawford ngáng đường. Fred biết mình phải làm gì. Ông cần phải can thiệp vào mối quan hệ giữa Diane và Libby. Họ quá thân thiết. Tình bạn của họ đã đi quá xa và Diane hoàn toàn mất kiểm soát. Đó không đơn thuần là một mối quan hệ kinh doanh nữa mà đã trở thành một mối quan hệ cá nhân thực sự và đang khiến ông mất đi nhiều thứ. Diane không chốt thỏa thuận của Citadel vì Libby không muốn. Không có lý do nào hết. Diane cần phải mạo hiểm tình bạn của mình vì thỏa thuận đó.

Fred biết Diane có năng lực nhưng cô không nhất thiết phải trở nên thân thiết với khách hàng của mình đến thế. Fred biết cô nghĩ gì. Cô không thích ý nghĩ sẽ phải hy sinh quá nhiều vì thỏa thuận này. Cô cảm thấy nếu cô thúc ép Libby về hợp đồng với Citadel, tình bạn của cô sẽ giống như kiểu quan hệ làm ăn, giống như một sự phản bội lòng tin. Tình bạn khiến việc làm ăn trở nên dễ dàng hơn và dĩ nhiên nó cũng tiềm ẩn những mối nguy hiểm. Nếu không cẩn thận, khách hàng sẽ nhanh chóng trèo lên đầu bạn.

Fred quyết định sẽ đi một chuyến tới Citadel để gặp Evan. Fred viết tất cả những thứ Evan cần phải làm để đặt hàng lên mặt sau một chiếc phong bì. Sau đó, ông đưa chiếc phong bì cho Evan và bảo anh ta kiểm tra lại. Theo những gì Fred cảm nhận, Evan thích chiếc máy giống như kiểu một đứa trẻ thích một trò chơi điện tử mới ra mắt trên thị trường. Evan gặp Fred trong hành lang. Fred để đơn đặt hàng trên bàn, không đả động gì đến nó và nói với Evan về chiếc máy. Evan cầm đơn hàng lên ngay lập tức nhưng không đưa ra bất cứ cam kết nào. Liệu Fred có nên quay lại vào thứ Hai không?

Sau cùng, Fred nói với Diane rằng ông không chắc Evan có thực sự cần chiếc máy hay không. Chiếc máy không có nhiều ý nghĩa với Evan. Anh ta muốn nó nhưng vấn đề là Libby không muốn anh ta có nó. Libby gọi điện cho Diane và bảo cô hãy dừng giao dịch này lại trong khi ông đang cố thúc đẩy nó. Hãy nhìn những gì Libby đang làm! Khi có chuyện gì đó liên quan tới cô ta, cô ta sẽ bắt đầu tính toán. Tình bạn biến đâu mất rồi? Libby đang cố ép Diane. Tại sao Diane lại không thể làm điều tương tự? Tại sao Diane không thể bắt nhịp trò chơi và chiến thắng? Thỏa thuận này có thể giúp Diane tới Palm Springs. Cô chỉ còn thiếu một chút nữa thôi. Nếu cô không thể tới California, rõ ràng đó là tự cô ta chuốc lấy, hoàn toàn không phải lỗi của ông.

Diane nói rằng cô đang bắt đầu cảm thấy mệt mỏi với Libby còn Fred thì như mở cò trong bụng. Họ nên chuyển cái máy tới Citadel ngay lập tức và châm ngòi chiến tranh! Sau khi gọi điện tới Crawford, Diane báo cáo rằng Libby đang rất tức giận với Fred. Cô ta nói rằng Fred đang cố thúc đẩy thỏa thuận với Citadel trong khi cô ta hoàn toàn không có ý định đó.

“Libby đang đặt bẫy cô. Chúng ta không có bất cứ lý do gì để bắt Evan mua chiếc máy khi bản thân anh ta không thực sự cần nó. Đó mới là vấn đề. Cô cần phải bán chiếc máy đó!” Libby dĩ nhiên là không cần chiếc máy chút nào, nhiệm vụ của họ là khiến cô ta cần nó.

Fred bỗng nhiên cảm thấy phấn khởi. Khuôn mặt của ông có chút méo mó do trạng thái cảm xúc thay đổi quá nhanh, ông tự nặn ra một nụ cười gượng ép với hàng lông mày hơi nhíu lại.

Ông tỏ ra thích thú khi các giao dịch bước vào giai đoạn phải tranh đấu. Giai đoạn này quan trọng hơn nhiều so với lúc thực hiện đơn hàng, đây mới thực sự là bán hàng và ông muốn Diane cũng cảm thấy thích thú như ông.

“Thật tuyệt. Đó là điều tôi vẫn thường nói. Cô cần phải thực sự bán hàng.”

“Cô ta bức mình với ông chứ không phải tôi.”

Tuyệt! Đó là điều ông muốn. Fred là ác quỷ còn Diane là thiên thần.

“Cách này khá hiệu quả.”

“Bây giờ đó chính là điều cô cần,” Fred nói, sẵn sàng chuẩn bị diễn mẫu cho Diane. “Bây giờ cô sẽ nói rằng cô đã nói với tôi về cách giải quyết vấn đề này nhưng tôi tỏ ra khó chịu và chúng ta đã tranh cãi về điều đó. Sau đó, cô sẽ năn nỉ cô ta cho mình một cơ hội, và hứa rằng sẽ không cho tôi tham gia vào chuyện này. Đó chính là cách tiếp cận cô phải dùng, Diane ạ.” Cô cần phải gây sức ép với Libby bằng việc khiến cô ta nghĩ rằng cô đang bị Fred gây sức ép.

“Tôi sẽ bắt đầu kế hoạch giảm cân để mặc vừa đồ bơi cho chuyến nghỉ dưỡng tại Palm Springs”, Diane nói.

“Bây giờ thì cô hãy xử lý Libby đi.”

“Ông đã kéo tôi về đúng đường, Fred. Tôi thực sự đã mất phương hướng.” Diane vui vẻ nói và tỏ ra thích thú. “Tôi không chắc mình đang làm việc đúng đắn. Tôi nghĩ chúng ta thực sự giống một bầy rần. Nhưng ít nhất bây giờ tôi cũng cảm thấy đó không hẳn là điều tệ hại.”

Diane có thể tiếp tục hưng phấn nhưng vấn đề thực sự là họ sẽ không thể có đơn hàng của Citadel trước cuối năm. Fred đã tin như thế. Ông cần những tin tốt càng sớm càng tốt. Ông lướt qua danh sách những thỏa thuận, tự hỏi liệu ông có may mắn với Bruno và đơn hàng tại Công ty viễn thông Bedford hay không. Bruno đã gọi lại cho Callahan và báo với Fred những gì xảy ra.

Callahan đang dỡ đồ đạc trên tường và trên bàn làm việc của ông ta mỗi ngày, bỏ chúng vào những chiếc hộp và bắt đầu đóng gói, ông vẫn đang cố ám chỉ rằng mình sẽ sớm rời Bedford nhưng không đưa ra bất cứ tuyên bố chính thức nào. Liệu họ có thể chốt thỏa thuận vào tháng Mười hai hay không? Có vẻ như là không, kể cả khi ông có thể chờ hóa đơn vào năm sau. Callahan đã nói không. Ông nói với Bruno rằng năm sau sẽ là một năm khó khăn, Bruno cần phải hiểu điều đó. Bruno mang chiếc mặt nạ vô cảm trong suốt cuộc nói chuyện. Nét mặt Nick biến đổi không ngừng, hy vọng Bruno có thể thể hiện ít nhất một chút thương cảm cho tình trạng hiện tại của ông. Chẳng có bằng chứng nào cho thấy ông ta sẽ rời đi cả. Vậy tại sao Bruno cần phải thương cảm? Bruno đang cố gắng chơi trò cân não bởi anh không thể biết được liệu Callahan có đang chơi xỏ mình không. Thường thì các đại diện bán hàng tốn rất nhiều sức lực và nỗ lực để không bị lừa. Họ luôn cố gắng nhận biết khi nào khách hàng nói thật và khi nào thì anh ta đang nói dối? Bruno hoàn toàn không muốn trở thành kẻ ngốc.

Bởi vậy Fred đã từ bỏ hy vọng với Bedford cho mục tiêu tháng Mười hai và cảm thấy không thích thú gì khi phải đi tìm Nancy. Chẳng có lý do hợp lý nào giải thích cho sự chậm trễ của Akon Automotive. Nếu phương pháp tiếp cận chất lượng thực sự hiệu quả thì tại sao họ lại không có được các đơn hàng? Jay Cook nói với cô rằng ông ta muốn chiếc máy nhưng tại sao giao dịch vẫn chưa được chốt?

Nancy đang bị tụt lại khá xa tới mức chính cô cũng thấy bất ngờ. Fred dường như không thể làm gì để giúp cô. Cô có nhiều lý do để từ bỏ hy vọng hơn tất cả các đại diện khác gộp lại. Cô cố gắng khiến mình bận rộn, phần lớn là để không nghĩ ngợi về đời sống cá nhân của mình. Chồng cô, Gary, vừa đánh mất công việc kỹ sư hóa học tại M.K. Ferguson. Anh ta ở nhà cả ngày, khoanh tròn những mẫu tin tuyển dụng trên báo và xem tivi. Gary là một trong những nạn nhân của cuộc khủng hoảng kinh tế. Cô muốn Gary trở thành chỗ dựa tinh thần của mình trong giai đoạn căng thẳng của công việc cũng như cuộc sống gia đình khi họ mới cưới. Nhưng thực tế thì ngược lại, Gary đang hy vọng Nancy trở thành chỗ dựa của anh ta. Trong lần gặp gần đây

nhất với Fred, cô đã nói trong tuyệt vọng: “Hãy sa thải tôi đi. Tôi không biết mình có thể làm gì khác. Tôi không quan tâm. Hãy phá hỏng cuộc đời tôi đi. Thật ra thì nó vốn dĩ đã bung bét lắm rồi.”

“Nancy, không ai ở đây muốn cô rời đi cả,” Fred nói.

Pacetta luôn nói rằng cô đang làm rất tốt nhiệm vụ của mình và việc của cô là tạo dựng mối quan hệ với các khách hàng khó tiếp cận nhất của Xerox. Nhưng năm nay, cô biết rằng mình không thể thực hiện được mục tiêu chứ chưa nói đến việc giành một tấm vé tới Palm Springs. Tuy nhiên, đơn hàng của Akron Automotive và một đơn hàng lớn khác có thể đủ để giúp cô hoàn thành toàn bộ mục tiêu vào cuối năm. Những khách hàng mà cô phụ trách ghét Xerox nhưng họ không ghét cô. Thật khó để tránh cảm giác khổ sở khi cô phải đối mặt với những lời từ chối mỗi ngày và trắng tay hàng tháng trời.

Cô cảm thấy công việc này giống như một án phạt mà cô phải chịu đựng sau những tội lỗi mà cô gây ra. Khi ngồi tại bàn làm việc của mình, cô sẽ nhìn đăm đăm vào chiếc điện thoại dù biết rằng sẽ không có ai gọi để đặt hàng 10 chiếc máy photocopy, trong khi Diane, Bruno hay Larry đều có quyền hy vọng vào những cuộc gọi như vậy vài lần trong năm. Mọi thứ đều cần tới sự nỗ lực nhưng ngay cả khi cô rất nỗ lực và đầu tư thời gian, vẫn không có gì xảy ra hết.

Tuy vậy, cô vẫn dậy sớm hàng ngày, kéo Gary ra khỏi giường, đi làm và gọi điện thoại cho khách hàng. Họ đều phớt lờ cô. Họ từ chối những cuộc gọi của cô. Cô đi gặp khách hàng tại một trung tâm y tế trong thành phố cùng Fred, họ mời Fred vào trong văn phòng và yêu cầu Nancy đợi bên ngoài. Họ sẽ bàn chuyện mà không có cô. Cảm giác khi đó không khác với khi cô gọi điện cho nhiều khách hàng và bị từ chối, rõ ràng họ không muốn mua bất cứ thứ gì từ một phụ nữ. Cô vẫn nhớ một cuộc gọi từ khách hàng của mình. Phòng photocopy của họ bị ngập nước và họ nói nếu cô muốn bán hàng, hãy mang tới một cái giẻ lau, sau đó họ sẽ tính tiếp. Cô gác máy một cách giận dữ. Có lẽ cô nên tới đó với cái giẻ lau, đó là hành động của người bán hàng. Nó sẽ khiến khách hàng xấu hổ, cảm thấy mắc nợ cô và khiến vị thế của anh ta giảm đi rõ rệt. Có lẽ cô đã bỏ qua cơ hội hiếm hoi để tạo nên sự đột phá, nhưng với trạng thái tuyệt vọng hiện giờ, dù cơ hội kia có làm cả năm của cô bùng sáng, nó cũng sẽ giống một sự sỉ nhục hơn.

Khi Fred hỏi Nancy đã gửi đề nghị chào hàng cho Akron Automotive chưa, cô trả lời là đã gửi. “Tuyệt vời, vậy chúng ta có thể tới gặp họ một chút”, Fred nói trong khi Nancy chưa thực sự sẵn sàng.

Cô sẽ gây ảnh hưởng bằng cách nào đây? Họ đẩy cô đi gặp Crockett Lang – Giám đốc của Akron Automotive, trong khi cô không làm được nhiều điều cho lắm. Họ đưa những tài khoản đóng bằng nhiều năm cho một đại diện bán hàng đã từng rất thành công là cô. Thế nhưng cô đã làm gì? Đó là điều không dễ dàng, Fred biết, vậy tại sao ông vẫn có thể tới gặp những người đó trong khi cô thì không? Cô đã làm gì vậy? Cô đã thực hiện những việc cần làm chưa? Cô làm gì vào thứ Ba, thứ Tư, thứ Năm rồi thứ Sáu?

Khi đi gặp khách hàng, tâm trí Nancy thỉnh thoảng lại nghĩ không biết Gary có đang tới các buổi phỏng vấn xin việc hay không, nhưng cô cũng không gọi về nhà để kiểm tra. Cô không muốn gây phiền hà cho chồng. Khi không tìm kiếm các mẫu tin tuyển dụng, anh ta ngồi chơi điện tử và nói rằng anh ta vẫn chưa hết sốc sau khi mất việc. Cô khuyên anh ta nên biến sự tức giận thành nỗ lực tìm việc làm mới. Cô cảm thấy bức mình với những tiếng bíp, tiếng chuông cùng tiếng nhạc của Super Mario khi cô về nhà mỗi tối. Những đồng vàng Mario ăn được mỗi ván không thể mua cho cô một chiếc khăn mới tại cửa hàng Liz Claiborne ở Tower City.

Gary nói nếu cô là anh, cô cũng sẽ rơi vào tình trạng tương tự. Nhưng cô không cho là như vậy, đó là vấn đề của nền kinh tế. Anh ta nói đó là vấn đề của anh ta, sự nghiệp của anh ta. Cô nhắc anh ta nhớ rằng, khi mới tốt nghiệp, anh ta đã được rất nhiều công ty săn đón. Trong khi cô học xong đại học thì không một nơi nào có nhu cầu tuyển người cả. Cả thế giới của cô như sụp đổ khi Red Lobster không muốn tuyển cô vào vị trí quản lý. Sau khi được tuyển vào Xerox, cô rất muốn gọi cho hấn ta và nói: “Này anh bạn, hãy thử so sánh biểu thuế W-2 của chúng ta vào cuối năm xem sao.” Nhưng nghe xong câu chuyện của cô, Gary nói rằng chuyện đó khó có

thể xảy ra với anh ta.

Có lẽ anh sẽ sớm có một công việc và tổng thu thập của họ có thể lên tới hơn 130.000 đô-la, đó là điều cô thực sự hy vọng. Nhưng cho tới khi đạt được điều đó, cô cần phải giấu cái máy điện tử Nintendo đi. Cô đã cố ý đỗ chiếc Toyota màu trắng của mình trong gara để Gary phải để xe của anh đằng sau xe cô, như thế cô sẽ có lý do lôi anh ra khỏi giường vào buổi sáng để cô lấy xe đi làm. Cô ghét phải lái xe đi làm lúc 7 giờ sáng trong khi chồng mình vẫn đang say giấc. Thế là quá đủ để phá hỏng một ngày của cô.

Dù Nancy gặp khó khăn trong chuyện cá nhân, nhưng Fred cũng không hề khoan nhượng cô. Cô nói về tương lai của cô giống cách ông nói về bản thân mình, hoàn toàn không có gì chắc chắn. Ông không quan tâm đến tương lai của cô, ông không có thời gian cho điều đó, ông chỉ muốn biết chuyện gì đang xảy ra. Cô đang trong trạng thái bất an khi nghĩ về những năm sắp tới. Họ sẽ làm gì với cuộc sống của cô? Cả hai bọn họ đều không được đào tạo để bán hệ thống máy tính – hướng đi mới của công ty. Họ không biết gì về công nghệ số như Larry, trong khi đó là điều bắt buộc. Có điều đây không phải là thời điểm nhàn rỗi để dành cho những mối bận tâm ấy.

Ông kéo mọi thứ trở về thực tại. Tại sao lại không tập trung vào việc bán dòng sản phẩm hiện tại thay vì lo lắng về những thứ họ sẽ bán trong tương lai? Cô nói mình biết phải bán hàng thế nào, nhưng ông không thích cách làm của cô. Cô không đối diện với khách hàng đủ nhiều. Cô nói rằng cô không thích cách ông kiểm soát cô. Ông bảo cô cần phải gõ cửa nhiều nơi hơn. Cô nói có lẽ cô nên nghỉ việc và ở nhà làm nội trợ.

“Tôi không có ý định khiến cô cảm thấy bất an.”

“Tại sao trông ông có vẻ xuống tinh thần vậy?” cô hỏi.

“Tôi cảm thấy rất mệt mỏi. Có chuyện gì vậy. Cô bị cảm à?”

“Tôi đã ốm 3 tuần nay rồi. Trong khi ấy ông đang ở đâu?” cô rầu rĩ.

Mỗi ngày trôi qua, tất cả những gì cô có thể làm là đợi tin của Cook. Cuối cùng, điện thoại cũng reo. Cô nghi ngờ về chuyện sắp xảy ra. Như tất cả những đại diện bán hàng khác, cô có linh cảm tốt và rất nhạy cảm khi giao dịch chạm tới một điểm nhất định, cô biết chuyện gì sắp xảy ra. Larry Tyler thích nghĩ về nó như khoảnh khắc ánh mắt giữa khách hàng và người bán hàng chạm nhau. Khi khách hàng nháy mắt trước tức là giao dịch được chốt, nó diễn ra trước khi họ có được chữ ký cuối cùng. Nói cách khác, đó là khi khách hàng đầu hàng. Nhưng trong các thỏa thuận như với Cook, giây phút quan trọng ấy có vẻ hơi khó lường. Nancy cần đơn hàng này, không phải để có tấm vé tới Palm Springs, mà đơn giản là cô muốn giữ chút tự trọng cho mình.

Cook nói rằng ông ta đã sẵn sàng ký. Mỗi khi khách hàng nói đồng ý, cảm giác anh có được giống như một cú đánh golf trúng lỗ vậy. Không cần biết kỹ năng của anh giỏi đến đâu, hoặc anh đóng góp bao nhiêu trong việc chốt giao dịch, đó vẫn là một món quà, một thành tựu. Khi bóng golf tung lên trời cao và rơi trúng lỗ, đó không hẳn là vấn đề kỹ năng mà là một điều kỳ diệu. Những vị thần đã ban phước cho quả bóng ấy khi nó cất cánh và họ cũng ban phước cho thỏa thuận này. Cô cảm thấy vô cùng hưng phấn. Nó giống với cảm giác của cô những năm trước, trước khi cô bước vào thế giới đầy đối đầu này. Nhưng cô nghi ngờ rằng đây sẽ là điểm nhấn duy nhất của một năm đáng buồn, sẽ không có gì tương tự như thế có thể xảy ra từ giờ đến tháng Mười hai. Bấy nhiêu đó vẫn là chưa đủ để kéo cô ra khỏi vũng lầy, cô vẫn phải tiếp tục cố gắng. Cô vẫn chưa hoàn toàn mất niềm tin. Đó không hẳn là vấn đề của cô, vấn đề là ở chỗ lãnh địa vầy vùng của cô quá lạnh lẽo, nó khiến cô khổ sở. Cách nghĩ ấy khiến cô cảm thấy thoải mái.

Đơn hàng này chỉ giúp cô đạt được 2/3 mục tiêu nhưng nó lại mang tới cho Fred sự khích lệ cần thiết. Nói cách khác, ông cảm thấy hạnh phúc nhưng không quá nhiều bởi còn nhiều thứ phải làm. Khi đội của ông hoàn thành chỉ tiêu của tháng Mười, ông đã để lại lời nhắn thoại cho từng thành viên. Ông nói bây giờ là 12 giờ 15 phút sáng và ông đang tràn trề năng lượng. Ông

rất mong chờ vào một tháng Mười hai thành công rực rỡ. Ông muốn tất cả bọn họ biết rằng ông tự hào khi có họ trong đội. Sáng hôm sau, khi Larry nhận được tin nhắn thoại, ông lắc đầu và hỏi Nancy liệu hôm qua Fred có say hay không.

Fred cảm thấy tự hào về bản thân. Ông bắt đầu tính toán khoản vay thế chấp của mình và làm việc với đại diện ngân hàng như thể anh ta đang bán cho ông một chiếc xe cũ vậy. Cuộc thảo luận về vấn đề này kéo dài vài ngày và kết thúc một cách đầy gian truân, Fred hỏi cặn kẽ từng dấu chấm dấu phẩy trong bản hợp đồng. Sau khi đi đến thỏa thuận, đại diện ngân hàng trông như vừa bị cướp. Fred không ngừng đòi hỏi tỉ giá tốt hơn, một thỏa thuận có lợi hơn và nhân viên ngân hàng thì luôn miệng thề thốt rằng anh ta đã mang tới đề nghị tuyệt vời nhất có thể rồi. Anh ta đã đưa cho ông những gì ông muốn. Sau khi thỏa thuận được ký, anh ta đã hỏi Kathy rằng bà cưới “sinh vật lạ” này được bao lâu rồi.

Bà trả lời 18 năm. Anh ta nói rất thông cảm với bà, rằng anh ta sẽ cầu nguyện cho bà. Bà bảo anh ta không phải là người đầu tiên nói thế và anh ta cười lớn. Vậy ra đó là cách bà chấp nhận. Sau khi anh ta rời đi, bà nói với Fred rằng đó là một gã gàn dở. Fred mỉm cười, điều đó không quan trọng, quan trọng là nhiệm vụ đã hoàn thành, họ đã có một thỏa thuận có lời. Fred biết tất cả những sự tự tin, hài lòng này sẽ nhanh chóng biến mất như mọi thứ trong thế giới bán hàng. Không gì có thể bảo đảm cho tương lai. Đội của ông đã sắp hoàn thành chỉ tiêu của năm và còn rất nhiều việc phải làm. Một bản kế hoạch không có tác dụng gì nhiều. Ông phải làm nhiều hơn thế để thành công bằng mọi giá.

7.

Khi tháng Mười tới, mọi thứ bắt đầu rơi rụng. Fred biết rằng mình sẽ phải đối diện với rất nhiều lời từ chối, các đại diện bán hàng của ông cũng bắt đầu quen dần với điệp khúc “không đồng ý”. Việc phải nghe những lời từ chối có lẽ không dễ dàng như ông tưởng. Larry đang kẹt cứng, Bruno vừa đánh mất một đơn hàng lớn với một công ty bảo hiểm, còn Nancy chẳng đi đến đâu với những tài khoản đóng băng của cô. Nancy nói với ông rằng điều duy nhất cô có thể làm là bây giờ giờ súng lên đe dọa khách hàng để buộc họ phải mua máy photocopy.

Trong một buổi họp nhân viên gần cuối năm, mọi người đến với tâm trạng u ám. Tất cả đều đang bị tụt lại phía sau. Rob Onorato bước vào phòng họp với con búp bê Wishnick trên tay và bộ vest màu xanh “đầy châm biếm” trên người. Mọi người đều nhìn Fred và mỉm cười. Rob đã nhận được con búp bê vào tháng trước, như một hình phạt cho kết quả nghèo nàn của ông. Trong cả năm, Wishnick đã hứng chịu tâm trạng tồi tệ của những vị quản lý nhận được nó. Một quản lý đã đeo sợi thông lọng quanh cổ con búp bê. Mọi người đều biết ai sẽ là người nhận Wishnick vào tháng Mười một này. Tất cả đều liếc mắt nhìn Fred. Suốt từ đầu năm đến giờ, ông đã bỏ lỡ cơ hội nhận Wishnick và cuối cùng cũng sẽ đến lượt ông. Khi mọi người bắt đầu đồng thanh “Fred! Fred! Fred!”, Rob vút con búp bê dọc theo bàn và Fred cúi đầu nhận lấy.

Sau buổi họp, Fred để Wishnick lên bàn làm việc ngay cạnh điện thoại để có thể nhìn nó hằng ngày. Ông quyết định gọi tới một trong những khách hàng do Larry phụ trách, hy vọng về một phép màu. Ông gặp gỡ một người bạn cũ tại một công ty mà Fred mong Larry có thể bán được một chiếc DocuTech. Khi Fred không có nhiều hy vọng, thỏa thuận này có thể giúp ông đạt tới đỉnh cao, bù đắp cho những giao dịch đã lỡ dở. Đó là một hành động cấp thiết. Larry đã cố gắng theo đơn hàng này nhiều tháng, nhưng đang có nguồn tin cho biết công ty sắp được chuyển nhượng cho một tập đoàn lớn ở châu Âu, tất cả mọi người ở đây đều đang có nguy cơ mất việc. Đối với Larry, đó là một thỏa thuận chết.

Fred quay trở lại văn phòng trong lo lắng và tuyệt vọng. Mọi hy vọng của ông đang bị mài mòn từng chút từng chút một. Ông cần mọi loại đơn hàng, dù là nhỏ nhất. Bruno xin phép nghỉ vài ngày để đi săn, Larry hoàn toàn biến mất, Diane nghỉ ốm ở nhà sau khi tới gặp nha sĩ. Fred thực sự khùng hoảng và không ngừng ca thán về đồng văn bản trên bàn. Rob đi ngang qua văn phòng của Fred mà không buồn bước vào, chỉ liếc mắt quan sát và buông một câu cảnh cáo: “Đừng có tự găm ngón tay như thế, Fred.”

Fred yêu cầu Nancy để ông đi gặp khách hàng cùng cô, sau đó họ tới thăm một vài người trong danh sách khách hàng cô phụ trách. Mọi thứ khá tồi tệ. Khi họ quay trở lại văn phòng, Fred gọi cho một khách hàng mà ông đã gặp và hỏi cô ta một cách khá vô nghĩa: “Vây cô nghĩ sao?” Tôi không nghĩ chúng tôi đã sẵn sàng. “Cô nghĩ gì về chúng tôi?” Nói thật thì chúng tôi không thích các ông lắm.

Fred không thể kiềm chế, cười lớn sau khi gác máy, nhưng ngay sau đó, ông im bất bởi người phụ nữ đó thực sự đã nói điều bà ta nghĩ. Ông cho rằng bà ta đang thể hiện cảm nhận của mọi khách hàng của ông. Có lẽ không ai trong số họ thích ông. Có lẽ ông nên gác cổng một khu đỗ xe nào đó, hay một người đưa thư như mẹ ông từng gợi ý. Đó là một công việc an toàn, ngoại trừ việc thi thoảng gặp phải giống chó Doberman hung dữ thay vì đối mặt với mục tiêu doanh thu. Ông đang hứng chịu cảm giác thất bại trong một cuộc đua nhưng đó không phải là tất cả, vấn đề là ông đang mất cơ hội tới Palm Springs. Ông là kẻ bại trận.

Khi bạn thất bại trong việc bán hàng, thất vọng không phản ánh chính xác cảm nhận của bạn. Bạn cảm thấy bút rút như có một thứ gì đó đang đâm vào tim mình, hay như cảm giác của đứa trẻ 5 tuổi bị lạc trong rừng sâu vậy. Bạn thấy như thể đang đứng một mình trong một buổi dạ hội lớn, như thể bạn là người duy nhất bị gạch tên trong danh sách khách mời bữa tối. Sự thất bại khẳng định nỗi lo sợ từ sâu thẳm trong bạn về việc bạn là người nhàm chán nhất, ngu ngốc nhất, mờ nhạt nhất hoặc đáng cười nhất trong lớp đại học của mình. Mọi người không mua hàng từ những đại diện mà họ không thích. Một người bán hàng không cần gì khác ngoài việc

được khách hàng yêu quý, vậy nên anh ta bị ám ảnh bởi thất bại như một minh chứng của việc không được yêu thương. Thất bại khiến bạn thấy mình thật ngu ngốc.

Trong giây phút tuyệt vọng, giống như một tên tù nhân đang cố gắng đào tẩu, Fred gọi điện cho một trong số những người anh em của Kathy, người vừa chuyển sang ngành chứng khoán và hỏi anh ta về bài kiểm tra bắt buộc để đủ điều kiện trở thành nhân viên môi giới. Có những kiến thức như căn bậc hai hay tương tự như thế trong bài kiểm tra không? Đó thực sự là một cuộc gọi không mục đích. Chẳng có gì khác để làm ngoài việc chịu đựng và chờ đợi những đơn hàng ít ỏi còn sót lại của năm. Fred chưa bao giờ cảm thấy sự nghiệp của mình trống rỗng đến thế. Ông không còn theo đúng nhịp phách của các thành viên trong đội.

Ông đi lang thang khắp văn phòng và bước vào phòng của Frank Pacetta với hy vọng tìm kiếm được chút năng lượng, ông đang thêm khát một điều gì đó có thể thắp sáng những xúc cảm cần thiết để gọi điện và thúc ép khách hàng. Tất cả mọi việc từng rất thuận lợi. Chuyện gì đang xảy ra vậy? Ông không muốn tin rằng thành quả trong cả năm của ông sẽ sụp đổ chỉ trong vài tuần cuối. Pacetta trông khá hốc hác và Fred nhìn thấy sự lo lắng trong đáy mắt ông ta.

“Anh đã không thể làm được việc đó, Fred,” Frank nói, cố ý khiến ông thấy tức giận.

“Mọi việc vẫn chưa chấm dứt,” Fred nói một cách uể oải.

“Nó chấm dứt rồi.”

“Chúng ta sẽ sống sót.”

“Chúng ta sẽ cần tới 3 mối lớn.”

“Tôi sẽ tiếp tục nỗ lực, Frank. Tôi sẽ không từ bỏ,” Fred nói.

“Tôi không thể kiệt sức và ốm đau hơn thế,” Frank nói.

“Trông ông vẫn khá ổn mà.”

“Cảm ơn! Freddie, sau nhiều năm, lần đầu tiên anh sẽ không làm được điều anh muốn.”

Fred bắt đầu muốn kháng cự và cùng với đó là một cảm giác tự tin dâng trào. Pacetta không có quyền phán đoán số phận của Fred, đó là quyền của riêng ông, ông thích tự dự đoán những điều sắp diễn ra với mình và không muốn ai thay ông làm điều đó cả.

Ông nói: “Tôi nghĩ một chuyện gì đó sắp xảy ra.”

“Freddie, anh sẽ phải vượt qua nó. Chặn chúng lại! Xử lý chúng! Và hãy thi hành!” Frank nói, sau đó vươn vai: “Chúng ta sẽ lại lập nên kỷ lục và tôi sẽ ra đi vào buổi hoàng hôn. Tôi sẽ biến khỏi đây!”

Pacetta đột nhiên nhiệt tình một cách khó hiểu. Ông ta lao ra khỏi ghế, vòng qua bàn, nắm lấy áo Fred và cổ vật ông xuống sàn. Rob Onotaro đi ngang qua cửa, trông thấy vậy liền bật cười thích thú trước khi Pacetta thả Fred ra.

“Tôi không biết về cái cà vạt. Có quá nhiều chuyện xảy ra.” Pacetta nói và đập tay bôm bốp. Sau đó, ông nắm lấy cổ Rob và bắt đầu vật ông ta xuống sàn, trông như họ đang đánh nhau rất hăng. Rob cười sung sướng và cố gắng thoát ra khỏi Pacetta. Pacetta ợ một cái rất kêu để khiến tất cả mọi người nghe thấy rồi thông thả quay lại chỗ ngồi.

“Tôi có 3 khách hàng lớn tiềm năng,” Rob nói.

“Nghe có vẻ ổn đấy. Fred, anh đã từng là người tiếp thêm sức mạnh cho tôi. Nhưng năm nay thì không.” Ông xua xua tay để mình họa điều vừa nói. Trong suốt năm đầu họ làm việc với nhau tại Cleveland, Fred thường xuyên chạy vào văn phòng của Pacetta để tận hưởng hương vị chiến thắng. Nhưng đó chỉ là quá khứ.

“Đó là bởi vì chúng ta...”

“Anh sẽ đi du thuyền tới President’s Club trong khi tôi đứng đây và chẳng biết làm gì.”

Pacetta nói và chỉ vào ngực Fred “90 nghìn”, rồi tới Rob “80 nghìn” ám chỉ số tiền họ được trả chỉ để ngồi trong văn phòng của Frank cả ngày. “Thôi nào các anh. Ngồi xuống đi. Các anh muốn nói về chuyện gì? Thể thao chẳng?”

Fred rời văn phòng của Pacetta với một tâm trạng hoàn toàn khác hẳn. Mỗi khi rời văn phòng Pacetta, ông lại có cảm giác như mình đang đi trên du thuyền. Ông sẽ lại trở thành người cổ vũ các đại diện của mình.

“Larry, tôi không muốn ông dẫm lên tôi đâu.”

“Fred, anh bạn của tôi! Sao cậu lại nói thế?”

Ông nói với Larry rằng họ nên đi gặp một khách hàng. Larry đồng ý nhưng không mấy hy vọng. Họ lái xe tới trung tâm thành phố để gặp một khách hàng mà Larry đã cố chốt hợp đồng của chiếc 5100. Fred linh cảm rằng ông có thể thuyết phục được vị khách này. Larry nói đừng hy vọng nhưng Fred vẫn muốn thử.

“Thật thú vị. Tôi có mục tiêu và tôi sẽ làm được. Tôi sẽ không bỏ cuộc. Tôi đã chịu đựng quá đủ rồi và cũng đã mệt mỏi rồi. Nay, chúng ta không còn thời gian nữa đâu. Hãy đi kiếm đơn hàng thôi!”

Tại trung tâm thành phố, họ gặp khách hàng của Larry trong một phòng họp được trang trí theo phong cách nghệ thuật đương đại.

Hugh – khách hàng của họ có mái tóc đen lượn sóng chẳng liên quan gì với cái trán của ông ta. Ông ta có đôi mắt e dè màu xanh nước biển, chiếc cằm dài nhẵn nhụi và vẻ ngoài thiếu tự tin. Hugh mặc một chiếc áo sơ mi màu trắng cùng cà vạt chấm bi màu xanh nước biển. Trong khi nói chuyện, ông ta hiếm khi giao tiếp bằng mắt, trông như thể đang kiểm chế nhiều điều và sẵn sàng phản kích bất cứ lúc nào. Ông ta trông luôn căng thẳng và sẵn sàng lao ra ngoài, khè lửa vào hành lang trống để xả bớt.

“Thứ Sáu? Haha. Thứ Sáu sao? Không thể nào. Chúng tôi không thể.”

“Bây giờ, chúng ta hãy bỏ qua những yếu tố hài hước”, Larry ngắt lời. “Lý do chúng tôi đưa ra lời đề nghị vào phút cuối là vì muốn đạt mục tiêu doanh số năm nay cho lợi nhuận lấp đặt. Nếu không phải thứ Sáu này thì...”

“Chúng ta sẽ chốt vào tuần sau.”

“Vấn đề ở chỗ nếu tôi không hiểu sai thì ông muốn tiết kiệm 30.000 đô-la năm đầu tiên bởi lẽ sẽ không có hóa đơn nào cả.”

“Ý tôi là, ông sẽ nhìn thấy số tiền mình có thể tiết kiệm ngay lập tức,” Fred nói.

Hugh không nhìn Fred. Ông nhìn chăm chăm vào bản đề nghị chào hàng trên tay rồi thở dài.

“Tôi cần một lý do ngay bây giờ. Việc chốt mọi thứ vào thứ Sáu là hơi vô lý,” Hugh nói, đặt khuỷu tay lên bàn. “Chính xác. Hãy nói một lần nữa thật chậm rãi. Tôi được lợi gì khi thay thế chiếc Kodak mà tôi đang sử dụng?”

“Chúng tôi được yêu cầu để thay thế nó,” Fred nói.

“Phải. Chiếc máy đó đã dùng được 5 năm rồi.”

“Chắc chắn ông đang gặp vấn đề với nó. Chúng tôi đang đề nghị mang tới cho ông chiếc máy hiện đại nhất trên thị trường hiện nay. Ông sẽ có một chiếc máy hoàn toàn khác biệt. Ông sẽ có mọi thứ mà ông muốn từ chiếc máy này. Chúng tôi không nói suông đâu.”

“Nghe có vẻ ổn nhưng hoàn toàn không đủ thuyết phục.”

“Khi đổi máy, đương nhiên ông sẽ mất chi phí. Nhưng chúng tôi không bắt ông trả dù chỉ một xu trong năm đầu tiên. Ông có thể thoải mái sử dụng nó.”

Họ có thể sử dụng chiếc máy trong năm đầu tiên và tiết kiệm rất nhiều tiền photocopy. Hugh

còn muốn gì nữa? Ông ta có thể tiết kiệm đủ tiền từ việc tận dụng chiếc máy trong năm đầu tiên. Rõ ràng số tiền tiết kiệm hoàn toàn có thể bù đắp được chi phí của chiếc máy.

“Hiện tại, chúng ta đang tiến hơi nhanh so với mong muốn của tôi. Tôi chưa chuẩn bị cho việc này mặc dù Larry đã làm mọi việc một cách hoàn hảo.”

Fred biết đây là một thỏa thuận chết. Không một phép màu nào có thể cứu nổi ông trong năm nay. Ông sẽ phải gặm nhấm những đơn hàng ít ỏi còn lại với đại diện của mình để xem chúng có ích gì hay không. Fred không muốn bỏ thêm một chút năng lượng nào vào đơn hàng này nữa. Tháng Mười hai đang ở ngay trước mặt và số đơn hàng mang đến cho ông hy vọng chỉ đếm được trên một bàn tay: công ty Viễn thông Bedford, Citadel và Wellco. Thực sự không có gì đáng để kỳ vọng.

Chén Thánh

1.

Không còn thời gian để mơ mộng nữa. Khi phải đối diện với hiện thực tàn khốc, mọi người đều có những cách phản ứng khác nhau. Họ sẽ cố gắng gấp đôi, đánh mất niềm tin, dọa bỏ việc hoặc trở nên mê tín. Một quản lý đã chồng đồng bóng trang trí lên một chiếc móng ngựa, xây một chiếc kim tự tháp ma thuật Titleist trên vàng trắng bằng sắt. Một đại diện trẻ hơn, sẽ thực hiện động tác tung ba đồng xu may mắn tại bàn làm việc của mình mỗi sáng, sau đó bỏ vào túi áo, mang chúng theo khắp nơi. Diane Burley đi đôi giày may mắn có gắn hình trái tim vỡ đôi và hình một tia sét với hy vọng chúng có thể giúp cô lướt như bay tại Crawford Manufacturer. Cả chi nhánh dường như trở thành những sinh vật đơn bào, bất cứ thứ gì khác thường cũng khiến họ thấy nhẹ nhõm theo nhiều nghĩa. Nếu bạn châm kim vào một đại diện trong đội của Pat, một ai đó trong đội của Fred sẽ thấy khá hơn.

Fred quan sát những người xung quanh như thể đang ngắm các kỳ quan thế giới. Pacetta thực sự là một thiên tài khi biến một chi nhánh bán hàng thành một bệnh viện tâm thần! So với những người xung quanh, Fred khá bình thường, từ vẻ bề ngoài lẫn nội tâm. Những điều này chẳng có nghĩa lý gì. Bản chất của mọi việc là bán máy photocopy, họ không thực hiện đại phẫu, cũng không tái cấu trúc nền kinh tế, họ chỉ đang bán những chiếc máy có khả năng photo hay phun màu mà thôi. Vậy tại sao có những 6 đại diện bị viêm đại tràng khi nỗ lực bán những chiếc máy đó? Tại sao Pacetta cứ phải kiểm tra điều hòa phòng ông ta mỗi giờ, điều chỉnh nhiệt độ lên xuống, biến văn phòng ông ta thành cái lò, lo lắng rằng nhiệt độ quá thấp có thể gây ra những vết mẩn như hời ông mới làm việc tại Cleveland. Tại sao bệnh chàm của một đại diện lại trở nên tồi tệ hơn khi đối diện với những căng thẳng mùa vụ này? Không lẽ da của chúng ta lại đặc biệt mẫn cảm với sự khắc nghiệt của những thương vụ bán hàng hay sao?

Trong cơn giận dữ, một đại diện nữ đã ném con gà rán đông lạnh dịp Lễ Tạ ơn về phía chồng cô ta, dù chồng cô “thoát nạn” nhưng con gà thì gây mất cả hai chân. Một vài đại diện phải dùng đến thuốc Dramamine để giảm cơn buồn nôn khi họ đối diện với những khách hàng quan trọng. Rob Onorato cố tìm kiếm những nốt mụn mới mỗi khi soi gương buổi sáng, ông ta gọi đó là những chiếc mụn căng thẳng hay “mụn thần kinh”. Trong văn phòng, ông thường lo lắng về cơ thể mình, tuần hoàn máu và giấc ngủ. Ông khẳng định rằng ông thường xuyên bị chảy máu cam vào buổi sáng, mỗi khi căng thẳng chờ đợi những đơn hàng kỳ diệu, những giao dịch trị giá vài triệu đô-la đủ để đưa ông tới Palm Springs. Họ đều tự khoe khoang về những gì họ cần làm vì Pacetta. Tất cả mọi người đều muốn một tấm huân chương. “Tôi vừa chốt một giao dịch lớn. Hura! Hãy gọi xe cứu thương cho tôi với! Tôi đã thức trắng 3 đêm liền! Tôi sẽ ngất mất! Hãy nói với mẹ tôi rằng tôi yêu bà, hãy gửi con chó thân yêu của tôi cho vợ tôi cùng với đơn hàng 3 chiếc máy photo in màu.” Tất cả mọi người đều giật lấy những dấu hiệu bệnh lý khủng khiếp nhất. Mỗi người đều mong muốn mình phải chịu đựng nhiều hơn bất cứ ai. Một đại diện thề rằng số đêm không ngủ của cô có thể tương đương với cả loạt phim của Nickelodeon. Mỗi tối Chủ nhật, một trong các đại diện nữ trẻ nhất mở tủ quần áo và bỏ vài viên aspirin vào túi áo mỗi bộ âu phục cô định mặc trong tuần tới để đề phòng những cơn đau đầu vào buổi tối hay những cuộc vui tới sáng.

Sự căng thẳng của tháng Mười hai đã ảnh hưởng tới tất cả mọi người. Cũng giống như Fred, một đại diện đang cảm thấy vô cùng lo lắng về tương lai của anh ta tới mức chẳng buồn dọn dẹp khi cây thông Noel của anh ta bị đổ.

