

CHƯƠNG 4

HÃY ĐẶT NIỀM TIN VÀO NƠI BẠN ĐANG LÀM VIỆC

THỰC SỰ YÊU QUÍ CÔNG VIỆC CỦA BẠN

Tom Reters, tác giả cuốn *Tìm kiếm điều tuyệt mỹ* (In Search of Excellence) cũng sản xuất một băng hình có cùng tựa đề. Trong cuốn băng này Tom Reters kể về một người đàn ông tên là Len Steffanelli và công ty của ông tên là Sunset Scavengers. Công ty này là một công ty rác tại San Francisco và là một trong những công ty được điều hành tốt nhất ở Mỹ.

Bạn sẽ hỏi Lenny bí quyết của anh ta là gì ư? Anh ấy sẽ trả lời rất đơn giản "Tôi yêu rác". Và quả thật anh ta rất yêu quý rác. Anh ta yêu rác nhiều như tiến sĩ Wang (một trong các cộng sự của Bill Gates) yêu quý các máy tính. Đến văn phòng đối với anh là một niềm vui lớn. Mặc dù văn phòng của anh ta đầy những thứ anh ta giữ lại từ đồng rác người khác thải ra mỗi ngày. Có thể là những chú heo đất, cũng có thể là một vài cái thùng thiếc và cũng có thể là những chiếc xe tải to đùng. Thế mà anh ta đã yêu quý văn phòng của mình biết bao.

Không còn nghi ngờ gì nữa ông Steffanelli đã đặt niềm tin

tuyệt đối vào công việc nơi ông đang làm.

Nếu ngay cả rác mà ông cũng có thể yêu quý đến vậy, thì sẽ không khó khăn gì để bạn yêu quý công việc của mình đâu.

Ở chương 3 chúng ta đã đề cập đến tầm quan trọng của việc tin tưởng vào bản thân. Việc đặt niềm tin vào nơi bạn đang làm việc cũng quan trọng không kém. Bạn nên tin tưởng rằng công ty của bạn cung cấp cho khách hàng các sản phẩm hay dịch vụ đẳng cấp thế giới. Nếu không, công việc của bạn sẽ chẳng còn ý nghĩa gì cả. Mỗi lần khách hàng quyết định làm ăn với bạn, họ góp phần khẳng định uy tín của bạn.

Tôi sẽ minh họa quan điểm này bằng việc mô tả hai trong số các công việc chúng tôi đang làm.

CÔNG VIỆC THỨ 1

• Việc thu nợ tại AmSher

James Collins và Jerry Porras trong cuốn "Built to last" của họ đã đề nghị rằng mọi công ty đều phải có một mục tiêu lớn lao và đầy thử thách. Mục tiêu này của chúng tôi tại AmSher là:

Trở thành một công ty thu hồi nợ hàng đầu.

Chúng tôi đã đạt được mục tiêu này bằng cách tôn trọng giá trị của mình. Chúng tôi có một nhiệm vụ nặng nề, một tương lai tươi đẹp và một mục đích cụ thể. Chúng tôi sẽ tập trung vào sức mạnh của mình.

Giá trị của chúng tôi gồm:

- *Trung thực:* lúc nào cũng nói thật.
- *Tận tụy:* đối xử với mọi người với sự tận tụy và lòng kính trọng.
- *Tinh thần cầu tiến:* luôn tìm cách hoàn thiện bản thân.

Nhiệm vụ của chúng tôi là nâng cao giá trị của khách hàng bằng cách cung cấp các dịch vụ giúp biến các khoản nợ thành tiền mặt. Nhờ đó, các công ty có thể tập trung mọi nguồn lực vào việc phát triển các tiềm năng của họ.

Tương lai chúng tôi sẽ là một trong những công ty biết lắng nghe, am hiểu và đáp ứng được yêu cầu bức thiết đặt ra. Chúng tôi sẽ cư xử với mọi người với sự trung thực, lòng kính trọng và một nụ cười thân ái. Chúng tôi sẽ luôn tiếp tục hoàn thiện bản thân và cải thiện các dịch vụ cung cấp.

Mục đích của chúng tôi là giải quyết các vấn đề khách hàng đặt ra.

Sức mạnh của chúng tôi là:

- Công nghệ quản lý các khoản vay.
- Thu nợ qua điện thoại.
- Đào tạo các nhân viên giỏi.
- Phát triển các thế mạnh của mình.

Mỗi năm chúng tôi thu về hàng triệu đôla cho khách hàng thuê chúng tôi thực hiện dịch vụ thu nợ. Nếu chúng tôi không

thực hiện được điều này, hẳn khách hàng của chúng tôi đã phải tốn một khoản tiền không nhỏ cho những con nợ không chịu thanh toán; kiếm được ít lợi nhuận hơn và trở thành một công ty ít cạnh tranh hơn, thậm chí còn có thể bị phá sản nữa.

