

THÀNH QUÂN ỨC

TAM@QUỐC

Dịch giả: Nhất Cư

Nhà xuất bản Tổng hợp thành phố Hồ Chí Minh



TAM @ QUỐC

Dịch giả: Nhật Cư

Lời giới thiệu

Ý tưởng mới để thành công trong môi trường kinh doanh hiện đại

Trước khi ra đời, cuốn Tam @ Quốc (nguyên văn: Thủy chủ Tam quốc - tạm dịch Lầu Tam Quốc) của Thành Quân Úc được đăng nhiều kỳ trên tờ "Tài chính quốc tế". Ngay sau khi tập hợp thành sách, nó trở thành một trong những cuốn sách bán chạy nhất Trung Quốc năm 2003 – 2004, thậm chí còn tạo ra làn sóng sách "ăn theo" như: "Hậu lầu Tam quốc", "Lầu phong lưu Hán - Sở". "Lầu Xuân Thu chiến quốc", "Bàn quyền mưu Tam quốc", "Nhật ký Gia Cát Lượng"...

Sau Tam @ quốc, Thành Quân Úc còn cuốn "Tôn Ngộ không là nhân viên tốt" cũng được người đọc nhiệt liệt đón nhận. Nội dung của Tam @ quốc là những câu chuyện trong Tam quốc diễn nghĩa của La Quán Trung được "chuyển dịch" sang môi trường kinh doanh hiện đại. Thế vạc ba nước Hán, Thục, Ngô thời tam quốc biến thành ba loại hình công ty hiện đại: Một là công ty lớn, sẵn có thực lực hùng mạnh, được hưởng nhiều ưu đãi nhưng ẩn chứa nhiều bất ổn bên trong (công ty nhà nước Đông Hán của Tào Tháo); Hai là công ty dựa vào bản sắc riêng mà giữ vững thị phần, đợi thời cơ là khuếch Trương (tập đoàn Đông Ngô của Tôn Quyền); Còn loại kia là công ty từ bàn tay trắng mà nên (công ty Hoàng Tộc của Lưu Bị). Bằng lối văn hài hước và vô cùng sống động, tác giả Thành Quân Úc đưa người đọc theo bước chân của Lưu Bị từ khi là cậu học trò nghèo cho tới khi làm tổng giám đốc, gặp được nhà tư vấn Gia Cát Lượng và lập nên tập đoàn Thục Hán, chia ba thị trường Trung Quốc. Trong quá trình đó, người đọc còn gặp Đồng Trác, Lã Bố trong vai các giám đốc giao hoạt; Viên Thiệu lãnh đạo công ty tư nhân những phong cách quản lý đặt sệt "hành chính bao cấp"; tổng giám đốc điều hành Tào Tháo quyền mưu đã biến cả một tổng công ty nhà nước thành của riêng...

Trong kinh doanh "bước bước là mưu kế", Tam @ quốc còn hấp dẫn người đọc bởi những tình tiết sinh động, rất gần gũi thực tế. Có được điều này là nhờ kiến thức uyên thâm và vốn sống phong phú của tác giả. Thành Quân Úc hiện là Phó bí thư Hiệp hội Nghiên cứu nhân lực Thái Á, từng tư vấn cho 500 công ty về tạo dựng thương hiệu, tuyển chọn nhân tài, sắp xếp lại tổ chức, hợp lý hoá kinh doanh, v. v. .

Chương 1 BẦY "CUA" SÁNG NGHIỆP

Cua 1: Vận mệnh là quả trứng chim ung trong ổ gà

Nói về cuộc đời, thành hay bại đều tại tâm. Nói một cách dễ hiểu, bất kể là con nhà quyền quý hay con nhà nông, xuất thân từ công nhân hay tư sản, mỗi người đều phải đưa ra quyết định của chính mình. Quyết định của bản thân quyết định thành bại, quyết định vận mệnh. Trong tâm lý học có một câu kinh điển giải thích quan hệ qua lại giữa tư tưởng và vận mệnh: "Gieo hạt tư tưởng, thu hoạch hành vi; gieo hạt hành vi, thu hoạch tập quán; gieo hạt tập quán, thu hoạch tính cách; gieo hạt tính cách, thu hoạch vận mệnh." Cuộc đời xuất thân từ bần nông của Lưu Bị là một minh chứng rõ ràng cho câu nói trên. Lưu Bị là học sinh ở thành phố Trác Châu tỉnh Hà Bắc, vì cha mất sớm, mẹ nuôi rau cháo qua ngày nên cậu sống rất khổ sở. Lên cấp ba, một tối đi học về muộn, thấy mẹ vẫn khâu giày trong ánh đèn mờ mờ, cậu bảo:

- Mẹ, hôm nay trời lạnh lắm, mẹ ngủ sớm chút đi!