Nancy Woodard thường có những giấc mơ kỳ lạ. Trong một giấc mơ, cô thấy mình đang đứng ngoài đường trong tiết trời giá lạnh. Xuyên qua cửa sổ, cô có thể nhìn thấy những người chiến thắng President's Club đang cười nói, ăn uống và tận hưởng. Một trong số họ đi ra ngoài và mời cô một ly rượu nhưng cô từ chối. Cô không được phép ăn mừng cùng họ vì cô đã không đạt được thành tích như họ. Cô buộc phải ngồi ngoài tuyết lạnh. Một ngày Chủ nhật, trong buổi lễ

tại Nhà thờ St. Mary, cô đứng dậy và bước ra ngoài. Cô bắt đầu khóc, những giọt nước mắt lăn dài làm nhòe cả mascara. Ngày nào cô cũng nói với chồng mình: “Tại sao chúng ta lại không cùng làm gì đó. Em sẽ nghỉ việc và chúng ta sẽ mua một trang trại. Em sẽ mở một cửa hàng đồ lưu niệm.” Gary nói, “Tốt thôi, nhưng không ai mua trang trại cả.” Cuộc đời cô sẽ trở lại bình thường khi lãnh địa của cô thay đổi. Nhưng từ giờ tới lúc đó, cô cần phải tự nhủ rằng những giai đoạn khó khăn sẽ khiến cô trở thành một đại diện bán hàng xuất sắc nhất. Anh cần thua cuộc để biết ý nghĩa của chiến thắng dù cho cơ hội chiến thắng xa xôi như một ảo ảnh. Trong trò chơi này, học cách nhẫn nhịn và chịu đựng thất bại đôi khi còn quan trọng hơn việc biết cách ăn mừng chiến thắng. Thực tế, năm nay là năm Nancy học được nhiều hơn cô mong đợi về công việc bán hàng.

Pacetta tự hào về những nỗi thống khổ đang diễn ra trong hạt. Ông cảm thấy vui vẻ và hài lòng. Tất cả đang tỏ ra đau đớn. Pacetta có thể mong đợi gì hơn từ người của ông? Những người này đã cống hiến hết mình vì công việc, vài người trong số họ còn lo lắng tới mức bị choáng trước khi gặp khách hàng. Đó thực sự là một điều đáng kể! Liệu có đội nào nhiệt huyết hơn thế này không?

Một vài người trong số họ có lý do để cảm thấy nôn nao. Cả chi nhánh đang gặp rắc rối. Hàng triệu đô-la vẫn đang mắc kẹt vì chưa có chữ ký. Không ai hy vọng những đơn hàng hệ thống in xuất hiện trước tháng Mười hai. Những khách hàng đó đều biết cách kéo dài thời gian. Theo ngôn ngữ của Pacetta, họ đã đọc được mật mã. Những khách hàng sùng sỏ nhất biết rằng họ có thể có thỏa thuận tốt hơn nếu kéo dài thời gian. Hãy giữ chân đại diện bán hàng cho tới cuối quý tài chính để anh ta trở nên tuyệt vọng. Giữ chân họ tới cuối năm và cả chi nhánh sẽ cho anh cái giá thấp nhất có thể. Dù đúng hay không, các khách hàng đặt hệ thống in đều tin như thế và họ đã làm vậy. Bởi vậy, Fred biết rằng hàng triệu đô-la Pacetta đang cần chốt trước khi hết tháng có thể tới từ đội hệ thống in. Pacetta không coi đó là lẽ đương nhiên. Ông luôn di chuyển không ngừng, ngó nghiêng mọi chỗ và hỏi về những con số, thể hiện sự quan tâm tới mọi thành viên trong chi nhánh. Ông đi gặp khách hàng hằng ngày. Cũng như Fred, ông thường xuyên ngồi trước khách hàng, quản lý, đại diện và luôn cố gắng bán hàng. Ông dán một tấm bảng bên ngoài văn phòng để nhắc nhở mọi người mỗi khi họ muốn gặp ông: *Kiên trì, tự tin, chăm chỉ. Kiên trì, tự tin, chăm chỉ. Kiên trì, tự tin, chăm chỉ.*

Để đối mặt với nỗi sợ hãi cuối năm, Fred quyết tâm không “được phép” ốm. Ông sẽ làm việc với cường độ cao hơn thời gian qua. Ông đóng cửa phòng mình, bảo đảm sự riêng tư và cố gắng giữ bản thân tỉnh táo. Ông đặt hai cùi trỏ lên bàn, hướng lòng bàn tay vào nhau trước ngực, giống một đứa trẻ đang quỳ trước giường của mình. Ông nở nụ cười mà ông thường dùng với những khách hàng tuyệt vời nhất như thể nó sẽ giúp ông từng bước đạt được mục tiêu. Ông đã rơi nước mắt khi nhìn thấy con trai mình chơi tennis, đi trượt băng vào mỗi thứ Tư hằng tuần với con gái mình nhưng ông không thực sự làm gì để bản thân được vui vẻ. Ông cũng không dính phải rắc rối. Ông thực sự là một người chồng nhạt nhẽo trong năm nay. Sau đó, ông đập hai bàn tay vào nhau thật mạnh. *Hãy tiếp tục nỗ lực nào!*

Bước ra khỏi văn phòng, ông lại biến thành một con ruồi, lượn lờ khắp các bàn. Ông nhìn thấy Nancy trong hành lang: “Tình hình tại Crockett Lang thế nào?”

“Fred, đừng hỏi,” cô nói và tiếp tục bước đi.

Ông quay người đúng một vòng chữ U trước khi bắt kịp cô chỉ bằng mấy bước chân.

“Tôi sẽ hỏi. Tôi sẽ hỏi.”

Thế nhưng không hề có câu trả lời. Cô bước qua ông một cách lặng lẽ. Khi ông tìm thấy Larry Tyler trong hành lang, ông gọi Larry vào văn phòng và đóng cửa lại. Lần nào cũng vậy: “Hãy nói cho tôi biết tình hình đến đâu rồi, Larry?”

Khuôn mặt Larry bắt đầu đỏ lên, hành động của ông nhanh chóng và chính xác. Ông gạch các thỏa thuận khỏi danh sách bằng chiếc bút nhớ màu vàng. *Larry đang cáu*, Fred nghĩ, đến lúc rồi đây. Cuối cùng, Larry cũng cảm thấy choáng ngợp. Ông như muốn nói: “Tôi sẽ không thể tới

Palm Springs dù bây giờ tôi có cố làm gì chẳng nữa.”

“Tôi cảm thấy mệt mỏi về việc không làm được gì cả”, ông hét lên, gạch thêm một thỏa thuận nữa trong danh sách. Fred mỉm cười. Sự hài lòng tỏa sáng trên khuôn mặt ông: “Phải, Larry tức giận. Bây giờ chúng ta cần phải nhìn vào sự thật.” “Nó đã biến mất rồi. Hoàn toàn chết ngắc! Tôi đã nhận ra nó ngày hôm nay. Tôi đang cố thúc đẩy nó và giờ thì nó chết hẳn rồi. Tôi không thể làm gì. Nhưng hãy nhìn xem, mọi thứ giống như chưa hề xảy ra vậy.”

“Thực sự không có hy vọng gì sao?” Fred nói nhẹ nhàng và đầy cảm thông. Người đàn ông bí ẩn đã tức giận. Sự bí ẩn hóa ra cũng không sâu sắc đến thế, chẳng qua là có rất nhiều thỏa thuận không đi đến đâu. Fred ước mình có thể tiếp tục mơ mộng: “Hừm. Chúng ta sẽ gọi lên tầng trên và bảo họ gạch những cái tên đó ra khỏi danh sách.”

Larry sẽ không tới Palm Springs và nếu Fred không tìm cách để có được đơn hàng lớn vào tháng này thì ông cũng sẽ cùng chung số phận. Các đại diện của ông vẫn mang tới những đơn hàng nhưng như thế là chưa đủ. Dường như chưa lần nào ông thực sự cảm thấy đủ. Việc ngồi ở vị trí quản lý và thúc ép người của mình về sự thật khốc liệt không đem lại hiệu quả. Ông cần phải tự hành động. Hiện tại, ông đang phải đối diện với cơn khủng hoảng khủng khiếp nhất từ trước tới nay. Đã đến lúc hành động, đã đến lúc ông quay trở lại vị trí bán hàng của mình.

Suốt từ đầu năm, Fred đã vật lộn với việc chốt đơn hàng tại Smith Brewer – một trong những công ty luật lớn nhất thế giới có trụ sở tại Cleveland mặc dù cơ hội ngày càng hẹp lại. Chỉ có một số ít phản đối kế hoạch của ông nhưng ông đã mất quá nhiều chỗ dựa ở đó, ông cảm thấy mình đang bước vào ngõ cụt. Khi rơi vào khủng hoảng tinh thần, ông nhận ra mình có thể làm những việc mà suốt năm qua không có năng lượng để làm. Khi sắp thua cuộc, khi không còn gì để mất, ông có thể tự đẩy mình lên một tầm cao mới và khiến bản thân mình ngạc nhiên. Ông cần một chiến thắng để làm mình tỉnh táo lại, một cú đánh ăn điểm trực tiếp để đảo ngược trạng thái tinh thần và nhờ vào những cảm xúc tích cực để cứu vãn những đơn hàng cần thiết cuối cùng của năm. Ông bắt đầu theo đuổi một thỏa thuận bán một chiếc máy in cỡ lớn từ gần một năm trước và cố gắng gây dựng mối quan hệ một cách từ từ. Đến mùa xuân, ông gần như chắc chắn có được chữ ký trên đơn hàng mua 5 chiếc máy cùng loại. Vấn đề ở chỗ người phụ trách mời thêm một quản lý đứng tuổi cùng tham gia – một người có cái nhìn sắc bén về mọi thứ. Cô muốn chứng tỏ với người quản lý đứng tuổi về sự mạnh mẽ và tài năng của mình, rằng cô không dễ bị Fred quay như chong chóng. Cũng chính vì vậy mà thỏa thuận bị đình trệ hàng tháng trời và hiện tại, người liên lạc chính – Bob Robinson đang suy nghĩ lại về việc chỉ mua một chiếc máy. Thỏa thuận đã rơi xuống tầm một đơn hàng đơn chiếc. Ngọn lửa hy vọng gần như tàn lụi. Fred biết rằng mình sẽ không lấy được bất cứ thứ gì từ Smith Brewer nếu không hành động ngay lập tức.

Ông lên kế hoạch mời Rob Onotaro và Tommy Bill đi ăn trưa để cố gắng chốt giao dịch. Ông mong muốn lấy được chữ ký ngay lập tức vì thời gian đang dần cạn kiệt. Ông đã quá mệt mỏi với việc chờ đợi. Trong nhiều tháng liền, họ đã bắt ông chờ đợi, thất vọng, khiến ông cảm thấy mình như một cái gai trong mắt họ. Nếu Robinson không đủ dũng khí để quyết định mua thứ anh ta muốn, Fred sẽ ép nó thành hiện thực. Ông cười đùa và cố gắng khiến khách hàng hài lòng. Ông sẵn sàng nằm dính trên sàn, không để ai lôi đi cho tới khi có được chữ ký. Ông biết tất cả những gì ông cần làm là lôi Robinson vào một phòng họp và khóa cửa lại. Trong phòng họp, mặt đối mặt, ông sẽ khiến Robinson cảm thấy xấu hổ vì đã từ chối chốt thỏa thuận mà không cần phải nói lời nào nếu như ông có thể ngồi một mình với anh ta.

Ông cảm thấy sự tự tin đang trào dâng trong cơ thể, cảm giác hiếm hoi trong năm nay. Một hơi ấm nhẹ nhàng len lỏi sau lưng ông, một cảm giác khao khát và hạnh phúc. Đó là cảm giác khi ông gần như ghi điểm tuyệt đối trong các trận golf, tất cả mọi thứ đều hài hòa, mọi việc diễn ra đúng như dự định, bóng golf hòa lẫn trong nền trời trong xanh và nhẹ nhàng chạm xuống thảm cỏ. Dường như có một thứ gì đó đang điều khiển ông, giúp ông có thể kiểm soát cuộc sống của mình. Ông tận hưởng cảm giác râm ran đang lan dần trong từng thớ thịt. Thế giới dường như đang rộng mở với trái tim, tâm trí và sự quyết tâm hòa làm một. Ông không định gọi cho Smith Brewer để hẹn gặp, ông sẽ đến mà không báo trước, tóm lấy đơn hàng và có

lẽ việc đó sẽ hiệu quả.

“Không phải gọi điện gì hết. Tôi sẽ đi thẳng từ nhà hàng tới chỗ Smith Brewer. Tôi sẽ ăn trưa, sau đó đi lòng Smith Brewer. Những tay này thật kỳ quặc. Một cái máy photocopy ư. Thật buồn cười!”

Bất kể đang làm gì, Fred luôn nghĩ về những đơn hàng khác mà ông cần. Ông luôn ngó nghiêng khắp nơi, giọng của ông được nâng tông và có âm lượng thì thầm như đang hát. Đứng trước chiếc bàn trống không của Larry, Fred cất giọng: “Larry đang ở đây. Áo khoác của ông ta vẫn còn đây nhưng ông ta lại trốn đâu mất rồi. Tôi thích Larry, người đàn ông bí ẩn. Tôi có thể đọc được suy nghĩ của Larry. Ông ta không muốn bị kiểm soát và đang trốn tránh. Dù thế tôi vẫn sẽ tìm ra ông ta.” Tại thời điểm này, Larry chỉ có duy nhất một nhận xét dành cho Fred: “Ông ta sắp lên đạn rồi đấy!”

Khi tới nhà hàng, Fred treo áo khoác của mình lên giá, tranh cãi với Rob Onotaro về việc ai sẽ trả tiền bữa trưa. Bàn bên cạnh im lặng lắng nghe cuộc đối thoại giữa Fred và Rob một cách hiếu kỳ.

“Tôi sẽ không trả tiền,” Fred nói.

“Cậu sẽ trả,” Rob nói và ngồi xuống bàn.

“Không, tôi không trả đâu.”

“Cậu trả!”

“Tôi nói là không!”

“Có, Fred, cậu sẽ trả,” Rob nói.

“Đã nói không mà lại.”

Trong suốt bữa trưa, Fred nghĩ về Smith Brewer. Nếu bán được một chiếc máy, ông sẽ thấy hạnh phúc. Nếu bán được hai, ông sẽ cảm thấy ngất ngây. Gần đây, Fred thường nghĩ về nhiều thứ khác hơn là những chiếc máy. Hơn bao giờ hết, ông nghĩ nhiều về cuộc hôn nhân của mình. Ông bán mình cho những người khác cả một ngày, giống như ngày hôm nay ông bán mình cho Smith Brewer. Nhưng ông đã không làm thế với vợ mình. Bà đang lạc lối và bối rối. Một buổi sáng ông thức dậy và nhận ra rằng mình thành công trong công việc nhưng lại thất bại thảm hại trong chuyện gia đình. Sau cuộc nói chuyện với mẹ của Kathy, mẹ ông đã hỏi ông rằng ông có nhận ra đã đối xử với vợ mình như thế nào trong suốt thời gian qua không?

Khi Fred và Rob ăn xong bữa trưa, họ tự thanh toán phần của mình, sau đó Fred đi bộ tới tòa nhà Smith Brewer. Bước ra khỏi thang máy, sảnh chờ xa hoa khiến ông choáng ngợp dù đã nhìn thấy nó rất nhiều lần. Sảnh chờ rộng và dài, mặt sàn bóng loáng như được lát bằng đá cẩm thạch và gỗ quý, những bức tranh trù tượng lớn được treo trên tường. Mọi thứ đều toát lên vẻ tinh tế và sang trọng, kể cả cái đèn nửa sáng nửa không suốt dọc sảnh. Ông cung cấp thông tin cho nhân viên lễ tân và ngồi chờ. Một tiếng sau, ông vẫn phải chờ Robinson xuất hiện từ một trong số những căn phòng kia.

“Tại sao lại phải đối xử với bản thân như thế? Vì mình có thể làm một điều gì đó bất ngờ sao? Nhìn đi, đã sang ngày mới chưa nhỉ?”

Bob Robinson cuối cùng cũng xuất hiện. Anh ta trẻ trung với mái tóc nâu cùng một bộ âu phục kẻ sọc tối màu và khuôn mặt thân thiện. Nhưng khi anh ta quay lại và nhìn thấy Fred, sự thân thiện bỗng trở nên khá gượng ép và giả tạo.

“Anh làm gì ở đây vậy?” Anh ta hỏi với nụ cười thiếu sức sống.

“Tôi vừa ở khu trung tâm,” Fred nói.

“À ra thế!”

“Chẳng phải chúng ta đang làm việc với nhau sao?”

Đó là một khoảng lặng khá dài. Bob không có chỗ nào để rút lui. Anh đang nợ Fred hợp đồng này. Trong khoảng lặng ấy, Fred cảm thấy mọi thứ đang hoàn toàn phụ thuộc vào câu trả lời của Bob. Nếu anh ta nói có, tức là Fred có cơ hội xin được chữ ký ngày hôm nay mặc dù việc đó không mấy dễ dàng. Một từ “có” sẽ thực sự giải quyết được tình hình. Nếu không có chữ ký, Robinson sẽ tiếp tục trì hoãn. Và nếu anh ta nói “không”, thỏa thuận sẽ không bao giờ xảy ra. Ông biết vợ Robinson đang mang bầu và có lịch nhập viện vào ngày mai để chuẩn bị sinh. Vì thế Robinson sẽ không có mặt ở văn phòng trong 2 tuần sau khi vợ anh ta sinh. Trong khoảng thời gian ấy, thỏa thuận sẽ không còn đà phát triển nữa và Kodak sẽ có cơ hội giới thiệu một sản phẩm cạnh tranh. Nếu ông để vuột mất Robinson ngay bây giờ, ông sẽ mất hợp đồng này. Công ty luật sẽ từ chối thỏa thuận nếu họ nhìn thấy chiếc máy photo của Kodak – đối thủ cạnh tranh đáng gờm của Xerox.

“Tôi sẽ ký hợp đồng mua một chiếc máy,” anh ta nói.

Fred dường như không thể tin được. “Cảm ơn, Bob. Cảm ơn rất nhiều!” Nhưng những câu nói đó chẳng có ý nghĩa gì trong tình huống này hết. Việc bán hàng đã bắt đầu và nó không liên quan gì tới những lời nói. Fred lấy đơn hàng ra khỏi túi. Gương mặt Bob hơi tái đi. Fred biết rõ ánh mắt đó. Đó là ánh mắt xuất hiện trên gương mặt khách hàng khi thời điểm quyết định tới – gương mặt của sự sợ hãi, hào hứng và bối rối.

Trong 5 phút tiếp theo, việc bán hàng chỉ là vấn đề hành động. Một cách chậm rãi, Fred hướng Bob về phía sảnh, kéo anh ta vào phòng họp sau lưng họ. Việc này sẽ chỉ mất vài phút thôi. Sẽ thật tuyệt nếu họ có thể chốt thỏa thuận trong ngày hôm nay. Fred muốn chắc chắn mọi thứ đang đi đúng hướng.

Những lời nói của Bob không có nhiều ý nghĩa. Một cách chậm rãi và thận trọng, Fred tiến một bước trong khi Robinson lùi một bước. Vị trí của họ được hoán đổi trên đường tới phòng họp. Fred đang là người dẫn dắt. Với mỗi bước tiến về phía trước, ông càng đến gần hơn với thành công. Họ chủ yếu hành động dưới tác động của tâm lý và cảm xúc. Cho đến lúc họ tới cửa phòng họp, trong vòng 20 phút, Fred đã khiến Robinson dần hạ vũ khí.

Cuối cùng họ cũng tới căn phòng. Họ đóng cửa và ngồi xuống, đơn hàng được đặt ngay ngắn trên bàn cùng một chiếc bút. Fred làm mọi thứ một cách tự nhiên và chắc chắn. Với việc hướng Robinson về phòng họp, ông đã ngầm khẳng định rằng họ không có lựa chọn nào khác ngoài việc ký giao dịch ngay lập tức nhằm phục vụ lợi ích của cả đôi bên. Fred muốn đánh nhanh thắng nhanh.

Họ thực sự cần phải gửi đơn hàng tới Chicago để lấy chiếc máy cho Bob. Họ biết rằng vợ anh sẽ sinh con vào ngày mai. Đó là lý do họ muốn ký thỏa thuận ngay hôm nay, không có lý do gì để trì hoãn nữa.

Nhưng sau đó, Fred đã dừng lại. Ông bước về phía góc phòng để Robinson quan sát chăm chú đơn hàng và chiếc bút bên cạnh. Robinson ngần ngại, liếc về phía những tờ giấy. Sau khi chấp nhận thỏa thuận, nếu từ chối ký thì anh ta chẳng khác nào kẻ ngốc. Anh ta đã bị bó buộc vào bản hợp đồng, không cách nào thoát ra cả. Thành quả lớn nhất của Fred là khiến Robinson bước vào căn phòng này. Trong bốn bức tường, ông tin rằng anh ta không có lựa chọn nào khác ngoài việc đầu hàng.

Họ đã nói về vấn đề này trong vòng 6 tháng và không còn gì để trao đổi nữa. Bob ký tên dưới văn bản nhưng vẫn chưa đủ, còn một văn bản nữa ở phía dưới đang chờ chữ ký của anh. Đây là khoảnh khắc bấp bênh nhất nhưng Fred lại rất bình tĩnh. Larry Tyler sẽ vô cùng thích thú. Ông ta thích hành động khác biệt trong những giây phút quan trọng nhất. Fred lại khác, ông tỏ vẻ điềm tĩnh như thể những gì đang diễn ra rất tầm thường. Fred di chuyển về phía góc phòng, bắt đầu kiểm tra thư thoại của ông. Ông quay lưng lại phía Robinson. Bob Robinson có thể không hài lòng với một vài điều khoản trong bản thỏa thuận và từ chối ký. Nếu thế, thỏa thuận sẽ bị vô hiệu. Ngược lại, Fred sẽ có đơn hàng và gần như đã có đủ lý do để hy vọng vào chuyến đi tới Palm Springs. Nếu Fred thể hiện bất kỳ nỗi sợ hãi, băn khoăn, chần chừ nào trong giây phút này, Robinson sẽ có cảm giác bị lừa.

Fred thực sự thích những giây phút căng thẳng như thế này. Khi ông đứng đó, ngay sau Bob, ông bắt đầu khoác lên gương mặt mình vẻ vô cảm. Ông đứng dựa vào bức tường có giấy dán rục rở. Trong khi quan sát Bob, ông nhận ra rằng tất cả những giao dịch, những thỏa thuận hay lời chào hàng cuối cùng cũng kết thúc bằng một hành động như thể Bob và ông đang đối diện với nhau ở hai bên làn ranh của trận chiến. Trong khi Fred còn đang quan sát, Bob đã ký xong vào tờ giấy thứ hai, thỏa thuận đã xong.

Khi thỏa thuận kết thúc, mọi thứ có vẻ dễ dàng hơn. Fred tỏ ra như thể được trả lương chỉ để đi ăn với khách hàng, nói chuyện với họ, khen ngợi họ, làm họ vui lòng, nói với họ về cách kinh doanh hiệu quả và sau đó yêu cầu quà đáp trả. Bạn có thấy bóng dáng của công việc, của nỗ lực trong những việc đó không? Nhưng chỉ 5 tiếng đồng hồ trước, trước khi hợp đồng được ký, ông lại có cảm giác gánh trên mình gánh nặng cỡ 3 tấn. Vinh quang của việc bán hàng nằm ở những giây phút thở phào nhẹ nhõm như thế, đó là cảm giác nhẹ bẫng sau khi có được chữ ký của khách hàng, một sự khẳng định ngắn gọn về khả năng của một người nào đó, một cảm giác hạnh phúc vô bờ bến. Bán hàng là một công việc gây nghiện. Fred yêu nó hơn bất cứ thứ gì và ông sẽ chết nếu thiếu nó.

Quay trở về văn phòng, Fred liền thông báo chiến thắng của ông với Rob Onorato, người vẫn đang lang thang ở văn phòng trong khi tất cả những người khác đã ra về. Fred không chắc Bob Robinson có đọc và hiểu những gì anh ta đang ký hay không nhưng Fred mô tả lại cuộc giao dịch cho Rob một cách đầy thi vị. Fred nói với Rob rằng Smith Brewer không hề biết công ty anh ta sẽ phải trả một hóa đơn riêng lẻ cho một chiếc máy của Kodak. Xerox có thể giảm giá nếu công ty đang sử dụng thiết bị của đối thủ cạnh tranh và khách hàng có thể dùng số tiền đó để trả khoản nợ trên. Nếu đại diện bán hàng không giải thích đầy đủ rằng Xerox sẽ gửi hóa đơn về khoản tiền tương tự một cách riêng biệt, khách hàng sẽ nghĩ là anh ta không phải trả khoản đó. Fred tin rằng khách hàng của ông không quan tâm lắm tới việc trả khoản chênh lệch cho Kodak, miễn là anh ta có hóa đơn riêng. Tất cả khách hàng đều phải ký vào một văn bản khẳng định họ hiểu cơ chế trên.

Rob tỏ ra không thực sự tin tưởng vào giây phút huênh hoang của Fred. Ông đã nghe quá nhiều những lời khoe khoang tự biên tự diễn trong văn phòng này. Cũng có một vài điều là sự thật nhưng một số khác thì không. Rob nói Fred đã làm rất tốt bằng chất giọng không mấy hào hứng.

Trong giây phút hạnh phúc, Fred lướt qua đồng tài liệu bên ngoài văn phòng của Pacetta, cố gắng tìm kiếm những chiếc vé cho trận đấu của Cavaliers còn lại. Ông không tìm thấy vé của trận mà con trai ông muốn xem nhưng lại thấy 2 vé chơi tại sân nhà với Atlanta. Ông gọi cho Christopher đang ở nhà thông báo rằng ông đã kiếm được vé. Dĩ nhiên ông không đề cập tới việc ông không cần phải trả tiền và Christopher cũng không cần biết điều đó.

“Đây sẽ là một trong những món quà sinh nhật của con.” Ông nói: “Một trận đấu lớn, cậu bé ạ.”

Christopher rất ngạc nhiên và ấn tượng. Mọi người đều vui vẻ – Christopher, Bob Robinson và Fred. Trong vài tiếng hoặc vài ngày nữa, mọi việc sẽ diễn ra suôn sẻ. Tất cả mọi người đều có những thỏa thuận có lợi.

Đến cuối năm, khi mọi người đều nỗ lực khiến Frank Pacetta hài lòng, một thỏa thuận thực hiện nguyên tắc lãnh đạo qua hệ thống quản lý chất lượng có thể kết thúc với một vài bất ngờ nho nhỏ làm nên kỳ tích. Điều khác biệt duy nhất giữa bóng rổ và bán hàng đó là khách hàng sẽ không biết Xerox ghi điểm lúc nào. Đội khác cũng không biết họ vừa thua trận cho tới rất lâu sau đó hoặc không bao giờ.

Fred có thể ngừng cố gắng cho mục tiêu năm nay ngay lúc này và tự thỏa mãn với thành công của mình. Nhưng ông đã đặt mục tiêu cá nhân là President's Club thay vì một giải thưởng khiêm hoi của năm. Ông luôn tự đặt áp lực phải làm được nhiều hơn những tiêu chuẩn thông thường, đó là niềm tự hào khi liên tục được vào President's Club trong suốt một thập kỷ, đó là khao khát không ngừng khẳng định bản thân, khiến bản thân trở nên khác biệt với hy vọng thắng

tiền để thay đổi cuộc đời. Hơn bao giờ hết, ông muốn tiếp tục tiến lên bởi Pacetta cần doanh thu của Fred để hoàn thành mục tiêu của ông ta. Những gì ông đang làm vào thời điểm cuối năm hoàn toàn vì muốn làm hài lòng sếp. Như một đại diện từng nói: “Không có gì có thể khiến anh hài lòng vào thời điểm cuối năm bởi nếu có, nó sẽ ngăn anh thực hiện điều cần làm.”

Tại Wellco, Fred đã có được chữ ký của khách hàng vào bản hợp đồng mua một chiếc máy bằng cách đẩy giá chèn lên hơn 100 đô-la tiền vật tư, sau đó lại đề nghị cung cấp vật tư miễn phí. Wellco sẽ không bao giờ trả một hóa đơn riêng cho số vật tư đó nhưng họ sẽ không phiền nếu trả gộp một lần vào giá của những chiếc máy photocopy. Việc chốt thỏa thuận này là cách duy nhất để ông bù đắp cho mọi giao dịch đã bỏ lỡ trong tháng Mười một và những tháng trước đó.

Dĩ nhiên việc nói cho Al Brook biết những chiếc máy thực sự đáng giá bao nhiêu nếu không có giá vật tư đính kèm trong đó là điều hoàn toàn không cần thiết. Ông chỉ cần quan tâm Brook đồng ý với giá của thiết bị – trả cả phí thuê máy và vật tư – đồng nghĩa với việc ông ta chấp thuận đề nghị. Đây là một việc làm mạo hiểm vì 6 năm trước, Xerox đã làm phật ý Wellco khi hứa hẹn rằng họ sẽ không phải trả phí vật tư nhưng cuối cùng họ vẫn mất khoản tiền đó. Hồi đó, việc đẩy phí thuê hàng tháng lên bằng cách nhét phí vật tư vào là điều không dễ dàng. Sau thảm họa ấy, Wellco hoàn toàn không có hứng thú với Xerox.

Mánh khoé tài chính này trở nên khá phổ biến đối với các đơn hàng lớn. Một số đại diện của Xerox nói với khách hàng của mình mọi thứ liên quan tới vấn đề tài chính của đơn hàng. Đó là một yếu tố bất lợi bởi rất nhiều đối thủ cạnh tranh của họ không đề cập gì tới những yếu tố đó trong bản chào hàng của họ. Họ giới hạn thông tin tài chính trong bản chào hàng và chỉ tập trung nhấn mạnh vào một con số: phí thuê hàng tháng của chiếc máy.

Trừ khi khách hàng yêu cầu đưa ra tổng giá trị đơn hàng và chi tiết giá thành phần, nếu không họ sẽ không bao giờ biết mình đang phải trả những khoản tiền gì tại thời điểm chào hàng. Sự linh hoạt này cũng là một yếu tố thường thấy trong nghệ thuật bán hàng cổ điển. Khi một khách hàng mua một chiếc xe và người bán xe đề nghị lắp đặt miễn phí một dàn âm thanh nổi trong xe vào phút cuối, người mua hàng thông minh sẽ biết ngay giá của dàn âm thanh đã được nhồi nhét đâu đó trong tổng giá trị chiếc xe rồi.

Hiện tại, nếu là một đại diện của Xerox, bạn có thể dễ dàng đưa thêm một số chi phí vào trong đơn hàng. Nếu bạn kéo dài thời hạn hợp đồng, tổng giá trị đơn hàng sẽ tăng lên trong khi phí thuê hàng tháng sẽ tương đối thấp. Bạn có thể nhét thêm nhiều thứ vào đơn hàng, nâng tổng giá trị hợp đồng lên một cách tinh vi mặc dù thực tế khách hàng có thể phải bỏ chi phí thuê thấp hơn. Bạn không nhất thiết phải lên danh sách mọi chi phí liên quan của đơn hàng trong bản chào hàng, và nếu khách hàng không hỏi, hãy lờ nó đi. Bạn cũng không bắt buộc phải nói với khách hàng rằng anh ta có thể có được giá thấp hơn so với những gì anh ta đang được đề nghị.

Phương pháp này đã tạo ra một mảnh đất màu mỡ để đào xới theo nghĩa đen. Đó là thuật ngữ vay mượn từ giao dịch chứng khoán khi những nhà môi giới không ngừng kiếm chác từ các lệnh khác nhau. Để làm điều tương tự với việc bán các thiết bị văn phòng, bạn sẽ phải quay trở lại với các khách hàng trung thành và đề nghị họ thay thế chiếc Xerox đang sử dụng bằng một chiếc mới trước ngày đáo hạn hợp đồng thuê. Bạn sẽ lôi kéo khách hàng bằng chi phí thuê hàng tháng thấp hơn trong năm đầu tiên. Đương nhiên, chi phí đó sẽ không ngừng tăng lên trong năm tiếp theo. Đến năm thứ hai hoặc thứ ba, trước thời điểm đáo hạn hợp đồng thuê thiết bị thứ hai, bạn lại xuất hiện và làm điều tương tự. Kết quả là bạn không ngừng khiến khách hàng nợ thêm trong khi khách hàng liên tiếp đẩy lùi thời gian trả tiền khiến khoản nợ tăng lên với không chỉ một chiếc máy trong 3 năm, rồi 5 năm và sau đó là 7 năm.

Khi khách hàng thuê một chiếc máy mới, anh ta thường có suy nghĩ rằng mình không còn mắc nợ gì với chiếc máy cũ nữa. Nhưng thực tế không phải như vậy. Bạn đã cộng khoản nợ của chiếc máy cũ vào giá của chiếc máy mới làm tăng tổng chi phí của đơn hàng mới. Một số khách hàng biết điều đó nhưng hoàn toàn không có ý kiến gì. Đó chỉ là một cách đơn giản để tạm trì

hoàn việc trả tiền. Nhưng cũng có rất nhiều khách hàng không biết cơ chế này, họ không buồn tìm hiểu về giá chi tiết của đơn hàng. Rất nhiều chi tiết sẽ được đề cập tới trong hợp đồng nhưng khi đó đã quá muộn để thay đổi ý định.

Đa phần các đại diện bán hàng sẽ thực hiện mánh khoé này theo hai kiểu. Một là tăng giá thuê hàng tháng thay vì tổng nợ. Nếu khách hàng chấp nhận thanh toán hàng tháng, họ sẽ không gặp vấn đề gì khi hóa đơn tăng lên. Việc họ đang trả tiền thuê cho chiếc máy cũ và chiếc máy mới cùng lúc hoàn toàn không phải là vấn đề. Thứ hai, nếu khách hàng không hỏi những vấn đề mấu chốt, thì đại diện sẽ không nhất thiết phải trả lời. Bạn cung cấp càng ít thông tin thì nguy cơ bị lộ mánh khoé càng giảm.

Bên cạnh đó, cũng có những trường hợp khó nhằn, khách hàng là người được đào tạo bài bản về kỹ năng đàm phán và cũng chuyên nghiệp như những người bán hàng xuất sắc. Trong các trận bóng rổ, không ai cau mày khi Michael Jordan lừa bóng trước khi nhảy lên làm một cú úp rổ (slam dunk). Trong các trận bóng đá, không ai gào lên khi Jim Kelly vờ chuyền bóng cho một đồng đội trước khi anh ta chuyển hướng. Trong các ván poker, những tay lừa đảo tài tình được tôn vinh. Những đường chuyền giả hay những mánh khoé lừa đảo tồn tại như một phần của nghệ thuật bán hàng và khi khách hàng tham gia các buổi tọa đàm dạy cách đàm phán hay chơi những trò chơi tương tự là những điểm khiến nghệ thuật bán hàng trở nên đầy kích thích và vinh quang. Khách hàng là đối thủ thay vì đối tác của bạn. Nó khá đối lập với phong cách bán hàng mới và hướng tiếp cận chất lượng. Đó chính xác là kiểu tiếp cận của Pacetta với các “sát thủ”, bạn có thể sử dụng nó mà không phải lo lắng gì cả.

Rất nhiều đại diện cảm thấy những mánh khoé tài chính này chính đáng và hoàn hảo. Nếu một khách hàng chấp nhận trả phí hàng tháng thay vì hợp đồng cho thuê, chi phí có tăng một chút cũng không thành vấn đề. Khách hàng cho rằng đó là mức chấp nhận được và đó mới là vấn đề. Khách hàng không thể biết được giá trị thực sự của chiếc máy, các đại diện có thể nói đó là giá cực thấp trong khi thực tế là khá cao. Theo quan điểm của Fred, chẳng có gì sai khi yêu cầu Al Brook trả thêm tiền để bù vào giá vật tư mà ông cung cấp cho Brook. Đó chỉ là vấn đề về ngữ nghĩa mà thôi. Không có gì miễn phí cả, nó chỉ giống như thể miễn phí mà thôi. Nếu Brook cho rằng giá của những chiếc máy là chấp nhận được thì việc Fred nâng giá không phải là vấn đề, nhất là khi ông có lý do chính đáng để bù lại khoản lỗ từ việc công ty cung cấp vật tư cho Brook. Đó là nguyên tắc kinh doanh – khi một thứ được miễn phí trong các thỏa thuận, nó chỉ có vẻ miễn phí mà thôi.

Trên đường tới Wellco, Al Brook và Sue Kelly có vẻ khá hài lòng khi thấy Fred. Không nghi ngờ gì nữa, họ thực sự đang suy nghĩ về những gì Fred đề nghị.

“Thật đáng kinh ngạc”, Fred nói và đưa bản chào hàng cho họ. Họ sẽ cho Brook một tài khoản giảm giá 130.000 đô-la. Ông ta có thể sử dụng nó để chi trả phí vật tư trong 36 tháng tới.

“Hoàn toàn miễn phí vật tư sao?” Sue hỏi.

“Phải!” Fred trả lời.

Họ ngồi cùng phía trong một phòng họp nhỏ không trang trí, nó giống như một kiểu nhà tù nơi hàng chục giao dịch được thực hiện mỗi ngày. Phần lớn cuộc đời của Fred đã gắn liền với những căn phòng như thế, với những công việc lặp đi lặp lại, những chiếc ghế xoay và chiếc bàn dài bóng loáng. Với nụ cười hiền lành của một người đàn ông đứng tuổi và phảng phất khí chất miền viễn Tây, Brook có mái tóc xám lượn sóng cùng đôi mắt nhỏ nhưng rất tinh anh. Ông nở nụ cười ngay khi gặp Fred và khá nhẹ nhàng. Fred tiếp cận ông như một người đàn ông am hiểu về bán hàng. Những cử chỉ tin tưởng, hợp tác và thân thiện sẽ giúp phát triển mối quan hệ. Fred biết cách bắt đầu mối quan hệ mới, biết cách để chạm tới trái tim của khách hàng một cách nhanh chóng và tinh tế. Fred đã cung cấp cho Brook và công ty của ông ta những kiến thức của Xerox về hệ thống quản lý chất lượng. Fred có thể nhận ra sự biết ơn trên gương mặt người đàn ông này. Ông đang mang tới cho Al Brook những thông tin quan trọng đối với Wellco. Hiện tại, ông ta đang nợ Fred.

Khi Fred chuyển bản chào hàng viết tay cho Brook, nó không đề cập gì tới việc Brook sẽ phải trả phí hàng tháng cao hơn cho chiếc máy để đổi lấy vật tư miễn phí. Những khách hàng sùng sỏ nhất sẽ hỏi thêm thông tin và không ngừng hỏi cho tới khi họ có nó. Đó là những khách hàng cố gắng kéo dài thỏa thuận tới ngày cuối cùng và cố gắng dìm giá tới mức thấp nhất có thể. Nhưng đa phần khách hàng đều muốn giữ quan hệ thân thiện với người bán hàng. Họ mặc cả, họ đặt câu hỏi nhưng đều có chừng mực. Họ tạo điều kiện cho một đại diện và một quản lý tới Palm Springs. Họ trân trọng mối quan hệ cũng như thỏa thuận đang diễn ra. Al Brook là một trong số những khách hàng như thế.

“Nghe có vẻ rất ổn. Chúng tôi sẽ xem xét.” Brook nói: “Anh mới chỉ bước qua cửa phòng tôi có vài tháng. Bộ phận Tài chính sẽ không vui vẻ lắm đâu. Tuy nhiên, kiến thức về quản lý chất lượng đã giúp anh.”

“Liệu mọi việc có thể tiến hành trong tháng này không?”

“Có thể!”

Ông thích Al và Al cũng vậy. Ông có thể khiến người đàn ông này cười vui vẻ, đó là lý do ông ta mang lại cho Fred đơn hàng này. Fred hy vọng nó thực sự hiệu quả. Ông cần phải giữ vững niềm tin. Ông không có sự lựa chọn nào khác, ông cần Wellco và thời gian thì đang cạn dần.

2.

Mọi việc không thuận lợi với Larry Tyler. Ông biết mình có thể hoàn thành mục tiêu nhưng không đủ để tới Palm Springs. Ông cảm thấy mình giống một người đàn ông lang thang giữa sa mạc, lết từng bước trên mặt cát lún. Hằng ngày ông tới văn phòng từ 7 rưỡi, gọi điện thoại, lái xe đi gặp khách hàng, cố gắng để có được vài đơn hàng nho nhỏ. Ông gần như chẳng còn gì để hy vọng nữa. Tất cả mọi người đều có chung cảm giác như vấp vào thảng Mười hai. Khi bị quản lý thúc ép về những đơn hàng mới, một đại diện trong một đội khác đã thốt lên: "Tôi cần phải làm gì bây giờ? Khách hàng của tôi đang để những chiếc máy trong tầng hầm. Vùng đất của tôi đang khô héo. Tôi không có ý định chôn cây chuối và phun thạch đậu dậu."

Trong tuần thứ hai của tháng Mười hai, Larry lái xe về phía đông tới Mentor, một thị trấn yên tĩnh bên hồ Erie, hy vọng chốt thỏa thuận bán một chiếc máy photocopy cá nhân tại Avery Dennison. Đó là một chuyến đi dài, đường quá xa trong khi tiền lại quá ít. Những đại diện kém chăm chỉ hơn sẽ tìm đủ mọi cách để bỏ qua đơn hàng này, nhưng Larry cần đủ chỉ một đồng các để gia tăng hy vọng của ông.

John O'Neill đã nghỉ hưu và muốn mua một chiếc máy photocopy để giải quyết những vấn đề của ông ta, bao gồm cả việc thừa kế tài sản. Larry thực hiện giao dịch này như một lời cảm ơn tới những người ông biết tại Avery, họ kiểm soát những giao dịch lớn hơn nhiều. Về bản chất, ông cũng muốn đơn hàng này cho bản thân mình, dù nó có nhỏ bé tới đâu. Ông khao khát mọi đơn hàng, bất kể ở đâu và bất kể với ai. Đơn hàng này sẽ chẳng đưa ông tới đâu chứ chưa nói đến Palm Springs nhưng nó mang tới cho ông cơ hội bán hàng. Ông sẽ không ngừng chiến đấu ngay cả khi biết mình sẽ thất bại. Ông sẽ không bỏ qua bất kỳ cơ hội nào.

Trong những rãnh mương lầy lội ở Mentor, tuyết dày và bắn thủ như keo dẻo trộn với tro vậy. Nhiều năm trước, tuyết trong vùng này trông như bị rỉ sét với màu vàng xỉn ôxy hóa từ những nhà máy thép. Vài điều trong cuộc đời rồi cũng khá khảm hơn. Những đứa cháu của Larry trông Ông thành công hơn so với cha mình. Tuyết ở Cleveland không còn bị bao phủ bởi màu vàng của bột ớt nữa. Nhưng thỉnh thoảng ông cũng gặp phải những năm tồi tệ, khi buộc phải tới gặp khách hàng tại một ngôi nhà gỗ đơn độc ở ven hồ. Đó là một khách hàng kỳ lạ. Một tấm bảng nhỏ có ghi dòng chữ "Thành phố Mentor bên hồ chào đón bạn". Trên cửa sổ của Burger King có ghi: "2 chiếc burger, 2 khoai chiên, 2 đô-la". Những căn nhà một tầng dọc theo hồ Erie trông khá cô quạnh và chật chội, những bãi cỏ rậm rạp và đồng cỏ chơi vương vãi ở sân sau. Mặt hồ vẫn đục dưới nền trời màu đồng.

Phía sau ngôi nhà một tầng của O'Neill là một cái đê, một bờ cát che phủ bởi cây cỏ và nước lợ cùng một chiếc tàu động cơ mắc cạn trên bờ. O'Neill ra mở cửa, ông mặc quần jeans và một chiếc áo chui cổ họa tiết. Lịch sự và nghiêm túc, trông ông ta trẻ hơn Larry một chút. Ông dẫn Larry tới một phòng làm việc ở phía sau nhà có tầm nhìn rộng ra hồ. Với màu nước hồ xám đục mênh mông tới tận chân trời, căn nhà trông giống như được xây ven biển. Larry bắt đầu giới thiệu chiếc máy photocopy cỡ vừa mà ông định bán cho O'Neill kèm theo những tờ rơi giới thiệu. Giọng của ông dịu dàng, lưu loát, ấm áp và thuần thực. Với một chiếc máy photocopy đủ lớn và nếu mọi việc suôn sẻ, ông có thể kiếm được tiền từ đơn hàng này, số tiền không nhiều nhưng ít nhất là hơn những gì ông đáng được nhận. Một cái liếc mắt mách bảo ông rằng ông có thể bán cho người đàn ông này bất cứ thứ gì. Rồi điện thoại bỗng nhiên đổ chuông.

