

MICHAEL J. MAHER

# NGHỆ THUẬT lấy lòng KHÁCH HÀNG

NẾU BẠN MUỐN  
CHIẾN THẮNG TRONG  
KINH DOANH,  
CUỐN SÁCH NÀY SẼ  
DẪN ĐƯỜNG CHO BẠN



NHÀ XUẤT BẢN  
DÂN TRÍ



*Dành cho cha tôi, Patrick Joseph Maher. Ông vừa là giáo viên vừa là huấn luyện viên, người đã dạy dỗ tôi và rất nhiều thế hệ học sinh khác. Sau ba năm chống chọi với căn bệnh ung thư, ông đã qua đời vào ngày 1 tháng 9 năm 1992 (hưởng thọ 54 tuổi) và đã có hơn*

*1000 người đến phúng viếng ông. Trong suốt ba năm ông nằm trên giường bệnh, tôi đã học được nhiều điều từ ông hơn những gì tôi đã từng được học trong 20 năm trước đó. Một trong những điều tiếc nuối nhất của ông là đã không viết hồi ký – cuốn hồi ký sẽ là những lời lẽ thông thái biết nhường nào nếu nó trở thành sự thật! Với cuốn sách này, bạn không chỉ học được những kinh nghiệm kinh doanh của tôi mà còn được học hỏi từ cha tôi nữa.*

*Cha và tôi đã cùng viết cuốn sách này.*

# NHỮNG LỜI KHEN TẶNG DÀNH CHO “NGHỆ THUẬT LẤY LÒNG KHÁCH HÀNG”

---

**K**hả năng xây dựng các mối quan hệ là xương sống của một doanh nghiệp thành công. Những cuộc gọi điện thoại, những cái bắt tay, những buổi hẹn ăn trưa hay những cuộc trò chuyện - đều là những hình thức để thực hiện hoạt động hợp tác và Michael Maher là một nhân vật lão luyện trong các hoạt động này. Nếu bạn muốn thành công trong kinh doanh thì bạn cần biết cách giành chiến thắng về con người, cuốn sách này sẽ hướng dẫn bạn thực hiện điều đó.

*Dave Ramsey, MC của The Dave Ramsey Show và tác giả của cuốn sách bán chạy nhất New York Times - Cách giữ tiền làm ra.*

Nghệ thuật lấy lòng khách hàng là cuốn sách dễ hiểu nhất, súc tích nhất mà tôi từng đọc, nó mang lại những kiến thức cần thiết để trở thành một doanh nhân thành công. Rõ ràng đó là lý do tại sao Michael J. Maher là một trong những người bán hàng vĩ đại nhất thế giới. Cuốn sách này sẽ trở thành kim chỉ nam cho những người làm kinh doanh và tôi sẽ dùng nó làm tài liệu

cho chương trình đào tạo của tập đoàn LLC.

*Larry Kendall, Chủ tịch danh dự của tập đoàn LLC, tác giả của cuốn sách Bán hàng kiểu Ninja.*

Nắm vững quy tắc kinh doanh để bạn có thể xây dựng một doanh nghiệp quyền lực dựa trên sức mạnh của những lời giới thiệu. Điều tuyệt vời là bất cứ ai cũng có thể làm điều đó! Hãy áp dụng những quy tắc thông minh được đề cập trong cuốn sách này vào thực tiễn cuộc sống để bạn có thể thành công ở cấp độ cao hơn.

Gary Keller, Đồng sáng lập và là Chủ tịch Hội đồng quản trị của tập đoàn Keller Williams Realty International, tác giả của những cuốn sách bán chạy nhất New York Times: Nhà môi giới triệu đô, Nhà đầu tư triệu đô và SHIFT: Cách mà những doanh nghiệp Bất động sản hàng đầu thế giới sử dụng để vượt qua thời kỳ khó khăn.

Tất cả các doanh nhân bất động sản cần phải đọc cuốn sách này và nên chia sẻ nó với các đối tác liên kết của mình! Trong Nghệ thuật lấy lòng khách hàng, Michael Maher sẽ cho bạn biết cách thức xây dựng một mạng lưới chống suy thoái kinh tế để mang cơ hội kinh doanh đến cho bạn bất kể thị trường đang hoạt động như thế nào.

*Tiến sĩ Ivan Misner, Người sáng lập BNI và Referral Institute, tác giả của cuốn sách bán chạy nhất New York Times: Bậc thầy bán hàng.*

Nghệ thuật lấy lòng khách hàng của Michael Maher là cuốn sách mà những người làm kinh doanh bất động sản chuyên nghiệp không thể bỏ qua. Cuốn sách sẽ đưa ra những phương pháp để hoạt động kinh doanh diễn ra tốt nhất và đem lại hiệu quả cao nhất.

Danielle Kennedy, tác giả của cuốn sách Làm thế nào để niêm

yết và bán bất động sản - Chinh phục mọi ngóc ngách của thị trường và Nhà đào tạo bất động sản.

Nghệ thuật lấy lòng khách hàng là một cuốn sách tuyệt vời, những phương pháp trong cuốn sách này đều đã được kiểm chứng thành công và nó không có nguy cơ thất bại trong kinh doanh bất động sản (những phương pháp này hiệu quả cho mọi loại hình bán hàng). Đây là một trong những cuốn sách đặc biệt nhất mà tôi đã từng đọc, nó đưa ra những phương pháp kinh doanh rất mạnh mẽ và rất lôi cuốn độc giả. Cuốn sách này được viết theo kiểu một câu chuyện hư cấu - là ánh sáng soi đường cho bất cứ ai đi theo những chỉ dẫn của nó và giúp các doanh nhân kết nối được với nhiều người hơn để tạo ra những cơ hội kiếm được nhiều tiền hơn. Nếu bạn đang nắm quyền điều hành một doanh nghiệp, hãy đưa cuốn sách này cho tất cả nhân viên của bạn đọc. Nếu bạn mới bắt đầu kinh doanh hay thậm chí là một người có kinh nghiệm lâu năm trong nghề thì cũng nên đọc cuốn sách này, vì nó sẽ trở thành kim chỉ nam cho hoạt động kinh doanh của bạn. Bạn sẽ thấy mình thật sáng suốt khi mua nó.

*Bob Burg, tác giả của cuốn sách Nguồn giới thiệu vô tận và là đồng tác giả của cuốn sách Người cho đi và người cho đi bán được nhiều hơn.*

Mỗi mối quan hệ là một món quà vô cùng quý giá. Michael Maher cho chúng ta thấy việc tạo dựng các mối quan hệ và giá trị của các mối quan hệ ấy không chỉ mang lại hiệu quả cho các hoạt động kinh doanh của chúng ta, mà còn mang lại cho chúng ta những mối quan hệ xã hội tốt đẹp.

*Alex Charfen, Giám đốc điều hành của hệ thống Star Power, Distressed Property Institute, LLC và Relativity Press*

Không phải cuốn sách nào cũng cho độc giả những bài học, những trải nghiệm thú vị và cảm giác thích thú khi đọc. Nhưng

với Nghệ thuật lấy lòng khách hàng, độc giả hoàn toàn có thể cảm nhận được điều đó: đi từ mối quan hệ đến nguồn giới thiệu. Cuốn sách sẽ dẫn bạn đến cuộc hành trình khám phá các chiến lược kinh doanh đã được kiểm chứng nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của bạn và bạn sẽ cảm thấy thật hài lòng về những chiến lược kinh doanh hữu hiệu đã giúp bạn thành công.

*Rick DeLuca, từng là người chủ trì của hội thảo Rick DeLuca, chuyên gia đào tạo kinh doanh bất động sản nổi tiếng thế giới.*

Michael đã làm chủ được tất cả các mối quan hệ, với nghệ thuật lấy lòng khách hàng, anh đã thực sự truyền cảm hứng cho những người làm kinh doanh để họ biết cách đưa doanh nghiệp của mình lên một tầm cao mới.

*Brad Korn, chủ sở hữu Cyberstars, Giám đốc điều hành của hệ thống Star Power Star và Công ty kinh doanh bất động sản hàng đầu thế giới.*

Tôi không thể đặt cuốn sách này xuống khi chưa đọc xong! Michael J. Maher đã thực sự thành công với Nghệ thuật lấy lòng khách hàng. Đây là cuốn sách tuyệt vời để định hướng phát triển công việc kinh doanh của bạn mà không cần sử dụng những phương thức thông thường vốn được cho là bắt buộc.

Nếu bạn đang làm trong lĩnh vực bán hàng thì bạn cần phải đọc cuốn sách này. Bất kể lĩnh vực bạn làm là gì, chính những người bạn quen biết sẽ là những người có thể đưa bạn từ nơi bạn đang đứng đến nơi bạn muốn đến và Michael là minh chứng cho nhận định này. Bạn cũng hoàn toàn có thể làm được điều đó. Hãy hành động ngay bây giờ, đừng chần chừ thêm nữa! Gia đình của bạn, khách hàng của bạn, ví tiền của bạn và chính bản thân bạn sẽ đánh giá cao việc này.

*Jim Sahnger, trưởng phòng Toolbox và trưởng phòng công ty cho vay bất động sản.*

Bằng những thành công của mình, Michael J. Maher đã chạm vào trái tim của những người làm kinh doanh: mọi thứ đều bắt đầu từ quan hệ. Thay vì lý thuyết hóa về điều này, Michael đã phác thảo nên một chiến lược kinh doanh hữu hình, nhằm thực thi tất cả những gì mà mỗi doanh nhân thành đạt cần phải làm để xây dựng một doanh nghiệp bền vững, quyền lực và ngày càng phát triển. Khi bạn nghe ai đó nói “Thực sự rất đơn giản để thành công”, có lẽ bạn sẽ phản đối ngay quan điểm đó. Nhưng với nghệ thuật lấy lòng khách hàng, hãy để tôi chứng minh cho bạn thấy điều đó và cuốn sách này sẽ giúp bạn làm điều đó. Tất cả các khách hàng mà tôi tư vấn đều có cuốn sách này và họ coi nó như một tài liệu nhất thiết phải đọc, tôi cũng đang giới thiệu cuốn sách này tới các đồng nghiệp và các thành viên trong gia đình tôi nữa. Xin chúc mừng, Michael - cha của anh chắc sẽ rất tự hào về anh.

*Amy Stoehr, nhà sáng lập kiêm Giám đốc điều hành của Real Estate Master Guild và nhà sáng lập kiêm CEO của Changing Lanes Consulting*

# LỜI NÓI ĐẦU

---

**N**ghệ thuật lấy lòng khách hàng là một cuốn sách mà những người làm kinh doanh không thể bỏ qua.

Bạn có biết làm cách nào để giảm bớt sự lãng phí tiền bạc vào việc thuê quảng cáo không? Nghệ thuật lấy lòng khách hàng sẽ hướng dẫn bạn cách xây dựng một doanh nghiệp kinh doanh đẳng cấp bằng cách đầu tư vào các mối quan hệ thay vì đầu tư vào quảng cáo.

Tất cả những chiến lược kinh doanh trong cuốn sách này đều đã được kiểm chứng thành công và nó không có nguy cơ thất bại trong kinh doanh bất động sản (bạn có thể áp dụng những chiến lược này cho mọi loại hình bán hàng). Nội dung của cuốn sách được viết theo kiểu một câu chuyện hư cấu – là ánh sáng soi đường cho bất cứ ai đi theo những chỉ dẫn của nó và giúp các doanh nhân kết nối được với nhiều người hơn để tạo ra những cơ hội kiếm nhiều tiền hơn, bên cạnh những chiến lược kinh doanh hiệu quả được đề cập trong cuốn sách này là một câu chuyện tình đầy lãng mạn của Rick và Micheal. Nếu bạn đang nắm quyền điều hành một doanh nghiệp, hãy đưa cuốn sách này cho tất cả nhân viên của bạn đọc. Nếu bạn mới bắt đầu kinh doanh hay thậm chí là một người có kinh nghiệm lâu năm trong nghề thì cũng nên đọc cuốn sách này, bởi nó sẽ là kim chỉ nam cho hoạt động kinh doanh của bạn.

Với nghệ thuật lấy lòng khách hàng bạn sẽ học được cách giao tiếp để biến các mối quan hệ trở thành nguồn giới thiệu, với cuốn sách này đảm bảo bạn sẽ không còn nhìn nhận lĩnh vực

bất động sản theo hướng tư duy cũ nữa. Những phương pháp trong cuốn sách này đã được kiểm chứng thành công để giúp bạn phát triển công việc kinh doanh mà không cần phải gọi điện mời chào hay quảng cáo tốn kém nữa.

# LỜI GIỚI THIỆU

---

**T**ôi nghe tim mình đập thình thịch như đang hét lên tiếng báo động của nó.

Ngay sau đó tôi mở mắt ra, trước mặt tôi là một người phụ nữ Đức to cao, toàn thân trắng xóa đang lơ lửng. Thiên đường ư? Không, thiên đường chưa phải là nơi dành cho tôi.

“Chào mừng sự trở lại. Bạn đã khiến chúng tôi khá sợ hãi đấy”, cô y tá trưởng nói.

Tôi thậm chí còn không dám nghĩ mình đang chết dần. Không phải tôi. Thật quá khó tin. Thiên đường không phải là thế giới của tôi. Tôi không thể chết như thế được. Tôi có sức khỏe tốt. Tôi nhìn quanh phòng bệnh và chợt nhận ra... ngay lúc ấy, tôi gần như đã CHẾT. Sự thật đập mạnh vào mắt tôi làm chúng bỗng ướt nhòa. Tôi rất ít khi sợ, nhưng lúc ấy tôi đã rất sợ hãi. Tôi không phải là một kẻ hay khóc, nhưng khi họ chuẩn bị đưa tôi vào phòng phẫu thuật cấy máy tạo nhịp tim tạm thời, tôi đã hoảng sợ đến nỗi phát khóc.

Tôi nhớ mình đã nhìn vào tấm bảng đen mà người y tá đặt trong căn phòng, trên đó viết “Ngày 18 tháng 12 năm 2007”. Tôi nghĩ, “Mình không thể chết vào ngày này. Sẽ chẳng có sự kiện đặc biệt nào diễn ra vào ngày này cả”. Rồi tôi nghĩ về vợ tôi - Sheri. Cô ấy sẽ bị sốc nặng nếu như tôi chết! Cô ấy không giỏi chấp nhận sự mất mát và tôi biết nếu sự thật diễn ra như vậy thì cô ấy sẽ phát điên vì đau buồn. Bác sĩ tim mạch hỏi tôi để xin tên và số điện thoại của cô ấy. Tôi thì thầm với ông ta và

yêu cầu ông đừng vội gọi cho cô ấy, tôi sẽ chỉ cho ông cách tiếp cận cô ấy.

Một suy nghĩ khác chợt lóe lên trong đầu tôi. Tôi không có đứa con nào. Sheri và tôi đã từng thảo luận về vấn đề này rất nhiều lần, nhưng chúng tôi chưa bao giờ nói chuyện một cách nghiêm túc. Lòng tôi giằng xé vì ý nghĩ ấy trong suốt một thời gian rất dài - cho đến tận lúc này. Nay bây giờ, tôi muốn có một đứa con.

Cùng lúc đó, một suy nghĩ khác cũng ùa đến tâm trí tôi, và thực sự mà nói thì nó làm tôi hơi ngạc nhiên một chút. Tôi nghĩ đến cha mình. Cha tôi là một giáo viên trung học, ông có ảnh hưởng rất lớn trong cộng đồng mà chúng tôi đang sống và ông cũng là huấn luyện viên của ba môn thể thao. Với lịch trình công việc dày đặc như thế, ông luôn bận rộn suốt cả ngày. Hầu như chúng tôi toàn nói chuyện về thể thao... cho đến khi ông bị ung thư. Trong một khoảnh khắc đau buồn trước khi qua đời, ông đã tâm sự với tôi sự tiếc nuối duy nhất của mình: ông đã không viết hồi ký. Nghĩ về ông và những lời nói của ông ngày hôm đó, tôi nhận ra rằng mình có kiến thức, có kỹ năng và một niềm tin cần được chia sẻ với mọi người. Cuốn sách này, thú mà bạn đang cầm trên tay hoặc đặt trên bàn làm việc của bạn là sự tích lũy trong suốt quá trình học tập, làm việc, thất bại và những đánh giá chiến lược cần thiết để xây dựng kế hoạch kinh doanh của tôi dựa trên việc những người khác giới thiệu về tôi và dịch vụ mà tôi cung cấp. Với cuốn sách này, bạn đang nắm giữ các chiến lược, nghệ thuật, và các kỹ năng kinh doanh mà tôi đã sử dụng - và sẽ tiếp tục sử dụng hàng ngày để trở thành người được biết đến với tư cách “chuyên gia bất động sản được giới thiệu nhiều nhất nước Mỹ”.

Nhờ thành công trong lĩnh vực kinh doanh, tôi đã được tham gia giảng dạy và đào tạo cho những người đang cần tìm hiểu về kinh doanh. Cuốn sách này kể rất nhiều câu chuyện về những khách hàng cần tư vấn và những nhân viên trong công ty của

tôi - những người đàn ông và phụ nữ đã sẵn sàng để trở mình từ Kỷ nguyên bản ngã sang Thế hệ hào phóng. Họ sẵn sàng ngăn chặn việc lãng phí tiền bạc vào các quảng cáo tốn kém và ngừng đầu tư vào những mối quan hệ. Họ muốn xây dựng nhiều doanh nghiệp hơn và họ muốn để lại cho thế hệ sau những công trình vĩ đại.

Nếu bạn muốn có một doanh nghiệp phát triển bền vững, cuốn sách này sẽ hướng dẫn cho bạn cách làm thế nào để xây dựng nó. Nếu bạn muốn xây dựng một doanh nghiệp lớn mạnh với lợi nhuận cao mà không sử dụng bất cứ phương tiện truyền thông nào ngoài những lời truyền miệng thì cuốn sách này sẽ cung cấp cho bạn các chiến lược, kỹ thuật và nguồn lực để giúp bạn thực hiện điều đó. Tôi hy vọng ngoài việc chỉ dẫn bạn cách kiếm được nhiều tiền hơn, nó còn giúp công việc kinh doanh của bạn hướng đến một sự tồn tại có ý nghĩa hơn.

Tôi ước rằng cha tôi đã có thể hoàn thành được cuốn hồi ký của ông, bởi nếu tồn tại thì nó sẽ là một tác phẩm tuyệt vời. Hiện giờ tôi đã là cha của một cậu bé đáng yêu. Tôi tưởng tượng mình đang ngồi trên sàn nhà cùng đọc sách với Max (con trai tôi) và đọc những câu chuyện, những lời khuyên và sự thông thái của cha mình để lại. Sau khi đọc cuốn sách này một lần nữa, tôi nhận ra rằng cha tôi và tôi đã cùng nhau viết nó. Tôi đang tôn vinh những thành quả của cha mình bằng cách truyền đạt lại những kiến thức này. Tôi đã cố gắng vượt qua ngày định mệnh đó để giúp đỡ, giảng dạy và đào tạo cho những người muốn hiểu về kinh doanh.

Cái gì đã suýt giết chết tôi vậy? Hóa ra đó là cục máu đông - một biến chứng của ca phẫu thuật đầu gối mà tôi đã trải qua bốn ngày trước. Friedrich Nietzsche từng nói: "Những gì không giết chết chúng ta sẽ làm cho chúng ta trở nên mạnh mẽ hơn". Tôi muốn nói với bạn rằng không cần phải chờ đến khi hấp hối bạn mới thực sự sống: "Đừng chờ đợi một sự kiện thay đổi cuộc sống để thay đổi cuộc đời của bạn."

# Chương 1

# BỮA TRƯA NHỚ ĐỜI

---

*“Trong tiếng Trung Quốc, từ ‘khủng hoảng’ được ghép bởi hai chữ - một chữ có nghĩa là sự nguy hiểm và chữ còn lại có nghĩa là cơ hội”*

—JOHN F. KENNEDY

*“Rick, thành thật mà nói, tôi nghĩ anh sẽ không thể trụ lại được trong ngành này đến năm sau.”*

**D**ã hơn hai tuần trôi qua mà Rick vẫn chưa quên được nụ cười mỉm đầy tự mãn ấy. Những lời nói ấy cứ văng vẳng bên tai Rick cho đến khi tiếng chuông báo thức vang lên khiến anh choáng tỉnh khỏi giấc ngủ chập chờn. Chỉ còn chưa đầy một tiếng nữa là đến cuộc hẹn ăn trưa, nhưng cái giường lúc này lại trở nên êm ái quyến rũ hơn bao giờ hết, anh bắt đầu đấu tranh tư tưởng xem có nên hủy cuộc hẹn để tiếp tục ngủ không.

“Không, mình nên đi”, anh nghĩ. Một bữa trưa miễn phí và đằng nào mình cũng phải dậy.

Rick bước qua đống quần áo bẩn của ngày hôm qua và bước vào phòng tắm tìm ống kem cạo râu. Ba mươi phút sau anh đã tắm xong và lái chiếc BMW yêu thích của mình ra khỏi nhà - minh chứng cuối cùng còn sót lại của thời hoàng kim. Chiếc xe được mua bằng tiền hoa hồng mà anh kiếm được trong hai tháng. Lái xe trên đường cao tốc, anh buồn rầu nghĩ về *những tháng*

*ngày xưa cũ...*

Anh nhìn lên biển chỉ đường và bất chợt như có một cái gì đó cào sâu vào vết thương lòng, anh bắt gặp biển quảng cáo mới của Don Dasick. Vẫn hình ảnh đó: nụ cười mỉm không hở răng, tóc vuốt keo bóng mượt và dòng chữ mời chào “Hãy gọi Don!”. Rick miễn cưỡng nở nụ cười. Hèm, anh bạn già này đang làm đúng đây. Một mình anh ta vẫn bán được nhiều bất động sản hơn tất cả nhân viên trong văn phòng gộp lại.

Rick có cuộc hẹn ăn trưa vào lúc 11h30' tại nhà hàng EVT, khi đến cửa nhà hàng thì đồng hồ đã điểm 11h27'. Anh nghe tiếng bụng mình reo, nhưng cơn đói đã bị cơn thèm cà phê lấn át. Phòng ăn đang ồn ào vì những âm thanh hỗn độn của thực khách xen lẫn những tiếng leng keng của ly cốc, bộ đồ ăn bằng bạc và sứ Trung Hoa cao cấp. Rick đưa mắt nhìn quanh nhà hàng, anh đã từng nhìn thấy nơi này nhiều lần rồi - tòa tháp bên cạnh đường cao tốc trên đường về nhà - nhưng đây là lần đầu tiên anh bước chân vào.

Từ chỗ những cột cẩm thạch to cạnh giếng trời, anh hướng ánh mắt nhìn từ quầy lễ tân làm bằng gỗ cây óc chó đến chùm đèn trần lồng lẫy treo trên trần nhà cao khoảng 12 mét. Các ô bàn xếp dọc tường, tạo cho nhà hàng một không gian vừa sang trọng vừa thanh lịch mà vẫn giữ được vẻ ấm cúng. Sao mình lại chưa vào đây bao giờ nhỉ?

“Katherine!”

Bỗng nhiên có giọng nói của một phụ nữ vang lên, cắt ngang không khí ồn ào của nhà hàng và khiến Rick giật mình. Anh nhanh chóng đưa mắt nhìn về quầy lễ tân và thấy một người phụ nữ đang ôm Katherine – nhân viên phục vụ của nhà hàng. Có lẽ người này đang rất vui, anh nghĩ, và rồi lại liếc nhìn đồng hồ.

“Rick!” - Người phụ nữ ban nãy cất tiếng gọi anh khi cô buông

cô nhân viên nhà hàng ra.

Rick bắt gặp ánh mắt vui vẻ của người phụ nữ ấy, và khi nhận ra cô chính là người hẹn ăn trưa với mình, anh đã đáp lại bằng một thái độ vô cùng niềm nở: "Michelle!". *Nhin cô ấy có vẻ rất hạnh phúc, cô ấy sắp kết hôn sao?*

"Rick, đây là Katherine. Con trai cô ấy vừa nhận được học bổng bóng đá ở bang Ohio", Michelle giới thiệu cô phục vụ bàn. Katherine, Rick làm trong lĩnh vực bất động sản và anh ấy sẽ phải nói cho tớ biết thêm về anh ấy trước khi tớ có thể giới thiệu tiếp với cậu". Rick bắt tay Katherine và chúc mừng cô về chuyện con trai cô nhận được học bổng.

Katherine đỏ mặt và quay sang Michelle: "Chỗ cậu vẫn hay ngồi né?" Katherine hỏi.

"Đúng rồi!" Michelle mỉm cười nói và Katherine đưa hai người đến một trong những ô bàn ở phía cuối của căn phòng rộng lớn.

"Josh nói đây là một chỗ tuyệt vời", khi ngồi xuống và đọc menu, Rick nói: "Tôi đã nhìn thấy nhà hàng này rất nhiều lần khi đi trên đường cao tốc, nhưng chưa từng bước vào."

"Anh phải thử món bánh cua ở đây. Ngon tuyệt!" Michelle nói và miệng vẫn mỉm cười. *Chẳng lẽ chuyện con trai người bạn được học bổng bóng đá lại khiến cô ấy vui đến vậy sao?* Rick quan sát nhanh người phụ nữ đang ngồi đối diện anh. Cô ấy mặc quần và áo khoác cùng kiểu bằng len màu đen và đeo một chiếc vòng cao su màu đen ở cổ tay trái. Có vẻ cô ấy trạc tuổi anh hoặc trẻ hơn một chút. Anh biết khá nhiều các cô gái "tràn đầy nhiệt huyết" - đặc biệt là vào khoảng 15 năm trở về trước lúc anh còn học đại học - nhưng Michelle có vẻ không giống với những cô gái mà anh đã từng gặp. Cô ấy quả thực rất chuyên nghiệp nhưng vẫn toát lên vẻ năng động và sự nhiệt tình mà anh chưa thể xếp loại: rất khác so với những người làm trong lĩnh vực cho vay thế chấp vẫn thường mời anh đi ăn.

“Tôi rất mừng vì anh đã dành thời gian cho buổi gặp gỡ này”, cô nói tiếp, những câu nói của cô đã cắt ngang dòng suy nghĩ của anh. “Tình hình công việc của anh thế nào?”

Rick cảm thấy lạnh gáy, nhưng anh vẫn nở nụ cười lịch sự: “Công việc của tôi rất ổn”, anh trả lời một cách máy móc rồi lại tiếp tục nhìn vào menu. Anh muốn ngáp nhưng đã kịp gượng lại. Có lẽ sau khi ăn trưa mình sẽ về nhà và ngủ một giấc - Rick nghĩ. Như đọc được suy nghĩ của anh, cô phục vụ bàn tiến đến chỗ anh ngồi và mang theo một tách cà phê và ghi tên đồ uống cho họ.

“Chào Michelle, anh chàng may mắn này là ai vậy?”, cô phục vụ vừa nói vừa cười. “Jo Ellen!” Michelle gắt đùa. “Đây là Rick Masters. Anh ấy làm trong lĩnh vực bất động sản. Rick, giới thiệu với anh đây là Jo Ellen, cô ấy đang theo học ngành thiết kế thời trang đó.”

“Vâng”, Rick trả lời, anh cảm thấy có chút ngạc nhiên. Michelle có phải người nổi tiếng không mà ở đây ai cũng biết cô ấy vậy nhỉ? Họ gọi đồ uống xong và Jo Ellen quay trở lại quầy phục vụ để lấy đồ uống cho họ. Hai người im lặng trong vài phút.

“Rick, anh nói là ngành của anh đang làm tuyệt lẩm đúng không?”, Michelle nhẹ nhàng nhắc anh. Giọng của cô khiến anh nhớ đến chị gái mỗi khi chị gọi điện nhắc anh ăn uống cẩn thận và phải thường xuyên tập thể dục.

“Vâng, đúng rồi”, Rick cười to. “Tôi nghĩ nó còn phụ thuộc vào việc cô muốn nghe câu trả lời như thế nào - từ phía cá nhân tôi hay từ phía công ty. Tôi không muốn phá hỏng một ngày vui vẻ của người khác bằng những vấn đề tôi gặp phải”. Lúc này Rick không mong gì hơn là được quay trở lại chiếc giường ấm áp, không phải vì đạo này anh ngủ rất nhiều.

“Không sao mà”, chúng ta lúc nào chẳng có vấn đề”, Michelle nhẹ nhàng nói. Đấy, cô ấy lại cười thế rồi. “Ờ thì, với tôi gặp vấn

đề là chuyện thường ngày rồi.” Rick thở dài. Anh quyết định quan sát sắc mặt của người phụ nữ để xem mình nên chia sẻ nhiều hay ít. Thực sự anh đang chuẩn bị dốc bầu tâm sự với một chủ cho vay hay sao? Điều này thật trái ngược với tính cách con người anh, nhưng có gì đó trong phong thái của Michelle khiến anh cảm thấy muốn chia sẻ. Có gì để mất cơ chứ? “Thật ra là, tình hình lúc này đang rất căng thẳng. Vài năm trước đây, chúng tôi đã giết chết thị trưởng, nhưng bây giờ thị trưởng đang quay lại giết chết tôi”. Michelle gật đầu với vẻ mặt đầy thông cảm và uống một ngụm nước. “Ý tôi là, tôi từng than phiền mỗi khi thấy bất động sản của mình nằm im hơn ba tuần mà chưa bán được” - anh nói tiếp. “Bây giờ tôi có những căn nhà đã rao bán hàng tháng trời mà không ai mua. Tôi đưa khách hàng đi xem nhà và trong đầu tôi luôn nghĩ: những người này không có ý định nghiêm túc! Giờ đây tôi chỉ giống như một hướng dẫn viên du lịch không hơn không kém, và...” Rick đột nhiên dừng lại. Được rồi, đủ rồi. Thực ra là mình nói hơi nhiều rồi đấy. Anh đưa mắt nhìn phản ứng của Michelle thế nào.

Một đám mây theo gió bay đến trước cửa sổ làm căn phòng có vẻ tối hơn. Jo Ellen quay trở lại bàn của hai người với bánh mì và salad trên tay, cô nói: “Michelle này, Katherine vừa xếp bàn cho vị khách hẹn cậu lúc hai giờ chiều. Tớ nhắn để cậu biết.”

“Lần đầu anh ta đến đây sao?” Rick hỏi một cách mỉa mai. Michelle chỉ cười mà không đáp. Anh tiếp tục nghĩ về những điều mình vừa chia sẻ và nói thật nhẹ “Xin lỗi, tôi không định biến buổi gặp gỡ hôm nay thành một buổi xưng tội.”

“Không sao” Michelle trấn an anh. “Nghe này, anh biết tôi là người cho vay. Đã có khá nhiều người nói với tôi rằng, đây là năm làm ăn tốt nhất của họ, nên tôi mừng là anh không nghĩ tôi ngốc như thế!” Cô cười lớn. Đó là một điệu cười tử tế, không ồn ào hay giả tạo. Từ mô tả chính xác là gì nhỉ? Có lẽ là “chân thành.”

“Ừ, tôi không bao giờ nghĩ mình sẽ trải qua một ngày như thế này.” Rick lắc đầu. Thực ra anh cảm thấy rất thoái mái khi nói ra tâm trạng. “Làm ăn trong lĩnh vực kinh doanh bất động sản từng rất dễ dàng. Người có nhu cầu mua đất, mua nhà gọi cho cô; cô dẫn họ đi xem; nếu đồng ý, họ sẽ mua; rồi đến khi họ cần bán, cô lại đưa căn nhà của họ lên danh sách nhà cần bán. Cô đặt một tấm biển rao bán trong sân nhà họ và thế là có người đến hỏi mua. Tôi nói cô nghe này, thời ấy qua rồi và đừng nói với tôi rằng tôi phải tìm cách để rao bán trên mạng. Tôi đã nhận được rất nhiều thư từ chuột Mickey và tôi không muốn quay lại Disney thêm một lần nào nữa. Thành thực mà nói, Michelle à, tôi nghĩ là tôi sắp chết rồi”.

Trời ạ, mình sắp chết thật sao? Mình luôn nói là mình sẽ chết trước khi quay trở lại ngành kế toán...

Michelle lại cười: “Hy vọng là chưa đến lúc anh phải chết”.

“Tại sao?” Rick hỏi lại với vẻ mặt đầy ngạc nhiên. Mình có thể giúp được gì cho cô ấy trong khi doanh số của mình bằng 0 và một danh sách nhà chờ bán dài dằng dặc. “Vì thị trường bất động sản lúc nào chẳng biến động liên tục. Chúng ta đều biết điều đó, nhưng có những thứ không thể mua được bằng tiền: Lòng tin, sự chính trực, những phẩm chất tốt đẹp”, cô cười và ăn một miếng salad. “Không phải ngày nào tôi cũng gặp được một khách hàng thú vị như anh ta và anh ta chấm cho anh điểm 10. Josh có ấn tượng rất tốt về anh.”

Rick cảm thấy tâm trạng của mình bắt đầu tốt dần lên. Mình biết ông ấy thích mình, nhưng không nghĩ ông ấy sẽ chấm cho mình tận 10 điểm. Anh bắt đầu thấy mừng vì đã nghe lời Josh đến gặp Michelle, anh cảm thấy tâm trạng thoái mái hơn rất nhiều.

“Tôi nghĩ là công ty của cô cũng đang gặp khó khăn với việc cho vay thế chấp, có phải vậy không?” Anh hỏi với hy vọng

nhận được những lời chia sẻ từ phía cô. “Tuần trước, một người bạn tôi quen từ thời học đại học đang làm cán bộ cho vay đã kể với tôi là cậu ấy phải bỏ việc để chuyển sang làm cho IRS (Cơ quan chuyên cung cấp dịch vụ thu thuế và theo dõi chấp hành luật thuế của Mỹ - chú thích người dịch). Còn cô thì sao?”

“À, vậy anh muốn nghe câu trả lời thế nào - từ phía công ty hay từ ý kiến cá nhân của tôi?” Michelle cười. Rick cũng phá lên cười và cả hai đều thấy không khí cuộc nói chuyện bớt căng thẳng hơn.

“Này, tôi nghĩ là chúng ta đang chia sẻ chân thành mà” Rick nói vắn lại, anh ngả người về phía sau ghế và khua tay lên trong thế tấn công.

“Vâng, vâng, tất nhiên rồi.” Michelle trấn an anh. “Sự thật là chúng tôi đang làm ăn rất tốt, chỉ có một ngoại lệ...”

“Ngoại lệ gì vậy?” Rick hỏi với vẻ mặt tò mò. Rất tốt sao? Chẳng trách cô ấy lại vui vẻ đến vậy. Chắc trong ngành này chỉ có cô ấy là người duy nhất “ăn nên làm ra”.

“Tôi đang tìm cách giúp những doanh nghiệp bất động sản ở các địa phương tiếp cận gần hơn với những khách hàng lần đầu tiên mua nhà. Anh có thể hỗ trợ tôi tổ chức một buổi hội thảo ‘Bữa trưa học tập’ ở văn phòng của anh không? Tất nhiên là tôi sẽ trả tiền bữa trưa.”

“Không vấn đề gì”, Rick trả lời. Kể cả cô ta có mua bữa trưa cho tất cả nhân viên ở văn phòng thì việc đó cũng chẳng thể giúp doanh số tăng lên đâu. “Thế cô định nói gì trong buổi hội thảo đó?”

“À, chúng tôi sẽ hướng dẫn cho họ những gì cần thiết nhất”. Michelle trả lời. Câu hỏi dường như đã nhóm lên niềm hứng khởi trong cô. “Tất nhiên chúng tôi sẽ giới thiệu cho các doanh nghiệp địa phương biết về các loại hình cho vay mà chúng tôi

cung cấp, đồng thời chúng tôi cũng dạy họ các kỹ năng theo dõi khách hàng để đạt được hiệu quả tốt nhất, cách tăng doanh số và những điều tương tự. Tôi thường khảo sát các cơ sở cho vay để biết thử thách nào là khó khăn nhất với họ, sau đó tôi đưa chúng vào mục nội dung của chương trình.”

Rick vô cùng ngạc nhiên khi nghe cô đề cập đến cách tăng doanh số, nhưng anh đã cố gắng giữ bình tĩnh. “Vậy hiện tại công ty của cô đang làm ăn rất tốt phải không?”, anh hỏi bâng quơ.

“Vâng, tôi nghĩ mình rất may mắn, vì tôi biết có nhiều người đang phải chật vật với công việc này. Nhưng thực sự là chúng tôi đang trên đà mở rộng quy mô công ty lớn gấp đôi so với năm ngoái, mà quy mô hiện tại đã rộng hơn đáng kể so với năm kia rồi” Michelle khiêm tốn nói.

“Ấn tượng thật đấy! Cô đã làm như thế nào vậy?” Anh thốt lên, anh đã cố gắng điều chỉnh giọng nói của mình để tỏ ra không quá sốt sắng. Công việc của anh và Michelle thuộc cùng một lĩnh vực, nhưng chưa bao giờ anh có ấn tượng gì với cô. Cũng giống như nhiều doanh nghiệp bất động sản khác, anh có quan hệ yêu-ghét với những người chủ của các cơ sở cho vay mua bất động sản. Họ là một bộ phận không thể thiếu của thị trường môi giới bất động sản, nhưng anh chưa bao giờ loại bỏ được suy nghĩ rằng họ chỉ là những con đỉa muốn kiếm lợi nhuận dựa trên công sức lao động vất vả của anh. Thế mà giờ đây anh cảm thấy những lời nói của Michelle đã làm tan chảy những hoài nghi và thành kiến ấy mặc cho anh ra sức cưỡng lại. Mình nghĩ là cô ấy đang nói sự thật với mình. Nhưng tại sao cô ấy lại quan tâm cơ chứ?

“À, chúng tôi làm rất nhiều việc.” Michelle nói rồi uống một ngụm trà. “Tôi sẽ giải thích kỹ hơn để anh hiểu, nhưng trước khi giải thích tôi muốn nói với anh là Jay Michaels sẽ đến đây vào thứ sáu tuần này. Anh có muốn tham dự buổi hội thảo với

tư cách là khách mời của tôi không? Bình thường phí tham dự sẽ cao lắm đấy, nhưng tôi nghĩ là tôi có thể tặng cho anh một vé”.

Đúng lúc đó, Jo Ellen quay trở lại với món khai vị trên tay.

“Tôi xin lỗi, nhưng Jay Michaels là ai?” Rick không biết cô ấy đang nói đến ai và mùi thơm của món ăn để trên bàn đã thu hút sự chú ý của anh.

“Ông ấy là người đã dạy tôi về Thế hệ hào phóng, triết lý xuyên suốt của công ty tôi.” Michelle đáp rồi ăn một miếng khai vị.

“Thế hệ hào phóng?” Rick hỏi một cách hối lỗi. Trời ạ, tôi chẳng biết gì về mấy cái này cả...nhưng mà cái bánh cua này ngon thật.

“Về cơ bản, nó có nghĩa là bạn càng cho đi nhiều thì bạn càng nhận lại nhiều. Jay chỉ cho những người làm nghề như tôi và anh cách biến các mối quan hệ thành nguồn giới thiệu mà không gây rủi ro”, cô nói thêm khi nhận ra sự hoài nghi của anh. “Thực sự đây là một triết lý rất sâu sắc. Có người nói rằng tất cả mọi người xung quanh chỉ là những người bạn biết, nhưng lại có người nói rằng đó chỉ là những người biết bạn. Còn Jay nói rằng thực sự đó chính là việc những ai biết bạn, bạn biết họ đến đâu và họ biết những ai. Như Jo Ellen chẳng hạn, cô ấy đang đi học nên chưa muốn mua nhà ngay bây giờ, nhưng cô ấy đã giới thiệu em mình đến công ty của tôi. Em gái cô ấy đã rất hài lòng với dịch vụ môi giới nhà đất của chúng tôi nên đã giới thiệu cho người hàng xóm đang có nhu cầu tái đầu tư tài chính. Tôi sẽ không thể đứng trong ngành này nếu học được điều này từ Jay và người hướng dẫn.”

“Ồ” Rick thốt lên. Katherine mỉm cười với cả hai người khi cô dẫn hai người khách khác đến ô bàn kế bên. Mình cá là cô dẫn bàn này cũng giới thiệu khách hàng cho Michelle.

Trong bữa ăn, Michelle thoải mái nói chuyện về công việc và cuộc sống với Rick: cô đã có cơ hội được gặp được một vài người rất tuyệt, và có vẻ như với ai cô cũng có một câu chuyện đáng yêu để nhớ về họ và cô thường kể với người khác mỗi khi có dịp. Dường như cô cũng đang nói một thứ ngoại ngữ nào đó với những thuật ngữ mà Rick chưa nghe thấy bao giờ: cô lại đề cập đến khái niệm Thế hệ hào phóng, rồi nói về Kim tự tháp giao tiếp và Vùng ảnh hưởng. Cô kể lại lần đầu tiên gọi điện cho khách hàng và mười cuộc gọi tiếp theo đó để giới thiệu dịch vụ môi giới nhà đất của công ty cô với mọi người. Rick gật đầu, nhưng dường như anh không bắt kịp được với câu chuyện mà cô đang kể. Cuối cùng thì anh cũng hiểu là cô cảm thấy tự tin về công việc mà cô đang theo đuổi cho dù thị trường bất động sản đang có biến động theo chiều hướng xấu, và rằng cuộc sống của cô đang ổn định và hạnh phúc hơn bao giờ hết.

“Ý tôi là, dù thị trường có lúc lên lúc xuống, nhưng anh phải thừa nhận rằng cảm giác mạo hiểm của công việc này vô cùng thú vị”, Michelle nói.

“Ý cô là gì?” Rick hỏi lại và anh thực sự cảm thấy bối rối. Thú vị ư?

“Đó chính là bản chất của Thế hệ hào phóng đấy”, Michelle giải thích. Hồi trước, cách duy nhất để chúng ta làm việc là gọi điện, gửi thư, gõ cửa và những cách thức để “tiếp cận người lạ”. Mọi người chi tiền bạc và thời gian vào việc làm thân với những người họ chưa gặp bao giờ. Với Thế hệ hào phóng, chúng ta có thể sử dụng thời gian, sức lực, tiền bạc vào những người chúng ta thật sự yêu quý, tin tưởng và họ sẽ là những người đem lại hiệu quả cho công việc kinh doanh của chúng ta.” Rick bắt đầu suy xét về điều này. Michelle rất dí dỏm và đầy tâm huyết khi nói chuyện, bởi vậy thay vì bức mình, anh lại thấy mình bị cuốn theo câu chuyện của cô. Sao cô ấy có thể đam mê cái này thế chứ nhỉ?

“Kết nối với mọi người chưa bao giờ dễ dàng đến thế” Michelle nói tiếp. “Tôi càng kết nối với nhiều người, họ càng nghĩ tôi là người tạo ra sự thay đổi, người có sức ảnh hưởng lớn. Và cứ như thế, càng nhiều người nghĩ tôi như thế, tôi càng kết nối được với nhiều người hơn nữa. Dần dần nó tự phát triển mà tôi không phải lo nghĩ về việc người ta sẽ dập máy hoặc đóng sầm cửa trước mặt tôi.”

“Cô có thể kể cho tôi nghe một ví dụ cụ thể về việc cô đang làm tạo nên sự khác biệt hay không?”, Rick hỏi.

“Có chứ, tôi có thể kể cho anh rất nhiều ví dụ. Như sáng nay chẳng hạn, thay vì phải kẹp mấy tờ báo lại và gửi cho khách hàng như ngày trước, giờ đây tôi chỉ cần ngồi một chỗ dùng công cụ Google Alert để liên lạc với khách hàng và những đối tác liên kết và tôi có thể gửi kèm những lời nhắn rằng tôi quan tâm đến họ. Làm như thế vừa không tốn đồng nào mà cũng chẳng mất thời gian. Khi thông báo của Google Alert đến, tôi xem lại, và chuyển tiếp cho người trong cơ sở dữ liệu của mình cùng với mấy dòng nhắn gửi. Tôi cài đặt Google Alert cho tất cả các đối tác liên kết và nguồn giới thiệu hàng đầu của tôi. Tôi gọi họ là Đại sứ và Nhà vô địch. Như thế là tôi có công cụ để quản lý những người trong cộng đồng của mình.” Khi nhìn thấy vẻ băn khoăn lộ rõ trên khuôn mặt Rick, cô nói thêm “Ôi, dễ lắm. Tôi có thể chỉ cho anh trong vòng 20 giây. Nhưng trước hết tôi phải cho anh biết là tôi có cuộc hẹn tiếp theo vào lúc 1h00’ chiều nay. Từ giờ đến lúc đó chúng ta còn khoảng 15 phút nữa.”

“Được rồi, cảm ơn cô.” Rick trả lời. Thế là Michelle giải thích rõ hơn cho anh về Google Alert, cô còn lấy cả điện thoại ra để minh họa rõ hơn cho anh hiểu về quy trình làm việc của công cụ này. Rick nghĩ, mình phải lập một Google Alert cho Don Dasick để theo dõi xem ông ta đang làm gì. Sau khi họ ăn trưa xong, Jo Ellen nhanh chóng dọn đĩa và rót một tách cà phê cho Rick mà không cần hỏi trước. Họ tiếp tục câu chuyện và có mấy lần Rick

định hỏi Michelle về Don xem cô có nghe tin tức gì về ông ta không, nhưng anh kiềm chế lại.

“Rick, anh có phiền không nếu tôi hỏi anh một câu hỏi liên quan đến công việc?” Michelle nói.

“Không vấn đề gì, Michelle. Cô cứ hỏi đi.”

“Nếu anh có một người bạn hoặc hàng xóm đang có nhu cầu mua nhà hoặc tái đầu tư tài chính, anh sẽ giới thiệu họ đến công ty nào?” Michelle hỏi một cách rất tự nhiên.

Rick nghĩ đến người hàng xóm sống ở tầng dưới nhà mình, cô ấy đã từng hỏi nhưng anh chẳng giới thiệu cô đến công ty nào cả vì anh nghĩ mình đâu có được trả lương nếu tư vấn cho cô ấy. Anh nhấp một ngụm cà phê và suy nghĩ tiếp.

“Tôi không biết. Lần gần nhất tôi nói chuyện với một người hàng xóm có nhu cầu tái đầu tư tài chính, tôi đã không giới thiệu cô ấy đến công ty nào cả. Có thể tôi cũng nên tư vấn và giới thiệu cho người khác về các công ty bất động sản, nhưng vấn đề là tôi cũng chẳng có ai để giới thiệu. Vậy nên tôi đành phải trả lời là tôi không biết.” Anh trả lời.

“Thế tôi phải làm gì để trở thành người được anh giới thiệu?”  
Hỏi được đấy.

“Tôi cũng không biết nữa.” Rick trả lời thành thật. “Tôi thấy, buổi gặp mặt này cũng chẳng gây tổn hại gì cho cô. Nếu cô có thể thành công trong lĩnh vực này thì chắc hẳn điều cô làm là đúng. Tôi nghĩ là tôi cần tìm hiểu thêm xem cô đã làm gì để tạo nên thành công và những đối tượng nào được cô cho vay còn đối tượng nào thì không”.

“Tốt rồi”, Michelle cười nhẹ nhàng. “Tôi muốn là người được anh giới thiệu khi có người hỏi về bất động sản. Tôi không cần anh phải giới thiệu cho tôi tất cả những người có nhu cầu mua

nhà tìm đến anh nhờ tư vấn, tôi chỉ cần mỗi tháng anh giới thiệu cho tôi vài khách hàng là được. Theo như anh nói thì khi nào anh hiểu rõ về tôi, về công việc của tôi và đến lúc đó nếu anh thấy ổn thì tôi sẽ trở thành người được anh giới thiệu phải không?

Tất cả khách hàng của tôi trong một tháng cũng ở mức vài người thôi đấy. “Đúng, nhìn chung là như thế.” Rick trả lời khi uống nốt ngụm cà phê cuối cùng trong cốc. Jo Ellen nhẹ nhàng tiến tới để rót thêm.

“Tuyệt, cảm ơn anh về câu trả lời. Tôi đã chuẩn bị một số tài liệu để anh tìm hiểu thêm về các gói dịch vụ mà công ty tôi cung cấp”. Michelle nói rồi đẩy một tờ giấy về phía anh. “Đây là một điều nữa tôi học được từ Jay Michael và cuốn Bảy cấp độ giao tiếp để thành công, có tên là Tổng quan gói giải pháp và nó đưa ra đầy đủ các dịch vụ mà tôi có thể cung cấp cho anh và khách hàng của anh.”

Rick liếc nhìn tờ giấy và bất ngờ anh mạnh dạn nói: “Nghe này, không ai trong chúng ta có thể kiếm được tiền từ việc môi giới bất động sản nếu người ta không có nhu cầu mua”. Rõ ràng là cô đã tìm thấy những khách hàng còn sót lại trên thị trường. Cô yêu cầu tôi giúp và tôi rất lấy làm cảm kích khi nghe cô khen ngợi về uy tín của tôi. Nhưng nếu quả thực cô làm tốt như những gì cô đang thể hiện thì tôi cần phải biết rõ hơn về công việc cô đang làm. Google Alert và một tờ Tổng quan gói giải pháp này không thể làm thay đổi cả ngành này được.

“Nào, để tôi lật ngược lại vấn đề nhé” Michelle nói nhẹ nhàng. “Tôi có thể làm gì để giúp anh? Bây giờ anh cần gì?”

“Thật lòng mà nói, tôi cần doanh số cao và thu nhập ổn định” Rick thú nhận. “Như tôi đã nói, tôi đã quảng cáo dịch vụ của mình trên tất cả các phương tiện truyền thông như tạp chí, báo, tạp san gia đình, Internet.... Tôi tin mình có thể đáp ứng được

những gì khách hàng cần, nhưng vấn đề là tôi không tìm thấy những khách hàng có nhu cầu mua thật sự.”

“Tôi hiểu rồi” Michelle nói. “Tôi nghĩ tôi có thể giúp anh việc này. Nhưng trước mắt, thứ sáu này anh hãy đến tham dự hội thảo và chúng ta sẽ trao đổi thêm về việc này. Khi anh nghe Jay nói, anh sẽ thấy những gì tôi nói ngày hôm nay còn có lý hơn nhiều”. Có lẽ nào cô ấy học được tất cả những thứ này từ một buổi hội thảo nào đấy?

“Nếu ông ta quả thực giúp cô nhiều đến vậy, tôi sẽ đi.” Rick khẳng định.

Khi hai người đứng dậy và chuẩn bị rời khỏi bàn, một người đàn ông ăn mặc lịch sự tiến lại gần chỗ họ.

“Chào Michelle”, người đàn ông nói. “Tôi đã nhìn thấy cô từ ngoài sảnh chờ và muốn báo cho cô biết là tôi đã đến để gặp cô vào cuộc hẹn lúc 1h00’ chiều. Hai người ôm nhau và Rick thấy Alan phủi một sợi tóc vương trên tai trái của Michelle. “Alan, đây là Rick Masters, nhà môi giới bất động sản. Còn Rick, đây là Alan Hubble, đại diện ủy quyền tại Hubble, Rogers và Spence. Tôi sẽ quay lại ngay, hai người có thể làm quen và trao đổi danh thiếp với nhau.” Hai người đàn ông nghe theo và nói chuyện với nhau trong lúc chờ Michelle vào phòng vệ sinh.

“Hubble, Rogers và Spence”, Rick nói. “Ở khu trung tâm thương mại phải không?”

“Tầng trên cùng của tòa nhà Rogers Bank”, Alan nói rồi mỉm cười. Chà, thật tuyệt. Alan hỏi Rick. “Anh quen Michelle như thế nào?”

“Ồ, anh biết đấy, tôi làm nghề môi giới, vì thế tôi quen rất nhiều chủ vay”. Rick hờ hững.

“Công ty của cô ấy đúng là đang phát triển đấy.” Alan cười. “Cô

ấy có nói cho cậu biết doanh thu quý vừa rồi của công ty cô ấy không?"

Rick mỉm cười gật đầu, trong lúc anh đang cố nghĩ cách để kết thúc câu chuyện thì Michelle quay lại.

"Rất hân hạnh được gặp cô, Michelle". "Rất vui được gặp anh, Alan." Rick chào tạm biệt hai người họ và bắt đầu nghĩ về khoảng thời gian còn lại trong ngày.

"Tạm biệt Rick", Michelle cười. "Hôm nay chúng ta chỉ toàn nói chuyện về công việc, nhưng lần tới gặp nhau tôi muốn nghe nhiều hơn về các định hướng kinh doanh và thú vui của anh đấy nhé. Hẹn gặp lại vào thứ sáu!"

Thú vui? Rick nhìn theo Alan và Michelle đi đến ô bàn diễn ra cuộc hẹn của họ trước khi quay người về phía cửa ra vào.