Mẹ đáp:

- Sáng mai con đi thi, mẹ cố thêm một đôi là có thêm một đồng cho con vào đại học.

Lưu Bị quỳ trước mẹ, sống mũi cay cay, nước mắt trào ra. Cậu nức nở:

- Mẹ, lên đại học tốn tiền lắm. Nhà ta nghèo, tiền đó được bao nhiêu? Mẹ đừng trông đợi gì!

Vai rung lên, mẹ hỏi Lưu Bị:

- Lẽ nào con chịu cả đời nghèo đói?

Lưu Bị khổ sở:

- Còn cách nào đâu? Có khi số trời định thế.

Mẹ bỏ giày xuống, nhìn con rồi nói:

Hồi nhỏ đọc "Tam tự kinh" mẹ vẫn nhớ một số chuyện. Con nói số trời đã định, vậy nghèo đói là nguyên nhân hay là kết quả đây? Mẹ kể chuyện để giúp con giải đáp.

Một quả trứng chim ung rơi khỏi tổ xuống đồng cỏ khô, có người thấy, cho là trứng gà nên mang về nhà, bỏ vào ổ gà. Thế rồi quả trứng chim ung cùng nở với các quả trứng gà khác. Từ đó, con chim ung nhỏ bị coi là gà, nó sinh sống như gà, nhưng vì tướng mạo quái dị nên thường bị khinh rẻ. Nó cảm thấy cô độc và khổ sở. Một hôm, nó đang ăn cùng bầy gà, bỗng nhiên có một bóng đen trên trời chao qua lượn lại, bầy gà tán loạn tìm chỗ trốn. Khi nguy hiểm qua, cả bọn mới thở phào nhẹ nhõm. "Vừa rồi là con chim gì vậy? Nó hỏi. Cả bầy nói: "Là chim ung, không còn con gì bay cao hơn chim ung. " "Ồ chim ung ghê gớm thật, bay cao sung sướng làm sao!" Nó thán

phục. "Một ngày nào đó ta mà thành chim ưng thì hay biết bao!" "Đồ đàn!" Đám gà chung quanh mắng nó: "Mày sinh ra là gà, thậm chí là con gà xấu xí làm cả bầy phải xấu hổ, mày làm sao bay như chim ưng được? "

Kể xong, mẹ nói với Lư Bì:

- Con trai, vận mệnh là quả trứng chim ưng trong ổ gà. Giờ đây, con quyết định sống như gà hay bay cao như chim ưng?

Lư Bì ngậy ra, rồi hỏi mẹ:

- Mẹ nói con là chim ưng nhỏ lạc loài trong ổ gà?

Mẹ quả quyết:

- Đúng, con thuộc nòi chim ưng, con phải bay lên tận cùng trời xanh, không nên vì hai ba hột thóc trước mắt mà than thở.

Bà nói tiếp với con: Cha của cha của cha của cha của cha của cha của cha con là Lư Thắng, con của Hán Cảnh đế, ngược lên nữa chính là hậu duệ của Hán Cao tổ Lư Bang, con có dòng máu hoàng tộc.

Lập tức tỉnh ngộ, Lư Bì nói với mẹ quả quyết:

- Mẹ, con hiểu ý mẹ, nhất định con không làm mẹ phải thất vọng! Sau hai năm khổ học, cuối cùng Lư Bì đỗ vào trường Đại học Quản lý quốc tế Trường Giang. Ngày nhận giấy gọi, hai mẹ con vừa vui vừa buồn, nước mắt trào ra.

Cua 2: Tự cứu rồi trời cứu

Cái tên "Đại học Quản lý quốc tế Trường Giang" có gốc tích từ lời đề từ trong Tam quốc diễn nghĩa: "Trường Giang cuồn cuộn chảy về đông".

Đây là một trường nổi tiếng quốc tế, từng đào tạo không biết bao anh hùng hào kiệt.

Ông chú Lư Nguyên Khởi hay tin cháu mình đỗ đại học, bèn bảo với chị dâu:

- Thằng này sẽ làm cha nó mát lòng nơi chín tuổi. Chỉ có chị sẽ thật vất vả. Từ giờ học phí của nó để em lo!