"Bà ấy còn thờ không?" O'Neill hỏi "Chết tiệt. Tôi sẽ tới ngay."

Ông gác máy, cơ mặt chùng xuống trông rất tuyệt vọng.

"Mẹ tôi bị ung thu phổi," ông nói. "Bà sống cách đây hai nhà. Bà đang có cơn ho dữ dội. Tôi sẽ phải qua đó ngay. Anh có phiền không? Tôi rất tiếc. Tôi sẽ phải xem thế nào rồi quay trở lại. Chúng ta có lẽ sẽ nói chuyện khi tôi quay trở lại."

Ông không biết Larry và Larry cũng không biết ông. Thật kỳ quặc khi nói về đời tư của mình với một người lạ, nhưng bán hàng đòi hỏi những sự thân thiết thoáng qua và ngay lập tức như

thế. Ông ta vội vã ra đi và Larry thì chờ đợi. Ông để ý thấy có hai chiếc bàn chải đánh răng ở trên bàn làm việc và sau đó ông quan sát các bức tường. O'Neill có một chiếc đồng hồ trên giá, một vài quyển sách và một chiếc đàn ghi-ta mộc, có rất nhiều danh sách bài hát được dán bên cạnh: "*St. Louis Blues*", "*Shine one, Harvest Moon*", "*East of the Sun*". Có một hộp trầm hương nhỏ trên giá báo, một chiếc áo khoác nhung và một chiếc bằng vải tuyết. Cuộc sống của O'Neill được phô bày khắp nơi trong ngôi nhà. Trên tường, gần chiếc ghi-ta là một thanh kiếm cổ như thể nó được rút ra từ một hòn đá nào đó rất lâu trước đây, rồi được truyền từ đời này sang đời khác cho tới khi không ai còn nhớ lai lịch của nó nữa.

Larry muốn bán cho O'Neill một chiếc 5018 nhưng rõ ràng là không cần thiết, đây không phải là một văn phòng làm việc hiện đại. Ông ta không có máy tính trên bàn, không máy trả lời gắn với điện thoại. Trên tấm bảng trong phòng, ông ta đính các bức ảnh chụp bất động sản mà ông đã mua bằng dòng máy Polaroid. Hơn nữa, mẹ ông ta sắp qua đời và ông ta thì đang rối cả lên. Không gì có thể khiến Larry xao nhãng công việc nhưng lần này thì khác. Số tiền ông kiếm được lần này sẽ không đơn giản chỉ là chuyển một con số từ cột này sang cột khác. Nó rất khác biệt. Số tiền đến từ túi của một người đàn ông đang chịu đựng mất mát. Trong vòng vài phút, O'Neill trở lại. Ông ta trông có vẻ xao nhãng và vội vàng.

"Tôi sẽ hoàn thành các thủ tục giấy tờ," ông nói, "Tôi phải quay trở lại, bà ấy đang bị kích động."

"Vây thì," Larry bắt đầu, hơi ngạc nhiên bởi lẽ O'Neill có vẻ như đã sẵn sàng ký đơn hàng. Khách hàng này thậm chí không biết anh ta sẽ mua gì và đang sẵn sàng để ký hợp đồng. Larry muốn giải quyết nhanh gọn. Trước mặt Larry Tyler hiện tại có thể là một trong những phi vụ dễ ăn nhất, một trong những khách hàng yếu ớt nhất ông từng gặp trong lịch sử bán thiết bị văn phòng của ông. Larry có thể kiếm được nhiều hơn ông mong muốn nếu ông thực sự có lòng.

"Tất cả những chiếc máy này, ông sẽ phải trả nhiều hơn một chút nhưng tất cả đều có lý do của nó."

Nếu muốn, Larry có thể bán cho người đàn ông này một cái máy photocopy cỡ lớn mà ông ta hoàn toàn không cần đến, một hợp đồng cho thuê, thêm một chút chi phí mà O'Neill sẽ không bao giờ nhận ra sự khác biệt.

"Tôi làm bất động sản, cả cổ phiếu và chứng khoán, anh thấy không? Tôi cần nhét những giấy tờ này vào một cái máy tính. Sau đó, tôi nhận ra là tôi cần một cái máy photocopy nữa."

Phải, Larry hiểu điều đó. Ông tự động bỏ qua chiếc 5018. Nó quá to. Tại sao ông lại bỏ qua nó? O'Neill thậm chí còn chưa phản đối. Có phải ông đã đánh mất sự cứng rắn của mình? Ông vẫn có thể gợi ý chiếc 5014, ít nhất nó sẽ đem lại cho ông một chút lời lãi.

"Thứ chúng tôi tìm cho ông là một chiếc máy cỡ nhỏ. Chiếc 5014 khác chiếc 5012 một chút. Nó có thể thu nhỏ hoặc phóng to," Larry nói. Thật kỳ lạ khi bán hàng cho người đàn ông này. Tất cả mọi người bán hàng đều nói về cách họ tạo dựng những mối quan hệ tuyệt vời với khách hàng. Vây thì ông đang làm gì ở đây? Tại sao không bỏ qua việc bán hàng và nói chuyện 15 phút với người đàn ông này về mẹ ông ta khi bà còn trẻ? Đó có phải là một điều đúng đắn không khi cố gắng bán một chiếc máy trong tình huống này, cố nhét vào tay ông ấy tờ giới thiệu sản phẩm. Đáng ra Larry nên hỏi những câu bình thường và từ bi hơn.

"Ok!" O'Neill nói.

"Nếu ông phải photocopy nhiều văn bản, ông có thể làm thế với dòng máy mới này." Larry nói. Tốt nhất là ông nên giải quyết nhanh và rời đi. Larry sẽ bán cho ông ta chiếc 5014 dù nó vẫn hơi quá so với nhu cầu của O'Neill. Nhanh chóng và nhẹ nhàng. Bán và biến.

Ai cũng biết thứ O'Neill cần là gì. Đó là chiếc máy nhỏ nhất, dòng máy rẻ nhất hiện nay. Larry đã chuẩn bị để giới thiệu cho ông nhưng thực tế là O'Neill sẽ chấp nhận mua bất kỳ chiếc máy nào trong tình trạng tinh thần không ổn định. Larry phải đối mặt với sự lựa chọn. Ông có thể

kiểm tiền nếu muốn. Ông có thể làm điều tuyệt vời cho chi nhánh của mình và đem tới cho người đàn ông này nhiều hơn so với nhu cầu. Ông sẽ làm thế cho Fred, Frank, cho toàn tập đoàn, cho Phố Wall và tất cả những người hưởng lợi từ đó. Hoặc ông sẽ làm điều tốt nhất cho khách hàng của mình.

“Được thôi, vậy tôi sẽ ký ở đâu?” O’Neill hỏi. “Tôi sẽ đưa tiền cho anh và ký.”

“Ồ, không biết ông có muốn thuê chiếc máy hay không?”

“Không. Tôi muốn mua nó,” O’Neill nói và châm một điếu thuốc. Ông rít một hơi dài rồi nói: “Và tôi cần một tờ hóa đơn.”

Tốt thôi, Larry sẽ cho ông một chiếc máy photocopy tốt hơn. O’Neill hoàn toàn không phản đối.

“Hôm nay là mừng 6 phải không?” Larry hỏi và cùng lúc điền vào phiếu mua hàng.

“Này, chức năng phóng to và thu nhỏ có thực sự cần thiết cho công việc của tôi không?” O’Neill hỏi, hơi bối rối một chút.

Tất cả những gì Larry cần làm là nói có. Ông có thể hướng John O’Neill tin vào bất cứ điều gì. Nhưng thay vào đó, O’Neill có thể khiến ông chỉ bán được chiếc máy cỡ nhỏ nhất.

“Không! Ông không thực sự cần chức năng đó.” Larry ngừng lại và trả lời. Ông không phải là một “sát thủ”. Chiếc máy mà O’Neill cần là chiếc cỡ nhỏ nhất. Ông sẽ gần như không kiếm được đồng nào với đơn hàng này. Đó là điều không tránh khỏi. Nhưng điều đó có quan trọng không? Đằng nào thì ông cũng không được tới Palm Springs.

“Vậy chúng ta phải thay đổi đồng giấy tờ này phải không? Nếu tôi nghĩ ra lý do để sử dụng nó, có lẽ tôi sẽ mua. Vậy đó là cái gì nhỉ? Tôi sẽ mua chiếc 5012 phải không?” O’Neill hỏi.

“Đúng vậy”, Larry nói và mỉm cười, bắt đầu viết đơn hàng mới. Ông sẽ mang tới cho người đàn ông này thứ ông ta cần mà không thao túng, không nâng giá, không lợi dụng những thiết bị cũ, không áp lực, không khao khát có được chuyển đi tới Palm Springs. John O’Neill sẽ có chính xác thứ ông ta muốn và cần. Ông ta sẽ được phục vụ một cách tốt nhất với tư cách một khách hàng. Điện thoại của ông ta đột nhiên lại đổ chuông.

“Alo. Được rồi. Bà ấy đã bình tĩnh lại chưa? Bà ấy nôn ra máu hay là thuốc? Ừm. Anh bạn này sẽ rời đi sớm thôi và tôi sẽ tới ngay.” Ông nói và gác máy. Ông rít điếu thuốc thêm một hơi dài. “Mẹ tôi đang chết dần vì ung thư phổi trong khi tôi ngồi đây hút thuốc.”

Larry viết một cách vội vã, ông muốn rời đi càng nhanh càng tốt. Ông đưa đơn hàng cho O’Neill. “Ông không phiền khi dùng bút bi chứ?”

Khi được tiễn ra cửa, Larry nói: “Tôi ước gì mình đến vào một thời điểm thích hợp hơn.”

“Tôi cũng vậy”, người đàn ông nói, “đây là khoảng thời gian tồi tệ nhất đời tôi, thật đấy”.

Nếu đây là cách mọi thỏa thuận diễn ra thì các tập đoàn lớn sẽ đóng cửa sớm. Ngay cả Xerox cũng sẽ không tồn tại lâu nếu mỗi khách hàng đều có thể biến người bán hàng thành một kiểu y tá luôn phục vụ cảm xúc và nhu cầu của họ. Làm thế nào để nhu cầu thu thập của đại diện bán hàng, đòi hỏi lợi nhuận của công ty và mong muốn lựa chọn đúng sản phẩm của khách hàng có thể hài hòa với nhau? Liệu một công ty có thể kiếm lời mà không cần đi quá lợi ích của các cá nhân, không thúc ép những thỏa thuận không thực sự phục vụ lợi ích của khách hàng? Liệu một khách hàng có cần khiến trái tim của các đại diện bán hàng tan nát để có được một thỏa thuận có lợi cho mình? Để có được một giao dịch hời, liệu khách hàng có tài tình đến mức có ngay một người thân đang trong giai đoạn nguy kịch ở căn nhà kế bên đứng vào ngày đại diện bán hàng của Xerox đến bàn về thỏa thuận hay không? Thường thì, tất cả những gì họ cần làm là trì hoãn thỏa thuận và hỏi thêm một vài câu hỏi, nhưng hiếm khách hàng nào có thể làm được như O’Neill.

Khi ngồi vào xe, Larry nhìn thấy O’Neill đang bước đi một cách mệt nhọc trong làn tuyết rơi

với đôi giày sờn cũ, đầu cúi về phía trước. Trông ông ta giống như một đứa trẻ đang đi bộ về nhà vào tối muộn mùa đông, vội vã hướng tới ánh đèn ấm áp phía cửa sổ nhà bếp. Cả quãng đời thơ ấu, thanh niên, trung niên và cả những năm tiếp theo như thể đang đè nặng lên mỗi bước đi của ông ta trên tuyết. Ông ta trông thật cô đơn. Larry ước mình có thể làm gì đó tốt hơn cho người đàn ông này. Một cách âm thầm, Larry đã vô thức đặt câu hỏi: “Nỗi buồn của anh là gì?” Và điều ông làm là giúp cho cuộc sống của người đàn ông này dễ dàng hơn một chút. Đó là phần thưởng duy nhất.

Về mặt lý thuyết, mỗi người bán hàng đều cần làm được điều mà Larry vừa làm – nắm bắt nhu cầu của khách hàng và cố gắng thỏa mãn nó. Một người bán hàng kiếm sống bằng cách phục vụ khách hàng bằng tấm lòng chân thành và hướng tiếp cận khôn ngoan. Ở thời điểm hiện tại, đó không phải cách giúp một đại diện có thể tới Palm Springs hay giúp một công ty như Xerox tồn tại.

3.

Mỗi tối, Fred thường chạy bộ khoảng 8km sau đó ngẫu nhiên bữa tối “khác người” của mình: một bát ngũ cốc, một thanh M&M đậu phộng và 20 cánh gà. Khi ở nhà, Fred ngày càng cảm thấy lo âu hơn. Ông chắc chắn Pacetta sẽ rời Cleveland còn ông sẽ không thể tham gia President’s Club vào năm nay. Ông lại nhắc với Kathy rằng ông sẽ chết trước khi hết năm, mỉm cười và suy nghĩ về cái chết của mình, như thể đó là một minh chứng hùng hồn cho sự cống hiến và hy sinh, sự công nhận cuối cùng và không thể phủ nhận những gì ông đã làm cho Xerox. Không phải một cơn bạo bệnh, không phải một tấm huân chương, chỉ cái chết mới là đỉnh cao của vinh quang.

“Ý anh là còn 12 ngày nữa! 12 ngày làm việc nữa. Anh cần phải cố gắng hơn. Anh ước gì mọi thứ diễn ra tốt đẹp,” ông nói.

Lại chuyện gì nữa đây? Kathy đang xả nước vào bồn rửa bát còn Fred đang ngồi ở bàn ăn. Từ trên tầng, Kylene gào lên: “Mẹ tắt nước đi mẹ!” Cô bé đang bị mất nước trong nhà tắm do thiếu áp suất.

“Diane đã có 3 tháng tòi tệ liên tiếp, Citadel vẫn tiếp tục trì trệ.” Ông lẩm bẩm một mình và chẳng ai biết liệu họ có thể chốt đơn hàng với Citadel hay không.

Kathy cầm lấy ví và chìa khóa xe. Fred ngược lên hỏi:

“Em đi đâu đấy?”

“Em đến cửa hàng,” bà nói.

“Đồ ăn sống hay cửa hàng khác?”

“Có đủ thứ đồ ở đó.”

“Em sẽ về chứ?” Ông hỏi và mỉm cười.

“Không. Em sẽ bỏ anh đi.”

“Em còn giữ VCR chứ?” Ông hỏi.

Kathy hiểu ngay điều Fred đang nói. Thay vì những cuộn băng, ông sẽ dùng từ VCR. Ông luôn biến tấu những điều ông muốn nói bằng kiểu ngôn ngữ của riêng mình. Mỗi khi nói chuyện với Fred, não bộ của Kathy làm việc như một đầu thu vệ tinh đối với các thể loại sóng nhiễu vậy.

“Phải!” bà nói.

“Em xem, anh nhớ mọi thứ phải không?” Ông hỏi.

“Anh thật đáng ngạc nhiên, Fred ạ.”

“Phải. Anh quá tuyệt vời.”

Sau khi bà rời đi, ông dùng nửa cuộn mì Ý và ăn ngẫu nhiên. Sau đó, ông lấy một đĩa nữa rồi thêm một đĩa nữa. Trong khi ăn, ông vẫn không ngừng suy nghĩ: “Bruno đã có thêm một khách hàng tiềm năng. Nancy chưa có thêm một mối nào.” Thấy Christopher đi xuống tầng hầm để chơi mô hình tàu lửa, ông quyết định đi theo thằng bé. (Có ai nhận ra rằng ông dành rất nhiều thời gian cho con cái không? Ông tập bóng chày với Christopher vào thứ Hai. Ông đi nhảy Brownie với Kara vào thứ Ba, đi trượt băng với Kylene vào thứ Tư. Ông tập bóng với Christopher lần nữa vào thứ Năm. Những buổi tối khác, ông dạy Kylene cách chơi bóng chuyền dưới tầng hầm.)

Christopher mặc chiếc áo Michael Jordan và đi đôi giày bóng rổ không dây của mình. Fred vẫn đang mặc nguyên bộ đồ đi làm. Ông giúp con trai siết lại những phần đường ray đang lỏng lẻo. Tầng hầm là nơi Christopher thỏa sức với trí tưởng tượng của mình, nơi cậu mơ về những

thứ khác ngoài các môn thể thao. Sau khi Fred vặn chặt các đoạn nối, đoàn tàu bắt đầu chuyển bánh trên đường ray và phát ra những âm thanh vui tai. Cùng với đoàn tàu, Fred bắt đầu lượn quanh tầng hầm.

“Này Chris! Đây sẽ là nơi chúng ta để bàn bi-a. Chúng ta sẽ đặt những chiếc tạ ở đây, quầy bar ở kia và con có thể xem tivi trong khi đang tập tạ.”

“Đó chỉ là giấc mơ thôi,” Christopher nói, mỉm cười hạnh phúc khi nghe những ý tưởng lạc quan của cha mình. Đó không phải là điều thường thấy ở Fred.

Fred quay trở lại phòng bếp, điện thoại của ông đang reo. Đó là Larry Tyler.

“Tuyệt vời, Larry. Mà này, dù cho tôi mang đến cho anh nhiều vấn đề, tôi vẫn biết những gì anh đang làm. Cả tôi và anh, tôi không nghĩ chúng ta có thể làm được gì vào năm nay. Một đơn hàng không cứu anh mà cũng chẳng giết anh.” Larry đang làm việc một cách tuyệt vời dù ông không thể tới Palm Springs.

Họ thảo luận về các đơn hàng chưa thể chốt trước khi hết năm, sau đó Fred gác máy. Ông nghĩ về những điều Larry vừa nói với ông: “À, Fred, tiện thể tôi đã gọi điện. Họ nói rằng họ sẽ đổi toàn bộ máy móc của họ vào tháng Mười năm sau.” Được, Larry. Năm sau. *Tháng Mười. Tuyệt vời. Cảm ơn, Larry. Nhưng năm nay thì sao? Chúng ta sẽ thoát khỏi năm nay thế nào đây?*

Mọi thứ đều không chắc chắn. Ngay cả Frank Pacetta cũng biến mất. Fred tự hỏi sếp của mình đang làm gì ở New York và bỏ mặc họ chiến đấu trong giai đoạn cao điểm này của năm. Không ai biết chắc khi nào ông ta trở lại. Và Pacetta đã đưa ra một lời giải thích chính thức cho sự biến mất dài hạn của mình: Cha ông đang nằm viện sau một cơn đột quỵ, ông cần bay về Brooklyn để ở bên cạnh cha và giúp mẹ mình vượt qua giai đoạn khó khăn này. Tuy nhiên không mấy người trông chi nhánh tin rằng Pacetta nói thật. Thường thì lời nói của ông ta phải có hai, ba hoặc bốn tầng ý nghĩa khác nhau. Ông ta có thể đã bay tới Washington, Georgia hay Texas để phỏng vấn.

Một ngày, Fred phát hiện có hai quản lý khác được cấp những chiếc máy điện thoại văn phòng hiện đại. Một trong số họ đã khoe với Fred. Tại sao quản lý bán hàng phụ trách các tài khoản lớn như ông lại không có? Liệu có thông điệp nào ẩn sau những hành động ấy không? Ông không quan tâm. Nhưng tất cả mọi việc đều có tác động không nhỏ vào tháng Mười hai nhờ Pacetta. Ông ta muốn tạo mâu thuẫn khắp mọi nơi vì ông ta cần chúng. Trước khi đi New York, ông ta đã vào văn phòng của Pat Elizondo và nói điều gì đó khiến cô nổi giận rồi sau đó lại làm cô cười bò, cuối cùng, ông ta thở hắt: “Bây giờ tôi phải đi gây sự với Rob đây.” Đến cuối năm, mọi thứ đều có thể trở thành yếu tố làm đổ thêm dầu vào lửa, hoặc là điềm báo, không loại trừ cả một chiếc điện thoại văn phòng hiện đại. Fred hỏi Rob định làm gì với cái điện thoại đó. “Anh hơi nhỏ mọn đấy, Fred.” Không, dĩ nhiên là không. Pacetta có lẽ đang cười khẩy ở đâu đó, cũng có thể đang lên kế hoạch để khiến Fred cảm thấy bất an tới mức dốc toàn lực trong tháng Mười hai.

Kathy trở về vài phút trước khi Fred gác máy. Khi bà bước vào phòng bếp, Fred cảm thấy một cơn gió lạnh vừa lướt qua mình. Bất kỳ việc mua sắm nào cũng sẽ khiến căn phòng trở nên lạnh lẽo, đặc biệt là vào tháng Mười hai. Đó là tuần thứ hai của tháng Mười hai và không ai đi mua sắm cho bọn trẻ. Fred nghĩ Kathy sẽ đi, còn bà thì nghĩ ngược lại. Và lẽ dĩ nhiên là chưa ai làm gì cả. Kathy “đình công” bởi bà mua gì Fred cũng chỉ trích. *Chỗ đồ này bao nhiêu tiền? Bọn trẻ có thực sự cần chúng hay không? Bà trả bằng thẻ hay tiền mặt?* Rồi ông nói ông sẽ trả lại những món đồ đó vào ngày hôm sau. Bởi vậy, thay vì tự mua dây buộc mình, bà sẽ không làm gì cả.

Fred liếc mắt nhìn Kathy sau khi bà cất chỗ rau quả vừa mua vào tủ lạnh. Bà đứng cạnh khu vực nấu nướng ở giữa bếp, mái tóc vàng trở nên rực rỡ. Trông bà thật đẹp, dù đã trải qua một ngày dài.

“Anh biết chúng muốn gì, Kathy,” ông nói, hạ thấp tông giọng của mình. “Chúng muốn đi tới trung tâm thương mại và mua thứ gì đó.”

“Fred, quà Giáng sinh cần phải mang lại bất ngờ. Đó là điều quan trọng nhất. Anh đang ném ý nghĩa thực sự của Giáng sinh ra ngoài cửa sổ đấy.”

Fred đã mua gì cho bản thân vào buổi trưa? Ông đã mang gì về nhà? Áo len chui cổ và quần âu từ cửa hàng Liz Claiborne ở khu trung tâm. Kathy nói rằng đó là điều bà thích. Ông đi vào cửa hàng, chọn đồ và mua những gì mình thích. Bà cũng thích như vậy. Bà không thích nhìn vào những gì ma-nơ-canh đang mặc, thay vào đó, bà thích lục lọi tìm những món đồ giảm giá trên các giá treo.

“Anh không định tới các bữa tiệc Giáng sinh,” Fred nói.

“Tại sao?”

“Anh không thích. Anh đã mua quần áo để mặc suốt kỳ nghỉ và đó là tất cả,” ông nói.

Kathy quay trở lại chủ đề mua quà Giáng sinh cho bọn trẻ.

“Anh có nhận ra rằng từ khi em mua quà Giáng sinh cho bọn trẻ xong xuôi hồi tháng Chín, anh đã không nói gì ngoài việc em mua đồ đắt tiền.”

“Kathy, đó là bởi em không có kế hoạch,” Fred nói.

“Đây là việc chúng ta phải làm, dù có kế hoạch hay không. Nếu năm nay em không làm thì anh sẽ làm. Đó là cách nhìn nhận vấn đề của em.” Bà phản ứng.

“Không, anh không làm được. Cũng giống như Diane Burley, nếu cô ta không được vào President’s Club thì đó là lỗi của cô ta chứ không phải của anh. Dù em có thích hay không thì anh cũng không làm đâu.”

Trên tầng, Christopher đang gọi họ. Giọng nói của hai người đang vang khắp nhà nhưng Christopher không đề cập tới việc bảo họ nhỏ tiếng, cậu chỉ muốn họ tắt tivi trong phòng khách. Nó đã được bật từ bữa tối. Fred đứng dậy, tắt tivi và quay trở vào bếp.

“Em không nhận ra là,” ông nói hạ tông giọng lần nữa, “đằng nào em cũng phải làm. Tại sao lại phải căng thẳng và gây sức ép bằng cách trì hoãn nó.”

“Trong từng đấy năm chúng ta cưới nhau, em đã luôn cố gắng làm mọi thứ và...”

“Em đang quá căng thẳng đấy,” ông nói.

“Em không lo lắng về chuyện đó.”

“Anh cũng vậy,” ông nói tiếp.

“Vậy tại sao cứ 30 phút một lần, anh lại đề cập tới nó vậy?”, bà hỏi.

“Em không bắt đầu hành động, đó là vấn đề. Tinh thần của em đang trở nên khô héo. Anh không quan tâm đến việc nếu anh có thể tới Palm Springs năm nay không.”

“Em có nên viết lại điều đó không?” Kathy hỏi.

“Em không hiểu rồi. Kỳ vọng của anh rất cao. Anh đang ở giai đoạn không dễ chịu chút nào của cuộc đời, nhưng anh sẽ vượt qua nó. Khi em già đi, mọi thứ dần thay đổi. Anh không định... nếu anh cần phải nhảy qua những chiếc vòng lửa, anh sẽ làm một mình.” Fred nói với chất giọng nhỏ nhẹ và sâu sắc hơn.

“Khi em đi mua những thứ mà bọn trẻ muốn, anh sẽ nói việc đó thật ngớ ngẩn.”

“Anh nghĩ mình có thể khiến chúng hài lòng hơn. Chris cần một sân bóng rổ thực sự, sân ngoài trời ấy. Nó muốn một cái đồng hồ trong phòng. Em muốn mua cho mỗi đứa một chiếc xe đạp và sau đó là máy tính.” Ông nói, ngày càng nhỏ giọng lại và liếc về phía cánh cửa đang mở trong phòng bếp. “Kara không cần một cái xe đạp.”

“Đó là đề nghị của anh sao?”

“Anh thực sự không muốn tới các bữa tiệc Giáng sinh. Anh chỉ muốn ở nhà và ngồi xem King of Kings. Diễn viên nam chính với đôi mắt màu xanh biển đó là ai vậy? Anh đang cố gắng nhớ tên cậu ta. Em biết không, anh chỉ còn 20 năm nữa để làm việc và anh thực sự quan tâm tới bọn trẻ và cả em nữa.”

“Anh quan tâm tới em?” bà nói với chất giọng ngạc nhiên đầy mỉa mai.

“Nếu một ai đó trong gia đình anh bị đe dọa bởi bất cứ điều gì, anh sẽ đứng lên và xử lý chúng. Đó là cuộc sống của anh, là công việc của anh. Không có những điều đó, cuộc đời anh coi như chấm dứt.”

“Em không biết anh lấy năng lượng từ đâu.” Bà nói một cách mềm mỏng.

“Paul Mackinnon nói với anh hôm nay. Ông ta nói: ‘Fred, cậu phải đưa ra quyết định đi. Năm năm nữa cậu sẽ có thu nhập rất cao.’ Đó là sự thật, Kathy, em nên kiếm một công việc toàn thời gian đi.”

“Ông ta có nói với anh điều gì mà anh không biết không?” Bà hỏi lại, cảm thấy khó chịu vì ông lắng nghe lời khuyên từ cánh tay phải của Frank về tương lai của họ hơn là lời khuyên của bà.

“Ông ta nói anh phải đưa ra quyết định. Nếu anh lựa chọn quay trở lại làm đại diện bán hàng, anh sẽ không kiếm được nhiều tiền. Không phải với Xerox.”

“Nghe cứ như thể anh không biết điều đó.”

Fred nhảy dựng lên với tông giọng của Kathy. Thay vì bảo vệ quan điểm về sự nghiệp của bà, ông bảo vệ danh dự của Paul Mackinnon. Fred đứng lên và lấy cuốn sổ ngân hàng từ trong ví của Kathy. Ông vừa xem nó cách đây ít lâu, chăm chú nhìn vào mọi khoản chi tiêu và đột nhiên giận giữ khi nhìn vào đó.

“Paul là một người đàn ông tuyệt vời. Paul không tiêu 20 đô-la chỗ này, 30 đô-la chỗ nọ và 10 đô-la chỗ kia.”

“Ồ, lại nữa rồi.” Kathy lên tiếng.

“Kathy, em vừa tiêu 10 đô-la ngày hôm qua để làm gì vậy? Em rút tiền 3 lần. 10, 15, 20 đô-la ngày này qua ngày khác.”

“Không còn tí đồ ăn nào trong nhà. Em rút như thế bởi lẽ em biết anh sẽ rờ lên nếu anh thấy em rút 100 đô-la chỉ trong một lần.”

“Chúng ta đang tiêu nhiều hơn số tiền anh mang về nhà. Chúng ta đang mua ngày càng nhiều, nhiều, nhiều, nhiều hơn. Chúng ta không còn đủ tiền để chi trả những khoản khác nữa. Anh đã tiêu tiền sao? Anh không tham gia câu lạc bộ, không tham gia giải golf hay giải bowling. Anh không tham gia bất cứ hoạt động gì. Chúng ta đang thiếu tiền.”

“Ồ, nhưng đối với một số thứ, tiền sẽ rơi từ trên trời xuống,” bà bắt đầu lên giọng. “Khi anh muốn cái sân bóng rổ, tiền ở đâu? Khi anh muốn tân trang mặt tiền thì sao?”

“Hai việc đó không giống nhau. Anh đã tính toán và lên kế hoạch cả rồi.”

“Thế còn tiền cho những thứ cần thiết: thức ăn, quần áo. Anh lên kế hoạch về sân bóng rổ nhưng anh lại gào thét khi em rút 20 đô-la để...”

“Thế nhưng em không quản lý tiền của mình. Còn anh quản lý tiền của mình.”

“Dù có kế hoạch hay không, điều đó hoàn toàn không quan trọng,” bà nói.

“Tại sao không? Khi họ hàng hỏi về các món quà cho bọn trẻ, em sẽ làm gì? Em sẽ nói với họ những thứ mà bọn trẻ đang cần. Đó chính là kế hoạch.”

Kathy không chắc bà hiểu chuyện này. Họ nên tiêu tiền vào những thứ họ cần, khi họ cần và sau đó bảo thành viên khác trong gia đình chi trả cho những tiêu dùng hằng ngày? Đó là một phần của kế hoạch sao? Họ đang tiêu nhiều tiền trong từng khoảng thời gian. Thế thì sao?

“Khi anh tiêu hơn 2.000 đô-la, nhiều hơn so với những gì anh kiếm được, anh sẽ làm thế nào?” Bà hỏi.

“Chúng ta sẽ phải kiếm nhiều hơn 6.000 hoặc 7.000 đô-la mỗi năm để bù đắp lại,” Fred nói. “Vấn đề là tại sao lại phải làm như thế khi anh đã già thế này. Em không hiểu nỗi lo lắng của anh phải không?”

“Vấn đề là gì vậy?”

“Một người nào đó có thể giúp anh làm điều anh muốn. Nếu có vấn đề gì xảy ra, anh sẽ phải thay đổi. Nếu John rời khỏi công ty, chẳng có tí mạo hiểm nào vì vợ cậu ta có việc làm.”

“Vậy tại sao cậu ta không làm vậy?”

Fred không hiểu cuộc nói chuyện này có ý nghĩa gì bởi Kathy lại bắt đầu so sánh Fred và em trai ông, bà tin rằng không ai trong số họ sẽ rời Xerox kể cả khi họ có chỗ dựa về tài chính như việc vợ của John có thu nhập. Bởi vậy, Fred chuyển hướng câu chuyện.

“Anh mệt rồi. Quá tệ! Đó là cách duy nhất! Có thể anh sẽ rời đi nếu Frank không còn ở Cleveland. Công việc này khá dễ dàng. Đó là lý do tại sao anh ở lại.”

Kathy lắc đầu, dán mắt vào chiếc bàn bếp. Với tất cả những nỗi lo lắng ông đang mang, ông lại bảo công việc này dễ dàng? Thật vô lý. Bà tin rằng Xerox đã mang rất nhiều điều tuyệt vời tới cuộc sống của gia đình bà, sự ổn định tài chính, niềm tự hào khi làm việc cho một công ty nổi tiếng và uy tín với những sản phẩm chất lượng nhất trên thị trường. Nó cho phép họ có một cuộc sống của tầng lớp trung lưu và một tương lai vững vàng. Thế nhưng công ty đã lấy đi linh hồn của chồng bà. Nó đã biến ông thành một người khác với người mà bà đã lựa chọn để kết hôn. Bà cảm thấy qua nhiều năm, công ty đã biến ông trở thành người thân, trở thành tù nhân của nó, giống như một kiểu giáo phái mù quáng vậy. Nó đã dạy ông cách tự tạo động lực cho bản thân với những nỗi bất mãn vô tận.

Khi nào thì cảm xúc khiến một người đàn ông đi quá xa và trở thành một nhân tố phá hoại? Khi nào cảm xúc sáng tạo của một nghệ sĩ có thể biến anh ta thành một kẻ nghiện rượu đến chết? Khi nào một huấn luyện viên có thể khiến đội của mình chơi hết sức tới mức mạo hiểm cuộc sống của họ để dùng thuốc kích thích? Khi nào chủ tịch tập đoàn có thể phá hỏng cuộc đời nhân viên công ty mình với những khao khát lợi nhuận ngắn hạn, thắng tiến trong sự nghiệp và để có thêm 100 đô-la trong tài khoản? Khi nào thì khao khát thành công trở thành một chất độc gây nghiện và làm thế nào để thoát khỏi nó? Một người có thể đắm chìm trong những liều thuốc xúc cảm tẩm tối nhất để có thể cảm nhận được sự viên mãn cũng như vươn lên một tầm cao mới. Đến một mức độ nào đó, một số kiểu đam mê, ví dụ như một chút bất mãn đầy năng lượng là điều cần thiết để thành công. Nhưng khi bạn vượt qua giới hạn rồi thì sao? Khi nào bạn sẽ nhận ra rằng mình đang bị kéo lại và mình đã đầu hàng trước những góc tối của năng lượng mà bạn sử dụng trong những giây phút tột tể hay tuyệt vời nhất? Khi nào thì chính động lực giúp bạn leo lên đỉnh cao sẽ đẩy bạn xuống vực thẳm?

“Anh chỉ muốn trút tất cả thứ của nợ đó lên người em, Fred ạ,” Kathy nói “Anh muốn em chịu đựng. Đó là lý do cho những căng thẳng và ồn ào này phải không? Nó sẽ không bao giờ chấm dứt cả.”

“Kathy, hãy làm những gì em muốn. Đó là điều anh muốn nói. Không có bất cứ sự ép buộc nào. Đó thực sự là một quyết định nặng nề. Anh sẽ phải gõ cửa rất nhiều nhà. Em không thể đi làm lúc này.”

“Vậy chúng ta đang nói về cái gì thế?” bà hỏi.

“Em đang bị mắc kẹt. Thật ra anh muốn em ở nhà. Hãy giữ lấy lương của em, giữ những thứ em kiếm được từ việc đi dạy. Anh không quan tâm,” ông nói.

“Hãy nói cho em biết làm thế nào để kiếm một công việc?”

“Anh đã nói với em cách bán hàng ở Herbalife.”

“Ồ, đó là một câu chuyện hoàn toàn khác.”

“Đây là điều đang làm phiền anh,” ông nói. Trong một khoảnh khắc, dường như một điều gì đó mới mẻ sắp xuất hiện. “Em biết ai là kẻ thua cuộc tối nay không? Bây giờ là 11 giờ 30 phút. Em có thể thức dậy một cách thoải mái vào sáng mai còn anh thì không. Anh vui vì em không phải làm việc khi bọn trẻ còn nhỏ. Em đã làm những điều thật tuyệt vời. Anh thích điều đó. Anh muốn em ở nhà vì con chúng ta. Dù anh nói chuyện với ai, anh vẫn luôn nghĩ rằng một người vợ nên ở nhà.”

Fred có nhận ra ông mâu thuẫn thế nào không? Kathy không nghĩ là ông đang lắng nghe những điều ông nói.

Ông nói với bà rằng ông đã từng làm việc chăm chỉ hơn. Ông từng là một con quỉ mề nheo. Ông gửi cho đại diện của mình những lá thư cảnh báo, thư quan tâm, thư yêu cầu sửa đổi. Bây giờ, ông không còn nhiệt huyết như thế nữa. Ông không còn thích chơi trò đấu trí với họ nữa. Vài tuần trước, khi Frank bảo ông để những lá thư khiến trách trong hồ sơ của những người đang không hoàn thành mục tiêu, ông đã từ chối. Các đại diện của ông đã tận lực. Ông thực sự cảm thấy mệt mỏi.

“Chỉ là anh không chịu đựng được nữa,” Kathy nói.

“Anh đồng ý!”

“Nhưng...”

“Anh không có thời gian.”

“Thế nhưng...”

“Kathy!”

“Tại sao anh không thể về nhà đúng giờ?” bà hỏi.

Kathy không muốn nói như thể bà đang đòi hỏi. Bà chỉ cảm thấy khó hiểu vì sau từng đấy năm cống hiến cho công ty, ông xứng đáng có quyền làm chủ thời gian của mình.

“Anh vẫn cần phải kiếm tiền.”

“Thế nhưng chuyện đó đã diễn ra hết năm này tới năm khác. Và anh cũng chưa bao giờ đi ngủ trước nửa đêm,” bà nói.

“Em có lối sống tốt hơn bình thường rất nhiều.”

“Về chất hay về lượng?” bà hỏi.

“Hãy tưởng tượng em sẽ ra sao nếu em vẫn sống tại Plot Number One.”

“Em thích căn nhà nhỏ đó. Em không cần một căn hộ lớn hơn. Em muốn anh về nhà. Em chưa bao giờ là một kẻ đòi hỏi.”

“Kathy! Kathy! Kathy! Nếu anh có thể kiếm 25.000...”

“Nếu anh cứ như thế này thì cá nhân em sẽ nói không, em không thích như thế. Thế nhưng nếu anh là một người trầm tĩnh và bình yên...” Bà đột nhiên thấy bối rối với việc lựa chọn từ ngữ. “Anh biết đấy, đã có lúc em cảm thấy nhẹ nhõm khi anh không ở đây.”

Khuôn mặt của Kathy đỏ dần lên và nước mắt đọng đầy trong đôi mắt của bà.

“Đó là sự nhẹ nhõm,” bà nói. “Em nên quan tâm tới điều gì nếu anh không về nhà đúng giờ? Em đã từng quan tâm. Em đã từng rất quan tâm tới việc anh đi đâu, làm gì và em lo lắng, nhưng giờ thì không.”

Trong những lúc như thế này, Fred sẽ nghĩ về quá khứ. “Mình nhớ về lúc mình làm rơi chiếc nhẫn cưới trong một lon bia. Mình nghĩ đó là một lon bia bởi có một tiếng ‘ding’ khi nó rơi

xuống đáy. Mình cần nghỉ ngơi. Mình sẽ ngủ một chút.”

Fred đi vào phòng ngủ và bắt đầu xả stress một cách ồn ào dù đã gần nửa đêm. Ông sẽ dậy lúc 5 giờ sáng mai. Kathy đi vào phòng khách và ngồi trên trường kỷ, nghe ngóng Fred đang đập phá trong phòng ngủ. Ông đóng cửa phòng ngủ lại nhưng chỉ sau 5 phút, cửa lại mở ra.

“Kathy? Gần đây em có hút bụi không?” Ông hỏi.

Cùng lúc ấy, hai đôi tất được vo tròn như trái bóng bay xuống hành lang, tiếp đất, nảy lên và dừng tại sàn phòng khách. Hai quả bóng tất trông “xồm xòa” một cách kỳ lạ. Khi Fred đi chúng quanh nhà, chúng đã bắt được một lớp lông chó dày. Bà đã không hút bụi trong một khoảng thời gian. Bà bắt đầu cười lặng lẽ một mình. Bà có thể nghe thấy tiếng cười thầm của Fred trong phòng ngủ. Dù cho họ cùng cười với nhau, trong những căn phòng khác nhau, bà biết là mình nên đợi Fred ngủ rồi mới đi vào. Một lần nữa, buổi tối kết thúc với những tiếng cười nhưng là những tiếng cười cô đơn.

Laddie, nguồn gốc của mớ lông chó, đang ngủ ngon lành trên sàn phòng khách. Chú chó của gia đình họ đã quá quen với những tiếng tranh cãi. Chỉ khi cửa phòng ngủ đóng lại và căn nhà hoàn toàn yên tĩnh, khi Kathy ngồi trên trường kỷ và chờ đợi trong phòng khách một mình, Laddie mới ngẩng đầu lên nhìn xung quanh. Sự yên tĩnh đã đánh thức nó dậy. Chỉ có sự yên bình mới khiến nó tỉnh giấc vào tháng Mười hai.

4.

Ông cần Crawford Manufacturing. Không thể trì hoãn đơn hàng của Citadel thêm nữa còn Libby thì hy vọng mọi thứ sẽ hóa thành tro bụi rồi biến mất. Cô ta đã trì hoãn đủ lâu và có lẽ đó là điều sẽ xảy ra. Cuối cùng, một buổi chiều, Diane bước vào văn phòng của Fred và thông báo Libby có 10 chiếc máy cần thay thế. Đó không phải là điều Diane từng nghĩ tới. Giá trị của những chiếc máy ấy ngang ngửa với chiếc máy tập trung cỡ lớn họ muốn bán cho Citadel. Diane nhìn Fred bằng ánh mắt thấu hiểu. Thấy không? Libby đã nghĩ cho họ kể cả khi họ không có hợp đồng với Citadel.

Sau khi Diane rời đi, Fred đóng cửa và nháy cẳng lên vì sung sướng. Đây có thể gọi là thành công ở một khía cạnh nào đó. Họ đã thúc ép trong vòng 6 tháng để có đơn hàng của Citadel và bây giờ Libby cho họ một gói thỏa thuận khác để thay thế. Ông đã có sự bồi thường bằng đơn hàng có giá trị tương đương thay vì Citadel. Libby cảm thấy tội lỗi và mắc nợ họ. Tình bạn và áp lực đã đem lại hiệu quả.

Nhưng Fred không có ý định để Diane yên. Ông nhận ra rằng đơn hàng này giống như một sự an ủi, một cách để Libby tiếp tục duy trì thể chủ động trong mối quan hệ. Dù cho giá trị của nó ngang bằng với đơn hàng của Citadel, ông vẫn muốn kiếm tiền theo cách của ông chứ không phải của cô ta. Nguyên tắc chính là vấn đề trong nghệ thuật bán hàng. Ông muốn mình là người nắm quyền chủ động.

Đó là cách của cô ta sao? Cô ta cảm thấy áy náy với bạn của mình, vì thế cô ta đưa cho họ 10 đơn hàng để làm vui lòng bạn cô ta?

Ông đang than phiền về những đơn hàng sao?

Không. Ông muốn Diane là người nắm quyền kiểm soát. Ông sẽ không dừng lại cho tới khi cô cố gắng lần cuối để dụ dỗ Libby thực hiện đơn hàng của Citadel. Cô phải thức nhiều đêm liền để viết lại bản chào hàng với sự giúp đỡ của Fred để chi phí trong năm đầu tiên hạ xuống thấp nhất có thể. Nói cách khác, cô đang làm mọi thứ có thể để khiến Libby đầu hàng. Đây là một việc rủi ro cao. Dường như họ khá vô ơn. Họ đang mạo hiểm cả đơn hàng 10 chiếc máy và khách hàng lớn là Citadel. Nhưng Fred muốn thử cơ hội này.

Diane bước vào văn phòng của Fred, hôm nay trông cô thật rạng rỡ trong bộ vest bằng vải len màu của mình với màu sơn môi cá tính, mái tóc được búi gọn gàng. Cô mặc một chiếc áo khoác kẻ ca-rô pha màu đỏ, xanh da trời và vàng son, một chiếc váy len màu xanh navy, trang sức vàng và đôi giày có gắn một chiếc nơ màu xanh trên mũi, cùng một đôi giày duyên dáng gắn chiếc nơ màu xanh khiến Fred lập tức liên tưởng tới logo của Crawford Manufacturing. Cô trông thật xinh đẹp với làn da trắng mịn hoàn hảo, không ai biết rằng cô đã phải vật lộn với bản chào hàng mới cho tới tận nửa đêm qua.