"Tạm biệt ông, Rick", Katherine chào anh. "Tạm biệt", Rick cười và chào lại - một sự nhiệt tình được thể hiện qua giọng nói của anh. Trong lúc loay hoay tìm chìa khóa, anh chợt nhận ra rằng vài tuần trở lại đây có lẽ chỉ có ngày hôm nay khiến anh cảm thấy thoải mái và không còn mệt mỏi. Có thể sau cuộc hẹn này anh sẽ đến văn phòng.

# Chương 2

## JAY MICHAEL NÓI

---

*“Khi người học trò đã sẵn sàng thì người thầy sẽ xuất hiện.”*

— TỤC NGỮ TRUNG QUỐC

**N**gày thứ sáu đến khiến Rick cảm thấy bơ phờ, mệt mỏi. Tuy nhiên, anh không thể từ chối tham gia cuộc hội thảo này nữa rồi. Để từ chối, anh có thể nghĩ ra hàng triệu lý do nghe có vẻ chính đáng, nhưng Michelle đã gửi cho anh một thư thoại, một email và một tấm thiệp để nhắc nhở anh. Hủy cuộc hẹn bây giờ sẽ là một trò trẻ con bởi Rick vẫn tự hào về thói quen đúng hẹn của mình ngay cả khi cảm thấy phẩm giá của mình đang chảy máu.

Anh đã bất ngờ khi nhìn thấy các bãi đậu xe của trung tâm hội nghị gần kín trong khi anh đã đến sớm 15 phút. Anh bước vào tòa nhà và nhìn ngó xung quanh. Mình chưa bao giờ thấy nơi này đông người đến vậy. Chắc hẳn phải có một sự kiện gì khác đang diễn ra ở đây. Tuy nhiên, chỉ cần một cái nhìn thoáng qua cũng đủ nhận ra mọi người đến đây để cùng tham dự một sự kiện. Không chỉ vậy, đám đông có vẻ thân thiện một cách lạ thường. Người người ôm nhau, trao nhau những cái bắt tay ấm áp và thậm chí cả những cái hôn trên má. Với Rick, nó có vẻ giống như một cuộc hội ngộ gia đình, nhưng là một cuộc hội ngộ của một gia đình nào khác. Mình đang ở đây làm gì vậy?

Anh đến bàn ghi danh và nhận được tập tài liệu từ một người phụ nữ trẻ vui tính. Trong tập tài liệu đó, anh nhìn thấy có một chiếc vòng tay làm bằng cao su màu đen giống như cái mà anh đã thoáng nhìn thấy trên cổ tay của Michelle lúc ăn trưa hôm trước. Mong là mình có thể tìm thấy cô ấy. Rick không ngại ở một mình, nhưng những cuộc nói chuyện vô cùng thân thiện của mọi người xung quanh khiến anh cảm thấy bị lạc lõng. Anh cần Michelle giải thích để giúp anh hiểu những điều này đều có lý. Khi đang ngắm nghía cái vòng tay và đọc dòng chữ trên đó, anh cảm thấy ai đó đã vỗ nhẹ lên vai mình.

“Anh đây rồi! Tôi rất mừng vì anh đã đến”, Michelle nói, rồi cô vòng tay ôm anh một cái thật nhanh. Thật là tuyệt. Có bao giờ cô ấy không cười không nhỉ?

“Tôi cũng thế!” Rick nói nhanh. Thành thực mà nói, anh vui vì cô muốn anh đến, trong khi anh có chút ngại ngần khi ở đây. “Cảm ơn cô đã nhắc nhở tôi.”

“Vâng, tôi nghĩ là anh sẽ thực sự thích buổi hội thảo ngày hôm nay. À, cảm ơn anh rất nhiều vì đã gửi email cho nhà môi giới của anh. Tôi đã gọi điện cho anh ấy và chúng tôi đã hẹn một ‘Bữa trưa học tập’.”

“Ồ, tốt quá, không có gì”. Rick nói và anh cố gắng tỏ thái độ bình thường. “Dù sao tôi cũng chưa bao giờ thấy chỗ này đông người đến thế.”

“Tôi đã giữ cho anh một chỗ gần hàng ghế đầu của tôi và một vài người khác. Chúng ta đi lên đó trước khi chương trình bắt đầu nhé.”

Rick đi cùng cô vào khán phòng chính và xuống phía dưới sân khấu. Ồ, chúng ta ở khu vực được giữ chỗ trước. Chắc cô ấy phải có quen biết đây. Rick rất vui vì anh được lên đó ngồi cùng cô, thay vì ngồi lẻ loi một mình giữa đám đông.

Khi đến chỗ ngồi, Rick bắt tay với một vài người lạ.Ồ, Alan kìa, anh nhận ra anh ta khi nhìn xuống hàng ghế dưới. Một luật sư thì có việc gì ở đây nhỉ? Rick cảm thấy có chút bực bội cùng sự thất vọng mà anh đang cố tình kìm nén.

Đám đông bắt đầu hò hét khi đèn mờ dần và một vài điệu nhạc bắt đầu vang lên. Thật kỳ lạ khi ở một sự kiện kinh doanh như thế này mọi người lại tỏ ra có quá nhiều năng lượng như vậy. Họ nghĩ đây là một buổi biểu diễn nhạc rock hay một buổi biểu diễn đường phố vậy?

Một đoạn phim giới thiệu được bật lên và có vẻ như nó đang khuấy động không khí của cả hội trường, sau đó Jay Michael bước lên giữa sân khấu và vẫy tay chào tất cả mọi người trong hội trường. Ông ta không quá béo và có chiều cao trung bình, lúc lên sân khấu ông mặc một bộ đồ tây màu đen. Rick nhận ra rằng mình cũng đã từng hy vọng sẽ được chứng kiến sự xuất hiện của một ngôi sao điện ảnh hay một vận động viên nổi tiếng. Anh thấy mình cũng đứng lên cùng mọi người trong tiếng vỗ tay như sấm. Sự cuồng nhiệt ở đây đã lên tới mức đỉnh điểm, cùng với đó là những tiếng la hét và vỗ tay. Rick cảm thấy có một luồng khí lạnh chạy dọc sống lưng, trong khi chính bản thân anh cũng đang hòa vào không khí náo nhiệt của hội trường. Nó làm anh nhớ lại cái cảm giác suốt mười năm liền đội bóng trường trung học của anh mới có được một lần tham gia vào trận chung kết.

“Cảm ơn các bạn!” Jay bắt đầu nói. Rick vô cùng ngạc nhiên vì anh luôn nghĩ cả hội trường sẽ trật tự, nhưng ngược lại tiếng hò hét lại càng huyên náo hơn. Việc chào hỏi qua lại này được diễn ra trong vài phút khi Jay cứ tiếp tục chào hỏi khán giả và đám đông cũng không ngớt lời chào mừng ông.

“Xin chào mọi người, các thành viên của Thế hệ hào phóng!” Jay bắt đầu nói. “Tôi rất vui mừng được chia sẻ Bảy cấp độ giao tiếp để thành công với các bạn và hướng dẫn cho các bạn biết

cách làm thế nào để đi từ các mối quan hệ sang nguồn giới thiệu. Trong buổi hội thảo hôm nay, chúng ta đã nhìn thấy rất nhiều gương mặt mới bởi mạng lưới liên kết của chúng ta đang ngày càng phát triển!"

Tiếng hò reo tán thưởng lại vang lên. Trời ơi, những người này thực sự yêu mến ông ta.

Jay giơ tay lên và đám đông im lặng ngay lập tức. Đã đến lúc đi vào vấn đề chính rồi. Rick nhận thấy không ai chịu ngồi xuống.

Jay tiếp tục, "Như các bạn đã biết, tôi luôn bắt đầu một ngày mới và mở đầu các bài thuyết trình bằng một sự khẳng định. Làm như vậy sẽ giúp tôi tập trung tâm trí cho nhiệm vụ phía trước. Hãy bắt đầu nào!"

Ồ! tuyệt, Rick nghĩ. Trước đây anh đã tự khẳng định bản thân mình bằng cách nhìn chằm chằm vào gương mỗi buổi sáng và tự nhủ rằng anh mạnh mẽ hơn và mọi chuyện sẽ tốt đẹp hơn, nhưng kết quả là nó chẳng mang đến điều gì khác biệt cả. Mình ở đây chẳng để làm gì, anh nghĩ.

Jay nói một cách đầy đam mê về sự khẳng định và sau đó đám đông lặp đi lặp lại theo ông. Cứ sau mỗi câu nói của ông là một tràng vỗ tay lớn vang lên.

Rick mấp máy môi theo rồi liếc mắt sang bên cạnh để xem Michelle và những người hâm mộ bên cạnh cô đang làm gì. Họ đang tập trung lắng nghe Jay nói, mặc dù anh bắt gặp Alan nhìn xuống chiếc điện thoại BlackBerry của anh ta mấy lần. Chắc anh ta ở đây chỉ vì Michelle.

Những lời khẳng định vẫn tiếp tục. "Tôi sẽ làm ngay bây giờ!" Jay hét lên.

"Tôi sẽ làm ngay bây giờ!" Đám đông đáp lại và VÕ TAY!

“Tuyệt vời!” Jay hét lên. “Tôi muốn các bạn hãy nhìn vào chiếc vòng cao su đen mà các bạn nhận được trong mỗi tập tài liệu mà chúng tôi phát cho các bạn. Chiếc vòng này là giải-phá-tiêu-diệt-sự-trì-hoãn của bạn. “Cái gì của tôi cơ? Được rồi... Rick nghĩ. “Bạn có nhớ những lúc giáo viên của bạn bắt bạn viết một câu gì đó lên bảng hết lần này đến lần khác khi bạn chưa tập trung vào việc học không? Giáo viên của tôi thường bắt tôi viết những câu như “Em sẽ không kéo tóc của Cindy nữa” và “Em sẽ không nhai bút chì trong lớp học nữa”. Cô ấy bắt tôi viết những câu đó vì nó sẽ thẩm nhuần vào tâm trí tôi. Tôi muốn chiếc vòng tay sẽ thôi thúc lòng quyết tâm trong bạn. Nếu người mua cảm thấy không muốn mua và người bán cảm thấy không muốn bán, thì có lẽ đó là do **BẠN** thiếu sự quyết tâm, chứ không phải họ”.

Rick nghĩ về điều đó trong giây lát. Cảm giác quyết tâm của MÌNH?

Bỏ qua tất cả những tiếng ồn và sự cuồng nhiệt xung quanh, Jay đi thẳng vào vấn đề. Trong phản ứng của Rick lúc này ẩn chứa một sự cảnh giác kỳ lạ.

“Để chiến thắng sự trì hoãn, chiếc vòng tay này sẽ nhắc nhở bạn **LÀM NGAY BÂY GIỜ!**” Jay tiếp tục. Ngay bây giờ, bạn hãy gõ nhẹ vào chiếc vòng tay và tự nói với chính mình “Làm ngay bây giờ”.

Khi Jay vừa dứt lời, mọi người đều gõ vào vòng tay của mình và hét lên, “**LÀM NGAY BÂY GIỜ!**”

Rick cũng nói câu đó cùng với tất cả mọi người. Lại một tràng vỗ tay vang lên như sấm.

“Một lần nữa!” Jay kêu gọi.

Rick gõ vào vòng tay mình “**LÀM NGAY BÂY GIỜ!**” Đám đông hét lên rồi vỗ tay tán thưởng. Họ đã làm thế năm lần rồi và sau

mỗi lần hét lên như thế, tiếng reo hò và tiếng vỗ tay lại càng lớn hơn.

“Sự khẳng định - thật là một cách tuyệt vời để bắt đầu!” Jay tiếp tục.

“Xin mời các bạn ngồi xuống. Cảm ơn các bạn”. Mọi người đã ổn định chỗ ngồi.

Một nhà thông thái đã từng nói: “Hãy bắt đầu bằng sự kết thúc trong tâm trí”. Điều thú vị trong triết lý của Bảy cấp độ giao tiếp là ở chỗ, điều đầu tiên bạn cần nhìn vào là sự kết thúc... cái suy nghĩ cuối cùng của bạn. Nghe có vẻ kinh khủng, nhưng chúng ta đều là con người, và một ngày nào đó tất cả chúng ta đều phải đổi mặt với cái kết của mình. Chúng ta cần phải đảm bảo rằng cuộc sống và sự nghiệp của chúng ta luôn tỉ lệ thuận với những gì chúng ta muốn để lại. Để vẽ một đường từ điểm A đến điểm B, chúng ta cần phải biết điểm B ở đâu và nó trông như thế nào. Hãy cân nhắc những câu hỏi như: Nếu chỉ có 12 chữ được viết trên bia mộ của bạn, bạn muốn viết những chữ gì? Bạn muốn những ai đến dự đám tang của mình? Bạn muốn họ nói gì về bạn?”

Rick rùng mình. Ai sẽ đến dự đám tang của mình nếu ngày hôm nay mình chết?

Ý nghĩ này thật là khủng khiếp. Rick không muốn nghĩ về nó thêm một phút nữa nhưng anh không thể cưỡng lại được. Phương pháp này có liên quan gì đến việc kinh doanh của ông ấy?

“Bạn muốn người khác nói những gì trong lễ tang của bạn có quan hệ mật thiết tới cách bạn làm kinh doanh ngày hôm nay”, Jay tuyên bố. Nó có thể là câu trả lời cho câu hỏi của Rick “Công cuộc kinh doanh là phương tiện để giúp bạn sống và để lại một kỷ tích cho đời, và nó sẽ giúp bạn thực hiện mục đích sống. Cuộc đối thoại quan trọng nhất mà bạn từng thực hiện là đối

thoại với chính mình. Sự khẳng định của bạn là những lời tuyên bố rằng bạn là ai và bạn sẽ trở thành người như thế nào. Chính những suy nghĩ đó sẽ hình thành các công việc kinh doanh bạn sẽ làm và cách sống mà bạn sẽ lựa chọn". Trong lúc Rick suy nghĩ về điều này, Jay bắt đầu kể một câu chuyện về những cuộc điện thoại mời chào, những thư rác và những lần gõ cửa chào hàng khiến rất nhiều người cảm thấy phiền phức. Rick chưa bao giờ coi việc kinh doanh của mình hơn là một cái cần cùn cơm, chứ chưa nói đến là một "kỳ tích". Ý nghĩ về đám tang của mình tiếp tục làm anh phân tán tư tưởng.

"Giống như hầu hết các bạn, các nhà môi giới đã từng nói với tôi rằng cách duy nhất để thành công trong lĩnh vực kinh doanh là trở thành một kẻ chuyên gửi tin rác, một kẻ chuyên van xin nài nỉ hay một tên tội phạm!" Jay nói trong tiếng cười rú. "Nhưng tôi biết tôi phải tìm ra một cách tốt hơn".

Vâng, nếu thực anh đã tìm được thì tôi muốn nghe ngay bây giờ, Rick thầm mỉa mai.

"Rồi tôi nghĩ về những khách hàng trong sáu tháng vừa qua: em họ của mẹ tôi, anh trai của bạn học cùng lớp với tôi và một người bạn của bạn tôi", Jay tiếp tục.

Thì sao?

"Và tôi nhận ra có một sự khác biệt: những khách hàng của tôi tin tưởng tôi, họ mua hàng của tôi bởi vì chúng tôi đã có một mối quan hệ tốt đẹp. Tôi nhận ra rằng chính những mối quan hệ giúp tôi thành công trong công việc kinh doanh chứ không phải những khoản tiền tôi dồn vào tiếp thị, quảng cáo giúp tôi làm điều đó.

Rick tự nhìn lại công việc kinh doanh của mình. Josh từng hợp tác với anh vì hai người có chung một người bạn.

"Tôi chấm dứt việc theo đuổi khách hàng tiềm năng. Tôi quyết

định không tốn thêm một xu nào vào việc quảng cáo nữa. Tôi quyết định phải giống như một ngọn hải đăng có sức hấp dẫn, thu hút và dẫn dắt khách hàng đến hợp tác với mình thay vì phải chạy khắp nơi để tìm kiếm khách hàng. Bạn đoán xem chuyện gì đã xảy ra?"

Anh bỏ cuộc, Rick cười thầm tự đắc.

"Cứ mỗi năm... doanh số kinh doanh của công ty tôi lại tăng gấp đôi ...nó diễn ra trong vòng bốn năm qua!". Đám đông reo hò.

Tất nhiên, nếu tôi có bạn bè và người thân ở khắp nơi thì tôi cũng đã bán hàng cho tất cả bọn họ.

Jay tiếp tục: "Khi nào chúng ta cần một ngọn hải đăng nhất? Khi có bão xuất hiện. Chúng ta tìm kiếm ngọn hải đăng khi chúng ta cần tìm lại phương hướng, đặc biệt là trong một cơn bão."

Tôi biết chuyện gì sẽ xảy ra. Ông ta đang cố gắng nói rằng mạng lưới kinh doanh của ông ta sẽ làm cho bạn tỏa sáng trong "cơn bão" kinh tế ...

"Nghe này, báo chí thích những cơn gió lớn và biển động. Đó không phải là vấn đề riêng tư của ai cả, nhưng sẽ chẳng có ai chạy vội đến cửa hàng chỉ để mua một cuốn tạp chí hay xem một bản tin đặc biệt về những thứ an toàn và tốt đẹp. Sự sợ hãi là một động lực mạnh mẽ và chính sự sợ hãi sẽ giúp chúng ta bán được nhiều báo và tạp chí!"

Rick chưa bao giờ thực sự nghĩ về khủng hoảng theo cách đó. Đúng, đã có những thời kỳ khó khăn. Nhưng chính những suy nghĩ và nhận thức của anh đã được củng cố bởi các phương tiện truyền thông. Có lẽ anh sẽ phải xem xét lại vấn đề đó.

"Hãy lắng nghe suy nghĩ nội tâm của bạn: bạn biết những gì

báo chí nói không thể làm ảnh hưởng đến bạn!"

Thật không?

"Nghe này, bạn không thể kiểm soát nền kinh tế quốc gia hay nền kinh tế toàn cầu, nhưng bạn có toàn quyền kiểm soát nền kinh tế cũng như thái độ của chính bản thân bạn. Bạn có thể bị mất xe hơi, công việc, ngôi nhà mà bạn đang ở... hoặc tất cả những gì bạn có. Điều đó hoàn toàn có thể xảy ra. Tuy nhiên, điều gì bạn có mà không ai có thể tước đoạt của bạn?"

Mình có gì?

"Kiến thức của bạn, các mối quan hệ của bạn, gia đình bạn, tình yêu bạn dành cho mọi người, sức khỏe của bạn, niềm tin và hạnh phúc của bạn và không ai có quyền tước đoạt nó. Những cái đó là của bạn. Chúng không phụ thuộc vào điều kiện kinh tế, không phụ thuộc vào thị trường mà chúng phụ thuộc vào chính bản thân bạn".

Rick nghĩ về điều đó.

"Tôi bắt đầu tính toán xem một doanh nghiệp dựa trên nguồn giới thiệu và kết nối sẽ hoạt động như thế nào. Tôi biết người ta vẫn thường nói với bạn rằng chẳng có bài toán nào như thế cả" - đám đông cười rộ lên - nhưng đây có thể là bài toán quan trọng nhất mà bạn từng làm. Cứ cho là bạn có 150 người trong mạng lưới liên kết của mình. Hãy giơ tay lên nếu bạn có ít nhất 150 người trong mạng lưới liên kết của mình".

Rick giơ tay lên và nhìn quanh khán phòng, gần như mọi người đều giơ cánh tay của họ lên. "Bây giờ, mỗi doanh nghiệp có một tỷ lệ doanh thu. Ví dụ, Hiệp hội Quốc gia REALTORS® ước tính trung bình cứ 5 năm lại có một người chuyển nhà. Như vậy có nghĩa là 1% hay 20% cơ sở dữ liệu của bạn - tức là 30 người chuyển nhà mỗi năm".

“Nếu trong một năm bạn thực hiện được 30 giao dịch, công ty của bạn sẽ có tên trong danh sách top 10 công ty bất động sản đứng đầu toàn quốc”, Jay tiếp tục. “Khi bạn nghĩ về các hoạt động giao dịch, nếu những khách hàng đó bán và rồi lại mua, thì đó là 60 giao dịch một năm từ một mạng lưới liên kết chỉ có 150 người”. Đám đông bàn tán xôn xao, hàng tháng nay Rick đã không nghĩ đến mạng lưới liên kết của mình. Anh đã thiết lập nó theo một cách nào đó rồi bắt đầu thu thập danh thiếp và cất chúng trong một chiếc hộp đựng giày. Mình không tin la mình có thể nhận được 60 giao dịch từ mạng lưới liên kết đó.

Nhưng điều thực sự thú vị nằm ở các nhân vật mà những người trong mạng lưới liên kết của bạn biết. Trung bình một đám cưới sẽ có khoảng 250 người được mời và chúng ta sẽ nói rằng cứ mỗi người bạn biết đều có quen biết với 150 người khác. Như vậy chúng ta có  $150 \times 150 = 22.500$  và đó là cộng đồng của bạn. Nếu bạn là một chuyên gia bất động sản và 20% cộng đồng của bạn sắp chuyển nhà thì điều đó có nghĩa là 4500 người trong cộng đồng của bạn sắp chuyển nhà.

Các bạn ơi, đó là 9000 giao dịch đấy! Và đó mới chỉ là mạng lưới liên kết của 150 người!.

Mình có nghe nhầm không nhỉ? Jay lặp lại con số đó và Rick nhanh chóng lấy cuốn sổ nhỏ ra và bắt đầu tốc ký những gì ông ta nói.

“Bây giờ trước khi nghỉ giải lao, chúng ta hãy lắng nghe lời phát biểu của một Đại sứ - người đã thực hiện một số chiến lược của Bảy cấp độ giao tiếp. Trân trọng giới thiệu tới các quý vị khán giả: Janice Weinberger!”

Một người phụ nữ nhỏ bé - cô ấy chắc cao chưa đến 5 feet (tương đương khoảng 1,52m - chú thích người dịch) bước lên sân khấu. Cô này chắc phải sáu mươi tuổi rồi! Rick cố tưởng tượng xem người phụ nữ này sẽ nói những gì với một đám

đóng như thế này và rồi anh nghĩ đến việc xem lại ghi chép của mình.

Janice nói: “Tôi chỉ muốn nói với các bạn rằng, tôi là một minh chứng sống cho việc không bao giờ là quá muộn để tìm hiểu các thủ thuật kinh doanh mới. Tôi đã làm trong lĩnh vực kinh doanh bất động sản ba mươi năm” - tai Rick vểnh lên. “Tôi cực kỳ thích thú việc giúp đỡ những người lần đầu tiên mua nhà và có ý tưởng làm giàu. Cứ mỗi sáu tuần tôi lại gửi bưu thiếp cho những người sống trong khu phố của mình và tôi đã làm như vậy trong nhiều năm liền, nhưng kết quả tôi nhận được chỉ là một hoặc hai cuộc gọi, hầu hết trong số đó là những cuộc gọi giận dữ...” Rick và các khán giả đang ngồi ở dưới cùng cười phá lên.

Mình nhớ những cuộc gọi đó.

“... Tôi quyết định sẽ thử phương pháp mà thầy hướng dẫn của tôi dạy. Tôi tập trung vào một khu chung cư cao cấp - tôi biết đó là nơi giá thuê nhà đang tăng cao và tôi tìm hiểu những khu gần đó cho thuê nhà với giá cả phải chăng. Tôi đã viết cho mỗi người có ý định thuê nhà một lời nhắn gửi để họ biết rằng khi họ quyết định tìm kiếm một ngôi nhà thì tôi là người mà họ nên tìm đến. Tôi cho họ biết rằng tôi sắp có một cuộc hội thảo dành cho những người muốn mua nhà và ngỏ ý mời họ đến tham dự”. Đám đông thì thầm to nhỏ, họ chờ đợi để nghe xem những gì sắp diễn ra.

“Tôi xin chia sẻ với bạn rằng trong số 350 người - đúng, tôi đã viết 350 lời nhắn gửi - tôi nhận lại được 77 thư hồi đáp và mười trong số 77 thư hồi đáp đó là để thông báo rằng họ rất tiếc vì không thể tham dự, nhưng họ muốn tìm hiểu thêm về dịch vụ mà tôi cung cấp! Sáu tháng sau đó, tôi vẫn tiếp tục làm việc với một vài người trong số 77 người đó”. Khán giả vỗ tay và một vài người đứng lên. Rick cũng muốn đứng lên nhưng còn ngại ngần. Thật là một ý tưởng tuyệt vời! Các bài học của Bảy cấp độ

giao tiếp thực sự hiệu quả. Bất kể bạn bao nhiêu tuổi, bạn cũng có thể trở thành thành viên của Thế hệ hào phóng. Cảm ơn anh – Jay. Janice kết thúc bài phát biểu của mình.

Tiếng vỗ tay vang lên như sấm khi Jay thông báo đã đến giờ giải lao.

Khi đám đông bắt đầu đứng dậy và xen lẫn vào nhau thì cũng là lúc Rick nhìn lại những ghi chép của mình và hít một hơi thật sâu. Khi ngược nhìn lên, anh thấy Michelle đang đứng ngay cạnh mình. Anh mỉm cười và đứng dậy “Ồ, điều này thực sự là một cái gì đó...”, anh tán thưởng, nhưng không biết phải nói thế nào.

“Tôi biết”, Michelle trả lời, rõ ràng là cô hài lòng với phản ứng của anh.

“Và đây mới chỉ là phần nhô lên của tảng băng trôi thôi. Tôi không thể đợi đến lúc cho anh xem Kim tự tháp giao tiếp và Đường xoắn ốc đi lên của CUỘC SỐNG ... Trước khi tôi quên, tôi muốn giới thiệu anh với một vài người bạn. Hắn là anh vẫn còn nhớ Alan. “Alan rời mắt khỏi chiếc điện thoại BlackBerry, ngược lên nhìn và đưa tay ra bắt tay Rick một lần nữa.

“Tất nhiên rồi, tôi đã gặp Alan từ hôm ở nhà hàng EVT” Rick nói, giọng anh vô tình trở nên sâu lắng. “Đúng vậy”, Alan trả lời. Rồi đột nhiên anh quay sang Michelle.

“Nghe này, tôi nghĩ mình sẽ phải rời khỏi đây. Tôi vừa nhận được thông báo công ty cần một bản tóm tắt công việc của tôi trước sáng thứ hai, mà cô biết là ngày mai tôi có một cuộc hẹn xem thi đấu rồi đấy, nên ...”

“Ồ không sao”, Michelle nói nhẹ nhàng. Rick cảm nhận được sự thất vọng trong giọng nói của cô. Cô dành cho Alan một cái ôm tạm biệt rồi giới thiệu Rick với Jeff Schmidt - một nhà pháp y và Christy Sutton - một nhà tiếp thị mạng. Sau khi nói chuyện

được một lúc, Rick phát hiện tất cả mọi người mà cô giới thiệu với mình đều là những người mới gặp cô lần đầu vào thứ ba tuần trước tại nhà hàng EVT. Hừm, cô ấy thực sự làm nên chuyện đây.

Rick nhớ lại những gì cô đã nói về việc được coi là người tạo ra sự thay đổi và có sức ảnh hưởng. Một lần nữa anh nhìn lại những trang ghi chép của mình và suy nghĩ về các bài tập về nhà mà Jay đã giao cho họ. Thường thì Rick sẽ bỏ qua những lời nói của người dẫn chương trình, nhưng lần này anh cảm thấy có động lực để nhìn sâu vào mạng lưới liên kết của mình.

Ánh đèn sân khấu lại bắt đầu mờ dần, nhắc nhở mọi người rằng giờ nghỉ giải lao sắp kết thúc. Rick nhanh chóng trở lại chỗ ngồi. Buổi hội thảo này thực sự hữu ích. Liệu có một cách khác để làm kinh doanh không nhỉ? Mình cá là Don chẳng biết gì nhiều về những thứ này... Rick chợt dấy lên một cảm giác nhục nhã khi anh đang cố gắng gạt cuộc nói chuyện với Don ra khỏi tâm trí, nhưng tất cả đều vô vọng. "Rick, thành thật mà nói, tôi không nghĩ anh sẽ trụ lại được trong ngành này đến năm sau". Anh cảm thấy nhẹ nhõm khi nhìn thấy đám đông ổn định chỗ ngồi và Jay lại tiếp tục bước lên sân khấu trong tiếng hò reo và vỗ tay vang dội của khán giả.

"Được rồi, các bạn" Jay tiếp tục, "Bây giờ là thời điểm để tôi nói đến Kim tự tháp giao tiếp mà các bạn đã từng nghe đến rất nhiều lần. Tôi muốn tất cả mọi người ở đây đứng dậy. Một số bạn sẽ cảm thấy khó hiểu nhưng tôi biết các bạn vẫn sẽ làm theo ý tôi". Rick đứng lên cùng đám đông.

"Tuyệt vời. Chỉ có một quy tắc duy nhất cho trò chơi này, đó là: Bạn phải hoàn toàn trung thực. Bây giờ tôi muốn các bạn hãy tưởng tượng rằng mình chưa có một kế hoạch gì cho ngày thứ sáu tuần này. Sáng ngày mai bạn đọc một tờ báo và thấy có bức hình của Donald Trump nói 'Tôi muốn các bạn tham dự sự kiện sắp tới của tôi tại thành phố bạn đang sống'. Nếu bạn nào nghĩ

là chắc chắn sẽ tham dự sự kiện sau khi nhìn thấy quảng cáo đó thì tôi muốn bạn ngồi xuống ngay bây giờ”, Rick vẫn đứng im.

Anh nhìn xung quanh và thấy những người khác vẫn giữ nguyên vị trí. Anh ta đang muốn nói gì đây?

“Thật sao?” Jay cười. “Thưa các bạn, đây là người đàn ông nổi tiếng nhất trong giới kinh doanh bất động sản đấy, và ông ta dành hẳn một trang quảng cáo để lôi kéo bạn đến sự kiện của mình. Bây giờ nếu như bạn nhận được một tấm bưu thiếp đẹp mắt trong hòm thư của bạn với nội dung giống như những thông điệp trên quảng cáo. Liệu có bất cứ ảnh hưởng nào tác động đến kế hoạch ngày thứ sáu của bạn không? Hãy ngồi xuống nếu bạn đến tham dự sự kiện đó vì điều này”.

Rick vẫn đứng im. Từ khoé mắt, anh nghĩ mình đã thoáng nhìn thấy một người nào đó ngồi xuống, nhưng anh cũng không chắc chắn lắm.

“Vậy nếu bạn nhận được một email mời bạn đến tham dự sự kiện này?” Jay tiếp tục. “Liệu nó có khiến bạn chắc chắn sẽ đi không?”

Rick thấy một chàng trai hàng gần cuối và một người phụ nữ gần lối đi ngồi xuống. “Tất nhiên, bạn có thể đi. Dù gì thì họ cũng không thường xuyên nỗ lực đến mức ấy đâu. Ông ta có thể ký tặng sách cho bạn... cũng vui phết đấy!” Đám đông cười khích.

“Bây giờ giả sử bạn nhận được một bức thư viết tay từ một địa chỉ mà bạn không quen biết”, Jay nói. “Bạn mở phong bì, lật mở tấm thiệp và trong đó có một lời nhắn viết tay từ Donald Trump. Ông ấy mời bạn tham dự sự kiện sắp tới của ông ấy diễn ra trong thành phố mà bạn đang sống. Bạn liếm đầu ngón tay cái và lau lên mực để kiểm tra xem đó có phải là mực thật không. Nếu bạn biết chắc chắn là lời nhắn này đến từ Donald Trump, liệu bạn có đi không?”

Sau khi nghe xong câu hỏi này, Rick nhìn thấy một nửa khán phòng đang dần dần ngồi xuống.

Jay tiếp tục với một nụ cười “Giờ bạn đang ở chỗ làm và nhân viên lễ tân nói bạn có một cuộc gọi. Bạn nghe máy và thấy có một giọng nói quen thuộc ở đầu dây bên kia ‘Tôi là Donald Trump đây. Tôi gọi điện để mời bạn đến tham dự một sự kiện tôi sắp tổ chức trong thành phố mà bạn đang sống. Liệu tôi có thể trông chờ sự có mặt của bạn không?’ Nếu điều đó xảy ra và bạn biết đó không phải một trò lừa đảo, liệu bao nhiêu người trong khán phòng này sẽ có mặt tại sự kiện đó? Rick và nhiều người khác cùng ngồi xuống.

Một cuộc gọi từ Donald Trump? Chắc chắn rồi, tôi sẽ đến đó ...

Câu hỏi cuối cùng dành cho các bạn - những người còn chưa chịu khuất phục, Jay cười “Nếu các bạn bước ra khỏi văn phòng và thấy ông Trump đang đứng đợi bạn ở hành lang. Ông ta bắt tay và nói với bạn về sự kiện đó và mời bạn đến tham dự. Liệu việc đó có thuyết phục được bạn không?” Đám đông bàn tán xôn xao rồi từng người cuối cùng lần lượt ngồi xuống.

Jay im lặng để cho mọi thứ tự lắng xuống. Đám đông thì thầm to nhỏ.

“Được rồi, vậy là tất cả các bạn đều bị thuyết phục”, Jay nói khi đám đông đã trật tự.

“Bây giờ thì các bạn đã hiểu tại sao chẳng có ai quan tâm đến các bảng biển, các băng ghế xe buýt hay các quảng cáo rồi chứ. Bạn sẽ không hưởng ứng theo những quảng cáo đó và họ cũng vậy. Các bạn vừa nghe thấy cô Janice nói rồi đấy, có bao nhiêu người hưởng ứng theo cách làm của cô ấy khi cô mất thời gian để viết lời nhắn gửi cho từng người một ở cái chung cư cao cấp đó. Bởi vì bạn thấy đấy, đối với những người sống trong khu chung cư đó thì Janice là Donald Trump trong lòng họ! Cô ấy không có một chương trình quảng cáo nào, nhưng trong cộng

đồng đó, cô ấy là người phụ nữ nói được và làm được. Cô chứng minh cho họ thấy cô quan tâm đến từng cá nhân sống trong khu chung cư và sẵn sàng giúp đỡ họ. Bao nhiêu người trong số các bạn biết đến sự kiện này qua một lời nhắn viết tay, một cuộc điện thoại hay một lời mời trực tiếp?"

Tất cả mọi người trong khán phòng đều giơ tay. Rick cảm thấy bối rối. Quả đúng là như thế! Tất cả những cuộc gọi điện mời chào, những quảng cáo trên truyền hình và tạp chí chẳng bao giờ mang lại hiệu quả. Chúng chưa bao giờ mang đến những khách hàng chất lượng.

Mình đã lãng phí bao nhiêu thời gian và tiền bạc ...

"Vâng, tôi biết, nhưng chúng tôi không chỉ chạy một quảng cáo duy nhất. Tôi nghĩ các bạn đang bắt đầu hiểu ra vấn đề rồi đấy!", Jay cười. Jay tiếp tục chuyển sang một vấn đề khác, ông giải thích sâu hơn về Bảy cấp độ giao tiếp cùng với Kim tự tháp giao tiếp và Rick lại bắt đầu ghi chép tốc ký.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>. Xem từ Hình 2-1 đến 2-4 ở cuối chương này.

"Bây giờ, trước khi kết thúc cuộc hội thảo buổi tối ngày hôm nay, tôi sẽ tặng cho các bạn một cơ hội để đầu tư vào chính mình bằng cách đăng ký để được đào tạo về kỹ năng bán hàng. Tôi nghĩ rằng đa số các bạn ở đây đều thấy trong một buổi tối các bạn không thể thẩm thấu và thực hiện được hết tất cả những gì tôi vừa nói". Anh nói đúng đấy. "Vì thế, có thêm hai người mà tôi muốn các bạn lắng nghe. Cũng giống như Janice, họ cũng đến tham dự hội thảo như thế này và như Janice, họ đã đăng ký để được đào tạo. Người đầu tiên là một chuyên gia thế chấp - người đã có ý nghĩ sẽ bỏ cuộc khi làm việc trong lĩnh vực này chưa đầy một năm. Mọi người hãy cho một tràng pháo tay nồng nhiệt để chào đón cô Michelle Phillips."

Trước sự ngạc nhiên của Rick, Michelle bước lên sân khấu và

đứng ngay bên cạnh Jay. Trời ơi, cô ấy có cao lên không vậy? Thấy người phụ nữ anh vừa nói chuyện một cách thân mật thoải mái lên trình bày trước một đám đông như thế này khiến anh có cảm giác như một giấc mơ vậy.

“Cảm ơn, Jay!” Michelle nói. Trông cô ấy tự tin quá! “Trong bảy tháng vừa qua tôi đã được thầy hướng dẫn chỉ bảo tận tình và đó là một trải nghiệm tuyệt vời”.

“Michelle, hãy cho chúng tôi biết công việc của bạn hiện giờ như thế nào và bạn có thể chia sẻ một vài chiến lược kinh doanh mà bạn đã thực hiện dưới sự chỉ dẫn của thầy hướng dẫn không?”, Jay hỏi.

“Vâng, Jay, ở một thị trường bất động sản mà doanh số bán hàng đã giảm 40% và giá cả thị trường giảm 20%, chúng tôi đã mở rộng quy mô kinh doanh lên đến 78% trong tổng số các giao dịch và tăng 49% khối lượng giao dịch. Hầu hết các giao dịch diễn ra vào khoảng sáu tháng cuối năm, bởi vậy thu nhập của tôi trong khoảng sáu tháng qua đã đạt mức hơn 100.000 đô-la”. Rick cùng đám đông vỗ tay tán thưởng. “Một trong những yếu tố quan trọng nhất khi làm việc trong lĩnh vực kinh doanh bất động sản là mối quan hệ của bạn với mọi người. Ngay cả trong thế giới cạnh tranh ngày nay, chúng ta cũng cần phải dành thời gian để làm quen với mọi người xung quanh”, Michelle tiếp tục. “Vì vậy, để tri ân khách hàng chúng tôi đã thực hiện kế hoạch tổ chức tiệc tân gia cho từng khách hàng và đó có thể coi như một cách để giúp họ gặp gỡ hàng xóm của mình”.

“Cách đó có hiệu quả không?” Jay hỏi với thái độ thực sự thích thú.

“Vâng, sau khi ký hợp đồng khoảng 30 đến 45 ngày, chúng tôi sẽ tổ chức tiệc tân gia cho họ. Khoảng thời gian đó có lẽ là hợp lý nhất. Chúng tôi thuê đầu bếp nấu ăn, đặt biển hiệu trước nhà

và chụp hình với các khách hàng của chúng tôi cùng tấm biển ‘Đã bán’. Thầy hướng dẫn của tôi cũng khuyên chúng tôi nên đặt một giải thưởng ở ngay cửa để mỗi vị khách bước vào đều hào hứng điền vào mẫu đăng ký giải thưởng. Đó là cách chúng tôi nhận được thông tin để theo dõi và tìm kiếm nguồn giới thiệu. Trung bình sau mỗi bữa tiệc tân gia chúng tôi tìm kiếm được ba đến bốn nguồn giới thiệu từ mẫu đăng ký giải thưởng”.

“Ồ, thật là một ý tưởng tuyệt vời”, Jay nói và đấm đong vỗ tay hưởng ứng. Đó thật sự là một ý tưởng tuyệt vời. Tâm trí Rick đã ngập tràn những ý tưởng. Tại sao trước đây mình chưa từng nghĩ đến điều đó nhỉ?”

“Thông thường cô phải bỏ ra bao nhiêu tiền để tìm được một nguồn giới thiệu?”, Jay hỏi.

“Một bữa tiệc dành cho khách hàng sẽ tốn khoảng 200 đến 300 đô-la, nhưng may mắn là có một vài đối tác kinh doanh đã hỗ trợ chi phí cho bữa tiệc mà công ty tôi tổ chức. Trước đây tôi rất nhút nhát ...” Ừ, phải rồi, Rick nghĩ. “Khi chúng tôi tổ chức những bữa tiệc đầu tiên, đó cũng là lúc tôi dần bước ra khỏi vỏ ốc của mình. Thầy hướng dẫn đề nghị tôi đặt mình vào vai trò của một người phục vụ. Ngay khi thực hiện vai trò đó, tôi không chỉ cảm thấy thoải mái hơn mà còn được mọi người giới thiệu nhiều hơn!”

“Khi mới bắt đầu thực hiện những chiến lược kinh doanh mới này, cô có gặp khó khăn gì không?” Jay hỏi.

“Ồ, chắc chắn rồi”, Michelle cười. “Ban đầu chúng tôi thường chờ đến khi ký hợp đồng xong mới hỏi khách hàng xem họ có muốn tổ chức một bữa tiệc tân gia không, nhưng rồi chúng tôi nhận ra rằng hỏi họ vào những thời điểm đó không phù hợp lắm, bởi khi đó họ đang lo lắng về việc chuyển nhà. Vì vậy, sau một vài lần thử nghiệm và kết quả đạt được không như mong đợi, chúng tôi đã quyết định thay đổi chiến lược. Chúng tôi sẽ

giải thích cho họ về các bữa tiệc tân gia ngay từ những buổi tư vấn đầu tiên thay vì chờ đợi đến khi ký kết hợp đồng. Chúng tôi biến nó thành một phần của quá trình tư vấn. Bạn nhận được sự đồng ý trước, sau đó đưa ra một đề nghị ký kết hợp đồng và rồi tổ chức một bữa tiệc tân gia cho họ.”

“Thầy hướng dẫn của bạn có giúp bạn điều chỉnh chiến lược tiếp cận khách hàng không?”, Jay hỏi.

“Ồ, có chứ”, Michelle khẳng định. Thầy hướng dẫn của tôi chưa bao giờ hài lòng về hoạt động kinh doanh của tôi. Trong bốn tháng đầu khi tham gia vào khóa học này, công ty của tôi hoạt động khá tốt, nhưng thầy hướng dẫn lại chỉ cho tôi thấy cách vận dụng một số khái niệm của Kim tự tháp giao tiếp để đưa những bữa tiệc lên một tầm cao mới.

Đầu tiên, ông đề nghị tôi gọi cho tất cả những người được mời để xác nhận xem họ có đến tham dự bữa tiệc hay không. Chúng tôi đã gửi cho họ những tấm thiệp mời rất đẹp và tôi nghĩ chỉ cần như thế là đủ. Tôi cho rằng nên dựa vào khách hàng của mình để lôi kéo những vị khách tiềm năng khác. Nhưng thầy hướng dẫn của tôi vẫn nhấn mạnh rằng chúng tôi cần phải hòa mình vào tình bạn của khách hàng - người mua nhà của chúng tôi. Để tối đa hóa thời gian của mình, tôi cần mời được càng nhiều người tới tham dự càng tốt. Vì vậy, tôi bắt đầu gọi để xác nhận và kết quả tôi nhận được là số lượng người tham dự tăng vọt. Tôi cứ nghĩ là chỉ có khoảng 50% số lượng khách hoặc ít hơn thế đồng ý tham gia bữa tiệc, nhưng thực tế thì chúng tôi nhận được sự đồng ý tham gia của khoảng hơn 75% khách hàng. Càng có nhiều người tham dự thì không khí của bữa tiệc sẽ càng sôi động hơn, các khách hàng sẽ có được nhiều trải nghiệm hơn. Những buổi tiệc như thế rất là thú vị!”<sup>2</sup>

<sup>2</sup>. Để lấy bản sao của Hệ thống tiệc tân gia của Michelle, truy cập [www.7LBook.com/HousewarmingParty](http://www.7LBook.com/HousewarmingParty)

“Có vẻ như đây là một lý do quan trọng giúp công việc kinh doanh của bạn ngày càng phát triển trong khi công việc kinh doanh của người khác ngày càng giảm sút”, Jay kết luận.

“Chính xác. Nhờ có thầy hướng dẫn mà tôi đã biết cách làm thế nào để vận dụng những gì tôi đã được học về Bảy cấp độ giao tiếp vào công việc kinh doanh của mình. Những ý tưởng mà tôi học được từ Bảy cấp độ giao tiếp rất đơn giản, không tốn kém nhưng lại vô cùng hiệu quả. Tôi chắc chắn là công việc kinh doanh của tôi sẽ không thể tốt như thế nếu không có sự giúp đỡ của thầy hướng dẫn và những quy tắc của Bảy cấp độ giao tiếp”.

“Cảm ơn, Michelle” Jay cười và Rick lại hòa cùng đám đông vỗ tay tán thưởng khi cô bước xuống từ sân khấu để trở lại chỗ ngồi. Rick thoáng nhìn thấy Michelle mỉm cười. Trông cô lúc đó gần như tỏa sáng. Ô! Tiến lên Michelle!

“Thành công của Michelle là bài học về việc nuôi dưỡng một mối quan hệ sâu sắc còn tốt hơn nhiều so với việc tích lũy hàng nghìn mối quan hệ xã giao. Có một người khác cũng rất am hiểu khái niệm này và anh cũng là một trong những vị khách hàng quan trọng của chúng tôi. Ở tuổi 22, Jeremy đã có một sự nghiệp kiến trúc ổn định và anh chẳng tốn đồng nào vào việc quảng cáo, thậm chí bản thiết kế của anh chưa từng xuất hiện trên các trang quảng cáo. Anh ấy hết sức bận rộn và chỉ trong vòng sáu tháng anh đã thuê thêm mười người. Nào mọi người, hãy cùng chào đón Jeremy Stahl”.

Rick thấy một người đàn ông trẻ tuổi đang dần tiến lên sân khấu và nhận lấy chiếc micro từ tay Michelle. Anh ta thấp hơn mức trung bình, mặc quần jean và một chiếc áo sơ mi cài nút màu xanh với logo công ty trên túi ngực. Đây chỉ là một đứa trẻ! Rick nghĩ.

Cảm ơn anh, Jay. Tôi cảm thấy thật tuyệt vời khi được mời đến tham dự buổi hội thảo này. Khi tôi bỏ ra quá nhiều tiền để thuê

thầy hướng dẫn, cha tôi đã cho rằng tôi bị điên, Jeremy bắt chước giọng địa phương của cha mình “Thế quái nào mà con phải trả tiền cho người khác chỉ để nghe họ nói cho con biết con cần phải làm gì?” Đám đông cười hướng ứng. Nhưng tôi hiểu rõ mình cần sự giúp đỡ của những người có kinh nghiệm để phát triển công ty của mình. Cha tôi là người đàn ông mà tôi ngưỡng mộ nhất bởi ông đã dạy tôi tất cả mọi thứ tôi cần biết về kiến trúc cảnh quan, nhưng ông ấy chưa bao giờ có bước đột phá trong việc phát triển kinh doanh. Tôi biết, trong lĩnh vực kinh doanh tôi có thể làm tốt hơn ông ấy.

“Vậy cơ hội kinh doanh này đến với anh như thế nào, Jeremy?” Jay hỏi.

Tôi đã gặp một người đàn ông lớn tuổi ở trung tâm truyền thông, ông là một nhà tư vấn sân golf. Tôi biết ông ấy thực sự có năng lực, vì thế tôi đã hỏi thầy hướng dẫn xem làm cách nào để tạo được mối quan hệ với ông ấy.

Chúng tôi cùng nhau lập một kế hoạch. Ngay sau khi gặp “Birddie” - mọi người thường gọi ông ta như thế, tôi đã viết một bức thư gửi đến ông ấy. Cuối thư tôi có tái bút là “Hãy gọi lại cho tôi”.

Ông ấy đã gọi lại và chúng tôi nói chuyện một lúc rồi lên kế hoạch cho một cuộc hẹn cà phê vào ngày hôm sau. Đầu tiên tôi xếp lịch hẹn với ông ấy chiều thứ ba. Chúng tôi đã gặp nhau như đúng thời gian đã hẹn và buổi nói chuyện thật thú vị. Tiếp theo, tôi cùng thầy hướng dẫn lên kế hoạch đưa ông ta tới sân golf Lionbrooke - sân golf đẹp nhất trong vùng và nó đã được mọi người trên toàn thế giới biết đến. Rick nhướng lông mày lên.

Sau đó chúng tôi tiếp tục triển khai những bước tiếp theo của kế hoạch đã đề ra. Tôi phát hiện ra cháu nội của ông ấy - Wyatt là một cầu thủ chơi golf xuất sắc của một trường trung học ở

địa phương cậu bé sống, vì thế tôi đã lên lịch cho một buổi chơi golf và mời Birdie cùng cháu trai ông ấy tham dự. Tôi ngồi ở phía ngoài để chờ đón họ, có lẽ họ đã rất thích cuộc hẹn này. Nói thật tôi còn cảm thấy thích chứ nói gì đến họ. Đám đông bật cười lớn và có vẻ tán đồng.

“Tôi không nhớ chúng tôi đã chơi thế nào, nhưng điều đó cũng không quan trọng. Quan trọng là chúng tôi đã có một ngày tuyệt vời”.

“Câu chuyện chắc chắn chưa dừng lại ở đó. Kể tiếp đi, Jeremy”, Jay giục anh.

“Vâng, đúng là tôi phải đầu tư thêm, tất cả chi phí của ngày hôm đó (bao gồm cả tiền thưởng cho nhân viên sân golf) đã khiến tôi tốn gần 2000 đô-la. Tôi chưa bao giờ nghĩ đến kế hoạch này nếu không có sự thúc giục của thầy hướng dẫn và mọi chuyện cứ thế diễn ra theo đúng kế hoạch mà chúng tôi đã lập ra trước đó. Tôi tiếp tục viết một lời nhắn gửi đến hai ông cháu Jeremy để cảm ơn vì họ đã dành thời gian cho cuộc hẹn và hai tuần sau đó, tôi đã nhận được một cuộc gọi của Birdie, ông ấy có mười sân golf với cảnh quan kiến trúc cần được hoàn thiện trong mùa thu này. Dự án này có thể mang lại doanh thu cả triệu đô-la đấy! Nhưng còn nhiều hơn thế. Jeremy đã nói chuyện với một chuyên gia ở Lionbrooke để chuẩn bị tổ chức một buổi tư vấn về sân golf. Đợt trước, Wyatt đã đủ tiêu chuẩn tham gia giải vô địch golf cấp trung học và hãy đoán xem giải vô địch golf cấp trung học năm nay được tổ chức ở đâu? Vâng, đó chính là Lionbrooke và kết quả thật bất ngờ, Wyatt đã giành chức vô địch. Các bạn, tôi biết điều này thật khó tin. Nhưng hãy tin tôi, vì những điều này hoàn toàn là sự thật.”

Jay vỗ tay với một vẻ mặt đầy tự hào. “Hãy cho Jeremy một tràng pháo tay thật lớn. Một câu chuyện điển hình về sức mạnh của việc chăm chút cho mối quan hệ! Hãy cho bản thân bạn một cơ hội tham dự “Ngày chăm chút” cùng với người thầy

hướng dẫn của bạn trong vòng 60 ngày tới. Tin tôi đi, nó sẽ xứng đáng với những gì bạn bỏ ra.

“Trước khi kết thúc buổi hội thảo ngày hôm nay, tôi muốn chia sẻ một vài điều với những ai đã phải trải qua một năm kinh doanh khó khăn”. Rick nhìn lên với vẻ mặt đầy mong đợi. “Tôi muốn các bạn biết rằng, giữa bạn và Jeremy, Janice, Michelle chỉ có một điểm khác biệt duy nhất, đó là họ thất bại thảm hại hơn bạn.” Nhiều khán giả bật cười. Ông ta đang nói cái gì vậy? Rick tự hỏi. Chẳng ai trong số họ trông có vẻ thất bại cả.

“Tất cả chúng ta đều biết vòng xoáy đi xuống của cuộc đời. Mọi thứ tồi tệ ngày càng tồi tệ hơn cho đến khi nó thoát ra khỏi vòng kiểm soát. Giờ thì tôi muốn kết thúc buổi hội thảo ngày hôm nay bằng việc nhắc lại để các bạn hiểu về ‘Vòng xoáy đi lên của cuộc đời’. Cuộc đời bao gồm học tập, triển khai, thất bại và đánh giá”. Rick ghi lại điều này một cách nhanh nhất có thể vì anh biết Jay không có ý định sẽ nói chậm lại.

“Hãy tưởng tượng có một chiếc cầu thang xoắn ốc”, Jay tiếp tục. “Cách duy nhất để leo lên trên đỉnh cầu thang là đi qua cả quá trình này: học cách đi, leo lên, ngã và nhìn lại. Bất cứ một người thành công nào cũng hiểu thất bại là một phần của cuộc sống. Nhưng nếu bạn thực hành những gì bạn học được từ buổi hội thảo hôm nay thì lần vấp ngã tới bạn sẽ vấp ngã ở một mức độ cao hơn. Khi bạn nhìn lại và đánh giá thất bại đó, bạn sẽ thấy mình đã tiến thêm một bước nữa trong cầu thang xoắn ốc đó. Những doanh nghiệp hàng đầu không chỉ thất bại mà họ còn thất bại một cách nhanh chóng. Vòng xoáy đi lên của cuộc đời từ học tập, triển khai, thất bại và đánh giá sẽ đưa bạn lên một nấc thang cao hơn những gì bạn có thể nghĩ tới.