Ông chú có một cửa hàng nhỏ, cô chú cùng lũ em Lư Bì đều làm cho cửa hàng nên họ có chút tích lũy.

Cả Lư Bì và mẹ đều mừng rỡ và thấy có điểm kỳ quái. Mừng vì khoản học phí tốn kém tự nhiên có người lo; kỳ quái vì xưa nay ông chú hết sức lạnh nhạt với bà chị dâu nghèo, giờ sao lại đột ngột hào phóng mở túi ra?

Ông chú cười ha hả giải thích:

- Có câu "tự cứu mình rồi trời cứu". Trời còn giúp cháu ta, huống hồ ta là chú nó!

Tự cứu rồi trời cứu? Lư Bì cảm thấy xúc động. Từ khi vào đại học, cho tới sau khi tốt nghiệp, mỗi lần gặp khó khăn, cậu lại một lần trần trở và hỏi trời xanh: Tự cứu và

được trời cứu liên quan gì đến nhau? Và cậu tự đưa ra đáp án:

1. Người thật sự tự cứu mình sẽ làm người khác kính trọng.

Khi bắt gặp khó khăn, khó khăn phía trước anh ta sẽ tự động lùi bước - việc đó như có thần linh giúp đỡ

2. Người thật sự tự cứu mình như con đom đóm trong đêm, không chỉ làm sáng bản thân mà còn khiến người khác đánh giá cao. Khi đã đánh giá cao, họ sẽ giúp đỡ bằng nhiều cách – nó giống như vận tốt tới.

3. Mọi người đều tin rằng, một người thực sự tự cứu mình cuối cùng sẽ thành đạt, giúp đỡ một người sau này thành đạt làm họ sung sướng.

4. Nếu người tự cứu mình là người ân nghĩa, anh ta sẽ càng nhận được nhiều giúp đỡ, vì thế khó khăn trước mắt sẽ giảm đi nhiều.

Đáp án của Lưu Bị giải thích câu nói mang màu sắc mê tín, nó quả nhiên ứng với bao việc sau này. Thấy Lưu Bị nhà nghèo mà vẫn nỗ lực học tập, nhà trường đã giúp cậu bằng rất nhiều cách, đầu tiên là giảm học phí, sau cấp học bổng, rồi tìm cả việc làm thêm cho cậu. Qua bốn năm đại học, chợt ngoảnh lại, cậu đã một hơi trải qua bao gian khổ, hết như đêm đã qua và ngày đang dần tới.

Cua 3: Tâm huyết thu về hạnh phúc

Người dạy cua thứ ba cho Lưu Bị là nhà kinh tế học nổi tiếng Lư Thực, khi đó cậu vừa bước chân vào trường.

Lư Thực bước lên bục giảng, cười với lớp sinh viên mới:

- Là một giảng viên, tôi hy vọng trở thành mentor (cố vấn thân thiết) để chỉ dẫn, giúp đỡ các anh chị. Còn có thật sự thành tài hay không, quan trọng là các anh chị.

Thầy Lư Thực còn nói, bốn năm đại học không chỉ để đọc sách, càng không phải để kiếm một mảnh văn bằng, mà là thu nhận một vision (tầm nhìn) cùng tư duy logic.

- Có ai ở đây từng chơi đế chọi chưa?

Một sinh viên nam tên là Công Tôn đáp:

- Em chơi rồi, hay lắm.

Một sinh viên nữ tên là Sái Văn Cơ nói:

- Em biết rồi, đế còn gọi là "xúc chức", ba bảo chọi đế mất nghiệp.

Giảng viên Lư Thực nói:

- Có người bảo chọi đế mất nghiệp, có người bảo đế là niềm vui trong sáng thời con trẻ. Ở đây, ta không bàn chọi đế tốt hay xấu, mà là mục đích của nó. Để tôi kể câu chuyện về một nhà côn trùng học với con đế cùng bạn anh ta, một nhà buôn với đồng

xu. Hy vọng câu chuyện giúp mọi người mở ra vấn đề...

Câu chuyện của thầy Lư Thực thật hấp dẫn, theo các động tác của thầy, câu chuyện được mở ra:

Một nhà côn trùng học cùng bạn là nhà buôn vừa đi vừa trò chuyện trong công viên.