“Này, tại sao chúng ta lại không....”

“Chào buổi sáng, Fred”, Diane lên tiếng.

“...cùng tới gặp khách hàng này và...”

“Chào buổi sáng, Fred. Ông khỏe chứ?”, cô hỏi.

“Tôi rất khỏe. Tôi nghĩ chúng ta nên...”

“Hôm nay là một ngày đẹp trời phải không Fred? Tôi biết với 10 đơn hàng mà cô ta đem tới cho tôi, tôi hoàn toàn có thể vào danh sách President Club năm nay. Tôi đã phát điên bởi đơn hàng với Citadel thế nhưng rồi tôi nhận ra mình đã vượt chỉ tiêu những 200.000 đô-la”

Fred đã nói chuyện với Libby qua điện thoại và Libby cảnh cáo rằng cô không muốn mất quá nhiều thời gian về cùng một vấn đề. Fred bắt đầu dành thời gian quan sát nét mặt của Diane. Ông có thể thấy niềm hạnh phúc thành công đang hiện trên khóe mắt và nụ cười của cô. Cô

đường như chắc chắn rằng mình sẽ nằm trong tay 10 đơn hàng. Diane đang đắm chìm trong viễn cảnh tuyệt đẹp với những răng chà là và hơi nóng phảng phất từ vùng sa mạc California. Đơn hàng với Citadel rõ ràng không có nhiều ý nghĩa với cô. Cô đã có những đơn hàng khác bù đắp cho mất mát của mình. Thế nhưng, Fred muốn nhiều hơn thế, ông muốn cả đơn hàng của Citadel cho bản thân ông để tránh một kết quả cuối năm đầy thất vọng.

“Tôi sẽ không dễ dàng bị cô ta đe dọa đâu. Cô ta cần phải đưa ra câu trả lời cuối cùng trong hôm nay.”

“Tôi rất mệt, Fred ạ.”

“Tôi cũng vậy.”

“Tôi không biết tại sao mình lại mệt mỗi. Tôi vẫn thường tập các bài aerobics cơ bản. Mặc dù tôi rất thích chúng, nhưng có vẻ mấy động tác ấy lại chẳng ưa gì tôi. Thỉnh thoảng tôi lại bị đau cơ và tôi cảm thấy rất lo lắng về chuyện đó.”

“Đây là giai đoạn rất quan trọng”, Fred hét lên.

“Ôi Chúa ơi! Ông biết điều tôi cần nhất bây giờ là gì không? Làm ơn cho tôi một ngày bình yên đi.”

“Cô không cảm thấy áp lực là một kiểu nguồn vui sao?” Fred hỏi.

Khi họ bước vào văn phòng của Libby, cô ta trông vẫn đạo mạo như mọi khi dù cho có chút xa cách. Rõ ràng, Libby đang không mấy vui vẻ. Trong một vài trường hợp, khi phải đối diện với những tình huống khó nhằn, cô ta sẽ giống như tự thôi miên bản thân, trở nên ít nói và lạnh lùng như một người xa lạ. Buổi sáng nay, Libby vẫn tỏ ra lịch sự nhưng hoàn toàn dừng dừng. Cô ta bắt đầu bấm số trên máy tính của mình, tính toán một cách nghiêm túc trong khi lắng nghe Fred và Diane. Libby mặc một chiếc váy màu đen quyến rũ, cùng với chuỗi hạt cườm thanh lịch trên cổ, cô tạo cảm giác khó tiếp cận chẳng khác nào một vị công nương quyền quý.

“Chúng tôi đang cố gắng thắt chặt chi tiêu. Và rõ ràng chiếc máy này hoàn toàn không cần thiết”, Libby nói.

“Chúng tôi có thể giúp cô tiết kiệm 16.000 đô-la trong năm đầu tiên. Tôi xin thề”, Fred đáp lại.

“Hãy đưa bản chào hàng cho tôi, và tôi có thể đọc nó ở nhà.”

Diane lấy bản chào hàng của Citadel ra khỏi túi của mình trong khi Fred há hốc mồm, ném cho cô một cái nhìn kinh ngạc pha lẫn kinh hoàng rồi nháy mắt một cái. Ông đang làm chính xác những điều ông đã làm tại Smith Brewer, biểu lộ mấy vẻ mặt không mấy nghiêm túc sau lưng khách hàng. Diane nhú mày cố gắng đưa ông về trạng thái nghiêm túc cần có. Fred đang làm ra vẻ mặt “Ôi Chúa ơi” đặc trưng của mình, đáng buồn thay, Diane hoàn toàn không có hứng thú thưởng thức trò hề của ông lúc này. “Cô cần những trò hề này hơn cô nghĩ đấy”, Fred đáng lẽ nên nói trước với Diane, “bởi cô cần cho khách hàng thấy cô mới là người chủ động ở đây. Cô phải vờ như mình chẳng sợ gì hết nếu không cô sẽ không bán nổi một chiếc máy photocopy nào đâu. Mua bán cũng giống như một lớp học mẫu giáo vậy. Nếu khách hàng đánh hơi thấy mùi sợ hãi, thỏa thuận thế là đi tong.”

“Kathy bắt đầu nhận việc dạy thay tại trường học trong hạt”, Fred lên tiếng.

“Tôi thực sự cảm thấy mừng cho bà ấy, ít nhất bà ấy cũng sẽ có thêm chút tự do thay vì bị ông kiểm soát”, Libby mỉm cười, “còn bây giờ, hãy lướt qua bản chào hàng này một cách nhanh gọn nào.”

“Đây là một món hời”, Diane lên tiếng. “Thật đấy. Chúng tôi sẽ không bao giờ có thể đưa ra một lời đề nghị nào tuyệt vời như vậy một lần nữa.”

“Đây thực sự là một ưu đãi đặc biệt dịp cuối năm ở phía Bắc Ohio mà Frank đã chấp thuận. Chúng tôi gần như chẳng có lời lãi gì cả.”

Libby tỏ ra hoàn toàn không tin vào điều đó.

“Liệu ông ta có thể hào hứng hơn thế được không?” Diane hỏi, liếc mắt về phía Libby.

“Cậu biết đấy, Diane, hai người nên đi đóng quảng cáo đi,” Libby nói.

“Mình cũng rất hào hứng,” Diane bổ sung.

Khi họ giải thích đơn hàng của Citadel có thể giảm chi phí năm đầu tiên thấp như thế nào và có lợi ra sao trong năm thứ hai và năm thứ ba, Libby không ngừng gõ đầu bút vào màn hình máy tính và nhìn chăm chăm vào nó.

“Hai người đang rất hào hứng. Đó là một điều tốt,” cô nói. “Tôi nghĩ rằng chúng ta có hy vọng ở đây.”

“Mục tiêu của chúng tôi là cố gắng có chiếc máy vào tháng Mười hai,” Fred nói. “Nếu cô muốn nói chuyện với Frank...”

“Không. Tôi hoàn toàn không quan tâm ông lấy những ưu đãi này ở đâu ra.”

Cho đến thời điểm hiện tại, Diane đã hoàn thành đơn hàng cho 10 chiếc máy thay thế của Citadel. Rõ ràng Fred đã cố tình vi phạm thỏa thuận ngầm khi đề cập tới Citadel một lần nữa và điều đáng ngạc nhiên là họ cố gắng thực hiện đơn hàng 10 chiếc máy ngay lập tức sau khi nói chuyện về Citadel. Từ quan điểm của Libby, họ vẫn không ngừng đòi hỏi về món quà, tuy vậy, cô vẫn lấy bút và bắt đầu ký tên. Trong quá trình ấy, họ nói về những chuyện trên trời dưới biển không liên quan gì tới đơn hàng, vờ như không có chuyện gì xảy ra cả, giống như cách cô y tá hay bắt đầu những mẫu chuyện phiếm trong khi lấy máu của bệnh nhân. Khi Libby đưa các phiếu mua hàng lại cho Diane, Fred mỉm cười và nói cảm ơn. Libby chỉ vào một chiếc máy photo màu của Canon mà họ đang dùng thử. Fred mỉm cười. Trò đùa trí chưa bao giờ kết thúc. Khi họ tới sảnh, Fred chìa tay ra về phía Libby nhưng cô từ chối bắt tay.

“Tôi sẽ không bắt tay ông, Fred ạ,” cô nói, “ông nên hôn tay tôi mới phải”.

Ông mỉm cười với sự tôn trọng. Người phụ nữ này sẽ không đầu hàng. Đơn hàng 10 chiếc máy là một món quà. Ông nợ cô ta một nụ hôn còn cô ta chẳng nợ gì ông cả, kể cả một cái bắt tay. Đó là cách cô muốn nói họ sẽ không có đơn hàng của Citadel, thay vào đó, cô ta cho họ 10 chiếc máy. Đó là một trận hòa, đôi bên cùng có lợi. Ông không thực sự hài lòng nhưng ít nhất ông cũng có cái ông cần từ Crawford Manufacturing. Hiện tại, nếu Wellco không có tin tức gì, tất cả những gì cần chốt chỉ là công ty Viễn thông Bedford.

Không có gì là chắc chắn. Chưa có quyết định nào được đưa ra. Có những lúc, Pat Elizondo trông như thể sắp rời chi nhánh. Sự căng thẳng và không chắc chắn thực sự là điều khó khăn đối với cô. Fred có thể nhận ra những dấu hiệu bất an đó. Cô đang lo lắng. Cô đã được gợi ý chuẩn bị sẵn sàng cho việc được đề bạt từ tháng 6 nhưng đến giờ vẫn chưa có động tĩnh gì. Cô cảm thấy hơi khó chịu với Pacetta.

Pacetta có vẻ vẫn đang ở đỉnh cao, ông ta sẵn sàng đẩy toàn chi nhánh của mình lên đỉnh vinh quang. Ông ta viết những tin nhắn ấm áp cho mọi người, chúc mừng những người chốt đơn hàng thành công. Pat để ý thấy John – chồng của cô đã không kiếm được chút lời lãi nào từ đơn hàng anh ta có nhiệm vụ chốt. Cô càng tức giận hơn khi Bruno nói với cô rằng anh ta hy vọng sẽ được thăng chức vào năm sau. Mặc dù cô có thể sẽ là người thay thế Pacetta nhưng cô không được tham gia vào các cuộc thảo luận về nhân sự sẽ làm việc cho cô. Bruno có thể được đề bạt trong khi cô chẳng biết gì về điều đó. Cô nói với Pacetta rằng cô cảm thấy rất buồn nhưng không nói tại sao.

Cô than thở với chồng mình rằng cô không chắc có thể đối diện với “hội chứng Frank” nữa hay không. Gần đây, ông ta không ngừng hỏi cô đang có chuyện gì thế? Có vấn đề gì sao? Cô đã yêu cầu ông ta đừng hỏi nữa. Pacetta thường tự phân nhóm, một số người sẽ được tính trong vòng và một số khác ở ngoài vòng quay của ông ta. Nếu bạn không nằm trong vòng quay của ông ta, hãy quên tất cả đi. Không ai ghi nhận thành quả làm việc của John. Anh xứng đáng nằm

trong danh sách President's Club nhưng chẳng có bất cứ lời chúc mừng nào cả, có phải thế không? Pacetta là quản lý hạt tuyệt vời nhất mà Pat từng làm việc cùng nhưng cô sẽ không làm theo cách của ông ta.

Một buổi tối, cô gặp Pacetta trong văn phòng của ông ta trong khi John đang chờ cô ở nhà. Họ sống ở Cleveland Heights, một khu gồm toàn những ngôi biệt thự khổng lồ cổ kính đủ cho vài gia đình cùng chung sống. Ngôi nhà ba tầng của họ rộng hơn 120 mét vuông. Sàn gỗ bóng loáng được phủ bởi những tấm thảm Trung Quốc có họa tiết sang trọng với màu xanh lá cây nhạt và cam hồng. Những bức tranh thạch bản đắt tiền in phong cảnh công viên từ Chicago, Paris và Mahattan được treo trong phòng khách, phòng ăn, hành lang, buồng tắm và phòng ngủ.

Những chiếc giá sách khá la lăm đối với một căn nhà của nhân viên trong chi nhánh hạt bởi chúng luôn đầy ắp những cuốn sách: *A thousand days* (tạm dịch: 1.000 ngày), *How to win friends and influence people* (Đắc nhân tâm), *To kill a mockingbird* (Giết con chim nhại), *The sun also rises* (tạm dịch: Mặt trời vẫn mọc), *Bob Knight: His own man* (tạm dịch: Bob Knight: Người đàn ông tự chủ)...

Pat trở về nhà, cởi áo khoác, lấy đồ uống trong tủ lạnh và uể oải ngồi ở một góc phòng khách. Cô bắt đầu suy nghĩ về cuộc nói chuyện của cô với Pacetta. Ông ta rất lịch sự, quan tâm, thuyết phục cô nên nán lại văn phòng ông ta mỗi khi cô định đứng dậy và kết thúc cuộc nói chuyện của họ.

Cô nói với ông ta rằng mọi người đều trân trọng những điều ông ta đã làm với chi nhánh Cleveland và cách ông ta làm sống động mọi thứ, nhưng cô không đồng tình với một số việc. Cô luôn cảm thấy thích thú và muốn làm việc cho ông ta bởi ông ta là người nhiệt huyết, quan tâm đến mọi người và có nhiều kiến thức về marketing hơn bất kỳ quản lý chi nhánh nào cô từng tiếp xúc. Nhưng cô thấy những gì ông ta nói về sự hài lòng của nhân viên hay của khách hàng thật giả tạo. Một trong những quản lý của ông ta đang làm việc một cách khá độc đoán và hung bạo. Anh ta sử dụng người mà không mấy may nghĩ gì về tương lai của họ. Liệu có ai lo lắng về một người như Fred Thomas? Có ai đảm bảo rằng ông ta sẽ tới Leeburg, Virginia, nơi ông ta sẽ được đào tạo về hệ thống kỹ thuật số và chuẩn bị tốt hơn cho tương lai của mình tại tập đoàn?

Frank không đồng ý với quan điểm đó nhưng ông ta vẫn để cô tiếp tục. Cô nói rằng ông ta không quan tâm các quản lý của mình làm như thế nào mà chỉ cần họ đem lại kết quả. Một số quản lý dù đang làm rất tốt về mặt doanh thu nhưng lại có mức độ đánh giá hài lòng của khách hàng thấp tới mức khó có thể chấp nhận. Nếu Fred có đánh giá độ hài lòng tệ như những người khác, ông sẽ đánh nhau với ông ta, nhưng những người khác thì ông ta không quan tâm. Tại sao? Bởi ông ta biết chắc chắn Fred sẽ ở lại dù thế nào đi nữa còn những người khác thì không chắc. Ông ta cần tất cả bọn họ để hoàn thành mục tiêu cuối năm.

Đằng sau sự bất bình về những vấn đề nội bộ này, cô còn có một sự bất mãn lớn hơn. Cô cảm thấy ác cảm với việc ép buộc khách hàng phải nghĩ rằng họ đang được mặc cả trong khi sự thật không phải như vậy. Tất cả những khía cạnh phiền hà về việc bán hàng khiến cuộc nói chuyện giữa Pacetta và Pat nóng dần lên. Cô không thích một số kỹ thuật cơ bản được sử dụng trong phong cách bán hàng cổ điển, đặc biệt là vào thời điểm cuối năm, khi họ không có cách nào khác để tăng doanh số.

Một lần nữa, Frank kiên nhẫn gật đầu và bảo cô cứ tiếp tục. Khi có định kiến cá nhân với một ai đó, ông ta sẽ có những hành động phân biệt. Ông ta không công tâm. Cô đã nhìn thấy một số đại diện bị ông ta đối xử như thế nhưng tới lượt chồng cô thì cô không thể chịu được nữa.

Cô nói mình sẽ nghỉ ngơi hoặc từ bỏ trước khi cô phải tiếp tục với tình trạng hiện tại. Sau đó, Pacetta nói tới điểm mấu chốt là sau năm đầu tiên, năm thứ hai hoặc năm thứ ba giữ vị trí quản lý chi nhánh hạt, cô hãy gọi lại cho ông. Hãy nói xem liệu cô có nghĩ rằng Frank Pacetta đã làm tốt nhiệm vụ hay không. Rồi sau đó, họ sẽ thảo luận một lần nữa. Thật khó để có thể tranh cãi về điều đó. Cô nói thẳng với ông rằng ông đã khiến cô phát ốm về vị trí này và cô không còn mong muốn được thay thế ông nữa. Cô biết rằng nếu cô làm theo cách của mình, nhiều đại diện bán hàng sẽ bỏ việc.

Frank nói cô đã nắm mấu chốt vấn đề, cô có thể làm tất cả những điều đúng đắn nhưng nếu cô không đạt được mục tiêu doanh thu hằng năm, tất cả có còn là điều tốt nữa không? Tại sao cô nghĩ rằng ông không muốn làm theo cách của cô? Điều gì khiến cô nghĩ rằng ông không muốn trở thành một người công tâm, không đáng bị trách cứ? Cô có thể làm theo cách của cô và họ sẽ mất 3 năm để đẩy cô ra chỗ khác. Cô sẽ không biết được điều đó ập tới lúc nào. Cô có thể thử nhưng Pacetta cũng cảnh báo rằng cô không nên hy vọng quá nhiều. Ông đã chứng kiến nhiều người cũng làm theo cách của cô, theo phương pháp tiếp cận chất lượng này kia và khi họ ngã ngựa, không ai buồn giúp họ.

“Những quản lý chi nhánh như chúng ta được đào tạo như thế nào?” Frank hỏi cô. Ông động viên cô ở lại và tỉnh táo khi ông rời đi bởi không ai khác có đủ điều kiện để quản lý toàn hạt, ông muốn cô ngồi vào vị trí này. Ông muốn thuyết phục cô kiên nhẫn chờ cho tới khi ông rời đi và cô có thể thử nghiệm những điều cô cho là đúng.

John luôn cảm thấy kinh ngạc về Pat: Một ngày, cô nói rằng cô cần phải làm điều gì đó ý nghĩa trong cuộc đời mình, cô muốn rời khỏi Cleveland và tới phía nam trung tâm Los Angeles để trở thành kẻ vô gia cư. Ngày hôm sau, cô bắn khoăn về việc mình không có chiếc áo khoác lông chồn nào cho bữa tiệc mùa đông. Và trong mắt Pat, John là một người đàn ông thật thà đến đáng sợ. Khi họ trở về từ Toronto tháng trước, anh đã nói với nhân viên hải quan rằng họ chẳng có gì để khai báo trừ 10 chai rượu họ đã mua. Nhân viên hải quan nhìn John với ánh mắt vô cùng kinh ngạc, như thể muốn nói rằng: “Ai đó hãy làm ơn nói với tên gốc này rằng anh ta hoàn toàn có thể trốn thuế những chai rượu khi chỉ việc không nhắc tới chúng trước mặt chúng tôi.” Có lẽ điều khiến cô ghét nhất trong công việc bán hàng chỉ đơn giản là ở cách vận hành hoặc là bản thân cô ghét nó, chỉ thế thôi. Dường như có một giới hạn nào đó trong hành vi tôn trọng của người này đối với người khác khi mà tất cả đều muốn giành chiến thắng.

Khi xung quanh đang tràn ngập những hoài nghi cũng là lúc Fred bước vào giai đoạn khó khăn nhất của năm. Ông ghét phải chờ đợi. Ông không có một chút kiên nhẫn nào. Nếu có thể lấp đầy một ngày của mình bằng việc đi gặp khách hàng, ông sẽ cảm thấy hạnh phúc. Ông muốn hành động, muốn thúc đẩy mọi thứ vận hành đúng hướng. Ông không muốn chờ cho tới khi chuông điện thoại reo. Nhưng phần lớn cuộc đời của một người bán hàng là chờ đợi giống như cây xanh lớn lên nhờ không khí vậy. Nếu ông bước lên vị trí quản lý cao hơn thì cuộc đời ông sẽ có thêm những khoảng thời gian phải kiên nhẫn chờ đợi trong văn phòng, một toà nhà hay một phòng họp nhỏ. Mọi người thường so sánh việc bán hàng với một ván cờ vua bởi những chiến lược, mảnh khoé, những nước chiếu tướng hay bế tắc. Song, điều khiến việc bán hàng giống cờ vua hơn cả đó là có quá nhiều những khoảng thời gian chết và phải suy nghĩ quá nhiều.

Cuối năm, khi phải chờ đợi những phán quyết cuối cùng về một thỏa thuận quan trọng, bạn sẽ đánh mất hết sự tự tin. Bạn ngồi tại bàn làm việc và hoài nghi về tất cả những gì bạn đã làm. Đó không chỉ là sự hoài nghi về thỏa thuận bạn đang có mà nó rất có chọn lọc và siêu hình, giống như một nhà hiền triết người Đức đã từng nói, sự hoài nghi khiến bạn đánh mất niềm tin và bắt đầu mông lung về mọi thứ, bao gồm cả vũ trụ. Bạn sẽ nghĩ về khuôn mặt của mình vào lúc 9 giờ sáng sau khi làm một tách cà phê. Bạn sẽ nghĩ về những vết bẩn trên đồng quần áo vừa được gửi đi giặt khô. Bạn sẽ lo không biết ai sẽ thực sự cười vui với trò đùa của bạn thay vì những hành động xã giao lịch sự. Liệu có người khác giới nào cảm thấy bạn rất hấp dẫn không? Bạn sẽ làm gì trong 10 năm hay 20 năm nữa? Bạn nhìn xung quanh và đếm những gương mặt hơn 50 tuổi. Liệu sự nghiệp của mình đã đến hồi kết chưa? Điện thoại reo. Đó là khách hàng của bạn. Ông ta đã đồng ý với đề nghị của bạn. Đột nhiên, bạn lại có cảm giác mình trở thành siêu nhân. Bạn quên hết mọi câu hỏi vừa mới xuất hiện trong đầu nửa giờ trước, khi bạn ngồi trên bàn làm việc lắc lư quả bóng nhựa, thỉnh thoảng cười lớn một cách đầy thích thú rồi sau đó lại trầm tư về lỗ hổng tầng ô-zôn, chứng rụng tóc hay vài mâu thuẫn với mẹ thời bạn còn trẻ.

Nhưng khi chờ đợi các thỏa thuận, Fred lại tìm cách hành động thay vì ngồi chầu chực điện thoại. Ông gọi điện cho Al Brook, làm rõ một vài điểm trong thỏa thuận về giá những chiếc máy. Họ dành vài giờ để đảo qua các con số sau đó ông quay trở lại văn phòng. Lúc này, ông

buộc phải chờ đợi, đó cũng là lúc sự hoài nghi bản thân lên tới đỉnh điểm. Có lẽ bất cứ ai nhìn kỹ vào bản thỏa thuận cũng nhận ra rằng giá vật tư đã được cộng vào tổng chi phí. Những người này cảm thấy thoải mái với những chi phí phải trả hàng tháng, họ chấp nhận cái giá ấy và dĩ nhiên là chẳng có gì khác biệt nếu giá có thấp hơn một chút khi không dính kèm phí vật tư. Cuối cùng, Brook cũng gọi lại và Fred lái xe xuống trung tâm thành phố để gặp ông ta.

“Tôi phải thông báo cho anh một tin không tốt lắm.” Brook nói. “Anh có tin rằng Pitney-Bowes đang có một bản chào hàng hấp dẫn hơn không? Tôi không tin là họ lại có khả năng cạnh tranh tới vậy.”

“Thỏa thuận tôi đưa ra thực sự rất có lời. Ông sẽ không phải trả đồng nào cho 7 tháng đầu tiên.”

“Nhưng chúng tôi sẽ phải trả chúng vào những năm sau đó, phải vậy không?” Brook hỏi.

Fred gật đầu. Điều này giống như việc đi bộ trên dây vậy. Họ đang nói về việc Wellco có thể không phải trả chi phí chiếc máy trong vòng 7 tháng và Brook cho thấy rằng ông ta hoàn toàn hiểu bản chất của vấn đề. Bạn có thể sử dụng chiếc máy miễn phí vào thời điểm hiện tại nhưng bạn sẽ phải trả bù khoản đó trong những năm tiếp theo. Đó chính xác là cơ chế của kỹ thuật bán hàng này – bạn bỏ qua những khoản chi phí trong thời điểm hiện tại nhưng sau đó sẽ thêm chúng vào hóa đơn hàng tháng của khách hàng. Dù Brook hiểu điều này nhưng ông ta có vẻ không mấy bận tâm. Fred thở phào nhẹ nhõm. Brook không tỏ ra tức giận và cũng không tìm hiểu thêm về chuyện đó, không hỏi gì về phí vật tư. Tại thời điểm này, vấn đề đáng lo nhất chính là Pitney-Bowes. Fred cần phải tự duy xem ông có thể làm gì nếu họ trở nên sáng tạo hơn.

“Điều chúng ta sẽ làm đó là ký hợp đồng vào cuối tháng Mười hai,” Brook nói.

“Đó thực sự là một điều kinh khủng. Chúng tôi sẽ phải ngồi trong văn phòng và viết ra từng đơn hàng trong số hơn 100 đơn hàng chúng tôi đã có,” Fred nói. Ông có một ý tưởng. Chuyện gì sẽ xảy ra nếu ông tặng thêm 40.000 đô-la ngoài những thứ ông đã đề nghị trước đó? Ông sẽ phải cho nó vào phần chi của đội nhưng ông có thể xử lý vấn đề đó. Khi Pitney-Bowes mang bản chào hàng tới, ông muốn Brook có thể đếm được 40.000 đô-la ấy.

Bây giờ thì ông phải tiếp tục chờ. Fred biết Pitney-Bowes có thể cạnh tranh với Xerox và tiết kiệm cho Brook nhiều tiền hơn. Xerox bán những thiết bị văn phòng đắt nhất trên thị trường. Không có cách nào giảm tổng chi phí của thiết bị thấp hơn so với đối thủ cạnh tranh. Hy vọng duy nhất đó là Brook coi trọng tình bạn hơn tiền bạc và rằng ông ta nợ Xerox tất cả những nỗ lực mà họ bỏ ra để cung cấp tri thức về quản trị chất lượng cho phía ông ta.

Đã vài ngày trôi qua và Fred không thể dừng suy nghĩ về đơn hàng với Wellco. Mọi chuyện thế nào rồi? Tại sao ông vẫn chưa nghe được tin tức gì từ Brook? Thời gian càng kéo dài, tình hình càng trở nên đáng lo ngại. Người đàn ông đó thực sự cảm thấy khó khăn khi phải gọi cho Fred để nói rằng mọi chuyện đã chấm dứt. Không có Wellco, năm nay của Fred thế là hết, không có bất cứ đơn hàng nào có thể bù đắp cho nó. Điện thoại bỗng đổ chuông.

Đó là Sue Kelly từ Wellco. Giọng nói của bà ta không có gì cho thấy rằng họ đã đưa ra quyết định. Pitney-Bowes thực sự đã đồn ngả bản chào hàng của Xerox. Fred sững người, thỏa thuận này coi như hết hy vọng. Nhưng không, mọi chuyện vẫn chưa kết thúc. Wellco sẽ không đưa ra quyết định chỉ dựa trên giá cả. Tiền bạc không phải là vấn đề duy nhất. Họ sẽ lựa chọn Xerox. Họ đánh giá Xerox là một đối tác chất lượng và tiềm năng. Họ ghi nhận việc Xerox đã đầu tư tiền bạc và công sức cho các buổi đào tạo quản trị chất lượng, những chuyến bay và những buổi hội thảo. Xerox đã thành công trong việc ghi điểm một cách đầy chất lượng. Khi nghe điều đó qua điện thoại, Fred đã nhảy cẫng lên một cách sung sướng.

“Cô có biết tôi muốn làm gì bây giờ không?” Tôi muốn gác máy và nhảy cẫng lên.

Larry Tyler tình cờ có mặt trong văn phòng của Fred khi Sue Kelly gọi tới. Ông ta cũng bắt đầu có những hành động hào hứng giống Fred. Trong khi Fred vẫn đang nói chuyện, Larry giả

vờ như đang dùng một cái xẻng đào hố. Ông ta đứng lên ghế, xắn quần lên và tiếp tục hành động đào xới tượng tượng của ông ta. Larry vẫn đang cố gắng vui vẻ làm tốt công việc của mình trong năm tiếp theo và dường như ông không biết mệt mỏi, mỗi ngày ông đều đi làm sớm và về nhà rất muộn. Ông ta vẫn luôn là một ẩn số đối với Fred. Ông đang diễn kịch cam bên bàn làm việc của Fred như thể không có bất cứ nỗi lo lắng nào, như thể ông ta đã tìm ra lối thoát khỏi ám ảnh thất bại. Ông ta sẽ không thể vào President's Club năm nay nhưng vẫn rất hạnh phúc, làm việc hiệu quả, trầm tĩnh và vui vẻ với những lời nói xu nịnh của Fred.

“Tôi muốn nói cảm ơn và gặp cô sớm nhất có thể. Cô có thể ký vào ngày mai không?” Fred hỏi.

Fred xông vào văn phòng của Pacetta, sau khi nghe báo cáo về hợp đồng với Wellco, Frank đứng dậy và tiến về phía Fred. Họ đập tay với nhau, sau đó Frank vừa cố gắng vật Fred xuống sàn, vừa cười một cách sảng khoái. Fred cảm thấy mình không khác gì một tên ngốc khi bị Pacetta vật xuống sàn nhưng tim ông lại bất giác đập nhanh hơn bình thường.

“Thôi nào. Hãy cùng nhau thực hiện mục tiêu. Thôi nào, Freddie! Đơn hàng đó mang lại hơn nửa triệu đô-la doanh thu cho công ty đấy!” ông nói và cố gắng đập chiếc mũ bảo hiểm tượng tượng của ông vào đầu Fred. “Chất lượng chính là yếu tố làm nên chuyện. Nó giúp chúng ta bước vào văn phòng của họ và mang tới cho chúng ta đơn hàng! Đó là một chiến thắng rực rỡ, Freddie. 100 chiếc máy đã được bán. Chúc mừng anh!”

Tối hôm đó, Fred ở nhà tận hưởng niềm hạnh phúc của mình. Ông vẫn chưa tới được Palm Springs nhưng đơn hàng của Wellco đã giúp bù đắp lại những thỏa thuận bị ông đánh mất suốt cả năm nay. Công ty Viễn thông Bedford sẽ giúp ông cán vạch đích. Đó là tất cả những gì ông còn phải hoàn thành tính từ thời điểm này. Đây là ván bài được ăn cả ngã về không.

5.

Đây là thời điểm để chốt đơn hàng với Nick Callahan. Fred phải làm điều tương tự như những gì ông làm với Al Brook. Nó chẳng liên quan gì tới những chiếc máy, tiền bạc hay bất cứ chi tiết nào khác của đơn hàng. Nó chỉ là vấn đề về cảm giác giữa con người với nhau mà thôi. Để có được đơn hàng này, ông cần phải mang lại cho Callahan cảm giác ông ta lại được tham dự cuộc chơi, cảm thấy mình có quyền lực và tầm ảnh hưởng. Nếu muốn làm được điều gì đó với đơn hàng ở Bedford, ông cần đưa Nick Callahan đi ăn, mua đồ uống cho ông ta và xin xỏ chữ ký của ông ta. Tom Haywood đã khuyên ông như vậy hồi đầu tháng Mười hai khi họ đang đứng ở hành lang bên ngoài văn phòng của Fred.

“Ông ta vẫn chẳng cần gì khác đâu,” Haywood nói. “Hãy cầu xin ông ta, đưa ông ta đi ăn và cảm ơn ông ta về sự hợp tác suốt 15 năm qua. Hãy bò ra bàn và nói, ‘Tôi biết nó chẳng có ý nghĩa gì nhưng tôi cần đơn hàng của ông để đảm bảo cuối năm tôi sẽ được thưởng’. Hãy cầu xin ông ta. Ông ta tôn trọng sự thành thật và ghét nhất là bị điều khiển.”

Pacetta tự cao và giả tạo bao nhiêu thì Haywood lại khiêm tốn và thẳng thắn bấy nhiêu. Khi đứng nói chuyện ở hành lang hôm ấy, Fred thực sự cảm thấy ngưỡng mộ cách Haywood giữ cho bộ phận dịch vụ của chi nhánh không phô trương, không cao ngạo, không sùng tín và kịch cớm như cách Pacetta làm với đám đông của ông ta. Ông ta cho Fred những lời khuyên mà không mong chờ được đáp lại. Ông ta có một gương mặt với vẻ trầm tĩnh đầy trí tuệ. Ông ta là một người đáng tin cậy, một người bạn tốt và một tay golf cừ khôi.

“Ông ta không thực sự thích Bedford”. Haywood nói. “Ông ta có lẽ muốn trả thù”, nói cách khác, Nick Callahan có thể sẽ ký đơn hàng nhằm chống đối Bedford. Fred thích ý tưởng đó, một chiến thắng bí mật, diễn ra ngay trước mặt những kẻ cầm quyền trong công ty.

Fred yêu cầu Bruno sắp xếp một bữa ăn trưa với Nick Callahan. Nếu không phải ăn trưa thì liệu ông ta có muốn gặp họ ở đâu khác không? Liệu Bruno có gọi cho Callahan ngay hôm nay không? Anh ta sẽ đặt câu hỏi trực tiếp cho Callahan chứ? Callahan thậm chí còn không muốn đi ăn trưa với họ từ năm ngoái. Ông ta đang muốn họ cầu xin ông ta bằng cách cố tỏ ra mình có quyền cho tới phút chót. Ông ta không còn nhiều trò để tiêu khiển nữa.

Bruno gọi điện và sắp xếp lịch hẹn dù thực chất anh có những mối quan tâm riêng của mình và đơn hàng này không đứng đầu trong danh sách của anh. Anh và Fred đã gặp Frank để thảo luận về tương lai của mình. Trong buổi gặp, Frank khuyên Bruno nên theo đuổi vị trí chuyên gia dòng máy cỡ lớn, đó là sự lựa chọn tốt nhất cho anh. Họ đang ngồi quanh một chiếc bàn họp trong góc văn phòng của Frank, từ những khung cửa sổ to bản có thể phóng tầm mắt ra vùng Independence và nhìn thấy những ngọn đồi xanh mơn mơn, những vòi phun nước và một nghĩa trang tại Rockside Drive. Bầu trời trông khá nhợt nhạt bởi sương mù và mặt trời đang lặn dần sau đường chân trời, ánh nắng cuối ngày tràn ngập những rặng phong. Frank diện chiếc quần ưa thích của mình, treo áo khoác da sau cánh cửa. Ông ta mang chiếc niềng răng quen thuộc cùng một trong những chiếc cà vạt rực rỡ và thời trang nhất của mình cùng chiếc áo sơ mi kẻ sọc chưa được là kĩ.

Trong những buổi gặp như thế này, ông ta luôn trong trạng thái chân thành nhất: chăm chú, vô tư, cởi mở và thân thiện. Chất giọng của ông trở về tông bình thường giống như một lần cởi bỏ sự cảnh giác, bỏ qua hoàn toàn những thứ kịch cớm mà ông ta khoác lên mình hằng ngày. Fred thích ông ta như thế này hơn. Nhưng bên trong lớp vỏ chân thật ấy, Fred biết Pacetta có ý đồ riêng. Đây cũng chỉ là một trong những vở kịch ông ta đang diễn mà thôi. Ông ta đang nói về những việc Bruno sẽ làm vào năm sau theo quan điểm của ông ta.

“Cậu nên học hỏi từ đó, Bruno. Học hỏi và kiếm tiền.” Ông ta nói và dựa người vào ghế.

“Tôi đương nhiên cần phải kiếm tiền,” Bruno nói.

Mặt trời len ra khỏi những đám mây và nắng chiều bắt đầu chiếu qua những khung cửa sổ.

Ánh nắng nhuộm đôi tai của Frank thành màu da cam sáng lấp lánh, trông giống như có ai đó đã bật công tắc một chiếc bóng đèn từ trong đầu Fred. Ông thường thích trưng ra khuôn mặt như vậy kể cả khi không có đèn ánh sáng đằng sau. Bruno gợi ý rằng anh ta muốn quản lý một đội, một vị trí giống như của Fred trong khi Frank cho rằng Bruno chưa thực sự sẵn sàng cho vị trí đó.

“Tôi yêu quý cậu, cậu là một cậu bé vô cùng tài năng và cậu đã trưởng thành, thế nhưng có những chuyện cậu vẫn chưa thể tham gia được,” Frank nói.

“Tôi đang rất lo lắng về số tiền trong tài khoản của mình,” Bruno nói. Anh ta đang mặc một bộ vest rộng thùng thình của Hugo Boss, trông giống như đang giấu cả một kho vũ khí phía sau đồng vải ấy. Khi Bruno khoác chiếc áo mưa dài màu đen ra ngoài bộ âu phục, Pacetta rất thích vẻ ngoài đó của anh ta – một kiểu pha trộn giữa một tên gián điệp và một kẻ báo thù giấu mặt. Không gì có thể đối lập với tính cách của Bruno hơn thế. Anh là một người cởi mở, ấm áp và có lẽ là đại diện hiền lành nhất trong toàn đội của chi nhánh Cleveland. Không giống Ron Nelson và Rob Onorato, Bruno tránh xa kiểu bán hàng thúc ép, anh ít khi đốc thúc khách hàng một cách quá đáng. Anh biết cách bỏ thêm ít chi phí một cách nhẹ nhàng vào những hóa đơn cho thuê, nhưng trong quan hệ với khách hàng và các đại diện khác, anh ta khá giống Pat Elizondo, cố gắng có được thứ mình cần bằng cách tỏ ra tế nhị, thâm thúy, kiên trì, quyến rũ. Theo Pacetta, Bruno chưa sẵn sàng để quản lý một đội.

“Hãy nghe lời tôi, cậu không nhất thiết phải trở thành một chuyên gia dòng máy cỡ lớn để nhắm tới vị trí quản lý bán hàng ở đây. Cậu có thể giữ nguyên vị trí hiện tại. Nếu cảm thấy thoải mái, cậu có thể kiếm nhiều tiền và tham gia chương trình đào tạo quản lý bán hàng.”

“Tôi nghĩ đó là một lựa chọn không tồi,” Fred cuối cùng cũng lên tiếng.

“Chuyện gì sẽ xảy ra nếu ông không ở đây năm sau, Frank?” Bruno hỏi. “Tôi có thể đang đi đúng hướng nhưng tôi cũng có thể bị từ chối nếu ông rời đi.”

“Con đường tương lai của cậu còn thênh thang lắm, Bruno ạ”, Frank nói. “Bên cạnh đó, người thay thế tôi đánh giá cậu rất cao. Cô ấy nghĩ cho cậu có khi còn nhiều hơn cả tôi.”

“Nhưng người thay thế ông cũng có thể đi đâu đó khác. Tôi nghĩ mối quan tâm của tôi đó là một ai đó hoàn toàn khác tới đây, ví dụ như Pat có vị trí tại Columbus còn ông thì rời đi sau 3 tháng nữa. Hãy đối mặt với nó, chúng tôi là những người trung thành.”

“Này này, nói thật nhé, tôi có lẽ sẽ ở đây lâu hơn cậu đấy,” Frank nói.

Fred chen vào với một nụ cười nở trên môi: “Tôi sẽ chết mất.”

Bruno hoàn toàn không để ý tới Fred. Nếu Fred có chết lúc này thì cũng không có mấy ý nghĩa với Bruno. Điều này cũng không khiến Fred ngạc nhiên. Bất cứ khi nào ông nghĩ về cái chết của mình, ông cũng hình dung ra một buổi tưởng niệm nho nhỏ với những cảm xúc lẫn lộn, cả nước mắt và cảm giác nhẹ nhõm.

“Hai vợ chồng cậu cần phải đưa ra quyết định.” Frank nói. “Tiến về phía trước đi nào! Cậu có thể tự gánh vác hoặc làm việc trong đội.”

Sau khi Bruno rời văn phòng của Pacetta, Fred nói luôn: “Anh nói đúng, Bruno đang sợ hãi.”

Nhưng Fred sẽ làm gì đây? Khi nào thì Frank sẽ làm điều tương tự với ông? Sau hơn 20 năm làm việc cho Xerox, Fred không biết có ai đang lên kế hoạch gì cho ông hay không. Liệu có ai biết đến sự tồn tại của ông? Lo lắng là điều không thể tránh khỏi trong những ngày cuối năm này, khi mà họ nên thúc ép ông đi vận động hành lang để lên chức vào đầu năm sau. Thay vào đó, ông lại làm điều Pacetta muốn ông làm – cố gắng hết sức để đảm bảo một suất tới Palm Springs và giúp Pacetta hoàn thành chỉ tiêu. Nếu Pacetta không có bất cứ thứ gì cho Fred vào năm sau thì thật quá tệ. Ông sẽ tiếp tục giữ vị trí này thêm một năm nữa. Mọi việc thậm chí có thể tệ hơn. Ông có thể trở thành một người trông xe ở một nơi nào đó, cũng có thể tình hình sẽ trở nên tốt đẹp hơn, ông không chắc lắm. Ông biết rõ mình đang bị lợi dụng. Nhưng dù cho một

phần nào đó trong con người ông muốn thoát ra thì phần còn lại vẫn cảm thấy chờ mong bởi nó giúp ông bỏ thêm tiền vào túi.

Trên đường tới Johnny's Grill, nơi họ gặp Nick Callahan vào bữa trưa, Fred biết rằng nỗi lo lắng lớn nhất của Bruno không phải là đơn hàng này dù chuyến đi tới Palm Springs của Fred hoàn toàn phụ thuộc vào nó. Fred sẽ là người nắm vị trí chủ đạo trong buổi gặp hôm nay và Bruno sẽ hỗ trợ ông. Bruno mặc bộ cánh Hugo Boss và mang đôi giày Ý hiệu Varese.

“Ông ta muốn cậu giữ vị trí chuyên gia dòng máy cỡ lớn.” Fred nói. “Tôi nghĩ cậu nên nhận vị trí đó.”

“Tôi cũng muốn một đội của riêng mình.”

“Cậu không bị trói buộc với điều đó. Ông ta cần phải chắc chắn rằng những người khác cũng cảm thấy hạnh phúc. Đó là một phần của công tác quản trị mà cậu chưa hiểu hết về nó. Tại sao tôi lại không đưa hết những tài khoản tiềm năng nhất của tôi cho đại diện tốt nhất mà tôi có là Bruno Biasiotta? Vì những người còn lại sẽ đói ăn hết nếu tôi làm vậy.”

“Phải, phải, phải!” Bruno nói.

Fred bắt đầu kể câu chuyện về 10 phút cuối cùng trong một trận đấu tranh giải những ngày ông còn chơi bóng chày. Họ đang lái xe qua một trong những khu tiêu điều nhất của thị trấn, những cửa hàng trống không, hàng rào thép gai chằng chịt với những cái bóng bơ vơ, tỉnh mịch. Quán bar kèm đồ ăn sang trọng này lại nằm trong khu tan hoang nhất của thị trấn. Khi bước vào, quán bar hết như một cảnh lãng mạn trong bộ phim Bác sĩ Zhivago với hơi ấm và mùi hương nồng nàn, tạo cảm giác mời gọi hơn hẳn ở Trinidad hay Monaco.

“Tôi đoán anh phải có mặt trong trận đấu đó phải không Fred?” Bruno bình luận về câu chuyện bóng chày của Fred.

“Tôi có quần áo thể thao. Cậu có muốn chơi bóng trong nhà tối nay không? Tôi sẽ tóm lấy cậu và đi thẳng tới sân bóng rổ. Tôi sẽ tóm cổ cậu.”

“Tôi muốn chơi và đánh cược 100 đô-la,” Bruno hào hứng.

“Tôi là người trả tiền cho bữa trưa, phải không?” Fred hỏi “Một khi nói không, họ sẽ không bao giờ thay đổi suy nghĩ. Ông ta có biết tôi đi với cậu không đấy?”