Khi Jay đi đến phần kết luận của cuộc hội thảo, Rick đã chìm trong suy nghĩ. Buổi tối hôm nay đã cho anh những lời khuyên và ý tưởng kinh doanh vô cùng hữu ích, nhưng anh lại không biết làm cách nào để xoay xở việc kinh doanh của mình. Anh

thực sự cần có trách nhiệm hơn với công việc hoặc cứ tiếp tục làm những gì đã làm trong suốt 18 tháng qua.

Mình không có đủ tiền để thuê thầy hướng dẫn. Mình không có đủ tiền để thuê thầy hướng dẫn. Suy nghĩ này cứ luẩn quẩn trong đầu anh từ lúc ở buổi hội thảo về. Không có chuyện có hai sự lựa chọn cho việc này: giá cả thị trường ngày càng leo thang và cho dù ý tưởng kinh doanh của anh có tốt thế nào thì hiện tại doanh thu của anh vẫn ở mức 0.

Rick cười một cách yếu ớt khi nhìn Michelle - đang bận nói chuyện với một đám đông vây quanh cô để hưởng ứng bài chia sẻ ấn tượng của cô. Cô vẫy tay với anh một cách tiếc nuối và tiếp tục nói chuyện với đám đông. Tuy vậy, Rick vẫn nhận được một sự quan tâm chân thành trên khuôn mặt cô.

Có suy nghĩ thêm thì cũng vô ích. Rick biết mình cần phải làm gì. Lúc cầm tài liệu trên tay, Rick cảm thấy tim anh đang đập nhanh và lòng bàn tay ra nhiều mồ hôi. Anh quyết định bước đến một chiếc bàn rộng đã có nhiều người vây quanh và rút chiếc thẻ tín dụng mà anh đã thể là chỉ sử dụng trong những trường hợp cấp bách để đăng ký tham gia khóa học hướng dẫn.



Hình 2.4: Ba cấp độ cao nhất là vùng ảnh hưởng. Nếu bạn đang muốn tạo ra ảnh hưởng, thuyết phục, hoặc tạo mối quan hệ, hãy gọi điện, tổ chức sự kiện hoặc hội thảo, hoặc họp bàn 1-1. Xem Câu chuyện thành công.

# Chương 3

## GIAO TIẾP VỚI BẢN THÂN

---

*“Yếu tố quyết định chất lượng cuộc sống của chúng ta là cách thức chúng ta lựa chọn để giao tiếp với mọi người và bản thân”*

— ANTHONY ROBBINS

**“C**ảm ơn đã đến gặp tôi, Michelle”, Rick nói khi tay anh đang cầm hai cốc cà phê lớn và tiến lại gần chỗ họ ngồi.

“Không có gì”, cô động viên anh rồi cầm cốc cà phê của mình lên. Thoáng chốc, Rick lại nghĩ đến hình ảnh cô đứng trên sân khấu trong buổi hội thảo, đám đông im lặng để lắng nghe từng lời cô nói. Vậy mà ngay lúc này đây cô lại đang uống cà phê với anh. Thực sự cảm giác này rất tuyệt.

“Tôi biết là cô rất bận nhưng quả thực tôi không biết phải gọi cho ai khác ngoài cô”, anh tỏ ra có lỗi.

Đó là sự thật. Brian là bạn thân nhất của anh, nhưng đã lâu lắm rồi họ không gặp nhau. Những người bạn nhậu còn lại của anh cũng trở nên xa lạ từ khi anh không mua đồ uống của họ nữa. “Thôi, tôi sẽ đi vào vấn đề chính luôn. Tôi nghĩ là mình đã mắc sai lầm khi đăng ký khóa tập huấn...”

“Sao anh lại nói vậy?” Michelle hỏi, với một thái độ không hề bối rối. Phù, mình cứ lo sẽ làm cô ấy phát ý.

“Chà, đầu tiên, đó là vấn đề học phí...” Rick bắt đầu nói.

“Ồ, tôi hiểu”, Michelle trấn an anh. “Tôi biết là mức học phí đó không hề rẻ”.

“Nhưng nghe này, tôi được biết là chương tình đào tạo này có chính sách hoàn lại tiền nếu những buổi tập huấn không giúp ích được gì cho việc kinh doanh của tôi. Tôi tin là Jay cũng sẽ làm như thế với anh...” Cả hai người cùng cười. “Nhưng còn điều khác nữa thật khó giải thích. Nhưng tôi không tin là kiến thức được truyền đạt qua khóa đào tạo sẽ giúp ích cho công việc của những người có tính cách như tôi.

“Ý anh là gì?” Michelle hỏi một cách nhẹ nhàng. “À, tôi là kiểu người rất coi trọng sự riêng tư, cô biết đấy? Tôi không dễ bị lay động như cô và những người khác.”

“Tôi và những người khác?” Michelle cười và uống một ngụm cà phê.

“Cô biết đấy, ý tôi là cách thể hiện sự quan tâm của những người thuộc Thế hệ hào phóng. Tôi muốn nói là, những cử chỉ đó rất tuyệt, chỉ có điều là kiểu đập tay và ôm ấp người khác không phải phong cách của tôi. Tôi là kiểu người không cần nói mà chỉ cần làm được việc, cô cũng biết rồi mà, ý tôi không phải là các cô không làm được việc...”

“Chà, vấn đề là ở chỗ này” Michelle nói rất nhẹ nhàng. “Anh đang tập trung vào một điểm khác biệt quan trọng đấy. Đúng là chúng ta rất khác với các cộng đồng khác, nhưng đó là cách giúp hệ thống của chúng ta hoạt động. Nhưng tôi hứa với anh, phương pháp này có tác dụng với bất kỳ ai, kể cả những người sống khép kín.” Cô ta vừa nháy mắt với mình đấy à?

“Sao mà cô biết chắc được?” Rick hỏi bằng giọng đầy nghi ngờ. Thật là ngại nếu phải kể cho cô ấy nghe việc vài tuần trước anh đã gặp Don để nhờ hướng dẫn và ông ta đã đưa ra một dự đoán không mấy khách quan về công việc kinh doanh của Rick. Nếu Don - người đã hiểu anh rất rõ còn nghĩ là anh sẽ thất bại thì thầy hướng dẫn này có thể giúp được gì cho công việc kinh doanh của anh chứ.

“Hãy nhìn vào tôi như một tấm gương!” Michelle cười phá lên, như thể câu trả lời là như thế.

“Anh đã nghe tôi nói ở buổi hội thảo rồi đấy. Ngày trước tôi cũng nhút nhát lắm!”

“Vâng, tôi phải thừa nhận là khó khăn lắm tôi mới dám tin vào điều đó”, Rick cười thầm và uống cạn cốc cà phê.

“Nào, hãy tin điều đó đi, Rick. Anh biết không, thậm chí tôi còn không dự bữa tiệc tân gia đầu tiên mà tôi tổ chức chỉ vì quá lo lắng. Tôi muốn nói với anh rằng, nếu chương trình đào tạo giúp ích cho tôi thì nó cũng sẽ giúp ích cho anh. Đặc biệt là với thầy hướng dẫn mà anh đã đăng ký. Tôi đảm bảo anh sẽ học được nhiều điều từ ông ấy”. Có ẩn ý gì đó đằng sau nụ cười của cô ấy? Không, cô ấy quan tâm đến Alan. Mình chắc chắn thế.

“Thật sao?” Rick hỏi. Mình đang đỏ mặt đấy à? Mình đang nghĩ gì vậy?

“Chắc chắn”, cô mỉm cười. “Đó cũng là người đã hướng dẫn tôi. Ông ấy giống như một người thầy, một người cha. Anh sẽ học được cách yêu quý ông ấy, tôi đảm bảo đấy”

“Học cách yêu quý ông ấy?” Rick nhướng mày. “Tôi không nói dối anh đâu, ông ấy rất nghiêm khắc”, Michelle cười lớn. “Nhưng ông ấy tuyệt lắm.

Anh biết không, tất cả những gì tôi biết bây giờ đều do ông ấy

và Jay dạy cho tôi”.

“Được rồi”, Rick cười thầm và thấy lòng tin của mình được củng cố đôi chút. “Tôi sẽ nghe lời cô lần này”.

“Chỉ cần nghĩ theo hướng này: anh có gì để mất cơ chứ?” Michelle hỏi. Rick phải thừa nhận là cô ấy nói đúng. Nếu những bài học không đem lại hiệu quả, anh có quyền được lấy lại tiền.

### **Tôi đã nói với bản thân những gì?**

“Chào cậu Rick Masters, cậu khỏe không?” Rick ngạc nhiên khi nghe thấy ở đầu dây bên kia là một giọng nói cộc cằn, dứt khoát. Nó làm anh nhớ đến giáo viên dạy môn mỹ thuật công nghiệp thời phổ thông.

“Tôi khỏe”, Rick trả lời bằng giọng của một học sinh ngoan ngoãn.

“Xem nào, tôi không giỏi trò chuyện vòng vo, nên chúng ta sẽ trao đổi thẳng thắn để xem tôi có thể giúp được gì cho cậu không nhé?”

“Được thôi”, Rick hơi ngạc nhiên. Đây là người đã dạy cho Michelle mọi thứ cô ấy biết sao?

“Tốt. Tôi sẽ hỏi cậu một số câu hỏi và cậu chỉ cần trả lời. Đừng suy nghĩ lâu quá. Được chứ?”

“Chắc chắn rồi.” Rick không chắc lắm về những gì sắp diễn ra.

“Trong khoảng từ 1 đến 10, nếu số 10 có nghĩa là lúc nào cậu cũng kiểm được nguồn giới thiệu, thì cậu đang ở mức mấy?”

Rick nghĩ về điều này trong giây lát rồi trả lời, “Có thể là 5”. Cũng có thể là 1 hoặc 2.

“Rất tốt. Làm thế nào để cậu đạt được mức 10?”

“Tôi không biết. Có lẽ là tham gia những buổi học như thế này  
chẳng?”

“Cũng đúng thôi. Cậu có thân thiện hòa đồng không?” Thầy  
hướng dẫn tiếp tục hỏi.

“Chắc chắn rồi.” Rick muốn quay trở lại câu hỏi, nhưng anh đã  
im lặng.

“Cậu có đáng tin cậy không?”

“Có chứ”, Rick trả lời.

“Được rồi. Câu hỏi cuối cùng. Cậu có sẵn sàng dẹp bỏ các hình  
thức quảng cáo về phía sau để tập trung vào xây dựng việc kinh  
doanh dựa trên các mối quan hệ không?” Tất cả các hình thức  
quảng cáo ư? Trong khi tôi vẫn chưa có lấy một nguồn thu ổn  
định nào? Rốt cục thì Rick bắt đầu cảm thấy mình cũng có cái  
gì để mất.

“Thế còn tạp chí gia đình thì sao?” Rick hỏi và cố gắng tỏ ra  
bình thản.

“Cockamamie!” (Từ lóng khơi nguồn từ tiếng Pháp décalcomanie, được sử dụng từ đầu những năm 1960 tại Mỹ, nó  
có nghĩa là một điều gì đó vớ vẩn, phi lý - chú thích người dịch)  
Ông ta vừa nói cái gì cơ? Rick nghĩ. “Không tạp chí, không báo,  
không Trang vàng, không bảng biển, không quảng cáo!” Giọng  
người thầy hướng dẫn quả quyết, nhưng có chút mất kiên  
nhẫn.

“Trong bao lâu?” Việc hướng dẫn này có thể đem lại hiệu quả  
tích cực nào nếu mình trở thành người vô gia cư trong quá  
trình thực hiện?

“Trong thời gian chúng ta tập huấn. Có tất cả bảy buổi - cậu  
biết đấy - và cậu sẽ học theo tiến độ của riêng cậu. Vì thế cậu

học trong thời gian bao lâu thì việc ngừng quảng cáo của cậu sẽ diễn ra trong bấy nhiêu thời gian”

Rick có cảm giác là đáp án “không” sẽ không có trong các phương án trả lời. “Được thôi, tôi nghĩ thế.”

“Cockamamie!” Gã này có thật đấy chứ? Ông ta cứ như là nhân vật hoạt hình ấy...” Ý tôi là, khách hàng có đến chật cửa nhà cậu chỉ vì mấy mẩu tin quảng cáo trên tạp chí gia đình không?”

“À, không...”

“Được rồi, vậy thì đó không phải là vấn đề. Bây giờ có hai sự lựa chọn cho cậu: một là tham gia và hai là không tham gia, cậu chọn phương án nào?”

“Tôi tham gia”, Rick khẳng định. Mình đang làm gì thế này? Tất cả những người nghĩ là mình sẽ thất bại, bây giờ chắc hẳn mọi người sẽ càng tin là mình sẽ thất bại khi nghe xong câu trả lời này. Don sẽ cho rằng...

“Tốt thôi.” Thầy hướng dẫn nói - câu nói của ông đã cắt ngang dòng suy nghĩ của Rick. “Bây giờ, Jay muốn tôi nói với cậu rằng, cuộc gọi này là một không gian riêng tư. Tôi không phải bác sĩ trị liệu cho những bệnh nhân tâm thần nhé”. Tôi cũng thế! “Cậu chỉ cần biết là cậu có thể nói bất cứ điều gì cậu muốn khi nói chuyện điện thoại với tôi. Cậu sẽ không khiến tôi bị sốc và tôi cũng không kể câu chuyện giữa chúng ta với bất kỳ ai khác. Tôi đã hướng dẫn cho rất nhiều người bằng những cuộc điện thoại như thế này rồi. Tôi không ở đây để phán xét cậu là người tốt hay xấu, tôi ở đây để giúp cậu trong suốt quá trình học Bảy cấp độ giao tiếp”.

“Tôi hiểu rồi.”

“Được rồi, điều cuối cùng”, thầy hướng dẫn nói bằng giọng đắc chí. “Tôi thường gọi các học viên của mình là ‘con nghiện giáo

dục'. Các cậu nghe đĩa CD, tìm đọc tất cả các bài báo liên quan đến ngành này và trên bàn làm việc của họ có hàng chồng tạp chí về kinh doanh bất động sản". Được rồi... Rick nghĩ việc này sẽ chẳng đi đến đâu.

"Chà, khi chúng ta bắt đầu tham gia vào khóa học, chúng ta phải từ bỏ tất cả những thứ đó. Ngay từ bây giờ, bạn nên lưu hết chúng vào một cuốn sổ và khi khóa học kết thúc bạn có thể tiếp tục sử dụng chúng, còn bây giờ thì bạn không được sử dụng sách báo, CD, tạp chí, tin báo RSS, không được tổ chức hội thảo trực tuyến, không một thứ gì cả. Tin tôi đi, cậu sẽ có nhiều thứ để đọc, xem và nghe trong suốt quá trình học. Cậu chỉ cần đảm bảo uống thuốc theo đúng chỉ dẫn của bác sĩ và không trộn lẫn nó với bất cứ thứ gì khác. Đây là cách để tập trung, cậu hiểu chứ?"

"Tôi hiểu rồi". Mình đang gia nhập một tôn giáo đấy à? Liệu mình có được phép xem bản tin dự báo thời tiết không vậy?

### **Lý do là động lực**

"Được rồi, vậy chúng ta bắt đầu nào". Thầy hướng dẫn tiếp tục, "Rick, điều gì khiến cậu tham gia vào lĩnh vực kinh doanh bất động sản?"

Rick trả lời nhanh gọn. "Cơ hội"

"Cơ hội cho cái gì?"

Rick suy nghĩ trong giây lát. "Thành thật mà nói, đó là cơ hội kiếm tiền và quyền tự quyết. Tôi ghét công việc cũ của tôi.

Cha tôi luôn muốn tôi làm kế toán, bởi đó là một công việc tốt, an toàn, trí thức. Vì vậy, tôi đã nghe lời ông. Tôi học xong đại học, thi đỗ chứng chỉ CPA (Chứng chỉ nghiệp vụ kế toán - chú thích người dịch) và đến năm 26 tuổi, tôi nhận thấy mình ghét công việc này.

“Cậu ghét công việc đó ở điểm nào?”

“Tôi nghĩ là tôi ghét phải ngồi trong văn phòng cả ngày và lúc nào cũng bị cấp trên yêu cầu phải làm cái này hay phải làm cái kia. Chị gái tôi biết tôi cảm thấy buồn chán khi làm công việc này, vì vậy chị ấy khuyên tôi nên chuyển sang làm môi giới bất động sản - chị ấy nghĩ là tôi sẽ hợp với nghề này hơn. Tôi nghe theo lời chị tôi và chưa bao giờ hối hận vì quyết định này. Và tôi có thể cho cha tôi thấy mình có thể kiếm tiền từ một nghề khác.”

“Nhưng giờ thì số tiền anh kiếm được từ nghề này không nhiều lắm phải không?” Ái chà.

“Vâng, ông nói trúng tim đen của tôi rồi đấy. Thị trường này đang dần nhấn chìm tôi. Tôi nghĩ là có thể cha tôi đã đúng...” Rick cười cay đắng.

“Tôi thì lại không nghĩ thế. Tôi nghĩ là cậu hợp với nghề này, chỉ có điều cậu nên thay đổi cách tiếp cận khách hàng.”

“Cảm ơn ông.” Nghe những lời thầy hướng dẫn nói, Rick cảm thấy như gánh nặng của mình được trút bỏ.

“Chà, tôi đoán là cậu đã từng tham dự rất nhiều hội thảo về kỹ năng bán hàng”. Thầy hướng dẫn vừa nói vừa thở dài.

“Quả đúng vậy”.

“Chắc cậu cũng biết để trở thành một người bán hàng giỏi, cậu phải có một động lực để cố gắng. Khi động lực của cậu đủ mạnh, cậu sẽ thực hiện công việc một cách tốt nhất. Có rất nhiều người đã từng chia sẻ với tôi rằng, hàng ngày họ phải lao động vất vả để có tiền chăm lo cho cuộc sống của vợ con. Cậu chưa có những động lực đó phải không?”

“À, chưa...” Rick lấp bắp. Việc này hơi riêng tư rồi đấy. Thoáng

chốc, Rick tự hỏi tại sao anh chưa kết hôn và nếu có thì người phụ nữ đó là ai? Tracy, Karen, Shawna... họ đều là những cô gái rất xinh đẹp và Karen rất vui tính, nhưng anh không hình dung được bất cứ ai trong số họ có thể là người nuôi dạy con anh. Từ khi công việc kinh doanh của anh đi xuống, cuộc sống của anh cũng cô đơn hơn. Rồi một ý nghĩ chợt lóe lên trong đầu anh. “Thế còn ông thì sao, thầy hướng dẫn?” anh hỏi.

“Thực ra tôi không nhất thiết phải kể cho cậu nghe chuyện này”, thầy hướng dẫn nói bằng giọng lãnh đạm.

“Nhưng vì cậu hỏi nên tôi sẽ trả lời, tôi đã kết hôn, tháng năm vừa rồi chúng tôi vừa kỷ niệm 40 năm ngày cưới và nụ cười của vợ tôi cùng hai cậu con trai và một cô con gái nhỏ chính là động lực để tôi đi làm kiếm tiền hàng ngày. Thời gian chúng tôi tổ chức đám cưới cũng là lúc tôi tham dự khóa tập huấn kỹ năng bán hàng. Tôi muốn vợ và các con tôi có một cuộc sống đầy đủ, vì vậy tôi đã dành hết thời gian để học về các kỹ năng bán hàng (cả ở trong và ngoài nước) để chuẩn bị cho công việc kinh doanh của vợ chồng tôi. Ở thời điểm đó, chúng tôi không có giải thưởng hiệu suất làm việc hay huy chương ghi nhận thành tích mà cái chúng tôi nhận được chỉ đơn giản là tiền hoa hồng, nhưng tôi biết vợ và các con tôi đang dựa cả vào tôi và tôi sẽ không bao giờ để họ phải thất vọng”. Rick im lặng. Niềm tin sắt đá trong giọng nói của thầy hướng dẫn gần như có sức thuyết phục mạnh mẽ. Mình có quan tâm đến điều gì một cách sâu sắc đến vậy không?

“Mặc dù cậu đã giành được mọi giải thưởng trong ngành bất động sản và hình ảnh của cậu đã được đăng tải trên trang bìa của tạp chí Forbes nhưng cha cậu vẫn cho là cậu thất bại vì đã từ bỏ nghề kế toán phải không?” Thầy hướng dẫn hỏi.

“Vâng, có thể ông đã nói đúng.” Rick đồng tình. “Nhưng còn chị của cậu, cậu muốn cô ấy tự hào về cậu chứ hả?”

“Vâng, tôi muốn chứ...” Rick cố không để cổ họng bị nghẹn lại.

“Tôi không có ý gì đâu, nhưng những điều này giúp được gì cho việc tìm kiếm nguồn giới thiệu nhỉ?” Rick hỏi một cách tò mò.

“Cẩn thận đấy”, thầy hướng dẫn cảnh cáo. “Cậu nên nhớ là cậu đang cần sự hướng dẫn chứ không phải tôi. Ông Michaels không bắt ép tôi phải nói chuyện với những người không có tinh thần cầu tiến. Tôi sẽ không tiếp tục hướng dẫn cho cậu nữa nếu như cậu không theo đến cùng khóa học này”.

“Cũng phải thôi”. Rick nói nhanh. “Tôi không có ý thất lễ. Tôi chỉ không hiểu những vấn đề trên sẽ giúp ích được gì cho công việc kinh doanh”.

“Tất cả đều là động lực, Rick ạ. Nếu một phần động lực của cậu là quyền tự chủ, cậu sẽ sớm học được một điều rằng không ai trong chúng ta có thể đạt được thành công nếu như không có sự hợp tác với những người khác, nhưng hãy cứ tiếp tục. Tại sao cậu không nói với tôi về những gì cậu đã học được từ buổi hội thảo với Jay? Đó là lý do chúng ta có cuộc trò chuyện ngày hôm nay phải không?”

“Vâng, tôi nghĩ thế”, Rick nói. Anh nhớ lại những điều ấn tượng mà Jay đã nói ở buổi hội thảo, cứ như nó đã diễn ra từ lâu lắm rồi vậy. “À, tôi ghi lại rất nhiều thông tin và nó có tính thực tiễn hơn nhiều so với những điều tôi học được ở các buổi hội thảo khác. Kim tự tháp giao tiếp và số lượng khách hàng giao dịch dựa trên mạng lưới liên kết của bạn: trước đây tôi chưa từng nghe đến những khái niệm này, nhưng tôi nghĩ điều khiến tôi ấn tượng hơn cả là những lời nhận xét của các vị khách mời. Ý tôi là, tôi đã biết Michelle và một phần câu chuyện của cô ấy rồi, nhưng những lời chia sẻ của hai người kia thì... và tôi nghĩ là nó rất hợp lý vì những gì họ làm thực sự có ý nghĩa. Đó là những ý tưởng tuyệt vời.”

“Vậy là Michelle, Janice và Jeremy đã có được những thành

công sau khoảng thời gian tham gia vào khóa học bồi dưỡng. Hãy nói cho tôi biết, cậu nghĩ là cậu sẽ thu hoạch được gì sau khi kết thúc khóa học này?" Thầy hướng dẫn hỏi.

"Tôi không chắc lắm, nhưng tôi nghĩ là nhiều nguồn giới thiệu hơn...", Rick trả lời.

"Hiện tại một tuần cậu có được mấy nguồn giới thiệu?" Thầy hướng dẫn hỏi.

"Mỗi tuần ư?" Rick hỏi lại. "Có lẽ là mỗi tháng tôi có một nguồn giới thiệu".

"Vậy cứ cho là mỗi năm cậu sẽ có mười hai nguồn giới thiệu. Hãy bắt đầu đặt mục tiêu cho nguồn giới thiệu nào", thầy hướng dẫn nói. "Trong vòng một năm tới, cậu muốn có được bao nhiêu nguồn giới thiệu?".

"25 nguồn?" Rick ngập ngừng. Mỗi năm mình kiểm đếm ra hai mươi lăm nguồn giới thiệu cơ chứ?

"Cockamamie, Rick! Cậu cần phải nói bằng thái độ quyết đoán. Hãy làm cho tôi tin là cậu tự tin với những gì cậu đang làm!" Thầy hướng dẫn nói qua điện thoại nhưng có vẻ như ông ấy đang ra lệnh. Rick lập tức ngồi thẳng dậy.

"Được rồi, tôi sẽ cố gắng kiểm được 25 nguồn giới thiệu trong vòng một năm tới". Rick nói bằng một giọng quả quyết.

"Cố gắng?" Thầy hướng dẫn hỏi.

"Tôi sẽ kiểm được 25 nguồn giới thiệu trong vòng một năm tới", Rick nói một cách quyết đoán hơn.

"Được rồi, hãy đặt mục tiêu là 50 nguồn giới thiệu mỗi năm", thầy khuyến khích. "Cậu sẽ kiểm được 50 nguồn giới thiệu trong một năm tới. Cậu sẽ làm được. Nếu cậu không làm được, chúng tôi sẽ hoàn lại 100% tiền học phí cho cậu. Được chứ?"

Rick trả lời: “Được”. Đó là một thỏa thuận thế kỷ cho mình đây!

Thầy hướng dẫn nói tiếp: “Để kiếm được 50 nguồn giới thiệu, cậu sẽ cần phải chủ động đưa ra 100 nguồn giới thiệu. Cậu giới thiệu chủ bán hàng cho người mua, cậu giới thiệu hàng xóm cho chủ vay để tái đầu tư tài chính, cậu kết nối mọi người với nhau thành một cộng đồng, và cậu giới thiệu thành viên trong cộng đồng với các đại lý ở những vùng khác. Böyle giờ cậu đang tìm kiếm cơ hội để kết nối mọi người. Đúng không?”

“Đúng vậy”, Rick trả lời.

Anh và thầy hướng dẫn nói chuyện thêm một vài phút nữa để bàn về những mục tiêu cụ thể của Rick và những kết quả mà anh muốn có được sau khi kết thúc khóa học. Thầy hướng dẫn khuyên Rick nên viết một vài câu khẳng định vào giấy nhớ rồi dính lên gương và nên viết những lời khẳng định khác cùng năm điều làm anh thấy biết ơn vào mỗi buổi sáng và cuốn sách mà ông gọi là “Quyển sách phước lành”<sup>3</sup>

<sup>3</sup>. Xem ví dụ về Quyển sách Phước lành, vào trang: [www.7LBook.com/BlessingsBook](http://www.7LBook.com/BlessingsBook)

Rick đảo mắt, tưởng tượng một cuốn sổ màu hồng bọc bìa hoa và có in hình con kỳ lân. Sau đó họ bắt đầu nói về các con số: thầy hướng dẫn hỏi Rick về mục tiêu bán hàng của anh trong vòng một năm tiếp theo và ông đưa ra mục tiêu cho Rick là phải đạt được con số gấp ba lần mức mà anh đã đưa ra. Rick thấy choáng và chỉ biết im lặng.

“Tôi muốn cậu dán con số đó lên gương, lên máy tính và trên bàn làm việc”. Thầy hướng dẫn yêu cầu. Sau đó ông bắt đầu nói về thể dục thể thao. Tiếp theo ông ấy sẽ nói là mình cần kết hôn trong vòng sáu tháng tới... Dù vậy, Rick biết mình cần phải dành thời gian để chăm sóc bản thân tốt hơn.

“Nghe này, một lão già như tôi còn có thể dậy sớm và chạy 5

dặm mỗi ngày (khoảng 8km - chú thích người dịch) thì ít nhất cậu cũng phải quay trở lại được phòng gym sau buổi học này!"

"Tốt thôi!" Rick cười lớn.

Thầy hướng dẫn tiếp tục nói chuyện và hướng dẫn cách chia nhỏ những mục tiêu của Rick thành những nhiệm vụ hàng ngày có thể thực hiện được. "Anh cần phải dán thêm một tờ giấy nhớ vào gương và viết thêm một điều vào Quyển sách Phước lành", thầy kết thúc cuộc nói chuyện. "Nó có sức mạnh và nó được gọi là quyền chủ động của người đứng đầu: 'Mỗi một ngày sẽ có một người nào đó, ở đâu đó trong thành phố tôi đang sống cần dịch vụ của tôi. Công việc của tôi trong ngày hôm nay là tìm ra người đó'. Hãy biến nó thành khẩu hiệu của chính cậu và cậu sẽ suy nghĩ như một nhà sản xuất hàng đầu."

Rick viết câu khẳng định của mình vào cuốn sách, viết hoa chữ "Ngày hôm nay". Anh vẫn chưa thực sự chắc chắn về tất cả những câu khẳng định này, nhưng nghe giọng nói của thầy hướng dẫn, anh hiểu là không thể thương lượng thêm được gì.

Thầy hướng dẫn yêu cầu anh viết ra một câu dài 12 từ mà anh muốn khắc lên bia mộ sau khi qua đời và phải làm một bài tập hình dung gọi là "Bốn lời khen ngợi" – lời nhận xét của bốn người đặc biệt, trong đó có một khách hàng – họ sẽ nói gì về anh ở đám tang của anh. Rick nhớ lại những lời nói của Jay ở buổi hội thảo ngày hôm trước.

"Nghe này, nếu thầy hướng dẫn của tôi muốn tôi vẽ một đường đi xuyên qua rừng hoặc sa mạc để đi từ điểm A đến điểm B, thì ông ấy phải nói cho tôi biết điểm B nằm ở đâu. Cũng giống như đám tang của cậu vậy, dù cậu có thích nó hay không thì nó vẫn diễn ra, đó chính là điểm B". Thầy hướng dẫn nói.

"Vâng", Rick khẽ nói. Anh vẫn không thích nghĩ về đám tang của mình. Thầy hướng dẫn tiếp tục nói về một thứ khác mà Rick chưa bao giờ để ý đến - Hộp thư thoại<sup>4</sup>, ông ấy chỉ cho Rick

cách làm thế nào để kiểm soát các cuộc gọi và giải quyết chúng trong vòng vài tiếng đồng hồ.

#### **4. Hộp thư thoại, xem bảng chú thích**

“Và một điều nữa”, thầy nói thêm. “Cậu đã nhận được chiếc vòng đeo tay khi tham gia buổi hội thảo. Cậu phải nói đi nói lại câu ‘Làm ngay bây giờ’ với chính mình 49 lần, mỗi ngày cậu phải lặp đi lặp lại ít nhất 3 lần”<sup>5</sup>.

<sup>5</sup>. Bài thực hành “Làm ngay bây giờ” được đăng tải trên trang: [www.7LBook.com/DoItNow](http://www.7LBook.com/DoItNow)

“Gì cơ?” Rick hỏi một cách nghi ngờ.

“Câu nói đó để tạo sự thôi thúc, Rick ạ”, thầy giải thích. “Thật khó để buộc bản thân chăm chỉ làm việc. Tôi là thầy hướng dẫn của cậu, nhưng tôi không thể đi theo và thúc ép cậu mỗi ngày. Bài tập này sẽ tạo cho cậu cảm giác bị thôi thúc, cũng giống như việc tập luyện thể thao để giảm lượng mỡ thừa giúp cơ bắp săn chắc vậy”. Mình sẽ không có đủ thời gian để làm hết những thứ này? Tất nhiên là nếu không quảng cáo nữa thì mình sẽ không phải dành thời gian để dẫn khách đi xem nhà... Đầu óc Rick bỗng nhiên trống rỗng. Mình sẽ phải làm gì nếu việc này không đem lại kết quả?

Anh liếc nhìn đồng hồ và nhận thấy thời gian sắp hết.

“Đã đủ bài tập về nhà cho cậu chưa?” Thầy khẽ cười.

“Vâng, đủ quá ấy chứ.” Rick cảm thấy hơi căng thẳng, nhưng anh cố để không biểu lộ nó trên khuôn mặt.

#### **Những tờ giấy nhắn uy lực**

“Được rồi, thời gian cho buổi học ngày hôm nay chỉ còn lại vài phút, bây giờ chúng ta sẽ nói về những “Mẩu giấy viết tay”. Câu

chuyện của Janice đã gây ấn tượng với cậu, vì thế tôi biết là cậu sẽ sẵn sàng thử.”

“Chắc chắn rồi”, Rick trả lời. “Nhưng có nhất thiết phải nói quá lên như thế không? Tôi đã học cách viết một lá thư từ hồi học lớp 3...” Khi vừa nói ra những lời này, anh biết mình đã phạm phải sai lầm.

“Cockamamie!” Thầy hướng dẫn nói. “Nếu nó đơn giản như thế thì cả hội bạn nhậu của cậu đã làm rồi! Nghe này, tôi chắc chắn với cậu là vẫn có những cách làm sai đấy. Tôi sẽ chỉ cho cậu cách làm đúng mà vẫn tiết kiệm được rất nhiều thời gian. Cậu có thể cảm ơn tôi vì điều đó hoặc chúng ta có thể kết thúc cuộc nói chuyện ngay tại đây.”

“Không, không”, Rick xin lỗi. “Tôi không có ý gì cả, chỉ là tôi chưa hiểu lắm”. Trời ạ.

“Được rồi, nghe này, việc này rất quan trọng. Đây là 7 bước để tạo ra một tờ giấy nhắn UY LỰC”

Rick nghe và viết lại cẩn thận:

7 Bước để tạo ra một tờ giấy nhắn uy lực:

- Dùng tờ giấy trắng có biểu tượng của công ty hoặc chữ viết tắt đại diện cho cậu. Đó chính là giấy nhắn cá nhân.
- Dùng mực xanh để viết - Trong nó sẽ rõ ràng hơn.
- Từ ngữ: nên dùng từ BẠN, tránh sử dụng từ TÔI, CỦA TÔI.
- Khen ngợi một cách cụ thể: Chỉ ra ưu điểm của họ và khen ngợi cụ thể chứ không khen ngợi một cách chung chung, ví dụ như khen tính cách, một tài năng hoặc phẩm chất đặc biệt nào đó của họ.
- Đề cao tầm quan trọng của việc hoạch định mục tiêu: xác định

một tố chất mà cậu muốn có được và bày tỏ sự tôn trọng với những người đang sở hữu tố chất đó (hạnh phúc, giàu có, sự cân bằng, v.v...)

• Viết đúng cách - chữ viết hơi nghiêng theo hướng từ trái qua phải. Bạn đã đọc cuốn Chữ viết tay của bạn có thể thay đổi cuộc đời bạn của tác giả Vimala Rodgers<sup>6</sup> chưa?

<sup>6</sup>. Vimala Rodgers, Chữ viết tay của bạn có thể thay đổi cuộc đời bạn (New York: FIRESIDE, 2000) và để xem danh sách các nguồn tham khảo, truy cập: [www.7LBook.com/Resources](http://www.7LBook.com/Resources)

• Sức mạnh của dòng “Tái bút”: dòng tái bút được coi là cách để kêu gọi người nhận hành động. Nó thôi thúc người nhận hành động như viết email hoặc gọi điện.

“Tôi viết giấy nhắn UY LỰC cho ai?” Rick hỏi. “Bất cứ ai anh biết”, thầy hướng dẫn trả lời. “Cầm một tấm danh thiếp lên và tìm thông tin trong email, trong danh sách các khách hàng tiềm năng, liệt kê những ưu điểm của họ và viết giấy nhắn. Trong một tuần cậu hãy viết thật nhiều giấy nhắn cho những người mà cậu biết – ít nhất là 50 người. Hãy nhớ viết một dòng tái bút hấp dẫn và tôi tin chuông điện thoại của cậu sẽ reo.”

“Tôi cần phải nói gì khi họ gọi?” Rick hỏi.

“Lúc đó cậu sẽ tự biết mình phải nói gì”, thầy hướng dẫn trả lời mà không giải thích gì thêm. “Chúng ta không còn nhiều thời gian nữa, nhưng có một chủ đề cực kỳ quan trọng tôi muốn trao đổi với cậu trước khi chúng ta kết thúc buổi học ngày hôm nay. Cậu có đang chú ý lắng nghe tôi nói không đấy? Tôi muốn cảnh báo cậu một điều.”

“Vâng”, Rick trả lời một cách quả quyết. Cảnh báo tôi sao?

Thầy hướng dẫn tiếp tục: “Tôi muốn cảnh báo cậu về một việc sẽ xảy ra khi cậu trải nghiệm Bảy cấp độ giao tiếp, nó gọi là Tự

sát thành công.”

“Tự sát thành công?” Rick hỏi. Mình biết mà. Mình cũng đang bị ép phải uống Kool-Aid đây! (ý của câu này là cậu phải để cao cảnh giác, không được quá tin vào những gì đang nghe - chú thích người dịch).

### Tự sát thành công

“Đó là một cú thất bại trước bậc thềm thành công. Chuyện này xảy ra với tất cả các khách hàng của tôi khi họ sắp đạt được mục tiêu đề ra”. Thầy giải thích một cách ủ dột. “Chuyện này là có thật, và thực sự là rất nghiêm trọng. Khi công việc của cậu đang dần gặt hái được những thành công, dường như có điều gì đó trong con người cậu bắt đầu kháng cự lại những thay đổi đó. Cậu sẽ bị ốm, bị thương hoặc gặp phải điều gì đó cố tình gây trở ngại cho cậu trên con đường tiến đến thành công.”

“Vậy tôi phải làm gì?” Rick hoài nghi, nhưng anh thấy việc làm rõ vấn đề này cũng chẳng có hại gì. “Cậu phải nhẫn耐. ‘Tự sát thành công’ có thể diễn ra theo nhiều cách khác nhau. Nhiều khi nó nằm ở các quyết định của cậu, nhiều khi nó lại là một yếu tố hủy hoại thể chất như ốm đau hoặc tai nạn. Điều quan trọng là cậu phải kiên trì. Đó là cú thắt bụi tối quan trọng trước bậc thềm thành công.” Thầy hướng dẫn nói một cách nghiêm túc.

“Vậy những hướng dẫn này sẽ giúp ích cho cậu chứ, Rick?” Thầy hướng dẫn hỏi một câu đầy thực tế. “Chà, tôi nghĩ là điều này còn phụ thuộc vào tôi nữa, đúng không?” Rick bày tỏ.

“Rất tốt”, thầy hướng dẫn tán thành. “Cậu đã có đủ mọi điều kiện cần thiết để hoàn thành các mục tiêu đề ra chưa?”

“Vâng, tôi nghĩ là tôi có đủ rồi”, Rick trả lời. Anh cảm thấy mệt mỏi vì có quá nhiều thứ cần phải suy nghĩ và quá nhiều bài tập về nhà phải làm. Anh phải viết rất nhiều giấy nhắn UY LỰC. Sau

khi kết thúc cuộc trò chuyện, thầy hướng dẫn chào tạm biệt.

Rick nhìn lên đồng hồ trên tường. Dù sao cũng đã quá muộn để đến văn phòng, trong khi đó Rick nhận được tin Don vừa bán được ngôi nhà của cựu thống đốc cho một cầu thủ bóng đá chuyên nghiệp.

Việc cuối cùng anh cần làm là đi vào nhà và nghe Don khoe khoang với mọi người về chiến tích của anh ta. Thay vì tự nấu ăn, có lẽ từ bây giờ anh nên đặt đồ ăn sẵn để dành thời gian làm bài tập về nhà.

Trên đường xuống cửa hàng ăn ở góc phố để nhận bữa tối mà anh đã đặt, Rick nghĩ “Không biết Michelle làm gì tối nay nhỉ...”, ngay lập tức anh đã chặn suy nghĩ của mình lại. Chuyện gì đang xảy ra thế này? Michelle không phải là mẫu phụ nữ mà mình thích. Rick đã dành cả thời trai trẻ để theo đuổi và tán tỉnh những cô gái chân dài, tóc vàng, thỉnh thoảng còn có một số cô tóc nâu sẫm hay hung đỏ cho thêm phần phong phú. Còn Michelle thì sao, dựa vào bất cứ tiêu chuẩn khách quan nào thì cô ấy cũng chỉ là một người phụ nữ bình thường. Tóc cô ấy cũng đẹp, dáng người cũng gọn gàng nhưng chả có điểm gì ở ngoại hình thu hút sự chú ý của anh nếu gặp trên đường. Tại sao mình lại cứ nghĩ về cô ấy thế nhỉ?

Rick quay trở lại nhà của mình với bánh sandwich và rất nhiều khoai tây chiên, anh bày hết chúng ra bàn ăn. Vừa ăn anh vừa vớ lấy cuốn sổ ghi chép những điều nghe được từ cuộc điện thoại với thầy hướng dẫn để xem lại những việc cần làm. Anh nên bắt đầu từ đâu đây? Thầy hướng dẫn đã yêu cầu anh phải từ bỏ tất cả các loại quảng cáo trong vòng ba ngày tới. Ý nghĩ này làm Rick phát ngán.

Phải có điều gì khác để anh làm chứ. Viết những câu khẳng định? Đếm những câu tốt lành? Nghĩ đến dòng chữ khắc trên bia mộ khi chết? Nghe vẫn không ổn, cho dù chúng ta đã bắt

đầu bằng những điều kết thúc trong tâm trí.

Vì anh không muốn phải làm những việc này chút nào, vì vậy việc viết một tờ giấy nhắn UY LỰC cho Jay và thầy hướng dẫn có lẽ là một cách khởi đầu tốt nhất. Sau khi ăn xong một nửa chiếc bánh sandwich, anh đi vào phòng và bắt đầu làm việc. Khi dọn dẹp lại đống tài liệu, sách và tạp chí trong phòng, anh bắt gặp hình ảnh gương mặt Don đang cười giả tạo ở mục bất động sản. Đột nhiên, một ý nghĩ thoáng qua trong đầu anh: đây là mẩu tin quảng cáo bán nhà hay là bán bình xịt tạo da nâu vậy?

Rick phá lên cười. Bỗng nhiên mọi thứ trở nên kỳ quái.

Tại sao anh lại chèn ảnh của người môi giới to hơn ảnh ngôi nhà anh đang rao bán? Anh ném tờ báo vào thùng rác và tìm tập giấy để viết giấy nhắn anh mới in hồi trước.

# Chương 4

## BẠN THẬM CHÍ KHÔNG THỂ ĐÁNH VÂN TỪ “GIAO TIẾP” NẾU KHÔNG CÓ THỜI GIAN

---

*“Giống như mọi thời đại khác, đây là một thời đại rất tốt, nếu chúng ta biết phải làm gì với nó”.*

— RALPH WALDO EMERSON

Rick thường mỉm cười với hàng xóm khi anh mở cửa ra vào mỗi buổi sáng, sau giờ tập thể dục anh thường chạy về nhà với cốc cà phê trên tay. Anh chưa từng học cách giao tiếp thân mật với người khác. Một vài tuần trước, nếu thường xuyên lui tới quán cà phê nằm ở tầng trệt của tòa nhà thì bạn vẫn thấy anh là một người đáng tin cậy và dễ chịu. Nhưng điều đó đang dần thay đổi.

Vừa về đến nhà, anh có cảm giác như điện thoại mình đang rung. Anh vẫn có chút cảm giác áy náy phê trong khi mắt đang

nhìn chằm chằm vào điện thoại và tay thì đang cố với lấy tập giấy nhớ để viết lại danh sách những người anh cần gọi lại. Anh thấy biết ơn những hướng dẫn của thầy về việc thay đổi lời nhắn trong hộp thư thoại. Thay vì “Tôi sẽ gọi lại cho bạn sớm nhất có thể”, mà thầy hướng dẫn cho là lời nói dối, Rick nói rõ khi nào anh có thể gọi. Anh sớm nhận ra thầy hướng dẫn đã đúng: anh tự do hơn khi làm chủ các cuộc gọi của mình thay vì phải trả lời điện thoại mỗi khi nó đổ chuông.

Rick giật mình khi nhìn vào quyển giấy nhớ. Anh nhận ra có ba, bốn tin nhắn từ hôm qua mà anh đã quên chưa trả lời. Ôi! Mình đã thay đổi lời nhắn trong hộp thư thoại, vậy mà rốt cục mình vẫn trở thành người nói dối!

Rick không cảm thấy buồn mà ngược lại còn vui là天堂 khác. Nghe theo lời thầy hướng dẫn đã nói, anh đã viết giấy nhắn UY LỰC cho tất cả mọi người anh biết và họ đã gọi lại cho anh. Hôm qua anh đã dẫn khách đến xem ba căn nhà, hôm kia anh dẫn khách đến xem hai căn và tuần trước có tận tám người đến xem nhà trong khi cuộc trao đổi giữa anh và thầy hướng dẫn diễn ra cách đây chưa lâu.

Mặc dù những lời khẳng định vẫn khiến Rick đảo mắt mỗi khi nghĩ đến, nhưng chúng cũng đang cho hiệu quả bước đầu và anh thấy mình cười nhiều hơn dù không có chủ ý. Anh đã có một bước tiến mới trên con đường sự nghiệp của mình. Sau khi đọc QBQ: Câu hỏi phía sau câu hỏi, vài lần xem Điều bí mật và nghe Nghĩ và Làm giàu của Napoleon Hill<sup>7</sup>; anh biết thái độ của mình đã thay đổi. Anh dần có ý thức hơn về mục tiêu.

7. Để xem đầy đủ thư viện nguồn tham khảo, truy cập: [www.7LBook.com/Resources](http://www.7LBook.com/Resources)

Mỗi buổi sáng nếu bạn dành vài phút để viết những lời chúc tốt lành sẽ tạo nên sự khác biệt to lớn hơn: Rick rất hiếm khi dành thời gian suy ngẫm xem cuộc đời mình có gì khác so với cuộc

đời của những người khác - kể cả những lúc khó khăn nhất. Anh có nhà, có phương tiện đi lại, đủ ăn, mặc dù gia đình không được hoàn hảo, nhưng bố mẹ anh vẫn dành cho anh tất cả những thứ anh cần trong cuộc sống. Càng suy ngẫm về cuộc đời, anh càng cảm thấy trân trọng những mối quan hệ đó.

Chị gái anh đã sớm nhận ra những thay đổi đó ở anh.

*“Có chuyện gì với em vậy Rick?” Chị anh hỏi khi hai người đang nói chuyện điện thoại với nhau vào tối Chủ nhật. “Nghe em có vẻ, có vẻ...”*

*“Đỡ phiền muộn hơn”. Rick phản ứng lại bằng một tiếng cười.*

*“Đúng rồi! Đúng thế! Cô ấy là ai vậy?”*

*Rick muốn nói với Susan về Michelle, nhưng giữa anh và cô ấy có gì để nói cơ chứ?*

*“Không, không phải chuyện đó đâu chị ạ. Chỉ là công việc kinh doanh của em cuối cùng cũng có chút khởi sắc. Em nghĩ việc tham gia vào khóa học hướng dẫn thực sự là một ý hay.”*

*“Chị cũng cảm thấy như vậy...” Chị gái anh tỏ thái độ đồng tình.*

*“Vâng, em cũng thế. Đó thật sự là những gì em đang cần lúc này. Thầy hướng dẫn biết em đang nghĩ và nói gì, thật sự em có cảm giác như ông ấy là một phiên bản phức tạp hơn của thầy Winston dạy lớp mỹ thuật công nghiệp ấy và mỗi ngày ông ấy viết email cho em hai lần để chắc chắn là em đang làm việc mà em cần làm.”*

*“Thầy Winston? Thật chứ?” Chị anh cười. “Đúng là em vẫn cần phải có người nhắc nhở mỗi ngày đấy, Rick. Em sẽ chẳng bao giờ chịu làm bài tập về nhà nếu mẹ và chị không giám sát em.”*

Sau khi kết thúc cuộc điện thoại với chị gái, Rick quay trở lại với tập giấy nhớ và thở dài. Có một số thứ chẳng bao giờ thay đổi! Bàn ăn của anh bây giờ đã trở thành bàn làm việc, bởi chiếc

bàn làm việc thật của anh đã chất đầy các thứ ngổn ngang: giấy nhớ, hàng chồng email của khách hàng được in ra, và bốn tập giấy nhớ anh đã dùng hết để làm bài tập về nhà. Rick lắc đầu. Chỉ nghĩ về nó thôi cũng đủ chóng mặt rồi.

Dù thế nào đi nữa thì nhiệm vụ đầu tiên của anh vẫn là thực hiện các cuộc gọi lại. Anh mở hộp thư thoại ra và lấy giấy bút ghi lại thông tin của từng khách hàng. Anh ngạc nhiên khi thấy cổ tay mình đau. Ha! Điều tiếp theo mình nhận thấy ở khóa học này là việc viết quá nhiều những tờ giấy nhắn UY LỰC sẽ khiến cho cổ tay mình bị đau! Anh nghe từng tin nhắn thoại và viết lại các thông tin cần thiết.

Rick lại nghĩ đến cuộc nói chuyện với thầy hướng dẫn qua điện thoại. Anh biết trước là thầy hướng dẫn sẽ hỏi ai là đối tác trách nhiệm của anh, nhưng anh vẫn chưa nghĩ ra câu trả lời. Brian đang quá bận để chuẩn bị chào đón đứa con thứ ba sắp sinh của anh, và lại họ mới chuyển đến sinh sống ở một bang khác. Không một ai trong số những người bạn khác có thể làm đối tác trách nhiệm của anh, mặc dù anh đã cố điểm lại để tìm xem có ai phù hợp hay không. Đã có mấy lần anh nghĩ đến việc hỏi Michelle, bởi hôm nay anh và cô ấy có cuộc hẹn gặp mặt nhau vào lúc 1h00' để bàn về những bữa tiệc tân gia, vì cuối tháng này Rick sẽ hoàn thành hợp đồng với một khách hàng.

Ôi không! Rick nhìn lại tập giấy nhớ: anh vừa mới nhận được tin nhắn của một khách hàng hẹn gặp mặt ngày hôm nay để ký hợp đồng thỏa thuận về việc đăng thông tin bán nhà của cô ấy. Hôm nay mình có cuộc hẹn gặp Michelle lúc 1h00 chiều và thời gian khách hàng này hẹn gặp cũng cùng lúc đó! Rick cảm thấy bối rối vì bị trùng lịch! Những hôm trước anh đã không quá bận đến nỗi trùng lịch! Mình chẳng có sự lựa chọn nào khác, anh buồn bã nghĩ. Anh thở dài não nề và nhấc điện thoại lên gọi cho thầy hướng dẫn.

**Hết giờ**

“Chào thầy!” Rick nói khi cuộc gọi thứ hai của họ bắt đầu.

“Chào Rick. Hiện tại tôi đang cảm thấy chưa hài lòng về cậu. Cậu có đoán được là tại sao không?” Ôi trời. Rick bỗng cảm thấy có chút lo lắng. Một ngày không tốt lành rồi.

“À, tôi có thể nghĩ ra một đồng lý do”, anh nói một cách tự nhiên. “Nhưng tôi nghĩ tốt hơn hết là thầy hãy nói cho tôi biết”.

“Tôi đã nhận được giấy nhắn của cậu và Jay cũng vậy. Tôi mừng là cậu đã làm bài tập, nhưng rõ ràng tôi đã dặn cậu là dùng giấy không có nhãn hiệu để viết lời nhắn cơ mà.” Ôi! Không thể tin được là mình đã quên mất một yêu cầu quan trọng như thế. Rick đã cất chõ giấy nhắn ấy từ lâu rồi và anh đã lấy nó ra dùng mà quên mất lời dặn của thầy hướng dẫn. Việc này có nghiêm trọng đến vậy không?

“Nghe này. Đã bao giờ mẹ cậu có gửi cho cậu một tấm thiệp sinh nhật mà trên đó có ghi dòng chữ ‘Ngành công nghiệp của Mẹ’ không? Cậu nghĩ gì nếu bà ấy làm như vậy?”

“Tôi hiểu rồi”, Rick xin lỗi.

“Được rồi. Cậu nên nhớ là không cần viết những gì quá to tát, mà phải viết một cách chân thực và mang đậm dấu ấn cá nhân. Bây giờ chúng ta sẽ đi thẳng vào vấn đề. Qua cách cậu trả lời email của tôi, tôi nhận thấy là cậu đang đi nhanh như tên bắn ấy. Tôi nói có đúng không?

“Vâng”, Rick thừa nhận.

“Được rồi, cậu phải dừng ngay việc này lại. Tôi luôn nói là dù cậu có làm gì cũng phải toàn tâm toàn ý với nó. Nếu cậu cứ làm việc một cách chớp nhoáng, cậu sẽ chẳng bao giờ mang đến cho khách hàng của cậu sự quan tâm mà họ đáng được nhận và như vậy họ sẽ không giới thiệu những khách hàng khác cho cậu đâu.