Bỗng nhiên nhà côn trùng học dừng bước, dường như ông ta nghe thấy điều gì.

"Sao vậy?" Ông bạn nhà buôn hỏi.

Nhà côn trùng học lắng nghe, nét mặt rạng rỡ: "Anh có nghe thấy không? Một con dế đang gáy, đó là một con dế cụ đây"

Ông bạn nghe ngóng mãi không ra, đành đáp: "Tôi chẳng nghe thấy gì cả!" "Anh đợi chút". Nhà côn trùng học vừa nói vừa chạy vào lùm cây gần đó. Một lát sau, nhà côn trùng học bắt được con dế, ông ta nói với bạn: "Anh thấy không? Một con dế răng trắng, cánh vàng, đó là con dế cực hiếm đây! Xem xem, tôi nghe có lầm đâu?"

"Đúng vậy, anh nghe cực chuẩn." Nhà buôn khâm phục hỏi bạn: "Anh không chỉ nghe được tiếng dế gáy, mà còn biết được chất lượng dế. Làm sao anh nghe ra được?"

Nhà côn trùng học đáp: "Con dế này gáy chậm chậm, mấy phút mới gáy hai, ba tiếng. Dế nhỏ gáy gấp hơn, tiếng gáy cũng đều. Dế đen, dế đỏ, dế hồng, dế vàng... có tiếng gáy khác nhau. Tiếng kêu của dế vàng có thanh kim. Sự khác biệt trong tiếng dế kêu cực tinh tế, vì thế phải để tâm mới nhận ra được. "

Họ vừa trò chuyện vừa ra khỏi công viên và đi ra đường cái. Bỗng nhiên, nhà buôn dừng bước và nhặt lên một đồng xu. Trong khi đó, nhà côn trùng học không nghe thấy tiếng đồng xu rơi, vẫn phăm phăm bước tiếp.

- Câu chuyện đó nói lên điều gì? Lư Thực hỏi.

Cả lớp nghĩ ngợi, chưa ai giải đáp. Đợi một lúc, thầy Lư Thực đưa ra đáp án:

- Nhà côn trùng học chỉ để tâm đến côn trùng nên nghe được tiếng dế. Nhà buôn chỉ để tâm đến tiền, vì thế ông ta nghe được tiếng đồng xu rơi. Câu chuyện nói rằng, bạn để tâm vào đâu, sự nghiệp của bạn ở đó.

Thầy Lư Thực nói tiếp:

- Qua bốn năm đại học, các anh chị sẽ theo đuổi sự giàu có. Xin hãy nghĩ kỹ, cái gì là sự giàu có của các anh chị. Để tâm đến sự giàu có ở đâu, các anh chị sẽ có sự giàu có ở đó. Để giúp mọi người hiểu rõ thêm, chúng ta hãy cùng làm một thực nghiệm.

Thầy đưa ra một hộp giấy lớn đầy cát, vừa đưa cho lớp xem vừa nói:

- Trong hộp cát này chôn mặt sắt, đó cả lớp dùng ánh mắt hay đầu ngón tay mà lấy được mặt sắt ra.

Cả lớp lắc đầu.

- Chúng ta không cách gì dùng ánh mắt hay đầu ngón tay lấy mặt sắt ra khỏi cát, nó

cũng khó như tìm được khách hàng giữa muôn triệu người. Tuy nhiên, có một loại công cụ có thể giúp ta nhanh chóng lấy mặt sắt ra khỏi cát. Mọi người chắc biết điều đó là gì.

Thầy Lư Thực lấy trong túi ra một thanh nam châm, rà qua rà lại trên mặt cát, mặt sắt lập tức nhô khỏi cát bám vào thanh nam châm. Thầy Lư Thực giơ lên cho cả lớp xem, nói:

- Đó là sức hút của nam châm, dùng ánh mắt hay đầu ngón tay không thể làm thế được, với nam châm lại rất dễ dàng.

Cả lớp tròn mắt chăm chú nhìn một việc đã từng biết. Thầy Lư Thực nói:

- Nếu nói hộp cát này là cuộc sống, là những cuốn sách khô khan, thì khối nam châm chính là trái tim nhiệt huyết. Các anh chị để tâm ở đâu, sự giàu có của các anh chị ở đó - nếu như các anh chị có một trái tim đầy nhiệt huyết. Trái tim nhiệt huyết sẽ hấp thu tri thức và lợi ích từ sách vở và trong cuộc sống tựa như nam châm hút sắt. Song, một trái tim không nhiệt huyết chỉ như đầu ngón tay, dù có cào đi cào lại trên cát cũng không lấy được thứ gì. Có phải vậy không? Chỉ cần có trái tim đầy nhiệt huyết, các anh chị sẽ có khả năng phát hiện, mỗi ngày đều thu hoạch, mỗi ngày đều tích lũy, mỗi ngày đều có niềm vui.

