

CHƯƠNG 3

CẦN TIN TƯỞNG VÀO KHẢ NĂNG CỦA CHÍNH BẠN

ƯỚC VỌNG CÁ NHÂN

Người ta thường có những ước vọng riêng tư. Một ví dụ không mấy tích cực về quan sát này là câu chuyện của vua nhạc Elvis Presley. Elvis Presley mất vào năm 43 tuổi. Cũng ở độ tuổi ấy, trong một tình huống tương tự và gần như cũng vào cùng tháng ấy mẹ anh ta cũng đã qua đời. Trong những tháng cuối đời, Elvis Presley đã bị ám ảnh là mình sẽ chết ở tuổi 43 như bà mẹ.

Tương phản lại, có một ông chủ nợ đã tuyển một nhân viên thu nợ trong vài năm. Cần biết rằng ông chủ này không có một chút kinh nghiệm nào về việc thu hồi nợ cả. Sau khi kết thúc huấn luyện trong thời gian một tuần, giám đốc thu hồi nợ mới yêu cầu cô ta thống kê toàn bộ các tài khoản quá hạn thanh toán và bắt đầu thực hiện các cuộc gọi.

Bạn chắc chưa bao giờ được chứng kiến một năng lực và lòng nhiệt tình đến thế. Cô nhân viên mới được tuyển dụng và đào tạo này giống như một cô bé cùng với các món đồ chơi của mình. Cô ấy có động cơ phát triển bản thân nên với lấy điện thoại cô nói như chưa bao giờ được nói. Cô nài nỉ khách hàng và thuyết

phục họ. Cô liên lạc với mỗi khách nợ rất đúng phương pháp, và tiếp tục với những địa chỉ mới, rồi những số điện thoại mới và đã thu về rất nhiều tiền cho công ty.

Chuyện đáng nói ở đây là cô nhân viên này là đã nhầm lẫn các tài khoản và đã gọi cho một nhóm các khách nợ mà hồ sơ đã được đặt lên bàn của giám đốc bộ phận để được xem xét xóa nợ và đã được sắp xếp vào một hồ sơ riêng biệt. Các khoản này đã được các nhà chuyên môn đánh giá và khẳng định rằng không thể thu hồi được.

Lý do duy nhất mang lại thành công cho cô nhân viên mới này là do cô không biết rằng những khoản nợ ấy chính là những khoản nợ khó đòi. Nếu có ai bảo với cô ta rằng "Hãy gọi điện đòi các khoản nợ này đi. Khó đòi lắm đấy. Chúng tôi đã thử nhiều lần nhưng dường như không thể đòi được. Chắc cô cũng sẽ mất thời gian thôi". Thế thì, bạn thử nghĩ xem cô ta đã thành công dường nào?

CẦN NÓI VỚI CHÍNH BẠN RẰNG: "TÔI BIẾT RÕ TÔI SẼ LÀM ĐƯỢC... TÔI BIẾT RÕ TÔI SẼ LÀM ĐƯỢC"

Một người kia dự định sẽ lên tới tầng lầu thượng của Trung Tâm Thương Mại Thế Giới. Nhưng khi lên tới tầng thứ 50 người đó tự nhủ "Thôi quá cao rồi, như thế quá đủ rồi".

(Đây là một ví dụ khác về thái độ tin tưởng vào khả năng của bản thân.)

Trong tất cả các buổi hội thảo về phương pháp thu nợ, chúng tôi thường đặt ra các câu hỏi sau:

Câu hỏi: Khác biệt giữa một cầu thủ đã cầu ghi được 300 điểm và một cầu thủ ghi được 200 điểm là gì?

Câu trả lời: Độ chùng 10 triệu đôla.

Giữa một nhân viên thu nợ chuyên nghiệp và nổi tiếng với một nhân viên bình thường, suy nghĩ này cũng khác nhau. Trên 20 năm qua, chúng tôi đã thuê nhiều nhân viên và nhận thấy chỉ có một đặc điểm chung cho tất cả các nhân viên giỏi nhất. Họ đều nghĩ là họ sẽ thành công.

Có bao giờ bạn gặp được người nào quá tự tin đến nỗi luôn nghĩ rằng anh ta có thể làm được bất cứ chuyện gì chưa? Đó là các nhân viên thu nợ giỏi giang. Nếu bạn nói anh ta không thể làm được, anh ta sẽ cố gắng hết sức để chứng minh với bạn anh ta có thể làm được. Bạn có biết câu chuyện trẻ con hay kể về chiếc xe lửa trong đó có câu "Tôi nghĩ tôi làm được, tôi nghĩ tôi làm được không? Một nhân viên thu nợ nổi tiếng luôn tâm niệm rằng "Tôi biết rõ tôi sẽ làm được ... Tôi biết rõ tôi sẽ làm được".

KẾT LUẬN.

Một nhân viên thu nợ cần phải rèn luyện cho mình một thái độ tin tưởng vào khả năng thành công của chính mình. Lần cuối cùng bạn gặp một người cuối cùng đã gạt hái thành công khi cứ khẳng định mình sẽ thất bại là khi nào? Một cầu thủ đã cầu trung bình thắng được 250 điểm bởi vì anh ta không dám nghĩ là lần nào chơi anh ta cũng sẽ thành công. Còn một cầu thủ lúc nào cũng nghĩ mình sẽ thành công, sẽ có khả năng trở thành ngôi sao đã cầu.

Các nhân viên giỏi giang luôn biết rõ rằng họ sẽ thành công. Đây cũng chính là thái độ cần có của một nhân viên thu hồi công nợ.