“Chủ đề của buổi học hôm nay là thời gian. Hoạt động đầu tiên mà cậu cần làm là Bài tập hình dung. Giống như bốn lời khen ngợi, bài tập này giúp cậu có một cái nhìn tổng thể bao quát về mọi thứ. Cậu hãy tưởng tượng ra một ngày làm việc hoàn hảo và viết lại tất cả những gì cậu dự định sẽ làm trong ngày hôm đó từ lúc cậu thức dậy cho đến khi cậu đi ngủ. Hãy chia nó ra theo từng giờ cụ thể và mô tả chính xác những gì đã diễn ra trong ngày làm việc hoàn hảo đó. Cậu hiểu chưa?”

“Tôi hiểu rồi”, Rick trả lời. Không vấn đề gì. Hóa ra anh đã thích bài tập Bốn lời khen ngợi hơn anh nghĩ.

#### Vùng ảnh hưởng và khối thời gian

“Rick, cậu có nhớ ba cấp độ nào của Kim tự tháp giao tiếp cấu thành Vùng ảnh hưởng không?” Thầy hướng dẫn hỏi.

Rick nhận thấy sự nhã nhặn trong câu hỏi, vì vậy anh trả lời một cách tự tin: “Gọi điện, Sự kiện & Hội thảo và Gặp mặt 1-1.”

“Đúng rồi, mỗi ngày cậu cần dành khoảng 80% thời gian để làm việc qua điện thoại hoặc nói chuyện với mọi người”. Thầy giải thích. “Cách duy nhất để đảm bảo cậu đang dành đủ thời gian cho Vùng ảnh hưởng là lên kế hoạch chi tiết bằng việc chia khoảng thời gian trong một ngày của cậu theo từng giờ.”

“Vậy nó cũng giống như thời khóa biểu học tập sao? Đầu tiên là hóa học, sau đó là toán và tất cả những môn khác?” Rick hỏi.

“Rất giống”. Thầy hướng dẫn trả lời. “Trong trường hợp này, cậu phải dành 80% thời gian trong một ngày làm việc của cậu để tập trung vào ba môn học. Hãy dành phần lớn thời gian cho Vùng ảnh hưởng, nếu làm được như vậy thì công việc của cậu sẽ có sự khởi sắc.”

“Hãy lên thời gian biểu trả lời hộp thư thoại để cậu chủ động hơn trong việc gọi điện và kiểm tra email đầu tiên. Hiện tại cậu

đang thực hiện việc này vào lúc 11h00' sáng và 4h00' chiều, tôi nghĩ thời gian như thế là ổn rồi. Tiếp theo, mỗi ngày nên dành một tiếng đồng hồ cho khoảng trắng”.

“Khoảng trắng?” Rick hỏi.

“Có nghĩa là thời gian mở”, thầy giải thích. “Khoảng thời gian này cho phép cậu làm bất cứ việc gì cậu muốn - hoàn thiện nốt những công việc còn dang dở, đi dạo, trả lời cuộc gọi, uống một ly cà phê và những việc khác nữa. Nó mang đến cho cậu sự linh hoạt trong khuôn khổ.

“Ngoài ra, mỗi tuần cậu sẽ cần ít nhất bốn giờ để tập trung gọi điện cho những người trong cộng đồng của cậu. Những khoảng thời gian này được gọi là Giờ Sức mạnh. Đây là khoảng thời gian để cậu gọi cho những người trong danh sách khách hàng của cậu - những người cậu đã từng hợp tác trước kia. Cậu không nhất thiết phải gọi cho bạn bè, gia đình hay bất cứ ai, nhưng theo tôi thì cậu nên gọi. Rồi cậu sẽ có cuộc gọi đầu tiên và mười cuộc gọi tiếp theo. Mỗi ngày cậu nên làm việc này trước khi đến công ty”.

“Thế còn những người mà tôi đã đưa đi xem nhà trong tuần vừa rồi thì sao?” Rick hỏi.

“Có chứ, và cả những người khác nữa. Những cuộc gọi này là việc đầu tiên cậu phải làm vào buổi sáng, không có trường hợp ngoại lệ. Cậu càng bận thì những cuộc gọi này càng trở nên quan trọng. Cậu sẽ gọi tới các nguồn giới thiệu, các đại lý đối tác, những mối quan hệ kết nối gần đây, các thành viên nhóm, khách hàng tiềm năng. Cậu sẽ viết ra danh sách những người, những số điện thoại và lý do cho cuộc gọi đầu tiên, và cậu cũng phải thực hiện những cuộc gọi tiếp theo trong suốt quá trình làm việc của cậu – nó giống như một nhiệm vụ trước khi kết thúc một ngày làm việc của cậu vậy”.

“Nhiệm vụ trước khi kết thúc một ngày làm việc?” Rick hỏi. Tất

cả những thuật ngữ này nghe thật là kỳ lạ.

### **Bốn nghi thức làm giàu**

“Có bốn nghi thức cậu cần thiết lập trong đời và nó cũng là một phần của quá trình hướng dẫn này.”

Thầy hướng dẫn giải thích. “Điều mà chúng ta đang cố gắng thay đổi cũng chính là gót chân A-sin của chúng ta: thời gian là của chúng ta. Bốn quy tắc này sẽ giúp cho cậu kiểm soát được quỹ thời gian của bản thân cho dù cậu có bận đến thế nào đi chăng nữa.”

“Nghe có vẻ hay đấy,” Rick nói, nhưng thực sự anh vẫn chưa cảm thấy bị thuyết phục.

“Đầu tiên là Nghi thức Buổi sáng. Nghi thức này sẽ bao gồm Những lời khẳng định, Quyển sách Phước lành, sự chuẩn bị cá nhân và tập thể dục. Chạy thể dục buổi sáng, nâng tạ hoặc làm bất cứ việc gì cậu muốn.”

“Được thôi”, Rick trả lời và viết vào sổ.

“Tiếp theo là Nghi thức trước khi kết thúc một ngày làm việc mà tôi vừa đề cập. Việc này sẽ diễn ra ngay trước khi cậu hết giờ làm việc ở công ty. Hãy dọn dẹp sạch sẽ bàn làm việc của cậu, viết ra danh sách mười cuộc gọi đầu tiên và mười cuộc gọi tiếp theo, sao đó gửi cho tôi thời gian biểu mà cậu đã lập để phân chia thời gian làm việc trong một ngày của công ty trong suốt thời gian cậu được tôi hướng dẫn.”

“Tức là bàn làm việc của tôi phải trống trơn?” Rick hỏi.

“Không nhất thiết phải như vậy. Tất cả mọi thứ chỉ cần được dọn dẹp và sắp xếp để cậu có thể tìm kiếm một cách dễ dàng nhất”, thầy hướng dẫn giải thích.

“Thứ ba là Nghi thức trước khi ngủ. Chúng ta đều biết rằng việc

tạo cho trẻ thói quen tập thể dục trước khi đi ngủ sẽ rất tốt, nhưng dù bạn có tin hay không thì điều đó cũng quan trọng với cả người lớn nữa. Trước khi ngủ, một số người thường có thói quen cầu nguyện, tập yoga, duỗi người hoặc ngồi thiền. Việc lựa chọn hình thức luyện tập nào là tùy thuộc ở cậu, nhưng tôi đảm bảo với cậu là một khi bắt đầu cậu sẽ nhận thấy sự khác biệt vào mỗi buổi sáng.”

“Được rồi, vậy nghi thức thứ tư là gì?” Rick hỏi và nhận ra rằng thầy hướng dẫn đang khái quát cả một ngày.

“Thứ tư là nghi thức đêm chủ nhật. Cậu hãy nhìn vào lịch làm việc của cả tuần tiếp theo, hãy chắc chắn rằng các cuộc hẹn của cậu đã được lên lịch cẩn thận và hãy đảm bảo quần áo của cậu phù hợp với thời tiết và tính chất cuộc hẹn. Hãy sắp xếp chúng cẩn thận trong tủ quần áo, kể cả những phụ kiện nhỏ nhất như đôi tất. Một vài người còn lên thực đơn ăn uống trong cả một tuần của họ, nhưng trước tiên cậu chỉ cần bắt đầu với tủ quần áo của mình. Điều này chỉ tốn vài phút, nhưng nó có thể tiết kiệm được một lượng lớn thời gian và năng lượng quý báu đấy.”

“Tôi có thể cảm nhận được điều đó” Rick nói. Anh đang nghĩ việc thay đổi thói quen để thực hiện Nghi thức đêm chủ nhật đã là một nỗ lực lớn lao rồi.

### **Mạng lưới chồng chéo và tạo lợi thế sân nhà**

“Nào, giờ thì cậu đã biết người bạn tốt của tôi - Michelle, phải không?”, Thầy hướng dẫn hỏi. Rick giật mình, anh đã đoán trước được rằng thầy hướng dẫn sẽ hỏi vài câu kiểu như “Cậu muốn gì ở con gái tôi?”

“Chắc chắn rồi” anh trả lời, nhưng trong giọng nói của anh có một chút gì đó thiếu bình tĩnh. Hơn bất cứ ai khác, tôi muốn cô ấy đặt trùng lịch với tôi.

“Đĩ nhiên là cậu biết”, Thầy hướng dẫn cười khúc khích. “Cô ấy chính là người đã giới thiệu cậu với tôi. Dù sao thì cậu cũng đã từng gặp cô ấy ở một nhà hàng tên là EVT ngay bên đường cao tốc phải không?”

“Đúng vậy, làm sao thầy biết?” Rick tỏ ra vô cùng ngạc nhiên. Thầy hướng dẫn lờ đi câu hỏi đó của anh.

“Có phải tất cả mọi người ở đó đều biết cô ấy đúng không? Từ chủ quán đến bồi bàn và quản lý...”

“Đúng thế, thầy cũng ở đó sao?” Rick cười, một điệu cười hơi châm biếm mặc dù anh không cố ý.

“Tất nhiên là không”, Rick cảm thấy mình giống như một học sinh đang bị thầy hiệu trưởng phê bình. “Nhưng những phản ứng mà cậu nhìn thấy không phải bởi vì Michelle đã giành danh hiệu Hoa hậu Thanh lịch khi còn học Trung học. Thậm chí trong nửa cuộc gọi đầu tiên của chúng tôi, tôi còn chẳng thấy cô ấy nói gì về chuyện đó. Tôi đã nghĩ mình cần một cái máy trợ thính!” Rick không thể ngăn mình thở dài. “Nhưng EVT là một phần trong chiến lược của cô ấy. Điều cậu chứng kiến ngày hôm đó là những gì sẽ xảy ra với cậu khi cậu biến một nhà hàng thành lãnh địa của cậu. Nhìn vào cách đối xử của các nhân viên nhà hàng với cô ấy khiến cậu tôn trọng và tin tưởng cô ấy hơn phải không?”

“Đúng thế”, Rick thừa nhận.

“Bây giờ thì cậu hãy dự đoán xem cô ấy nhận được bao nhiêu lời giới thiệu từ những nhân viên ở đó: tôi nghĩ nó khoảng tầm hơn một tá - cả trực tiếp và gián tiếp - tính từ lần cuối chúng tôi đếm cách đây vài tháng. Nhưng nó không dừng lại ở đó. Đó còn là một cách tuyệt vời để phát triển mạng lưới liên kết các khách hàng của cậu.”

“Đúng vậy. Vậy tôi nên làm gì, đi đến đó và hành xử như một

nhân vật quan trọng?" Rick đùa.

"Cockamamie! Rick, tóc tôi đã bạc rồi, phải không? Cậu đi vào đó và trở thành một khách hàng thân thiết. Hãy nhớ bo cho các nhân viên nhà hàng hậu hĩnh vào. Ý tôi là cậu nên bo ít nhất là 20%. Làm quen với tất cả nhân viên đó: đối xử với họ như những người bạn. Hãy hỏi về gia đình, công việc và sở thích của họ. Hãy ghi nhớ FROG."

"FROG?" Rick hỏi.

"Đúng vậy, F.R.O.G là cụm từ viết tắt để nhắc nhở cậu tập trung vào người khác và những kiểu câu hỏi cần thiết. Hãy hỏi những câu về gia đình, sở thích, nghề nghiệp và mục tiêu của họ (Family, Recreation, Occupation and Goals - chú thích người dịch)", Thầy hướng dẫn trả lời.

Rick nhớ lại cách Michelle nói chuyện về cậu con trai của cô phục vụ bàn và những tham vọng về sự nghiệp của cô ấy.

"Trước khi cậu kịp nhận ra, nó sẽ giống như một sô diễn Cheers - nơi mọi người đều biết đến tên cậu." Ừ, cũng đại loại kiểu như thế đấy. Rick tự hỏi liệu Michelle có cảm thấy phiền không nếu anh cũng thường xuyên qua lại nhà hàng EVT ấy ...

"Được rồi, khi cậu đã quen hết tất cả các nhân viên trong một nhà hàng, nhưng phải đảm bảo là nhà hàng đó sang trọng như EVT nhé, đến lúc đó cậu sẽ bắt đầu sắp xếp các cuộc hẹn với các khách hàng ở nhà hàng đó, hết cuộc hẹn này đến cuộc hẹn khác. Cậu sẽ có một "bữa trưa học tập", và sau đó cậu sẽ thực hiện các công việc ấy như một quy trình vậy, cứ hai đến ba tiếng đồng hồ lại có một cuộc hẹn và các cuộc hẹn đều diễn ra ở một nhà hàng. Thay vì cố gắng sắp xếp các cuộc hẹn rải rác vào tất cả các ngày trong tuần, giờ đây cậu chỉ cần một ngày để thực hiện tất cả các cuộc hẹn ấy, thậm chí chỉ một buổi chiều." Rick nhớ lại những cuộc hẹn của Michelle vào ngày hôm đó ở nhà hàng EVT.

“Vâng, tôi sẽ phải làm được điều đó”, Rick đồng ý.

“Hãy làm ngay bây giờ”, Thầy hướng dẫn ra lệnh. “Lịch gặp tiếp nối tại một địa điểm quen thuộc sẽ tiết kiệm được thời gian di chuyển, cậu sẽ không bao giờ trễ hẹn hay bị lạc đường. Dần dần, nếu chiếm được cảm tình và sự quý mến của các nhân viên trong nhà hàng, cậu sẽ có được lợi thế sân nhà trong mọi cuộc hẹn. Nơi này sẽ trở thành một địa điểm trung tính với tất cả những lợi thế kể trên và giúp cậu giảm thiểu được những chi phí không cần thiết, nếu như đến một địa điểm khác, có thể cậu sẽ phải chi rất nhiều tiền và tham gia một câu lạc bộ tư, nhưng một vài người có thể sẽ không thoải mái khi gặp cậu ở đó.

“Ngoài ra, cậu có thể lên lịch các cuộc hẹn nối tiếp nhau<sup>8</sup> để thuận tiện cho công việc kinh doanh của cậu và cả của họ nữa. Hãy để cho người hẹn cậu lúc 1h00' chiều gặp mặt người hẹn gặp cậu lúc 1h30' chiều và lúc 2h00' chiều, để vị khách lúc 2h00' chiều gặp vị khách lúc 1h00' chiều và lúc 3h00' chiều. Hãy khéo léo sắp xếp cho cuộc gặp của những khách hàng tiềm năng hay người nào đó có thể giúp ích cho việc kinh doanh của họ. Lịch gặp tiếp nối tại một nhà hàng sang trọng là chiến lược quan trọng trong việc nuôi dưỡng và phát triển cộng đồng của cậu.”

<sup>8</sup>. Để xem các ví dụ và mẫu thời gian biểu, mời bạn truy cập [www.7LBook.com/TimeBlock](http://www.7LBook.com/TimeBlock)

“Được rồi, tôi sẽ thử xem.”

“Cockamamie! Nghe này, Rick, trong tập huấn cơ bản, chúng tôi không bảo cậu thử vượt rào mà đây là khóa tập huấn cơ bản của cậu. Không có thử. Chỉ có làm. Hãy nghĩ về nó như việc bắt đầu một quá trình luyện tập. Ban đầu mọi thứ sẽ khó khăn và đau đớn, nhưng cậu sẽ gặt hái thành quả nếu cậu quyết tâm thực hiện nó. Ở một thời điểm chỉ nên tập trung vào một việc thôi: việc kinh doanh đa nhiệm vụ bị đánh giá quá cao rồi.”

“Vâng, tôi đoán vậy”. Rick cười phá lên.

“Tôi biết đây sẽ là một thử thách khó khăn cho cậu. Vì vậy, trước nửa đêm ngày hôm nay, tôi muốn cậu nộp cho tôi thời gian biểu mà cậu lập để thực hiện các công việc trong hai tuần tiếp theo. Tôi sẽ thức để chờ bài tập của cậu đấy.”

“Tôi sẽ nộp”, Rick khẳng định. Anh biết sẽ chẳng có kết quả gì nếu cố gắng tranh luận với thầy hướng dẫn về hạn chót. Phải ‘Làm ngay bây giờ’ phải không? Rick vỗ lên chiếc vòng trên cổ tay mình.

### Kết nối với nhà kết nối

“Chính xác!” Thầy hướng dẫn nói. “Được rồi, chiến lược tiếp theo được gọi là ‘Kết nối với Nhà kết nối’. Đây là cách để cậu chuẩn bị sẵn sàng cho một sự kiện kết nối. Rõ ràng là cậu phải học cách để phân loại và lựa chọn những sự kiện mình sẽ tham gia. Bây giờ làm thế nào để cậu biết những gì sẽ diễn ra trong sự kiện đó?”

“Tìm kiếm trang web của sự kiện đó?” Rick mạo hiểm trả lời.

“Chắc chắn rồi, nhưng vào trang đó cậu chỉ có thể tìm số điện thoại của người phụ trách mục thành viên tham gia để hỏi thông tin. Cậu sẽ hỏi người phụ trách hai câu hỏi: phần giới thiệu sẽ trang trọng hay không trang trọng và tên của ba hoặc bốn người có tầm quan trọng trong sự kiện đó - những người quan trọng và có tầm ảnh hưởng nhất. Hãy yêu cầu được giới thiệu với họ. Hiểu không?”

“Vâng”, Rick trả lời và ghi lại tất cả những gì thầy hướng dẫn nói.

“Tiếp theo, cậu cần dựa vào các thông tin đó để chuẩn bị: tìm hiểu thông tin về những người đó trên google để biết phải nói gì khi gặp họ. Khi đến tham gia sự kiện, cậu cần suy nghĩ về

điều gì?”

“Tôi cũng không rõ nữa”

“Đầu tiên, tham gia với tinh thần của một người có ích. Đúng, cậu muốn có được mối làm ăn phải không? Nhưng mọi người có thể ngửi thấy mùi của một kẻ hám lợi từ cách xa đó một dặm và mùi của nó không thơm tho lắm đâu, cậu hiểu ý tôi không? Jay đã từng nói ‘Dẫn dắt bằng bàn tay mở rộng’ và tôi nghĩ đây là một minh họa điển hình cho điều này. Cậu nên có mặt ở đó vào lúc nào?”

“Đến sớm mười phút.”

“Thứ đến sớm 30 phút đi! Đeo thẻ tên của cậu lên ngực áo phải để khi cậu bắt tay mọi người, nó sẽ bị đẩy về phía trước và mọi người có thể dễ dàng đọc được thông tin của cậu. Người tổ chức sự kiện sẽ là chiếc la bàn của cậu trong một sự kiện toàn người xa lạ: anh ta sẽ chỉ cho cậu nơi cậu cần phải đến. Hãy tự giới thiệu bản thân với anh ta và nhắc anh ta về những gì anh ta đã hứa. Khi anh ta bận, đừng quấy rầy. Chỉ cần nhắc anh ta một cách tế nhị ‘Anh có hứa là sẽ giới thiệu tôi với người này, người kia...’ Cậu sẽ nhận được lời giới thiệu”.

Rick nhớ lại một sự kiện mà anh đã từng tham gia vài năm trước, ở sự kiện đó anh đã phải chờ đợi hàng tiếng đồng hồ chỉ để gặp một trong các chủ tịch quận - chỉ để nhìn thấy cô ấy tán gẫu với Don hàng tiếng. Giá mà mình nghĩ ra điều này từ ngày ấy ...

“Tiếp theo, hãy dùng FROG - cũng giống như trong nhà hàng, cậu phải thực sự quan tâm đến những người đó. Nhưng tôi nghĩ là cậu rất có khả năng giao tiếp với mọi người nếu cậu thực sự cố gắng...” Rick mỉm cười với chính mình. Thật là tuyệt khi được thầy hướng dẫn công nhận một điểm mạnh. Một điều cuối cùng nhưng cũng không kém phần quan trọng và nó cũng là chiến lược tiếp theo của cậu. Cậu có đoán ra không?”

“Gửi giấy nhắn UY LỰC tới tất cả những người tôi gặp phải không?”

Cậu đoán đúng rồi đấy. Bây giờ hãy chú ý tới chiến lược Kết nối với nhà kết nối<sup>9</sup> – những vị khách trong các cuộc hẹn tiếp theo của cậu. Cậu sẽ gặp nhà kết nối ở các sự kiện và cần đưa họ vào danh sách các cuộc hẹn tiếp theo.

<sup>9</sup>. Bảy bước để kết nối với nhà kết nối, mời bạn xem phần từ điển thuật ngữ

“Hãy nhớ rằng nếu mọi người nhìn thấy cậu đứng nói chuyện thân mật với người tổ chức sự kiện hoặc người có sức ảnh hưởng thì họ sẽ mặc định rằng cậu cũng là một người như thế”, thầy hướng dẫn nói như một sự thật hiển nhiên.

“Có lý”, Rick trả lời.

### **Một câu chuyện về thành công**

Thầy hướng dẫn chuyển sang một chủ đề khác: “Lần gần đây nhất cậu làm được việc có lợi cho khách hàng của cậu là khi nào?”

Rick im lặng suy nghĩ một hồi lâu: “Vâng, khoảng vài tháng trước, tôi có giúp một người đàn ông chuyển đồ. Anh ấy cần chuyển nhà để thuận tiện cho việc chăm sóc cha anh ấy. Tôi cảm thấy thật vui khi giúp anh ấy làm điều đó.”

“Tuyệt. Cậu sẽ có thêm rất nhiều những câu chuyện tương tự như thế, nhưng một trong những công việc của cậu từ ngày hôm nay là viết cho tôi 12 câu chuyện thành công mỗi ngày. Hãy lấy 12 người cuối cùng cậu chốt hợp đồng và viết cho tôi một câu chuyện về những khách hàng đó. Quá trình này thực sự đơn giản lắm.”

Rick viết:

## **7 bước để viết được một Câu chuyện về thành công:**

- Tên và hoàn cảnh của khách hàng như thế nào? (Hãy nói cụ thể về vấn đề hay thách thức đó) Ví dụ: Josh và Jill lần đầu tiên mua nhà.
- Điều gì sẽ xảy ra với họ nếu không có sự hướng dẫn của bạn? (Điều tồi tệ nhất có thể xảy ra là gì?) Josh và Jill có thể đã mua căn nhà đầu tiên họ nhìn thấy - ngay sau đường cao tốc.
- Bạn đã giúp họ giải quyết vấn đề đó như thế nào? Chỉ cho họ biết những yếu tố quan trọng để có một sự đầu tư tốt.
- Kết quả mà cậu đạt được là gì? Phải cụ thể. Họ đã mua được một ngôi nhà ưng ý và đó là một sự đầu tư hiệu quả. Một ngôi nhà như mong muốn của họ là ngôi nhà nằm trong ngõ của một khu phố văn minh.
- Khách hàng đã nói hay làm gì để khiến bạn nhận ra rằng mình đã làm tốt? (Bao gồm những lời khen ngợi của họ hoặc việc họ đã giới thiệu tôi. Ví dụ, họ giới thiệu tôi với Chris Hills - anh ấy cũng là người mua nhà lần đầu tiên).
- Đưa ra ví dụ cụ thể về nguồn giới thiệu và những người có liên quan. Bạn có biết ai là người có nhu cầu mua nhà lần đầu tiên - có thể là một người thuê nhà hoặc thậm chí là con trai hay con gái của một người bạn biết?
- Kêu gọi hành động. Sử dụng những câu tái bút như: "Hãy trả lời email này bằng cách cung cấp tên và hoàn cảnh của họ. Tôi đảm bảo rằng họ sẽ nhận được dịch vụ tốt nhất mà họ xứng đáng được nhận".

"Cậu có rất nhiều việc để làm". Thầy hướng dẫn nói nhẹ nhàng. "Đây là thời điểm then chốt đối với cậu và sự nghiệp của cậu. Sau khi triển khai những kiến thức trong buổi học này và nghiên cứu về Dan Kennedy, Stephen Covey và Brian Tracy, cậu

sẽ nhận thấy hiệu suất làm việc của cậu tăng lên đáng kể”.

Rick dập máy và nhìn chằm chằm vào tập giấy nhớ trắng xóa.

Tất cả những gì anh có thể nghĩ tới là làm thế nào để viết xong thời gian biểu cho hai tuần tới trước nửa đêm hôm nay. Anh thấy Michelle nhẫn tin cho mình. Anh thấy tràn đầy hy vọng và anh kiểm tra tin nhắn ...

# Chương 5

## BẠN ĐANG SỐNG TRONG NỀN KINH DOANH CON NGƯỜI

---

*“Tình yêu giúp con người tồn tại, cả người cho đi và người nhận lại.”*

— DR. KARL MENNINGER

“C<sup>hào Lisa”, Rick mỉm cười khi bước vào văn phòng. Lúc đó là 8h55’ sáng.</sup>

“Ồ, chào Rick!” Cô lễ tân trả lời. “Anh lại đến sớm nữa rồi. Trông anh thật tuyệt đấy. Anh có giảm cân không vậy?”

“Tôi đang cố đây”, Rick nói nhưng trong lòng đang vui sướng. “Cuối cùng thì tôi cũng quay trở lại phòng gym và thậm chí còn chạy thể dục mỗi buổi sáng nữa.”

“Chà, tôi có để lại giấy nhắn trên bàn anh, có tận mấy cái đấy. Tôi đoán đó là sự thật rồi...” giọng cô kéo dài ra như thể vừa lỡ nói ra những lời không hay vậy.

“Cái gì là sự thật cơ?” Rick hỏi bằng giọng nhẹ nhàng.

“À, ở các cuộc họp hành chính, tôi nghe phong thanh tháng này anh đang dần vượt qua Don đấy”, cô thì thầm.

“Cái gì cơ?” Rick giật mình. Tất nhiên việc kinh doanh của anh đang có tiến triển tốt nhưng Don luôn là kẻ bất khả chiến bại. Trên đường đi làm, Rick vừa nhìn thấy một chiếc xe buýt có dán hình Don đang cười toe toét.

“Tôi nghĩ là anh ấy vừa bán được vài mảnh đất cho cựu thống đốc hay ai đó thì phải.”

“Vâng, nhưng tôi nghĩ là anh ấy đã phải giảm giá nhiều lắm để đạt được thỏa thuận ấy. Công ty hầu như chẳng kiếm được lãi suất đáng kể từ những hợp đồng ấy, hơn nữa đấy là việc của tháng trước rồi. Ôi trời ơi! Đừng kể với ai là tôi nói thế nhé!”, cô thì thầm nói thêm.

“Đừng lo!” Rick trấn an cô. “Nhân tiện cho tôi hỏi một chút, kết quả thi đấu hôm thứ bảy của Mary thế nào?”

“Ôi, tốt lắm!”, cô trả lời, mắt sáng lên một niềm tự hào. “Cháu đứng thứ hai môn nhảy xa và được vào vòng chung kết của giải 400 mét mở rộng; có các câu lạc bộ của các quận tham gia. Cảm ơn anh vì đã hỏi thăm nhé!”

“Vâng, nhờ cô chuyển lời lại với cháu là tôi thấy cháu ‘Giỏi lắm’, và rằng tôi muốn xin chữ ký trước khi cô bé tham gia vận hội nhé”. Lisa cười còn Rick thì tiếp tục đi vào phòng hội nghị, đóng cửa lại và cài đặt điện thoại của mình ở chế độ rung.

Anh thực hiện công việc một cách nhịp nhàng, xử lý lần lượt từ cuộc gọi đầu tiên và mười cuộc gọi tiếp theo. Thầy hướng dẫn đã đúng: làm theo cách này nhanh hơn nhiều so với việc chỉ ngồi xuống và tập trung vào nó. Anh thích thú với những cuộc gọi này và thích cả cái thời gian biểu của mình nữa. Không còn bị trùng lịch nữa rồi!

Mặc dù có khá nhiều điều phước lành để viết lên cuốn sổ của mình vào mỗi buổi sáng nhưng Rick vẫn đang cố gắng để thay đổi mối quan hệ với Michelle. Cô đã trả lời thư thoại của anh bằng một tin nhắn khác, nó đủ lịch sự, nhưng anh vẫn cảm thấy cô không vui chút nào. Anh thở dài nặng nề, sau đó nhìn đồng hồ: gần đến giờ đi lấy cà phê rồi đây.

“Ê, bạn thân!” Giọng nói quá thân mật lại có chút hơi hạ mình của Don khiến Rick mất cảnh giác khi anh đang chắt tràn cốc cà phê.

“A, chào cậu”, anh quay lại, nhìn qua vai mình và thấy Don vẫn bồng bế như mọi khi trong bộ vest

Italia với mái đầu tạo kiểu bóng mượt. Mình tự hỏi không biết anh ta có làm móng không nhỉ... Rick cố nhìn một cách khéo léo vào bàn tay Don để không bị phát hiện.

“Tôi nghe nói là cậu đã tham gia hội thảo Thế hệ hào phóng khi họ tổ chức ở đây, phải không vậy? Cậu đang cố gắng để đưa công ty trở thành một trong những doanh nghiệp hàng đầu sao?” Hắn đang cười nhạo mình. Không biết hắn có nghe nói về Thế hệ hào phóng không?

“Ừ, tôi cũng sẽ đi thử xem sao”. Rick trả lời và cố gắng ra vẻ lãnh đạm. “Thật ra cũng có một số thứ bổ ích đấy.”

“Ừ, đúng đấy!” Don cười. “Nghe này, tôi phải nói cho cậu biết là hôm trước tôi đã nhận được thư thoại của cậu. Tôi đã gọi để xem cậu có muốn đến xem một trong những ngôi nhà mà tôi đang rao bán không; tôi có khoảng 20 căn nhà đang cần bán nhưng không biết khách hàng của cậu có thể mua được căn nào. Dù sao thì tôi cũng không biết họ đã nói gì với cậu trong buổi hội thảo ấy, nhưng nói thật đó là nhắn thoại dài nhất, lố bịch nhất tôi từng nghe trong đời. Chắc cậu đang ở bước đường cùng lầm nhỉ, bạn thân.”

Rick im lặng. Trước khi anh nghĩ ra một câu trả lời phù hợp, Don đã đi xuống sảnh và chào “Ê, bạn thân,” với tất cả những người đi qua. Rick đã cảm thấy bị tổn thương bởi những lời xúc phạm ấy, nhưng anh ép bản thân phải tập trung vào các nhiệm vụ trong ngày của mình. Anh có một ngày dài phía trước và một cuộc gọi nữa với thầy hướng dẫn vào tối nay.

### **Mọi thứ đều xoay quanh con người**

Tối hôm đó, trên đường về nhà với bữa tối bằng salad cỡ lớn trên tay, anh đã suy nghĩ nửa ngày còn lại của mình. Anh sẽ ăn tối, tắm gội và sẵn sàng cho cuộc gọi với thầy hướng dẫn lúc 9h00' tối. Anh đã gạt bỏ cuộc nói chuyện khó chịu với Don trong buổi sáng hôm đó ra khỏi tâm trí cho đến khi đi qua tấm biển quảng cáo của Don trên đường cao tốc, anh thấy Don mỉm cười nhìn mình. Như một làn sóng, sự giận dữ và thất vọng lại một lần nữa đánh gục suy nghĩ của anh. Đây không phải là tâm thế thoải mái cho một cuộc gọi tập huấn: bằng cách nào đó anh sẽ phải cố gắng để lấy lại bình tĩnh.

“Cơn nghiện email thế nào rồi?” Thầy hướng dẫn cười, ngay khi họ bắt đầu cuộc gọi. Có vẻ như tâm trạng của ông ấy đang rất tốt đây.

“Ồ, tôi nghĩ là bệnh của tôi gần như được chữa khỏi rồi”. Rick nói và cười khúc khích, bất chấp sự bức bí và ức chế mà anh phải chịu đựng từ sáng nay. “Ý tôi là, tôi quá bận rộn, việc trả lời email ba lần mỗi ngày là tất cả những gì tôi có thể làm.”

“Chà, tôi nhận thấy những thư hồi đáp của cậu đã gửi đi vào những giờ như đã quy định. Làm tốt đấy. Hầu hết đàn ông mất nhiều thời gian hơn để từ bỏ thói quen, đặc biệt là với những chiếc điện thoại thông minh này”, Thầy hướng dẫn đồng tình. “Thế còn sự kiện kết nối đó thế nào rồi?”

“Thực ra là khá tốt. Thành viên Ban chấp hành Hiệp hội Thương mại đã giúp đỡ tôi rất nhiều, anh ta đã giới thiệu tôi

với một vài người chủ chốt như thầy đã nói. Thành thật mà nói, một vài năm trước tôi đã rất sợ phải đối mặt với những người này. Một trong số những người đó bằng tuổi tôi: con trai một cựu Thượng nghị sĩ Mỹ - người đã lớn lên ở đây. Tôi đã nói chuyện với anh ấy và còn giúp anh ấy đóng gói đồ đạc khi anh ấy chuyển nhà ở trường dự bị. Nhưng suốt cuộc nói chuyện tôi chỉ hỏi anh ta về gia đình và sở thích. Hóa ra, anh ấy cũng là một fan hâm mộ cuồng nhiệt của nhóm nhạc Cowboys. Sau khi tôi phát hiện ra điều đó, câu chuyện của chúng tôi đã trở nên thân mật hơn rất nhiều”.

“Nghe có vẻ như nó diễn ra rất tốt,” thầy hướng dẫn nói. Rick kể cho thầy nghe về phần còn lại của cuộc trò chuyện giữa anh với những người có tầm ảnh hưởng mà anh đã gặp và cách anh đã sử dụng FROG để vượt qua những e ngại ban đầu nhằm tập trung vào những nhà kết nối và duy trì sự kiểm soát đối với các cuộc đối thoại.

“Làm tốt đấy, Rick. Tôi tự hào về cậu. Giờ cậu đã sẵn sàng để trả lời Câu hỏi kỳ diệu chưa?”

“Tôi nghĩ là rồi”, Rick nói, rồi tự hỏi liệu câu hỏi ấy có ý nghĩa gì.

### **Câu hỏi Kỳ diệu và Sự khám phá**

“Được rồi, chúng ta bắt đầu nhé: Bạn thân nhất của cậu thường mô tả về cậu như thế nào: 1) Đi thẳng vào vấn đề; 2) Quảng giao và thoải mái; 3) Ổn định và đáng tin cậy hoặc 4) Thận trọng và hoàn toàn chính xác?”

“Trong mỗi cái đó tôi đều có một chút thầy ạ”, Rick trả lời.

“Nếu cậu chỉ được chọn một đáp án thì đó sẽ là gì?”

“Tôi sẽ chọn đi thẳng vào vấn đề”, Rick trả lời. “Tôi cũng vậy”, thầy nói. “Rick, tôi muốn cậu đưa Câu hỏi kỳ diệu vào tất cả các

mẫu khảo sát và tiếp đến là các cuộc điện thoại của cậu.

Điều đó sẽ giúp cậu biết được tầm quan trọng của việc hiểu các phong cách hành vi của khách hàng. Có bốn kiểu hành vi riêng biệt. Mỗi người đều có một chút của cả bốn loại đó, nhưng một trong số chúng sẽ chiếm ưu thế hơn những loại khác. Bốn phong cách hành vi này được viết tắt thành DiSC.<sup>®10</sup> “D là viết tắt của ‘sự thống trị’ (Dominance - chú thích người dịch). Những người thuộc kiểu D thường đi thẳng vào vấn đề. Họ có xu hướng nỗ lực, có nhịp độ làm việc cao nhưng thiếu kiên nhẫn, hiệu quả và thành thật đến mức tàn nhẫn. Họ không thích giải thích dài dòng, họ muốn nhận được kết quả cuối cùng.”

<sup>10</sup>. DiSC<sup>®</sup> là thương hiệu đã được đăng ký của Inscape Publishing. Được sử dụng với sự cho phép. Tất cả bản quyền đều được bảo lưu trong đó. Vui lòng xem [www.EverythingDiSC.com](http://www.EverythingDiSC.com) để biết thêm chi tiết.

“Tôi hiểu”, Rick nói rồi viết lại vào sổ. Chính là mình, phải thôi.

“I là viết tắt của ‘Tầm ảnh hưởng’ (Influence - chú thích người dịch). Những người thuộc kiểu I thường rất thích xã giao. Họ rất thoải mái, thân thiện, tình cảm và giàu năng lượng. Họ là sức sống của những bữa tiệc.” Người thuộc kiểu này cũng giống như chị gái mình và một nửa trong số những cô phục vụ bàn ở EVT nữa...

“S là viết tắt của ‘Sự ổn định’ (Steadiness - chú thích người dịch). Những người thuộc kiểu S luôn ổn định và đáng tin cậy”, thầy hướng dẫn tiếp tục. “S nuôi dưỡng phương châm sống của họ ‘Sống để phục vụ và làm hài lòng người khác’, họ thích sự chắc chắn và an toàn hơn là sự ngẫu hứng và phấn khích. Họ thích các hệ thống điều hành”. Nghe có vẻ giống với Michelle. Rick ngạc nhiên về cách hành xử của tất cả mọi người bởi tất cả những gì họ làm đều trùng khớp với những gì thầy hướng dẫn

mô tả.

“C là viết tắt của ‘Sự tuân thủ’ (Compliance - chú thích người dịch). Những người thuộc kiểu D thường rất cầu toàn, họ là những người sống tuân thủ theo các quy tắc. Những người này thường khao khát một cuộc sống trật tự và có nguyên tắc. Họ gần như không có khả năng linh động. Đây là những người sẽ nói với cậu, quan trọng là làm đúng hơn làm nhanh”. Rick cười và nghĩ về những người bạn cũ của anh khi còn làm ở công ty kế toán. Anh nghĩ đến một nhà tư vấn đã từng đạt được thành công bằng phong cách hành vi ấy.

“Những điều này khá thú vị, thầy ạ”, Rick nói bằng một giọng điệu trăn trở. “Tôi đoán chúng ta, những người thuộc kiểu D rồi sẽ thống trị thế giới?”

“Chà, tất cả chúng ta đều muốn vậy”. Thầy hướng dẫn nói. Rick nhận ra dấu hiệu của một nụ cười từ câu nói của thầy. “Nhưng đó không phải là cách thế giới đang hoạt động. Không có cách làm nào đúng hay sai cả mà chúng chỉ dùng để xác định điểm mạnh và điểm yếu của cậu thôi. Hãy nhớ tự nhận diện hành vi khách hàng của mình và cậu cần biết rằng quá trình mua hàng có xu hướng lôi kéo mặt C của mỗi con người ra.”

“Mặt C?” Rick hỏi.

“Giá trị của món hàng càng lớn thì những tiểu tiết của nó lại càng được chú ý. Có ba điều mà cậu không bao giờ được phép can thiệp vào cuộc sống của người khác: gia đình, nhà cửa và tiền bạc. Nhưng điều thú vị trong nghề nghiệp của cậu là cậu được quyền can thiệp vào cả ba vấn đề cùng một lúc. Mọi người sẽ muốn biết cụ thể về các chi tiết và sự thật” Thầy giải thích.

“Vâng, nghe cũng có lý đấy. Vì thế nhiều lần với tư cách là người đại diện của một công ty, tôi thường tự hỏi tại sao mọi người lại phản ứng dữ dội về giá cả của một món hàng đến thế. Nhưng nó đúng là khoản tiền lớn nhất mà họ từng bỏ ra để mua

được một món đồ". Rick nói ra thành tiếng.

"Cậu đang dần hiểu rõ vấn đề rồi đấy". Thầy hướng dẫn quả quyết. "Cậu từng nghe nói về các Quy tắc Bạch kim chưa?"

Chà, Don đã từng giải thích cho mình quy tắc Vàng có nghĩa là người có nhiều vàng nhất được quyền tạo ra các quy tắc. "Theo như tôi nhớ thì quy tắc vàng là cách đối xử với mọi người như cách đối xử của người khác với mình mà bạn mong muốn nhận được. Tôi có nhớ là Jay đã từng nói một điều gì đó về Quy tắc Bạch kim, nhưng hiện tại tôi không thể nhớ được nó là gì", Rick thừa nhận.

"Cockamamie! Rick, điều này quan trọng đấy!" Thầy hướng dẫn khiển trách.

"Điều đó có nghĩa là cậu nên đối xử với mọi người theo cách mà họ muốn được đối xử, kể cả khi đó không phải là những gì cậu muốn."<sup>11</sup>

<sup>11</sup>. Tiến sĩ Tony Alessandra và Tiến sĩ Michael J. O'Connor đã viết Quy tắc Bạch kim để khái quát khái niệm này và nhiều hơn nữa. Mời bạn truy cập [www.The Platinum Rule.com](http://www.ThePlatinumRule.com) để biết thêm chi tiết.

"Bán theo cách người mua muốn mua phải không?"

"Chính xác", thầy hướng dẫn nói. "Dưới đây là một bài thơ ngắn để nhắc nhở cậu về cách đối xử với tất cả mọi người:

### **Sự Khám phá**

### **SỰ KHÁM PHÁ**

*Quan tâm như mọi người đều kiểu S,*

*Mỉm cười như tất cả là kiểu I,*

*Chuẩn bị như mọi người là C vậy*

*Và bán như tất cả đều kiểu D.*

“Tôi muốn cậu viết lại và dán bài thơ này trong phòng làm việc của mình”.

“Hay đấy”, Rick tán thành.

“Đây chỉ là một lời giới thiệu ngắn gọn thôi. Cậu cần phải đảm bảo rằng cậu thấu hiểu những kiểu người này từ ngoại hình cho đến nội tâm. Hãy làm một thử nghiệm nhỏ để xem khả năng hiểu biết về họ của cậu đang ở mức độ nào nhé”.

“Được thôi”, Rick đồng ý, anh cố gắng che giấu sự lo lắng và căng thẳng.

“Tôi là khách hàng của cậu, tên James. Cậu nhận ra tôi là một người kiểu D. Hãy gửi cho tôi một tin nhắn thoại với nội dung cậu đã tìm được ngôi nhà phù hợp với tôi”.

Sau một hồi suy nghĩ, Rick trả lời: “Xin chào, tôi là Rick Masters. Tôi muốn thông báo với anh là tôi đã tìm được một ngôi nhà phù hợp với các tiêu chuẩn mà anh đặt ra. Ngôi nhà có bốn phòng ngủ, ba phòng tắm, và có gara rộng có thể để được ba chiếc ô tô. Vui lòng gọi lại cho tôi ngay khi anh nhận được tin nhắn nhé. Cảm ơn anh.”

“Không tồi, Rick. Một tin nhắn không tồi bởi nó có thể ép khách hàng trả lời ngay lập tức. Nhưng nó cần phải ngắn gọn hơn. Một người kiểu D không muốn nghe tất cả những điều đó.”

Ông ấy nói đúng. Rick nghĩ đến những lời chế nhạo của Don về thư thoại của mình và cũng nhận ra rằng một số khách hàng thuộc kiểu người không muốn lắng nghe nhiều hơn những điều họ cần phải nghe. Anh thử lại một lần nữa. “Chào James, tôi là Rick. Tôi đã tìm thấy ngôi nhà phù hợp với anh. Hãy gọi

cho tôi ngay khi anh nhận được tin nhắn này nhé.”

“Tốt hơn rất nhiều”, thầy hướng dẫn nói. “Thế còn một tin nhắn thoại dành cho kiểu người I thì sao?”

Rick không ngần ngại trả lời. “Chào James! Tôi là Rick. Này anh bạn, tôi đã tìm được ngôi nhà cậu đang tìm kiếm rồi. Ngôi nhà có một bếp lớn và một khoảng sân sau để cậu có thể tổ chức các bữa tiệc, nó còn gần nhà tuyển thủ bóng chày cậu yêu thích nữa. Gọi lại cho tôi ngay khi cậu nhận được tin nhắn nhé.”

“Tốt”, thầy hướng dẫn khen ngợi. “Tôi nghĩ cậu đang dần hiểu ra vấn đề rồi đấy. Thế còn người kiểu S thì sao? Hãy nhớ là truyền tải một cách chậm rãi cho người kiểu S nhé.”

Rick hơi khụng lại. “Chào James. Tôi là Rick đây. Hy vọng hôm nay là một ngày vui vẻ với anh. Tôi muốn thông báo cho anh biết là tôi vẫn đang tiến hành tìm kiếm những ngôi nhà phù hợp với yêu cầu của anh. Tôi đã tìm thấy một ngôi nhà cho anh đấy. Nó nằm ở trong một con ngõ cùt. Rất an toàn cho gia đình anh. Tôi cũng muốn cho anh biết là gia đình người bán rất vui vẻ hợp tác. Anh có thể sắp xếp thời gian để đi xem nhà vào chiều ngày mai được không? Hãy xếp lịch lúc 2h00' chiều mai và chúng ta sẽ đi cùng nhau”. Rick nghĩ là hình như anh hơi quá đà và chờ đợi xem thầy hướng dẫn nói gì.

“Rất tốt, Rick”, thầy nói. “Lần này là tốt nhất đấy. Nó vừa thu hút sự tò mò của một gia đình, vừa có sự an toàn và rất tốt khi cậu chứng tỏ được sự nhạy bén với từng tình huống. Bây giờ chúng ta chuyển sang người kiểu C nhé.”

Rick rùng mình và nhớ lại cuộc sống trước đây khi còn làm kế toán ở công ty cũ, sau đó anh nói quả quyết: “Chào James, tôi là Rick Masters đây. Bây giờ là 12h35' và tôi đã tìm thấy một căn nhà tại địa chỉ 123 đường ‘Bất cứ đâu’. Ngôi nhà có bốn phòng ngủ, ba phòng tắm và một gara rộng có thể để được ba chiếc ô tô. Diện tích của ngôi nhà khoảng 3551 square feet (tương

đương với khoảng 320 mét vuông - chú thích người dịch) và mức giá của nó tương đương với những ngôi nhà khác ở cuối khu phố. Tôi có thể đưa anh đi xem nhà vào lúc 2h00' chiều ngày mai, nhưng chúng ta sẽ phải kết thúc cuộc hẹn xem nhà vào lúc 3h30' nhé. Hãy gọi tôi trong khoảng từ 1h00' đến 4h00' ngày hôm nay để cho tôi biết anh đã nhận được tin nhắn này và muốn đi xem nhà. Cảm ơn anh."

"Tuyệt!" Thầy hướng dẫn nói, mặc dù anh chưa thực sự hài lòng. "Với một người thuộc kiểu D, cậu thực sự hiểu về họ đấy. Cậu cần đọc thêm về kiểu người này, nhưng tôi nghĩ rằng chúng ta có thể tiếp tục chuyển sang cuộc gặp Một đổi Một". Rick cảm thấy hài lòng. Đây là lời khen không ngại ngần nhất mà anh nhớ đã từng nghe được từ thầy hướng dẫn.

### **Cuộc gặp Một đổi Một**

"Bây giờ, cậu cần nhớ rằng Cuộc gặp Một đổi Một là đỉnh cao nhất của Kim tự tháp giao tiếp. Đây là những thời điểm quan trọng nhất trong tuần của cậu, vì vậy cậu cần chuẩn bị kỹ cho chúng".

Thầy hướng dẫn tiếp tục bài giảng của mình, thầy dạy cho Rick cách để tạo ra một Tổng quan gói giải pháp<sup>12</sup> như của Michelle, một gói thông tin sẽ giúp anh chứng tỏ cho khách hàng thấy những gì anh có thể mang đến cho họ thay vì đưa ra một bài phát biểu dài dòng mà không mang lại hiệu quả. Anh sẽ dành thời gian để tập trung tìm hiểu về họ và việc kinh doanh của họ thay vì giải thích những gì anh có thể cống hiến.

<sup>12</sup>. Các ví dụ về Tổng quan gói giải pháp, xin vui lòng truy cập [www.7LBook.com/SoS](http://www.7LBook.com/SoS) để biết thêm chi tiết.

Hãy bắt đầu bằng việc tìm kiếm thông tin về những người cậu sắp gặp gỡ để có một Tổng quan gói giải pháp. Một khi cậu ở đó, hãy nhớ thực hiện bốn điều. Đầu tiên, hãy nhớ về FROG. Đây là

về họ chứ không phải về cậu. Hãy hỏi về gia đình, sở thích, nghề nghiệp và mục tiêu của họ.

“Thứ hai là hỏi họ xem thách thức lớn nhất hiện nay của họ là gì - điều này đi cùng phần mục tiêu nhé. Cậu đến đó để giúp đỡ họ thì cậu phải biết họ cần gì”.

“Thứ ba, hãy bắt nhịp ăn khớp với họ trong cuộc trò chuyện. Giao tiếp với những người nói nhanh sẽ dễ dàng để cậu bắt kịp nhịp trò chuyện của họ, nhưng với những người nói chậm, cậu cần phải đảm bảo là kịp thời bắt được tín hiệu để giảm tốc độ trò chuyện xuống”.

“Còn điều thứ tư là gì?” Rick hỏi.

“Cậu sẽ phải kết thúc cuộc trò chuyện với họ bằng một hoặc hai câu hỏi sau: tôi có thể giúp bạn bằng cách nào và tôi có thể làm gì cho bạn?” Thầy hướng dẫn nói một cách nghiêm túc. “Mỗi hành động mà cậu thể hiện trong cuộc gặp Một với Một đều là một bài toán mà cậu có thể tìm ra lời giải đáp vào cuối ngày hôm đó”.

“Và kèm theo đó là một giấy nhắn UY LỰC có phải không?”, Rick hỏi một cách hồn hồn.

“Tất nhiên rồi, kèm theo đó sẽ là một giấy nhắn UY LỰC” Thầy hướng dẫn nói như một sự thật hiển nhiên.

“Nhưng trước hết chúng ta cần phải nói về quả bom mang tên F”, thầy hướng dẫn nói một cách nghiêm túc.

“Cái gì cơ?” Rick hỏi. Ông ấy đang nói gì vậy? “Trong Bảy cấp độ giao tiếp, F có nghĩa là theo sát”, (nguyên văn là follow-up – chủ thích người dịch) Thầy hướng dẫn giải thích.

“Quả bom mang tên F là một hệ thống theo sát giúp cậu thay đổi các chiến lược trong cuộc gặp Một đối Một: một tuần thực

hiện việc gửi giấy nhắn UY LỰC, những lá thư viết tay, các email và các cuộc điện thoại. Ít nhất bốn lần trong hệ thống theo sát mà cậu cần thực hiện là các cuộc điện thoại. Cậu có thể sử dụng CRM (Phần mềm quản lý mạng lưới khách hàng - chú thích người dịch) hoặc lịch để lên kế hoạch thực hiện những công việc này”

“Tôi có nên kể lại câu chuyện về thành công của tôi trong những lá thư viết tay và email không?” Rick hỏi. “Ngoài ra, tôi có nên tặng quà cho những khách hàng của mình trong những buổi gặp ấy không?”

“Tôi đồng tình với cả hai”, thầy hướng dẫn trả lời không chần chừ. “Một cuốn sách có liên quan sẽ trở thành món quà tuyệt vời. Nhưng quan trọng hơn cả là cậu phải chuẩn bị cho cuộc gặp Một với Một bằng việc xem lại những bài phỏng vấn tuyệt vời của Barbara Walters và Roy Firestone. Ngoài ra cậu cũng nên đọc Sư thông minh của Daniel Goleman và tác phẩm kinh điển Đắc nhân tâm của Dale Carnegie, những cuốn sách này sẽ giúp cậu thu được hiệu quả cao nhất trong các cuộc gặp này”,

“Được rồi”, Rick nói và viết lại tên của tất cả các tài liệu ấy.

“Bây giờ tôi muốn tóm gọn lại thông qua việc nói về sức mạnh của ngôn từ. Trong Bảy cấp độ giao tiếp, chúng ta không bao giờ hỏi xin nguồn giới thiệu một cách trực tiếp”.

“Cái gì cơ? Tôi nghĩ tất cả những điều này là vì thế?” Rick hỏi với một thái độ vô cùng sững sốt.

“Cậu đã nhận thấy mình sắp có rất nhiều nguồn giới thiệu, nhưng cậu sẽ chẳng bao giờ nói với một ai đó rằng ‘Xin hãy giới thiệu tôi với bạn bè và gia đình của bạn’, thầy hướng dẫn làm rõ. “Thay vào đó, họ sẽ chủ động giới thiệu cậu với những người họ yêu thương và tin cậy như hàng xóm, bạn bè, các thành viên trong gia đình và đồng nghiệp của họ hoặc với những người có tầm ảnh hưởng và những Nhà kết nối khác”.