Thầy Lư Thực vừa giảng vừa để sinh viên đùa nghịch với hộp cát. Thầy khoát tay, giọng sang sảng:

- Để tâm ở đâu, sự giàu có của các bạn ở đó, bất kể khó khăn hay nghịch cảnh, dù hoang mang thế nào cũng cần tin vào điều đó. Bất kể ở đâu, khi nào, nếu có trái tim nhiệt huyết, các bạn sẽ như thanh nam châm. sẽ thu hút được nguồn vốn hữu ích, sẽ có được cuộc sống sung túc và hạnh phúc.

Cua 4: Làm một người được yêu mến

Mới học được một tuần, Lưu Bị bị mời lên phòng giám hiệu vì đánh nhau. Vừa hay thầy Lư Thực đi qua. Thầy nhìn Lưu Bị một cái rồi hỏi thầy giám hiệu:

- Nó làm sao vậy?

Thầy giám hiệu nói:

- Bạn cùng phòng báo cáo nó rất thích gây gổ. Nhập học có mấy hôm đã đánh nhau ba trận. Anh xem cái tướng mạo kia, tóc tai với lông mi cứ dựng ngược lên!

Thầy Lư Thực nói:

- Tôi biết cậu sinh viên này, để nó cho tôi!

Thế là Lưu Bị theo thầy Lư Thực tới văn phòng. Thầy Lư Thực bảo Lưu Bị ngồi, đưa

cho ly trà. Lòng Lưu Bị lúc đó nóng như chiếc ly.

- Nói xem, đã xảy ra chuyện gì?

Thầy Lư Thực hỏi. Lưu Bị trả lời uất ức:

- Chúng nó không coi em ra gì, cứ cố ý trêu tức.

- Vì sao bạn lại trêu em? - Thầy Lư Thực hỏi tiếp.

Lưu Bị gãi đầu đáp:

- Chúng nói gọi em là đồ nhà quê. Mà phòng em bày đĩa thì cả bày là nhà quê, có sao chúng nó còn trêu em?

Thầy Lư Thực đã hiểu chuyện gì xảy ra. Thầy nhìn Lưu Bị bằng ánh mắt chân thành, nói:

- Nếu em không ngại, tôi sẽ kể một câu chuyện.

Sau khi Lưu Bị đồng ý, thầy Lư Thực bắt đầu kể câu chuyện về một con chó. Đó là một con chó hoang vô tình lạc vào phòng tập của một trường đào tạo người mẫu. Những tấm gương quanh phòng tạo nên vô số bóng con chó. Thấy một lũ chó đột nhiên xuất hiện, con chó giật mình lùi lại, nhe răng ra sủa ông ổng. Đàn chó trong gương cũng lùi lại, cũng nhe răng ra sủa ông ổng. Khắp phòng vang lên tiếng chó sủa. Con chó kinh hoàng lao vào trận chiến, lăn lộn, cắn, đớp... Nó nhảy chồm chồm trong phòng, mỗi lúc một điên cuồng... tới khi người mệt lử và bất tỉnh.

Lưu Bị kinh ngạc hỏi:

- Thầy bảo em là con chó hoang?

- Vậy anh nói sao? - Thầy Lư Thực hỏi lại. Lưu Bị nói:

- Tính em đúng là hơi khó gần. Song, bạn cùng phòng can hệ gì tới bóng con chó trong gương?

Thầy Lư Thực đáp:

- Em chưa hiểu sao? Trong mắt em, bạn cùng phòng chính là bóng con chó trong gương. Hãy nhớ, nếu ta đối tốt với người, người sẽ đối tốt với ta. Nếu ta khinh khi người, người sẽ "nhe răng". Em nói bạn không coi em ra gì, vậy em coi họ thế nào?

Lưu Bị im thin thít.

- Em muốn làm một người được yêu mến, đúng không? Đánh lộn có thành người được yêu mến không? Không thể. - Thầy Lư Thực cười cười, nói: - Tôi có một bí quyết, chỉ cần em tin theo, ba tháng sau em sẽ thành một người được yêu mến.