“Không!”

“Ồ! Không biết sao? Tôi nghĩ là năm sau cũng nên. Năm nay mọi thứ thật tồi tệ. Tôi không thể chịu đựng được nữa,” Fred chán nản nói.

Johnny's tạo cảm giác ám ảnh về những tên cướp thấp hèn ở bang Ohio – những kẻ đang cố cải tà quy chính và mong muốn thay đổi để hình ảnh của mình trở nên đẹp đẽ hơn. Trong những căn phòng riêng, những bức tranh treo tường trông giống như tác phẩm mới của Rousseau nghiền ngẫm. Trên sàn nhà, tấm thảm giả da báo rẻ tiền khiến người ta có cảm giác nó vừa được lôi về từ căn nhà đổ nát của Pee-Wee Herman hay hậu trường video âm nhạc của B-52. Tiếng nhạc jazz vang lên nhẹ nhàng trong bầu không khí ấm áp. Nick Callahan đang ngồi đợi họ ở một bàn gần cuối phòng. Ông mặc bộ âu phục màu xám quen thuộc cùng chiếc áo sơ mi hơi nhàu, dáng vẻ của ông thể hiện rõ sự thiếu quan tâm tới vẻ ngoài.

“Ông có tin gì mới không?” Bruno hỏi một cách lịch sự về việc Nick Callahan có rời công ty Viễn thông Bedford hay không.

“Chẳng có tin nào tốt cả,” Callahan nói. “Tôi không thể tin được mình sẽ rời đi vào tháng Một tới.”

“Ông đã có khoảng 27 năm ở đó phải không?” Fred hỏi.

“Phải!” Callahan trả lời và họ cùng gọi đồ uống.

“Ông định làm gì tiếp theo?”

“Tới Florida, lang thang trên các bãi biển một thời gian. Tôi chắc chắn sẽ đổi nghề. Tôi không biết chính xác mình muốn làm gì,” ông nói. “Nếu có chuyện gì xảy ra vào tuần này, tôi có thể thay đổi quyết định.”

Fred cảm thấy khá bồn chồn. Mỗi lần Bruno gọi điện cho ông ta, Callahan vẫn đang tiếp tục công cuộc dọn văn phòng của mình, như thể ông ta sắp rời đi đến nơi. Nó giống như lời giải bày của Gerry Faust với Pat Elizondo ở Firestone rằng ông sẽ quay trở lại vị trí huấn luyện viên Notre Dame nếu họ ngó ý. Trong một cuộc tình, bao giờ cũng có một bên yêu nhiều hơn bên còn lại và đó quả là điều đáng buồn.

Sau khi đồ uống được mang lên, họ bắt đầu gọi sa lát. Khi đĩa sa lát được đặt lên bàn, mùi thơm tỏa ra ngào ngạt nhưng có chút gì đó đắng đắng và mơ hồ một cách kỳ lạ. Fred cảm thấy khó thở với hơi nồng động trong mũi. Có lẽ đó không hẳn là vấn đề của đĩa sa lát. Ông đang tự vấn, độ tỉnh táo của ông cũng như mức độ lo lắng mà ông đang cảm nhận. Trong giao dịch này, ông phải đối mặt với Nick Callahan, một người chẳng có gì để mất. Trong lúc ấy, Nick đã nhấp ly Bloody Mary thứ hai và đó là một dấu hiệu tốt. Giao dịch này sẽ cần nhiều hơn hai ly Bloody Mary trước khi tính tới cà phê và rượu cognac.

“Ồ! Nhìn đĩa sa lát này này!” Fred thốt lên. “Làm thế nào để phục hồi nền kinh tế đây? Chắc chắn không thể hạn chế chi tiêu được.”

“Tôi cần phải tiêu rất nhiều tiền trong khoảng thời gian tới,” Callahan nói đùa với giọng điệu có chút cay đắng về khoản phí nghỉ hưu sớm của mình.

“Điều khiến tôi sợ nhất khi rời Xerox đó là lương hưu, lợi nhuận sau khi chia hay bất cứ thứ gì theo cách gọi của ông. Liệu còn gì tệ hại hơn thế sau từng ấy năm cống hiến cho công ty?” Fred nói.

Fred và Bruno đang ngồi dựa vào tường tại một bàn tiệc sang trọng và lần đầu tiên Fred để ý thấy ghế của họ thấp hơn so với Nick. Ông ta đang nhìn họ từ trên chiếc ghế cao hơn phía bên kia bàn. Fred không thích thế. Như một nguyên tắc trong các tình huống bán hàng, việc đặt mình cao hơn khách hàng, đứng cao hơn ở bên cạnh anh ta, ngồi cao hơn một chút so với anh ta và nở nụ cười thân thiện là điều không tệ. Nhưng trong trường hợp này, có lẽ đây là điều cần thiết. Nick đang là người nắm quyền kiểm soát ở đây, tại sao phải bận tâm về những thứ đó?

Họ gọi món chính và các món ăn lần lượt được mang lên nhanh chóng. Các món ăn thực sự rất ngon và đồ uống bắt đầu có những tác động nhất định tới cả 3 người. Tiếng nhạc jazz du dương, những màu sắc tinh tế, những tia sáng mùa đông len qua cửa sổ, tất cả mọi thứ dường như đều rất tuyệt vời và hài hòa. Họ sẽ bàn chuyện làm ăn nhưng có lẽ chưa phải lúc này.

“Tôi sẽ thích khoảng thời gian nghỉ hưu,” Callahan nói, “sẽ không có bất cứ tên bán hàng đáng ghét nào bám riết tôi nữa.”

“Chúng tôi ở đây chỉ với mục đích giúp ông tiêu tiền một cách khôn ngoan thôi,” Fred nói. “Tôi sẽ rất vui nếu chúng ta có thể đồng thuận.”

“Cả tuần nay, tôi đã không ngủ nhiều hơn một tiếng rưỡi mỗi ngày. Anh có biết tôi đang trải qua những gì không? Tôi nên làm thế này hay làm thế kia? Tôi đã viết những điều tốt và không tốt lên một mảnh giấy.”

Fred đã định chen vào: “Chúng tôi gọi đó là phương pháp Ben Franklin, Nick ạ. Ngày nào tôi chẳng làm thế.”

“Và đó không phải là vấn đề. Đi hay ở hoàn toàn không quan trọng. Anh có thể nhận ra những người giống như tôi ở Bedford. Anh có thể nhìn thấy sự nhẹ nhõm hiện trên gương mặt họ. Trong năm năm vừa qua, tôi đã luôn đưa ra những quyết định sai lầm, sau đó tôi nhận ra mình nên làm điều ngược lại thì tốt hơn. Khi tôi ly dị, thay vì suy nghĩ bằng đầu, tôi bắt đầu tư duy bằng trái tim. Nếu tôi có nhiều tiền hơn, có lẽ cô ấy đã không bỏ đi.”

Trong khoảnh khắc, Callahan nghe chừng có vẻ muốn rời Bedford nhưng sau đó thì mọi thứ

lại biến thành không phải là ông ta muốn mà họ đã đá ông ta đi. Đôi khi việc nhận ra sự khác biệt là điều rất khó khăn. Mái tóc của Callahan đã bạc khá nhiều. Trông ông thật mỏng manh trong bộ âu phục kẻ sọc, như thể đồng quần áo đó sẽ sớm trở nên vô nghĩa với ông. Có một cảm giác lỗi thời len lỏi trong từng thớ vải của những món đồ ông đang mặc. Khi dừng lại để nghĩ về điều ông định nói, ông rít không khí nhẹ nhàng qua các kẽ răng giống như cách bày tỏ sự phản đối của người Nhật. Ở Nhật, họ không nói bằng từ ngữ mà đơn giản chỉ bằng tiếng rít qua kẽ răng như vậy. Fred bắt đầu cảm thấy bồn chồn.

“Nếu anh không muốn thăng chức, anh sẽ không thể hiểu được điều tôi muốn nói.”

“Chính xác!” Fred đáp lại. Ông hiểu điều Nick muốn nói. Ông không muốn trèo lên những bậc thang sự nghiệp ấy và ông luôn thờ ơ với chúng.

“Tôi muốn được thăng chức tới mức tôi đã đánh mất cả gia đình mình. Thế rồi sếp của tôi nói rằng ‘Anh có thái độ làm việc không tốt’. Và rồi tôi vẫn phải ra đi. Vấn đề là các công ty không hiểu rằng có những người chỉ thích thú với công việc hiện tại họ đang làm.”

“Tom Grohl? Người phụ trách tài chính của chúng tôi? Ông ta rất yêu công việc đang làm.” Fred nói. Grohl là một người đàn ông thành thực, nhã nhặn và dễ chịu. Ông ta đang làm rất tốt công việc của mình. Ông ấy đã tìm thấy thứ giống như một nơi nghỉ chân với bóng cây râm mát, tách biệt khỏi mọi ồn ào, thị phi, nơi ông có thể chờ nghỉ hưu trong yên bình. Ông có thể vào văn phòng của Fred và không ngừng cập nhật thông tin về sự nghiệp của cháu trai ông, tay trống của nhóm Nirvara – nhóm nhạc đang nổi tiếng và danh tiếng không ngừng vượt ra khỏi biên giới Seattle. Cậu ta 22 tuổi và Grohl nói rằng nhóm nhạc đã kiếm được 4 triệu đô-la từ tháng Chín. Cậu ta đang được công nhận là tay trống nổi nhất trong nền âm nhạc đương đại. Cậu ta đi diễn khắp châu Âu, xuất hiện trên chương trình trực tiếp Saturday Night. Cậu ta đã tìm thấy nơi mình thuộc về. Và Grohl cũng đã tìm thấy “cỗ niết bàn” của riêng ông.

“Họ có thể đang nghĩ cách loại bỏ anh, Fred ạ, bởi anh đang dần trở nên vô dụng,” Callahan nói.

Họ gọi một ly Sambucca đen và Espresso.

“Những năm trước, tôi còn trẻ và khá kiêu ngạo,” Callahan nói. “Tôi có một gia đình. Tôi muốn lên tới cấp độ thứ ba nhưng việc thăng chức ngày càng trở nên khó khăn. Những người đàn ông da trắng ngồi ở đó và chẳng có chuyện gì xảy ra cả. Họ nhìn thấy những người xung quanh họ được đề bạt. Họ thấy những người phụ nữ được thăng chức. Trào lưu lúc bấy giờ là tới Bờ Đông và thử vận may với trò xổ số. Thế rồi mọi chuyện trở nên tồi tệ. Tôi không bao giờ được cất nhắc và thậm chí còn đánh mất gia đình của mình.”

“Chuyện đó cũng xảy ra với chúng tôi,” Bruno nói.

“Nó xảy ra với tất cả mọi người.”

Ly Espresso được mang ra trong một chiếc tách màu đen nhỏ xinh kèm một lát vỏ chanh mỏng, một hỗn hợp đường trắng, nâu và một ít bột bánh quy. Ly Sambuca cũng được mang ra ngay sau đó cùng với những hạt cà phê ở đáy cốc. Theo truyền thống, với một số lượng hạt cà phê nhất định, bạn sẽ được tặng một món quà đặc biệt. Họ thường trêu đùa nhau về điều đó và hào hứng kiểm tra xem mình có bao nhiêu hạt ở đáy cốc. Không ai có 4 hạt cả.

“Bốn là tử,” Callahan nói.

“Thế không có hạt nào thì sao?” Fred hỏi. “Tôi chẳng có hạt nào hết.”

Callahan rót ly Sambuca đen của mình vào tách Espresso tạo thành thứ hỗn hợp thoang thoang mùi cam thảo nhẹ nhàng.

“Espresso rất ngon nhưng hơi đặc,” Callahan nhận xét.

“Ông vẫn khá phong độ ở tuổi của mình, điều đó thật đáng ngạc nhiên,” Fred nói.

Họ hỏi người bồi bàn tên chính xác của chai Sambuca. Nó được gọi là Opal Nera. Ông tới

quầy bar và lấy thêm một chai nữa. Nick nói rằng ông nghĩ chính xác thì phải là Opal Negra nhưng chắc họ đã đổi tên vì một lý do nào đó. Sau đó, Fred nhẹ nhàng đẩy câu chuyện sang một hướng khác.

“Ông muốn ở lại Cleveland sao?” Fred hỏi.

“Có lẽ tôi sẽ rời đi. Tôi đang hẹn hò một phụ nữ ở Cleveland. Cô ấy rất buồn nhưng không định nói ra. Và tôi cứ rời đi như thế thôi.” Nick nhìn chăm chăm vào chiếc ly trống rỗng và thêm vào với chất giọng rầu rĩ: “Tôi quá mệt mỏi với việc ngồi đếm những hạt cà phê rồi.”

Những điều Nick nói có ảnh hưởng không nhỏ tới Fred, nó khiến ông nghĩ về cuộc đời mình những năm vừa qua. Ông đã quá mệt mỏi với việc phải lo lắng xem liệu cuộc đời ở Xerox có khá khẩm hơn được nữa không, mệt mỏi chờ đợi để nhìn thấy 4 hạt cà phê trong tách của mình, mệt mỏi lo lắng một năm sẽ kết thúc thế nào với đơn hàng khó nhằn trước mặt này. Ông cũng mệt với việc phải theo dõi sổ ngân hàng của vợ. Ông nói với Nick về lần đầu tiên ông được Pacetta hôn lên trán. Ông tự hỏi đó có phải là nụ hôn tử thần hay không. Cuối cùng, với việc đề cập tới Pacetta, ông đã có cơ hội lái sang thảo luận về đơn hàng.

“Giờ đang là Giáng sinh,” Nick nói, “đừng mang chuyện làm ăn vào đây”.

Nhân viên bồi bàn ngay gần đó đã nghe thấy lời của Nick và mỉm cười.

“Bruno có thông tin mới cho ông,” Fred nói.

“Tôi đang rất thiếu thời gian. Tôi không thể tiếp nhận bất cứ thông tin nào nữa.”

“Haywood đứng về phía chúng tôi,” ông đề cập tới một cái tên ở Xerox mà Nick Callahan rất thích. Tên của Pacetta luôn khiến ông ta giận dữ như thường lệ. “Rõ ràng là nó liên quan tới chiếc 5090.”

Nhân viên bồi bàn tiến tới bàn của họ, nở một nụ cười với Nick Callahan và nói: “Các ngài đã từng nghe thấy khu vực cấm hút thuốc chưa? Đây là khu vực cấm bàn việc làm ăn.”

Họ cười lịch sự và tiếp tục khi anh ta đã rời đi.

“Bruno biết anh ta sắp nói gì...”

“Rốt cuộc là các anh muốn nói gì?” Nick cau mày hỏi.

“Nó rất thú vị,” Fred nói và sau đó nhượng bộ, “ông đã có bao nhiêu năm? 27 năm? Nếu tôi có 27 năm và các con tôi đã trưởng thành, tôi sẽ muốn có ai đó đến và vứt cho tôi phí nghỉ hưu”.

Ông đang nghĩ tới việc nghỉ hưu sớm. Ông sẽ có một đồng giấy tờ trong túi của mình. Có thể không phải bây giờ mà là 5 năm nữa. Fred muốn mình sẵn sàng. Ông đang nhượng bộ và khúm núm. Càng thúc ép, ông sẽ càng tiến gần hơn đến phút giây khách hàng nói đồng ý hoặc từ chối. Đó là giây phút đáng sợ nhất đối với một người bán hàng. Nếu khách hàng nói không, bạn đành lực bất tòng tâm. Sau đó, Fred dừng việc thúc ép trong vài phút và vẫn tiếp tục duy trì cuộc nói chuyện. Ông cần phải quay trở lại với đơn hàng càng sớm càng tốt. Bruno ném cho Fred cái nhìn lo lắng. Không ai trong số họ muốn nghe điều Callahan muốn nói.

“Tôi đã 47 tuổi rồi. Nhưng tôi không nghỉ hưu, tôi chuẩn bị đổi nghề,” Callahan nói.

Fred hơi ngạc nhiên bởi ông nghĩ Callahan già hơn thế. Ông ta trông già hơn độ tuổi 47 của mình. Đây là giai đoạn khó khăn đối với ông ta. Callahan đang hoàn toàn nắm thể chủ động ở đây. Ông ta đang vô cùng hạnh phúc nhìn họ vắn vẹo và chịu đựng. Đó là điều các khách hàng luôn muốn được chứng kiến. Tiếng nhạc jazz bỗng trở nên ồn ào một cách lạ thường, như thể ai đó vừa tăng âm lượng. Cuộc gặp gỡ đang hoàn toàn đi sai hướng. Callahan biết rõ chuyện gì đang diễn ra, ông ta biết Fred đang sợ hãi. Đó là giây phút quyết định mà phần lớn khách hàng sẽ lùi bước và trì hoãn những câu hỏi cho tới cuộc gặp tiếp theo, tiếp theo nữa tới khi một năm trôi qua và một năm tồi tệ nữa lại bắt đầu. Một người có khả năng chốt thỏa thuận sẽ không trì hoãn bất cứ điều gì, anh ta sẽ không ngừng thúc ép cho tới khi nghe thấy câu trả lời “không”, sau đó tấn công lời từ chối ấy như thể nó là một nút thắt cần phải tháo gỡ, nói lỏng nó ra tới

khi sợi dây được kéo thẳng. Nick nhận thấy Fred và Bruno đang đánh mất sự dũng cảm của mình, họ đã đánh mất sự khao khát cần thiết để nói lòng nút thắt của lời từ chối còn chưa được nói ra. Vì thế, như một hành động xuất phát từ lòng tốt, Nick Callahan không có ý định vạch trần nó. Ông cảnh báo một cách tinh tế trong khi Fred và Bruno gần như đã bỏ qua nó.

“Việc làm ăn của các anh cũng vậy,” Callahan nói, “các anh sẽ không đưa cho tôi bất cứ cái máy nào cho tới tháng Một.”

“Ông đang giúp đỡ chúng tôi. Thực sự đấy!” Fred nói.

Bây giờ đến lượt Bruno hoàn thành nhiệm vụ của mình.

“Những gì chúng tôi làm đó là ngồi đây, hy vọng ông có thể cho chúng tôi đơn hàng này. Chúng tôi cần nó cho mục tiêu cá nhân và cả mục tiêu toàn chi nhánh trong năm nay. Làm cách nào để chúng tôi có thể đi từ A đến B? Chúng tôi có thể làm việc đó bằng cách bỏ qua chi phí chiếc máy trong vòng 2 tháng,” Bruno nói.

“Hãy nghĩ về điều đó,” Fred bổ sung. “Đó thực sự là một món hời.”

“Ông sẽ không phải nhận bất cứ hóa đơn nào cho tới tháng Hai năm sau. Chính xác với giá mà tôi fax cho ông. Chúng tôi cần sự giúp đỡ của ông để sống sót trong năm nay. Chúng tôi rất biết ơn những gì ông đang làm.”

“Tại sao?”, ông ta hỏi. “Tại sao các anh lại đánh giá cao chuyện đó?”

“Các ông sẽ không nhìn thấy hóa đơn cho tới tháng Ba hoặc tháng Tư năm sau,” Bruno bổ sung.

Vào lúc này, khi quan sát Callahan, Fred biết rằng ông ta sẽ cho họ đơn hàng này. Ông ta đã đưa ra quyết định chỉ đơn giản với việc nói với họ rằng ông không muốn nó cho tới tháng Một. Nói cách khác chính là ông ta muốn nó. Vấn đề duy nhất Fred theo đuổi bây giờ là khi nào Callahan muốn lắp đặt chiếc máy. Ông ta đã hạ bài và bây giờ điều Fred cần làm là chìa tay ra mà không được phép coi đơn hàng là điều đương nhiên. Đôi khi tất cả những gì bạn cần làm để bán một chiếc máy là đủ thông minh và tỉnh táo để nhận ra ám chỉ đồng ý từ khách hàng. Ông đang vô cùng sung sướng nhưng ông phải kiềm chế. Bà mười chưa phải là Tết. Có rất nhiều vấn đề có thể nảy sinh trong tích tắc bởi Nick Callahan hoàn toàn có thể thay đổi quyết định. Họ có thể sẽ không lắp đặt chiếc máy đúng thời điểm đủ để Pacetta được ghi nhận đơn hàng cùng với mức hoa hồng của ông ta. Tiền của Fred phụ thuộc vào thời gian lắp đặt chiếc máy, đó là điều Callahan đang muốn từ chối họ. Ông ghét Pacetta và đó là điều cuối cùng Fred muốn lộ ra. Sự ác cảm đó có thể giết chết giao dịch.

“Khi nào thì các anh muốn lắp đặt nó?” Nick hỏi.

“Ngày đầu tiên của tháng.”

“Không!”

“Hãy nghe chúng tôi nói,” Fred năn nỉ.

“Không!”

“Hãy nghe đã nào!”

“Không. Không thể nào. Tôi sẽ không làm thế. Hãy mang nó đi chỗ nào khác, nhà kho chẳng hạn và giữ nó ở đấy. Hãy vớt nó ở văn phòng của các anh. Các anh chưa có đơn hàng đâu đấy. Các anh có thể chuyển nó tới gara của Haywood? Anh ta có gì ấy nhỉ? Chiếc 280Z phải không?”

“Phải, một chiếc 280Z.”

“Tôi sẽ nói với các anh ngay bây giờ. Tôi vẫn chưa ra quyết định về đơn hàng,” ông nói. “Tại sao các anh nghĩ là tôi quan tâm tới các anh?”

Fred hít một hơi dài.

“Chúng tôi đang cầu xin ông. Chúng tôi đang quỳ gối trước ông đây. Ông hãy nói thẳng ra đi nào,” Fred đề nghị.

“Anh muốn tôi nói thẳng ra? Được thôi!” Callahan nói. “Thật bực mình. Các anh cho tôi những 2 tháng. Các anh đăng ra nên làm điều này từ 6 tuần trước, đó là điều tôi muốn nói. Nó khiến tôi bực mình. Tôi không thích những người bán hàng thúc ép khách và tôi không thích sếp của các anh. Đó là một tên ma cô đáng ghét nhất tôi từng gặp.”

“Chúng tôi đã thảo luận về vấn đề này,” Bruno nói.

Fred thực sự tò mò về mối hận thù của Callahan với Pacetta nhưng ông biết hoàn toàn không nên gọi chuyện đó vào lúc này. Người đàn ông này không còn đủ thời gian trong sự nghiệp của mình, kể cả bữa ăn này, để có thể thay đổi cách nghĩ của ông ta về tính cách hay cách ăn vận của Pacetta hay bất cứ tổn thương nào Pacetta đã gây ra cho ông ta trước đây. Tốt nhất là không biết và không nói về nó, cứ lòng vòng xung quanh nó là được. Đôi khi bạn cần phải cố gắng nhanh chóng hướng cuộc nói chuyện tới những thứ đáng quan tâm hơn.

“Tôi không thích bị thúc ép,” Callahan nói.

“Tôi thường thích thối còi toe toe thúc giục nhưng giờ thì không. Ông đã chi rất nhiều cho Xerox,” Fred nói.

Tiếng nhạc jazz lại vang lên cùng tiếng đàn piano, bass và tiếng trống hòa quyện. Fred nhìn quanh một lượt và nhận ra quán ăn đã trống không ngoại trừ bàn của họ. Những người khác đã quay lại làm việc nhưng có lẽ ít ai làm việc vất vả như ông và Bruno, đến giờ này vẫn không xong nổi bữa trưa. Áo sơ mi của ông đang nhăn nhúm dưới cánh tay còn chân ông thì tê rần như vừa chạy ma-ra-tông vậy.

“Chúng tôi đã mất 600 người ở trụ sở chính. Sẽ có rất nhiều máy móc bị thanh lý. Chúng tôi có lý do để giảm thiểu việc in ấn và copy. Họ sẽ vứt chúng đi. Royals, Konicas, Laniers, tất cả các hãng có trên thị trường. Không có cách nào khác, lựa chọn của tôi phải dựa trên giá cả. 5 đô-la mỗi tháng cũng là tiền. Đó là lý do sếp của các anh sẽ phải chấp nhận thôi. Ông ta là tên ma cô đáng ghét nhất quả đất. Tôi sẽ đá ông ta ra khỏi cửa ngay khi ông ta bước vào,” Callahan nói.

Với việc trì hoãn lấp đặt tới năm sau, Callahan rõ ràng đang cố ý tống Pacetta ra khỏi cửa dù ông ta khá tử tế với Fred và Bruno.

“Ông biết rằng ai sẽ ở đây vào năm sau mà,” Fred nói, “Haywood, Bruno và tôi sẽ ở đây, còn Pacetta sẽ biến mất”.

“Cảm giác cá nhân là cảm giác cá nhân. Hai lần tôi gặp ông ta, ông ta đều dối trá. Tất cả đều dối trá.”

“Nếu ông làm như thế, ông đang hại tôi và Bruno đấy,” Fred nói trong tuyệt vọng.

“Ông đang nói về việc bị thúc ép. Ít nhất thì năm nay ông chưa từng bị thúc ép,” Bruno nói. Anh ta tự hào vì anh ta kiểm được các đơn hàng mà không sử dụng biện pháp thúc ép. Anh ta cảm thấy khó chịu vì những ám chỉ của Callahan.

“Tôi sẽ nói với các anh ngay bây giờ. Các anh sẽ có đơn hàng.”

Fred muốn nhảy ra khỏi đây và chạy vài vòng quanh nhà hàng này nếu nó không bị rào bởi dây thép gai và đồng chữ vẽ tường gớm ghiếc. Đó chính là khoảnh khắc ông chờ đợi cả năm nay. Tháng Một có lẽ không phải là điều may mắn nhưng hiện tại, Callahan đã cho họ một câu trả lời rõ ràng và ngay lập tức. Đó chính là nghệ thuật bán hàng. Đây là việc ông yêu thích, khi hai người cố gắng giằng co để giành chiến thắng. Và quan trọng là nó hoàn toàn không liên quan gì tới sản phẩm cả.

“Thế nhưng tôi sẽ không nói với các anh khi nào tôi cần nó. Các anh sẽ có nó vào ngày cuối cùng của tôi ở công ty. Tôi không muốn nhìn thấy hóa đơn trước khi bắt đầu năm mới. Tôi

không muốn nhìn thấy chiếc máy cho tới năm sau.”

“Thế nhưng cách duy nhất có thể giúp chúng tôi...” Fred cố gắng thúc ép việc lắp đặt vì lợi ích của Pacetta.

“Hãy để chúng trong gara của các anh. Hãy coi như chúng tôi đã lấy nó và lắp đặt cạnh chiếc xe thể thao của Haywood. Vào tháng Một và tháng Hai, các anh sẽ có nó trong gara nhà mình.”

“Có lẽ chúng ta có thể lắp đặt nó vào tháng Một. Hãy nghe tôi nói.”

“Điều đó sẽ không xảy ra trừ khi có sự thay đổi nào đó diễn ra trong vài ngày tới,” Callahan khẳng định.

“Ông có rất nhiều quyết định quan trọng cần phải suy nghĩ. Tôi biết. Tôi biết đòi hỏi này thật bất hợp lý.”

“Nếu tôi có thêm 3 cuộc gặp nữa với các anh, tôi chắc chắn sẽ giao đơn hàng này cho Kodak đấy,” Callahan dọa dẫm.

“Ông đã gây dựng được tầm ảnh hưởng qua nhiều năm. Ông vẫn luôn là một khách hàng quan trọng của chúng tôi. Chúng tôi biết. Chúng tôi biết. Quyết định đều tùy thuộc vào ông.”

“Nếu các anh nói trắng ra từ tháng Mười, có lẽ các anh đã có nó vào tháng Mười một. Tôi không thích các nhân viên bán hàng. Hãy để tôi yên. Tôi là món hời đối với các anh. Xerox sẽ vút cho người thay thế tôi những con số ngớ ngẩn mà chính anh ta có lẽ cũng không biết chúng chui từ đâu ra. Các anh đã đánh lừa tôi bằng những nụ cười trong suốt 20 năm qua. Các anh chưa bao giờ phải chịu bất cứ tổn thương nào từ tôi.”

“Nếu tôi thực sự nghĩ như vậy, tôi đã không ngồi đây,” Bruno nói. Anh cảm thấy bị tổn thương khi Callahan cho rằng anh là một kẻ phiền toái. “Ông khác biệt. Phần lớn khách hàng của tôi đều khác biệt. Tôi không lừa gạt họ. Nếu tôi lừa gạt họ, họ đã cho tôi no đòn rồi.”

“Mỗi khi anh gọi, tôi đều trì hoãn sang tuần tiếp theo. Đơn giản là anh làm theo cách anh muốn mà thôi. Tôi sẽ không nhượng bộ đâu.”

Bruno đang ký séc trong khi Callahan thể hiện nỗi bất bình dồn nén lâu ngày của ông. Họ đã có đơn hàng, những thứ khác chẳng có nghĩa lý gì hết.

“Vậy các anh nói rằng tôi phải ký vào đơn hàng này?” Callahan hỏi.

Fred chạm nhẹ vào chân Bruno dưới bàn khi anh chuẩn bị lên tiếng và thì thầm: “Nghe đây này, Nick đã quyết định đặt hàng chiếc máy và bây giờ ông ta hỏi phải làm thế nào. Cá đã tự cắn câu, đây không phải lúc phá hỏng mọi chuyện.” Họ đã thống nhất sẽ để Callahan làm chủ mọi chuyện.

“Chúng tôi có thể có bằng chứng chứng minh rằng ông muốn chúng tôi chuyển chiếc máy không?” Fred hỏi.

“Anh ký đi. NC là chữ cái đầu tên tôi. Thật ra thì quên nó đi cũng được.”

“Ông sẽ không muốn chúng tôi làm thế đâu.”

“Lấy nó và giấu nó đi, thế là xong,” Callahan nói.

Ông ta đang trở nên cứng đầu và vô cảm. Họ đã đi xa hết mức có thể. Họ sẽ phải tìm ra cách để chiếc máy được sao kê như đã được lắp đặt. Họ đã có đơn hàng và nó sẽ được tính vào tổng doanh thu cuối năm. Nếu Fred có thể làm Pacetta vui vẻ với việc lắp đặt, đó sẽ là một thành công lớn. Dù sao ông cũng không thể làm gì khác được. Ông vẫn kiếm được tiền dù chiếc máy có được lắp đặt trong năm nay hay không. Đây là cách duy nhất ông có thể làm cho Pacetta mà không mạo hiểm công việc của chính mình.

“Hãy cầu trời rằng tôi sẽ không quyết định ở lại Bedford trong 4 ngày tới,” Callahan nói.

“Ở lại đi. Đó là điều tuyệt vời!”

“Anh nghĩ rằng anh có nhiều vấn đề trong cuộc sống hay sao?”

“Đời là một cuộc chiến mà,” Fred nói một cách triết lý.

Bruno đang viết những ý tưởng của mình lên tờ giấy lót bàn trong khi Callahan nói chuyện bằng chiếc bút của tay bồi bàn. Sau đó, anh ta xé góc giấy ra, gấp lại và cho vào túi áo. Họ đi tới một quán bar, dành khoảng một tiếng nữa ở đó nói về việc Callahan sẽ làm gì sau khi ông ta rời đi. Họ nói chuyện về những giai đoạn đau khổ khác nhau khi đối diện với sự mất mát – chối bỏ, giận dữ và buông tay. Họ nói về sự thật rằng thất nghiệp cũng không khác gì việc ly hôn hay một người nào đó trong gia đình ra đi vĩnh viễn. Callahan nói rằng ông muốn làm nghề mộc và bây giờ ông đã có thời gian cho nó.

Fred hỏi Nick có muốn thử làm một vài thứ ở nhà ông không. Fred có tất cả các dụng cụ. Nick có vẻ thích ý kiến đó. Đó là đòn cuối cùng khép lại giao dịch – một cử chỉ thể hiện tình bạn chân thành. Không phải việc nghiên cứu hay những mảnh khoé tài chính, không phải áp lực thời gian hay sự khao khát làm hài lòng sếp, tất cả chỉ phụ thuộc vào định nghĩa sự trung thành của một người đàn ông nóng tính. Với đề nghị làm đồ gỗ của mình, Fred đã củng cố thêm giao dịch mà ông có. Sau khi uống vài ly với nhau, họ nói lời tạm biệt, không chỉ là câu tạm biệt đơn thuần mà là dấu chấm hết cho quan hệ cộng tác nhiều năm của họ.

Khi ngồi trong xe với Bruno, Fred như tỏa sáng.

“Chúng ta sẽ phải lách luật,” Fred nói với Bruno, sau đó ông mỉm cười, vừa tức giận lại vừa ngưỡng mộ Nick Callahan.

Họ vui sướng đập tay nhau.

“Tôi hy vọng rằng đơn hàng này sẽ đưa ông vào danh sách President’s Club, ông bạn,” Bruno nói. Dĩ nhiên là nó sẽ giúp ông làm được điều đó.

“Tôi nợ cậu,” Fred trả lời một cách phấn khích.

Khi bán hàng, mọi thứ đều có ý nghĩa riêng của nó. Ông đã làm gì? Chẳng gì cả, hoàn toàn chẳng làm gì hết. Ông đi ăn và nói chuyện với một người đàn ông khác cùng thời với ông và bằng cách nào đó, ông đã bán được một chiếc máy photocopy. Đó là một điều kỳ diệu, nó xảy ra một cách tự nhiên như hơi thở vậy. Hành động thuyết phục luôn xảy ra ở khắp mọi nơi, khi người chồng mỉm cười ở cửa sau, khi đứa con đang khóc trong phòng, ứng cử viên lên tiếng trước hội nghị. Tất cả quay trở lại với quả táo trong vườn địa đàng, đó là hành động thuyết phục đầu tiên trong lịch sử loài người. Đầu tiên là đấng kiến tạo và sau đó là bán hàng. Bán hàng là một nhân tố tiên quyết, cũng như nước và không khí, nó đã tồn tại trong đời sống con người từ thời những câu chuyện truyền thuyết cổ xưa nhất. Thỉnh thoảng khi Fred đang có tâm trạng tốt, ông sẽ gật đầu nếu có người nói với ông rằng bầu trời bán mưa cho mặt đất và mặt trời bán ánh sáng cho mặt trăng.

Một lần nữa Fred lấy lại sự tự tin cần có – một động lực giúp người bán hàng tiến về phía trước. Khi có được trạng thái tinh thần tốt nhất, người bán hàng giống như một vận động viên đang ở đỉnh cao phong độ. Anh ta sẽ làm mọi thứ thật hoàn hảo và khách hàng biết rằng người bán hàng không thể cưỡng lại được sức hút của các giao dịch dù nó có thành công hay không. Thứ động lực ấy có thể kéo dài một ngày hoặc suốt 7 năm. Nó giống như một món quà, một món quà năng lượng. Từ đó, anh ta có thể cống hiến hết mình, anh ta có thể nhìn mọi thứ với con mắt lạc quan và đẹp đẽ hơn. Một người bán hàng thực sự muốn điều mà các diễn viên, ca sĩ, tổng thống, danh hài, hay những người đang yêu khao khát: bước vào và làm sáng bừng cả căn phòng. Fred không chắc mình có thể khiến cả một căn phòng bừng sáng chỉ bằng một nụ cười, ít nhất thì cũng không phải là một căn phòng lớn, nhưng ông đã có cảm giác ấy khi mọi thứ trở nên sáng sủa hơn trong mắt ông.

Vậy động lực đó từ đâu ra? Từ việc bán thiết bị văn phòng sao? Hay từ việc đối mặt với một người đàn ông khác ở phía bên kia bàn? Ông không thể lý giải tại sao một cộng một lại bằng 400.000 đô-la trong bài toán này. Đó là một bí ẩn thú vị của cuộc sống, bạn đã lấy năng lượng

từ việc bán một chiếc máy có thể nhả giấy ra với mực in trên đó dưới sự giúp đỡ của dòng điện. Nhưng cuộc sống của Fred không chỉ là những chiếc máy hay công ty ông đang làm việc hoặc sự nghiệp của ông. Thứ động lực này không phải là vấn đề của một thỏa thuận bất kỳ nào trong bất cứ một năm nào. Đằng sau tất cả những thỏa thuận tài chính và số lượng bản copy mỗi phút cùng với đồng giấy trắng là một sức quyến rũ, một nguồn năng lượng lớn lao. Nó biến một người bán hàng trở thành một kẻ mặc cả với chiếc lược bỏ túi và một đôi giày bóng lộn. Nỗ lực biến thứ động lực đó thành từ ngữ và số liệu cũng không khác gì việc cố gắng hình dung nụ cười của nàng Mona Lisa bằng cách tính toán tọa độ X, Y của những đường cong.

Buổi tối hôm ấy, Fred đã ngã gục. Cả một năm của ông đang dần khép lại. Ông vẫn cần phải chốt lại đơn hàng với Callahan và làm những việc cần thiết để đảm bảo rằng không có bất cứ đơn hàng nào đột ngột bị hủy. Ông đã làm được điều đó, ông đã thành công, đã có được chuyến đi tới Palm Springs. Nhưng ông vẫn cảm thấy không hài lòng, có gì đó vẫn chưa đủ, nhất là khi những ngày cuối cùng của năm đang tới gần. Thực sự thì không có bất cứ một dấu hiệu rõ ràng nào về chiến thắng của ông, không dây ruy băng khi bạn cán đích trong cuộc đua, không sâm panh chúc mừng, không có những người phụ nữ trẻ trên đôi giày cao gót với dải băng Hoa hậu Mỹ đến và trao cho bạn nụ hôn. Bạn chiến thắng cuộc đua và sau đó thì sao, bạn trở về nhà, ăn một gói M&M và vài chiếc cánh gà, xem Larry King trên tivi rồi đi ngủ. Bạn sẽ phải đợi tới tận năm sau để ăn mừng – bữa sáng Huy chương vàng vào tháng Một, một buổi lễ long trọng vào tháng Hai và chuyến đi tới Palm Springs vào tháng Năm. Tất cả đều bị trì hoãn, chẳng có một sợi dây cảm xúc nào giữa chiến thắng và hào quang. Bên cạnh đó, Frank vẫn phải lo lắng về chi nhánh hạt thêm một tuần nữa và dù có tặng Fred một nụ hôn bóng bẩy lên trán, ông vẫn không có thời gian để hỏi Fred: “Anh đã làm như thế nào vậy, Fred? Làm thế nào anh có thể lọt vào danh sách President’s Club hằng năm trong suốt một thập kỷ qua? Anh là một người hùng, Fred ạ. Anh thực sự là một người hùng!” Nếu có thể nghe những lời nói đó từ Frank, tất cả những lo lắng, vất vả, những cuộc điện thoại, gặp gỡ, chốt giao dịch trong suốt một năm nay thực sự đáng đồng tiền bát gạo đối với Fred. Và trong buổi tối chiến thắng như hôm nay, ông sẽ lại tự hỏi đây có phải là tất cả những gì ông mong muốn trong đời, chốt hết đơn hàng này đến đơn hàng khác trong suốt một năm trời và cuối cùng nhận được một chuyến du lịch làm phần thưởng vào mùa xuân. Dĩ nhiên, phải kể tới tài khoản ngân hàng của ông nữa, nhưng đôi lúc những nhân viên tại American Express, Visa hay MasterCard luôn coi tiền của ông là điều dĩ nhiên.

“Vậy bố sẽ vào danh sách President’s Club phải không?” Christopher hỏi ông.

“Phải!”

“Hừ”, con trai ông lên tiếng. Cậu chẳng thích thú gì khi nghe về kế hoạch đi chơi của bố cậu. Cậu đang đi đôi giày bóng rổ mới.

“Tại sao con lại mua đôi giày mới này vậy?” Fred hỏi, cảm thấy đáng lo về những khoản chi mới, nhất là khi Giáng sinh đang tới gần. Ông tự hỏi tại sao chúng lại không được nhét trong những hộp quà dưới cây thông.

“Chúng rất đẹp!” Kylene nói.

“Không hề. Cổ của chúng quá cao.”

Kathy nhìn chồng mình và mỉm cười. Dù họ có tiêu tiền kiểu gì, tất cả mọi thứ họ mua đều có vấn đề gì đó. Fred để ý ánh nhìn của Kathy và ông nhận ra cơ hội để chuyển hướng cuộc nói chuyện.

“Được rồi, con nói đúng. Chúng rất đẹp!” Fred nói. Ông như muốn ngã xuống sàn và nhắm mắt lại. Ông đang đau đầu khủng khiếp. Ông đã thành công. Ông đang lờ mờ như một tên say rượu. Với chất giọng mệt mỏi xen lẫn tự hào, ông nói: “Này Kathy! Anh đã uống hai ly Bloody Mary, hai ly Gin và một ly Samuca. Anh thực sự lâng lâng rồi. Anh đau đầu quá.”

Ông tự hào về nỗi đau mà ông đang phải chịu đựng. Ông thật sự kiệt sức và đó là một thành tựu, là cái giá ông sẵn sàng trả để chốt giao dịch với Bedford. Ông gục ngã trong chiến thắng

trên chiến trường. Đó là kiểu chiến thắng mà huấn luyện viên Lombardi yêu thích. Lombardi chắc chắn sẽ thích. Nhưng có ai trong số hai bọn họ để ý tới vợ mình? Kathy cũng đang cảm thấy đau đầu.

6.

Một vài quản lý khác vẫn đang chờ đợi để có được chuyến đi tới Palm Springs, họ vẫn hy vọng những điều kỳ diệu sẽ tới. Vài ngày trước Giáng sinh, Rob Onorato phát hiện ra ông ta không thể nuốt được. Ông ta nói với Fred rằng ông ta quá lo lắng tới mức không thể kiểm soát cơ hống của mình. Rõ ràng điều đó còn hơn cả nói quá. Rob trông khá tàn tạ, mắt ông sưng vù, trông ông mất tập trung và khổ sở.

Vào một buổi sáng trước khi Fred dự định chốt hợp đồng với Goodyear, Rob mời ông vào văn phòng của mình. Chiếc khí cầu màu hơi xám của Goodyear treo trên trần trông có vẻ đã bị xịt hơi. Một tấm poster in hình chiếc Porsche được gắn trên tường phòng Rob, một kiểu kích thích tưởng tượng, một cái nhìn vẫn tắt về những khả năng trong cuộc đời con người. Những tấm ảnh nhỏ của vợ và con cái ông cũng phục vụ mục đích tương tự, nhưng có vẻ khá khó khăn khi cố gắng gắn những khuôn mặt ấy với con số doanh thu hằng năm. Điều đó dễ dàng hơn nhiều so với một chiếc Porsche màu đỏ. Họ nói chuyện về năm tiếp theo, những nhiệm vụ mà mỗi người sẽ phải đảm nhận. Rob đã không ăn trong nhiều ngày, đó là vấn đề nghiêm trọng. Rob sống vì thức ăn. Ông gắn tất cả mọi người, các thành phố, các bang và châu lục với cái miệng của mình. Ông nhớ những ngày quan trọng bằng cách nghĩ lại loại bánh kẹp ông ăn ngày hôm đó. Khi Rob ngừng ăn, tất cả mọi người thường tránh xa ông và để ông làm bất cứ thứ gì ông muốn.

Mặt trời đang chiếu những tia sáng rực rỡ qua cửa sổ phòng Rob. Những nếp gấp trên áo ông tạo nên những khoảng tối dưới ánh sáng ấm áp. Rob đang dựa người vào ghế, nói chuyện một cách nhẹ nhàng và khá bình tĩnh, ông làm điều mà Fred chưa từng thấy trước đây. Rob nói chuyện một cách nghiêm túc về những thay đổi trong công việc. Rồi đột nhiên ông ta biến thành tên khùng nhảy loi choi một cách hoảng hốt. Khi nhìn xuống chiếc áo của mình, ông bật khỏi ghế và bắt đầu chạy lòng vòng xung quanh bàn. Ông phát ra những tiếng gầm gừ từ cổ họng, ông bắt đầu hét toáng lên và đập thùm thụp vào ngực. Hai thứ gần như chẳng liên quan gì tới nhau – tiếng tru của động vật và bộ quần áo lịch sự ông đang khoác trên người. Fred lùi lại, cảm thấy vô cùng ngỡ ngàng. Rồi đột nhiên, Rob buông tay, thở hắt ra và ngã xuống ghế, giống như một con búp bê vừa thoát khỏi tay của đứa trẻ hư. Ông vẫn không ngừng hỗn hển. Ông nói với Fred rằng ông nghĩ có một con nhện đang bò lên người ông.