“Được thôi”, Rick nói, nhưng anh vẫn không chắc chắn về sự khác biệt này.

“Nghe này”, thầy giải thích. “Một nguồn giới thiệu giống như một sự chứng thực cảm tính, ai đó phải lấy danh dự của họ để tạo nên sợi dây liên kết cho cậu. Sẽ dễ dàng hơn rất nhiều nếu họ chỉ cần giới thiệu cậu với một người bạn chứ không phải đề nghị họ làm ăn với cậu. Một sợi dây kết nối chỉ có thể dừng lại ở những gì nó vốn có: một người giới thiệu chỉ có thể giúp cậu tiếp cận với một người nào đó mà cậu nên gặp. Vậy giờ, chúng ta sẽ giải thích triết lý kinh doanh của cậu bằng cách sử dụng từ “nguồn giới thiệu”. Nhưng hỏi xin người khác một nguồn giới thiệu có thể khiến họ không thoải mái. Điều này có lý không?”

“Bây giờ thì có lý rồi”, Rick trả lời. Cùng lúc đó, Rick nhận ra thời gian cho cuộc trao đổi của họ đã gần hết.

### Bài học kinh nghiệm

“Giờ thì chúng ta chỉ còn vài phút để nói chuyện”, thầy hướng dẫn nói. “Cậu có muốn kể cho tôi nghe điều gì đã khiến cậu bức tức lúc đầu cuộc gọi không?”

Rick đứng bật dậy. “Vâng, thực sự rất là ngu ngốc”, anh ấp úng và tự hỏi việc bản thân mình cảm thấy khó chịu dễ khiến cho người khác nhận ra thế sao.

“Càng có thêm lý do để cậu quyết tâm vượt qua nó”, thầy chỉ rõ.

“Vâng, tôi nghĩ là thầy nói đúng”, Rick đồng ý và kể lại tóm tắt cuộc nói chuyện của anh với Don. Trái với những gì anh dự đoán, thầy hướng dẫn phá lên cười.

“Đó là điều hài hước nhất tôi được nghe trong thời gian gần đây đấy, Rick”. Thầy cười một tràng như nắc nẻ. Ông gần như không kiềm chế được bản thân.

“Tôi vui vì câu chuyện đã làm thầy cười” Rick nói, ngược lại với cách nói châm biếm cũ của mình.

“Không”, thầy cười. “Cậu không thấy sao? Don đang bị cậu đe dọa. Đó là lý do tại sao anh ta hạ nhục cậu thế!”

“Cái gì cơ?” Rick thực sự sốc. Anh chưa bao giờ nghĩ đến điều đó.

“Chắc chắn rồi. Đã bao giờ Don nói chuyện với cậu lúc cậu đang buồn chưa?”

“Vâng, không nhiều lắm”, Rick thừa nhận. “Ý tôi là, thỉnh thoảng anh ta chào tôi, khi tôi hỏi xin sự giúp đỡ, anh ta đã nói rằng tôi sẽ bị loại ra khỏi ngành này trong vòng một năm tới ...”. Rick nhớ lại với một cảm giác đầy xấu hổ về lời thỉnh cầu trong tuyệt vọng của mình tới Don để xin nguồn giới thiệu, ý tưởng hay bất cứ điều gì đó để đưa công việc kinh doanh của anh thoát khỏi bế tắc.

“Đĩ nhiên là cậu không biết. Ngày trước cậu chưa bao giờ nằm trong tầm ngắm của anh ta, nhưng chẳng phải cậu vừa nói là cô lỗ tân nói có khả năng doanh số của cậu sẽ vượt qua anh ta trong tháng này sao?”

“Vâng, đúng vậy, tôi cũng nghe thấy thế. Nhưng tôi không nghĩ đó là sự thật ...” Rick kéo dài giọng.

“Chà, nếu anh ta đang thực hiện các phi vụ lớn với phương án cắt giảm giá mua như cô ta nói thì có thể cậu đang cắn vào gót chân anh ta đấy. Đó là lý do tại sao anh ta gọi cậu đến xem các căn nhà đang rao bán của anh ta và là lý do anh ta dành thời gian để xúc phạm cậu. Rick, hãy nghĩ mà xem”.

Rick nghĩ về điều này. Dù rất tức giận nhưng cách suy nghĩ của thầy hướng dẫn về vấn đề này có vẻ hợp lý hơn rất nhiều.

“Kế hoạch cho những bữa tiệc tân gia của cậu sao rồi? Cậu đã lên kế hoạch cho một cuộc hẹn với Michelle như chúng ta đã thảo luận qua email chưa?”

Trái tim của Rick bỗng đập mạnh hơn. Anh nuốt nước bọt một cách khó khăn.

“Sự thật là, có lẽ Michelle giận tôi.”

“Cậu đã làm gì khiến Michelle giận?” Thầy hướng dẫn tỏ vẻ như một người cha đang bảo vệ đứa con của mình.

“Vâng, thời gian tôi hẹn ăn trưa với cô ấy lại trùng với thời gian một khách hàng hẹn gặp tôi. Thực sự tôi muốn gặp cô ấy hơn, nhưng tôi phải gặp khách hàng, thầy biết mà? Tôi khẳng định với thầy, từ khi tôi lập thời gian biểu để làm việc, tôi chưa từng bị trùng lịch lần nào”.

“Bắt trúng tim đen rồi nhé. Chà, tôi đoán là Michelle bị tổn thương nhiều hơn là giận. Cô ấy đã tạo cơ hội để cậu bước vào vòng tròn của cô ấy, cô ấy giúp đỡ cậu, còn cậu thì lại hành động như thể không thực sự trân trọng những gì cô ấy mang đến cho mình”.

Nhưng điều đó hoàn toàn trái ngược với những gì tôi mong muốn! Rick thất vọng.

“Cậu sẽ chẳng có sự lựa chọn nào khác ngoài việc giải thích thành thật. Cậu đã cố gọi cho cô ấy chưa?” Thầy hướng dẫn hỏi.

“Rồi ạ, tôi đã để lại một thư thoại và cô ấy trả lời bằng một tin nhắn khác. Có vẻ như cô ấy không giận nhưng cũng không hề vui vẻ chút nào”, Rick giải thích.

“Chà, gọi lại đi, nếu lần này cô ấy vẫn không nghe máy thì hãy để lại một thư thoại dành cho người kiểu S với một lời xin lỗi thành thực. Chúng ta đều mắc sai lầm, Rick ạ, chỉ có điều nó

xảy ra sớm hay muộn mà thôi. Điều duy nhất cậu có thể làm là nhận lỗi và xin tha thứ”.

Thầy hướng dẫn giao cho Rick các công việc anh phải làm và họ kết thúc cuộc nói chuyện.

### Lời xin lỗi

Rick nhìn chằm chằm vào bức tường suốt một phút hoặc có thể còn lâu hơn thế. Anh biết mình cần phải làm những gì nhưng lại không biết phải bắt đầu từ đâu. Làm sao để nói lời xin lỗi Michelle mà không cảm thấy ủy mi hay giả tạo? Nếu đặt vào trường hợp của mình, không biết thầy hướng dẫn sẽ làm gì?

Rick rời khỏi bàn làm việc và tìm quanh văn phòng một tập giấy nhắn. Tất nhiên rồi! Với một tập giấy nhắn và một cây bút, anh viết nháp đủ các phát ngôn cho đến khi chắc chắn đó là những gì anh đang muốn nói. Cuối cùng anh đã lấy lại can đảm để gọi điện cho Michelle. Nếu cô ấy trả lời thì thật tuyệt. Nếu không, anh cũng đã chuẩn bị tâm lý rồi. Anh vỗ nhẹ lên chiếc vòng trên cổ tay mình và bấm số gọi.

“Michelle, tôi là Rick. Tôi muốn xin lỗi cô vì đã lỡ hẹn ngày hôm ấy. Tôi muốn cô biết rằng tôi đánh giá cao tất cả mọi thứ cô đã làm cho tôi kể từ khi chúng ta gặp nhau. Cô đã cống hiến hết sức để giới thiệu tôi với rất nhiều người quan trọng, họ đều là những người có ảnh hưởng tích cực đến công việc kinh doanh của tôi, đặc biệt là thầy hướng dẫn. Cô đã đúng, ông ấy ngày càng ảnh hưởng đến tôi. Dù sao tôi cũng hy vọng chúng ta có thể hẹn gặp nhau vào một ngày gần nhất. Hãy cho tôi biết khi nào cô rảnh nhé. Tôi hứa là lần này sẽ không trùng lịch nữa!”

# Chương 6

## NHỮNG CUỘC ĐIỆN THOẠI

---

*“Rất nhiều khi chúng ta xem nhẹ sức mạnh của một cái nắm tay, một nụ cười, một lời nói tử tế, một đôi tai biết lắng nghe, một lời khen thành thật hoặc một cử chỉ quan tâm nhỏ, nhưng tất cả những điều này đều có tiềm năng thay đổi một cuộc đời”*

— LEO BUSAGLIA

Rick mở mắt ra và cố gắng tập trung nhìn vào chiếc đồng hồ. Bây giờ là 4h30' sáng mà anh vẫn không thể nào ngủ được, anh đã lăn qua lăn lại suốt một giờ đồng hồ. Anh dụi mắt và cảm thấy người mình đang nóng toát mồ hôi. Một cơn cảm cúm ư? Mọi năm vào thời điểm này anh vẫn hay bị ốm. Anh với lấy chai nước bên cạnh giường và uống một ngụm. Anh thấy cổ họng mình khô rát. Không phải bây giờ chứ! Mình có quá nhiều việc phải làm vào ngày mai.

Đầu Rick đau nhức khi anh cố lê mình vào phòng tắm để lấy thuốc trong tủ thuốc cá nhân. Thật là kỳ lạ... Mình đang ăn uống đều đặn, tập thể dục thường xuyên và cảm thấy tuyệt vời. Ngày hôm nay mình có rất nhiều cuộc hẹn... Suy nghĩ của Rick miên man cho tới khi anh tìm thấy vài loại thuốc cảm cúm. Anh đóng cửa tủ thuốc, nhìn lại mình qua gương và lắc đầu. Rồi anh chợt nhớ: tự tử thành công! Đúng rồi! Đây là sự suy sụp

trước những bước tiến đột phá mà thầy hướng dẫn đã từng nói.

Anh đã đạt được hầu hết mọi thứ mình muốn và cơ thể anh đã lựa chọn thời điểm này để gục ngã trước lũ virus. Chà, chẳng sao. Anh sẽ làm đúng theo những gì thầy đã hướng dẫn: anh sẽ kiên trì. Rick uống thuốc bằng một chút nước rồi sau đó quay lại giường, kiểm tra lại chiếc đồng hồ để chắc chắn là anh đã đặt báo thức.

### **Đứng dậy, bước đi và lấy nguồn giới thiệu**

Rick dập máy xuống và nhìn vào đồng hồ. Vừa đúng giờ: anh vừa bỏ ra cả tiếng đồng hồ để xem lại thời gian biểu mà mình đã lập và cần rời khỏi nhà trong vòng mười phút nữa để tới nhà hàng EVT đúng giờ. Anh lái xe vào bãi đậu và chờ cho ca khúc đang phát trong đĩa CD trên xe của anh kết thúc. Tất nhiên đây là Đắc nhân tâm, cuốn sách thầy hướng dẫn đã yêu cầu anh đọc. Rick nhận ra bản thân đã không bỏ lỡ quá nhiều tài liệu giáo dục khác.

“Chào Rick!” Katherine nói và mỉm cười nhìn anh từ phía sau quầy lễ tân, “Thật tuyệt khi gặp lại anh! Anh vẫn ngồi bàn đó đó chứ?”

“Chính xác”, Rick mỉm cười. Thật khó để tin rằng một vài tháng trước đây anh chưa từng đến nơi này. Katherine dẫn anh đến ô bàn anh ngồi hôm trước và ngay khi ngồi xuống, anh thoáng nhìn thấy một khuôn mặt quen thuộc ở tiền sảnh.

“Michelle!” Katherine và Michelle trao cho nhau cái ôm hôn quen thuộc và Rick đứng lên để ngăn họ lại khi họ bước tới chỗ mà Michelle vẫn hay ngồi.

Cả hai người phụ nữ mỉm cười, Michelle bắt tay Rick và nói: “Chào, Rick! Tôi đã nhận được tin nhắn thoại của anh. Cảm ơn anh rất nhiều”. Katherine để lại thực đơn trên bàn và quay về quầy lễ tân.

“Tôi hứa sẽ không bao giờ lỡ hẹn thêm một lần nào nữa. Cô sẽ tha thứ cho tôi chứ?” Rick hỏi, anh cảm thấy ngạc nhiên khi giọng điệu của mình có vẻ bẽn lẽn.

“Tất nhiên rồi!” Michelle hồ hởi nói. “Thế anh thích thầy hướng dẫn chứ?”

“Vâng, tôi đang theo học thầy hướng dẫn đây” Rick cười, anh thấy vui mừng khi nhận được sự ưu ái của Michelle một lần nữa. “Ông ấy cứng rắn đúng như cô đã cảnh báo trước, nhưng tôi bắt đầu thấy ông ấy chính là đơn thuốc mà bác sĩ đã kê.”

“Tôi mừng quá”, Michelle nói, rồi bắt tay anh đầy thân thiện. “Chà, tôi biết anh đến đây vì các cuộc hẹn và tôi cũng vậy, vì thế tôi sẽ gọi cho anh và chúng ta sẽ lên lịch gấp gõ để cùng bàn về các bữa tiệc tân gia nhé, được không?”

“Nghe tuyệt đấy!” Rick mỉm cười. Katherine hướng dẫn nhà chủ thầu đến địa điểm mà anh hẹn gặp, nhưng nhìn lướt qua vai mình, anh nhìn thấy Alan trong sảnh. Anh ta chắc hẳn là khách hẹn ăn trưa của cô ấy.

“Chào đằng ấy!” Rick mỉm cười, đứng lên bắt tay Jerry.

“Này, Rick, chỗ ngồi đẹp đấy! Nghe này, tôi phải vào nhà vệ sinh ngay bây giờ. Vì thế hãy nhắc tôi kể với anh về Jim khi tôi quay trở lại nhé. Gọi cho tôi một cốc cà phê nhé, được không?” Jerry rời đi và Rick thấy mình đang chú tâm nghe xem có thể thu được thông tin gì từ cuộc nói chuyện của Michelle đang diễn ra ở bàn kế bên.

Anh không thể làm thế, nhưng anh để ý thấy họ và mình có chung một người phục vụ trong ngày hôm nay.

“Chào Theresa”, Rick nói khi cô đi tới bàn anh sau khi ghi phiếu yêu cầu đồ uống của Alan và Michelle. “Chào Rick”, cô mỉm cười. “Các anh muốn uống gì đây?”

“Cho tôi một cốc trà chanh với mật ong và một cốc cà phê cho bạn của tôi nhé”. Rick cảm thấy sức khỏe của mình đã khá hơn, nhưng cổ họng anh vẫn còn hơi đau một chút. “Chân của Bailey thế nào rồi, Theresa?”

“Ôi, bác sĩ thú y chữa cho nó ngay lập tức! Cảm ơn anh vì đã hỏi thăm nhé. Anh có nhìn thấy Alan đến đây để gặp Michelle không?”, cô hỏi. Rick nhận ra dấu hiệu không đồng tình của Theresa, anh ngược mắt lên nhìn cô.

“Ồ, vậy sao?” Rick hỏi một cách tự nhiên như thể anh không hề biết chuyện này. Có phải Theresa vừa cười khẩy với mình không nhỉ?

“Vâng, tôi chỉ không biết chuyện anh ta dành tình cảm cho cô ấy, anh biết không?”

“Ý cô là gì?” Rick hỏi, nhưng anh cố gắng tỏ ra không quá để tâm.

“Tôi cũng không biết nữa. Michelle thật là một cô gái đáng yêu...” Theresa chưa kết thúc câu chuyện thì Jerry đã quay trở lại bàn, cô quay lại quầy phục vụ để lấy đồ uống cho họ.

Lời khuyên của cậu có chắc chắn sẽ giúp ích cho họ không?

“Xin chào. Tôi nghe”. Thầy hướng dẫn trả lời điện thoại bằng giọng nói cộc cằn quen thuộc.

“Chào thầy!” Rick nói một cách vui vẻ.

“Chà, ai đó đang thiết lập sự khẳng định đây”, thầy hướng dẫn cười.

“Vâng, tôi phải thừa nhận là nó không hề lãng phí thời gian như những gì tôi nghĩ lúc đầu”, Rick thú nhận.

“Đúng vậy, tất cả mọi thứ đều có mối liên quan với nhau.

Không ai muốn ở bên cạnh một kẻ cáu kỉnh cả - như cha tôi vẫn thường nói. Mọi người đều muốn cảm thấy hài lòng về bản thân và khi cậu càng cảm thấy bản thân mình tốt, cậu sẽ khiến họ càng cảm thấy hài lòng hơn. Cậu càng quan tâm, càng giúp đỡ họ thì họ sẽ lại càng muốn giúp đỡ cậu hơn."

"Thầy nói có lý", Rick đồng ý.

"Được rồi, như cậu đã biết, ngày hôm nay chúng ta sẽ cùng ôn lại các bài đã học. Böyle giờ hãy cho tôi biết điểm này nằm ở vị trí nào trong Kim tự tháp giao tiếp?" Thầy hướng dẫn hỏi.

"Nhìn chung nó ở cấp độ ba, nhưng nó là cấp độ đầu tiên của Vùng ảnh hưởng". Rick trả lời đầy tự tin.

"Tốt!" Thầy nói. "Cho đến hôm nay anh đã học được những gì từ các cuộc điện thoại của chúng ta?"

"Vâng, tôi biết tôi cần phải kiên định và biết sắp xếp thời gian hợp lý để thực hiện các công việc một cách có thứ tự. Tôi đã bắt đầu làm theo nguyên tắc đó và nó tạo nên một sự thay đổi lớn lao."

"Tốt, chúng ta hãy chinh phục những gì mọi người gọi là "Cuộc gọi miễn cưỡng" nhé. Cậu đã bao giờ cảm thấy lưỡng lự trước các cuộc gọi của mình chưa?" Thầy hướng dẫn hỏi.

"Chắc chắn rồi, đặc biệt là khi gọi đến cho những khách hàng khó tính mà tôi đã biết từ rất lâu". Rick trả lời.

"Rick, nếu miễn cưỡng gọi thì đó thực sự là cậu đang ích kỷ."

"Tại sao lại thế?" Rick thực sự tò mò.

"Nếu cậu ngần ngại khi gọi điện, tức là cậu đang suy nghĩ cho bản thân mình. Nếu cậu nghĩ mình sẽ giúp đỡ được cho những người cậu đang gọi điện thì thật dễ dàng để nhắc máy lên". Rick suy nghĩ về điều này trong im lặng.

“Kể từ bây giờ, tôi muốn cậu chấm điểm cho bản thân sau mỗi cuộc gọi.”

“Tự chấm điểm cho mình?” Rick hỏi.

“Dựa trên thang điểm từ 0 đến 10: người nghe điện thoại của cậu có cảm thấy vui không? 0 có nghĩa là họ dập máy khi cậu gọi đến và 10 có nghĩa là những cuộc gọi tiếp theo giống như cậu đang kết nối với bạn thân của mình vậy. Cậu muốn mọi người nhìn vào điện thoại và thấy số điện thoại của cậu đang gọi, họ sẽ vui vẻ trả lời cuộc gọi của cậu”. Thầy hướng dẫn giải thích.

“Cách để khiến mọi người mong đợi cuộc gọi của cậu chính là giúp đỡ họ”, thầy tiếp tục. “Gọi bằng một trái tim muốn giúp đỡ. Họ có thể cần thông tin của nhà thầu, địa điểm bán hàng, một yêu cầu công việc hoặc bất cứ điều gì. Cậu có thể gọi điện để cung cấp cho họ bất cứ thông tin gì mà họ cần. Sau đó, cậu giới thiệu họ với các đối tác liên kết của mình - những người làm cùng ngành với cậu và những người khác có thể giúp đỡ họ. Nhờ đó mạng lưới của họ sẽ lớn mạnh hơn và cộng đồng của cậu cũng phát triển mạnh mẽ hơn bằng cách giúp đỡ những người khác”.

“Có lý”, Rick tán thành. “Nhưng làm thế nào để thầy khiến mọi người thấy được rằng thầy đang muốn giúp đỡ họ? Làm thế nào để cho họ thấy tôi khác những người khác?”

### **Một giờ mạnh mẽ hơn của Sức mạnh**

“Rick, đó là một dấu hỏi lớn. Đó là trung tâm của những gì chúng ta đang hướng tới”. Thầy hướng dẫn có vẻ hài lòng. “Hãy tránh xa lỗi suy nghĩ rằng người này có thể giúp cậu phát triển công việc kinh doanh. Nếu anh ta chủ động nói chuyện với cậu về những việc anh ta đang cần sự giúp đỡ thì điều đó thật tuyệt, nhưng cậu muốn hiểu thêm về anh ta và muốn tìm cách giúp đỡ thì mục tiêu của cậu là lập một kế hoạch hành động cho bản

thân ngay sau khi cuộc gọi kết thúc - giống như cuộc gặp Một đổi Một của cậu vậy. Sau đó, cậu cần tìm một việc mà cậu có thể làm để giúp đỡ họ”.

“Tôi đã hiểu!” Rick vui mừng. Anh luôn luôn đấu tranh tư tưởng vì không biết phải nói gì khi cuộc trò chuyện không đi theo một hướng cụ thể, nhưng bây giờ anh đã có một mục tiêu hữu hình để hành động.

“Giờ hãy nhớ xem”, thầy hướng dẫn tiếp tục. “Người nói nhiều hơn sẽ chiếm ưu thế trong cuộc nói chuyện, nhưng người đưa ra các câu hỏi mới là người điều khiển cuộc nói chuyện. Đa số mọi người đều thích cậu hỏi thêm thật nhiều thông tin.”

“Thế thầy thường hỏi những câu hỏi nào?”

“Lại thêm một thắc mắc rất hay”, thầy hướng dẫn tán đồng. “Bên cạnh FROG, có hai cụm từ khác mà cậu nên sử dụng, đó là ‘kể cho tôi nghe thêm về nó đi’ và ‘đối với bạn điều này quan trọng như thế nào?’ Hai cụm từ này cho phép cậu tiến thêm một bước nữa trong cuộc trò chuyện. Cậu dự định sẽ áp dụng hai cụm từ này như thế nào trong công việc của mình?”

“Chà”, Rick bắt đầu. “Nó liên quan mật thiết đến lý do mua hàng của khách hàng.”

“Chính xác”, thầy hướng dẫn đồng tình. “Mười cuộc gọi đầu tiên đã giúp cậu bắt đầu đi đúng hướng và Giờ sức mạnh sẽ giúp cậu đi trước trò chơi, nhưng bây giờ chúng ta cần tìm cách để đẩy mạnh cả hai việc này.”

“Được thôi”, Rick đồng ý.

Thầy hướng dẫn nói một cách nghiêm túc: “Bài học này có thể giúp ích cho cậu rất nhiều, nhưng ngược lại nó cũng có thể phá hỏng sự nghiệp của cậu trong tương lai. Để khách hàng lựa chọn mua hàng của cậu thì họ phải tin tưởng cậu. Lòng tin này

có được nhờ khả năng giao tiếp. Bảy cấp độ giao tiếp là phương pháp tối ưu hóa quan hệ giao tiếp của cậu nhằm củng cố lòng tin. Càng nhiều người tin tưởng cậu, sẽ càng có nhiều người mua hàng của cậu. Họ càng tin cậu sớm, họ càng mua sớm.”

“Tôi hiểu rồi”, Rick nói một cách cẩn trọng. “Một khi cậu đã đưa được một mối quan hệ đến mức cậu có thể tự chấm cho mình điểm 8 và còn có thể cao hơn nữa sau cuộc gọi đó, tức là cậu đang chuyển sang vùng giới thiệu. Có thể cậu đã từng nói chuyện với họ qua điện thoại một vài lần và bằng cách này hay cách khác cậu cũng đã hành động để giúp họ, điều đó có nghĩa là cậu đã xây dựng được lòng tin ở họ và bây giờ là lúc để cậu nói về chuyện giới thiệu.”

“Được rồi”, Rick nói. Anh cảm thấy lo lắng vì hình như mọi chuyện đang diễn ra quá nhanh.

“Đừng lo lắng gì cả”, thầy hướng dẫn trấn an anh. “Tôi có một vài kịch bản mẫu chúng ta có thể xem qua một lượt và chúng ta sẽ cùng nghiên cứu cho đến khi cậu hiểu, được chứ?”

“Tuyệt”, Rick trả lời.

“Chúng ta đều biết là những con chim cùng loài sẽ bay theo đàn, vì vậy những cách làm của chúng ta chỉ có tác dụng nếu những người mua nhà lần đầu hoặc những người trong khu dân cư có ý định bán nhà biết đến những người cũng đang làm điều tương tự. Hãy kể tên một khách hàng gần đây đã được cậu giúp đỡ”. Thầy hướng dẫn nói.

“David và DeAnna” Rick trả lời sau vài giây suy nghĩ. “Họ biết đến tôi vì được một người đã từng nhận được giấy nhắn UY LỰC của tôi giới thiệu. Họ là người mua nhà lần đầu và chúng tôi đã ký hợp đồng. Tôi đã dẫn họ đến xem một vài căn và cuối cùng cũng tìm được căn nhà vừa ý”.

“Trước đây họ sống ở đâu?” Thầy hướng dẫn hỏi. “Họ thuê một

căn nhà xây theo lô”, Rick nhanh nhẹn đáp.

“Được rồi, bây giờ cậu sẽ làm cách nào để nhờ họ giới thiệu cho mình những khách hàng khác mà không dùng từ giới thiệu?” Thầy hướng dẫn thử thách anh.

Rick ngừng lại và thở một hơi dài, “David, hợp tác với anh và DeAnna thật tuyệt; anh có biết ai đang cần mua nhà không?” Rick rúm người lại, chờ đợi từ cockamamie.

“Rick, không hay lắm, nhưng có thể cậu sẽ có được nguồn giới thiệu theo cách này”, thầy hướng dẫn động viên. “Chỉ cần thay đổi một vài chi tiết nhỏ là cậu đã có được lợi thế rồi. Thay vì hỏi ‘anh có biết’, hãy bắt đầu bằng ‘anh biết ai khác’ và thêm ‘cũng đang có nhu cầu mua nhà lần đầu như anh hoặc thuê nhà’ vào câu hỏi.”

Rick mất một giây để điều chỉnh câu hỏi. “David, làm việc với anh thật tuyệt. Anh biết ai khác đang có nhu cầu thuê nhà hay mua nhà lần đầu như anh và đang muốn mua ngay bây giờ không?” Nghe khá ổn.

“Đúng thế”, Thầy hướng dẫn nói một cách hài lòng. “Càng cụ thể càng tốt. Bất kể cậu nói chuyện với khách hàng nào, hãy hỏi họ về điều đó và nó sẽ giúp cậu chiếm ưu thế đáng kể. Đây là một khái niệm rất quan trọng mà cậu cần phải nhớ. Như cha tôi từng nói, cậu không thể săn hươu dưới đại dương được”, Rick cười lớn.

Họ cùng luyện tập cuộc đối thoại “ai khác... như anh” cho đến khi Rick có thể diễn đạt nó bằng ngôn ngữ của chính mình.

“Được rồi, bây giờ hãy cùng luyện tập một cách khác để tìm kiếm nguồn giới thiệu nào”, thầy hướng dẫn nói. “Chào Rick. Tôi biết thời gian này anh rất bận rộn. Tôi đang cố gắng để phát triển công việc kinh doanh và muốn làm việc với những người giỏi giang như anh. Tôi biết một người giỏi giang như anh

thường quen biết với những người giỏi khác. Vậy thì, trong số tất cả những người anh quen, anh biết ai là người đang có nhu cầu mua, bán hoặc đầu tư vào bất động sản không?"

Rick ghi chép lại những lời thầy nói và đến lượt anh luyện tập kịch bản trong vài phút. Thầy hướng dẫn bắt anh lặp đi lặp lại cho đến khi anh học thuộc lòng. Họ thử nghiệm bằng cách thả lỏng ngôn ngữ để làm cho nó giống với một cuộc nói chuyện hơn. Rick thấy cách nói của mình nhanh chóng trở nên tự nhiên.

"Sau khi cậu hỏi, hãy dành thời gian cho họ trả lời. Đừng sợ những khoảnh khắc im lặng trong cuộc nói chuyện", thầy khuyên nhủ. "Cứ để sự im lặng giúp cậu. Rất nhiều người cảm thấy không thoải mái và họ nghĩ là họ cần phải nói gì đó khi khách hàng im lặng. Đừng làm vậy!"

"Bây giờ chúng ta sẽ đi vào vấn đề trọng tâm của việc giới thiệu. Thực ra có một phần trong não bộ khách hàng đang ngủ yên và nhiệm vụ của cậu là phải kích hoạt nó để lấy được nguồn giới thiệu". Thầy hướng dẫn nói bằng giọng sinh động chưa từng có.

"Thật chứ?" Rick hỏi. "Nó có giống như những lời khẳng định không? - gửi cho họ những thông điệp để nhờ họ giới thiệu cho mình?"

"Hơi khác một chút". Thầy hướng dẫn cười khúc khích. "Tôi hỏi cậu điều này. Khi mua chiếc ô tô mang nhãn hiệu BMW, cậu có để ý đến những chiếc xe khác cũng mang nhãn hiệu BMW khi đi trên đường không?"

"Có", Rick cười. "Tôi có để ý. Tôi đã nhìn thấy nó ở khắp nơi, nhưng bây giờ tôi lại chỉ nhìn thấy những chiếc xe mới thôi!"

"Được rồi, đó là một ví dụ về đặc khu trong não bộ của cậu - Hệ lưới hoạt hóa thần kinh (hay còn gọi là RAS) đang hoạt động.

Hệ thống RAS này điều khiển sự tập trung của cậu; đó là bộ máy giúp cậu phân biệt được giọng đứa con trai đang gọi mình trong đám đông... hay khiến cậu chú ý đến những chiếc xe mang nhãn hiệu BMW trong khi có hàng tá xe hãng khác chạy trên đường. Đây chính là phần đang ngủ yên trong não bộ của khách hàng mà cậu muốn nó làm việc cho mình."

"Bằng cách nào?" Rick hỏi. Có gì đó trong cách thầy nói ra từ "con trai" khiến tim Rick nghẹn lại.

"Khá đơn giản. Cậu chỉ cần nói với họ điều gì đó tương tự thế này: 'Ông/bà khách hàng thân mến, bây giờ ông/ bà đã mua được một ngôi nhà phù hợp với ý thích của ông/ bà. Chắc hẳn ông/ bà biết rằng có rất nhiều người cũng đang muốn mua, bán hoặc đầu tư vào bất động sản. Tôi muốn nhờ ông/ bà giúp tôi một việc, khi nào ông/ bà nhìn thấy, nghe thấy hoặc gặp một ai đó có nhu cầu mua bán bất động sản, ông/ bà hãy đưa cho họ danh thiếp của tôi và gọi cho tôi. Tôi hứa với ông/ bà là tôi sẽ phản hồi lại cho họ thật sớm để xem mình có thể giúp được gì cho họ. Ông bà sẽ giúp tôi việc này chứ?'"

"Ồ", Rick nói và suy nghĩ về điều này. "Sau đó thì sao, giả sử họ đồng ý, tôi sẽ đưa vài tấm danh thiếp cho họ?"

"Chính xác", thầy hướng dẫn nói. Rick nghĩ có thể thầy hướng dẫn đang cười mỉm phía bên kia đầu dây.

"Chúng ta có thể luyện tập phần này thêm vài lần nữa không?" Rick hỏi. Thế là họ cùng luyện tập đoạn hội thoại RAS cho đến khi Rick cảm thấy hoàn toàn tự nhiên khi nói đoạn hội thoại trên.

### **Tam giác tin cậy**

"Bây giờ tôi muốn quay trở lại câu hỏi của cậu lúc trước là làm thế nào để thuyết phục khách hàng rằng cậu khác những nhà môi giới khác. Cậu có bao giờ để ý thấy lời khen từ người khác

thuyết phục hơn nhiều so với việc cậu tự khen mình không?"

"Chắc chắn rồi", Rick mỉm cười nhớ lại hồi còn học trung học, Brian đã nói với một cô gái trong đội cổ vũ rằng Rick đã cứu sống cậu ấy, vì thế Rick đã mời được cô ấy đến xem trận đấu bóng của trường anh.

"Thì đó, lời xác nhận của người thứ ba về dịch vụ của cậu sẽ có sức mạnh rất lớn, nhưng theo như những gì tôi biết thì hầu hết những người bán hàng không làm những gì cần thiết để đảm bảo điều đó. Bất cứ khi nào có thể, hãy khuyến khích sự góp mặt của người thứ ba. Tìm kiếm cơ hội để mọi người có thể nói lên những lời ngợi khen cậu, giới thiệu cậu với những người họ quen biết hoặc kết nối cậu với nhà kết nối khác. Chúng tôi gọi đó là Tam giác tin cậy."

"Nhờ có các sự kiện kết nối mà tôi đã tạo được quan hệ tốt đẹp với những người trong ban tổ chức và đề nghị họ giới thiệu tôi với những người khác?"

"Chính xác là vậy đấy". Thầy hướng dẫn trả lời, "việc chồng chéo các cuộc hẹn cũng đem lại hiệu quả cho cậu. Nếu cậu ăn trưa với một Đại sứ và một khách hàng tiềm năng, hãy để Đại sứ thay mặt cậu nói chuyện với khách hàng. Việc đó sẽ gây được ấn tượng mạnh mẽ hơn bất cứ thứ gì cậu học được từ sách vở. Đại sứ của cậu càng có sức ảnh hưởng, lời giới thiệu của ông ấy về cậu càng đáng tin cậy. Và cậu biết ấn tượng ban đầu thường tác động mạnh mẽ đến người khác như thế nào rồi đấy".

"Vâng, thầy nói đúng." Rick đồng tình.

### **Chiến lược từ nan hoa đến trực bánh xe**

Thầy hướng dẫn tiếp tục: "Bây giờ, để cậu được con cá lớn, cậu cần áp dụng được cái mà chúng tôi gọi là Chiến lược từ nan hoa đến trực bánh xe. Nó cũng tương tự như Tam giác tin cậy

nhưng ở một cấp độ cao hơn. Đó là khi cậu tìm được một vài người có thể thay mình nói chuyện với một khách hàng cụ thể.”

“Ồ”, Rick thốt lên. “Tôi mừng là thầy nói đến vấn đề này vì tôi đang cố gắng tiếp cận một giám đốc nhân sự ở địa phương tôi đang sống. Hàng năm công ty của cô ta chuyên chuyển rất nhiều người, nhưng không sử dụng dịch vụ chuyên chuyển của một hãng nào.”

“Chà”, thầy bắt đầu. “Cậu biết những người quen cô ta?”

“À, một vài nhân viên của cô ta là khách hàng của tôi.”

“Thế thì đơn giản thôi”, thầy hướng dẫn trấn an anh. “Hãy liệt kê số điện thoại của ba hoặc bốn người đó vào danh sách mười cuộc gọi đầu tiên. Hỏi họ xem liệu có thể gọi điện hoặc gửi email thông báo cho cô ta biết rằng cậu sẽ gọi điện cho cô ta vào lúc 4h00’ chiều ngày hôm nay. Hãy nhờ họ nói vài điều tốt đẹp về cậu trước mặt cô ta và để cô ta biết rằng ít nhất cũng nên nghe điện thoại của cậu. Đa số bọn họ sẽ đồng ý mà.”

“Nếu không có gì thay đổi thì đó là thời điểm rất tốt để kết nối với những khách hàng ấy.” Rick nói và nghĩ đến một cặp đôi mà suốt thời gian qua anh đã không giữ liên lạc. “Bây giờ, tôi cần nói gì khi gọi điện cho cô ta?”

“Theo cậu nói gì thì hợp lý?”

“Tôi cần bắt đầu với ý nghĩ giúp đỡ cô ấy”. Rick nói chậm rãi và suy nghĩ cẩn thận. “Tôi có thể bảo cô ấy kể cho tôi nghe thách thức lớn nhất mà cô ấy từng gặp phải.”

“Hôm nay cậu được thăng cấp rồi đấy, binh nhì à.” Thầy hướng dẫn đáp lại với một tiếng cười.

### **Tam giác tin cậy đi vào hoạt động**

“Bây giờ trước khi chúng ta kết thúc buổi học ngày hôm nay, tôi muốn chỉ cho cậu thấy tất cả những thứ này hoạt động như thế nào” Thầy nói. “Rick, cậu có biết kế toán được chứng nhận đủ tiêu chuẩn hành nghề (CPA) nào không?”

“Có”, Rick trả lời.

“Nếu thang điểm chấm cho kế toán là từ 1 đến 10 thì cậu sẽ chấm cho họ mấy điểm? 1 là ‘kém’ và 10 là ‘xuất sắc’?”

“10, dễ quá”, Rick trả lời. “Hồi còn làm việc ở công ty cũ, chính anh kế toán của công ty đã giúp tôi tiết kiệm được hàng nghìn đô-la.”

“Cậu sẽ cho tôi thông tin liên hệ của anh ta chứ?”

“Tất nhiên rồi. Thầy sẽ gọi cho anh ấy chứ?” Thầy hướng dẫn phớt lờ câu hỏi. “Rick, cậu giúp tôi một việc được không? Bởi vì cậu có thông tin liên hệ của anh ta, vì vậy ngay khi chúng ta kết thúc cuộc gọi này, tôi muốn nhờ cậu gọi ngay cho kế toán CPA đó để báo cho anh ta biết rằng khoảng 4h00' đến 5h00' chiều hôm nay tôi sẽ gọi cho anh ta. Hãy kể cho anh ta biết chúng ta quen nhau như thế nào. Cậu sẽ làm việc đó giúp tôi chứ?”

“Chắc chắn rồi.” Rick trả lời. Anh không biết liệu chuyện này sẽ đi đến đâu.

Thầy hướng dẫn phớt lờ sự bối rối trong câu trả lời của Rick và tiếp tục: “Tôi muốn nhờ cậu liên hệ với anh ta bởi vì tôi đang tìm kiếm một số CPA để hợp tác trong công việc - tôi tìm những người đạt điểm 10. Tôi sẽ đi gặp ba hoặc bốn người cùng một lúc và kế toán CPA của cậu là một trong những người tôi sẽ gặp, tôi gặp họ không chỉ để phục vụ cho công việc của cá nhân tôi mà còn muốn tạo cơ hội để mọi người trong mạng lưới liên kết của tôi có thể làm quen với nhau. Có điều gì tôi nên biết trước khi gặp anh ta không?”

“Anh ấy thích thể thao, đặc biệt là bóng chày”. Rick trả lời. Anh ấy rất thông thạo lịch sử bóng chày và biết tất cả thông tin về các cầu thủ; Anh ấy đã kết hôn và có hai đứa con; Anh ấy không giống với những người làm kế toán CPA ở chỗ ấy sống hướng ngoại và cũng có nhiều mối quan hệ tốt. Tôi đã giúp anh ấy bán căn nhà cũ của anh ta.”

“Tuyệt”, Thầy hướng dẫn nói. “Cảm ơn cậu, tôi đánh giá cao màn giới thiệu này. Tôi sẽ không làm phiền cậu nữa. Tôi biết cậu bận, nhưng cậu có thể giúp tôi gọi cho anh ấy ngay bây giờ không?”

“Chắc chắn rồi”, Rick nhìn đồng hồ. Họ vẫn chưa sử dụng hết thời gian của cuộc gọi hướng dẫn.

“Được rồi, Rick, đừng cúp máy”, thầy hướng dẫn nói nhẹ nhàng. “Những gì chúng ta vừa nói với nhau là những gì tôi muốn cậu nói với những người cậu quý trọng nhất cho đến khi cậu nói chuyện đó với ít nhất 10 người.”

“Ồ,” Rick có vẻ hơi xấu hổ. “Thì ra đó là cách chúng ta thêm vào cộng đồng của mình những khách hàng chất lượng?”

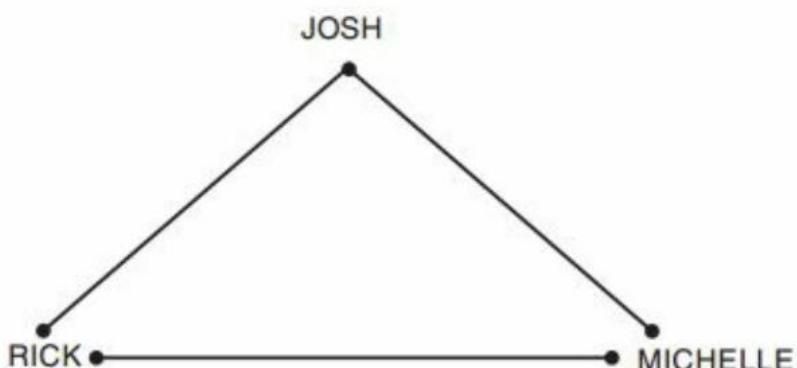
“Không chỉ có vậy, cậu sẽ nhận được những lời giới thiệu nồng nhiệt từ những người này”, thầy hướng dẫn nói thêm. “Cộng thêm việc khách hàng giới thiệu cho cậu những vị khách tiềm năng khác, vì vậy họ cũng được lợi cùng với kế toán CPA, nhà hoạch định tài chính, luật sư của họ hoặc bất người nào mà họ giới thiệu cho cậu.”

Rick nghĩ về điều này trong vài giây. “Chà, không phải ai cũng chấm điểm kế toán CPA của họ ở mức 10 đâu. Tôi đoán là trong số mười cuộc gọi mình sắp thực hiện thì có đến năm cuộc gọi là gọi cho những người cần CPA. Tôi sẽ gọi và sau đó đến gặp những CPA đạt điểm 10 này với ít nhất năm nguồn giới thiệu trong túi. Tôi có thể đưa cho mỗi người một hoặc cả năm nguồn giới thiệu này cho một người giỏi nhất.”

“Và tại sao khi đến các cuộc hẹn, việc có sẵn các nguồn giới thiệu lại quan trọng đến vậy?” Thầy hướng dẫn hỏi.

Rick bắt đầu nói: “Thì ngoài việc tạo sự tự tin, tôi sẽ bước vào một mối quan hệ bằng cách giới thiệu cho họ những vị khách tiềm năng. Việc này cũng giúp tôi kiếm được nguồn giới thiệu từ họ...”

Rick và thầy hướng dẫn luyện tập kịch bản Tam giác tin cậy thêm một vài lần nữa với các nghề khác nhau thay vì chỉ nói đến nghề CPA. Một suy nghĩ loé lên trong đầu Rick. Michelle đã sử dụng cách này để gặp anh!



Ngược lại là việc Michelle đi gặp trực tiếp Rick. Nếu không có màn giới thiệu và sự tin cậy của Josh thì Michelle sẽ rất khó để tạo được mối quan hệ bền chặt với Rick. Đây cũng là một nguồn giới thiệu “khởi động” tốt cho Josh. Michelle vẫn có thể tiếp tục liên lạc với Josh như anh đã giới thiệu cô với Rick (anh đã làm nhưng theo một cách tế nhị). Chiến lược này tối quan trọng để tạo mối quan hệ giữa cộng đồng của bạn với những đối tác giới thiệu có giá trị. Đó là việc giao tiếp với những người trong cùng một cộng đồng thay vì tiếp thị cho người lạ.

“Rất tốt”, thầy hướng dẫn nói. “Bây giờ tôi muốn kết thúc buổi

học bằng kịch bản cuối cùng. Cậu sẽ có một cuộc trò chuyện với những người có thể có hoặc không có bất kỳ mối quan hệ nào với những nhà môi giới bất động sản. Cậu sẽ cần phải tự tìm hiểu thông tin mà không được hỏi trực tiếp. Đây là kịch bản Bạn có phải người được chọn.

Bạn có phải người được chọn?

“Được rồi, tôi đã sẵn sàng” Rick nói.

“Nếu cậu có một người bạn đang muốn bán hoặc mua nhà, cậu sẽ đề xuất họ gọi cho ai?” Thầy hướng dẫn hỏi.

“Đúng vậy. Thay vì yêu cầu họ giới thiệu người đó cho mình, cậu sẽ hỏi người mà họ đề xuất để xem người đó gọi là ai. Quan trọng là cậu sẽ phản ứng thế nào sau khi nghe câu trả lời của họ”.

“Sau khi họ trả lời tôi?” Rick hỏi.

“Họ nói gì thì nói”, thầy giải thích. “Cậu phải phản ứng một cách tích cực, đừng vội đánh giá mà hãy thể hiện sự tò mò<sup>13</sup>. Nếu họ nói tên một người khác, cậu phải nói điều gì đó tích cực về người mà họ vừa nhắc đến, đồng thời hỏi xem họ biết nhau như thế nào. Hãy tìm hiểu xem họ thích điểm gì ở người môi giới ấy. Nếu họ nói không biết thì hãy hỏi họ xem làm thế nào để cậu trở thành người được họ chọn. Cuối cùng, nếu họ nói tên cậu, đương nhiên cậu sẽ thấy rất tuyệt và nên bày tỏ lòng cảm kích”. Hình ảnh về buổi ăn trưa với Michelle chợt lóe lên trong đầu Rick.

<sup>13</sup>. Cảm ơn Howard Brinton.

Cuộc gọi của họ đã kéo dài hơn quy định cho phép, thầy hướng dẫn vạch rõ các mục tiêu hành động và yêu cầu anh đọc hai cuốn sách, Nhân tố Fred của Mark Sanborn và Người hâm mộ cuồng nhiệt của Ken Blanchard, cùng với đó là sách Người dám

cho đi của Bob Burg và John David Mann.

Rick đọc lại những dòng ghi chép của mình, rồi với lấy chồng giấy tờ của hai cuộc giao dịch mà anh dự kiến sẽ chốt trong tuần tới. Bận rộn thật thích, nó không chỉ giúp anh thoát khỏi cảm giác hoảng loạn về tài chính mà còn khiến cho một thứ gì đó trở nên khác lạ... không, rất nhiều thứ trở nên thật khác mới đúng.

Dòng suy nghĩ của Rick bị cắt ngang bởi tiếng chuông điện thoại báo hiệu anh có một tin nhắn thoại. Phần nhật ký cuộc gọi báo có một cuộc gọi nhỡ từ Michelle. Mặc dù mệt mỏi nhưng anh cảm thấy có chút năng lượng đang bùng lên. Anh nhấc điện thoại lên nghe: "*Rick, Michelle đây. Tôi muốn báo cho anh biết là cuộc hẹn của chúng ta hôm thứ sáu tuần này sẽ phải kết thúc vào lúc 3h00' chiều. Cuối tuần này tôi và Alan sẽ đi nước ngoài, vì vậy chúng tôi cần bắt kịp chuyến bay lúc 6h00' chiều hôm ấy. Có một hội thảo ở New York, nơi bố mẹ tôi đang sống và thực ra thì bố tôi quen biết một số người Alan muốn gặp. Dù sao thì tôi nghĩ là chúng ta vẫn có thể thương lượng mọi vấn đề, nhưng nếu anh muốn cuộc hẹn diễn ra sớm hơn một chút, hãy cho tôi biết nhé*".

# Chương 7

## KẾ HOẠCH GIAO TIẾP

---

*“Bạn có thể có được mọi thứ bạn muốn nếu bạn giúp người khác đạt được những điều họ muốn.”*

— ZIG ZIGLAR

Rick uống thêm một cốc nước nữa và nhập thêm một số thông tin vào cơ sở dữ liệu của mình. Thêm một khách hàng nữa vào danh sách mười cuộc gọi đầu tiên, vậy là anh đã vượt chỉ tiêu kế hoạch đề ra. Rick rất hy vọng ở cuộc gọi cuối cùng này. Anh đã muốn liên lạc lại với những người bạn thời đại học của mình - Jason và Tammy từ lâu. Họ từng là một trong những khách hàng đầu tiên của anh khi anh chuyển sang nghề này. Mặc dù cả năm nay họ không gặp nhau, nhưng khi gặp lại dường như họ vẫn nhanh chóng hòa hợp như ngày trước.

“Tammy! Rick Masters đây, cậu thế nào rồi?”, giọng anh đầy thân mật.

“Ôi trời ơi, tớ không thể tin được là cậu! Tối qua Jason và tớ vừa mới nói về cậu”, một giọng nói đầy hào hứng ở đầu dây bên kia.

“Thật sao?” Rick hỏi.

“Ôi, cậu sẽ không thể tin được tụi tớ vừa làm gì đâu! Jason được thăng chức năm ngoái, cậu có nhớ là cậu đã từng nói với bọn tớ rằng, ngôi nhà mà bọn tớ đang ở sẽ trở nên chật chội khi bọn trẻ lớn lên phải không? Cậu nói đúng rồi đấy, tụi tớ vừa mua một căn nhà mới ngay bên kia thị trấn – ngôi nhà có một cái sân chơi lớn dành cho lũ trẻ và một tầng hầm để xe rộng rãi. Sang tuần tới chúng tớ sẽ chuyển nhà!”

“Ồ...” Mặt Rick bỗng biến sắc và anh không thể nói nên lời. Bằng mọi giá anh biết anh phải tỏ thái độ tích cực.

“Ồ, tớ lại muốn bán ngôi nhà mà gia đình tớ đang ở, nếu cậu biết ai đó đang có nhu cầu mua nhà thì giới thiệu cho tớ nhé, cậu biết là chúng tớ rất thích làm việc với cậu một lần nữa mà.”

Tammy nói rất hồn nhiên, anh hoàn toàn không biết Rick đang cảm thấy đau khổ.

“Thật là tuyệt vời, Tammy”, Rick kìm nén sự thất vọng. “Tớ chắc chắn sẽ đưa vài người tới xem nhà và cũng muốn xem ngôi nhà mới của các cậu nữa.”

“Ồ, mình đảm bảo là cậu sẽ thích nó cho mà xem!” Tammy nói. “Bọn trẻ rất háo hức được chuyển đến nhà mới, cái sân của ngôi nhà đủ rộng để cho cậu tăng bóng đấy’. Họ trò chuyện với nhau thêm một vài phút nữa, sau đó Tammy tạm biệt để đi tập aerobic. Rick cúp máy và ngồi lặng lẽ trong một phút. Đau quá!

Sau khi kết thúc các cuộc gọi, Rick nhanh chóng hoàn tất danh sách các công việc cần làm, xác định một vài số điện thoại cho những khách hàng nhờ anh tìm nhà và gửi thư cho em gái để nhờ cô giữ lại vài vé xem bóng rổ tặng cho những khách hàng của mình. Anh nhìn đồng hồ và quyết định giữ thói quen không uống cà phê trước những cuộc hẹn ăn trưa lúc 11h30’.

Một lần nữa, có ai đó bất ngờ chào anh từ phía sau.

“Ê Rick, đạo này thế nào rồi, bạn thân?” Giọng nói của Don làm Rick ngạc nhiên. Nghe nó dễ chịu hơn những lần trước rất nhiều.

“Chào Don”, Rick vừa trả lời vừa quấy kem. Lại tiếp tục nữa rồi...

“Đã có ai nói cho cậu biết là tôi vừa bán được căn nhà Bancroft rồi phải không?”

“Tôi chưa nghe ai nói gì, nhưng chúc mừng cậu nhé”, Rick đáp lại.

“Đúng thế, anh bạn. Một vài diễn viên nổi tiếng, à hầu hết là diễn viên đến từ Los Angeles đều muốn đưa con cái họ đến sống ở một nơi yên bình để không bị phóng viên làm phiền. Tôi đoán là họ đã nhìn thấy quảng cáo của tôi trên xe buýt... Dù sao, tôi đã nói với họ rằng đây là những địa điểm sống lý tưởng. Nó vượt quá kỳ vọng của họ luôn” Don nở nụ cười với niềm tin triệu đô của mình.

“Phải đấy”, Rick đồng ý và cũng cố cười gượng một tiếng. Đây thực sự là điều cuối cùng anh cần làm. “Chà, anh bạn tôi ạ, tôi muốn nói với cậu điều này, nếu cậu có bất kỳ khách hàng lớn nào có nhu cầu mua một căn nhà đàng hoàng thì hãy đưa họ đến một trong những ngôi nhà tôi đang rao bán nhé. Tôi có rất nhiều bất động sản ở những vùng đang phát triển ở khu phía tây đấy...” Don vừa nói vừa bước ra khỏi phòng.

Hả, đó chẳng phải là nơi mà Jason và Tammy đã mua nhà hay sao. Anh trở lại chỗ ngồi và cố hết sức để lấy lại bình tĩnh. Anh xem xét lại thông tin khách hàng và ghi lại một vài thông tin cần thiết nhưng không thể tập trung nổi, anh vỗ nhẹ lên chiếc vòng tay và tìm thông tin nhà của Jason và Tammy trong danh sách Dịch vụ niêm yết (MLS - chủ thích người dịch). Anh đã tìm thấy nó và rồi anh xem danh sách các đại lý niêm yết, anh cố nén một tiếng thở dài.