Về phòng, Lưu Bị lập tức chép ngay "Bí quyết được yêu mến" trên trang đầu sổ tay:

Thứ nhất: Hàng ngày tập cười trước gương.

Thứ hai: Gặp bạn là chào thân mật.

Thứ ba: Giúp người với động cơ tốt đẹp.

Thứ tư: không phải thánh, có ai không làm lỗi? Vậy nên đối đãi với người bằng lòng khoan dung, thông cảm.

Thứ năm: Coi lấy thiện – tín đãi người là triết lý sống.

Lưu Bị nghe lời thầy Lư Thực và thành thực làm theo. Chẳng lâu sau, cậu thành người được bạn bè quý mến nhất, người có duyên nhất, người khiêm tốn và khoan hoà nhất.

Trong "Tam quốc chí", Trần Thọ đánh giá: "Tiên chúa (Lưu Bị) là người khoan dung, đôn hậu, thực có cốt cách của Cao tổ (Lưu Bang) cùng tinh thần của bậc anh hùng". Ý tứ Trần Thọ cho Lưu Bị là bậc anh hùng trong giới công thương nhờ lòng khoan hoà, đãi người chân thành.

Trong những ngày khởi nghiệp gian nan về sau, dù gặp bao khó khăn, dù chịu bao lênh đênh vất vưởng, Lưu Bị vẫn có người tài nguyện theo bên mình. Nổi tiếng nhất trong những người nguyện đồng cam cộng khổ với Lưu Bị là Quan Vũ là Trương Phi, họ kết nghĩa: "Tuy không sinh cùng năm cùng tháng nhưng nguyện chết cùng ngày".

Cua 5: Bí mật trong vỏ trứng

Năm thứ tư, đã gần ngày tốt nghiệp, Lưu Bị chợt gặp thầy Lư Thực ở siêu thị.

Hồi đó thầy Lư đã thôi dạy và làm quản lý cho một công ty của nhà trường. Lưu Bị tới gần thầy và xách đồ giúp thầy. Họ cùng nhau rời siêu thị, nhà thầy Lư ở tầng dưới toà lầu.

Thầy Lư Thực nói:

- Vào nhà tôi đi, cùng ăn cơm cho vui!

Lưu Bị do dự mấy giây, mặt đỏ nhừ, khẽ gật:

- Dạ vâng!

Thế là Lưu Bị vừa nhặt rau, dọn dẹp vừa trò chuyện cùng thầy Lư Thực. Lưu Bị nói về gia đình, về mẹ, về chuyện trứng chim ung và về tương lai sau khi ra trường.

Thầy Lư Thực nói:

- Bất kể là gà con hay ung non, anh có biết trứng nở ra sao không?

Lưu Bị lắc đầu.

- Một quả trứng biến thành một sinh mệnh, đó là một kỳ tích! - Thầy Lư Thực cầm quả trứng lên, nói:

- Anh có thể tưởng tượng đây là quả trứng ung – ta đập nó ra, đâu thấy lông, đâu thấy mắt, đâu thấy cánh? Thần kỳ là, trong đám hỗn độn đó vẫn ẩn chứa bí mật của sự sống. Đặt nó vào môi trường ẩm, qua một thời gian, nó mới biến thành chim ung non.

Thầy Lư Thực quay đầu nhìn anh sinh viên, nói đầy thâm thúy:

- Con người cũng vậy. Tiềm năng của con người phải trải qua bồi dưỡng mới trở thành tài hoa và ưu điểm để người khác đánh giá cao. Bốn năm đại học, anh như chim ưng trong trứng, nay chuẩn bị phá vỏ mà ra. Phía trước là một thế giới hoàn toàn mới đang chờ đón anh!

Lưu Bị nói:

- Đúng vậy, em là con ưng non quê mùa ở Trác Châu, Hà Bắc, ấp ủ bốn năm trong đại học Trường Giang, giờ là lúc đối mặt với một thế giới mới đây!

Cua 6: Dùng tất cả lực lượng

Đến năm thứ tư, dường như sinh viên ai cũng lo lắng về việc làm, người nào cũng bận rộn và hoang mang. Lưu Bị cũng vậy, kỳ nghỉ đông đến mà chuyện việc làm vẫn không có manh mối gì.