Đó là một hiện tượng mới của tháng Mười hai. Đến bao giờ thì những điều kỳ lạ vào cuối năm này mới kết thúc? Đó là điều Pacetta muốn từ người của mình sao? Liệu ông ta có thực sự muốn đẩy họ khỏi giới hạn bình thường của cuộc sống khi mà sự bất mãn trở thành sự điên rồ, khi những quy luật thông thường của vật lý, nhận thức và niềm tin bị loại bỏ? Để làm gì? Để bán thêm một vài chiếc máy photocopy và thắng giải Big Game? Ông ta thực sự muốn truyền cảm hứng cho mọi người để họ làm việc chăm chỉ và quan tâm quá nhiều tới số phận của những đơn hàng, tới Big Game đến mức họ tự huỷ hoại hoặc nỗi lo lắng và sợ sự thất bại? Fred và Rob có khá nhiều điểm tương đồng. Họ muốn làm mình kiệt sức để thể hiện sự tận tụy và hy sinh. Họ thích nghĩ rằng việc bán hàng đã khiến họ bị khùng hoảng tinh thần. Họ muốn nhìn mọi thứ một cách tuyệt đối. Họ có thể sẽ tự cười bản thân mình trong khi thưởng thức vài ly bia và tự nhắc nhở bản thân rằng dù sao đi nữa họ cũng không phải một trong số những người sống trên hoang mạc, ăn côn trùng và tìm kiếm ánh sáng trong hang tối. Một vị thánh gầy gò có lý do hợp lý để tưởng tượng có thứ gì đó đang bám lấy nút áo anh ta. Nhưng đối với một nhân viên bán hàng thiết bị văn phòng, điều đó thật khó hiểu và không phù hợp.

Sau cuộc nói chuyện với Rob, Fred phát hiện ra rằng Libby muốn ông ta phải làm việc. Đây là hình phạt dành cho ông, đã đến lúc ông trả nợ cho Libby – trả nợ cho đơn hàng 10 chiếc máy. Ông không ngần ngại chuyện đó vì ông muốn củng cố đơn hàng của Crawford Manufacturing.

Bề ngoài, Libby không thích cách các nhân viên di chuyển đồng máy photocopy của cô ta. Cô muốn một người bán hàng giúp cô chuyển chiếc máy vào đúng chỗ trong toà nhà. Diane không có sức khỏe để làm việc ấy và dĩ nhiên trách nhiệm được chuyển sang Fred. Vào buổi chiều,

Fred tới và thấy chiếc máy photocopy mới trong hành lang, vẫn còn nguyên trong thùng, gần một đồng những thứ lổn nhổn khác. Ông tựa một chân đằng sau chiếc máy và bắt đầu kéo nó về phía trước. Những chiếc bánh xe kêu kèn kẹt khi chiếc máy được kéo lê qua thảm văn phòng, hành lang và khu vực lễ tân. Cánh cửa kính của khu vực kỹ thuật bị khóa. Nhân viên lễ tân đưa cho ông một con dao và nói: “Ông có thể mở cửa bằng cái này. Hãy thử đi!”

Ông loay hoay với con dao một lúc lâu trước khi mở được cánh cửa ra. Mồ hôi ông túa ra như tắm và ông không ngừng thở hổn hển, cố tránh không đâm phải đài phun nước trên đường đi. Ông chưa bao giờ dùng dao để mở cửa và điều đó khiến ông thấy mình thật giống một tên trộm. Trong lúc này, ông gần như có thể nghe thấy Libby thì thầm: “Đây là cái giá phải trả cho thỏa thuận của Citadel. Chúng ta hòa nhau rồi nhé, Fred.”

Ông để chiếc máy trong phòng ăn trưa, nơi nó sẽ được lắp đặt thế chỗ một chiếc cũng mới chẳng kém chiếc Fred vừa kéo lê vào. “Đó là cách chúng tôi làm kinh doanh,” Pacetta chắc chắn đang ngâm nga câu hát này, đó là một khung cảnh tuyệt đẹp. Một chiếc máy mới thay thế một chiếc máy rõ ràng là vẫn còn mới. Fred thực hiện nhiệm vụ của mình, ông chấp nhận hình phạt, không than thở với ai về điều đó. Ông thực hiện nhiệm vụ và thế là xong. Nhưng trên đường về văn phòng, khi ở trong xe một mình, ông bắt đầu độc thoại. Với những ngọn đồi, cánh rừng và thảm cỏ xanh vút biển mất sau lưng ông, với những chiếc xe ô tô ông vừa vượt, ông tự nói chuyện với chính mình, với những bóng ma của những người không có trong xe, với những người đã ám ảnh ông suốt cả năm nay – Larry, Frank, Nancy và tất cả. Ông trút hết tất cả những căng thẳng tích tụ từ tháng Tám, Chín, Mười, Mười một giống như Rob đã làm – tưởng tượng nỗi sợ hãi của ông như một con nhện đang bò lên nút áo sơ mi của mình. Ông nói trong khi lái xe và nhái cả giọng những người khác nữa, ông giả vờ nói chuyện với họ trong khi độc thoại. Đó là những đoạn hội thoại dài, không ngừng nghỉ chừng 5, 6 phút.

“VẬY VẤN ĐỀ LÀ GÌ LARRY? Họ đang xây một tòa nhà, Fred ạ. Tôi phải đợi tòa nhà xây xong thì mới có thể lắp đặt máy móc được. Được rồi, Larry. Được thôi. Gì cơ, 3 năm nữa? Tại sao Bruno lại ốm? Cậu ấy mới 28 tuổi. Tôi ở đây, phải không. Tôi bị đau họng. Bụng tôi cũng đau nữa. Tại sao tôi lại ở đây? Ông là một thằng khốn, Fred. Hãy cùng phỏng vấn những ứng viên mới. Tôi muốn Sal. Tôi muốn Serena. Không. Thế tại sao tôi lại phải phỏng vấn họ, hả Frank? Tôi muốn Pat tham gia vào buổi phỏng vấn, Fred. Tại sao? Cô ấy sẽ trở thành quản lý chi nhánh mới sao? Pat chẳng liên quan gì tới buổi phỏng vấn của tôi. Tại sao? Tôi không quan tâm. Tôi thực sự không quan tâm. Đây rồi, Larry. Đây rồi (ông bắt đầu nhái giọng một khách hàng mà Larry muốn ông đi gặp). Fred, tôi gọi ông ta và ông ta không ở đó. Fred! Có đột phá! Một bữa ăn! Có vẻ như ông ta muốn hỏi về chiếc 5100. Phải, chắc chắn rồi Larry. Didjya? Ông có hỏi không? Ông có hỏi câu hỏi trực tiếp nào không? Ông có hỏi liệu họ có muốn nó không? Không? Ô, tại sao lại thế? Không có cơ hội nào cả, Fred ạ. Tôi đã rời đi. Chúa ơi! Đội hệ thống in sắp đặt bữa trưa và họ muốn ai đó làm chủ cuộc nói chuyện. Đó là tất cả. Ông đã làm gì vậy, Larry? Tôi không nghĩ đó là thời điểm tốt để đặt câu hỏi, Fred. Tin nhắn nói rằng anh ta sẽ chỉ cho chúng ta 30 phút. Chắc chắn có câu trả lời ở đó đấy, Larry! Ông có mù không? (Ông ho vài lần, không thể nói tiếp được và sau đó hồi phục lại tinh thần.) Đó là câu trả lời của ông! Chỉ nửa tiếng đồng hồ! Chào, Larry. Ô, ông đã có đơn hàng? Ô, tôi có đơn hàng vào lúc 12 giờ 59 phút ngày 31 tháng Mười hai. Bây giờ, Fred, hãy vận chuyển chiếc máy trong năm nay. Được thôi, Larry. Frank muốn đi tiệc tùng cho tới 3 giờ sáng. Ông nghĩ tôi muốn đi tiệc tùng sao? Tôi nghĩ những bài hát rất hay, Frank, nhưng tôi muốn về nhà. Ông đã nắm đầu tôi suốt 12 tháng. Tôi sẽ rất vui nếu có thể nghỉ hưu ngay bây giờ. Tôi muốn bước vào văn phòng với một tờ giấy trên bàn. Tôi đang chờ đợi ngày đó. Đó không phải cách cuộc sống nên diễn ra. Nhưng đúng là thế đấy. Đó không chỉ là vấn đề của Frank. Kể cả những luật sư cũng cần phải có hạn chót để hoàn thành công việc. Nancy có đang làm việc không? Nancy đi đâu rồi? Đi mua sắm quà Giáng sinh sao? Nancy? Cô đã có một năm nhọc nhằn để kiếm 90.000 đô-la phải không? Tôi có thể sẽ kết thúc đời mình với công việc gác cửa ở bãi đỗ xe. Tôi có linh tính rằng đó là chuyện sẽ xảy ra. Tôi có thể cảm nhận được điều đó. Một nhân viên tại bãi đỗ xe.”

Ông là một người thành công. Ông vẫn lặp đi lặp lại mọi việc hằng năm trong suốt một thập kỷ qua. Ông biết cách thực hiện những công việc đó như thế nào. Chẳng có gì bí mật cả. Ông sẵn

sàng làm mọi thứ để có và chốt được các thỏa thuận. Đó là tất cả những gì họ làm. Frank đã làm thế, ông cũng vậy. Tất cả những người giỏi nhất của ông cũng thế. Họ hy sinh sức khỏe và trí tuệ của mình trong các buổi gặp gỡ khách hàng, hoàn thành nhiệm vụ của họ và sau đó vào tháng Một, họ lại tự chấn chỉnh bản thân và bắt đầu lao vào guồng quay. Năm này qua năm khác, mọi thứ dường như không bao giờ kết thúc trừ khi anh được cất nhắc hoặc bỏ cuộc. Mọi người cố gắng vượt chỉ tiêu càng nhiều càng tốt, kiếm nhiều tiền dù cảm giác thành tựu có vẻ không nhiều. Song, họ vẫn không ngừng cố gắng, trở thành con nghiện của Pacetta với niềm tin rằng họ đang làm những việc quan trọng hơn nhiều so với việc kiếm tiền. Hết lần này đến lần khác, Fred đã tìm được chiếc Chén Thánh của mình trong các giao dịch với Wellco, Smith Brewer và Viễn thông Bedford. Ông đã nhấp thứ thuốc trường sinh từ Chén Thánh và cảm thấy đỉnh cao của sự hưng phấn, sự sống sau mỗi đơn hàng được chốt thành công. Ông có thể tận hưởng sự dư dả của cuộc sống từ những cuộc đua, các nhiệm vụ thành công dưới hình thức những tấm séc, hoa hồng và tiền thưởng. Nó sẽ đảm bảo cho cuộc sống gia đình ông thêm một năm nữa. Nhưng cách làm việc của ông đang trở nên lỗi thời. Ông không muốn tiếp tục việc bán hàng kiểu thúc ép của mình mỗi khi tuyết bắt đầu rơi cho tới cuối đời. Dù cho có thành công, ông cũng chẳng cảm nhận được chút niềm vui nào. Năm mới sắp đến gần, lạnh lẽo và tro khắc với vô vàn khó khăn đang chờ họ ở phía trước. Ông muốn mọi thứ khác đi. Ông muốn sống một kiểu đời sống khác. Ông muốn trở thành một người khác.

Những ngày cuối cùng của tháng Mười hai, sau khi Fred thúc đội của mình lên tới đỉnh điểm, nếu không muốn nói là quá giới hạn, tất cả những người còn lại cũng làm việc một cách điên cuồng để đạt mục tiêu, có vài người thành công, số còn lại thì không. Một đại diện đã đặt sẵn một xe tải vận chuyển sau khi cô ta đến gặp khách hàng – người vẫn chưa quyết định sẽ ký hợp đồng. Cô nói chuyện với khách hàng, ông ta liếc mắt ra ngoài cửa sổ trong buổi gặp và nhìn thấy xe tải của Xerox ở bên ngoài tòa nhà. Ông ta quay lại nhìn cô và nói: “Đừng cầm đèn chạy trước ô tô có được không?” Thường thì nó khá hiệu quả.

Những đại diện khác đưa cho khách hàng của mình những lá thư bảo đảm, họ có quyền trả lại chiếc máy mà không mất gì nếu sau vài tháng dùng thử họ không thích hoặc không thể chi trả cho chúng. Pacetta sử dụng kỹ thuật này để chốt một đơn hàng khổng lồ với một trong những khách hàng lớn nhất của chi nhánh giúp cả Cleveland vươn lên đỉnh cao trong phút chót. Đó là cách tuyệt vời để lấp đặt những chiếc máy trước khi tháng Mười hai kết thúc, nhưng nếu những đơn hàng này rơi rụng sau 3 tháng hoặc 1 năm sau, sẽ không ai còn nhớ tới những sợi ruy băng vàng, những buổi liên hoan hay lễ kỷ niệm vào tháng Một hay tháng Hai nữa. Nhiều đại diện và quản lý đã có vị trí của mình trong danh sách những người chiến thắng tại các buổi lễ trao thưởng và một vài trong số họ đã có một vị trí mới sau đó. Đối với Pacetta, ông làm những gì cần thiết để đảm bảo vị trí của mình hoặc ít nhất là trông có vẻ như thế trước khi năm mới gõ cửa.

Trong suốt cả tuần, kể cả vào thứ Bảy, mọi người đều làm việc tới tối muộn để chốt các đơn hàng. Pacetta có mặt ở khắp mọi nơi, trên tầng, dưới sảnh, đi gặp khách hàng, gọi điện thoại. Dù Fred hoàn toàn có thể nghỉ ngơi và tận hưởng chiến thắng, ông cũng năng nổ như những người xung quanh. “Nếu chơi cá cược, anh nghĩ xem khi nào thì Fred sẽ chết?” Pat Elizondo hỏi chồng. “Bất cứ khi nào, theo như anh nghĩ thì là như thế.” Một đại diện của Pat đã cầu xin cô đuổi việc mình, như thể điều đó sẽ giúp cô ta thoát khỏi nỗi đau. Pacetta bước ra khỏi văn phòng, đặt tay lên vai cô ta và khuyên nhủ cô ta đừng làm thế như thể ông ta đang khuyên cô đừng nhảy từ cửa sổ tầng 20 vậy.

Khắp mọi nơi, các đại diện đều vội vàng thực hiện những thỏa thuận vào phút chót với khách hàng. Pat cũng phải đi gặp khách hàng đột xuất tại Akron, nơi một khách hàng của cô từ chối lắp đặt một chiếc máy. Khi cô bước vào văn phòng của ông ta, ông ta bắt đầu gào thét: “Đám nhân viên bán hàng các người đều cùng một giuộc! Tất cả những gì các người cần là ném những chiếc máy đi! Tôi sẽ không làm như các người muốn đâu!” Cô nhìn ông ta một cách bình tĩnh, cô biết chỉ còn vài ngày nữa là một năm của cô sẽ chấm dứt. Cô nói: “Những người như ông cũng giống nhau cả thôi. Tất cả những gì ông quan tâm chỉ là tiền hối lộ.” Mặt ông ta chợt tái xanh, ông ta ngồi dựa vào ghế và nhanh chóng hoàn thành thỏa thuận, họ đã có đơn hàng.

Vài tháng sau, Pat đọc được trong một tờ báo địa phương rằng người đàn ông đó đã bị bắt vì tham nhũng. Thành công hoàn toàn là do may mắn, một câu lừa phỉnh hoàn hảo.

Fred dành những ngày còn lại của tháng Mười hai để củng cố các đơn hàng của mình và đối diện với một trong những quyết định khó khăn nhất trong năm. Ông tự ép bản thân mình coi nó như một vụ kinh doanh mạo hiểm, một thử thách mới. Pacetta thích mọi người tưởng tượng họ đang khám phá và đào xới khi một năm sắp kết thúc. Fred nói với Nick Callahan rằng ông sẽ lách luật và họ sẽ giữ chiếc máy cho tới tháng 1 rồi vận chuyển tới công ty Viễn thông Bedford dù nó hoàn toàn đi ngược lại quy chế của công ty. Bruno chẳng muốn điều này tí nào. Anh ta không cần thỏa thuận này còn Fred thì không cần lắp đặt chiếc máy. Nhưng nếu không lách luật thì Pacetta sẽ không có thứ ông ta cần. Với cách này, Callahan vẫn có thể gây khó dễ cho Pacetta và Pacetta vẫn được ghi nhận là đã lắp đặt chiếc máy. Đó là điều khách hàng mong muốn. Khiến khách hàng hài lòng là việc họ vẫn được yêu cầu phải thực hiện hằng ngày. Thế nhưng việc lách luật cũng đồng nghĩa với việc mạo hiểm sự nghiệp của mình. Fred muốn làm điều đó cho Pacetta. Ông có cảm giác rằng ông nợ sếp của mình và ông muốn Pacetta cũng cảm thấy mắc nợ ông.

Việc thêm chi phí vào một bản hợp đồng hay khiến khách hàng ký thỏa thuận trong khi bản thân anh ta không hiểu những gì được viết trong đó nghe chừng là một điều độc ác. Nhưng đó là một phần của công việc bán hàng, đó là điều kỳ diệu, những lừa gạt, những đường bóng quanh co và cả sự nguy trang. Như thế là sai sao? Người bán hàng thường tự hỏi tại sao mọi người đặt câu hỏi này đối với nghề nghiệp của họ trong khi không mấy người thấy cần phải đặt câu hỏi này đối với một vài đối tượng đặc biệt. Nếu một người nghệ sĩ, một diễn viên hoặc một ngôi sao nhạc rock làm điều gì đó đáng trách bởi niềm đam mê của anh ta, sẽ không có ai đặt câu hỏi vì anh ta là người có sức mạnh tối cao và anh ta sẽ không phải chịu trách nhiệm cho những hành vi điên rồ một khi được gắn mác cảm hứng bất tận. Người bán hàng cũng giống như một nhà thơ, cố gắng nắm giữ tâm hồn người nghe với những ngôn từ và hình tượng thú vị. Nhà thơ có bằng chứng ngoại phạm cho hành vi của anh ta. Thực chất, một nhà thơ giống như John Donne, có lẽ chỉ muốn tán tỉnh, dụ dỗ phụ nữ mà thôi. Nhưng anh ta là nhà thơ và anh ta được phép làm những điều này, miễn là nó đầy mỹ cảm.

Những người bán hàng đôi khi cũng có những nguồn cảm hứng. Vấn đề ở chỗ khi một người bán hàng làm điều gì đó mà chúng ta không đồng tình, thường thì anh ta vẫn làm với phần lớn những người còn lại. Những người bình thường hay trở thành đối tượng bị lừa. Và người bán hàng không góp phần tạo ra bất cứ hình dung nào về vẻ đẹp hay sự thật, anh ta bán những ngôi nhà hay những chiếc máy photocopy. Anh ta đang lấy tiền của chúng ta. Chúng ta thường chống lại tác động của những cử chỉ khéo léo đối với tâm hồn và trái tim mình. Nếu một ai khác trở thành con mồi, nếu nó thường xuyên diễn ra ở một nơi nào khác, thì có lẽ những hành động đó sẽ được coi là đáng kinh ngạc, không đáng bị lên án và là một kiểu nghệ thuật giải trí. Tuy nhiên, những người bán hàng thường không nhận được sự khoan dung này. Họ có khả năng phân biệt giữa thắng và thua nhưng không phải với đúng và sai, bởi rất nhiều người phụ thuộc vào họ để sống – cố đồng, nhân viên và tất cả những ai góp phần giúp nền kinh tế phát triển và vận hành thông qua hành vi mua bán. Mặc dù vậy, không ai có thể tha thứ cho một người bán hàng về những góc tối trong cuộc sống của anh ta như mọi người đã tha thứ cho Robert Frost⁽¹⁾. Ông ta là một gã tồi nhưng lại được tha thứ vì biết biến ca từ thành lời hát. Những người bán hàng cũng có thể làm điều tương tự.

Trong trường hợp này, khách hàng đã có thứ ông ta muốn và Fred mới là người bị đặt trong tình trạng nguy hiểm. Người duy nhất có thể bị tổn thất trong thỏa thuận với Nick Callahan sẽ chỉ là Fred mà thôi. Thứ ông ta đang mạo hiểm chính là sự nghiệp của mình, nhưng ông không hối hận vì ông đang làm điều mà khách hàng muốn. Đó là cách duy nhất khiến khách hàng vui lòng và nếu khách hàng không quan tâm tới việc trả tiền để rút chiếc máy photocopy trong một nhà kho nào đó, thì tại sao Xerox lại không chấp nhận chứ? Ông chỉ đang cố gắng để mọi người đều vui vẻ, cố gắng hoàn thành công việc của mình. Mức độ hài lòng của khách hàng đối với ông luôn là tuyệt đối.

“Đừng làm điều gì ngu ngốc, Fred ạ,” Bruno nói.

“Tôi sẽ khiến Xerox triệt hạ tôi trước cậu.”

“Tại sao phải làm như vậy?”

“Vì tôi muốn chiếc máy được lắp đặt.” Ông muốn thế vì Pacetta cần điều đó. Nhưng tại sao Pacetta lại được chia sẻ quyền lợi trong khi không hề phải chịu bất cứ rủi ro nào?

“Ông đang thắt cổ tự vẫn đấy.”

“Tôi không quan tâm. Có lẽ đây là điều tốt nhất cho tôi. Tôi muốn nói với Xerox rằng họ cho tôi một danh hiệu và tôi đã làm mọi việc có thể. Nếu họ muốn thắt cổ tôi, thì đó chỉ là vì tôi đang làm việc tôi cần làm thôi.”

Đó cũng không phải là quyết định của riêng ông. Đó là việc mà chỉ những đồng minh của ông – Tom Bill, Tom Haywood và Frank Pacetta – mới đồng ý. Bên cạnh đó, khách hàng đã tán thành việc lắp đặt và chỉ yêu cầu trì hoãn tới đầu năm sau. Trong suốt từng ấy năm làm việc, Fred mới chỉ nhận một lá thư khiển trách về một vấn đề rất nhỏ. Ông hoàn toàn trong sạch. Ông không sợ hãi. Ông có sức mạnh của công lý dưới sự kiên trì, mưu mẹo và can đảm của mình. Nếu mọi chuyện vỡ lở, dù hình phạt dành cho ông có khủng khiếp tới đâu thì ông cũng không quan tâm. Ông cảm thấy mình đang làm điều tốt nhất cho tất cả những ai liên đới bất chấp luật lệ, kể cả nó vi phạm tôn chỉ của công ty – đảm bảo rằng khách hàng sẽ có những thứ mà anh ta mua ngay khi anh ta tiến hành thanh toán.

Trước khi Pacetta tới Cleveland, theo như Fred hiểu thì mọi người bị đuổi việc vì làm những việc không được khách hàng cho phép. Xerox không muốn khách hàng trả tiền cho một chiếc máy photocopy khi nó chưa được lắp đặt dù khách hàng yêu cầu. Đó là việc lắp đặt trên giấy và nó không phải là một sự trao đổi công bằng. Nhưng trong trường hợp này, đó có lẽ là giải pháp tốt nhất, nó khiến Nick Callahan hài lòng và mang tiền về cho Xerox. Thực tế, Fred đã tự đẩy mình vào rắc rối với những quản lý cấp cao chỉ đơn giản vì ông muốn giúp Pacetta thắng trong cuộc chơi này. Fred không có lựa chọn nào khác ngoài việc khiến Pacetta hạnh phúc nếu ông muốn có sự hậu thuẫn từ sếp của mình như cách ông ta làm với Pat Elizondo, Bruno Biasiotta và những cá nhân được ông ta yêu mến. Để đảm bảo tương lai cho bản thân mình trong thế giới do Pacetta tạo nên, ông cần đặt nó vào vòng nguy hiểm. Đó là một kiểu tư duy kỳ quặc. Bạn đặt cược 100 đô-la với hy vọng lấy lại đúng 100 đô-la. Đó chỉ là sự trao đổi một-một. Mạo hiểm tương lai để khiến nó tốt đẹp hơn. Và điều này khiến Fred cảm nhận một cách rõ ràng rằng ông đang làm được điều gì đó cho cuộc đời. Đối với Fred, Pacetta có ý nghĩa hơn một cấp trên. Ông ta là người bạn, người anh em, người cha thứ hai, một bố già chính hiệu của ông. Ông cảm thấy mình không có sự lựa chọn nào khác ngoài việc mang lại niềm vui cho người đàn ông đã mang tới cho ông năng lượng vào mỗi buổi sáng trong tuần.

Khi mọi thứ đã được lên kế hoạch, Fred nhận được cuộc gọi từ Nick Callahan.

“Chúng tôi nợ ông rất nhiều. Điều đó thật tuyệt. Chúng ta nên làm gì? Tối nay, ông có thời gian rảnh phải không? Chúng ta có thể gặp nhau không? Hãy cùng đi giải tỏa nào.”

Cuối cùng, toàn chi nhánh cũng bước vào giai đoạn cao trào. Những đơn hàng hệ thống in đã đến. Tất cả các đội đều có những chữ ký họ cần. Frank đang lướt như bay trong văn phòng, vô cùng hưng phấn với số tiền mà các thành viên của ông mang về. “Rung chuông lên nào! Chúng ta đã ký được 5 triệu đô-la chỉ riêng trong ngày hôm nay! Thật kỳ diệu phải không? Những đứa trẻ này quá xuất sắc!” Toàn chi nhánh đang leo lên vị trí dẫn đầu. Sự điên cuồng chỉ chấm dứt vào buổi họp toàn nhân viên cuối cùng ngay trước Giáng sinh, khi tất cả mọi người tập trung trong khán phòng vào tầm giữa chiều. Rất nhiều người đã bắt đầu uống mừng từ trưa. Ánh sáng đã bắt đầu rực rỡ trên khuôn mặt những người hoàn thành chỉ tiêu, số còn lại trông như lạc lối giữa rừng già mê mông của cuộc đời. Nancy Woodard nói với người phụ nữ ngồi cạnh cô rằng cô sẽ đốt hết tất cả tài liệu, xóa mọi dấu vết của năm nay trừ một ngày duy nhất là ngày cưới của cô. Một số đại diện có quá nhiều thứ để uống mừng, họ muốn uống chứ không muốn nói gì cả.

Hai ngày trước buổi họp, Fred và Diane đã cố gắng hết mức với mọi tài khoản của cô, cố gắng giúp cô có đủ số đơn hàng để leo lên vị trí những người dẫn đầu của chi nhánh. Cô thừa khả năng để tới Palm Springs nhưng họ muốn nhiều hơn thế, họ muốn lập kỷ lục. Tuy nhiên, họ không có thứ mà cô cần để làm được điều đó. Khi họ đi tới sảnh chờ, cô vội vã lao vào phòng vệ sinh. Fred nghĩ rằng cô bị nôn vì căng thẳng, nhưng ông muốn biết sự thật. Diane cũng không phải là người thích nói về chuyện đó. Ông đã từng nghe kể rằng cô đã bỏ về trong một cuộc hẹn vì người đàn ông đã mời cô uống rượu bằng chiếc ly không đúng với ý cô.

Bởi vội vã đi vòng quanh hạt nhằm tìm kiếm những đơn hàng cuối cùng nên họ đã tới buổi họp muộn. Tất cả mọi người đều đã đắm chìm trong thế giới thần tiên. Paul Mackinnon trong bộ quần áo của ông già Noel với một chiếc túi rất to. Trên sân khấu, rất nhiều phần thưởng giá trị chuẩn bị được trao tặng cho những cá nhân xuất sắc nhất: một chiếc tivi màu, một chiếc máy đĩa Sony Discman, một chiếc điện thoại không dây, một máy trả lời tự động, một chiếc camera 35mm, một chiếc loa Sony, một chiếc loa General Electric, phiếu giảm giá tại Ritz Carlton, một cái xe đẩy cho trẻ em và một cây bút Mont Blanc. Khi Mackinnon bước vào phòng, Pacetta bắt đầu móm lờ: “Ông già Noel đã tới! Chúng tôi muốn ông già Noel! Chúng tôi muốn ông già Noel! Chúng tôi muốn ông già Noel!”

“Tôi chỉ là một gã tầm thường tới từ Cực Bắc thôi!” MacKinnon nói. “Chúc Giáng sinh vui vẻ!”

Frank nói với đám người bằng chất giọng Brooklyn của mình, làm một cú thúc cuối cùng cho việc lắp đặt những chiếc máy sau kỳ nghỉ Giáng sinh: “Ai muốn có nhiều tiền thưởng nào? Không lùi bước và không đầu hàng. Tôi biết các bạn suốt ngày mấp máy môi theo tôi vì tôi vẫn không ngừng nói điều đó trong suốt 4 năm nay. Mỗi đội chỉ cần thêm 50.000 đô-la và chúng ta sẽ vươn tới đỉnh cao. Chúng ta đã đạt chỉ tiêu năm nay. Chúng ta là chi nhánh đầu tiên làm được điều đó. Thật tuyệt vời! Một năm đầy kỳ tích. Các bạn đều là những người hết sức đặc biệt, hết sức xuất sắc. Chúc Giáng sinh vui vẻ!”

Khi Pacetta và Mackinnon đọc tên những nhân vật xuất sắc nhất, họ bước đi, chạy nước rút, vấp ngã rồi đi lững thững lên phía trước và lựa chọn các phần thưởng. Đây là lúc họ cảm thấy sự tuyệt vời của chủ nghĩa tư bản gắn liền với màu sắc rực rỡ của đêm Giáng sinh, khi lẫn ranh giữa những món quà và thu nhập của họ thực sự rất khó phân biệt, khi mà của cải vật chất trở nên quan trọng hơn bản chất của chúng.

Suốt cả năm, trong những bữa tiệc như thế này, các đại diện nhận những món quà với niềm vui và sự biết ơn. Điều đó chưa bao giờ thay đổi. Từng người một tiến lên phía trước và lựa chọn giữa những chiếc tivi, đầu đĩa hay bộ loa mới. Một đại diện mất khá nhiều thời gian để lựa chọn, cầm lên rồi lại đặt xuống và cuối cùng anh ta quyết định chọn chiếc tivi màu. Một người nữa tiến lên, lần này rất nhanh gọn, anh ta chọn lấy phần thưởng là chuyến du lịch. Người thứ ba muốn chiếc xe đạp địa hình để tập thể dục. Một vài người nói đùa về những gì đang diễn ra: “Tôi đã nói với vợ tôi trước khi đi làm vào buổi sáng nay là có thể tối nay tôi sẽ mang về một chiếc máy nướng bánh mì.” Phần lớn bọn họ đều coi chuyện này rất thiêng liêng như chính công việc của họ vậy.

Khi đến lượt Diane Burley, cô biết chính xác thứ cô muốn. Cô nhớ về chiếc xe đạp cô dùng khi còn nhỏ với màu sơn vàng cũ kỹ. Cô muốn chiếc xe đạp địa hình. Trông cô như đang tận hưởng niềm hạnh phúc, một người phụ nữ sẵn sàng vượt qua mọi nỗi đau thời thơ ấu không phải bằng niềm tin hay phương pháp trị liệu mà bằng việc bán máy photocopy và làm việc chăm chỉ. Gương mặt cô tràn đầy sự tự tin, niềm hạnh phúc xuất phát từ thành quả cuối cùng cô đạt được sau nhiều nỗ lực. Bạn sẽ không nhìn thấy gương mặt như thế ở một nơi nào khác và bạn biết Pacetta đã thành công. Ông biết cách biến những chiếc xe đạp hay đầu máy đọc CD thành bùa hộ mệnh và những liều thuốc tinh thần lớn lao. Ông biết cách biến sự hy sinh cá nhân thành vinh quang bất tận. Ông nhìn thấu nỗi đau của từng cá nhân và biết cách gây sức ép cho nó. Ông có thể khiến nó bùng cháy hoặc vờ chữa lành nó. Diane là một trong số những người được chữa lành. Năm nay cô đã có chuyến đi tới Palm Springs và đạt được ước mơ thời thơ ấu của mình. Cô đã được trả lương nhưng món quà này còn giá trị hơn thế, nó giống như tình yêu thương của cha mẹ. Đó là một điều kỳ diệu. Đối với cô, món quà này đã tới trễ hẳn một phần tư

thể kỷ nhưng dù muộn còn hơn không.

Tối hôm đó, Pacetta mời tất cả các quản lý và vợ chồng của họ tới dự tiệc cocktail tại nhà ông và ăn tối ở nhà hàng Hudson. Tại nhà mình, ông nói chuyện với mọi người một lần nữa và cảm ơn họ: “Đã 4 năm trôi qua. Tôi muốn cảm ơn tất cả các bạn.” Nghe như thể ông đang thông báo rằng ông sẽ rời chi nhánh Cleveland. Suốt bữa tối, Pacetta không hát một bài nào. Không có màn ném thức ăn. Mọi việc đã khép lại, sẽ không có gì giống như trước nữa. Họ trở lại nhà Pacetta sau bữa tối, uống thêm vài ly rồi ai về nhà nấy.

Lái xe trở về nhà với Kathy, Fred cảm thấy ấm áp và thỏa mãn. Ông nói với Kathy rằng ông cảm thấy hạnh phúc với thành công của ông nhưng chỉ thế mà thôi. Đội của ông đã đạt được hơn 130% chỉ tiêu của năm. Ông sẽ lọt danh sách President’s Club. Pacetta cũng đạt được chỉ tiêu của ông ta nhờ nỗ lực của Fred. Nhưng mọi thứ đã không còn như trước. Nó không giống với những gì xảy ra trước đây. Ông nếm dư vị chiến thắng thêm một lần nữa và tự hỏi liệu có gì quan trọng hơn thế nữa không.

Một cuộc sống mới

1.

Bây giờ là khoảng thời gian để thư giãn, ăn mừng và tiến về phía trước dù bạn sẽ không bao giờ thừa nhận điều đó. Việc bán hàng không bao giờ dừng lại! Nhiệm vụ không bao giờ kết thúc! Bạn sẽ làm việc tận tâm và nhiệt huyết ngay từ đầu năm. Bạn tiếp tục nỗ lực bán hàng từ tháng Một, Hai và tháng Ba. Nhưng bạn không thực sự quá nghiêm túc trong giai đoạn này vì thường thì bạn sẽ không bán được nhiều lắm. Theo lịch bán hàng, tháng Một là tháng của sự hồi sinh. Như Larry Tyler đã từng nói: “Tất cả tội lỗi đã được gột rửa. Dù chúng có tồi tệ đến đâu, bất kể là gì, tất cả sẽ không bao giờ kéo dài quá 12 tháng”. Đây chính là thời điểm lên kế hoạch cho tương lai.

Fred đã chứng tỏ được bản thân ông bằng kết quả cuối năm. Nhưng hơn cả tiền bạc, ông muốn một sự bù đắp cho 2 thập kỷ cống hiến trung thành của mình bằng một vị trí mới. Ông luôn nói với mọi người rằng ông sẽ trở thành một tay môi giới chứng khoán nhưng ông sẽ không làm gì cho tới khi ông chắc chắn rằng sẽ không có công việc nào tốt hơn tại Xerox. Ông quyết định nếu ông không có một vị trí mới vào năm sau, ông sẽ rời công ty. Ông sẽ dừng việc gọi điện thoại cho các nhà môi giới chứng khoán và đứng vào hàng ngũ của họ.

Ông nói với tất cả mọi người – Frank, Pat, Rob, Kathy và cả một số khách hàng của ông – là ông chắc chắn sẽ làm như vậy và họ thực sự đồng cảm với ông. Họ biết rằng ông cần một sự thay đổi. Ông nhìn nhận nó như một vấn đề sống còn. Vị trí quản lý bán hàng là vị trí vất vả nhất trong mọi vị trí và ông không tin mình có thể sống sót thêm một năm nữa.

Ông lo lắng về tương lai của mình. Còn Frank thì sao? Với sự tự kiêu cố hữu, Frank nói rằng ông muốn vận hành Xerox hoặc một công ty khác. Ông đã nói với Rochester rằng ông không muốn rời Cleveland. Hai việc này cùng tồn tại kiểu gì đây? Ông ta muốn có thể thành viên câu lạc bộ, muốn một danh hiệu lớn hơn, thêm nhiều trách nhiệm hơn. Ông ta muốn trở thành một vị vua ở Cleveland. Ông ta phải chờ và xem họ sẽ đề nghị ông thế nào. Còn Fred thì sao? Họ sẽ đề nghị ông điều gì?

Fred từ chối rời Cleveland. Liệu có công việc nào khác dành cho ông tại chi nhánh hạt? Pacetta nghĩ rằng Fred đang đảm nhận vị trí tại nhiệm của ông một cách xuất sắc. Đó là lựa chọn của Fred. Fred muốn gì? Pacetta muốn tạo cho ông một công việc và đã nhiều lần ám chỉ điều đó trong năm. Vậy công việc đó đâu? Tại sao Fred vẫn chưa có chút thông tin gì về chuyện đó trong khi tháng Một đang tới? Fred đã mạo hiểm mọi thứ vì Pacetta. Ông đã làm mọi thứ mà ông cảm thấy cần thiết để giúp Pacetta thành công, thậm chí nỗ lực quá giới hạn của mình để kiếm được hợp đồng với Smith Brewer, Wellco hay công ty Viễn thông Bedford. Ông đã tham gia cuộc chơi theo cách Pacetta muốn và ông khá may mắn. Không ai bận tâm về bất cứ điều gì xảy ra vào năm ngoái ngoại trừ số tiền Pacetta bỏ ra để mua vui cho nhân viên và khách hàng của mình. Vậy phần thưởng của Fred ở đâu? Tại sao Pacetta chưa có sẵn một công việc cho ông?

Pacetta hỏi Fred liệu ông có muốn trở thành quản lý tài khoản quốc gia thứ 3 của hạt Cleveland không. Không, bởi lẽ ông sẽ không có những tài khoản màu mỡ. Chúng đã thuộc về hai NAM tại nhiệm. Và họ nói chuyện về việc có thể một trong hai NAM đó sẽ chuyển sang một vị trí mới. Không có gì chắc chắn cả. Chưa có gì được xác định rõ ràng. Có rất nhiều người muốn vị trí mà ông đang hướng tới. Fred không cho phép bản thân có bất cứ hy vọng nào nhưng nó vẫn đủ để giữ ông ở lại với Xerox chừng nào Pacetta còn ở đây.

Tất cả mọi người đều nghĩ rằng Pacetta sẽ rời đi trong nửa đầu năm sau. Nhưng nhiều tháng trôi qua, Pacetta vẫn ở Cleveland. Đầu tháng Một, Fred nghe ngóng được rằng Pacetta được đề nghị một công việc tại Ý – một đề nghị kỳ lạ với một người đàn ông nói rằng muốn ở gần Cleveland – nhưng nó nhanh chóng tan thành mây khói chỉ trong một tuần, Pacetta đã rất đau

lòng. Sau đó, báo cáo doanh thu của năm trước được công bố và Pat Elizondo đã chia sẻ thông báo của tập đoàn với một số người, nó cho thấy Cleveland không thực sự mang lại nhiều lợi nhuận. Cô chỉ ra rằng những con số của Cleveland thực chất chỉ là số tuyệt đối tối thiểu cần thiết để sinh lời, một con số tương đối mà liếc qua cũng nhận ra được. Điều này chứng tỏ tập đoàn đã điều chỉnh các con số, điều mà họ thường làm đối với những quản lý hạt chăm chỉ và tận tụy, để cho Pacetta một con số đáng hài lòng. Con số đã nói lên tất cả: Họ hào phóng tới mức cho Pacetta một cú hích cần thiết nhưng họ lại khiến mọi người đều biết rằng Pacetta cần họ bởi thực tế họ có thể nâng con số cao hơn một chút so với mục tiêu và trông thực tế hơn. Không ai có thể đạt được chính xác mục tiêu doanh thu cả.

Không ai nghi ngờ khả năng tạo động lực cho mọi người làm việc nhưng Pacetta có thói quen “vung tay quá trán” để làm hài lòng khách hàng, tiệc tùng và các buổi lễ ghi nhận đóng góp. Ông ta là một người truyền cảm hứng nhưng còn khía cạnh lợi nhuận thì sao? Từ góc nhìn của Elizondo, những con số trên bảng tổng sắc cho thấy tập đoàn muốn tất cả mọi người nhận ra điểm yếu của Pacetta. Họ muốn cho thấy rằng người đàn ông này, người đã tự đặt ra những tiêu chuẩn quảng bá của riêng mình – thể thành viên câu lạc bộ, các phần thưởng giá trị, một đề chế của riêng mình cũng có những nhược điểm. Pat Elizondo nhận ra điều đó sẽ như một cái tát vào mặt Pacetta, hơn thế nữa cô cảm thấy bị tổn thương bởi cô nghĩ rằng ông đã khích lệ mọi người rất tốt, giống như Bobby Knight, một vị huấn luyện viên khiến nhiều người thích và không ít kẻ ghen tị. Nếu họ can thiệp vào kết quả của ông, tại sao họ lại không khiến nó đáng tin hơn một chút?

Giữa mớ lộn xộn ấy, Fred hy vọng Pacetta sẽ ở lại Cleveland trong năm tới, và đó là một tương lai vui vẻ với ông. Nếu ông không có vị trí mới, ông sẽ có thể tiếp tục làm việc cho Pacetta, ông hạnh phúc vì điều đó. Trong một lần tinh thần chán nản, Pacetta bước vào văn phòng của Fred, nhìn ra cửa sổ và nói: “Những người tiên phong đã làm nhiều điều cho đất nước này, Fred ạ. Nhưng họ đều đã chết cả rồi.” Sau đó, ông cúi đầu rời khỏi phòng. Fred cười thầm vì kiểu giả tạo đó nhưng sau đó ông thấy buồn, ông sẽ nhớ những giây phút khoa trương thái quá kiểu tự kỷ của Pacetta khi ông ta rời đi.

Bất chấp mọi việc diễn ra không như ý muốn, Pacetta vẫn tổ chức các buổi tiệc để trao thưởng cho người của ông vì những gì họ đã làm trong năm vừa qua. Trong buổi lễ đầu tiên, buổi lễ “Huy chương vàng” – cái tên do chính Pacetta đặt, ông ta đứng trước mọi người và đưa lên trước mũi mình kết quả kinh doanh năm vừa qua của hạt. Ông hít hà tờ giấy và mỉm cười, nói với mọi người rằng họ đã lắp đặt được nhiều máy móc hơn bất cứ chi nhánh nào khác của Xerox trong 4 tháng cuối năm. Vào tháng Mười hai, họ đã đạt được 200% mục tiêu của tháng. Ông trao những chiếc huy chương vàng giống như huy chương vàng Olympic cho những người đã đóng góp cho thành công của cả chi nhánh.

Khi nửa quý đầu trôi qua, chi nhánh Cleveland tổ chức bữa tiệc ghi nhận có tên gọi Academy Awards, bữa tiệc lớn nhất, xa hoa nhất và tốn kém nhất trong năm. Đó là sáng tạo độc nhất vô nhị của Pacetta, một buổi tối mà mọi người sẽ được ghi nhận thành quả nỗ lực của họ trong năm qua. Việc bán hàng được coi như thế giới điện ảnh khi những diễn viên xuất sắc nhất được đề cử giải vàng với diễn xuất của họ. Gia đình của họ cũng được mời dự – một điều hiếm hoi đối với các buổi tụ tập như thế này ở nơi khác. Trong bữa tiệc, Pacetta thể hiện lòng biết ơn của mình với đóng góp của từng cá nhân trong suốt năm vừa qua. Những chiếc limousine sẽ đỗ trước cửa các nhà quản lý và trong những chiếc xe sang trọng ấy là một chai sâm panh, món bánh tráng miệng và một lời cảm ơn do chính tay Pacetta viết. Fred luôn làm những việc không giống ai, ông lái xe tới bữa tiệc tại một trung tâm hội nghị ở phía đông thành phố trong khi những người khác chào đón chiếc limousine một cách nhiệt thành.