Anh cảm thấy tâm trạng mình rất tồi tệ và ra ngoài đi dạo để giải tỏa tâm trạng.

### **Một thất bại trong giao tiếp**

Chà, điều đầu tiên tôi muốn nói là “Cậu làm tốt lắm”, thầy hướng dẫn nói. Rick vừa kể lại cho thầy nghe câu chuyện của anh với Don ngày hôm trước.

“Cái gì?” Rick đã chuẩn bị tinh thần để nghe ít nhất một hoặc hai câu cockamamie.

“Đầu tiên, cậu đã thực hiện mười cuộc gọi đầu tiên, thực sự rất tốt. Nghe này Rick, cậu chỉ mới bắt đầu thôi. Tôi biết là tôi đã rất nghiêm khắc với cậu, nhưng sự thật là những chuyện này có thể xảy ra với bất cứ ai. Tôi khẳng định với cậu là những khách hàng của Don cũng mua nhà của người khác”.

“Vâng, tôi cũng nghĩ là như vậy”, Rick vừa nói vừa lắc đầu.

“Chà, cậu đã làm tốt mà”, thầy nói. “Cậu giữ được bình tĩnh. Cậu đã không để cảm xúc của mình lấn át lý trí, cậu làm tốt lắm. Một vài tháng trước, tôi nghĩ là cậu không thể giữ được bình tĩnh đến thế. Có lẽ cũng giống như những người khác, Tammy không hề hay biết về cách thức vận hành hệ thống kinh doanh của chúng ta.”

“Vâng, tôi nghĩ là thầy nói đúng. Tôi cứ cho rằng nếu mình thực hiện chiến lược kinh doanh này từ một năm về trước thì chắc có lẽ chuyện này sẽ không bao giờ xảy ra.”

“Chà, cái này thì cậu nói đúng”, thầy hướng dẫn đồng ý. “Tin tốt là chúng ta sắp bước lên một tầm cao mới bằng cách xây dựng Kế hoạch giao tiếp cho cậu.”

“Vâng, bây giờ không phải là lúc để chúng ta làm điều đó”, Rick cười. Anh đã cảm thấy tâm trạng tốt hơn. Anh đã giữ được bình

tĩnh. Thầy hướng dẫn nói đúng: nếu như câu chuyện của anh và Tammy diễn ra từ một vài tháng trước thì có lẽ anh đã hép hòi với Tammy và hủy hoại tình bạn 15 năm của họ.

### Từ Nhà tiếp thị đến Nhà giao tiếp

“Chúng ta thỏa thuận thế này nhé”, thầy hướng dẫn tiếp tục. “Chúng ta đang thực hành kế hoạch giao tiếp cho cậu chứ không phải kế hoạch tiếp thị. Cậu tiếp thị tới tất cả mọi người nhưng cậu giao tiếp với khách hàng. Cậu sẽ đầu tư vào cộng đồng của mình theo cách Don đầu tư vào bảng biển và quảng cáo trên xe buýt. Nay giờ, mục tiêu của cậu là xây dựng một cộng đồng bằng cách giao tiếp. Giờ thì hãy cho tôi biết cộng đồng ảnh hưởng của cậu là gì?”

“Tôi không biết”, Rick trả lời thành thật. “Cockamamie, Rick!” Thầy hét lên với sự sảng khoái và chán nản. À, nó đây rồi, Rick nghĩ. “Chúng ta đã nói về nó hàng nghìn lần, đó là cơ sở dữ liệu của cậu, mạng lưới liên kết của cậu. Tất cả đều có chung một ý nghĩa. Nhưng chúng ta gọi nó là cộng đồng ảnh hưởng để nhắc nhở cậu về những gì cậu đang cố gắng làm. Xây dựng một cộng đồng bằng cách đứng vững trong Vùng ảnh hưởng.”

“Được rồi, tôi đã hiểu”.

“Đừng bao giờ quên rằng đó là những khách hàng. Sẽ chẳng có gì xảy ra cho đến khi một người nói ‘Có’ và sẽ chẳng có ai nói ‘Có’ với một người mà họ không tin tưởng”. Thầy giải thích.

“Và giao tiếp là cách để chúng ta tạo dựng niềm tin cho khách hàng”, Rick tán thành.

“Chính xác. Nay giờ chúng ta sẽ bắt đầu từ công cụ ‘Bước kí ức tối thượng’ của Jay<sup>14</sup>. Công cụ này sẽ đảm bảo rằng tất cả các đối tượng khách hàng đều có trong cơ sở dữ liệu của cậu. Bác sĩ, nha sĩ, luật sư, tất cả bọn họ. Cậu hiểu chứ?” Thầy hướng dẫn hỏi. Rõ ràng họ có rất nhiều thứ phải học.

<sup>14</sup>. [www.7LBook.com/UltimateMemoryJogger](http://www.7LBook.com/UltimateMemoryJogger)

“Hiểu rồi ạ”, Rick nói.

“Điều tiếp theo cậu cần làm là chấm điểm cơ sở dữ liệu của mình. Nghe có vẻ to tát, nhưng nó sẽ diễn ra rất nhanh chóng thôi”.

“Được rồi”, Rick nói. À, vâng.

“Bây giờ chúng ta sẽ sử dụng thang điểm: A+, A, B, C và D. Nhóm A+ là các Đại sứ của cậu: những người đã giới thiệu cho cậu vài khách hàng mỗi năm. Họ giống như nhân viên kinh doanh không được trả lương của cậu vậy. Có ai như thế trong cộng đồng hiện tại của cậu không?”

“Vâng, có Josh, Randy... và em gái của tôi”, Rick vừa nói vừa suy nghĩ. “Có tính cô ấy không?”

“Chắc chắn rồi. Các thành viên gia đình có thể là một trong những Đại sứ tốt nhất mà cậu từng có. Giờ thì nhóm A là các Nhà vô địch của cậu. Mỗi năm họ giới thiệu cho cậu một lượng khách hàng không quá nhiều cũng không quá ít”, thầy hướng dẫn giải thích đến đâu Rick ghi chép lại đến đấy.

“Vậy mục tiêu của tôi là biến Nhà vô địch thành Đại sứ?” Rick hỏi. Anh nghĩ về những nguồn giới thiệu mà người hàng xóm ở tầng dưới nhà đã cung cấp cho anh cách đây vài tháng.

“Chà, không nhanh như vậy đâu. Điều đó sẽ xảy ra thường xuyên, nhưng nó không dễ như cậu nghĩ”, thầy hướng dẫn cảnh báo.

“Tại sao vậy ạ?”

“Thông thường, các Đại sứ và các Nhà vô địch là những kiểu người khác biệt. Những người thuộc nhóm Đại sứ thường có

một mạng lưới rộng lớn và có tính cách cởi mở - điều kiện khiến họ giới thiệu về các dịch vụ của cậu một cách tự nhiên. Nếu Nhà vô địch là một người trầm tính và có một mạng lưới liên kết hẹp thì cậu sẽ không nhận được nhiều hơn một nguồn giới thiệu mỗi năm từ họ đâu, bất kể cậu có làm gì đi nữa."

"Tôi hiểu" Rick trầm ngâm. Đúng là Josh đã tham gia Hiệp hội Thương mại địa phương và các tổ chức kết nối khác rất nhiệt tình, trong khi theo như anh được biết thì hàng xóm của anh chỉ tham gia các câu lạc bộ cầu nối.

"Nhóm B là các Nhà vô địch tiềm năng của cậu", thầy hướng dẫn tiếp tục.

"Nhóm C là bạn bè và gia đình của cậu. Họ quý cậu và cậu muốn giữ liên lạc với họ, nhưng họ không nhất thiết phải mang đến những cơ hội kinh doanh cho cậu. Nhóm D là những người chưa bao giờ và cũng không bao giờ mang đến bất kỳ cơ hội kinh doanh nào cho cậu, nhưng dù sao đi nữa thì cậu cũng không muốn họ giới thiệu khách hàng cho mình. Hãy nhớ một điều 'chim cùng loài thường tụ tập theo bầy'."

"Được rồi, vậy chúng ta cần phải làm gì với họ?" Rick hỏi.

"Rất đơn giản", thầy cười. "D có nghĩa là Xóa bỏ (Delete - chú thích người dịch). Nếu họ thuộc nhóm D, có nghĩa là họ không thuộc cộng đồng của cậu. Trong buổi học tiếp theo, tôi không chỉ muốn cơ sở dữ liệu của cậu được phân loại rõ ràng mà còn muốn những người thuộc nhóm D trong cơ sở dữ liệu của cậu biến mất".

### **Giao tiếp chủ động**

"Sai lầm lớn nhất mà mọi người từng mắc phải là thường cho rằng giao tiếp chỉ là một hình thức diễn ra tự phát. Họ nghĩ rằng cậu chỉ tình cờ nói chuyện với ai đó khi gặp họ ở các trung tâm thương mại hay các khu vui chơi hoặc họ nghĩ là cậu gọi

cho ai đó khi chợt nhớ đến họ”, thầy hướng dẫn giải thích.

“Được”, Rick nói. Anh không chắc tự phát là tốt hay xấu nhưng anh đã kiềm chế được bản thân để không đưa ra những câu hỏi.

“Nếu muốn xây dựng một doanh nghiệp thành công dựa vào nguồn giới thiệu thì cậu phải giao tiếp có mục đích, chứ không phải giao tiếp một cách ngẫu hứng. Cậu cần phải lên một kế hoạch để giao tiếp với từng nhóm trong cơ sở dữ liệu của mình. Cậu cần giao tiếp trong bao lâu mới có đủ tự tin để gọi cho họ? Cậu dự định sẽ gọi cho họ vào ngày nào? Mục tiêu của cậu khi gọi cho họ là gì? Khi chúng ta kết thúc khóa học này cậu sẽ hiểu tất cả mọi thứ để không bao giờ gặp phải những tình huống như với Jason và Tammy nữa.”

“Nghe tuyệt quá”, Rick cười. Thật tốt khi có thể cười với sai lầm của mình... và biết cơ hội kinh doanh vẫn đang tới.

“Được rồi, chúng ta sẽ bắt đầu từ nhóm đầu tiên: Đại sứ là đối tượng mà cậu cần giao tiếp nhiều nhất, vì có khả năng họ sẽ giới thiệu được nhiều khách hàng cho cậu. Cậu nghĩ bao lâu thì nên liên hệ với các Đại sứ một lần?”

Rick nghĩ về điều đó. Anh đã nói chuyện với Josh rất thường xuyên vì họ tập ở cùng một phòng gym. Anh chơi golf với Josh, Randy và nói chuyện với chị gái hàng tuần. “Chà, tôi nên nói với cậu điều gì nhỉ?”

“Bây giờ đừng vội nghĩ đến việc đó. Hãy nghĩ đến cả hệ thống thay vì từng cá thể riêng biệt. Cậu nghĩ bao lâu thì nên liên lạc với Đại sứ của cậu một lần?” Thầy hỏi lại một lần nữa.

“Khá thường xuyên”, Rick trả lời. “Ít nhất là mỗi tháng một lần.”

“Được thôi, vậy chúng ta hãy lên lịch cuộc gọi hàng tháng cho các Đại sứ của cậu. Khi nào cậu sẽ thực hiện Giờ sức mạnh?”

Thầy hỏi.

“Thứ tư và Thứ năm từ 1h00’ đến 3h00’ chiều”, Rick trả lời.

Thầy hướng dẫn và Rick nhanh chóng sắp xếp cuộc gọi cho các Đại sứ của anh vào các khoảng thời gian phù hợp trong Giờ sức mạnh, cũng như xếp lịch các cuộc hẹn theo mạng lưới chồng chéo ở nhà hàng EVT. Khi Rick có nhiều Đại sứ, họ sẽ lên lịch chi tiết cho một cuộc hẹn với Ban tư vấn. Anh sẽ tổ chức một buổi gặp gỡ với tất cả các đại sứ và hỏi họ xem làm cách nào để cải thiện được dịch vụ và công việc kinh doanh của mình.(16)

“Những nhóm người quan trọng nhất mà cậu cần tác động và truyền cảm hứng là Cộng đồng ảnh hưởng của cậu - các mối liên hệ trong cơ sở dữ liệu của cậu. Hàng ngày cậu cần phải kết nối với cộng đồng của mình. Cậu đã lên lịch mỗi tháng sẽ gọi mỗi đại sứ một lần để thiết lập cuộc gặp Một đổi Một ngay sau đó. Tiếp theo, cậu cần phải xác định được thời gian nào sẽ gọi nhóm Nhà vô địch và nhóm Gia đình & Bạn bè.”

“Thế còn nhóm B, các Nhà vô địch tiềm năng thì sao?” Rick hỏi.

“Chúng ta sẽ nói về nhóm đó trong buổi học tiếp theo. Có vài điều đặc biệt dành riêng cho nhóm đó”, thầy nói một cách đầy bí hiểm.

“Được thôi, vậy tôi sẽ lên kế hoạch cho tất cả các cuộc gọi đó?”

“Đúng thế, cậu có thể sử dụng tính năng sự kiện định kỳ hoặc kế hoạch hành động trong CRM để đảm bảo sẽ giữ liên lạc với họ thường xuyên”.

“Nếu Mary Parker là một Nhà vô địch và tôi quyết định mỗi năm sẽ phải gọi cho cô ấy bốn lần, vậy thì tôi sẽ phải lên lịch gọi cho cô ấy là ba tháng một lần?”

“Chính xác. Cậu sẽ phải đảm bảo là cậu có số điện thoại của cô

ấy hoặc có thể phân chia thời gian hợp lý để có thể gọi cho tất cả các nhóm Nhà vô địch và nhóm Bạn bè & Gia đình cùng một thời điểm nếu cậu muốn. Phần đó tùy thuộc vào cậu, miễn là nó diễn ra một cách nhất quán.”

“Việc đó khá đơn giản”, Rick nói thành tiếng. “Ý tôi là, tôi đang lên kế hoạch cho tất cả các cuộc gọi của tôi trong một năm!”

“Nó thực sự đơn giản”, thầy hướng dẫn đồng ý. “Nhưng điều đó không có nghĩa là tất cả mọi người đều làm như thế. Để làm được điều đó cậu phải có lòng quyết tâm và sự kiên trì. Tôi đã giải thích điều này cho rất nhiều người, nhưng tôi không có đủ thời gian để kể hết cho cậu nghe, tuy nhiên tôi muốn nói cho cậu biết là rất ít người có thể thực hiện được những điều tôi nói.”

“Vâng, tôi sẽ là một trong những người đó”, Rick nói, anh cảm thấy ngạc nhiên trước quyết tâm của chính mình<sup>15</sup>.

<sup>15.</sup> Để xem Kế hoạch Giao tiếp của Rick, hãy truy cập [www.7LBook.com/Plan](http://www.7LBook.com/Plan)

“Hãy nhớ rằng, cậu có thể lập kế hoạch giao tiếp cho bất kỳ cộng đồng giao tiếp ở bất kỳ khu vực địa lý nào”, thầy nói thêm. Đó là những gì Janice đã làm với khu chung cư tích hợp mà cô ấy đã chia sẻ tại hội thảo.”

“Vâng”, Rick đồng ý. “Cô ấy không biết số điện thoại hay địa chỉ email của bất cứ ai, vì vậy cô đã sử dụng cấp độ cao nhất và khả thi nhất của Kim tự tháp giao tiếp là giấy nhắn viết tay.”

“Cậu nói đúng rồi đấy”, thầy hướng dẫn tán thành và có vẻ hài lòng. “Nhưng hãy nhớ rằng, yếu tố tác động lớn nhất đến doanh thu của cậu chính là các cuộc điện thoại. Đó là cách để cậu giao tiếp được với nhiều người thuộc nhiều tầng lớp khác nhau trong một khoảng thời gian rất ngắn mà lại tốn ít thời gian chuẩn bị.”

“Tôi nhận ra điều đó”, Rick đồng ý. Tốt hơn là mình nên chọn gói cước không giới hạn cho điện thoại của mình.

### **Chuỗi thành công**

“Một điều cuối cùng” Thầy nói một cách hào hứng. “Cậu có nhớ những Câu chuyện thành công mà cậu đang cố gắng xây dựng không?”

“Chắc chắn rồi”, Rick cố gắng tỏ ra bình thản. Hàng tuần nay anh đã phải gửi đi gửi lại các bản chỉnh sửa qua email để trao đổi với thầy hướng dẫn.

“Bây giờ cậu sẽ phải sử dụng tất cả 12 câu chuyện đó. Trong tháng này, cậu sẽ phải gửi câu chuyện thứ nhất tới tất cả mọi người bằng email và phải gửi câu chuyện thứ 12 đến tất cả mọi người bằng thư trực tiếp. Tháng sau cậu sẽ gửi câu chuyện thứ hai bằng thư điện tử và gửi câu chuyện thứ 11 bằng bưu thiếp, và cậu sẽ phải tiếp tục làm công việc đó trong suốt cả năm. Chúng tôi gọi nó là Chuỗi thành công. Cậu hiểu cách thức thực hiện rồi chứ?”

“Vâng” Rick trả lời rồi ghi lại tất cả những gì thầy nói vào sổ.

“Đó là cách để cậu liên tục quảng bá các giải pháp đến cộng đồng của mình mà không vượt quá giới hạn và không tạo cảm giác khó chịu. Hãy nhớ rằng, thành công thu hút thành công”, thầy nói. “Chà, chúng ta sắp kết thúc buổi học rồi. Cậu có thắc mắc gì cần hỏi trước khi chúng ta kết thúc buổi học không?”

### **Hiểu biết**

“Thầy ơi, làm thế nào mà thầy biết vợ thầy chính là người phụ nữ mà thầy cần chọn?” Rick buột miệng hỏi. Mình không thể tin được là mình vừa hỏi thế... Rick đã không nghĩ đến chuyện hôn nhân kể từ tám năm về trước khi Brian tổ chức đám cưới. Chứng kiến cảnh Brian thế trước Chúa chỉ khiến Rick tin rằng

anh chưa sẵn sàng để lập gia đình.

“Chà ...”, thầy hướng dẫn cười. “Tôi muốn nói là câu hỏi đó nằm ngoài phạm vi bài học của chúng ta, nhưng tôi lại chính là người đã nói rằng những cuộc gọi này mang tính cá nhân. Tôi sẽ đưa ra cho cậu ba câu trả lời. Điều đầu tiên ở cô ấy khiến tôi cảm thấy thích là nụ cười. Chúng ta không thể hạnh phúc khi ở bên một người không hạnh phúc, Rick ạ. Hãy sống thật hạnh phúc. Tổ chức đám cưới trong niềm hạnh phúc. Ở cái tuổi 21, dù chúng tôi đã hiểu hay chưa hiểu về điều này thì cho đến bây giờ tôi đã hiểu. Lần đầu tiên cô ấy nấu cơm cho tôi ăn, tôi biết mình đã yêu. Cô ấy đã thể hiện sự chăm sóc và tình yêu qua bữa ăn đó và tôi là một anh chàng cổ điển: trái tim kết nối với dạ dày và tất cả những thứ kiểu đó.”

“Điều thứ ba là gì ạ?” Rick hỏi.

“Tôi đã nghe người khác nói điều này, nhưng với tôi điều đó vẫn đúng. Cô ấy khiến tôi muốn trở thành một người đàn ông tốt hơn. Cô ấy luôn thế. Ngày tôi nhận ra điều đó là ngày tôi đã quyết định lấy tất cả số tiền tiết kiệm của mình dưới nệm để mang đến cửa hàng trang sức. Cậu nên hình dung nét mặt của chủ cửa hàng khi tôi bước vào với một nắm tiền trên tay...”, thầy cười.

Rick cũng cười. Anh hoàn toàn không biết lúc bấy giờ trông thầy hướng dẫn như thế nào, anh không biết hồi thầy còn trẻ trông thầy ra sao, nhưng anh hình dung ra một người lính rám nắng mặc bộ quần áo chiến đấu.

“Cảm ơn thầy. Tôi trân trọng những điều thầy vừa chia sẻ”, Rick nói. Mình là ai thế nhỉ? Từ khi nào mà mình trở thành một người chuyên nói những câu khẳng định, thường xuyên ghi chép, hay ăn salad và nghĩ về hôn nhân thế này?

“Chà, dù sớm hay muộn thì tất cả chúng ta đều phải trưởng thành. Cậu hãy giữ gìn sức khỏe nhé, Rick”, thầy hướng dẫn nói

rồi dập máy.

Rick tắt điện thoại và xem lại các ghi chép của mình, suy ngẫm về những lời thầy nói. Đã đến giờ phải tới phòng tập thể dục rồi, trong trường hợp này anh đã có kế hoạch dành thêm nửa tiếng đồng hồ cho bản thân mình. Anh nhấc điện thoại lên và nhìn chằm chằm vào nó một phút trước khi bấm số.

### Tin tức

“Xin chào”, một giọng nói thân thiện ở đầu dây bên kia.

“Michelle à?” Rick hỏi một cách ngập ngừng. “Rick!” Có một niềm vui trong giọng nói của cô làm trái tim anh đập mạnh.

“Cô có khỏe không?” Anh hỏi nồng nhiệt.

“Ôi, Rick, tôi không thể tin được là anh đang gọi cho tôi. Anh sẽ không tin được điều gì vừa xảy ra với tôi đâu. Alan đã cầu hôn tôi! Đó là lý do tôi về New York để gặp bố mẹ tôi. Tôi sắp kết hôn rồi!”

“Thật là tuyệt!” Rick nói một cách gượng ép.

“Chúc mừng cô.”

“Tôi biết. Tôi không thể tin được!” Michelle nói trong kinh ngạc.

“Tại sao không? Nếu để cô đi thì anh ta đúng là kẻ ngốc”, Rick nói một cách chân thành.

“Rick, anh thật là... Nhưng Rick à, tôi đã tham gia câu lạc bộ cờ vua ở trường trung học và tôi đã chẳng nói chuyện với bất cứ ai cả. Trước khi gặp Alan, tôi đã có bốn mối tình từ hồi học đại học. Khi tôi bước sang tuổi 30, cha mẹ tôi đã từ bỏ hy vọng rằng một ngày nào đó họ sẽ tổ chức đám cưới cho tôi ...”

“Vâng, anh ấy thật là may mắn”, Rick nói trong khi anh đang cố gắng để che giấu sự tuyệt vọng của mình. Alan không xứng với cô ấy.

“Thành thật mà nói, tôi thật không thể tin được là Alan đã cầu hôn tôi ... anh ấy là một luật sư rất thành đạt. Anh đã nhìn thấy bạn gái trước của anh ấy chưa, cô Karen đó. Cô ấy thật lộng lẫy... Chỉ là tôi không thể tin được...”

“Karen Wallace?” Rick hỏi bằng một thái độ vô cùng ngạc nhiên.

“Vâng, làm sao anh biết?” Michelle hỏi lại với một sự ngạc nhiên không kém.

“Ồ! cô ấy là một người bạn của tôi” Rick nói. Rick biết cô ấy rất rõ, cô ấy là một luật sư. Phải rồi, họ đã chia tay hơn hai năm trước. Khoảng chín đến mười tháng nay Rick và cô ấy không nói chuyện với nhau. Tuy nhiên anh vẫn coi cô ấy là bạn.

“Nhưng tôi xin lỗi, Rick” Michelle nói. “Anh đã gọi tôi. Tôi có thể giúp gì cho anh không?”

“Vâng, tôi muốn tiếp tục thảo luận với cô về những bữa tiệc tân gia ấy mà. Bữa tiệc đầu tiên của tôi diễn ra rất suôn sẻ, nhưng tôi nghĩ sẽ có vài thứ cần phải thay đổi trong những lần tiếp theo. Tôi sắp chốt hợp đồng với vài vị khách và tôi muốn chắc là mình không bỏ lỡ cơ hội hợp tác... với họ”, anh nói thêm.

“Tất nhiên rồi! Anh thấy một cuộc hẹn vào ngày thứ ba lúc 11h30' tại nhà hàng EVT thế nào? Đằng nào chúng ta cũng sẽ cùng nhau ở đó suốt thời gian còn lại của buổi chiều!”, cô cười.

“Nghe được đấy”, giọng nói của Rick đầy ấm áp. “Michelle, xin chúc mừng cô một lần nữa”. Sau đó họ nói lời tạm biệt, Rick dập máy rồi đứng dậy mặc bộ đồ tập gym để chuẩn bị đến phòng tập. Anh đứng yên một lúc, rồi lấy một cuốn sổ nhỏ từ ngăn kéo

đầu giường. Rất nhanh chóng, anh quay sang nghe W's (Một ban nhạc pop của những năm 1990 - chú thích người dịch).

# Chương 8

# GIAO TIẾP ĐIỆN TỬ

---

*"Tôi muốn chia sẻ với các bạn những thông tin kinh doanh mới và hay nhất mọi thời đại được đăng tải trên trang Twitter: 'Tôi có thể làm gì cho bạn'.*

*Bạn sẽ ngạc nhiên với những câu trả lời mình nhận được. Bạn đang sống trong thời đại kinh doanh phục vụ cộng đồng.*

*Đừng bao giờ quên điều đó."*

— GARY VAYNERCHUK

**“S**au khi hoàn thành kế hoạch thực hiện của mười cuộc gọi đầu tiên, Rick bật máy tính để kiểm tra email, có rất nhiều tin nhắn quan trọng được gửi đến, anh bắt đầu xử lý từng tin nhắn. Anh vừa bổ sung thêm các công việc cần làm vào bản kế hoạch vừa nhớ lại cuộc nói chuyện với Karen.

“Cô ấy có đẹp không?” Karen hỏi. Rick đã trả lời rằng cô ấy ưa nhìn, nhưng không theo kiểu người mẫu hay diễn viên. “Thế cô ấy có giàu không? Gia đình cô ấy có thế lực không? Có thể cô ấy đang rất thành công nên Alan mới để ý đến. Anh ta đang cố làm giàu và thực sự thì anh ta đang làm rất tốt, nhưng anh ta vẫn bị ám ảnh bởi hình tượng của mình. Anh ta cũng muốn mở công ty trong thời gian tới, tin tôi đi. Vì thế anh ta mới cần lấy vợ. Phải có một người vợ bên cạnh để tạo hình ảnh, anh hiểu chứ?”

Rick nhận thấy cảm xúc của mình hỗn độn một cách kỳ lạ, chúng rối ren đến mức không thể phân loại. Một mặt, anh thấy vui vì có người xác nhận những gì anh nghi ngờ về Alan ngay từ ngày đầu gặp anh ta ở nhà hàng EVT. Anh mừng vì nó không phải là tưởng tượng của riêng anh hoặc là suy nghĩ cạnh tranh giữa phái mạnh. Mặt khác anh lại cảm thấy vô cùng buồn chán. Dù anh có ao ước được ở bên Michelle, cô ấy vẫn chỉ là bạn anh và điều cuối cùng anh muốn nói với cô ấy là cô ấy đã vớ phải một thằng đầu. Cuối cùng, anh thất vọng đến mức không còn gì để chối cãi. Càng nghĩ về việc Alan và Michelle bên nhau, anh càng cảm thấy khó chịu.

Tập trung vào, Rick, anh tự nhủ. Mày sẽ suy nghĩ về chuyện của Michelle sau, còn bây giờ thì tập trung vào những gì mày đang làm đi.

Anh thở dài một tiếng để giải tỏa tâm trạng và nhận được email của một khách hàng mà anh đang có ý định sẽ chốt lịch hẹn vào cuối tuần. Anh đã gửi email giấy tờ cho họ từ hai hôm trước vì phải dẫn khách đến xem nhà ở một nơi khác. Anh đã lo là không nhận được câu trả lời của họ. Anh mở email và uống một ngụm nước.

*“Cảm ơn email của anh. Chúng tôi rất cảm kích vì thời gian qua đã giúp đỡ chúng tôi, nhưng sau khi xem xét mọi thứ, Marie và tôi quyết định sẽ không mua nhà nữa, mặc dù tôi cũng không biết quyết định đó có đúng không. Vì vậy, anh có thể cho biết chúng tôi cần phải làm gì để lấy lại tiền đặt cọc không. Một lần nữa cảm ơn anh vì tất cả.*

*Jake*

Rick choáng váng. Điều gì đang xảy ra vậy? Trước đây anh đã từng bỏ lỡ một khách hàng. Nhưng chuyện đó xảy ra từ lúc anh chưa học Bảy cấp độ giao tiếp, trừ khi tính cả Jason và Tammy. Anh nhớ lại tất cả những gì mà anh đã nói, nhưng với Jake và

Marie anh không nhận thấy có điều gì sai sót cả. Giá của ngôi nhà phù hợp với khả năng mua của họ, nó thuộc một khu dân cư đông đúc, gần chỗ làm của Jake và gần nhà thờ họ hay đi. Rick muốn gọi lại cho Jake ngay lúc đó, nhưng anh đã không làm được.

### **Đáng lẽ cậu nên gọi**

“Chà, xem ra buổi học này đến rất đúng thời điểm!” Thầy hướng dẫn nói sau khi nghe xong câu chuyện của Rick.

“Ý thầy là gì?” Rick hỏi.

“À, hôm nay chúng ta sẽ học về giao tiếp điện tử và truyền thông xã hội”. Thầy hướng dẫn nói như thể đó là điều hiển nhiên.

“Tất nhiên rồi, và tôi rất mong được học bài này, nhưng thực sự tôi không biết việc này có liên quan gì đến câu chuyện của tôi với Jake và Marie”, Rick nói.

“Cậu biết tại sao lại bị họ từ chối không?” Thầy hướng dẫn hỏi.

“Không. Tại sao?” Rick hỏi, thực sự anh cảm thấy bối rối.

“Bởi vì cậu đã gửi giấy tờ qua email! Nếu làm việc liên quan đến giấy tờ, cậu cần phải đến gặp họ trực tiếp. Nếu có thể gặp họ thì cậu nên thực hiện phương án tiếp theo là gọi điện thoại cho họ. Tôi nghĩ là chúng ta đã nói về điều này ít nhất vài lần rồi.”

“Đúng vậy, nhưng hôm đó tôi phải dẫn khách đi xem tận sáu căn nhà và không có thời gian để đến gặp họ nữa”, Rick áp úng.

“Tất nhiên rồi. Nhưng đây là lần đầu tiên họ mua nhà phải không?”

“Đúng vậy”, Rick trả lời.

“Chà, cậu đã biết đây là số tiền lớn nhất từ trước đến giờ mà họ sẽ tiêu, vì vậy họ sợ phạm phải những sai lầm lớn. Khi họ nhận được email của cậu dài tận 30 trang, họ sẽ nghĩ là họ đang kí vào giấy từ bỏ quyền làm cha mẹ đối với những đứa con của họ. Họ hoang mang! Và trong những lúc như thế cậu lại không có ở đó để giải thích cho họ hiểu. Cậu biết điều này thật cockamamie không, Rick. Một trong những sức mạnh lớn nhất của Vùng ảnh hưởng là cậu có thể nghe và phản hồi kịp thời, nhưng với email cậu không thể làm điều đó. Tôi không nghĩ là tôi lại phải giải thích cho cậu về điều này nữa.”

“Không, tôi hiểu ý của thầy mà”.

“Vậy để xem cậu tiết kiệm được những gì khi không đến gặp họ trực tiếp, 45 phút với việc không đưa giấy tờ trực tiếp? Có thể là từ một đến hai tiếng sau khi nhận được email của cậu họ vẫn bị hoang mang. Giờ thì cậu biết hai tiếng đồng hồ đó có giá trị như thế nào rồi chứ...” Rick nhận thấy có chút thương cảm xen lẫn sự thất vọng trong giọng nói của thầy hướng dẫn.

“Tôi nghĩ là từ bây giờ trở đi tôi sẽ không gửi hợp đồng và tài liệu qua email nữa?” Rick nói, anh cảm thấy xấu hổ nhưng cũng may mắn vì không phải nghe từ cockamamie.

“Chà, không. Không phải thế đâu. Email là một công cụ hiệu quả để phục vụ cho công việc của cậu. Cậu có để ý thấy là bây giờ tôi vẫn dùng nó không? Điều quan trọng là cậu phải sử dụng email một cách hợp lý. Cái cuốc phù hợp để giấy cỏ dại nhưng cậu không thể dùng nó để lấy kem, phải chứ!” Rick cười lớn mặc dù anh không muốn. Anh thấy mình suy nghĩ thoáng hơn và tâm trạng thoải mái hơn nhờ các cuộc gọi của thầy. “Bây giờ, giao tiếp điện tử trùng với phần nào của Kim tự tháp Giao tiếp?” Thầy hướng dẫn tiếp tục hỏi.

“Ở Vùng thông tin”, Rick trả lời một cách tự tin. “Chính xác. Nó ở phần trên của Vùng thông tin, nhưng nó không thuộc Vùng

ảnh hưởng. Nó là chi tiết đầu tiên để cậu biết nên sử dụng để thực hiện nhiệm vụ gì”.

“Cung cấp thông tin cho mọi người, phải không?” Rick hỏi.

“Đúng vậy, bất cứ khi nào cậu muốn thông báo, xác nhận, hoặc đính kèm thông tin. Cậu nên nhớ là, một tin nhắn gửi qua email chỉ là lời hứa hẹn cho một cuộc gọi trong tương lai.” Thầy hướng dẫn nói.

“Vâng, tôi hiểu rồi” Rick đồng tình, “Tôi cũng từng nghe Jay nói rằng chúng ta không nên dùng email để gửi các tin nhắn quảng cáo bán hàng, chẳng lẽ email không thể gây tác động đến mọi người hay sao?”

“À tất nhiên là nó có thể rồi. Vấn đề là nó có thể dễ dàng gây ra những cách hiểu sai cho người nhận. Cậu đã bao giờ phải nhận những kết quả không mong muốn từ việc gửi email chưa?”

Rick trả lời luôn mà không cần phải suy nghĩ quá lâu. “Có chứ, chắc chắn rồi” anh cười. “Ngoài sự việc ngày hôm nay ra, một vài năm trước tôi đã gửi email cho bạn gái để thông báo về việc hủy lịch hẹn vì phải làm việc muộn. Lúc đó tôi viết rất ngắn gọn vì quá bận rộn với công việc và cô ấy nghĩ là tôi chán cô ấy...”

“Và chuyện gì đã xảy ra?” Thầy hướng dẫn cười. “Chúng tôi cãi nhau to”, Rick nhớ lại. “Tôi phải mua hơn 30 bông hồng để xin lỗi!”

“Đó cậu thấy đấy. Đưa một mối quan hệ từ mức 5 xuống mức 1 bằng email dễ hơn nhiều so với việc đưa nó từ mức 5 lên mức 6. Một từ viết sai có thể khiến cậu phải gọi rất nhiều cuộc điện thoại hoặc tốn rất nhiều hoa hồng! Khi giao tiếp với những người thuộc nhóm D, chúng ta càng phải chú ý hơn về điều này.

“Một khi cậu đã thiết lập được mối quan hệ với ai đó mà họ sẵn sàng giới thiệu cậu với người khác hoặc không có ý định giới thiệu cậu thì cậu cần phải có một sự đầu tư lớn về thời gian và công sức để đưa họ lên mức cao hơn. Hãy nhớ về Mũi tên tác động trong Kim tự tháp giao tiếp. Cậu chỉ cần gửi một email khiến họ không thoải mái hoặc hiểu sai ý, cậu sẽ ngay lập tức bị quay trở lại xuất phát điểm”.

“Được rồi, tôi đã tâm phục khẩu phục.” Rick thở dài. “Bây giờ tôi muốn hỏi lần trước thầy định nói gì về kế hoạch giới thiệu với những người thuộc nhóm B trong danh sách khách hàng của tôi?”

### Email kỳ diệu

“Trí nhớ tốt đấy”, thầy hướng dẫn tán dương. “Đối với những người đã thực sự làm theo những gì tôi hướng dẫn thì tôi đảm bảo là công cụ này sẽ khiến cho chuông điện thoại của họ reo liên hồi. Tôi vừa giải thích về việc email nên dùng trong những việc nào nhỉ?”

“Dùng để thông báo, xác nhận hoặc kêu gọi mọi người hưởng ứng một sự kiện nào đấy”, Rick vừa trả lời vừa nhìn vào cuốn sổ ghi chép.

“Tốt. Giờ thì chúng ta triển khai kế hoạch liên hệ với những người thuộc nhóm B bằng cách dùng một công cụ là email đảm bảo hồi đáp hoặc GRE. Cậu sẽ gửi cho tất cả những người thuộc nhóm B của cậu một email đơn giản nhằm thôi thúc họ gọi điện cho cậu. Khi họ gọi lại, cậu hãy hỏi tình hình của họ và hỏi xem cuộc sống của họ có gì thay đổi không. Sau đó cậu sẽ hỏi họ dựa theo kịch bản Tôi có phải người được chọn. Cậu còn nhớ nó không?” Thầy hướng dẫn hỏi.

“Ồ, có chứ”, Rick đáp. “Nếu bạn có một người bạn hoặc người hàng xóm đang tìm cách bán nhà, bạn sẽ đề xuất họ gọi cho ai?”

“Tốt” thầy hướng dẫn nói. “Cậu chỉ mất vài phút để thực hiện cuộc hội thoại nhưng cậu sẽ biết họ thuộc nhóm A, C hay thậm chí là D.”

“Thật sao?” Rick cố gắng tìm hiểu xem email đó có gì kỳ diệu đến vậy.

“Thật chứ. Mục tiêu của cậu sau khi kết thúc buổi học này là loại những người thuộc nhóm B ra khỏi cơ sở dữ liệu của mình. Cơ sở dữ liệu của cậu sẽ còn lại những nhà vô địch tiềm năng với lời hứa sẽ giới thiệu cậu, nhà vô địch đó có thể là bạn bè và gia đình vì cậu giữ liên lạc với họ hoặc cũng có thể họ sẽ bị xóa khỏi cơ sở dữ liệu của cậu vì đã thiết lập mối quan hệ với những nhà môi giới khác cùng ngành với cậu.”

“Được rồi” Rick nói và tự suy nghĩ xem làm cách nào để thực hiện được tất cả những điều đó trước cuộc gọi tiếp theo với thầy hướng dẫn.

“Đừng lo. Trở ngại lớn nhất chỉ là cậu bị khàn giọng vì nói chuyện điện thoại quá nhiều mà thôi.” Thầy hướng dẫn cười mỉm. “Tôi sẽ gửi phần nội dung email đảm bảo hồi đáp cho cậu ngay sau khi chúng ta kết thúc cuộc gọi này.”

“Tôi không có địa chỉ email của tất cả bọn họ. Tôi có thể tìm kiếm email của họ trên Google được không?” Rick hỏi. Có vẻ như tìm kiếm lời khuyên từ người thầy trạc tuổi cha mình cho những câu hỏi như thế này thật là kỳ cục.

“Chà, ngoài việc tìm kiếm email của họ trên các trang mạng xã hội, còn có một cách rất hay để lấy được email, đó là tổ chức rút thăm trúng thưởng hàng tháng bằng cách gửi email. Hãy gọi nó là “12 tháng Giáng sinh” hoặc “Chiến dịch cảm ơn”. Hãy đưa ra giải thưởng ấn tượng một chút để thu hút nhóm mục tiêu của bạn: một chiếc iPod, phiếu quà tặng hoặc một chiếc tivi màn hình phẳng. Hãy yêu cầu họ gửi phiếu đăng ký rút thăm email, vậy là cậu sẽ có địa chỉ email của họ. Nó cũng giúp cậu có

cơ hội tương tác khi họ gửi thông tin. Cậu chỉ cần trả lời các mẫu đăng ký của họ là được.”

“Tuyệt”, Rick trả lời với một thái độ hài lòng. “Chúng ta đã nói về việc làm thế nào để khiến cho một mối quan hệ đang ở mức 5 giảm xuống mức 1 bằng email. Giờ hãy nói về việc làm thế nào để nâng mối quan hệ từ mức 5 lên mức 6 và thậm chí còn cao hơn thế. Cậu có thường xuyên sử dụng công cụ Google Alerts không?” Thầy hướng dẫn hỏi.

“Thành thạo hơn thầy nhiều ấy chứ”, Rick trả lời đầy tự tin. “Michelle đã chỉ cho tôi cách sử dụng công cụ này trong một cuộc hẹn ăn trưa của chúng tôi và bây giờ tôi đã có hơn 50 tin báo - từ Michelle, chủ tịch hội viên đó, đối thủ cạnh tranh của tôi, Don Dasick, công ty tôi và thậm chí của nhiều người có tên giống tôi nữa cơ. Tôi đã nhận được một số phản hồi rất tốt từ những người tôi chuyển tiếp.”

“Thật tốt là cậu đã làm theo những gì mà Michelle hướng dẫn”, thầy động viên. “Bây giờ là những tác dụng tích cực khác của email”, thầy tiếp tục. “Email là một cách giao tiếp hiệu quả để cậu giới thiệu những người cần kết nối với nhau và giới thiệu ai đó với những người trong cộng đồng của cậu. Cậu cũng có thể dùng email để xác nhận lịch hẹn hoặc chuyển tiếp những thông tin quan trọng cho người khác – điều mà cậu đang làm hàng ngày đó.”

“Chỉ không nên dùng nó để bán hàng, đúng không?” Rick hỏi.

“Đừng dùng để bán hàng, thuyết phục, tạo ảnh hưởng như tôi đã từng nói với cậu trước đó, đừng dùng nó để chốt hợp đồng với khách hàng. Và cũng giống như những dạng giao tiếp khác, cậu cần phải có một kế hoạch sử dụng email hợp lý.”

### **Xây dựng cộng đồng trực tuyến của bạn**

“Thế có nghĩa là lại phân chia thời gian và tập trung vào trọng

tâm, đúng không?”

“Hoàn toàn đúng”, thầy hướng dẫn xác nhận. “Hãy tiếp cận cộng đồng trực tuyến của cậu theo cách mà cậu tiếp cận với cộng đồng thực ngoài đời. Hãy lên kế hoạch và thực hiện chúng. Sắp xếp thứ tự triển khai một cách hợp lý để cậu có thể tìm kiếm được những khách hàng tiềm năng trong cộng đồng của cậu. Nếu khách hàng và Đại sứ của cậu có sử dụng mạng xã hội, hãy theo dõi và cập nhật thông tin của họ hàng ngày. Đối với những khách hàng là bạn bè và thành viên trong gia đình thì có thể theo dõi ít hơn. Chú ý đến việc biến những mối quan hệ trực tuyến thành những mối quan hệ thực tế và kết nối họ với mạng lưới chồng chéo của cậu. Và hãy nhớ mọi thứ trên các trang mạng xã hội đều công khai. Email có thể chuyển tiếp được và những thứ trên mạng sẽ không bao giờ biến mất kể cả khi cậu xóa chúng. Vì thế, hãy làm thật chuyên nghiệp; đừng có khoe khoang về một ngày cuối tuần hoang dại của cậu với bạn bè trên các trang mạng xã hội.”

“Vâng, có vài người bạn của tôi đã từng mắc lỗi”, Rick cười. “Khách hàng không muốn giao phó tương lai của họ cho một người đùa cợt và say xỉn mỗi dịp cuối tuần, phải chứ?”

“Cậu hiểu rồi đấy. Cộng đồng trực tuyến cũng không phân biệt chính trị hay tôn giáo nào cả. Một khi cậu đã sắp xếp cộng đồng trực tuyến theo danh sách, cậu sẽ muốn phổ biến các gói Giải pháp đến cộng đồng ấy như những gì cậu đã làm với cộng đồng ngoài đời thật. Đăng những câu chuyện thành công của cậu lên blog, facebook hoặc bất cứ trang mạng nào khác mà họ có thể đọc được. Mỗi tháng cậu nên chia sẻ mục tiêu nguồn giới thiệu của cậu một lần”

“Có nghĩa là tôi nên đăng những thứ như: mục tiêu kinh doanh của tôi trong năm nay là giới thiệu được 100 khách hàng và nhận được 50 hợp đồng với khách hàng”, Rick hỏi. Trong một khoảnh khắc, anh nghĩ lại những biển quảng cáo của Don.

Những bài đăng của mình trên các trang mạng xã hội cũng giống như những tấm biển quảng cáo của Don, nhưng điều khác biệt là chúng miễn phí...

“Chính xác”, thầy hướng dẫn trả lời. “Sau đó cậu cần hỏi khách hàng ‘tôi có thể giới thiệu ai cho bạn hoặc bạn biết ai đang có nhu cầu mua, bán bất động sản không?’ Thời gian còn lại trong tháng cậu hãy đăng lên các trang mạng những mẫu tin tích cực, buồn cười hoặc thú vị. Đừng tỏ ra mỉa mai, tự phụ hay tiêu cực. Hãy cứ là chính mình thôi.”

“Một ‘chính mình’ mới mẻ phải không?” Rick cười lớn.

“Cậu nói đúng rồi đấy”, thầy hướng dẫn cũng cười. “Bây giờ tôi muốn nhấn mạnh với cậu một điều rằng dù giao tiếp điện tử rất quan trọng nhưng nó không phải yếu tố quyết định cho sự thành công trong công việc kinh doanh của cậu.”

“Thật chứ?” Rick hỏi đầy nghi ngờ. “Thầy nghĩ ở thời đại ngày nay một người nào đó có thể phát triển công việc kinh doanh mà không cần dùng email và các trang mạng xã hội hay sao?”

“Đúng vậy”, thầy hướng dẫn nói. “Tôi đã có 20 năm làm việc trong lĩnh vực bán hàng, cứ mỗi năm tôi lại có thêm hơn 400 nguồn giới thiệu, Rick ạ. Cho đến tận lúc về hưu tôi vẫn không sử dụng email và thậm chí mỗi ngày tôi chỉ kiểm tra hộp thư đến một lần. Thời đó cũng xa rồi, ngày đấy để vào được mạng cũng phải mất đến 20 phút đấy. Nhưng mỗi thời mỗi khác, tất nhiên tôi cũng vừa mới nói với cậu là giao tiếp điện tử hữu ích thế nào. Chỉ có điều hoạt động trực tuyến cũng chỉ đem lại hiệu quả như hoạt động ngoài đời mà thôi.”

“Tôi hiểu rồi”, Rick đồng tình. “Tôi nghĩ là cộng đồng trực tuyến sẽ đem lại hiệu quả nếu ta áp dụng nó vào các hoạt động thực hoặc nó khiến cho ta có cảm giác như ta đang tham gia vào một cộng đồng thực tế vậy.”

“Chính cậu đang nói đấy nhé. Tôi nghĩ là cậu đã học được một hoặc hai điều rồi đấy.” Thầy hướng dẫn cười.

“Vâng, có thể lắm.” Rick cười phá lên.

### **Cộng đồng trực tuyến của bạn**

Thầy hướng dẫn tiếp tục “Cậu hãy xây dựng cộng đồng trực tuyến của mình theo cách mà cậu xây dựng cộng đồng ngoài đời thực vậy. Cậu đến với cộng đồng ấy bằng tinh thần giúp đỡ và động viên khuyến khích. Cậu có kế hoạch dựa vào cộng đồng đó để gia tăng các cuộc gọi, để bán hàng chéo hoặc xác nhận các cuộc hẹn gặp Một đối Một.”

“Bán hàng chéo?” Rick hỏi.

“Đúng, đó là khi hai người trong cùng một cộng đồng bán cho nhau thay vì bán qua người trung gian là cậu. Ví dụ, cậu gửi một tin nhắn giới thiệu về Michelle qua email cho khách hàng của cậu và Michelle cũng gửi một tin nhắn qua mạng cho khách hàng đó của cậu. Bán hàng chéo có hiệu quả gấp mươi lần so với việc cậu tự kể với khách hàng là cậu tuyệt thế nào. Hãy nhớ gửi email ở trạng thái ẩn tên (bcc) cho cả người mà cậu sẽ giúp bán hàng chéo. Cậu cũng có thể làm thế với các trang mạng xã hội”, thầy hướng dẫn kết thúc bài học.

“Vâng, nghe rất có lý”. Rick nói một cách cẩn trọng.

“Nếu có thể, hãy đăng video trên các trang mạng xã hội mà cậu tham gia. Nó sẽ giúp những trang đó trở nên cá nhân hơn”, thầy gợi ý. “Tôi thích những gì cậu Gary Vaynerchuk viết trong cuốn sách ĐAM MÊ KHÁM PHÁ (CRUSH IT! - chú thích người dịch) của cậu ta: Bây giờ khi các thông tin của cậu được đăng tải trên các trang mạng xã hội, nó sẽ ngay lập tức được lan truyền trong cộng đồng mạng (tất cả những người đăng nhập vào các trang mạng đó đều sẽ nhìn thấy những thông tin mà cậu đăng) và họ sẽ nhanh chóng truyền tai nhau những thông tin ấy. Lúc

đó sẽ thật dễ dàng và nhanh chóng nếu cậu muốn quảng cáo thông tin dịch vụ của mình đến với mọi người. Đây là thời đại của công nghệ thông tin và cũng là một thời kỳ thú vị cho sự phát triển của Thế hệ hào phόng.”

Hai người tiếp tục bàn về việc đăng video lên các trang mạng xã hội và lên kế hoạch giao tiếp với cộng đồng trực tuyến như thế nào, Rick quyết định sẽ chọn một thời điểm thích hợp để gửi email đảm bảo hồi đáp đến 20 người thuộc nhóm B để đảm bảo lịch làm việc của anh không bị chồng chéo. Họ luyện tập những gì anh sẽ nói, tập trung vào kịch bản Bạn có phải người được chọn? và đọc lại tất cả các tình huống tiếp theo. Họ bàn về việc đặt mục tiêu nguồn giới thiệu và để cụm từ “Tôi ở đây để giúp bạn” làm chữ ký email của anh. Sau đó thầy hướng dẫn giao cho anh đọc cuốn sách Quy tắc mới về Tiếp thị và Quảng cáo của David Meerman Scott, và hai cuốn sách khác là Tiếp thị dựa trên sự cho phép của Seth Godin và ĐAM MÊ KHÁM PHÁ của Vaynerchuk<sup>16</sup>. Cuối cùng thầy hướng dẫn cũng ôn lại bài học.

<sup>16</sup>. Gary Vaynerchuk, đam mê khám phá! Tại sao giờ là lúc đầu tư cho Đam mê của bạn (New York: HarperCollins, 2009), 36 và để xem danh sách nguồn tham khảo, mời bạn truy cập: [www.7LBook.com/Resources](http://www.7LBook.com/Resources).

“Trước khi kết thúc cuộc trò chuyện này, tôi muốn hỏi tuần trước cậu đã hỏi về vợ tôi phải không?”

Thầy nói nhẹ nhàng. “Liệu tôi có nhận được thiệp mời cưới trong thời gian tới không nhỉ?”

“Có thể”, Rick nói một cách lanh đạm. “Nhưng không phải từ tôi.”

“Ồ, thật à?” Thầy hướng dẫn hỏi. Nghe giọng thầy có vẻ thực sự quan tâm đến chuyện này.

“Vâng, hóa ra không phải vậy”, Rick thở dài. “Chà, tôi rất tiếc

khi nghe cậu nói như vậy”, thầy hướng dẫn nói với vẻ thông cảm. “Nhưng nghe này, đừng chán nản. Cô gái của cậu vẫn ở đâu đó, ở một nơi nào đó, tôi đảm bảo đấy.”

“Cảm ơn thầy”.

Rick cúp máy. Anh rất muốn kể cho thầy nghe toàn bộ câu chuyện và nhờ thầy tư vấn. Anh thở dài một tiếng, sau đó viết lại danh sách nhiệm vụ cần làm và danh mục hành động, anh nhận được một email đảm bảo hồi đáp.

Chủ đề: Chào. <<Tên>> có một vài câu hỏi cụ thể, ngắn gọn cho bạn...

*Chào. <<Tên>>!*

*Mong là mọi chuyện đều tốt đẹp.*

*Rất xin lỗi vì đã làm phiền, nhưng tôi muốn trao đổi với bạn một số việc. Tôi có một số câu hỏi cụ thể dành cho bạn. Bạn có thể gọi cho tôi theo số điện thoại <...> khi bạn có thời gian rảnh không?*

*Nó không gấp đâu, nhưng khi nào bạn có thời gian, hãy gọi cho tôi nhé. Tôi đảm bảo là cuộc gọi này chỉ tốn một đến hai phút của bạn thôi. Cảm ơn bạn trước nhé.*

*Rất mong nhận được hồi âm sớm từ bạn!*

*<<Tên người gửi>> Tái bút. Nếu ai khác nghe máy, vui lòng nói với họ là tôi cần nói chuyện với bạn. Cảm ơn. Đây là*

*<<Số điện thoại người gửi>>.*

Ngay khi đọc xong email của thầy, anh nhận được một email mới. Anh mở nó ra và cảm thấy thất vọng ê chề.