Gần đây công ty của chúng tôi đã gửi 5 nhân viên thu nợ tới một ngân hàng lớn làm việc trong 90 ngày. Trách nhiệm của các nhân viên này là thực hiện các cuộc gọi để thu nợ cho một trong các phòng chức năng của ngân hàng. Theo như nhận xét của ngài Phó Chủ Tịch bộ phận khách hàng, chúng tôi đã giúp giảm bớt số nợ quá hạn của ngân hàng từ 8% xuống còn 4% và đã giúp ngân hàng thu được từ 3 đến 4 triệu đôla nợ khó đòi. Chúng tôi cũng đóng vai trò là nhân tố trung gian liên lạc với khách hàng và giảm tới 50% số khách hàng mất liên lạc.

Các nhân viên được gửi tới làm việc tại AmSher rất hài lòng và tự hào vì đã giúp ngân hàng thu hồi được khoản tiền tương chừng như đã mất và giúp họ giữ được quan hệ tốt với các khách hàng. Thế thì chúng tôi có nên tự hào về điều đó chăng? Hẳn là phải có rồi.

CÔNG VIỆC THỨ 2

- **Tại công ty "Mr King Furniture"**

Các nhân viên của chúng tôi tại công ty "Mr King Furniture" sẵn sàng bán hàng cho những người bị từ chối mua trả chậm vì lý do khả năng thanh toán thấp. Liệu chúng tôi có làm được một việc có ích cho công ty khách của mình chăng? Và giá trị chúng tôi ở chỗ nào? Chúng tôi đã mang lại cho những người không có

tiền hoặc có rất ít tiền cơ hội tái tạo lại quỹ tín dụng của họ. Chúng tôi đã nâng cao mức sống cho hàng ngàn người có mức thu nhập rất khiêm tốn hoặc mức thu nhập thấp bằng cách mang lại cho họ cơ hội làm chủ những tiện nghi sinh hoạt gia đình như truyền hình, máy giặt, tủ kệ, bàn ghế ...

Hẳn bạn sẽ cho rằng một cá nhân đã có lần trễ hạn thanh toán không xứng đáng có được cơ hội này một lần nữa, họ hoàn toàn không thể tin cậy được. Cũng có thể bạn đã đoán đúng. Tuy nhiên, ta không loại trừ khả năng suy đoán của bạn đã có ít nhiều thành kiến sai lầm. Phải thừa nhận rằng lắm khi số phận trở trêu lại ập đến với những con người trung thực và đầy thiện chí. Khách hàng đầy tiềm năng của chúng tôi cũng có khả năng không may gặp tai nạn, thương tích đầy mình và không có tiền thanh toán các khoản viện phí thuốc men. Cô ta cũng có thể bị mất việc vì kinh tế suy sụp hay tình giảm biên chế. Xe hơi của cô đã đến lúc cần được đại tu hay ngôi nhà cần được thay mái vì mưa lũ chẳng hạn.

Điều gì sẽ xảy ra nếu như khi cô ta cố gắng chuẩn bị bữa tối nhưng bếp lò lại bị hư? Nếu không ai sẵn sàng cho vay, liệu cô ấy có nên để cả gia đình phải ăn cơm nguội cho đến khi tiết kiệm đủ số tiền để mua bếp mới không?

Các nhân viên làm việc tại công ty Mr King Furniture cảm thấy vui khi giúp đỡ cho người ta có được cái họ cần. Họ nghĩ rằng trách nhiệm của họ là giúp khách hàng tính toán và hoạch định cho tương lai. Vì thế, luôn có khách hàng cũ quay lại chỗ chúng tôi vì sự tín nhiệm, và vì chính chúng tôi đã tạo cho họ các cơ hội khi mà mọi người đã từ chối họ.

Các nhân viên của chúng tôi rất tự hào về dịch vụ chúng tôi cung cấp tại Mr King Furniture và thích thú giúp đỡ mọi người. Do vậy, các nhân viên này không ngần ngại gì khi thu hồi các khoản thanh toán về cho công ty.

KẾT LUẬN

Bây giờ, bạn hãy rà soát lại công việc của bạn xem. Bạn cung cấp dịch vụ hay sản phẩm nào? Có thể bạn đang làm việc cho một bác sĩ - người cứu chữa sinh mạng cho nhiều người. Có thể bạn làm việc cho một hãng truyền hình cáp chuyên cung cấp các chương trình giải trí để thu lấy một khoản phí nhỏ mỗi ngày. Và cũng không loại trừ bạn là một nhân viên ngân hàng chuyên cho các doanh nghiệp vay các khoản tiền lớn để thực hiện các dự án mơ ước cả đời của họ. Dù công việc có sức ảnh hưởng lớn hay nhỏ, kết quả cũng giống nhau thôi. Công việc của bạn rất có giá trị và đáng làm. Bạn đang giúp đỡ người khác. Và vì lẽ bạn sẵn sàng bán các dịch vụ hay sản phẩm theo phương thức trả chậm, nên bạn cũng đang giúp người ta có nhiều khả năng mua được chúng hơn.

Có người nói "Hãy tìm công việc bạn thích thú và tin tưởng rồi bạn sẽ có ngày không còn phải làm công việc cực nhọc nữa". Nếu bạn có niềm tin vào nơi bạn làm việc, bạn sẽ cảm thấy công việc của bạn có ý nghĩa. Bạn sẽ phấn khởi và hạnh phúc và chắc chắn bạn sẽ kiếm được nhiều tiền.