Trong phòng tiệc, mọi thứ tạo cảm giác hòa quyện giữa sự quý phái và quyến rũ. Bầu không khí khá trầm, từ màu sắc trang phục dạ tiệc, những bức tường cho đến cả màn đêm bên ngoài. Những ngọn đèn Giáng sinh màu trắng được trang trí khắp nơi dù đợt nghỉ lễ đã qua từ lâu. Bàn ăn được bày biện những bộ dao nĩa bằng bạc sáng lấp lánh. Mọi người tập trung tại quầy bar thưởng thức cocktail, bữa ăn nhanh với thịt viên, trứng cuộn cùng hàng hà sa số những đồ ăn nóng khác từ những chiếc đĩa bốc hơi nghi ngút trên những chiếc bàn được trải khăn sang

trọng. Ở phòng bên cạnh nối liền với phòng tiệc, những chiếc ghế được sắp xếp theo kiểu vòng tròn, hướng về phía khán đài và những gương mặt hạnh phúc của các thành viên được chiếu lên màn hình lớn. Đó là cách thể hiện sự biết ơn và ghi nhận của từng người trong thành công chung của chi nhánh. Ánh đèn sân khấu quét khắp căn phòng. Mọi người đứng trong bóng tối, ánh đèn lướt qua họ trong một khoảnh khắc trước khi bóng tối lại bao trùm lấy họ. Bruce Springsteen hát vang lên: *Trong một thế giới không có gì để hối tiếc, bạn nghĩ tôi đang quá đòi hỏi ư?* (In a world without pity, do you think I am asking too much?)

Pacetta bước lên sân khấu. Trong bộ âu phục màu đen, trông ông giống một dấu chấm chấm giữa sân khấu rộng lớn. Buổi lễ trao thưởng tiếp tục với những đoạn phim dài miên man gồm những bức ảnh của tất cả mọi người cùng gia đình họ. Những nụ cười tỏa sáng trên màn hình. Sự hưng phấn lan toả khắp khán phòng khi những cặp đôi nhìn thấy bản thân họ trên màn hình khổng lồ trong 15 phút, giống như một màn trong một bộ phim bom tấn nào đó. Cả buổi tối được thiết kế nhằm tạo ra ảo ảnh vinh quang và nó thực sự hiệu quả. Mọi thành phần từ âm nhạc, những bức ảnh, những bộ âu phục đến rượu vodka và rượu gin đều tạo nên niềm hạnh phúc cho mọi người, kể cả những đối tượng hay hoài nghi nhất. Tất cả đều hàng trước sự cảm động bởi họ cảm thấy khác biệt và được trân trọng.

“Fred! Freddie, lên đây nào!” Pacetta hét lên trên sân khấu sau khi phần lớn các quản lý khách đã bước lên khán đài. “Những anh bạn này đã cống hiến rất nhiều. Sự quan tâm và niềm tự hào là những điều rất quan trọng. Cảm ơn tất cả các bạn. Các bạn đã làm được rất nhiều điều kỳ diệu trong năm qua. Tôi trân trọng tất cả những điều đó!”

Nửa giờ tiếp theo, những người thực sự làm nên chuyện bước lên sân khấu và được trao thưởng cho bất cứ điều gì họ làm từ kết quả doanh thu cho tới nỗ lực trên các phương diện khác, như việc khiến khách hàng hài lòng, v.v... Pat Elizondo được xướng tên trong hạng mục này với Simon và Garfunkel hát đệm ở phía sau: “Hãy cố gắng khiến khách hàng của tôi hài lòng, hài lòng.” Cô vẫn lẩm nhẩm lời bài hát cho tới khi bước lên sân khấu. Bữa tiệc vinh danh đã dần biến thành một dàn hòa ca. Cuối cùng, người chiến thắng hạng mục Blue Max cũng được tuyên bố. Đó là giải thưởng lớn nhất của buổi vinh danh, khi tất cả mọi khía cạnh đã được đem lên bàn cân và đánh giá. Fred Thomas là một trong số những cái tên được xướng, sau đó là Ron Nelson, Bruno, Pat, John và một vài người khác nữa. Ca khúc Danger Zone vang lên. Cuối buổi tiệc, các nữ bồi bàn bước ra từ phía sau căn phòng với những khay đầy ly sâm-panh lấp lánh, lung linh.

Mọi người uống và nhảy đến quá nửa đêm. Sau đó, những kẻ say khướt bước vào những chiếc limousine để về nhà. Fred quay trở lại xe của mình và Ron Nelson, Rob Onorato quyết định lái xe cùng ông. Một đại diện đội hệ thống in, người uống ít nhất, lái xe về nhà Ron rồi sau đó là nhà của Rob. Họ hát trên suốt chặng đường về, mở nhạc to hết cỡ, tốc độ gần 160 km/giờ trên đường cao tốc, cửa xe mở ra đóng vào liên tục. Sau khi đưa từng người về nhà, Fred nhường lái cho Kathy. Đây là lần đầu tiên ông cho bà quyền kiểm soát. Ngay khi bà cầm lấy vô lăng, Fred ngả lưng ra phía sau. Ông cho phép Kathy lái xe chở ông đi, bà không thể tin được điều này. Có lẽ có điều gì đó sắp được thay đổi vào năm nay.

Trong khi lái xe, bà thầm nghĩ: *Minh đã quá già cho những điều như thế này.* Đây không phải là điều xảy ra với những người đã 40 tuổi. Bà muốn nói với Fred rằng bà không thể tin là họ đang làm điều mà họ vẫn làm thời đại học, nhưng ông đã ngủ mất rồi.

2.

Palm Springs dường như khá mờ ảo. Bầu trời trông thật tuyệt vời, xanh biếc và đầy hứa hẹn. Từ sân bay nhỏ trong thung lũng, nhiều người sẽ lầm tưởng chỉ có những ngọn núi, sa mạc và sự vá vúi của những nền văn minh cần cỗi, nơi con người phải vật lộn để sống sót. Nhưng khi máy bay hạ cánh, khi bạn đi qua những khu vực kinh doanh, một điều gì đó đặc biệt sẽ hiện ra. Đây là một trong những khu vực mà các hoạt động kinh doanh ở những khu nghỉ dưỡng và khu dân cư vô cùng sầm uất. Nó hoàn toàn trái ngược với phần lớn các khu đô thị hiện đại, nơi những khu ngoại ô, khu giải trí nằm tách biệt với trung tâm thương mại và công nghiệp. Ở đây, vui chơi có lẽ còn quan trọng hơn là làm việc.

Bầu không khí bắt đầu trở nên giống các cảnh trong bộ phim Alice ở xứ sở thần tiên. Bạn sẽ mất một khoảng thời gian để tìm hiểu tại sao mọi thứ lại ảo diệu đến vậy. Rồi bạn nhận ra rằng đây là một nơi tiêu tiền như rác, một vương quốc mà nhiều người không cần làm việc, một nơi cực kỳ thừa thãi tiền của, tiền tiết kiệm tự động nhân lên mà không cần đổ mồ hôi công sức. Đó là mảnh đất hứa của chủ nghĩa tư bản. Đó là nơi mọi người sống nhờ vào những lợi nhuận đầu tư, tự do làm điều mình muốn. Tuy nhiên, cũng có rất nhiều người tiếp tục làm việc, làm phim, chốt các thỏa thuận khổng lồ, kiếm thêm nhiều tiền, làm mọi thứ họ cần trước khi chạm tới được sự giàu có. Thực tế, họ có rất nhiều thời gian để làm những việc họ thích.

Fred và Kathy có ba ngày vui vẻ với những buổi đi bơi, tiệc tùng và chơi golf. Ở đây, thời gian trở nên quan trọng hơn bất cứ thứ gì khác. Với những cánh cửa sổ hạ thấp, vị ngọt của những đồng cỏ mới cắt và hơi thở tươi mới, trong lành của không khí sa mạc sẽ tràn vào trong xe, cách những ngọn đồi ẩm ướt tại Ohio hàng nghìn cây số. Tất cả mọi nơi trong sa mạc đều biến thành ốc đảo với những người chơi trên sân golf, những con thỏ trắng ở sân sau. Những cây trúc đào, thạch lựu, đỗ quyên, hoa giấy, cọ và dâm bụt dường như đều đang đơm hoa kết trái. Những quả hồ đào, chanh, cam và chà là tràn ngập trên nền cỏ đem lại màu sắc nhiệt đới cho toàn bộ khu vực.

Ngay khi đặt chân tới chân núi Santa Rosa, tiến vào khu vực Frank Sinatra Drive, những người chiến thắng trong President's Club sẽ nhìn thấy những ngọn đồi màu nâu và hướng mắt về phía thung lũng đang dần chìm khuất. Nhìn từ xa, những đồn điền rộng lớn với những chiếc cối xay gió khổng lồ trông như một dải những chiếc kim châm. Khi tới Ritz-Carlton Rancho Mirage, họ nhìn thấy những tòa nhà trải dọc theo sườn núi cao với tầm nhìn bao quát toàn bộ thung lũng, những rặng cọ, cây xô thơm, cây bụi, cây tuyết tùng muối tràn ngập thung lũng, xa xa là những dãy núi đội tuyết trắng ôm gọn lấy khu vực đồng bằng khô hạn. Ngọn đồi này không quá cao so với mặt nước biển nhưng nó vẫn tạo cảm giác cao tới mức họ không thể vươn tới được.

Nhiệt độ chạm mức 38°C khi Fred và Kathy nhận phòng khách sạn. Không khí khô đến mức khi chìa khóa chạm ổ, một dòng điện nhẹ chạy quanh từ đầu chìa tới ổ khóa. Thật nhẹ nhõm khi ở đây, 3 ngày ăn chơi đang chờ đón họ – một sự giải thoát hoàn toàn khỏi những lo toan, những căng thẳng giữa năm, khỏi mọi khía cạnh trong công việc và trách nhiệm hằng ngày.

Những người khác vẫn đang làm việc của họ. Mọi nhân viên ở Ritz Carlton đều rất ân cần, lịch thiệp và sẵn sàng giúp đỡ mọi người với những cử chỉ khiêm tốn. Hành lang và các căn phòng được trang trí bằng đồ gỗ gụ thời Victoria nhập từ Anh. Những bức tranh sơn dầu của những nghệ sĩ ít người biết tới từ thế kỷ XIV được treo trên những bức tường dải gấm hoa. Mỗi phòng đều có một quầy nhỏ chứa đồ ăn nhẹ. Kèm theo cuốn danh mục giới thiệu các địa điểm du lịch nổi tiếng cùng các sự kiện sắp diễn ra là các mẫu quảng cáo phẫu thuật thẩm mỹ: bơm collagen, lột da mặt, gọt mặt, chỉnh hình, hút mỡ. Dưới mỗi mẫu quảng cáo là tên của chuyên gia thẩm mỹ kèm với lời nhấn "Xe limousine miễn phí". Họ đã đi một chặng đường dài từ Cleveland. Đây không chỉ là một thế giới hoàn toàn khác, nó giống như khi bạn thưởng thức một cuộc sống mới mà những sinh vật bậc cao hơn chắc chắn sẽ lựa chọn và đắm chìm trong đó.

Đêm trước khi rời Cleveland, Fred hào hứng đến mức ông không thể ngủ được dù đã quá nửa đêm. Ông đi đổ rác lúc 12 rưỡi sáng. Một tiếng sau, ông thay bóng đèn cho một chiếc đèn trên phố gần nhà. Lúc 2 rưỡi sáng, ông leo lên giường. Ba tiếng sau, ông tỉnh dậy, lao ra khỏi giường và bắt đầu chất túi của mình lên xe. Đến bây giờ, ông vẫn còn rất nhiều năng lượng, ông phấn khích khi tới Palm Springs tới mức quên hết mọi mệt mỏi.

Để chuẩn bị cho chuyến đi tới Palm Springs, ông đã chạy bộ 11km mỗi tối để giảm vòng eo của mình xuống cỡ 34. Ông mua một chiếc máy chạy bộ và để ở tầng hầm. Kathy dù mảnh khảnh cũng tập luyện miệt mài nhằm giảm cỡ đùi xuống khoảng hơn 2cm. Palm Springs là một nơi vui vẻ nhưng sẽ có rất nhiều cuộc thi – cuộc thi đo độ nổi tiếng, thi uống rượu, thi trang phục áo tắm. Mọi người đều muốn cạnh tranh và cố gắng tập luyện để có sức khỏe và trạng thái cơ thể đỉnh cao trong 3 ngày dưới ánh nắng chói chang của miền Tây Nam. Rất nhiều người đến những khu tắm nắng hằng ngày nhưng Fred và Kathy thì không. Họ mua quần áo mới và chăm chỉ giảm cân. Việc có được làn da rám nắng có thể dễ sau. Và giờ đây, trông họ thật mảnh mai, thoải mái, trẻ trung hơn nhiều so với 6 tháng trước. Tất cả chỉ dành cho 3 ngày ngắn ngủi với giấc mơ California.

Dù một nửa đội của Fred được đi tới Palm Springs nhưng Diane Burley là người duy nhất đi cùng ông. Bruno cũng có trong danh sách President's Club nhưng anh không tới Palm Springs bởi vợ anh ta vừa sinh con đầu lòng, họ muốn ở nhà chăm sóc em bé. Nancy Woodard sẽ ăn mừng nỗ lực của hai vợ chồng cô ở nhà vì cô trong không có tên trong danh sách. Larry Tyler dự định tới văn phòng làm việc cả thứ Bảy, Chủ nhật tuần này. Các đại diện thất bại sẽ tổ chức tiệc ăn mừng Vice President's Club tại Cleveland với vài kết bia từ cửa hàng tiện lợi ở góc đường.

Điều cuối cùng Fred muốn làm trong kỳ nghỉ này là một cuộc cạnh tranh giữa ông và vợ mình. Ông muốn khẳng định rằng ông đang đứng trước ngưỡng cửa của cuộc sống mới, trong công việc và cả trong cuộc sống gia đình. Kathy không tin điều đó, nhưng ông vẫn muốn nói cho bà cảm giác của ông, ông muốn thay đổi. Ông muốn Palm Springs sẽ khởi đầu cho cuộc sống của cả hai người. Ông muốn bắt đầu lại từ đây. Ngày kỷ niệm ngày cưới của họ sẽ rơi vào một trong 3 ngày tại Palm Springs, ông định sẽ tặng bà một túi golf Talor Made mới. Ông nói với Pacetta về ý định tặng quà cho bà và Pacetta gợi ý rằng ông hãy để bà tự tìm ra chúng khi ra ngoài chơi ván 18 lỗ của mình.

Sau khi nhận phòng, Fred và Kathy đi tới bể bơi, nơi các đồng nghiệp sẽ bắt đầu so đo với nhau: “Tôi đã tắm nắng 3 ngày trước khi tới đây. Tôi thì những 9 ngày cơ. Thôi nào. Anh chỉ tắm có 5 ngày phải không? Không. Thật ra là 7 ngày.” Frank Pacetta tới bể bơi cùng lúc với Fred và Kathy dù họ đi khác chuyến bay. Xerox đã sắp xếp các chi nhánh khác nhau sẽ tới vào những thời điểm khác nhau trong tháng để tránh quá tải cho Palm Springs.

Fred khá ngạc nhiên khi phát hiện ra chủ đề cho bữa tiệc ngoài trời là phong cách Ả Rập, toàn bộ sự kiện như thể được trang hoàng theo phong cách Li-băng. Ngay khi bước ra ngoài và đi xuống những thảm cỏ rộng giống những chiếc thảm Ba Tư sang trọng trên đồi cát, họ gặp ngay một bữa tiệc cocktail dành cho các vị tù trưởng. Những chiếc lều được dựng lên tại rìa bãi cỏ với những chiếc bàn phục vụ đồ ăn và thức uống. Nhiều nhóm người khác nhau tùm tùm lại khắp nơi, mọi thứ dường như đang trong guồng chuyển động. Một vũ công múa bụng trong bộ váy lụa màu xanh biển đang thực hiện những động tác vũ đạo quyến rũ theo điệu nhạc. Một người đàn ông đeo chiếc khăn lớn màu tím đánh những vảy vàng. Dưới lều, một người đọc chỉ tay đang chăm chú xem cho một phụ nữ. Một nghệ nhân luyện rắn đang bước đi giữa các bàn thức ăn với một con rắn trên cổ và quấn quanh eo. Cô ta còn có 2 con rắn nữa: Mephistopheles và Lady Godiva. Mọi người chơi trống và đàn ghi-ta trên sân khấu gần các quầy bar. Xa xa, Fred có thể dõi mắt dọc theo thung lũng Coachella tới tận những đỉnh núi nguyên sơ tuyết phủ sau vùng đồng bằng màu mỡ. Những chiếc rương báu, đèn thần, những tấm thảm Ba Tư – tất cả đều được lấp đầy. Fred có thể nhìn thấy hình ảnh những người du mục cưỡi lạc đà trên đỉnh đồi. Thỉnh thoảng, mùi da lạc đà dường như cũng len lỏi xuống khu vực tụ tập tấp nập của đám người Xerox.

Kathy quyết định xem chỉ tay cho vui. Người đọc chỉ tay nói với bà rằng: “Cô suy nghĩ và phân tích tâm tư tình cảm của mình rất nhiều. Cô có quan điểm mạnh mẽ về mọi vấn đề. Cô có nhiều năng lượng tinh thần hơn là thể xác, cô không phải là người quá khỏe mạnh. Dù vậy cô có một cuộc hôn nhân tốt đẹp. Cô khá sáng tạo nhưng cô có đang vận dụng nó không vậy?”

Khi tới lượt Fred, bà nói: “Anh có một sức mạnh tinh thần đáng nể. Anh có sự kiên trì bền bỉ. Một con người mạnh mẽ, rất nhiều năng lượng. Anh có tính khí khó đoán cùng khả năng tập trung vô cùng tốt. Anh có kỹ năng quản lý, có khả năng dung hòa giữa tư duy logic và phán đoán cá nhân.”

“Bà nói đúng. Tôi thường tin tưởng linh cảm của mình,” Fred nói.

“Anh luôn có mục đích ở phía trước. Đây là đường tình duyên của anh. Thằng tắp nhưng hơi ngắn. Đường công danh và đường sống của anh trùng nhau.”

“Tôi sẽ giàu có chứ?” Fred gắng hỏi mong nhận được sự đồng tình.

“Tôi không biết. Tôi nghĩ rằng sự nghiệp chính là cuộc đời anh.”

“Thế nhưng liệu tôi có đủ khả năng chi trả hóa đơn của mình không?” Fred hỏi khiến người phụ nữ cười lớn.

“Có lẽ là vậy!”

Mọi thứ thật nhẹ nhõm. Buổi tối diễn ra theo đúng kiểu ăn mừng của Pacetta. Tiệc cocktail sẽ trở thành một buổi tiệc khiêu vũ với một ban nhạc chơi các bài hát từ thập niên 1960. Sau đó, họ bắt đầu uống nhiều hơn, một số người ở hạt Cleveland bắt đầu hát những ca khúc ưa thích của Pacetta: *My Girl*, *Ohio*, *Wooden Ships*, *The Weight*. Mới chỉ 10 giờ, các nhân viên quản lý đã yêu cầu mọi người giải tán. Những khách khác trong khách sạn cần ngủ. Họ có thời gian biểu sớm hơn và rất nhiều người trong số họ già hơn đám đông hăm hở của chi nhánh Cleveland.

Rất nhiều những đại diện trẻ tập trung tại các bồn tắm nước nóng gần bể bơi, phô diễn dáng người chuẩn cùng với trang phục tắm mới mua. Ron Nelson với làn da trắng trơn, đứng bên cạnh bể bơi trông như đang lo lắng điều gì đó. Ông đã dành nhiều tháng tập tành cho giây phút này. Khi không khí tại bể Jacuzzi bắt đầu trở nên ồn ào, 2 tiếp tân tới nói với họ bằng chất giọng pha chút sợ hãi: “Các hoạt động sau 10 giờ tối cần phải có chừng mực, nhẹ nhàng và yên tĩnh.” Trong khi đó, một chai tequila vỡ đang nằm chổng chơ trên sàn xi măng.

Fred cảm thấy khó chịu bởi hành lý của ông vẫn chưa được chuyển tới khách sạn từ sân bay. Ông đi tìm văn phòng tổ chức toàn bộ sự kiện Presiden’s Club và bắt đầu khùng bố tinh thần một phụ nữ đang chuẩn bị về nhà. Ông đang tức giận và cần phải giải tỏa nó. Sau 5 phút bị hành hạ, người phụ nữ trẻ đã nhắc điện thoại gọi cho sếp của mình hiện đang ở nhà và ông ta nói sẽ kiểm tra lại chuyện này.

“Cô biết đấy, tôi đang cố gắng vui vẻ với cô, tôi say rồi,” Fred nói. “Nhưng tôi thực sự cần hành lý của mình. Và tôi sẽ cho các cô điểm trừ khi tôi trở về nhà.”

Fred trở về phòng, cởi bỏ bộ âu phục rồi gọi lại cho sân bay một lần nữa. Kathy về muộn hơn vài phút, sau đó John Kitowski xuất hiện chỉ vài phút trước khi hành lý của họ được chuyển tới. Fred vẫn đang lẫn lộn trên giường chỉ với chiếc quần đùi trên người.

“Anh ấy đang bị ám ảnh, anh ấy quên hết mọi thứ rồi,” Kathy nói.

“Tôi đã có 4 cuộc nói chuyện với gã này.” Fred nói cuối cùng cũng tìm ra một thứ hay ho để làm ngay trong kỳ nghỉ của mình. “Anh ta nói rằng tôi đang ở Delta. Tôi bảo rằng tôi đang ở Mỹ. Chúng ta có định đi đâu đâu.”

“Tôi nghĩ anh nên mặc nguyên như thế này ra ngoài và nói rằng anh đã bị cướp,” John nói.

“Anh có biết người phụ nữ kia nói gì với tôi không?” Fred hỏi. “Cô ta nói, ‘Thưa ngài Thomas, chúng tôi sẽ gửi ông một chiếc áo phong hoàn toàn miễn phí.’”

Khi hành lý được chuyển tới, Fred tuyên bố: “Tất cả là vì sự giận dữ của tôi.”

Cậu bé chuyển hành lý tới mở quầy bar nhỏ trong phòng của họ. Tất cả đều nhìn vào bên trong: một chai Bloody Mary, kem tắm nắng, máy ảnh du lịch, thạch đậu, hạt hồ trăn, Tylenol, cái mở chai, bánh mì cắt lát, một đồng thẻ của Ritz Carlton, Diet Coke, Soda, Sprite, soda vị gừng, Gin, Bourbon, nước tăng lực, hạnh nhân, bỏng ngô, kem dưỡng ẩm và khoảng 20 thứ khác, tất cả đều đặt gấp nhiều lần so với những nơi khác.

Fred vút quần lên đồng đồ mới được chuyển tới. Họ bắt đầu bàn tán về chuyện xảy ra tại phòng nghỉ: Pacetta xuất hiện ướt nhẹp trong bộ đồ bơi cùng với vài quản lý khác và vợ của họ. Họ không chờ ông ta vì ông ta lại cố bắt nhịp màn đồng ca ở nơi mà những người khác đang mặc đồ dạ tiệc và âu phục hiệu Armani.

Trong khi mọi người đang nằm dài trên giường, Fred cố gắng giết một con bướm đêm bằng chiếc vợt tennis của ông. Fred trông khá dữ tợn với nguồn năng lượng thừa thãi của mình. Cuối cùng, ông quyết định từ bỏ và quay trở lại với quầy ăn nhẹ, tung mấy gói đồ ăn nhẹ như cô dâu tung hoa cưới vậy.

“Em có muốn ăn gì không, em yêu! Vì hóa đơn của chúng ta sắp tới rồi. Em thích gì nào?” Ông hỏi Kathy.

“Em chẳng thích gì cả,” Kathy trả lời.

“Không thể nào?”

“Em no rồi, Fred.”

“Nếu em muốn vài cái bánh quy thì đừng ngần ngại nhé!”

Ba ngày trôi qua với những trận tennis, golf và tắm nắng tại bể bơi, nơi có một nhân viên của Ritz-Carlton chuyên đi vòng quanh các vị khách và mang theo một lọ xịt nhỏ sử dụng để tạo độ ẩm. Họ gọi anh ta là “người phun sương”. Anh ta sẽ hỏi từng vị khách có muốn được xịt một ít để giảm nhiệt hay không. Đây thực sự là một kiểu hưởng thụ tại khu nghỉ dưỡng.

Vào buổi sáng ngày thứ 2 ở Palm Springs, Pat Elizondo và John Kitowski thuê một chiếc khinh khí cầu đưa vài đại diện dạo vòng quanh sa mạc. Họ tới địa điểm khởi hành ngay sau bình minh, một chiếc khinh khí cầu hai màu vàng đỏ đang sẵn sàng chờ họ. Khi cả nhóm trèo lên khinh khí cầu, khí nóng từ bình gas bắt đầu được phun lên. Khi lên tới độ cao nhất định, họ bị choáng ngợp bởi khung cảnh của những bụi cây, thạch lựu và vô số thứ trên nền vàng của sa mạc. Họ trôi phía trên những tòa nhà hiện đại, tới các lùm cây chà là với đám quả đang được bọc lại bởi những túi giấy, sau đó là những dòng cây có múi. Cho tới khi lên tới độ cao ổn định, họ còn thấy 4 đến 5 chiếc khinh khí cầu khác – xanh lá cây, xanh nước biển, đỏ và xám. Họ không chỉ muốn tới Palm Springs để thoát khỏi cuộc sống lộn xộn nơi thành phố, họ còn muốn thoát khỏi cả trọng lực trái đất nữa.

Pat để ý tới những ngôi nhà khiêm tốn của các công nhân nhập cư trong một trang trại trồng hành tây ngay phía dưới, không cách xa sân golf là bao. Nhìn từ trên cao xuống, những chiếc lá nhọn hoắt của cây hồ đào trông như được làm bằng nhựa. Ngọn lửa bùng cháy mạnh mẽ phía trên đầu cô, khinh khí cầu căng phồng và bay lên cao hơn. Khi đã hạ xuống đất, mùi hành tây, xô thơm và bụi bặm vẫn còn bám lấy họ cho tới tận lúc về điểm xuất phát với những chai sâm-panh đã sẵn sàng.

Mới 8 giờ sáng và ngày hôm nay sẽ là một ngày rất dài Những sự kiện President’s Club năm nay khá yên bình so với khoảng một thập kỷ trước. Trong những bữa tiệc kéo dài suốt 3 ngày này, rất nhiều cuộc hôn nhân đã đổ vỡ. Mọi người trở nên hoàn toàn mất kiểm soát. Vào một năm nào đó, trước toàn thể mọi người, vợ một quản lý đã xông vào phòng tiệc và cho ông ta một cái bạt tai vì ông ta đã ngoại tình với một đại diện bán hàng trong đội của mình ngay tại đó, trong khách sạn, trong suốt chuyến đi. Mọi người ăn chơi nhảy múa thâu đêm suốt sáng. Những ngày ở Hawaii, họ được tắm trong những cơn mưa hoa bất tận – dâm bụt, hoa giấy, mẫu đơn, được rải từ những chiếc máy bay phản lực phía trên đầu họ. Nó giống như họ đang

sống kiếp sau của mình với tất cả những thất tình lục dục – hỉ nộ ái ố được thể hiện một cách tự do, phóng khoáng.

Hiện tại, các nhóm nhỏ hơn sẽ cố gắng giữ cho ngọn lửa sống sót. Trong vòng hơn một tiếng rưỡi đồng hồ, nhóm 6 người của Pat đã xử lý xong 5 chai sâm-panh. Vào bữa sáng, sau khi quay trở lại, họ sẽ còn uống nhiều hơn. Họ sẽ tận hưởng cả một ngày dài ăn uống, bơi lội và chơi bóng chuyền sau bữa sáng. Họ sẽ ăn nhanh sau khi trở về phòng ăn khách sạn vào buổi tối vì họ không muốn bỏ lỡ bất cứ điều gì.

Sau ngày đầu tiên tại Palm Springs, Fred đặt chỗ cho bữa tối kỷ niệm ngày cưới của ông tại Wally's, một nhà hàng gần khách sạn. Khi họ tới, đồ uống ngay lập tức được mang lên, những ngọn đèn trên bàn mang tới nét ấm áp trên gương mặt của các vị khách.

“Đây có lẽ là sự kiện President's Club cuối cùng của anh,” Fred ngậm ngùi.

“Năm nào anh chẳng nói vậy, Fred!”

“Đêm nay là một đêm đặc biệt. Anh sẽ mua cho em bất cứ thứ gì em muốn. Em biết anh yêu em mà Kathy. Em biết rằng anh...”

Bà nở một nụ cười đầy hoài nghi nhưng không lên tiếng.

Họ gọi một chai Asti Spumante để ăn mừng. “Chúc mừng năm thứ 19 của chúng ta. Ai có thể tin rằng chúng ta đang ở Palm Springs lúc này?” Ông nói.

Sau khi nhấp một ngụm rượu, Kathy khoanh tay lại trước ngực. Đó không phải là biểu hiện mà Fred muốn thấy. Ông đang nói với bà rằng năm nay sẽ là năm bước ngoặt trong cuộc đời họ. Mọi thứ sẽ thay đổi. Ông muốn có một khởi đầu mới.

Rõ ràng là Kathy không mấy tin tưởng vào cuộc trò chuyện với Fred, trong tình huống này cũng thế. Bà đã lắng nghe Fred nhiều năm và bà vẫn sẽ tiếp tục lắng nghe nhưng không có ý định tin tưởng vào những tuyên bố của ông. Ông vẫn không ngừng nói về những điều đó hết năm này qua năm khác và nó mãi mãi chỉ là những quyết định tạm thời. Bà quan sát ông một chút rồi đưa rượu người về phía trước trong khi tay vẫn giữ nguyên vị trí.

“Khi anh nghĩ như thế, mọi việc nghe chừng có vẻ ổn, nhưng tất cả có thể thay đổi ngay ở giây tiếp theo. Anh có thể nói những điều hoàn toàn trái ngược sau một giờ nữa. Bởi vậy, những gì anh nói chẳng có ý nghĩa gì hết.”

Fred không thể hiểu nổi, ông thực sự đang nói những điều ông nghĩ. Ông sẽ thay đổi cuộc đời mình. Ông cần phải tiến xa hơn trong công việc, ông cần một thử thách, nhiều trách nhiệm hơn và ít áp lực hơn. Ông muốn sống mà không cần phải tự thúc ép bản thân mình vượt qua giới hạn cho phép vào giai đoạn cuối năm. Kathy muốn tin lời ông nhưng bà không muốn trái tim mình tan vỡ một lần nữa nếu lại cho phép mình hy vọng vào những điều ông hứa.

“Nếu được yêu cầu lên một danh sách những điều mang tới cho anh hạnh phúc, anh sẽ nói gì? Điều gì có thể mang lại hạnh phúc cho cuộc sống của anh?” Bà hỏi.

Fred suy nghĩ một chút và nhấp một ngụm rượu.

“Thật khó để trả lời. Anh nghĩ đó là khi anh cảm thấy tâm hồn mình hoàn toàn bình yên.”

“Hãy quay trở lại thời gian trước khi chúng ta kết hôn.”

“Đó luôn là tình huống được mất, anh biết điều đó và anh sẽ nâng tầm của mình lên để chiến thắng, sau đó anh sẽ có được sự bình yên trong tâm hồn.”

“Đó không phải là tình yêu, một người vợ, gia đình, con cái, sự an toàn sao?”

“Một phần của sự được mất đó là khiến vợ anh nhận ra rằng anh đã hy sinh để làm những điều tốt nhất, anh đã hy sinh cho vợ và con của anh. Anh thích tự ngược đãi bản thân mình, có lẽ vậy.”

Bà đồng ý với điều đó.

“Nói về những thách thức của tình huống được mất. Anh sẽ luôn chiến thắng!” Ông nói. “Anh nghĩ mỗi ngày của anh đều như chơi một trận bóng. Có lẽ mục tiêu dài hạn duy nhất của anh đó là để bọn trẻ có thể sống cuộc sống hạnh phúc và dễ chịu hơn. Đó là chiến thắng dài hạn của anh.”

Ông nghĩ rằng lời mình vừa thốt ra không thực sự chính xác. Ông muốn nhiều hơn thế, ông sẽ mất một thứ gì đó nhiều hơn là mấy trái bóng. Ông sẽ không thể thắng trong một cuộc chơi không có hồi kết nhưng ông vẫn chưa tìm ra từ ngữ để diễn tả điều ông muốn nói. Ông chưa bao giờ thực sự tự tin với ngôn ngữ của mình trừ những lúc đi gặp khách hàng. Trong những lúc như thế này, cảm nhận của ông và những điều ông nói ra thường không thực sự trùng khớp.

Khi bà lắng nghe, Kathy vẫn tự hỏi tại sao một người lại biến cuộc đời anh ta thành một trò chơi, một sân đấu. Đó là tất cả sao? Chiến thắng? Hào quang? Niềm hạnh phúc bản năng của loài vật khi giành chiến thắng là được tiếp thêm sức mạnh, nhưng điều đó có ý nghĩa gì? Kể thua cuộc dường như chẳng có gì còn kể chiến thắng thì cướp đi tất cả. Kathy cho rằng kiểu chiến thắng đó không có ý nghĩa gì đối với cuộc sống của một con người, khi mà thắng và thua chỉ là xu hướng nhằm đạt được những thành tựu cao hơn hoặc thấp hơn so với thước đo vô hạn của chất lượng. Lằn ranh giữa thắng và thua, đen và trắng, tốt và xấu, đạo đức và xấu xa vô cùng mong manh. Cuộc sống là một trục dài bất tận với một phía tốt hơn và phía còn lại tồi hơn. Khi Fred dành cuộc đời mình để cố gắng không thua trong tuyệt vọng, ông đã quên mất rằng dù ít dù nhiều, ông cũng vẫn luôn chiến thắng so với một số người và luôn thua một số còn lại. Kathy tự hỏi tại sao ông không hiểu rằng không có gì là tuyệt đối trong cuộc sống của ông. Và dù ông có làm việc tuyệt vời và khôn khéo hơn nhiều người, ông chưa bao giờ thừa nhận điều đó, chưa bao giờ ghi nhận công sức của bản thân vì ông sợ mình sẽ lơ là. Ông sợ mình sẽ thua. Nhưng liệu cuộc đời một con người có nên đắm chìm trong nỗi sợ hãi thua cuộc như vậy không?

Họ nói chuyện một cách bình thường trong khi ăn bữa tối và bắt đầu nói về cha của Kathy sau bữa ăn. Cuộc nói chuyện như một nhát dao cứa vào trái tim bà. Cha bà luôn hoà thuận với vợ con. Kathy luôn coi thời gian ấy là thời hoàng kim so với cuộc sống mệt mỏi hiện tại của bà. Fred cũng cảm thấy điều tương tự khi Kathy nói về cha ông. Đó là một người đàn ông tuyệt vời, ông làm hai công việc cùng lúc, không bao giờ phàn nàn hay cần nhắc. Đôi mắt của Kathy đọng đầy nước mắt với những ký ức về sự diu dàng của cha mình. Chuyện gì xảy ra trong từng đầy năm giữa hai thế hệ? Việc bán hàng trở nên tàn nhẫn hơn hay chính Fred đã trở nên nhẫn tâm hơn?

“Cha em thể hiện tình yêu thương của mình rất nhiều,” Fred nói.

“Có lẽ đó là bởi ông thực sự cảm thấy như thế”, Kathy nói, nước mắt lăn dài trên má.

“Ông sẽ ôm và hôn mẹ em mỗi khi ông rời nhà và trở về vào buổi tối,” Fred nói, hoàn toàn không biết rằng mình đang làm mọi việc trở nên tồi tệ hơn.

Đột nhiên, Kathy đứng dậy trong nước mắt và đi về phía phòng vệ sinh. Ban đầu, Fred nghĩ bà đang định rời đi. Khi bà quay trở lại, Fred ăn thêm vài miếng và nhìn bà với ánh mắt bối rối. Khi nói chuyện với bà, những từ ngữ của ông nghe thật vô tư và chân thành. Không có gì xứng đáng hơn trong một dịp như thế này bởi ông đang sử dụng thứ vũ khí ông vẫn dùng trong các giao dịch khó khăn nhất – không ngừng quay trở lại với những phương án mới, hết lần này đến lần khác mà không thể có được một hợp đồng vững chắc với người phụ nữ đang ngồi đối diện.

“Kathy, anh thực sự yêu em. Anh yêu em rất nhiều, em không biết được đâu. Có lẽ anh vẫn luôn nghĩ rằng anh sẽ chiến thắng những cuộc chơi ngắn hạn. Nếu anh có thể tiếp tục chiến thắng thì có lẽ đó là lý do anh ở lại, lý do tại sao anh vẫn làm những việc anh đang làm. Anh nghĩ về những điều chúng ta đã làm hồi còn hen hò, cùng lái chiếc Fiat với một thùng đầy thư anh gửi cho em. Chúng ta có nhiều cơ hội để chia tay nhưng chúng ta vẫn luôn bên nhau từ thời cấp ba cho tới đại học. Những điều tồi tệ anh đã làm là một phần của cuộc sống. Phần lớn mọi

người đều có những hành động điên rồ. Anh nghĩ chúng ta là những người tốt, con cái chúng ta thật ngoan ngoãn nhờ có em, chứ không phải anh. Anh biết điều đó. Anh hy vọng cuối cùng rồi chúng sẽ hiểu bởi anh biết anh sẽ là người chịu trách nhiệm về những gì xảy ra giữa hai ta. Có lẽ đó là sự hy sinh của em khi chấp nhận một gã tồi như anh.”

Bà ngồi trong yên lặng, không thể thốt nên lời hoặc giả bà cũng không muốn nói bất cứ điều gì. Cánh tay bà lại đan vào nhau. Nụ cười đóng băng trên khuôn mặt và đôi mắt bà trở nên trống rỗng. Thật nguy hiểm để cảm nhận mọi thứ trong tình huống như thế này, những tình huống hiểm hoi. Thật liều lĩnh nếu bà đầu hàng trước những lời nói của Fred. Bà muốn bằng chứng và hành động.

“Anh đã thuyết giảng xong chưa, Fred? Tất cả những điều đẹp đẽ ấy. Thế nhưng lòng tin của em...”

“Đó là vấn đề của em, không phải của anh. Chúng ta sẽ là những kẻ thua cuộc nếu chúng ta không gắn bó với nhau, Kathy.”

“Em không chắc về điều đó, Fred ạ!”

“Anh nghĩ anh không cảm thấy thương hại bản thân mình,” Fred nói, “anh không biết mình còn có thể nói gì khác”.

Ông không biết mình còn có thể nói gì khác. Kathy biết chính xác điều đó có ý nghĩa gì – chẳng có gì trói buộc cả, không có gì hơn một loại cảm xúc nhất thời thoáng qua của ông. Dù Fred nói với bà nhiều thế nào đi chăng nữa, chúng cũng không thể so sánh được với một vài hành động đơn giản – giúp bà rửa bát đĩa, đặt tay lên vai bà, một buổi khiêu vũ sau nửa đêm tại The Flats. Lời nói không đáng một xu so với bất cứ một hành động tinh tế nào. Nếu ông về nhà và tuyên bố ông đã được nhận một công việc ở một nơi nào khác với nửa mức lương hiện tại, bà sẽ cảm thấy hơi đau lòng nhưng vô cùng ấn tượng – Fred đã hành động thay vì chỉ nói suông về chuyện công việc. Ít nhất điều đó mang lại cho bà hy vọng, chứ không tuyệt vọng khi ông chỉ biết nói mà thôi. Bà sẽ cảm thấy thật nhẹ nhõm khi thấy một tòa nhà nổ tung hoặc một bức tường gạch nát vụn dưới đầu búa bởi mọi thứ được coi là thói quen sẽ chẳng khác nào một sự giam cầm. Hầu hết mọi sự thay đổi, dù tốt lên hay xấu đi cũng có ích hơn là chỉ nói về nó. Bà không muốn đặt niềm tin nhầm chỗ vào những lời nói của ông. Bà có thể bị tổn thương ghê gớm nếu tin vào chúng. Bà sợ rằng cuộc hôn nhân của họ sẽ trở thành một trò chơi mà ông đang cố giành chiến thắng. Những cuộc trò chuyện luôn giống như một nước cờ với Fred. Khi họ bước vào thế giới ngôn từ của ông, bà luôn thấy ngần ngại lựa chọn con đường mà ông đang hướng bà tới. Bà cảm thấy mình đang bị lừa. Thế nhưng khi ông chạm vào bà, bà ngay lập tức tin tưởng cảm giác mà hành động ấy mang lại. Tuy vậy, họ không thể sống cả đời trong im lặng. Bà cần nhìn thấy một số những điều mà ông hứa trở thành hiện thực.

Họ trả tiền và đứng dậy. Trước khi rời nhà hàng, Kathy vào phòng vệ sinh một lần nữa để lau khô đôi mắt của mình. Sau đó, họ lái xe tới Marriott Desert Springs và gặp rất nhiều người của hạt Cleveland đang tụ tập tại quán bar thường chỉ dành cho đám thanh niên. Trong vòng một giờ đồng hồ, nụ cười tự nhiên trở lại trên đôi môi của Kathy.

Sau khi tới thăm Pacetta và một vài gia đình khác, Fred mời Kathy nhảy. Đó là điều bà mong muốn – một điệu nhảy, một cái chạm nhẹ đầy yêu thương. Những hành động khiêm tốn, không mơ hồ, không nhiều ẩn ý hay mục đích như thế này có ý nghĩa với bà hơn so với vạn lời Fred nói trong bữa tối. Đã lâu rồi ông không mời bà nhảy. Sau đó, họ đi xuyên qua đám đông và lên sàn nhảy. Fred không phải là một vũ công giỏi và ông cũng không cố tỏ ra là mình giỏi. Hai người đã cười đùa về những bước nhảy gượng gạo của ông và ông nhoẻn một nụ cười tự hạ giá bản thân. Fred đã ngừng nói và bắt đầu hành động.

Buổi sáng ngày hôm sau, trước khi họ tới sân golf, Fred để chiếc gậy đánh golf mới vào trong túi của Kathy. Khi nó được chuyển tới khách sạn, bà nhìn thấy chiếc gậy mới và nói: “Cái này không phải là của em. Nó không thể là của em!”

“Nhìn đi Kathy! Nhìn thẻ tên kìa! Chúng là gậy của em!” Fred nói, cố gắng đánh lừa bà.

“Chắc chắn có nhầm lẫn gì ở đây,” bà nói.

“Kathy, trên túi có ghi gì vậy? Kathy Thomas phải không? Chúng là của em!”

Phải tới khi họ tới sân golf và Kathy thử cú đánh đầu tiên – một đường bóng dài tuyệt đẹp vút lên trời cao, Fred mới nở nụ cười và tuyên bố: “Chúc mừng ngày cưới của chúng ta, em yêu!” Bây giờ thì bà đã hiểu và bà cảm thấy hài lòng vì ông đã kỳ công mang những chiếc gậy này tới và giữ bí mật về chúng. Nhưng sau tất cả những gì Fred làm cùng với Pacetta và những người khác – cố gắng đóng vai người đàn ông mẫu mực trước mọi người kể cả khi tặng vợ một món quà, bà nghĩ rằng mọi thứ không đơn giản. Ông có thể nói với bà khi chỉ có hai người với nhau nhưng như vậy ông sẽ không có được ánh nhìn ngưỡng mộ của người khác với tư cách một người chồng sâu sắc. Fred luôn chơi trò chơi, mọi cử chỉ của ông luôn có hai hoặc ba tầng nghĩa, tận dụng tối đa những việc ông làm sao cho có lợi nhất.

Dù sao thì đây cũng là một món quà tuyệt vời. Bà lấy một chiếc gậy ra khỏi túi và xoay một vòng, cố gắng cảm nhận sự hy vọng mong manh đang khiến trái tim bà nhức nhối, bà cố gắng không nghĩ về những điều mới mẻ, cố gắng không cảm thấy quá tự tin, không xúi bẩy mình làm điều không nên làm.