*Chào Rick!*

*Tình hình thế nào rồi? Tôi báo với cậu một tin không vui là qua buổi triển lãm nhà vừa rồi, ngôi nhà của cậu vẫn chưa bán được. Dù sao đi nữa, hãy cho tôi biết khi nào cậu rảnh, tôi muốn cùng cậu ăn trưa và tán gẫu với cậu.*

*Don.*

# Chương 9

## SỰ BIẾN ĐỔI

---

*“Chúng ta không thể giữ lửa để thắp sáng đường đi cho người khác khi chúng ta chưa thắp sáng được con đường của chính mình.”*

— BEN SWEETLAND

“**N**ghe này, nhờ có kiến trúc sư cảnh quan mà anh giới thiệu, giờ đây công ty của chúng tôi trông giống như một lâu đài vậy”, Harold nói một cách hào hứng qua điện thoại. “Anh nói anh ta là một kiến trúc sư giỏi và anh đã đúng!”

“Tôi rất mừng”, Rick vừa nói vừa mỉm cười. Anh biết Jeremy sẽ không làm cho anh thất vọng. Cũng như rất nhiều công ty khác, công ty của Harold đã phải chịu ảnh hưởng từ việc sụt giảm doanh thu và anh biết Harold cần thay đổi diện mạo công ty để có thể cạnh tranh được với công ty khác.

“Rick này, anh cũng biết công ty tôi hoạt động trong lĩnh vực thương mại”, Harold nói với một giọng nghiêm túc hơn, nhưng tôi có một vài người cần đến sự giúp đỡ của một nhà môi giới bất động sản. Tôi giới thiệu anh với họ được không?

“Thế thì tuyệt quá”, Rick nói. “Tôi thực sự mong muốn giúp đỡ họ. Ngoài ra, tôi muốn nói với anh điều này, nếu anh cần liên hệ với các đại lý thương mại để họ giúp anh phân phối hàng hóa thì cứ nói cho tôi biết nhé. Tôi có một người bạn đang làm

công việc ấy. Tôi rất vui vì Jeremy đã giúp đỡ được cho anh. Tôi biết anh ta sẽ làm được mà.”

### **Giáo dục và Giao tiếp là hai yếu tố quan trọng nhất**

“Tôi đang chờ báo cáo tiến độ của cậu đây, chàng trai”, thầy hướng dẫn nói bằng một giọng nghiêm khắc. “Trong cộng đồng của cậu có còn người nào thuộc nhóm B không?”

“À có ạ”, Rick nói bằng giọng hối lỗi. “Nhưng tôi đã giảm từ 56 người xuống chỉ còn ba người, ngoài ra tôi còn thêm được 27 Nhà vô địch mới vào cơ sở dữ liệu của tôi nữa! Bài học về email đảm bảo hồi đáp và ngôn ngữ ‘Bạn có phải người được chọn?’ đã đem lại hiệu quả đúng như thầy nói!”

“Rick, thật tuyệt vời”, tôi chúc mừng cậu. “Thật đấy, cậu biết không, có rất nhiều người cũng tham gia học khóa học nhưng họ không thể trụ được đến buổi học này, chứ đừng nói đến chuyện thực sự làm những gì tôi hướng dẫn.”

“Ồ, thế thì tuyệt quá”, Rick nói với vẻ ngạc nhiên đầy mãn nguyện.

“Hiện nay thách thức lớn nhất đối với cậu là gì?”, thầy hướng dẫn hỏi.

“Vâng, trước hết tôi xin cảm ơn thầy vì đã đồng ý chuyển buổi học lên ca sáng. Thách thức của tôi hiện nay là một điều mà tôi từng nghĩ nó sẽ chẳng bao giờ tồn tại”, Rick cười. “Nhưng thành thật mà nói, mặc dù đã lập thời gian biểu cho mọi thứ nhưng dường như tôi vẫn cảm thấy thời gian một ngày không đủ để cho tôi làm việc.”

“Nghe có vẻ như đã đến lúc cậu cần thuê một trợ lý” thầy hướng dẫn nói một cách calm thông.

“Thật sao?”, Rick hỏi.

“Vậy, cậu có đủ khả năng để chi trả tiền thuê một trợ lý không?”

“Có thể, tôi nghĩ thế. Tôi vừa trải qua một tháng tốt nhất từ trước tới giờ. Nói thật, giờ đây tôi không còn suy nghĩ về doanh thu nữa” Rick trả lời.

“Cậu sẽ trở thành một con người như thế khi cậu chính thức trở thành thành viên của Thế hệ hào phóng”, thầy hướng dẫn tán thành. “Tập trung vào con người. Khi cậu chăm sóc người khác, những con số sẽ tự chăm sóc cậu.”

“Đúng vậy, đó là sự thật. Và tôi cảm thấy tốt hơn nhiều khi tập trung vào con người. Tuy nhiên, tôi sợ thuê trợ lý sẽ làm hỏng việc của tôi. Tôi thấy rất nhiều người nói rằng, những người trợ lý thường mang lại nhiều rắc rối hơn những gì họ làm được. Ý tôi là tôi phải dành nửa ngày để viết ra danh sách những việc cần làm cho họ”, Rick trầm ngâm.

“Đúng thế, nhiều người đã làm như thế”, thầy hướng dẫn đồng ý. “Nhưng trước khi cậu thuê một trợ lý, hãy lập thời gian biểu cho trợ lý của cậu dựa trên những việc cậu cần hoàn thành. Giữ lại cho chính mình những nhiệm vụ cậu yêu thích và các công việc hái ra tiền nhiều nhất và để những phần việc còn lại cho trợ lý.”

“Các công việc hái ra tiền?”

“Đúng vậy, các công việc của cậu trong Vùng ảnh hưởng và những cuộc giao dịch với khách hàng - mời và chào hàng, những hợp đồng sắp ký kết và những buổi đi xem nhà. Tiếp theo là cậu phải lên danh sách cuộc hẹn và tìm kiếm khách hàng tiềm năng. Đó là cách để cậu thực hiện công việc hiệu quả nhất và đó cũng là những công việc hái ra nhiều tiền nhất của cậu. Những phần còn lại có thể là công việc của trợ lý. Theo cậu, cách tốt nhất để tìm một trợ lý đắc lực là gì?”

“Thông qua giới thiệu?”, Rick đoán.

“Chính xác. Chúng ta không chỉ cần giao tiếp để giới thiệu dịch vụ đến cộng đồng của chúng ta mà còn giao tiếp để bày tỏ nhu cầu của chúng ta tới cộng đồng của mình. Hãy viết ra tất cả các đặc điểm của một trợ lý hoàn hảo và nói cho Đại sứ và Nhà vô địch biết. Có nhiều khả năng trợ lý của cậu sẽ đến từ cộng đồng của cậu”.

“Đó là một ý tưởng tuyệt vời”, Rick vừa nói vừa viết.

### **Một giải pháp cho mọi giải pháp**

“Nội dung chính của bài học ngày hôm nay là những tư vấn đầu tiên cậu mang đến cho khách hàng”, thầy hướng dẫn giải thích.

“Cậu cần phải xác định những vấn đề cần tư vấn cho người mua, người bán, nhà đầu tư và bất cứ kiểu khách hàng nào khác mà cậu cần làm việc cùng.”

“Được rồi” Rick nói và nhanh chóng ghi chép lại lời thầy. “Tôi có một danh sách nội dung những vấn đề liên quan để tư vấn cho người bán.”

“Rất tốt. Bây giờ cậu chỉ cần đảm bảo đã chuẩn bị sẵn sàng để thuyết trình về những dịch vụ mình cung cấp”, Thầy hướng dẫn giải thích. “Cậu hẹn gặp họ ở văn phòng và hãy nói với họ rằng, cậu chỉ cần một vài phút cho cuộc hẹn này. Có vẻ như việc này không cần thiết nhưng về lâu dài thì nó giúp tiết kiệm được thời gian cho cả cậu và khách hàng.”

“Tại sao lại như vậy?”, Rick hỏi.

“Thử tưởng tượng cậu rời khỏi thị trấn để đến nhà một người bạn. Vì ngoài trời đang bão to nên cậu tới nơi hơi muộn, khi anh ta mở cửa ra thì phát hiện nhà bị mất điện.”

“Được thôi”, Rick nói. Anh không biết thầy hướng dẫn đang ám chỉ điều gì nhưng đến giờ thì Rick đã biết bài học đang chuẩn bị bắt đầu.

“Căn nhà tối đen, anh ta đi qua phòng khách và nói: ‘Hãy vào đi. Hãy cẩn thận với cái bình ở bên trái, tôi mua nó ở Hy Lạp đấy. Chờ chút, ở trong bếp có mấy ngọn nến, tôi sẽ đi lấy’. Cậu sẽ đi qua căn phòng tối đen đó với tốc độ như thế nào để đuổi kịp anh ta?”

“Không quá nhanh”, Rick trả lời. “Tôi không muốn làm đổ cái bình hay bất cứ cái gì đó trong ngôi nhà.”

“Chính xác. Cậu chưa bao giờ tới nhà anh ta và căn phòng lúc đó đang tối om. Nay giờ, nếu có điện trở lại, cậu sẽ cảm thấy tự tin để đi tìm bạn của cậu trong nhà bếp?”

“Chắc chắn rồi!”

“Các cuộc gặp Một với Một quan trọng nhất của cậu rất có thể cũng giống như những buổi tư vấn khách hàng như vậy. Mang đến cho khách hàng cuộc gặp Một đối Một, sau đó dẫn anh ta qua từng bước như là mang ánh sáng vào trong quá trình mua, bán và đầu tư vậy”, thầy hướng dẫn giải thích. “Làm như vậy, sẽ thể hiện được sự chuyên nghiệp của cậu, từ đó nó sẽ tạo dựng được lòng tin cho khách hàng và tạo cho họ sự tự tin để tiếp tục đi qua toàn bộ quá trình một cách nhanh chóng.”

“Bây giờ, Rick, chúng ta dần đi đến cuối con đường”, thầy hướng dẫn cho biết, trong giọng nói của thầy có một chút xúc động. “Bài tập cuối cùng của cậu là bài tập mà cậu không cần phải nộp lại cho tôi, bởi vì cậu sẽ không bao giờ hoàn thành được bài tập đó.”

“Điều này nghe không ổn chút nào”, Rick vừa nói vừa gượng cười. Anh cũng cảm thấy có chút xúc động.

## Mỗi người dạy một người

“Dù sao tôi vẫn nghĩ là cậu sẽ thích bài học này”, thầy hướng dẫn đảm bảo với anh. “Tôi chắc chắn là cậu đã nhận ra rằng cậu chưa thể đến với Thế hệ hào phóng chỉ vì mới hoàn thành Bảy cấp độ giao tiếp. Thực sự đây mới chỉ là bước khởi đầu của cậu. Tuy nhiên, bước tiếp theo cậu cần làm là dạy cho người khác những gì cậu đã học được. Những người nhận được nhiều, cần phải cho đi nhiều. Chúng tôi gọi là mỗi người dạy một người.”

“Điều này nghe thật tuyệt vời, nhưng thực sự tôi không nghĩ là mình đã sẵn sàng để dạy cho người khác”, Rick ngập ngừng.

“Tất nhiên là cậu đã sẵn sàng!” Thầy hướng dẫn cười. “Cậu đã sẵn sàng vì cậu thực sự đang làm điều đó. Dù gì thì tôi cũng nói với cậu là cậu sẽ phải tự học tất cả những điều đó, nhưng bây giờ thì chưa.”

“Thật là nhẹ nhõm”, Rick trả lời. Anh nghĩ lại lần đầu tiên gặp Michelle ở nhà hàng EVT. Tất cả những bài học đó là những gì cô ấy đã làm với mình. Cô ấy đã dạy mình về Bảy cấp độ giao tiếp và Thế hệ hào phóng.

“Cuối cùng, cậu có thể nói với bất cứ ai về những điều chúng ta đã thảo luận. Nhưng hãy cho tôi hỏi cậu câu này: trong tất cả những điều chúng tôi đã dạy cậu, điều gì khiến cậu hào hứng nhất và muốn dạy một ai đó nhất ngay bây giờ?”

“Thật khó để trả lời”, Rick thừa nhận, với tay lấy cuốn sổ ghi chép của mình. “Ở buổi học thứ nhất, Quyển sách phước lành và sự khẳng định có ý nghĩa lớn đối với tôi; Ở buổi thứ hai, bài học về mười cuộc gọi đầu tiên thực sự là một bước ngoặt cho việc kinh doanh của tôi”. Anh lật sang một vài trang khác và tiếp tục: “Câu hỏi kỳ diệu đã làm cho cuộc sống của tôi dễ dàng hơn nhiều, và tôi đã sử dụng nó một cách hiệu quả để giao tiếp với một vài đối tác liên kết của mình. Thực ra, khi nghĩ về nó tôi đã hiểu về Tam giác tin cậy từ buổi thứ tư và sẵn sàng để sử

dụng nó trong một cuộc trò chuyện về nguồn giới thiệu.”

“Cậu đã sử dụng chiến lược đó như thế nào?” Thầy hướng dẫn hỏi.

“Nó gần như là tình cờ thôi. Trong cuộc trò chuyện với khách hàng, tôi đã giả sử rằng tôi và ông ta là hai góc của tam giác tin cậy và người kết nối sẽ là góc thứ ba. Sau đó, ông ta nói: “Ồ, ý anh là người kết nối kiểu như em họ của tôi - người đang chạy mục BNI địa phương<sup>17</sup> ấy hả?” Tôi chưa kịp nhở thì ông ta đã đồng ý giới thiệu tôi!”

<sup>17</sup>. Business Network International ([www.BNI.com](http://www.BNI.com)) là một tổ chức kết nối được thành lập bởi Tiến sĩ Ivan Misner

“Làm tốt lắm, Rick”, thầy hướng dẫn khuyến khích. “Tôi sẽ phải lưu nó lại để dạy cho những thế hệ sau. Còn buổi học thứ năm và thứ sáu thì sao?”

“Chắc chắn tôi sẽ lên kế hoạch gọi điện và gửi email đảm bảo hồi đáp cho cả năm”, Rick trả lời. “Nhưng rồi còn có Câu chuyện thành công nữa... Tôi đã sử dụng câu chuyện thành công mà chúng ta nói trong buổi thứ hai để viết lên bưu thiếp, blog của tôi, viết dòng tái bút trên email, sử dụng làm tin nhắn điện thoại với khách hàng. Nó giống như một vũ khí đa năng vậy: một công cụ với một nghìn công dụng khác nhau.”

“Câu chuyện thú vị đấy, Rick”, thầy hướng dẫn cười. “Thầy chưa, cậu đã tạo ra phép ẩn dụ của riêng cậu!”

“Vâng, tôi cũng nghĩ vậy”, Rick cười. “Thật thú vị. Tôi đã biết ghi chép, nhưng bây giờ tôi có cả một chiến lược để thực hiện nó. Tôi biết gọi điện thoại, nhưng bây giờ tôi có cả một chiến lược để thực hiện nó. Tôi biết kết nối, nhưng bây giờ tôi có một chiến lược để kết nối hiệu quả và nếu phải kể thêm một điều nữa, tôi sẽ nói đến Thế hệ hào phóng. Tôi nghĩ là có rất nhiều người đã nhận ra rằng trong xã hội ngày nay có một cách nào

đó để kinh doanh hiệu quả, nhưng họ đã không suy nghĩ kĩ về nó, vì vậy họ vẫn sử dụng những chiến lược kinh doanh cũ kỹ và trong một vài trường hợp nếu có sử dụng những phương pháp kinh doanh mới thì đó cũng đều không mang lại hiệu quả, thậm chí trong một vài trường hợp còn sử dụng các công cụ mới một cách sai lầm, thầy biết đấy.”

“Tôi đồng ý, Rick. Tôi nghĩ điều đó thật là sâu sắc. Tôi nhận thấy cậu ngày càng trở nên sắc sảo hơn rồi đấy.”

“Vâng, thầy nói đúng. Tôi đã trưởng thành lên rất nhiều. Điều tôi có thể làm lúc này là chia sẻ những gì đã học được với những người khác.”

“Việc chia sẻ với những người khác sẽ đưa cậu lên một tầm cao mới”, thầy nói tiếp. “Nếu cậu tiếp tục giảng dạy, cậu sẽ càng khao khát tìm hiểu thêm nhiều điều hơn nữa. Khi giải thích cho người khác, cậu sẽ làm chủ được kiến thức của mình. Cậu sẽ có một lợi ích mới - cậu cung cấp những kiến thức bổ ích cho người khác thông qua việc giảng dạy Bảy cấp độ giao tiếp. Khi cậu hỏi họ thách thức lớn nhất mà họ đang phải đối mặt lúc đó, cậu sẽ có một kho tàng các câu trả lời để giải thích cho họ”, Rick lại nghĩ về bữa trưa của anh với Michelle, nhưng ngay lập tức anh nhanh chóng tập trung lại vào cuộc gọi.

“Đúng vậy, đó giống như những gì thầy đã nói về việc hướng dẫn người khác để giúp họ đạt được mục tiêu. Bây giờ tôi có thể giúp đỡ cho rất nhiều người và khi tôi làm vậy, họ cũng sẽ giúp đỡ tôi.”

“Chính xác” Thầy hướng dẫn đồng ý. “Lúc bắt đầu tôi đã nghĩ cậu sẽ không thể làm được, Rick. Tôi có hy vọng, nhưng không dám chắc chắn. Nhưng bây giờ tôi muốn cậu biết tôi tự hào về những gì cậu đã đạt được. Tôi mong rằng sẽ còn được nghe nhiều hơn về những thành công mà cậu đạt được trong tương lai. Trước khi kết thúc khóa học này, tôi muốn hỏi cậu một vài

câu.”

“Dạ được”, Rick trả lời.

“Đầu tiên, điều tôi nhận ra trong suốt quá trình hướng dẫn là những người kiên trì và thực sự đặc biệt - như cậu chẳng hạn thường có xu hướng biết những người đặc biệt khác. Vậy với ý nghĩ này tôi muốn hỏi cậu: trong tất cả những người cậu biết thì những người chủ đại lý bất động sản, chuyên gia thể chấp hay nhà khởi nghiệp nào có thể là ứng cử viên tiềm năng sẽ đầu tư cho bản thân bằng cách tham gia vào khóa tập huấn này không?”

“Chà”, Rick trả lời. “Câu hỏi này áp dụng cho rất nhiều mối quan hệ kết nối, đối tác liên kết và đồng nghiệp của tôi. Thầy có làm việc với luật sư không?”

“Tất nhiên là có. Bất cứ ai làm việc trong lĩnh vực bán hàng hay tiếp thị có nhu cầu muốn phát triển công việc kinh doanh của họ bằng hình thức truyền miệng”, thầy hướng dẫn trả lời.

Rick nhớ ra vài người và ngay lập tức nói cho thầy hướng dẫn nghe. Thầy tiếp nhận thông tin và Rick hứa sẽ gọi cho họ trước 4h00' chiều.

“Thứ hai, tôi muốn đề nghị cậu giữ liên lạc với tôi”, thầy hướng dẫn nói. Rick nhận thấy một sự tôn trọng trong giọng nói của ông.

“Vậy, đây không phải là lời tạm biệt mãi mãi?” Rick cười.

“Không”, thầy hướng dẫn trả lời một cách nhiệt tình. “Chắc chắn là sẽ không còn những cuộc gọi kéo dài suốt hai tiếng đồng hồ. Nhưng tôi luôn ở đây, và Jay sẽ thường xuyên nói cho tôi biết những gì đang diễn ra. Chúng ta chắc chắn sẽ giữ liên lạc.”

## Lời thú nhận

Họ nói lời chào tạm biệt và Rick ngồi một lúc để nhìn nhận lại cuộc sống của mình đã thay đổi như thế nào. Anh gửi tin nhắn cho hai người anh vừa giới thiệu cho thầy hướng dẫn và viết nhanh một giấy nhắn UY LỰC để gửi cho họ. Sau đó anh xem đồng hồ và nhận ra chỉ còn 20 phút để đến chỗ hẹn với Don. Anh nhanh chóng lấy chiếc cặp của mình và đi đến nhà hàng EVT. Thầy hướng dẫn đã đúng, lợi ích của việc hẹn cùng một địa điểm là không bao giờ bị lạc, anh để xe ở bãi đậu xe của nhà hàng, sau đó chào Katherine và được Jo Ellen dẫn đến bàn mà anh vẫn hay ngồi. Anh biết nay không phải ngày Michelle đến đây, nhưng anh vẫn nhìn với hy vọng hôm sẽ gặp cô ấy.

“Này, ông bạn”, Don nói với giọng trôi chảy thường ngày, vừa nói Don vừa ngồi xuống bàn. Anh quay sang Jo Ellen - người vừa đến nhận yêu cầu đồ uống của họ. “Cho tôi một ly J&B ngay nào, em yêu.”

“Được thôi” Jo Ellen trả lời, cô khéo léo che giấu sự ngạc nhiên của mình. “Anh uống trà đá nhé, Rick?”

“Vâng, cảm ơn Jo Ellen”, Rick vừa trả lời vừa mỉm cười. Cô quay trở lại quầy phục vụ để lấy đồ uống cho họ.

“Lần đầu cậu đến đây hả?” Don hỏi một cách mỉa mai.

“Chà, tôi rất thích được nghe họ gọi tên. Họ tiếp đãi tôi rất tốt và tôi thường xuyên tới đây”, Rick trả lời một cách thờ ơ. Cả hai tiếp tục nói chuyện phiếm về những chiến thắng mới nhất của Don. Lúc đó, Jo Ellen đến đưa đồ uống và nhận thực đơn bữa trưa của họ.

“Này, tôi phải hỏi cậu một câu, bạn thân”, Don nói, anh cựa quậy trên ghế và uống nốt ngụm Scotch cuối cùng. “Cậu đã bán linh hồn cho quỷ dữ hay cái gì à?”

“Tôi xin lỗi, cái gì cơ?” Rick hỏi, anh cảm thấy thực sự bối rối.

“Doanh số của cậu ý”, Don trả lời, anh ta ra hiệu cho Jo Ellen rằng muốn uống thêm một cốc nữa. “Hãy trả lời thành thật đi. Trong hai tháng gần đây, doanh thu của cậu và của tôi gần như tương đương nhau và tôi đã nghĩ đó là một phép lạ. Nhưng phép lạ đó kiểu như một lần duy nhất... một sự may mắn... cậu biết đấy, nó giống như kiểu tạm hoãn các định luật vật lý vậy...”

“Chắc chắn rồi”, Rick cười khúc khích. Anh ta đang nói gì vậy?

“Nhưng rồi cậu tiếp tục đánh bại tôi trong hai tháng vừa qua... một cách thậm tệ”, Don vừa nói vừa nhâm nhi cốc Scotch thứ hai của mình. Doanh số của cậu tăng lên một cách nhanh chóng và cậu đang làm điều đó một cách quá dễ dàng. Đó là lý do tại sao tôi hỏi... bí mật của cậu là gì?”

“Chẳng có bí quyết nào cả”, Rick trả lời thản nhiên. “Tôi chỉ làm theo Bảy Cấp độ giao tiếp mà tôi đã học được ở buổi hội thảo và khóa tập huấn của tôi. Những cách làm rất đơn giản, nhưng mang lại hiệu quả rất tốt.”

“Cậu đùa đấy à!” Don hơi to tiếng. Anh ta nhìn xung quanh, nghiêng người về phía trước và hạ thấp giọng khi Jo Ellen đặt salad của họ xuống bàn và lặng lẽ chắt đầy cốc trà đá của Rick. “Cậu đừng nói với tôi việc kiếm được nhiều hợp đồng giao dịch đến thế là nhờ một người nào đó mặc chiếc áo cổ lọ và nói với cậu rằng người tốt sẽ gặt hái được nhiều thành công.”

“Chà, cũng có thể là nhiều hơn thế, nhưng về cơ bản thì đúng vậy”, Rick trả lời và cắn một miếng salad của mình.

“Vậy thì có lẽ tôi cần phải gọi một cốc Kool-Aid để uống”, Don cười rồi cắt một lát bánh mì và phết bơ lên.

“Ý anh là gì?” Rick hỏi. “Anh đang làm rất tốt mà. Tôi biết anh vừa bán được ba trong mấy căn nhà ở trung tâm thành phố...”

“Đúng thế, có vẻ như tôi đã xử lý chúng chưa nhanh, cậu biết đấy.” Don nhìn vào ly của mình.

Tại sao chúng ta lại có cuộc hẹn này? Rick nghĩ. Có thật là Don Dasick đang nhờ mình giúp đỡ không vậy? Họ tiếp tục nói chuyện trong lúc Jo Ellen mang món khai vị đến.

“Ý anh là gì khi nói anh xử lý những hợp đồng bất động sản đó chưa đủ nhanh?” Rick vừa hỏi vừa cắn một miếng bánh của mình. Rick nhận ra rằng anh buột miệng hỏi câu này một cách tự nhiên đến nhường nào. Anh ta sẽ đập đầu mình mất...

“Ồ, không có gì”, Don thản nhiên trả lời. “Món bít tết ở nhà hàng này ngon thật đấy, Rick.”

“Đúng vậy, cách chế biến món ăn này ở đây thật tuyệt”, Rick cười khúc khích.

Don uống hết cốc Scotch và nhìn thẳng vào mắt Rick. “Cậu đã nhìn thấy biển quảng cáo của tôi phải không? Cái biển quảng cáo ngay trên đường cao tốc ấy?”

“Chắc chắn rồi”, Rick nói và cố gắng kìm nén để không đưa mắt nhìn xung quanh. “Tất cả mọi người đều nhìn thấy.”

“Chà, cậu có biết những biển quảng cáo đó tốn bao nhiêu tiền không?”

“Không, thực sự thì tôi không biết”, Rick nói. Anh nhận ra rằng đã rất lâu rồi anh không nghĩ về những chiến dịch quảng cáo.

“Nhiều hơn số tiền mà một người bình thường có thể kiếm được trong một năm đấy Rick ạ. Chắc chắn, tôi sẽ làm những dịch vụ quảng cáo hấp dẫn dành cho người có thể lực, bởi tất cả những người có thể lực đều mong được đối xử đặc biệt. Doanh số bán hàng của tôi trong thời gian gần đây đã giảm xuống như tất cả những người khác, nhưng chi phí quảng cáo của tôi thì

không hề giảm. Tôi sẽ không bắt cậu nghe hết mọi thứ, nhưng sự thật là..." Don dừng lại như thể đang suy nghĩ xem anh sẽ chia sẻ bao nhiêu. Rick không nói gì. Anh chưa bao giờ nghĩ rằng Don Dasick vĩ đại lại dễ tổn thương đến thế, anh chưa bao giờ nghĩ rằng sẽ có một ngày Don ngồi gục trên chiếc ghế đối diện anh như lúc này. Rick chọc chọc chiếc bánh cua như thể anh đang cố gắng tìm kiếm tên của từng loại nguyên liệu làm nên chiếc bánh để làm căn cứ đánh giá chất lượng nhà hàng.

"Sự thật là..." Don tiếp tục bằng một giọng nói nhỉnh hơn tiếng thì thầm một chút. "Tôi đang bàn với kế toán của mình để xem liệu có nên nộp đơn xin phá sản không. Khi nhìn doanh số của cậu, tôi nghĩ chắc chắn cậu phải có một bí mật nào đó. Thật buồn cười nhỉ? Don vĩ đại bây giờ trở thành Don Trùm Nợ!", anh cười chua chát và cắt thêm một miếng bít tết nữa. Cả hai người đàn ông đều nhăn mặt trước tiếng va chạm của dao đũa.

"Tất nhiên là không rồi" Rick nói với giọng đầy thông cảm.

"Don, anh không cần phải tuyên bố phá sản. Chỉ cần bỏ đi các tấm bảng biển và các quảng cáo trên xe buýt thôi. Anh vẫn còn rất nhiều hợp đồng bất động sản đang giao dịch, anh sẽ vượt qua khoảng thời gian khó khăn này nhanh thôi!"

"Cậu có điên không?" Don hỏi, một lần nữa anh lại hơi to tiếng. "Làm như vậy chẳng khác nào đang tuyên bố với cả thế giới rằng tôi phá sản vậy. Rồi tôi sẽ thực sự bị loại ra khỏi giới kinh doanh bất động sản."

"Không, nghe tôi này", Rick thúc giục. "Cậu đã thấy doanh số của tôi rồi đấy. Cậu có tin nếu tôi nói rằng trong hơn ba tháng vừa qua tôi đã không tốn một xu nào cho quảng cáo không? Và tôi sẽ không bao giờ quảng bá bản thân nữa."

"Cái gì?" Don nói không nén lời.

"Thật đấy. Anh đã không thấy hình tôi trên bất cứ một hình

thức quảng cáo nào phải không? Đó là tất cả những gì về Thế hệ hào phóng đấy. Đó là nguồn giới thiệu. Đó là mối quan hệ. Đó là việc tập trung vào con người và cho phép các con số tự chăm sóc chúng ta.”

Don nhìn chằm chằm vào anh như thể đang nghe một thứ ngôn ngữ xa lạ nào đó.

“Nghe này”, Rick tiếp tục. “Anh biết căn hộ tôi đang rao bán dưới trung tâm thành phố phải không? Tôi bán căn nhà ấy giúp một người phụ nữ tên là Terri, cô ấy vừa hoàn thành luận án tiến sĩ và sắp chuyển đến sinh sống ở một nơi khác. Cô ấy được giới thiệu với tôi nhờ anh họ của cô ấy - David và vợ của anh ta là Deanna - một cặp vợ chồng mà tôi vừa giúp mua căn nhà đầu tiên. Vậy anh nghĩ tôi đã làm gì sau khi giúp Terri bán căn hộ của cô ấy?”

“Tôi không biết”, Don nói, anh gượng cười tỏ vẻ kinh ngạc trong lúc phết bơ lên một miếng bánh mì nữa.

“Tôi gọi cho David và Deanna để nói với họ rằng căn hộ của Terri đã được bán và cô ấy hạnh phúc đến thế nào. Trong lúc Deanna và tôi đang nói chuyện, cô ấy nhớ ra là một trong những người bạn ở phòng tập thể dục của cô ấy đang tìm kiếm một ngôi nhà lớn hơn. Vì vậy cô ấy nói là sang tuần tới cô ấy sẽ gửi email để giới thiệu tôi với bạn của cô ấy. Không chỉ có thế, David, Deanna và tôi biết nhau cũng là do bạn tôi – Josh giới thiệu. Sáng mai tôi sẽ gọi điện cho cậu ấy để khoe về việc này. Jay gọi nó là Vòng lặp vĩ đại. Nó củng cố niềm tin cho họ rằng họ đã đúng khi giới thiệu tôi. Tôi mới chỉ làm việc này một vài tháng thôi, mà khách hàng đã tự kết nối với tôi rồi”.

“Cậu biết hôm trước tôi đã phát hiện ra điều gì không?” Don vừa hỏi vừa lắc đầu.

“Điều gì thế?”

“Những cư dân Hollywood mà tôi bán nhà cho ấy - họ biết vợ cũ của tôi. Cô ấy dạy đàn piano cho con của họ. Đấy là lý do tại sao họ gọi cho tôi”, Don thừa nhận.

“Anh thấy chưa?” Rick khuyến khích. “Nó là thật đấy Don ạ. Anh cũng có thể làm như vậy, tôi biết là anh làm được mà”.

“Rick, Cậu có biết năm nay tôi bao nhiêu tuổi rồi không? Khi cậu mới bắt đầu tham gia vũ hội, tôi đã bán được căn hộ triệu đô. Nay giờ vợ tôi thì bỏ đi, các con tôi ghét tôi và những người bạn duy nhất của tôi lúc này là những kẻ đại diện quảng cáo hút máu người, những kẻ chỉ mong tôi sơ hở để xâu xé.”

Có một khoảng lặng dài trong lúc hai người nói chuyện. Rick nhìn Don và nhớ lại lúc anh chưa học Bảy cấp độ giao tiếp. Tóc Don vẫn còn đen tuyền, tất nhiên có điểm thêm một vài sợi bạc, nhưng quanh đôi mắt anh đã xuất hiện một vài nếp nhăn. Mặc dù bộ vest anh ấy đang mặc là hàng hiệu nhưng Rick nhận thấy cổ áo sơ mi của anh ấy có chút sờn. Anh cố suy nghĩ xem trong tình huống này thầy hướng dẫn sẽ nói gì.

“Anh nghĩ anh nên làm gì?” Cuối cùng Rick cũng hỏi.

Don suy nghĩ một chút rồi trả lời. “Tôi nghĩ tôi cần phải bay đến California để gặp các con tôi. “Chúng sống với người vợ đầu tiên của tôi ở phía Nam California. Bọn trẻ chuẩn bị tốt nghiệp Trung học rồi...”

“Thật tuyệt”, Rick nói với giọng đầy nhiệt thành.

“Đúng thế, mọi người đều nói chúng đã lớn hơn trước rất nhiều, nhưng điều tồi tệ nhất là tôi và chúng đã sống xa nhau quá lâu rồi, tôi không biết liệu chúng có nhận ra tôi không”, Don buồn bã nói rồi nhìn xuống phần còn lại trong suất ăn của mình. “Mẹ của bọn trẻ đã ở bên tôi khi hoàn cảnh của tôi rất khó khăn, tôi chỉ có đủ tiền để mua căn hộ nhỏ nhất, cậu biết không? Tôi là một kẻ ngu ngốc khi rời bỏ cô ấy để đến với

Mindy... nhưng dù sao bây giờ cũng không phải lúc để tôi nói về chuyện này, cậu đang nói với tôi về bí quyết làm việc của cậu", anh kết thúc với một nụ cười.

"Vâng", Rick mỉm cười. "Tôi đang nói với anh rằng, anh không quá già đâu. Tôi đã thấy một phụ nữ già hơn anh ít nhất mười tuổi vẫn học và thực hiện Bảy cấp độ giao tiếp và kết quả là cô ấy đã thành công. Cô ấy cũng chỉ cao bằng này này", Rick giơ tay lên quá chiều cao của cái bàn một chút.

Don cười, "Cậu đang đùa tôi à!"

"Không, tôi nói thật đấy", Rick cũng vừa nói vừa cười. "Nghe này, cuối tuần này Jay sẽ quay lại thành phố để tổ chức một hội thảo mới. Tôi nghĩ là tôi có thể xin được cho anh một vé. Tại sao anh không đến và tự mình cảm nhận nhỉ?"

"Tôi nghĩ là tôi hết thuốc chữa rồi, em trai ạ", Don cười rồi ăn nốt miếng bít tết cuối cùng.

"Chà, đến xem một chút cũng đâu có hại gì phải không? Anh còn gì để mất nào?", Rick đề nghị.

"Cậu biết không?" Don nói, rồi ngược mắt nhìn lên Rick. "Có thể tôi sẽ làm thế đấy". Jo Ellen dọn đĩa ăn của họ và mang lại một cốc cà phê trong khi cả hai người họ vẫn đang bị cuốn theo cuộc trò chuyện. Rick được nghe kể rằng, người vợ đầu tiên của Don vẫn đang làm giáo viên dạy piano còn con gái anh ấy đang học đại học năm thứ hai. Anh tự hỏi Don cảm thấy thế nào khi phải sống quá xa vợ và con. Rick cảm nhận được điện thoại mình đang rung lên bởi tin báo về cuộc hẹn tiếp theo trong 15 phút tới. Cả hai người đều nhìn đồng hồ, rồi Don đứng lên bắt tay và nói lời tạm biệt.

"Bây giờ cậu vẫn ở đây à, bạn thân?" Don vừa hỏi vừa cầm vali lên.

“Vâng, tôi có cuộc hẹn lúc 1h00 chiều, chỉ còn vài phút nữa là đến thời gian hẹn rồi. Nghe này, tôi sẽ gửi cho anh một email nhắc nhở về cuộc hẹn cuối tuần này nhé, được không?”

“Cậu chắc chắn đấy nhé”, Don mỉm cười và quay đi.

Có thật chuyện này vừa xảy ra không? Rick lắc lắc đầu. Anh nhấp một ngụm cà phê rồi kiểm tra điện thoại. Anh bắt đầu viết một email cho Don nhưng chợt dừng lại rồi mở lịch của mình ra. Anh tạo một lịch hẹn mới vào lúc 4h00' chiều, sau đó nhấn gọi Don. Anh đọc lướt qua một vài tin nhắn và trả lời từng tin một. Rồi anh lướt tới một tin nhắn tiếp theo và bỗng nhiên dừng lại. Anh đọc đi đọc lại nó hai lần. Anh kiểm tra thời gian nhận tin nhắn và số điện thoại gửi từ ai. Ngay bây giờ, hơn bất cứ điều gì, anh muốn hủy cuộc hẹn sắp diễn ra trong năm phút nữa, nhưng anh biết là mình không thể.

Rất nhanh chóng, anh nhắn tin lại: Karen, cảm ơn vì tin nhắn của em! Tôi sẽ gọi lại cho em ngay sau khi kết thúc cuộc hẹn lúc 4h00' chiều nay. Chúng ta hẹn tối thứ sáu nhé. Tôi biết em đang ở ngoài thị trấn, nhưng cuộc hẹn này rất quan trọng. Tôi nợ em một cuộc hẹn. Cám ơn em. Hẹn gặp em vào tối thứ sáu nhé! Rick.

# Chương 10

## JAY MICHAEL LẠI NÓI

---

*“Những ai tôn mình lên sẽ bị hạ xuống, và những kẻ hạ mình xuống sẽ được tôn vinh”*

— MATTHEW 23:12 (NIV)

**K**hoảng hai phút trước khi chuông báo thức rung lên, Rick đã tỉnh giấc. Anh duỗi người bật dậy và uống một ngụm nước.

Anh mở Quyển sách phước lành của mình ra viết.

*Tôi biết ơn vì sức khỏe của tôi.*

*Tôi biết ơn gia đình tôi và sự ủng hộ không ngừng của họ*

*Tôi biết ơn những người bạn đã ở bên tôi.*

*Tôi biết ơn những cơ hội để tôi có thể giúp đỡ người khác.*

*Tôi biết ơn vì đã học được rất nhiều điều và có thể hướng dẫn nó cho người khác.*

Rồi anh viết tiếp những lời khẳng định. Sau khi viết những điều biết ơn và những lời khẳng định vào Quyển sách phước lành,

Rick rời khỏi giường và đi đánh răng.

Vừa đánh răng anh vừa nghĩ đi nghĩ lại những lời khẳng định mình vừa viết. Chỉ trong ba phút anh đã mặc xong bộ đồ thể thao và ra ngoài chạy bộ năm dặm. Trong lúc trở về nhà anh đã xem đồng hồ và nhận ra tự mình đã đánh bại kỉ lục trước đây trên đường chạy đó. Anh chợt nghĩ đến cuộc thi chạy ma-ratông sắp diễn ra vào thời gian tới.

Anh tắm qua và thay đồ. Anh uốn mình trong gương. Đây có phải cơ bụng của mình không? Đống quần áo đang chờ đợi anh - quần thụng, áo khoác thể thao, sơ mi và cà vạt, thậm chí bít tất của anh... Mình không bao giờ nghĩ sẽ trở thành kiểu đàn ông mặc tất cả những bộ đồ này trong cả tuần.

Anh thắt cà vạt và nghĩ về những người anh sẽ gọi điện hôm nay. Anh có thể tưởng tượng ra khuôn mặt của họ cùng những đứa con và kiểu nhà mà họ thích. Anh nghĩ về khoảng thời gian tiếp theo họ sẽ sống ở đó, những kỷ niệm đẹp họ sẽ có được khi sống trong ngôi nhà mới của mình và thật tuyệt vời biết bao khi anh là một phần lý do khiến cho điều đó xảy ra. Anh xem lại hợp đồng đã soạn thảo tối hôm qua và đặt chúng cẩn thận trong chiếc cặp xách để trên bàn.

Trên đường đến văn phòng Rick đã nghe hết một CD dạy tiếng, vừa đến cửa văn phòng, Rick chào Lisa với một nụ cười ấm áp. “Chào buổi sáng!”

“Chào buổi sáng, Rick” Lisa mỉm cười đáp lại. “Michelle đã gọi tới đây. Tôi nghĩ là cô ấy đã để lại một tin nhắn cho anh đấy.”

“Tuyệt!” Rick nói, anh cố làm dịu phản ứng của mình. “Cảm ơn cô đã cho tôi biết. Trong cuộc thi chạy vừa rồi của bang, kết quả thi của Mary thế nào?”

“Xếp thứ ba trong phần thi nhảy dài, xếp thứ tư trong phần thi tiếp sức 4x400m”, Lisa trả lời đầy tự hào.

“Chà, chuyển lời chúc mừng của tôi đến cô bé nhé, được không?”

“Chắc chắn tôi sẽ nói lại với cô bé. À, cảm ơn anh rất nhiều vì đã giúp đỡ chị họ tôi!” Lisa nói thêm. “Chị ấy rất thích căn hộ mới mà anh giới thiệu.”

“Tôi mừng quá”, Rick trả lời vui vẻ. “Tôi biết cô ấy sẽ thích nó mà”, Rick bước vào phòng làm việc của mình và đeo tai nghe để bắt đầu thực hiện mười cuộc gọi đầu tiên. Anh chỉ muốn gọi cho Michelle ngay lúc đó, nhưng anh biết mình phải thực hiện mười cuộc gọi đầu tiên ngay bây giờ. Làm ngay bây giờ!

Rick vỗ nhẹ vào chiếc vòng trên cổ tay. Một tiếng sau gọi cho Michelle cũng chẳng có vấn đề gì. Anh xem xét lại danh sách khách hàng, kiểm tra số đầu tiên và bắt đầu gọi.

45 phút sau anh đã có một nguồn giới thiệu và sáu danh mục hành động. Anh phải thực hiện danh mục hành động mới của mình trong ngày hôm nay. Anh nhìn lên đồng hồ và nghĩ: sẽ ổn thôi nếu gọi cho Michelle ngay bây giờ. Có lẽ cô ấy cũng đã thực hiện xong mười cuộc gọi đầu tiên rồi.

“Chào Rick!” giọng đầy nồng nhiệt. Sự hứng khởi về lễ đính hôn có lẽ đã giảm đi một chút, nhưng cô vẫn là người như thế - một người thân thiện.

“Chào Michelle”, Rick trả lời. “Cảm ơn cô đã nghe điện thoại của tôi. Gần đây cô thế nào?”

“Chà, tất nhiên là tôi rất bận rộn”, Michelle cười. “Nhưng mọi việc đều tốt. Anh biết đấy tôi đang cố gắng sắp xếp kế hoạch đám cưới để không ảnh hưởng đến công việc kinh doanh.”

“Chắc chắn rồi”, Rick nói đầy thông cảm. “Cô sẽ sắp xếp được công việc một cách ổn thỏa mà. Nghe này, tối nay cô sẽ đến đúng không?”

“Tất nhiên rồi”, Michelle trả lời. “Anh sẽ ngồi ở hàng ghế đầu phải không?”

“Vâng, thày hướng dẫn cho tôi”, Rick cười. “Liệu Alan có tham gia được không?”

“Không phải lần này”, Michelle nói. “Anh ấy phải đến San Diego để tham gia một buổi lấy lời khai.”

“Biết ngay mà”, Rick nói, anh cảm thấy má mình hồng lên một chút. “Vâng, tôi chỉ muốn nói cho cô biết là tối nay tôi sẽ đưa một vài người bạn đến gặp cô”.

“Tuyệt”, Michelle trả lời. “Anh biết tôi thích gặp gỡ bạn mới mà.”

“Hầu hết bọn họ là những mối quan hệ kinh doanh tuyệt vời, một trong số đó là Don - anh chàng với các bảng biển quảng cáo”, Rick tiếp tục.

“Don Dasick sẽ đến?” Michelle hỏi. “Ô, thật ư? Điều đó thật... thú vị. Làm thế nào mà anh thuyết phục được anh ta thế?”

“À, anh ấy đến gặp tôi. Đây là một câu chuyện dài mà tôi chắc chắn sẽ kể cho cô nghe khi có thời gian rảnh, nhưng có một người mà tôi muốn giới thiệu với cô - người sẽ muốn nói với cô một vài vấn đề mang tính cá nhân. Tôi thực sự không thể nói nhiều hơn, nhưng tôi muốn nói trước với cô một chút.”

“Được mà” Michelle nói. “Tốt thôi. Tôi rất muốn gặp gỡ họ dù họ là ai đi chăng nữa, tôi chắc chắn đây.”

“Cảm ơn Michelle. Tôi thực sự mong đợi đến tối nay.”

“Tôi cũng thế!” Họ nói lời chào tạm biệt, và Rick nhanh chóng cập nhật thêm một vài ghi chú vào cơ sở dữ liệu của mình. Anh không biết tối nay sẽ xảy ra vấn đề gì, nhưng anh cảm thấy may mắn vì hôm nay là một ngày bận rộn để khiến anh không

nghĩ về việc này cho đến khi nó diễn ra.

### Những lời chứng thực

Một lần nữa cả hội trường lại nhộn nhịp với những nụ cười, những cái ôm và những lời chúc phúc. Ngày càng có nhiều người bước vào hội trường. Rick cựa mình trên ghế. Anh quay lại và mỉm cười khi thấy Michelle - đang nói chuyện với một trong những người cô mời, Michelle ngồi ở hàng ghế thứ năm sau anh. Ngay trước khi ánh đèn sân khấu mờ dần và màn hình được thả xuống thì Don đến, anh quay sang bắt tay Don. Don nhún vai như thể muốn nói: "Bắt đầu một thứ vô bổ nào!" Vẻ mặt của Don khiến Rick nhớ lại cảm giác của anh trong buổi hội thảo trước.

Anh tự đánh giá xem trải nghiệm lần này khác biệt ra sao. Lần trước, anh cảm thấy mình như một con cá bị mắc cạn, và lần này cảm giác lại giống như được trở về nhà. Anh biết điều gì sẽ đến, nhưng anh vẫn rất phấn khởi. Anh liếc mắt nhìn quanh hội trường. Hội trường lần này khác với lần trước và Rick ước tính số người tham dự lần này nhiều gấp đôi lần trước. Tiếng thơm lan xa, anh mỉm cười với chính mình. Các Thế hệ hào phóng đang được phát triển.

Sau đoạn video giới thiệu, Jay bước lên sân khấu trong những tiếng vỗ tay reo hò của khán giả. Ô, trong này tiếng thật to! Rick đứng dậy và vỗ tay cùng mọi người. Anh liếc nhìn qua vai. Cô ấy đâu rồi? Anh lo lắng kiểm tra điện thoại di động của mình, điện thoại của anh đang ở chế độ rung nhưng không tắt máy và nó không có một tin nhắn nào cả.

Jay vẫy chào đám đông một cách nồng nhiệt và bắt đầu bằng những lời khẳng định. Rick ngồi nghe rất say sưa và nhanh chóng lôi cuốn sổ của mình ra khi Jay bắt đầu bài thuyết trình. Rick ngạc nhiên khi nhận thấy lần này có vẻ như anh chăm chú nghe thuyết trình hơn lần trước. Tất nhiên ở buổi hội thảo lần

này có những góc nhìn và thông tin mới, nhưng anh đã biết làm thế nào để kết nối những thông tin của buổi hội thảo lần trước với buổi hội thảo lần này. Anh liếc nhìn Don xem anh ta đang phản ứng như thế nào. Có vẻ như anh ta đang rất nhấp nhổm, nhưng anh ta đang chú ý. Mình nghĩ vẫn còn hy vọng cho anh bạn già nua này. Thời gian của buổi hội thảo cứ dần trôi qua, còn Rick thì đang cố gắng viết thêm những dòng ghi chú vào cuốn sổ của mình.

“Và đó là lý do tại sao những người làm kinh doanh không chỉ thêm thắt lẻ tẻ những nguồn giới thiệu cho công việc kinh doanh của họ: họ đang nhìn thấy một sự gia tăng theo cấp số nhân”, Jay giải thích trong lúc đám đông đang reo hò cổ vũ. “Bây giờ, trước khi nghỉ giải lao, tôi muốn các bạn gặp gỡ một trong những những người vừa hoàn thành khóa tập huấn mới nhất của chúng tôi. Anh chỉ mới áp dụng những nguyên tắc ấy trong vài tháng nay nhưng kết quả mà anh đạt được đã phá vỡ mọi kỉ lục của bản thân anh và thậm chí còn vượt qua một vài kỉ lục trong ngành môi giới. Hãy cùng tôi chào đón Rick Masters!”

Rick hít một hơi thật sâu và đứng dậy bước lên sân khấu. Anh thấy Don nhướng lông mày với vẻ đầy ngạc nhiên khi anh đi ngang qua. Rick nhanh chóng quay đầu lại và nháy mắt với Michelle trong lúc cô đang mỉm cười đầy ủng hộ.

“Cảm ơn anh, Jay. Thật tuyệt khi được tham dự buổi hội thảo tối ngày hôm nay”, Rick đang tràn đầy tự tin.

“Chào Rick. Anh vừa tốt nghiệp khóa tập huấn của chúng tôi. Anh có thể kể cho chúng tôi nghe về công việc kinh doanh của anh tiến triển thế nào khi tham gia vào khóa học của chúng tôi?”

“Chắc chắn rồi” Rick trả lời. Anh cố gắng không nghĩ đến việc có bao nhiêu người đang lắng nghe mình nói, thay vào đó anh

tập trung suy nghĩ những gì anh đã chuẩn bị. “Thành thật mà nói, tôi đã chuẩn bị tinh thần để chuyển sang một nghề khác. Tôi không bao giờ nghĩ là mình sẽ quay trở lại với nghề kế toán, nhưng khi công việc kinh doanh của tôi không được thuận lợi tôi đã suýt làm vậy. Trước khi tham gia vào khóa học, tôi đã không bán được bất kỳ ngôi nhà nào và bất động sản của tôi đóng băng trên thị trường quá lâu, đến mức tôi nghĩ rằng chúng có thể trở thành các di tích lịch sử cần được bảo tồn!”

Đám đông cười khúc khích tán thưởng.

“Vậy điều gì đã khiến công việc kinh doanh của anh thay đổi đến thế, Rick?” Jay hỏi.

“Thành thật mà nói, tôi là người được thay đổi trước cả công việc kinh doanh. Công việc kinh doanh của tôi lúc đó thật tồi tệ, nhưng bản thân tôi cũng thế. Tôi thừa cân, chán nản và đa nghi. Tôi đã mất hết ý chí cố gắng. Khóa tập huấn này không chỉ cho tôi một vị thế trong giới kinh doanh bất động sản mà còn tạo cho tôi một diện mạo mới trong cuộc sống.”

“Ồ, thật là bất ngờ”, Jay nói. “Vậy công việc của anh bây giờ thế nào rồi?”

“Chà, thực sự tôi không biết nên nói với mọi người từ đâu. Trong sáu tuần gần đây tôi đã thực hiện rất nhiều giao dịch - tương đương với những gì tôi đã làm trong suốt hai năm về trước. Trung bình mỗi tuần tôi có bốn nguồn giới thiệu kể từ khi tôi biết sắp xếp cơ sở dữ liệu và bắt đầu bằng mười cuộc gọi đầu tiên. Tôi luôn sắp xếp thời gian biểu cho công việc của mình, bởi vậy tôi luôn chủ động trước mọi tình huống sẽ xảy ra. Rõ ràng việc này giúp tiết kiệm rất nhiều tiền bạc cho cá nhân tôi, nhưng thật điên rồ là khi tham gia vào khóa học này tôi không còn quan tâm đến điều đó nữa. Sáu tháng trước tôi bị ám ảnh bởi tiền bạc, nhưng bây giờ tôi lại bị ám ảnh bởi việc giúp đỡ mọi người. Đó là một cảm giác tuyệt vời, hãy để tôi chia sẻ với bạn điều đó.”

Rick liếc nhanh xuống hàng ghế đầu và thấy Michelle với nụ cười rạng rỡ đang nhìn anh. Anh thấy Don đang cúi xuống.

“Thật là tuyệt vời, Rick. Anh có thể kể một câu chuyện về việc anh giúp đỡ người khác không?” Jay hỏi.

“Thật khó để lựa chọn vì có rất nhiều câu chuyện như thế, nhưng tôi sẽ kể cho các bạn nghe một câu chuyện đã diễn ra từ năm tuần trước, khi tôi giúp người phụ nữ tên Sandra mua ngôi nhà đầu tiên. Cô ấy nhờ tôi giới thiệu vì em cô ấy làm việc ở phòng khám nha sĩ của tôi. Tôi cần phải lấp đầy dữ liệu ba tháng trước và trước khi sử dụng bước Kí ức tối thượng, tôi thậm chí còn không nghĩ đến việc phải đảm bảo rằng nha sĩ, bác sĩ, và rất nhiều người khác cần ở trong cơ sở dữ liệu của mình. Dù sao, Sandra là một bà mẹ đơn thân của hai đứa trẻ. Cô ấy đã đi làm và đang học thêm buổi tối để thi lấy tấm bằng y tá. Tôi ngồi nói chuyện với cô ấy, ngay lập tức tôi nhận ra những tiêu chuẩn cần thiết với ngôi nhà mà cô ấy định mua: gần khu vực trường học, khu dân cư đảm bảo an ninh và có giá trị cao khi bán lại. Tôi đã nói với cô ấy rằng tất cả những ngôi nhà mà chúng tôi xem đều phải phù hợp với từng tiêu chí của cô ấy, và tôi không thể kể cho các bạn nghe hết về những người cùng làm việc với cô ấy ở bệnh viện đã gọi cho tôi để nhờ giúp đỡ”.

“Thật tuyệt, Rick”, Jay nói đầy tự hào.

“Nhưng đó không phải là điều khiến tôi vui nhất. Điều tôi cảm thấy vui nhất là khi nhìn thấy ba mẹ con cô ấy sống vui vẻ trong ngôi nhà mới và lũ trẻ được đi học ở một trong những trường tiểu học tốt nhất bang. Câu chuyện của Sandra đã được tôi chia sẻ trên những tấm bưu thiếp và trong thư điện tử gửi tới Cộng đồng của tôi. Tôi chia sẻ nó trên trang cá nhân của mình. Cho đến thời điểm này, câu chuyện của Sandra đã giúp tôi có được ít nhất 12 nguồn giới thiệu. Đó là sự thật, Jay. Thành công thu hút thành công.”

“Rick, thật là tuyệt vời. Phục vụ mọi người là tất cả những gì Thế hệ hào phóng hướng đến. Anh có muốn nói gì với mọi người ở đây trước khi chúng ta nghỉ giải lao không?”

“Tôi chỉ muốn nói thêm rằng một vài tháng trước khi ngồi đây, tôi cũng giống như một số bạn bây giờ: không có một ý niệm nào về những gì đang diễn ra. Tôi nghe thấy một vài ý tưởng hay ho, một số điều tôi không hiểu và một số lời chứng thực tuyệt vời mà dường như quá tốt nếu thực hiện được. Tôi đã đấu tranh tư tưởng về việc tham gia khóa tập huấn: nó tốn rất nhiều tiền, còn tôi thì đang bị trễ hạn hầu hết các hóa đơn của mình. Cuối cùng tôi quyết định tham gia vào khóa học vì không biết phải làm gì khác. Tôi không muốn rời khỏi ngành kinh doanh bất động sản, và tôi biết nếu không làm gì, tôi sẽ bị loại khỏi ngành này. Tôi muốn nói cho bạn biết rằng đó là quyết định sáng suốt nhất mà tôi từng đưa ra.”

### **Giờ nghỉ giải lao**

Rick đặt micro trên giá đứng và trở về chỗ trong tiếng vỗ tay của mọi người. Anh nhìn thấy Michelle cười rạng rỡ và trong nụ cười của cô ẩn chứa một niềm tự hào. Anh nín thở khi thấy Karen ngồi ở ghế bên cạnh mình. Cuối cùng cô đã đến. Anh đã lo cô sẽ không có mặt.

“Làm tốt lắm!”, Cô quay sang thì thầm vào tai anh. “Anh thực sự đam mê những điều này đấy nhỉ?”. “Đúng vậy”, anh trả lời. Đèn sân khấu đã bật sáng và mọi người đi lại xung quanh hội trường trong giờ nghỉ giải lao. “Cảm ơn vì em đã tới, Karen. Nếu buổi thuyết trình này có hiệu quả với cả các luật sư thì em hãy nói cho tôi biết nhé!”

“Vâng, em sẽ xem sao. Rick này, em phải về nhà để chuẩn bị cho Bồi thẩm đoàn tuần tới”, Karen nói đầy vẻ tiếc nuối.

“Tất nhiên rồi”, Rick nói. Anh liếc nhìn Don đang bắt tay và tán gẫu với một Đại sứ. “Đi với tôi nhé.” Anh dẫn cô tới chỗ

Michelle, lúc này cô ấy đang nói chuyện với một phụ nữ trẻ hơn. Họ chờ cô kết thúc câu chuyện rồi Rick giới thiệu cô ấy với Karen.

“Karen là một người bạn cũ của tôi, Michelle à. Cô ấy cũng biết Alan”, Rick nói ngập ngừng.

“Tất nhiên rồi” Michelle mỉm cười bắt tay Karen. “Tôi nghĩ là Alan đã từng nói chuyện về chị với tôi.”

“Chào Michelle”, Karen điềm đạm nói. “Tôi muốn chúc mừng lễ đính hôn của chị, nhưng tôi không biết liệu chúng ta có thể trò chuyện riêng tư một lúc không.”

“Chắc chắn rồi”, Michelle nói, trong câu nói của cô có chút gì đó hơi đề phòng. “Nếu chị không ngại trời lạnh, chúng ta có thể ra ngoài nói chuyện.”

“Được đấy”, Karen đã trả lời. “Rick, em có chút việc phải rời khỏi đây, nhưng hội thảo này hay đấy. Nếu lần sau tổ chức hội thảo em vẫn muốn đến tham dự, thật đấy.”

“Vậy thì thật tuyệt vời, Karen. Cảm ơn em!” Rick bắt tay cô và vẫy tay chào Michelle. Chuyện vô bổ gì đang diễn ra vậy, anh thầm nghĩ trong lúc nhìn hai người phụ nữ tiến dần về phía cửa ra vào. Khán phòng vẫn xôn xao.

“Ông Masters?” Một giọng nói vang lên từ phía sau.

“Xin hãy gọi tôi là Rick”, anh trả lời theo bản năng, quay lại và thấy một anh chàng tuổi đôi mươi mặc quần vải và áo len.

“Xin chào, tôi chỉ muốn nói rằng tôi thật sự rất thích những chia sẻ của anh. Tôi đã có giấy phép kinh doanh bất động sản được hai tháng rồi, và tôi muốn biết nhiều hơn về hoạt động kinh doanh của anh. Để xem những ngôi nhà anh đang rao bán chủ yếu nằm ở khu vực nào, nếu có thể tôi sẽ giúp anh có một

nguồn giới thiệu.”

“Chắc chắn rồi”, Rick đồng tình. “Cậu muốn biết gì?”

Anh nhìn qua vai chàng trai trẻ và thấy mọi người đang lần lượt xếp hàng đằng sau anh ta. Tất cả những người này muốn nói chuyện với mình ư? Anh trả lời câu hỏi của chàng trai trẻ tuổi, sau đó họ trao đổi danh thiếp và Rick bắt tay với người tiếp theo trong hàng - một phụ nữ trạc tuổi anh. Trước khi ánh đèn sân khấu sáng lên, anh lặp lại quá trình này với tất cả những người đang muốn nói chuyện với mình để ám chỉ rằng họ cần phải quay lại chỗ ngồi.

Trong lúc trở về chỗ ngồi của mình, anh quay đầu lại nhìn xem Michelle đã ngồi xuống chưa, nhưng cô không có ở đó. Jay quay trở lại sân khấu trong sự chào mừng của tất cả mọi người và anh vẫn chẳng thấy cô đâu cả. Anh nhìn đồng hồ, sau đó với lấy quyển sổ và cố gắng nhìn quanh khán phòng để tìm kiếm Michelle, nhưng vẫn không thấy cô đâu cả.

Rick nhìn vào điện thoại, không có tin nhắn. Chà, anh đã làm tất cả những gì có thể; phần còn lại vượt ngoài tầm kiểm soát của anh. Anh lấy bút ra và tập trung sự chú ý lên sân khấu.

# Chương 11

## LẠI MỘT BỮA TRƯA ĐÁNG NHỚ

---

*“Những chuyện xảy ra trong quá khứ và tương lai của chúng ta đều là những vấn đề nhỏ khi so sánh với những chuyện xảy ra trong hiện tại của chúng ta”*

— RALPH WALDO EMERSON

“Tôi nghĩ là mọi chuyện đã bắt đầu lắng xuống”, Michelle nhẹ nhàng nói trong lúc cô nhâm nhi tách trà của mình. Theresa đặt một ít bánh mì lên bàn cô rồi bước về phía quầy phục vụ.

“Tôi rất tiếc”, Rick nói, rồi trao cho cô một cái bắt tay nhanh.

“Chính là thế đấy”, Michelle vừa nói vừa nhìn anh, “Tôi cứ nghĩ mình cũng sẽ tiếc lắm. Nhưng thực tế là tôi đã không như vậy”.

“Thật sao?” Rick hỏi, anh cố gắng để không tỏ vẻ quá vui mừng.

“Thật đấy. Ý tôi là, tôi hơi tức giận một chút”, cô cười. “Tôi thực sự sốc khi Karen nói với tôi rằng Alan đã rủ cô ấy đi chơi xa vào cuối tuần này “như ngày xưa vậy”. Ý tôi là thậm chí tôi muốn tức điên lên, bởi tôi không biết nên phản ứng ra sao khi cô ấy nói”.

“Cô biết không, khi biết chuyện này tôi đã phải dằn vặt suy nghĩ xem nên nói với cô như thế nào”, Rick xen vào. “Khi Karen nhắn tin và kể cho tôi nghe những gì Alan làm, tôi đã không ngừng hỏi cô ấy xem liệu có phải cô ấy hiểu lầm anh ta không... Tôi cũng không thể tin được...”

“Rick”, Michelle mỉm cười ấm áp. “Anh đã làm điều đúng đắn. Ý tôi là, làm sao tôi có thể kết hôn với một người như anh ta cơ chứ? Tất nhiên tôi cần phải biết sự thật, ngay cả khi nó thật sự đau đớn. Tôi cảm thấy vui mừng khi anh và Karen vẫn giữ liên lạc với nhau và cô ấy đã nói cho anh biết chuyện gì đang diễn ra. Ý tôi là, điều này thật khó xảy ra phải không?”

“À, về điều đó...” Rick ngập ngừng. “Vâng”, Michelle nhướng đôi lông mày.

“Chà, có thể nó không trùng hợp ngẫu nhiên như cô nghĩ đâu. Trước đây tôi và Karen từng hẹn hò với nhau, sau đó chúng tôi đã chia tay nhưng đã lâu lắm rồi tôi không còn nói chuyện với cô ấy. Khi cô nói với tôi rằng Alan từng hẹn hò với Karen, tôi đã tìm đến cô ấy.”

“Ồ”, Michelle vừa nói vừa nhấp một ngụm trà. “Thành thật mà nói, tôi muốn biết cô ấy nghĩ gì về anh ta. Tất nhiên là tôi hoàn toàn không biết anh ta sẽ liên lạc với cô ấy một lần nữa. Ngày từ ngày đầu tiên gặp Alan tôi đã không tin tưởng anh ta, và khi cô nói hai người sẽ kết hôn... Tôi thế là tôi đã nghĩ rằng mình sẽ phát hiện ra bất cứ điều gì không tốt về Alan.”

“Rick”, Michelle nói nhẹ nhàng. “Điều đó không quan trọng, mọi việc đều có lý do của nó, và bây giờ tôi chỉ có thể nói rằng tôi thật may mắn khi có một người bạn đủ quan tâm đến tôi để tôi có thể hỏi những câu hỏi mà lẽ ra tôi nên hỏi từ lâu”, Rick thở phào nhẹ nhõm. “Sự thật là sau buổi hội thảo đó, tôi nhận ra mình chưa bao giờ thực sự yêu Alan. Tôi chỉ yêu những gì mà anh ấy đang làm”.

“Ý cô là gì?” Rick hỏi.

“Vâng, anh ấy là một luật sư thành đạt. Anh ấy có ngoại hình ưa nhìn và đầy tham vọng. Anh ấy ở độ tuổi phù hợp với tôi. Tôi chưa bao giờ nghĩ rằng một chàng trai như thế sẽ đi cùng tôi, chứ đừng nói đến chuyện anh ta có hứng thú với tôi. Tôi nghĩ là mình vẫn còn quá dại khờ”.

“Không”, Rick vội nói. “Không, cô không dại khờ. Cô chỉ nhìn thấy điều tốt đẹp trong tất cả mọi người. Tôi chắc chắn rằng ở một góc độ nào đó Alan cũng có những điều tốt đẹp, và cô chỉ nhìn vào những điều tốt đẹp đó của anh ta. Thành thực mà nói, sẽ thật may mắn cho chàng trai nào có được cô”. Anh siết chặt tay cô một lần nữa.

“Cảm ơn anh”, cô mỉm cười. Rick phát hiện đôi má cô hơi ửng hồng. Có khi nào đó là phấn trang điểm của cô ấy? Liệu cô ấy có trang điểm không? Nếu có thì nó trông thật tự nhiên.

“Michelle này”, Rick tiếp tục. “Tôi biết cô vừa bước ra khỏi một mối quan hệ. Vì thế, tôi có rất nhiều điều muốn nói nhưng vẫn nên nói vào một điểm khác thì hơn. Nhưng tôi sẽ rất vui nếu... nếu...”

“Vâng”, Michelle vừa hỏi vừa mỉm cười.

“Nếu tôi có thể cùng em ăn trưa vào thứ ba hàng tuần trong suốt thời gian tới. Em thấy thế nào?”

“Nghe có vẻ tuyệt đấy”, Michelle cười. “Có vẻ như đó là cách tốt nhất em có thể làm để bắt đầu Mạng lưới chồng chéo của mình.”

Theresa rót đầy đồ uống vào cốc của họ và Rick nhận thấy một nụ cười nở trên khuôn mặt cô. Rick và Michelle ngồi nói chuyện với nhau nửa tiếng để hiểu thêm về cuộc sống của nhau và lập kế hoạch cho “Bữa trưa học tập” thứ hai ở công ty của Rick.

Thẩm thoát đã đến cuộc hẹn lúc 1h00' chiều.

"Chà, tôi đã nhìn thấy Don ở bãi đậu xe", Rick nói bằng giọng miễn cưỡng.

"Karen vừa nhắn tin cho em, nói là cô ấy đang trên đường đến đây", Michelle nói. "Thật buồn cười khi em và cô ấy có thể trở thành bạn bè!"

"Cô ấy có tố chất trở thành một người lãnh đạo. Cô ấy có thể học được rất nhiều điều từ em", Rick mỉm cười.

"Vâng, còn em lại không thể tin rằng Don

Dasick sẽ đăng ký khóa tập huấn!", Michelle cười. "Ừ, chúng ta sẽ biết chắc về điều đó khi những tấm bảng biển quảng cáo của Don được gỡ xuống!",

Rick đứng lên để đón Don ở sảnh và bước đến chiếc bàn quen thuộc mà họ vẫn thường ngồi. Anh và Michelle trao nhau một cái ôm, anh cố giữ cô thêm một giây nữa. "Hãy gọi cho tôi bất cứ lúc nào, được không?", anh thì thầm vào tai cô. Cô ấy có mùi hương thật tuyệt.

"Vâng", cô thì thầm lại. Hai người tạm biệt và mỗi người đến với cuộc hẹn lúc 1h00' chiều của mình. "Rick, cậu sẽ không tin được người hướng dẫn tôi trông như thế nào đâu!" Don vừa nói vừa ngồi xuống bàn và gọi cà phê. "Gã đó già hơn cả tôi! Ông ta như một trung sĩ huấn luyện vậy!"

"Thật sao?" Rick hỏi và cố nén một tiếng cười khích. "Kể cho tôi nghe về ông ta đi."

Theresa mang đồ uống đến cho tất cả mọi người.

"Michelle, trông cậu tuyệt lắm. Tôi sẽ chẳng thể tin là cậu vừa trải qua..." Karen ngập ngừng bởi không biết nên kết thúc câu nói ra sao.

“Cảm ơn cậu”, Michelle vừa nói vừa cười – một nụ cười làm say đắm lòng người. “Tôi cảm thấy tuyệt lắm. Tôi cảm ơn cậu rất nhiều vì đã thành thật với tôi. Đó là một trong những phẩm chất đáng quý của cậu, và nếu cậu không phiền khi tôi nói là phẩm chất ấy thật hiếm có khó tìm ở một luật sư chứ”. Hai người phụ nữ cười phá lên và bắt đầu chia sẻ về cuộc sống của nhau như thể họ là một đôi bạn thân từ nhỏ vậy.

“Cà phê đen”, Don gọi đồ uống. “Tôi vẫn không thể uống được trà đá. Tôi đang hạn chế uống rượu Scotch, nhưng cũng chỉ là hạn chế thôi”.

“Đừng lo”, Rick cười. “Bất cứ việc gì cũng phải có điểm xuất phát”.

# Chương 12

## LỜI BẠT: THẾ HỆ HÀO PHÓNG

---

*“Khi bạn đưa cho ai đó một cuốn sách, bạn không chỉ trao cho họ giấy, mực và hồ, mà bạn đã trao cho họ khả năng mở ra một cuộc sống mới”*

— CHRISTOPHER MORLEY

Rick xếp gọn lại đống giấy tờ trên bàn làm việc của mình và cho chúng vào những chiếc hộp. Căn phòng của anh toàn là hộp. Thật khó tin khi anh nói lời tạm biệt với căn hộ mà anh đã gắn bó suốt 12 năm.

“Em nên làm gì với những thứ này?” Michelle hỏi anh từ phía bên kia phòng. Cô đang cầm trên tay một đống danh thiếp và thư từ.

“Chúa ơi, anh không biết”, Rick vừa nói vừa nhìn vào đống danh thiếp trên tay Michelle. “Anh không thể ném chúng đi được...”

“Em hiểu ý anh”, Michelle hưởng ứng. “Chúng ta sẽ tạm thời cho chúng vào một chiếc hộp và quyết định sau vậy.”

“Ý kiến hay đấy”, Rick bước tới và đỡ chúng từ tay cô, rồi chạy

đi tìm một chiếc hộp giày để nhét chúng vào trong đó. Mọi thứ trong căn hộ đã được sắp xếp gọn gàng nhờ có sự giúp đỡ của Michelle, Rick thở phào nhẹ nhõm khi đã dọn dẹp được hết những thứ không cần thiết trong suốt quá trình tập huấn của mình.

Anh cầm chiếc hộp đến bàn làm việc để bắt đầu xếp đống danh thiếp và thư từ vào bên trong. Anh dừng lại trước một vài lá thư:

*Rick à,*

*Tôi chỉ muốn gửi tới anh một lời cảm ơn vì bài thuyết trình của anh ngày hôm nay. Ý tưởng của anh về việc thực hiện mười cuộc gọi đầu tiên ngay khi tới văn phòng nghe thật tuyệt. Tôi sẽ cho anh biết kết quả sau khi tôi thực hiện nó!*

*Smitty*

Rick mỉm cười khi xem lại lá thư tiếp theo, nó mới được gửi đến anh một vài ngày trước.

*Rick à,*

*Tôi cảm ơn cậu rất nhiều vì đã thuyết phục tôi đến tham dự hội thảo đó. Tôi đã vượt qua được quãng thời gian đen tối tưởng chừng như không bao giờ tìm được lối thoát. Thầy hướng dẫn đang đả kích chiến lược kinh doanh của tôi - cậu biết là gì rồi đấy, vì vậy tôi không cần phải kể với cậu mọi thứ đang diễn ra thế nào. Cậu biết điều gì thật hài hước không? Thậm chí tôi còn không nhìn thấy mặt mình ở khắp nơi nữa, và tôi nghĩ là cậu cũng thế!*

*Don*

*Tái bút: Cậu sẽ thích điều này: Don Quay số bây giờ đã trở thành Don Đang Quay số! Hãy gọi cho tôi và chúng ta cùng đi ăn trưa nhé, tôi khao.*

Rick nghe thấy tiếng chuông cửa reo lên. Đó là một gói hàng được gửi đến cho anh và anh ra ký nhận. “Cái gì thế anh?” Michelle gọi hỏi từ phòng khách - nơi cô đang ngồi đóng gói vài bức tranh ảnh và đồ trang trí mà Rick đã tích lũy trong những năm tháng học đại học của mình.

“Anh không biết nữa”, Rick trả lời rồi ngồi xuống sàn cùng cô. Anh quàng tay lên vai cô và đưa nó cho cô. “Tại sao anh không mở nó?” Cô nhận lấy nó từ tay anh và mở ra. Cô lấy ra một cuốn sách mới cứng và cả hai người đều mở to mắt nhìn nó với một sự hoài nghi.

“Cuốn sách này lẽ ra không được phát hành trong vài tuần tới!” Michelle nói với sự phấn khích. “Ồ! Trong này còn có một tin nhắn nữa”. Họ mở nó và cùng nhau đọc những dòng chữ viết tay quen thuộc trên đó.

*Rick,*

*Cuốn sách này sẽ được phát hành sau ba tuần nữa, nhưng tôi có trước hai cuốn có chữ ký. Tôi gửi cho cậu một cuốn đấy, tôi tin là cậu sẽ chia sẻ nó với Michelle. Tôi mong nhận được thư mời thật sớm đấy nhé.*

*Thầy*

*Tái bút: Rick này, cậu sẽ nhận thấy chúng ta đã quên mất một chiến lược rất quan trọng trong này. Cậu biết đấy, nhưng để có được nó hay chia sẻ nó, cậu vui lòng truy cập vào trang web nhé.<sup>18</sup>*

<sup>18</sup>. [www.7LBook.com/ForgottenStrategy](http://www.7LBook.com/ForgottenStrategy)

“Chúng ta chưa nói với bất cứ ai mà”, Rick nói, anh vừa đọc lại lá thư vừa kéoMichelle lại gần anh.

“Vâng, thầy đơn giản là biết thôi”, Michelle cười. “Có khi ông ấy còn biết trước cả hai chúng ta”. “Em nói đúng”, Rick hưởng

ứng. “Hơn nữa, sớm muộn gì mọi người cũng sẽ biết”.

# TỪ ĐIỂN THUẬT NGỮ

---

**M**ười cuộc gọi đầu tiên: việc đầu tiên khi đến văn phòng làm việc là gọi mười cuộc điện thoại. Chi tiết những cuộc gọi này đều được viết tay hoặc in ra từ tối hôm trước với các thông tin như họ tên, số điện thoại và lý do bạn gọi cho họ.

Lời Khẳng định: những lời tích cực tự nhủ với bản thân.

Đại sứ: những người có ít nhất một lần giới thiệu bạn trong suốt một năm qua.

Hệ thống phát triển đại sứ (trước đây là Hệ thống quan hệ mới): một hệ thống dành cho việc thiết lập quan hệ với nhiều người mới khác. Mỗi khi nhận được một danh thiếp hay thông tin về người đó tham gia vào Hệ thống phát triển đại sứ thông qua các phương tiện truyền thông (Facebook, Twitter, LinkedIn, ...).

Kịch bản Bạn có phải người được chọn: kịch bản để xác định liệu bạn có được giới thiệu khi một ai đó có nhu cầu sử dụng dịch vụ của bạn. “Nếu bạn có một người bạn hoặc người hàng xóm đang tìm cách bán nhà, bạn muốn giới thiệu họ với ai?”

Quyển sách phước lành: Một cuốn nhật ký để viết năm điều “Tôi biết ơn...” mỗi ngày như một tuyên bố, một lời khẳng định và bất cứ ghi chú nào khác mà bạn viết. Bạn có thể xem ví dụ tại trang web [www.7LBook.com/BlessingsBook](http://www.7LBook.com/BlessingsBook)

**Hội đồng tư vấn:** một nhóm người liên hệ với nhau để đưa ra lời khuyên cho chủ doanh nghiệp về một sự kiện, chủ đề hoặc một vấn đề.

**Nhà vô địch:** những người đã giới thiệu bạn với khách hàng của họ trong một năm qua.

**Kế hoạch giao tiếp:** giao tiếp khi nào, giao tiếp như thế nào và bao lâu bạn sẽ liên lạc với các thành viên trong cộng đồng của bạn một lần.

**Kim tự tháp giao tiếp:** hình minh họa về Bảy cấp độ giao tiếp.

**Cộng đồng:** những người bạn biết và có thông tin về họ. Cơ sở dữ liệu, mạng lưới và cộng đồng có ý nghĩa tương tự nhau, nhưng một cộng đồng bao hàm cả yếu tố giao tiếp.

**Nhà kết nối:** người có nhiều mối quan hệ và sẵn sàng phát triển mạng lưới của mình và giúp đỡ người khác phát triển mạng lưới của họ.

**Bảy bước để kết nối với Nhà kết nối:** tinh thần giúp ích - đi với ý tưởng giúp đỡ bất cứ người nào bạn gặp.

- Gọi điện. Hãy gọi điện cho người thực hiện hoặc thành viên Ban tổ chức (người phụ trách) để hỏi họ: a) Sự giới thiệu được diễn ra như thế nào - Chính thức hay không chính thức? và b) Những ai thuộc nhóm 3 hay 4 người có tầm ảnh hưởng nhất trong cuộc gặp đó.

- Google. Trước khi tham gia sự kiện, hãy tìm kiếm trên Google để biết thông tin về 3 hay 4 người có tầm ảnh hưởng và tìm kiếm thông tin của cả người tổ chức.

- Đến đúng giờ. Đến sớm 30 phút trước khi diễn ra sự kiện và đeo bảng tên của bạn ở ngực áo phái.

- Lời giới thiệu. Nhờ người dẫn chương trình giới thiệu bạn với

các Nhà kết nối.

- FROG. Sử dụng FROG để xây dựng mối quan hệ. Gia đình, sở thích, nghề nghiệp và mục tiêu.
- Theo sát và Xuyên suốt. Thúc đẩy họ lên kế hoạch cho cuộc gặp Một đổi Một và gửi một giấy nhắn UY LỰC.

Bán hàng chéo: một tập hợp con của Tam giác tin cậy - nơi một chuyên gia giới thiệu về một chuyên gia khác với khách hàng hoặc người tiêu dùng. Thiện ý đó được đáp trả bởi một chuyên gia khác.

Quản lý quan hệ khách hàng (CRM): cơ sở dữ liệu của các mối liên lạc, công cụ giúp theo dõi cộng đồng của bạn.

Trang trại nhân khẩu học: Một nhóm người có chung một điểm gì đó ngoài yếu tố địa lý: giới tính, sở thích, niềm đam mê, công việc, con người, giải trí,... là một trong những cách để chia tách các nhóm nhân khẩu học. Xóa bỏ: xóa bỏ những người không thuộc trong cộng đồng của bạn. Xóa bỏ thông tin của họ từ cơ sở dữ liệu để tập trung nhiều hơn vào những mối quan hệ có giá trị, có hiệu quả.

Khám phá (DiCOVERING): một bài tập về tầm nhìn, trong đó bạn chọn ra bốn người có phong cách hành xử khác nhau và viết về cách họ kiên định với phong cách hành xử đó trong khi vẫn bộc lộ một số đặc điểm của phong cách khác.

Sự khám phá (THE DiCOVERY): thơ được viết bởi Michael J. Maher. Mỉm cười như tất cả là kiểu I, Quan tâm như mọi người đều kiểu S, Chuẩn bị như mọi người là C vậy và bán như tất cả đều kiểu D. Bài thơ là một lời nhắc nhở về cách xây dựng sự tin tưởng.

Kỷ nguyên bản ngã: Một giai đoạn lịch sử khi việc quảng bá hình ảnh cá nhân, những quảng cáo về hình ảnh bản thân tràn

lan khắp nơi. Tất cả xoay quanh các chủ doanh nghiệp, đại lý bất động sản hoặc chuyên gia thế chấp. Tất cả là về cái tôi. "All about me" - "Tất cả về tôi" là khẩu hiệu của thời đại này và trang web "All About Me.com" là chuẩn mực. Những doanh nghiệp này cung cấp cho cái tôi của họ.

Chữ khắc trên mộ (Epitaph): dòng chữ ngắn ghi trên bia mộ - "Khẩu hiệu của cuộc sống".

Quả bom mang tên F (F-Bomb): Một loạt giấy nhắn UY LỰC, những lá email, danh mục thông tin, các cuộc điện thoại và có lẽ cả cuộc hẹn Một với Một. Chữ F trong kinh doanh là viết tắt của từ Follow-up (Theo sát). Bạn cần phải có một hệ thống theo sát các mối quan hệ kết nối mới.

Gia đình & bạn bè: những người bạn muốn liên lạc thường xuyên, mặc dù có thể bạn không mong đợi nguồn giới thiệu từ những người này.

Kịch bản cảm thấy - đã cảm thấy - nhận ra: kịch bản được sử dụng để làm giảm bớt nỗi sợ hãi và khắc phục sự phản đối. Kịch bản này cũng có thể được sử dụng để chứng tỏ uy tín và kinh nghiệm. Ví dụ: "Tôi hiểu bạn cảm thấy thế nào, khách hàng ạ. Rất nhiều khách hàng của tôi cũng đã từng cảm thấy như thế và họ nhận ra là cách làm này giúp họ cảm thấy thoải mái hơn."

Bốn lời khen ngợi: một bài tập về tầm nhìn, trong đó bạn chọn ra bốn người sẽ nói chuyện về bạn trong đám tang của bạn và viết ra những gì bạn muốn họ nói. Người ta sẽ nói gì về bạn trong đám tang của bạn?

Bốn nghi thức: Nghi thức buổi sáng, Nghi thức trước khi về, Nghi thức hàng đêm và Nghi thức tối chủ nhật là những thói quen tích cực để giúp công việc của một người đạt hiệu quả cao hơn.

FROG: một từ viết tắt để dễ dàng ghi nhớ những gì cần hỏi người khác khi thực hiện các cuộc điện thoại và các cuộc gặp. F là viết tắt của từ Gia đình (Family), R là viết tắt của từ Sở thích (Recreation), O là viết tắt của từ Nghề nghiệp (Occupation) và G là viết tắt của từ Mục tiêu (Goal).

Thế hệ hào phỏng: một kỷ nguyên mới của doanh nghiệp - nơi hành vi hào phỏng được tán thưởng. Những người cho đi đang đoàn kết để tạo nên sự khác biệt trên thế giới. Tất cả xoay quanh người tiêu dùng - đó là về các "bạn". "Tất cả vì các mối quan hệ" là khẩu hiệu của thời đại này. Những doanh nghiệp này giúp nuôi dưỡng tâm hồn.

Trang trại địa lý: một nhóm người có điểm chung về vị trí địa lý. Những người này sống trong cùng một khu vực.

Cảnh báo của Google: Xin vui lòng đến alerts.google.com để tìm hiểu thêm về Google Alerts. Để xem bảy cảnh báo quan trọng của Google, mời bạn truy cập [www.7LBook.com/GoogleAlerts](http://www.7LBook.com/GoogleAlerts).

Biểu tượng lòng biết ơn: một vẻ duyên dáng, vòng đeo tay hoặc hành động nào đó nhắc nhở ai đó phải biết ơn.

Vòng lặp vĩ đại: giao tiếp với mọi người trong mạng lưới nguồn giới thiệu. Ví dụ, Joe giới thiệu Jeff - người giới thiệu bạn cho Cindy - người giới thiệu bạn cho Janet. Bạn sẽ muốn gọi cho Cindy để kể cho cô ấy nghe về tình hình của Janet. Rồi bạn sẽ gọi cho Jeff để bày tỏ sự cảm ơn khi anh ấy kết nối bạn với Cindy. Sau đó, bạn sẽ gọi Joe để cho anh ấy biết về những gì đang xảy ra. Chiến lược này sẽ tạo ra một sức mạnh rất lớn cho cộng đồng của bạn.

Email đảm bảo hồi đáp: một email nhắc nhở mọi người gọi lại cho bạn.

Lợi thế sân nhà: trở thành khách hàng thân thiết ở một nhà

hàng để tạo ra một “văn phòng bên ngoài văn phòng chính”.

**Giờ sức mạnh:** một giờ tập trung vào việc gọi điện cho các thành viên trong cộng đồng của bạn. Đây là những cuộc gọi tới cộng đồng của bạn để xem bạn có thể giúp được gì cho họ.

**Mũi tên tác động:** một mũi tên mô tả các tác động, sức mạnh và hiệu quả khi bạn đi lên trên Kim tự tháp giao tiếp.

**Vùng ảnh hưởng:** ba cấp độ cao nhất của Kim tự tháp giao tiếp. Các cuộc gọi, Sự kiện & Hội thảo và các cuộc gặp Một với Một là những cách tốt nhất để gây ảnh hưởng, thuyết phục hoặc bán hàng. Chìa khóa của các cấp độ này là yếu tố phản hồi. Bạn có thể lắng nghe và học hỏi từ giọng nói, hành động và những ý kiến của người khác.

**Người có tầm ảnh hưởng:** là người có uy tín cụ thể hay phổ quát. Một số người có thể có uy tín trong một Cộng đồng nhất định – chủ tịch huyện hay chủ tịch tỉnh. Một số người có thể có uy tín gần như phổ quát - Tổng thống Hoa Kỳ, Đức Mẹ Theresa, Billy Graham và một số người nổi tiếng khác.

**Vùng Thông tin:** ba cấp độ thấp nhất của Kim tự tháp giao tiếp. Quảng cáo, Gửi thư trực tiếp và Giao tiếp điện tử là ba cách tuyệt vời để thông báo, cập nhật và xác nhận thông tin.

**Các câu hỏi chính:** Hai câu hỏi quan trọng nêu lên triết lý của Thế hệ Hào phong là “Tôi có thể giúp bạn bằng cách nào?” và “Tôi có thể làm gì cho bạn”.

**Câu hỏi kỳ diệu:** “Để tôi có thể giúp đỡ bạn một cách hiệu quả, xin vui lòng cho tôi hỏi bạn một câu hỏi. Trong số bốn đáp án sau đây - tôi sắp đưa cho bạn bốn lựa chọn - bạn hãy nhờ một người bạn tốt nhất hoặc một nửa còn lại của bạn mô tả xem bạn là người như thế nào. Họ sẽ mô tả bạn là: 1) Đi thẳng vào vấn đề; 2) Quảng giao và thoải mái; 3) Ổn định và đáng tin cậy hoặc 4) Thận trọng và hoàn toàn chính xác?” Câu hỏi này sẽ

giúp xác định phong cách hành vi của họ (DiSC).

Ăn khớp (Matching): gắn kết chuyển động và xu hướng bài phát biểu của bạn với người khác. Lưu ý của tác giả: cuộc gặp Một đối Một cũng giống như một điệu nhảy. Có lời bài hát và âm nhạc. Bạn phải lắng nghe âm nhạc để kết hợp “nhịp điệu” sao cho khớp. Nếu khách của bạn là “nhạc rock của thập kỉ 80”, bạn cần phải là “nhạc rock của thập kỉ 80”. Bạn có thể thấy một ví dụ về điều này khi một người nói với người khác về sự mất mát người thân hay ly dị. Những người khi nghe tin này thường ngay lập tức thay đổi nét mặt và giọng nói của mình cho phù hợp với tâm trạng của người kia.

Phản ánh (Mirroring): 1) Lặp lại Lời khẳng định với người đang khẳng định bằng cách sử dụng ngôi thứ hai (Bạn). Ví dụ, Người A nói “Tôi luôn sẵn sàng và khi tôi sẵn sàng, không gì có thể ngăn cản được tôi”. Người B phản ánh lại “Bạn đã sẵn sàng và khi bạn sẵn sàng, không gì có thể ngăn cản được bạn.” 2) Phản ánh các hành động thể chất của người khác tại một cuộc gặp Một đối Một.

Nghi thức buổi sáng: Những thói quen thường làm vào mỗi buổi sáng từ khi người ta thức dậy cho đến khi họ bắt đầu làm việc. Với Nghi thức Buổi sáng, người ta sẽ làm việc hiệu quả hơn, tích cực hơn và tự tin hơn. Nghi thức Buổi sáng có thể bao gồm những công việc sau đây: đọc sách, khẳng định, phản ánh với một đối tác, chuẩn bị sẵn sàng, luyện tập, mặc quần áo phù hợp với tâm trạng và công việc của ngày hôm đó, cầu nguyện, nghe nhạc, xem xét thời gian biểu và nhiều hơn thế nữa.

Mạng lưới chồng chéo: Lên kế hoạch cho các cuộc hẹn kết nối của bạn nối tiếp nhau để tiết kiệm thời gian một cách hiệu quả nhất.

Nghi thức hàng đêm: các thói quen trước khi ngủ bao gồm ngồi thiền, tập yoga, đi bộ, đọc, viết hoặc tưởng tượng về ngày hôm

sau. Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng những người có thói quen trước khi ngủ sẽ ngủ sâu giấc hơn.

Các cụm từ bóc tách: “Kể cho tôi nghe về điều đó đi” và “Điều đó có gì quan trọng với bạn” là những cụm từ sẽ cho bạn biết những động lực sâu thẳm của khách hàng của bạn.

Ngày làm việc hoàn hảo: một bài tập về tâm nhìn, trong đó một người xem xét lại từng giờ trong lịch trình làm việc của mình để suy nghĩ xem những gì là hoàn hảo.

Lời chào thư thoại hoàn hảo\*: (Hãy cười thật vui vẻ và thu âm nó lại, khi bạn nghe lại sẽ có cảm giác như thể bạn đang nói chuyện với bạn thân nhất của mình!) “Cảm ơn bạn đã gọi đến văn phòng của (tên bạn). Như mọi khi, bạn có thể nhấn (Phím bỏ qua) để bỏ qua lời chào này và để lại tin nhắn của bạn. Một lần nữa, bạn cũng có thể nhấn (Phím bỏ qua) để bỏ qua lời chào này. Bởi vì tôi muốn cung cấp cho bạn một dịch vụ mới, nó sẽ tạo ra sự thoải mái và dễ dàng cho bạn giới thiệu (người bạn đang đặt mục tiêu tới) với tôi, tôi sẽ gọi lại trong khoảng từ 11h00' đến 12h00' và 4h00' đến 5h00' chiều hôm nay, vì vậy sau tiếng bíp, vui lòng để lại tên của bạn (1 giây), số điện thoại của bạn (1 giây), tất cả các thông tin chi tiết mà bạn có thể cung cấp để tôi có sự chuẩn bị tốt nhất khi gọi lại cho bạn (1 giây) và bạn vui lòng để lại tên người đã giới thiệu dịch vụ của tôi cho bạn để tôi có thể gửi lời cảm ơn tới họ vì họ đã giới thiệu bạn với tôi. Cảm ơn bạn đã gọi điện, chúc bạn một ngày tuyệt vời, và hãy nhớ để tên công ty và khẩu hiệu của công ty bạn”. \*Khi nghe Joe Stumpf ở By Referral Only® nói về việc sử dụng lời chào với mục đích nhiều hơn một lời chào và theo kết quả nghiên cứu sâu hơn về Phong cách hành vi DiSC®, các văn bản tiếp thị điện thoại và những cuốn sách tiếp thị đã dần biến đổi nó thành lời chào hiện tại. Hãy sử dụng chúng một cách thoải mái và thay đổi chúng sao cho phù hợp với cách sử dụng của mình.

**Giấy nhắn UY LỰC:** giấy nhắn mang tính cá nhân, lạc quan, được viết bằng tay. Giấy nhắn thể hiện sự lạc quan và hiệu quả để tạo sự tin tưởng cho người nhận nhằm nhận được phản hồi tích cực từ họ.

Bảy bước tạo giấy nhắn UY LỰC:

- Dùng giấy không có nhãn hiệu nhưng mang tính đại diện.
- Viết bằng mực xanh.
- Dùng từ BẠN nhiều nhất có thể, tránh dùng từ tôi, của tôi, chúng tôi (trừ khi nói đến chúng ta - bạn và người bạn đang viết cho).
- Khen ngợi một cách cụ thể.
- Nâng tầm sức mạnh của việc hoạch định tích cực.
- Viết theo thứ tự từ trái qua phải và từ trên xuống dưới: viết đúng cách.
- Sức mạnh của dòng “tái bút” trong lời nhắn viết tay: kêu gọi hành động.

**Nhà vô địch tiềm năng:** những người có học vấn và/hoặc mối quan hệ riêng sẽ giới thiệu việc kinh doanh cho bạn. Bạn chỉ không biết liệu bạn có là một trong những người họ sẽ chọn nếu có ai đó có một nhu cầu sử dụng dịch vụ của bạn.

Nghi thức trước khi về: khoảng thời gian để sắp xếp mọi thứ trước khi rời khỏi văn phòng (thậm chí là văn phòng tại gia): Bạn sắp xếp các thứ trên bàn của mình, lên hồ sơ, dọn dẹp bàn làm việc và vứt bỏ những thứ không cần thiết trong văn phòng. Bạn cũng sẽ viết ra hoặc in ra mười cuộc gọi đầu tiên cho ngày làm việc tiếp theo.

**Người làm mưa:** người doanh nhân có thu nhập lớn từ công

việc kinh doanh và người đó có sức ảnh hưởng với những người làm kinh doanh khác, thường xuyên kiếm được những khoản lợi nhuận lớn vào những thời điểm quan trọng hoặc kiếm tiền nhiều hơn những đồng nghiệp khác, từ đó khiến cho họ ngưỡng mộ mà muốn học theo. Người làm mưa có thể là một nhân viên, một luật sư hoặc chủ doanh nghiệp với khả năng đặc biệt trong việc thu hút khách hàng, sử dụng các kết nối chính trị hay tăng trưởng lợi nhuận ...

**Khẳng định của Người làm mưa:** mỗi một ngày sẽ có một người nào đó, ở đâu đó trong thành phố tôi sống đang cần dịch vụ của tôi. Công việc của tôi NGÀY HÔM NAY là tìm ra người đó.

**Kịch bản giới thiệu - cơ bản:** “Ai là người tiếp theo sẽ mua, bán hoặc đầu tư vào bất động sản?” hoặc “Bạn có biết ai sẽ mua, bán hoặc đầu tư vào bất động sản không?”

**Kịch bản giới thiệu – “Những người tuyệt vời”:** “Thật là tuyệt, bạn biết đấy. Một điều tôi biết đó là những người tài giỏi thường quen biết với những người tài giỏi khác. Bây giờ với suy nghĩ đó, hãy tìm trong số tất cả những người bạn quen biết xem ai là người tiếp theo sẽ mua, bán hoặc đầu tư vào bất động sản?”

**Kịch bản giới thiệu - ai giống bạn:** “Ai là người mua nhà lần đầu tiên giống bạn - người sẽ mua nhà trong thời gian tới?”

**Hệ thống kích hoạt mạng lưới (RAS):** chức năng của Hệ thống kích hoạt mạng lưới rất nhiều và đa dạng. Ngoài các chức năng cơ bản, nó còn góp phần vào việc kiểm soát giấc ngủ, thời gian đi bộ, quan hệ tình dục, ăn uống và những yếu tố không cần thiết cho cuộc sống của bạn. Có lẽ chức năng quan trọng nhất của RAS là khả năng kiểm soát ý thức, bởi nó được tin là có khả năng kiểm soát giấc ngủ, sự tỉnh táo và khả năng tập trung có ý thức vào một cái gì đó. Ngoài ra, RAS hoạt động như một bộ lọc, có tác dụng làm giảm bớt ảnh hưởng của các tác động lặp đi lặp

lại như tiếng ồn lớn, nhằm giúp bạn ngăn chặn cảm giác quá tải. Bạn có thể thức tỉnh RAS của người khác bằng cách nhắc nhở họ và cho họ biết tình huống có thể xảy ra.

**Giải pháp:** Lý do mọi người đến với bạn và trả tiền cho dịch vụ của bạn.

**Tổng quan gói giải pháp:** một tài liệu mô tả và liệt kê các giải pháp được cung cấp bởi một công ty, nhân viên bán hàng hoặc chủ sở hữu.

**Chuỗi thành công:** một chuỗi các câu chuyện về hoạt động giao dịch thành công (Câu chuyện thành công) được gửi đến cộng đồng của bạn theo một lịch trình đều đặn.

**Câu chuyện thành công:** Một câu chuyện tường thuật về hoạt động giao dịch của bạn với một khách hàng. Con dao của Quân đội Thụy Sỹ trong giao tiếp.

7 bước viết nên câu chuyện thành công.

- Ai là khách hàng và họ thuộc nhóm người nào? (Người đầu tiên mua hàng, khách hàng cũ, nhà đầu tư, nhân viên điều hành,...)
- Trường hợp xấu nhất có thể xảy ra với khách hàng. (Ở đây hãy nghĩ đến những trường hợp khủng khiếp như BOM HẠT NHÂN.)
- Làm thế nào để bạn có thể giúp họ giải quyết vấn đề?
- Kết quả bạn đạt được là gì? Phải cụ thể.
- Điều gì các khách hàng đã nói hoặc làm khiến bạn nhận thấy bạn đã làm tốt?
- Hỏi xin nguồn giới thiệu từ những người họ có liên quan và xin thông tin cụ thể của họ.

- Kêu gọi hành động.

Tự sát thành công: Các hành vi tự hủy hoại xảy ra khi hình ảnh cũ của bản thân được thay thế bằng một hình ảnh mới đẹp hơn. Cũng có thể gọi là sự vấp ngã trước thềm của sự thành công. Đây là một rào cản ngăn cách con người bước tới cấp độ tiếp theo của thành công.

Nghi thức tối chủ nhật: nghi lễ hàng tuần để xem xét những công việc của tuần sắp tới. Nghi thức này bao gồm những việc như lựa chọn trang phục cho mỗi ngày làm việc trong tuần để phù hợp với thời tiết và sự kiện diễn ra trong ngày hôm đó. Việc lên kế hoạch thực đơn cho cả tuần cũng được thực hiện trong nghi thức tối chủ nhật. Các câu hỏi “Mình sẽ mặc gì?” và “Mình sẽ ăn gì?” đều được trả lời trước để ngoài việc tiết kiệm thời gian và giảm căng thẳng, bạn sẽ cảm thấy mình được chủ động hơn trong mọi công việc.

Nhiệt kế hoặc kịch bản 1 đến 10: được sử dụng để xác định động lực hoặc mức độ. Được sử dụng với mức thang điểm thấp nhất là 1 và cao nhất là 10. Ví dụ như 1 là bạn chỉ tò mò và 10 là bạn cần phải mua ngôi nhà đó ngay, bạn thấy mình đang ở đâu trên thang điểm này? A. 5 điểm. Tuyệt! Vậy điều gì sẽ khiến nó trở thành 10 điểm? A. Tôi cần được chấp thuận trước. Thang điểm từ 1 đến 10 có thể được áp dụng trong rất nhiều tình huống.

Lập thời gian biểu: chủ động thiết lập các cuộc hẹn, tiêu chuẩn và các công việc trong lịch làm việc của bạn (một số cuộc hẹn sẽ giảm xuống còn 15 phút, 30 phút, cũng có thể tăng lên 1 giờ).

Tam giác tin cậy: khái niệm mô tả sự giới thiệu của hai cá nhân đáng tin cậy với nhau. Josh quen và tin tưởng Rick. Josh quen và tin tưởng Michelle. Michelle nhờ Josh giới thiệu cô với Rick. Khi Michelle và Rick gặp nhau – họ là những người tạo nên góc thứ ba của Tam giác Tin cậy. Đã có sẵn một đường nét đứt vì Rick và Michelle đều quen Josh và đều có được sự tin tưởng của

anh ấy. Khái niệm này không thể thiếu đối với mọi chiến lược kinh doanh, thay vì tiếp thị cho những người lạ, một doanh nghiệp có thể phát triển quy mô và tăng thu nhập bằng cách giao tiếp với những người họ biết (khách hàng hiện tại, các mối liên hệ quan trọng, và các đối tác liên kết).

Trải nghiệm khách hàng tối thượng: một bài tập tầm nhìn về hệ thống khách hàng từ A đến Z để nhìn nhận một cách trực quan và tác động mạnh đến từng thời điểm của sự kiện - từng yếu tố thông tin liên lạc với khách hàng.

Mẫu đơn VIP: bảng hỏi dành cho các thành viên mới trong cộng đồng của bạn. Nó giúp bạn hiểu họ hơn, gợi ý về các nguồn giới thiệu và giúp bạn xây dựng mối quan hệ thân thiết hơn với cộng đồng của bạn.

# LỜI CẢM ƠN TỪ SÂU THẮM TRÁI TIM

---

**T**ôi sẽ chẳng thể cảm ơn hết tất cả những người đã tác động đến cuộc sống của tôi trong suốt cuộc đời này.

Tôi biết ơn Chúa vì người đã lập kế hoạch cho tôi và Jesus đã làm hình mẫu để tôi noi theo trong cả cuộc sống cá nhân lẫn công việc.

Tất cả công việc kinh doanh của tôi đều bắt đầu từ Sheri, vợ tôi và Max - con trai tôi. Lúc nào họ cũng ở bên ủng hộ và cổ vũ tinh thần cho tôi. Tôi muốn dành tặng cuốn sách này cho cha tôi - Patrick J. Maher và mẹ tôi - Mary Ann Maher, họ là một trong những người thông minh nhất tôi từng biết và là người đã nuôi dạy năm anh em tôi nên người mà vẫn chu toàn công việc. Anh chị em của tôi - Steve, Susan, Brian và Rob là cả thế giới đối với tôi và họ có vai trò lớn lao trong thành công của tôi ngày hôm nay.

Cảm ơn sự xuất hiện của những người thầy khi học trò - chính là tôi - đã sẵn sàng học hỏi. Howard Brinton, Larry Kendall, Joe Stumpf, Brian Buffini, Floyd Wickman và Allen Hainge là những nhà lãnh đạo của các tổ chức đã có tác động sâu sắc đến cuộc sống của tôi.

Tôi cũng muốn gửi lời cảm ơn đến đại gia đình By Referral only®, Star Power Star® và CyberStar®. Thật là một vinh dự cho tôi khi được là một thành viên trong gia đình của họ.

Các tác giả và những cá nhân đã có ảnh hưởng lớn đến tôi gồm: Bob Burg, Dr. Ivan Misner, Dr. Tony Alessandra, Bob Corcoran, Zig Ziglar, Jim Rohn, John C. Maxwell, John David Mann, Tony Robbins, Jim Collins, Marcus Buckingham, Seth Godin, Tim Templeton, Regis McKenna, Jeffrey Gitomer, Dr. Stephen R. Covey, Harvey Mackay, Gary Keller, Dave Jenks, Jay Papasan, Tom Hopkins, Brian Tracy, Gary Vaynerchuk, Ken Blanchard, Spencer Johnson, Jack Canfeld, Mark Victor Hansen, Mathey Kelly, Joe Pine, Jim Gilmore, Jon Gordon, Dr. Robert Cialdini, Kevin Hogan, Jay Conrad Levinson, Danielle Kennedy, Tom Ferry và Loral Langemeier.

Những người tôi không thể không nhắc đến đó là: Dave Ramsey, Barry Habib, Todd Duncan, Dave Savage, Tim Braheem, Richard Robbins, David Knox, Rick DeLuca, Greg Frost, Tim Davis, Jay Kinder, Erik Janeczko, Stephanie York, Cleve Adams, Cantey Tull và Gary Ogami.

Tôi muốn gửi lời cảm ơn trân trọng nhất đến Ban cố vấn đã giúp tôi viết cuốn sách này. Tôi sẽ liệt kê tên họ theo thứ tự bảng chữ cái, họ là Dan Auito, Brian Copeland, Seth & Alyce Dailey, Tammy Ebright, Stephanie Evelo, Larry Goodell, Brad Korn, Jonas Kruckeberg, Chris Lundine, Aaron Magruder, Maura Neill, James Nellis, Jacob Nordby, Mike Parker, C. Spencer Reynolds, Christian Russell, Amy Stoehr, David Van Noy, Jr., Jason W. Womack và Mark Zervos.

Cuối cùng, tôi xin trân trọng cảm ơn các bạn. Cảm ơn các bạn đã đọc Nghệ thuật lấy lòng khách hàng. Tôi đã đặt cả trái tim và tâm hồn vào cuốn sách này vì tôi muốn đem lại cho các bạn những giá trị tương xứng với những gì các bạn bỏ ra.

## **Mục lục**

Những lời khen tặng dành cho “Nghệ thuật lấy lòng khách hàng”	4
Lời nói đầu	9
Lời giới thiệu	11
Chương 1 Bữa trưa nhớ đời	14
Chương 2 Jay Michael nói	29
Chương 3 Giao tiếp với bản thân	53
Chương 4 Bạn thậm chí không thể đánh vần từ “giao tiếp” nếu không có thời gian	72
Chương 5 Bạn đang sống trong nền kinh doanh con người	89
Chương 6 Những cuộc điện thoại	106
Chương 7 Kế hoạch giao tiếp	124
Chương 8 Giao tiếp điện tử	139
Chương 9 Sự biến đổi	153
Chương 10 Jay Michael lại nói	170
Chương 11 Lại một bữa trưa đáng nhớ	181
Chương 12 Lời bạt: Thể hệ hào phóng	186
Từ điển thuật ngữ	190
Lời cảm ơn từ sâu thẳm trái tim	203