Trong ván chơi 18 lỗ này, Kathy đã đánh vài đường không tồi. Khi bà bắt đầu tung gậy, quả bóng làm một đường sâu và cao, giống như một chú chim nhỏ đang bay lượn trên bầu trời. Bà cố gắng đuổi theo quả bóng để xem chuyện gì xảy ra tiếp theo và ngày hôm nay, bà cảm thấy mọi thứ không tệ. Khi bóng chạm đất, trông nó như thể không tìm được một nơi nghỉ ngơi nào tốt đẹp hơn trên thế giới này, nhưng vài phút sau nó lại bay lên trời một lần nữa, hấp dẫn ánh nhìn của mọi người và cả hy vọng của một người phụ nữ tới những khoảng xa xăm trước mặt. Trong trò chơi này, dù mọi việc có tồi tệ đến đâu, ít nhất bà cũng có vài cú đánh khiến bà cảm thấy đủ năng lượng cho thời gian còn lại trong ngày. Đôi khi chỉ cần có vậy cũng đủ khiến người ta tiếp tục nuôi hy vọng.

3.

Pacetta nhận định rằng vị trí mới cho Fred đã sẵn sàng. Vị trí NAM tại Cleveland hiện đang bỏ trống và Fred có thể có được vị trí ấy. Tuy nhiên, sau vài cuộc điện thoại với các quản lý cấp cao, Pacetta nhận ra Fred không phải là ứng cử viên nặng ký. Ông ta bắt đầu gọi nhiều cuộc điện thoại hơn, nói với tất cả mọi người tại Rochester về Fred, khẳng định rằng Fred là người thích hợp nhất cho vị trí NAM. Ngay cả khi vị trí đó không thuộc về Fred thì NAM mới cũng sẽ cảm thấy khổ sở nếu không nhận được sự hỗ trợ và đồng thuận từ quản lý của chi nhánh Cleveland. Đây là sự hậu thuẫn của Pacetta mà Fred hy vọng có được cho sự tận tụy của ông. Miễn là Pacetta vẫn đảm nhận vị trí quản lý chi nhánh hạt, ông ta có quyền quyết định ai sẽ tới hạt vào năm sau. Cuối cùng, Fred tự gọi điện cho người sẽ có thể là sếp của ông trong tương lai và cố gắng thuyết phục ông ta rằng ông có mối quan hệ với các tài khoản lớn của công ty. Ông đã từng giữ vị trí quản lý bán hàng đối với các tài khoản lớn. Ông có nhiều lợi thế khi đảm nhận vị trí này.

Và Fred được mời tham dự buổi phỏng vấn tại Chicago. Khi tới phỏng vấn, ông tình cờ gặp hai người sẽ phỏng vấn ông trong phòng ăn của Xerox. Họ nói chuyện về bóng rổ và cùng ăn trưa. Khi đó, Fred nghi ngờ rằng ông đã hoàn toàn bị loại khỏi danh sách hoặc họ đã quyết định lựa chọn ông. Họ sẽ không thể nói chuyện một cách tự nhiên với ông nếu mọi thứ vẫn chưa chắc chắn. Sau đó, Fred trải qua phần phỏng vấn chính thức, nó không giống một cuộc phỏng vấn thông thường với một loạt câu hỏi và câu trả lời, nó giống một buổi nói chuyện ấm áp, đơn giản và thoải mái hơn. Cuối buổi nói chuyện, trước khi Fred rời đi, họ đưa cho ông một tấm phong bì. Không lẽ việc tuyên bố ông có vị trí mới chỉ đơn giản như thế này? Đây chính là mức lương và mức tiền thưởng. Ông sẽ đảm nhận vị trí mới vào cuối tháng Sáu. Ông gần như không thể tin vào điều đó.

Khi ông trở lại Cleveland, Kathy vui mừng khôn xiết, tuy vậy bà cũng không ngạc nhiên khi Fred bắt đầu hoài nghi về việc chuyển công việc. Ông không chắc việc mình đang làm là đúng đắn. Vài tối sau đó, họ cùng nhau tới một bữa tiệc cocktail, nơi họ gặp vài nhân viên môi giới chứng khoán và đến cuối bữa tiệc, Fred than thở về việc ông đã bỏ lỡ cơ hội bán cổ phiếu như thế nào. Người tiền nhiệm của ông tại vị trí NAM là một người đàn ông tình tế, có khả năng sử dụng thành thạo nhiều ngôn ngữ. Fred khó có thể bì kịp với phong thái ấy. Kathy bảo ông đừng lo lắng, ông có phong cách riêng, ông thành thật hơn bất kỳ ai tại chi nhánh Cleveland và ông sẽ làm tốt công việc của mình.

Đây thực sự là một điều khó tin. Cuối cùng, điều ông hứa đã thành hiện thực. Cuộc sống của ông sẽ thay đổi. Dù cuộc sống gia đình chưa có nhiều biến chuyển nhưng Kathy biết cần có thời gian vì Fred mới đảm nhận vị trí mới không lâu. Tuy vậy, bà có thể nhìn thấy niềm hy vọng trong đôi mắt của chồng bà và ít nhất thì nó cũng đồng nghĩa với một sự khởi đầu mới. Có lẽ ông cần tới vài tháng để thay đổi nhịp sống đã quá quen thuộc trong hơn 2 thập kỷ: đặt đồng hồ lúc 6 giờ sáng thay vì 5 giờ và về nhà trước giờ ăn tối.

“Em nghĩ rằng công việc mới này sẽ giúp ích rất nhiều cho cuộc hôn nhân của chúng ta,” Kathy vui vẻ nói.

“Cảm ơn em vì điều đó,” Fred cười đáp lại sau khi ông kết thúc bữa tối của mình.

Cuộc sống đang thay đổi và Fred cũng vậy. Tại một buổi họp chi nhánh, Frank và những người khác đã thuê một chiếc máy giống với chiếc Fred nhìn thấy tại Marriott, mọi người sẽ bước vào chiếc lồng kính và cố bắt những đồng tiền đang được tuôn ra vung vãi trong lồng. Họ mang nó tới khán phòng lớn và yêu cầu các đại diện chui vào trong, đây thực sự là một cách thú vị để khiến mọi người tỉnh ngủ sau những buổi họp chán ngắt. Fred đứng ở phía cuối căn phòng. Ông đang có cơ hội chui vào trong chiếc máy ấy nhưng nó có vẻ kém hấp dẫn với ông. Ông không nghĩ việc lấy tiền từ túi của các đại diện là điều đúng đắn. Ông đã có quyết định tinh táo để không biến mình thành một người trong chiếc lồng toàn tiền dù ông vẫn có chút tiếc nuối khi nhìn thấy những đồng 50 đô-la đang rơi vào túi người khác.

Bước tiến mới của Fred đã mang tới cho Kathy một nguồn năng lượng lớn lao mặc dù ban đầu bà cảm thấy hơi ghen tị với chồng mình. Nó giống như ông đã nhận được phần thưởng cho những năm nỗ lực của cả hai bọn họ vì sự nghiệp của ông. Còn phần thưởng của bà cho tất cả những gì bà đã chịu đựng thì sao? Fred được thăng chức và có được danh vị cùng những thử thách mới, còn Kathy phải làm gì để có thể bước vào một thế giới mới mà không phải thông qua chồng bà?

Bà muốn có một vị trí toàn thời gian tại Lorain, dạy học cho những đứa trẻ khuyết tật. Bà sẽ cảm thấy cuộc sống của mình ý nghĩa hơn với công việc này. Bà đã nộp hồ sơ tại ngôi trường hiện bà đang dạy, trường dành cho những đứa trẻ nhập cư. Ngôi trường nằm trong một khu vực phức tạp ở Lorain với ma túy, tội phạm, gia đình tan vỡ và một bầu không khí tuyệt vọng. Nhưng trường không thể chi trả tiền thuê nên vị trí mà bà xin đã bị cắt bỏ. Bà không vì thế mà từ bỏ hy vọng của mình. Đó không phải là một giấc mơ hão huyền của một phụ nữ thừa thãi thời gian. Bà lên kế hoạch tiếp tục dạy thay, một hoặc hai hoặc ba ngày một tuần khi được yêu cầu cho tới khi bà tìm được công việc toàn thời gian. Và bà càng ngày càng nhận được nhiều yêu cầu hơn. Đó là một bước tiến chậm rãi cho sự khởi đầu mới.

Dù cho bà không kiếm được nhiều tiền nhưng tương lai đang mở ra trước mắt bà. Kathy cũng không từ bỏ những ước mơ khác của mình. Một ngày đầu tháng Tám, trong khi bà đang chạy bộ bằng máy trong tầng hầm, tất cả những quý tắc cho trò chơi truyền hình đột nhiên hiện lên trong đầu bà. Bà có thể tưởng tượng ra một cách rõ ràng mọi việc sẽ được tiến hành ra sao, các thí sinh được chấm điểm như thế nào, các câu hỏi là gì. Ngay lập tức, bà ngồi xuống và bắt đầu ghi lại tất cả những ý tưởng ấy. Sau hơn một năm trời thai nghén, toàn bộ ý tưởng trở nên thực tế hơn đối với bà. Tất cả những gì bà cần làm là ghi lại vào giấy.

Vài ngày sau, trong văn phòng của bác sĩ, bà đọc một cuốn tạp chí để giết thời gian trong khi ngồi chờ. Bà dừng lại nửa chừng khi đọc được thông tin về tác giả cuốn *Life's Little Instruction Book* (tạm dịch: Cẩm nang cho cuộc sống). Bà luôn cảm thấy hứng thú với những cuốn sách kỹ năng như thế này, những cuốn sách nho nhỏ nói về cách tự tạo động lực cho bản thân và tiến tới thành công. Cuốn sách mang tới những cách ngôn và khẳng định hài hước, đầy cảm hứng về con đường tiến tới thành công. Khi Kathy lướt qua bài báo, bà tình cờ đọc được một đoạn ngắn nói về câu chuyện của một tác giả có ý tưởng về một trò chơi truyền hình và gần như đã thuyết phục được những chuyên gia Hollywood sản xuất nó. Bà gọi điện cho tòa soạn nhưng không thể có được số điện thoại của người bà muốn tiếp cận để chia sẻ ý tưởng của mình. Nhưng không sao, bà cần thời gian để hoàn thành ý tưởng trên giấy trước đã. Với việc bắt tay thực hiện ước mơ, dù chuyện gì xảy ra đi nữa, bà cũng cảm thấy đang thực sự kiểm soát cuộc đời mình.

Bằng tất cả sự tự tin và nhiệt huyết, bà quyết định xem xét việc đăng ký ý tưởng chiếc bút bi đồ chơi. Bà viết thư và yêu cầu bản đăng ký tới văn phòng sở hữu trí tuệ. Fred đã giúp bà hẹn với 3 kỹ sư tại Case Western để thảo luận việc chế tạo một bản mẫu. Ông đã ở bên cạnh khi bà cần. Ông không chế nhạo ý kiến của bà cũng không đề cập tới việc họ sẽ phải trả bao nhiêu tiền cho việc này. Sự tự tin của bà đang lên cao hơn bao giờ hết. Sự tự tin ấy chấp cánh hy vọng cho mọi việc bà đang làm. Bà đưa bọn trẻ tới công viên giải trí Cedar Point. Bà có một động cơ bí mật và muốn chứng minh một điều với bản thân mình. Suốt cả tuần, bà luôn tự nói với mình rằng lần đầu tiên trong đời, bà sẽ chơi thử tàu lượn siêu tốc lớn nhất tại Cedar Point.

Cuối cùng, sau vài giờ đồng hồ tại công viên, bà đã có đủ dũng khí để leo lên Mean Streak. Đó là một đường tàu lượn khổng lồ với những đoạn dốc như những con hẻm, nhưng bà muốn thử nó. Bà nghĩ mọi việc sẽ đơn giản hơn nếu bà nghĩ mình đang lái xe chứ không phải ngồi trên tàu lượn. Nếu bà có thể thuyết phục trí não mình rằng bà đang nắm quyền chủ động, mọi thứ sẽ trở nên dễ dàng hơn. Và đó là sự thật. Bà thử làm điều tương tự với đường Magnum và mọi thứ diễn ra đúng như những gì bà nghĩ. Bà học cách dự đoán và tưởng tượng về những cú rơi hay những cú leo dốc, như thể bà đang khiến mọi thứ xảy ra trước khi chúng thực sự diễn ra, hình dung ra những đoạn sóng không trọng lực trước khi nó tới, nhờ đó bà có cảm giác mình chính là nguyên nhân thay vì là kết quả của các tình huống.

Thực sự là một trải nghiệm đáng sợ khi bị ném lên trời, gió thổi tung mái tóc, nhìn thấy những ngọn cây nhỏ tí từ độ cao khủng khiếp, cảm giác bay lượn giữa trời mây rồi đột ngột rơi xuống đất nhanh không khác gì nhảy dù. Bà chơi 4 đường tàu lượn, chờ đợi từng cú rơi, cú văng và xoáy ốc, tưởng tượng ra chúng trước khi chúng thực sự xảy ra, khao khát những cú hẫng khi bị ném xuống đất. Với một thái độ đúng đắn, dường như không có gì là không thể. Đó chỉ là một kiểu đánh lừa cảm giác, một kiểu giả vờ nắm quyền kiểm soát, một sự sẵn sàng chơi hết mình với đường tàu lượn. Và chỉ thế là đủ để thay đổi mọi thứ.

Cuộc sống của Kathy và Fred cũng vậy. Fred không rời bỏ Xerox cũng giống như Kathy đã bán ý tưởng trò chơi truyền hình của mình. Họ cần phải đấu tranh chống lại suy nghĩ coi chiến thắng là điều hiển nhiên.

Có một điều không thể chối bỏ: Cuối cùng, Kathy nhận thấy kịch bản lãng mạn của Fred ăn khớp với những gì thực tế xảy ra. Những gì Fred tuyên bố tại Palm Springs có vẻ thực tế hơn là những lời nói suông và những dự đoán của ông về bản thân ít nhất đã ứng nghiệm.

Chỉ vài tuần sau khi đảm nhận vị trí mới, Fred bắt đầu nhận ra vận may của mình. Văn phòng của ông chuyển sang một khu vực khác của tòa nhà, rời xa sự huyền ảo. Ông bắt đầu xây dựng thời gian biểu của mình, đặt ra mục tiêu và quyết tâm thực hiện. Tuy vẫn luôn nhớ về những ngày ông là một phần của đội, nhưng ông đã dần làm quen với nỗi đau của sự chia xa và bắt đầu thấy mình đang làm chủ cuộc sống của chính mình – điều ông chưa từng có trước đây. Một ngày của ông tại văn phòng đã thay đổi, ông không còn đi làm quá sớm và về nhà lúc 5 giờ chiều.

Fred quan sát các quản lý bán hàng trong các buổi họp và nói chuyện tại hành lang hoặc trong văn phòng của họ. Ông lắng nghe Rob Onotaro lấp bắp trong những cuộc trò chuyện, không thể hoàn thành các câu nói và cố gắng liên tục chạy theo tư duy của ông ta. Fred thấy bản thân mình trở nên mạch lạc hơn, có tổ chức hơn và thuyết phục hơn. Ông nhớ về những ngày điên cuồng của mình khi làm quản lý bán hàng với tất cả sự ngạc nhiên của người đàn ông nhìn về để chế đã được bỏ lại sau lưng, dù tại thời điểm đó, ông không thực sự chắc chắn về tình trạng tư duy của bản thân. Ông đã giật mình khi nhận ra ông đã khiến mọi người phát điên như thế nào và đã không thể thoát khỏi nhận thức của riêng mình hay quan sát mọi thứ một cách lý trí. Đây rõ ràng là điều hiển nhiên với tất cả mọi người nhưng có vẻ không hẳn thế đối với một người trong tình trạng tuyệt vọng vì khó có thể hoàn thành mục tiêu. Ông đã hoàn toàn mù quáng. Fred cảm thấy với việc trở thành một NAM, ông đã hồi phục, ông hiểu những điều mà trước đây mình đã bỏ qua. Ông cảm thấy nhẹ nhõm như thể vừa vượt qua một cơn sốt cao và nhận ra điều kỳ diệu của việc bước qua những cánh cửa, mỉm cười với những làn gió mát mẻ của tháng Tư.

Trong vài tháng đầu tiên tại vị trí mới, Fred bắt đầu xốc lại tinh thần của bản thân. Từ tuần này sang tuần khác, ông gọi hàng chục cú điện thoại và thực hiện các chuyến đi tới Detroit cũng như các thành phố khác nhằm nỗ lực cho một đơn hàng máy photocopy màu. Khoảng thời gian chờ đợi trước khi chốt thỏa thuận khiến ông cảm thấy bất an, nó khiến ông muốn đi khắp mọi nơi, gọi điện cho 3 khách hàng mỗi ngày. Đó là cách duy nhất để làm kinh doanh. Ông không ghi điểm bằng những cú úp rổ đối với các thiết bị của mình, ông làm mọi thứ trên nền tảng hướng tiếp cận chất lượng, từng bước từng bước một phát hiện ra điều khách hàng thực sự mong muốn. Sau nhiều tháng làm việc chăm chỉ, nỗ lực của ông được đền đáp bằng những cuộc gặp gỡ giữa cán bộ điều hành của Xerox với một trong những khách hàng quan trọng nhất của hạt.

4.

Thật buồn cười khi mọi người muốn tổ chức tiệc chia tay cho Fred, thực chất thì ông chẳng đi đâu cả. Ông không thực sự rời đi nhưng cũng không hẳn là ở lại. Ông vẫn làm việc cùng với tất cả mọi người trong hạt mặc dù không còn là một phần của đội. Sếp mới của ông có văn phòng tại Chicago. Hiện Fred hoàn toàn tự do.

Khi ông và Kathy tới nhà Pacetta vào tối thứ Bảy, Pacetta đẩy một chiếc máy quay phim về phía họ. Ông ta dự định sẽ quay lại mọi thứ bao gồm cả bữa tiệc chia tay để làm tư liệu cá nhân cho Fred. Pacetta không ngừng lùi về phía sau và dẫn chuyện theo kiểu độc thoại trong khi Fred và Kathy bước vào.

Các nhân viên phục vụ đã dựng lều và chuẩn bị đồ uống, các khách mời đã tới đông đủ. Mọi người đều biết rằng đây sẽ là một trong những bữa tiệc ăn mừng cuối cùng với tư cách là một đội. Họ đã sẵn sàng để vui vẻ. Fred là một người may mắn. Ông đã tới Cleveland trước tất cả bọn họ và cũng tìm thấy cánh cửa tương lai của mình trước họ. Đó là điều hợp lý khi ông là một cá nhân xuất sắc sau tất cả những gì họ đã làm cùng nhau.

Một năm đã khép lại với rất nhiều thăng trầm. Pacetta có hai cơ hội để trở thành nhân viên cao cấp của tập đoàn nhưng ông đã từ chối cả hai. Thay vào đó, ông yêu cầu được làm vị trí quản lý hạt tại Columbus, một hạt nhỏ hơn gần Cleveland. Mặc dù đây không tính là một sự thăng tiến, Pacetta ít nhất cũng có thể làm chủ mọi thứ ở đó, ông vẫn có thể tiếp tục làm một vị vua. Pat Elizondo thừa kế ngai vàng của Pacetta tại Cleveland. Rob Onorato đảm nhận đội cũ của Fred một cách xuất sắc. Bruno làm việc với tư cách chuyên gia dòng máy cỡ lớn. Thay vì tiếp tục nỗ lực trở thành một quản lý bán hàng, Bruno đang tìm kiếm các cơ hội bên ngoài Xerox. Nancy Woodard tiếp tục có một năm khó khăn, càng ngày cô càng bán được ít hơn với những tài khoản đóng băng của mình, đây cũng là năm cuối cùng của cô với chúng. Mặc dù chồng cô vẫn đang nỗ lực tìm việc, họ đã mua một căn nhà mới và hoàn toàn tự tin với mức lương của Nancy tại Xerox. Rất nhanh sau khi thông tin về sự ra đi của Pacetta được thông báo, Larry được thăng chức quản lý các tài khoản quan trọng, một vị trí tương tự với công việc của Fred. Nó cho phép Larry bán tất cả các sản phẩm của Xerox cho một số khách hàng quan trọng.

Diane Burley tiếp tục nắm giữ kỷ lục doanh số bán hàng trong năm tiếp theo với vị trí đại diện, cô là một trong những đại diện làm việc tốt nhất toàn hạt mặc dù cô đã không nói chuyện với Libby Jones tại Crawford Manufacturing và tài khoản đó cũng đã đóng băng. Tình bạn của họ chấm dứt sau nỗ lực huy động trong việc bán 5 chiếc 5100 cho Libby, bao gồm cả chiếc Diane mà Fred đã cố gắng lắp đặt tại Citadel trong gần 2 năm. Sau khi Diane và Rob tiếp cận những người khác tại Crawford với bản chào hàng của họ, Libby đã soạn thảo một văn bản phản đối chỉ ra rằng công ty họ không cần những chiếc máy mới, họ nên trả hóa đơn còn lại của những chiếc máy cũ và giữ chúng trong 3 hoặc 4 năm tới. Nói cách khác, cô ta đã chấm dứt những nỗ lực thay thế những chiếc máy cũ trước thời hạn thuê của Diane. Cô đã gọi điện cho tất cả những khách hàng trên khắp cả nước, lấy những lời chứng thực của họ về việc họ hài lòng và hạnh phúc ra sao khi mua những chiếc máy này cùng với việc họ đã giữ chúng quá thời hạn thuê như thế nào. Libby đã giành chiến thắng. Nói cách khác, cô đã làm điều mà những người mua thông minh của Xerox cần làm.

Fred đi xuyên qua đám đông và tình cờ phát hiện ra một con heo sữa quay trên một chiếc bàn dưới lều.

“Tôi phải quay lại con heo này,” Frank nói. “Nhân viên phục vụ nói họ tặng chúng ta con heo này. Đó là một con heo sữa. Điều đó thật đặc biệt làm sao.”

Một con heo miễn phí. Bữa tiệc này tiêu tốn không ít tiền của, ông ta xứng đáng có một con heo miễn phí. Nhưng liệu có ai trong số họ nghĩ con heo đó thực sự miễn phí? Chẳng có gì là miễn phí cả. Giá của con heo đó đã được tính vào đâu đó trong toàn bộ bữa tiệc này.

Vào bữa tối, Kathy ngồi cạnh Pat Elizondo. Bà nói với Pat về việc chinh phục mọi đường lượn

tại Cedar Point. Pat nói rằng cô đã khóc trên đường lượn Mean Streak.

“Khi tôi bước xuống, tôi phải kiểm tra xem quần mình có ướt hay không. Và hình như còn có mấy con ruồi ở trong miệng tôi,” Pat kể.

“Chính xác!” Kathy nói. “Cô bước xuống khỏi đường lượn và lấy ra vài con bọ từ kẽ răng.”

“Nhưng sau đó cô sẽ nói, hãy chơi thêm lần nữa nào,” Pat hào hứng.

Một nhân viên phục vụ mang tới món ăn chính: mỳ Ý, nước sốt với nghêu, sò, tôm hùm, hàu và sò điệp. Tiếng cười vang vọng khắp nơi, tràn xuống các phòng ở tầng dưới và tầng trên. Bên ngoài, màn đêm dần buông xuống. Bên trong, bữa tiệc đang diễn ra vui vẻ với ánh nến bập bùng, tiếng cười, tình bạn, thức ăn và rượu vang. Mọi người có thể nghe thấy những bài hát náo nức, ai oán nhất của Neil Young phát ra từ chiếc Stereo.

Khi bữa tối kết thúc, mọi người có thể nghe thấy những âm thanh yên bình và nhẹ nhõm của những vùng đồng quê hay những ngày cuối tuần bên hồ. Hudson là một nơi tuyệt vời để sinh sống. Khắp mặt bàn là những chiếc bát đựng vỏ nghêu, sò, những lọ tiêu ớt, những chiếc ly với vài giọt rượu vang còn sót lại. Bên ngoài, đồ tráng miệng đã sẵn sàng – bánh kếp với chút Grand Marnier. Ngọn lửa từ lò nướng bánh kếp làm sáng bừng khuôn mặt của người đầu bếp cùng với hàng nghìn những chiếc lá nhỏ trên đầu ông ta đang đung đưa nhảy múa trong màn đêm của cánh rừng đằng sau nhà Pacetta.

Bên trong, Fred nâng Kathy lên trong khi mọi người di chuyển đồ đạc và nhảy múa trong phòng lớn. Ở đây, ông cảm thấy thoải mái với một ít đồ uống, những người tầm tuổi ông, với những bản nhạc ông thích. Và một lúc nữa thôi, ông sẽ trở thành trung tâm của sự chú ý. Dù ông luôn tỏ ra ghét những kiểu khoa trương như thế này, không có nhiều điều có thể tuyệt vời hơn trong đời khi được vinh danh trong các bữa tiệc, nhất là bữa tiệc được tổ chức bởi một người đàn ông mà ông vô cùng yêu quý và tôn trọng tại Xerox. Chiếc Stereo đang phát những bản nhạc cũ kỹ mà Pacetta yêu thích. Khi CD mới của John Mellencamp vang lên, hầu hết các quản lý đã tề tựu bên ngoài và nghĩ xem nên tôn vinh Fred như thế nào. Những người còn lại vẫn đang ở trong phòng lớn, họ tìm chỗ ngồi trên sàn hoặc trên những chiếc sofa màu kem có họa tiết xương cá. Đó là một căn phòng rất rộng với một chiếc lò sưởi chạy dọc một bên tường, những chiếc cửa sổ lớn, một màn hình tivi khổng lồ, một quầy bar và một bản phục chế bức điêu khắc hình ảnh một chàng cao bồi đang phi nước đại về phía một đàn bò của Remington. Khi các quản lý trở lại căn phòng, Rob Onorato yêu cầu Fred ngồi xuống một chiếc ghế bành được đặt sẵn trước lò sưởi.

“Mỗi người trong chúng tôi sẽ chia sẻ về Fred trong buổi tối ngày hôm nay. Tôi sẽ là người đầu tiên. Tôi đã vinh dự được làm việc với Fred trong vòng 6 tháng. Chúng tôi cần một tài khoản nữa để có thể vào President’s Club năm đó. Chúng tôi đang ngồi cùng bàn với Phó Giám đốc của chúng ta và khách hàng. Tôi đưa Fred theo để cầu cứu sự hỗ trợ, chỉ dẫn và tầm nhìn của anh ta. Trong suốt cuộc gặp gỡ, anh ta luôn nói: ‘Khi nào thì bà sẽ đặt hàng, đặt hàng, đặt hàng? Chúng tôi có thể lắp đặt, lắp đặt, lắp đặt không? Chúng tôi cần đơn hàng, đơn hàng, đơn hàng, đơn hàng đó.’”

Tất cả mọi người bật cười và Rob đã canh thời gian rất chuẩn để tiếp tục câu chuyện sau một khoảng lặng cần thiết.

“Và chúng tôi đã có một bước đi thành công. Fred, dù mạnh mẽ đến đâu thì anh ta vẫn là một kẻ vô cùng nhạy cảm. Ngay khi chúng tôi chuẩn bị rời đi, khách hàng của tôi đã tóm tôi lại và nói: ‘Rob, tôi nói với anh điều này, bản chào hàng của anh trông khá khả thi, sản phẩm của anh rất hoàn hảo, giá cả rất hợp lý nhưng tôi không thể chịu được tên Fred Thomas này,’ bà ta nói thêm: ‘Nếu anh muốn có thỏa thuận này, tôi sẽ đưa nó cho anh, chỉ có điều đừng mang tên Fred này tới đây một lần nữa.’”

Mọi người càng cười lớn hơn, có vài tiếng vỗ tay vang lên.

“Sau đó, chúng tôi ra ngoài và khởi động chiếc Toyota Camry, bật băng của Grateful Dead và

tới Mama Santo để ăn bữa trưa. Tôi nói: ‘Fred, anh thực sự là một nhà lãnh đạo tài năng. Anh có tầm nhìn tuyệt vời nhưng đừng đến đó một lần nữa. Người đàn bà này ghét anh kinh khủng.’ Rồi chúng tôi ăn pizza, Fred nhìn tôi với ánh mắt hiền lành vô tội của anh ta và bảo: ‘Bà ta thực sự ghét tôi sao?’ Tôi trả lời: ‘Fred, bà ta rất ghét anh, vậy nên đừng quay trở lại đó nữa.’ Và suốt chặng đường quay trở lại hạt, cứ vài phút Fred lại nhìn tôi và hỏi: ‘Rob, bà ta ghét tôi. Thật sao?’”

Khi những tiếng cười đã ngời bót, Rob gọi Pat lên chiếc ghế bên cạnh chỗ ông đang ngồi.

“Tôi đang cố gắng nghĩ về những điều có thể mô tả tính cách của Fred,” cô nói.

Rob, người đang ngồi cạnh cô, bỗng nhiên gào lên: “Chờ đã. Tôi có một ý tưởng.” Ông mò vào túi áo và ném vài đồng xu lên sàn ngay trước mũi giày của Fred. Dĩ nhiên Fred sẽ tung hứng, ông giả vờ xông ra giành giật cả đồng tiền xu và cho vào túi.

Pat tiếp tục: “Dù sao thì tôi sẽ kể câu chuyện của mình. Một hôm, tôi và Fred cùng đi ăn trưa và trao đổi một số vấn đề cá nhân. Trong suốt bữa trưa, ông nói: ‘Tôi muốn nói với cô một điều và hãy nói tôi là một người tồi tệ khi nói điều này với cô.’ Ông có thể nói với tôi, Fred. Tôi sẽ không nói với ai hết,’ tôi trả lời.”

Sau một khắc, tất cả mọi người đều hú lên. Pat chưa bao giờ là một người biết giữ bí mật.

“Sau đó ông ta nói với tôi: ‘Thỉnh thoảng khi tôi nghĩ về bảo hiểm nhân thọ mà tôi mua cho vợ mình, tôi lại nghĩ...’ Từ từ, mọi người dừng cười vội! ‘tôi nghĩ rằng tôi sẽ làm gì với 25.000 đô-la nếu Kathy qua đời.’”

Tiếng cười vang lên không dứt tới nỗi cô phải ngừng vài phút mới tiếp tục được. Ron Nelson hét lên: “Ồ Fred quả là một tên lảm tiền!”

Pat tiếp tục: “Ông ta tiếp tục nói với tôi: ‘Tôi có phải là một kẻ tồi tệ không, Pat?’ Tôi đã trả lời: ‘Không, không hẳn thế!’ Tôi nói: ‘Ông nghĩ về 25.000 đô-la. Ông đã bao giờ nghĩ rằng liệu Kathy có nghĩ về việc bà ấy sẽ có 50.000 đô-la nếu ông chết đi chưa?’ Và sau bữa trưa, Fred đã hỏi tôi: ‘Cô thực sự nghĩ là Kathy có nghĩ về điều đó sao?’”

Cả căn phòng tràn ngập tiếng hú hét. Fred nở nụ cười bẽn lễn còn Kathy thì đang cười rung người. Bà có rất nhiều câu chuyện để kể nhưng chưa đến lượt bà. Bà chỉ là vợ của ông thôi. Tiếp theo là Paul MacKinnon. Trông ông vẫn lịch sự và bảnh bao như mọi khi. Mái tóc nâu đang che vàng trán cao của ông.

“Khi tôi nghĩ về Fred, một trong những ký ức tôi sẽ luôn nhớ đó là anh ta đã mang tới một tầm cao ý nghĩa mới cho từ ‘do dự’. Những cuộc thảo luận với Fred sẽ luôn theo kiểu như thế này: ‘Anh có nghĩ tôi nên làm thế không? Tôi chắc chắn sẽ làm thế!’ Và trước khi rời đi, anh ta sẽ nói: ‘Tôi đáng lẽ không nên làm thế.’ Mọi câu chuyện đều có kết thúc tương tự. Ví như trong một buổi họp thành viên, khi mọi người tập trung lại và nêu lên quan điểm của mình: ‘Tôi sẽ nói trước’, Fred lên tiếng, ‘Tháng này chúng ta có thể đạt ngưỡng 600.000 đô-la’. Frank nói với Fred: ‘Con số thực tế là gì? Đó là 500.000 đô-la, nhưng có lẽ chúng ta sẽ chỉ đạt được 400.000 đô-la mà thôi. Dù thế nào đi nữa, chúng ta sẽ có được 600.000 đô-la. Tôi không biết tại sao nhưng chúng ta có thể làm được. Tôi có linh cảm như thế!’”

Sau khi tiếng cười đã ngời bót và Fred nở nụ cười mãn nguyện, Pacetta bước lên sàn với một mẫu giấy trên tay. Ngay khi Pacetta chuẩn bị lên tiếng, Kathy nghĩ về những câu chuyện bà sẽ kể nếu có cơ hội. Bà có một câu chuyện rất hay. Bà có một trải nghiệm mà bà biết chắc không ai từng có trước đây – sinh con với Fred. Con trai họ, Christopher được sinh ra trước sinh nhật của Fred một ngày. Vào ngày bà chuẩn bị sinh, Fred nói: “Kathy, em có thể chịu đựng thêm một ngày nữa để con sinh ra đúng ngày sinh nhật anh không?” Và sau đó họ đi tới bệnh viện lúc 4 giờ sáng. Fred đi vòng quanh và rên rỉ: “Anh không thể tin được điều này. Anh kiệt sức rồi! Anh bị kiệt sức! Anh không thể tin được em lại đối xử với anh như thế, Kathy.” Khi những cơn đau trở nên tồi tệ hơn, bà ra sức rên rỉ còn Fred thì liên tục nói: “Không tệ lắm đâu, Kathy. Em thực sự rất đẹp, Kathy!”

Nhưng bà không có cơ hội lên tiếng.

Frank bắt đầu: “Tôi đã viết vài dòng. Tôi đã dành ra chút ít thời gian suốt mấy tuần vừa rồi để viết những điều này. Kathy, cô hiểu Fred. Phần lớn các bạn đều hiểu anh ta. Khi chúng ta tới gặp khách hàng tại Ngân hàng Society, đây chỉ là một ví dụ về hướng tư duy và những điều anh ta thốt ra – thực sự quá tầm hiểu biết của tôi. Tôi chưa bao giờ nghĩ một con người bình thường nào có thể tư duy kiểu đó. Chúng tôi ngồi trong phòng họp hội đồng sau đó bước vào xe, anh ta nói với tôi: ‘Bạn có biết tôi đang nghĩ gì khi nói chuyện với họ không, Frank? Không, gì thế, Fred?’ Tôi nghĩ anh ta sẽ nói anh ta vừa nhìn thấy một vài cô gái bốc lửa hay gì đó đại loại thế, nhưng anh ta đã nói: ‘Tôi vừa nghĩ, hãy tưởng tượng nếu tìm cậu ngừng đập. Tôi quá buồn chán với những cuộc gặp gỡ khách hàng và tôi nghĩ nếu tìm tôi cũng ngừng đập thì sao nhỉ?’”

Đám đông bị kích động quá độ. Họ hiểu Fred giống như Frank và Kathy hiểu ông vậy.

“Trong suốt 5 năm làm việc cùng nhau, tôi không thể đếm được bao nhiêu lần anh ta nói với tôi: ‘Frank, cậu không thực sự hiểu tôi!’ Tôi hiểu anh, Fred. Tôi rất hiểu anh. Bởi vậy, ngày hôm nay, tất cả những gì các bạn nghe từ anh ta đó là: ‘Frank chuẩn bị tuyên bố một điều gì đó. Đó không phải là bữa tiệc của tôi.’ Fred hoàn toàn khác biệt. Anh ta luôn biết cách kích thích tôi. Anh ta chưa bao giờ cho tôi một câu trả lời thẳng thắn về bất cứ điều gì suốt 5 năm qua. Cậu thực sự không hiểu tôi, Frank.”

Ông dừng lại và liếc qua mẫu giấy trên tay. Frank muốn đem tới cho Fred sự công nhận mà ông đáng được hưởng. Sự cảm kích của ông đối với Fred hiện lên trên gương mặt. Pacetta đã hoàn thành công việc của mình tại Cleveland một cách xuất sắc nhưng Fred xứng đáng được vinh danh vì những đóng góp của ông. Pacetta muốn chứng minh rằng ông thực sự hiểu Fred.

“Tôi đã được công nhận nhờ những gì tất cả các bạn đã làm nhưng Fred xứng đáng có được sự kính trọng của tất cả chúng ta bởi anh ta luôn khiến mọi việc trở nên đơn giản. Chúng ta đã từng có một khẩu hiệu trong hạt: Hãy đi kiếm 5 đơn hàng. Đó là ý tưởng của Fred. Fred đã khởi đầu nó và anh ta không bao giờ từ bỏ. Phần lớn thời gian khi chúng ta còn đang nói về những việc cần làm, anh ta đã bắt tay vào thực hiện rồi. Bạn nói với anh ta điều đó và anh ta sẽ bị ám ảnh bởi nó. “Các cậu đang cố gắng loại bỏ tôi, Frank.” Fred, anh là một trong những người bán hàng thuần túy nhất mà tôi từng gặp. Thật trống trải khi anh rời khỏi đội. Anh vô cùng đặc biệt!”

Fred thích bài diễn thuyết này. Nó đơn giản nhưng vô cùng hiệu quả. Không có gì đặc sắc hay sâu sắc trong những lời nói của Pacetta. Đó chỉ là một phút giây khen ngợi tự nhiên, hài hước và thật tâm của ông ta. Không có mách khoé nào ở đây cả. Không có những chiếc mắt nạ. Pacetta quan tâm tới Fred và điều đó thể hiện rõ trên khuôn mặt. Fred giật mình khi Pacetta nói với mọi người tất cả những gì Fred làm cho họ. Cuộc sống của ông thật ý nghĩa. Ông tạo nên sự khác biệt. Ông là một người tuyệt vời. Lắng nghe những lời khen ngợi từ Pacetta khiến Fred cảm thấy hạnh phúc hơn bất kỳ điều gì khác.

Pacetta tiếp tục với những con số. Ông kể ra những thành tích của Fred từ năm này qua năm khác. Fred cảm thấy thật khó tả. Có rất nhiều những thanh âm kinh ngạc trong đám đông thể hiện rằng điều Frank đang cố chứng minh đã đạt hiệu quả – Fred là người giúp cho chi nhánh Cleveland vươn lên tầm một tầm cao mới. Dù thế nào đi chăng nữa, Fred thực sự là một người bán hàng bẩm sinh và đây là một điều tốt không chỉ cho ông mà còn cho bất cứ công ty nào ông làm việc. Có một điều gì đó tuyệt vời và vô cùng quan trọng về những trò chơi, những trận đấu, với những mách khoé, với kẻ thắng và người thua, miễn đó không phải là tất cả cuộc sống, miễn là có một khía cạnh chân thật và yên bình hơn bên cạnh đó.

Cuối cùng, Frank trả lại sân khấu cho Rob, người sẽ tặng Fred những món quà. Rob đã tiến hành quyên góp để mua quà tặng Fred và không ai từ chối đóng góp 20 hoặc 30 đô-la. Rob mở ra một túi golf mới tinh, những quả bóng mới, những chiếc áo mới, v.v... Một quản lý đã mang tới một chiếc túi đầy những quả bóng golf đã dùng qua mà ông vớt được từ mấy cái hồ trong các sân golf tại Cleveland. Đó là một trò đùa bởi Fred luôn có hứng thú với mấy quả bóng ông

tìm thấy trong lúc chơi hơn là số điểm ông giành được.

“Cái này là của anh, Fred,” Rob nói. “Hãy chạm vào nó. Chạm vào nó đi!”

“Freddie! Freddie!” đám đông bắt đầu gọi tên ông. “Lên nào, Freddie! Lên nào, Freddie!”

Bây giờ đến lượt Fred lên tiếng và ông ghét điều đó. Mặc dù ông đã chuẩn bị cho giây phút này.

“Đầu tiên, thành thật mà nói, tôi rất thích cái túi!” ông mở đầu.

“Anh có thể nhận tiền mặt nếu anh muốn.”

“Đây thực sự là một điều đặc biệt, thật đấy. Mỗi món quà đều tuyệt vời. Các bạn thực sự đã khiến tôi bất ngờ. Tuyệt diệu. Cả chiếc vợt...”

“Đó gọi là cái thu bóng, Fred ạ.”

“Tôi sẽ không bao giờ quên được!”

“Anh ta thực sự thích cái thu bóng,” Pacetta nói.

“Hãy để tôi nói vài điều. Tôi là một kẻ đa sầu đa cảm, ít nhất theo như tôi nghĩ.”

“Chúng tôi không hiểu anh, Fred,” Pacetta lại lên tiếng.

“Đó thực sự là một cuộc hành trình tuyệt vời nhất tôi từng có. Và tôi sẽ không thể thành công nếu không có sự đóng góp của tất cả những người đang có mặt trong căn phòng này. Tôi có thể cố gắng nói một điều gì đó đặc biệt về từng người nhưng tôi sợ rằng mình sẽ bỏ qua một ai đó. Tôi đã rên rỉ, khoe khoang và khoác lác. Dù vậy, các bạn vẫn lắng nghe tôi. Chúng ta đã luôn duy trì mức độ thành công của mình trong suốt 4 năm qua. Vợ tôi, người đã chịu đựng con người tôi quá đủ mặc dù tôi không biết tại sao cô ấy vẫn tiếp tục chịu đựng. Bốn năm qua của tôi sẽ không thể tuyệt vời như thế nếu thiếu đi bất cứ ai trong các bạn. Đây là đội tuyệt vời nhất tôi từng được gắn bó. Tất cả các cá nhân ở đây đều là một phần bất ly thân của cả đội. Tôi nghĩ 99,9% thành công của tôi là nhờ tất cả các bạn. Tôi nghĩ rằng chúng ta hãy cùng lại đây nào!”

“Và hôn nhau đi!” Pacetta nói lớn.

“Chúng ta sẽ nói về điều đó sau. Tôi thực sự nghiêm túc và chân thành đấy. Tôi muốn mọi người lại đây và tôi muốn nghe mọi người hét lên ba lần “hip-hip-hurray⁽¹⁾” vì Frank và thành viên tuyệt vời của cậu ta.”

Tất cả các quản lý tập trung lại đằng trước và hét lên “hip-hip-hurray” ba lần, sau đó mọi người vỗ tay. Frank tuyên bố bữa tiệc chính thức bắt đầu. Fred ra thêm một tuyên bố nữa: “Một đế chế đã kết thúc. Một đế chế đã kết thúc.”

Mọi người tràn qua từ phòng này đến phòng khác, nhảy múa, cười nói và uống không ngừng. Sau nửa đêm, căn nhà trở thành một ốc đảo ấm áp, buông thả, tách biệt. Mọi người đều không muốn ra về. Khoảng 2 giờ sáng, vòng tròn được thiết lập trong bếp.

Lần này, Frank không phải là người đứng giữa. Không ai cố gắng vươn tới để chạm vào ông. Đầu tiên, chỉ có Rob, Ron và Frank hát hò, sau đó, tất cả những người khác cũng tham gia. Những cánh tay vòng qua những bờ vai, khuỷu tay đan vào nhau, vòng tròn càng ngày càng lớn hơn khi mọi người bắt đầu xoay vòng một cách ngược ngịu, hông liên hông, vai liên vai. Âm nhạc của James Taylor vang lên nhẹ nhàng trong căn phòng.

Kathy tham gia cùng Fred trò vui trong bếp. Họ là cặp đôi cuối cùng bước vào vòng tròn. Cảm giác thật tuyệt vời khi được vui đùa với những chiến hữu này. Họ cùng nhau hát. Trong một khoảnh khắc, không ai có ý định bán cho ai bất cứ thứ gì.

Tham gia cộng đồng chia sẻ sách : Fanpage : <https://www.facebook.com/downloadsachfree>
Cộng đồng Google : <http://bit.ly/downloadsach>