Một buổi chiều thứ sáu, vừa trở về từ chợ tìm kiếm tài năng, Lưu Bị ngồi ngây trong sân trường. Cậu đã tham gia chợ bao lần, đã bao lần đăng ký, đã bao lần nộp đơn, song không hề có hồi âm.

Bất giác, cậu để ý, cách cậu chừng trăm mét có một chú nhóc đang rải cát làm đường, cạnh chú nhóc là chiếc xe hơi đồ chơi.

Chú nhóc cầm chiếc xẻng nhựa đào hăng say. Mặt trời lên cao, sau lưng chú bé là con đường cát nhỏ rất đẹp, có cả cầu bắc qua. Song, một hòn đá lớn chợt xuất hiện chắn ngang con đường cát.

Chú nhóc bắt đầu đào cát quanh hòn đá, sau đó ôm lấy hòn đá định nhấc đi. Chú nhóc quá nhỏ mà hòn đá quá lớn, dù chú đã dùng hết sức nhưng hòn đá vẫn không nhúc nhích. Chú nhóc nghiêng răng, hét to một tiếng, nhấc hòn đá một lần, rồi lần nữa. Thế nhưng, cứ mỗi lần hòn đá được nhấc lên một chút là nó lại rơi xuống hố cát.

Chú nhóc hét to, xông tới, dốc hết sức lực trẻ thơ nâng hòn đá lần nữa, hòn đá lại rớt xuống, lần này thì trúng chân chú nhóc. Chú nhóc ngồi bệt xuống bãi cát, oà khóc.

Lưu Bị thấy mọi chuyện từ đầu tới cuối, cậu đứng dậy, đi tới chỗ chú nhóc, ngồi xuống và hỏi:

- Em bé, em muốn bê hòn đá đi?

- Dạ. Em bê không nổi. Chú nhóc gạt nước mắt:

- Em đã cố hết sức mà nó vẫn không chịu nhúc nhích!

Lưu Bị thân tình:

- Em bé, em nói không đúng rồi. Em vẫn chưa dùng hết sức, em đã nhờ anh giúp đâu.

Lưu Bị ôm lấy hòn đá và nhấc đi, tựa hồ cậu vừa nhấc hòn đá từ tim mình đi.

Bỗng hiểu ra một điều, cậu vội về ký túc xá, ngồi ngay ngắn trước bàn. Trên một tờ

giấy trắng, bên trái cậu viết ra những khó khăn, bên phải cậu viết ra những nguồn lực của mình. Cậu nhận thấy, so sánh như thế là một cách hiệu quả để giải quyết khó khăn.

Cậu viết trong nhật ký: "Từ nay về sau, bất kể gặp khó khăn gì, bất kể thất vọng thế nào, mình đều phải nhớ tới hòn đá kia, sau đó tự hỏi: mi đã cố gắng hết sức chưa? "

Cua 7: Không hoài nghi

Mùa xuân đã qua, kỳ thi cuối cùng sắp đến.

Chuyện tìm việc của Lưu Bị vẫn không chút khả quan.

Cậu hỏi đi hỏi lại Quan Vũ và Trương Phi:

- Các anh nói xem, vì sao tôi không thể kiếm được nơi nhận mình?

Trương Phi không khách khí:

- Anh xem lại mình đi, suốt ngày ử ê, ai còn muốn nhận?

Quan Vũ cũng nói:

- Lưu Bị, không phải chúng tôi chê anh, nhưng anh phải tích cực lên. Có tích cực, tinh thần mới phấn chấn. Tuyển việc, người ta chỉ chọn người nhanh nhẹn. Anh tiêu cực như vậy chẳng được kết quả gì.

Lưu Bị thở dài, nói:

- Tôi cũng muốn tích cực lắm. Song, không biết vì sao, tôi làm không được.

Trương Phi đặt lên bàn hai chiếc cốc thủy tinh, đổ nước vào, sau đó rắc tro vào một chiếc cốc.

Trương Phi hỏi Lưu Bị:

- Anh thấy không, tôi là chiếc cốc nước trong, vì thế không lo lắng hay âu sầu. Còn anh, anh là cốc nước đục, mặt mũi ử ê cả ngày. Anh nói đi, có cách gì để làm trong cốc nước kia?

Lưu Bị nói:

- Có hai cách: một là để lắng xuống, hai là gạn lọc tro.

Đang đọc "Tả thị Xuân Thu", Quan Vũ bỏ sách xuống, nói:

- Trương Phi ám chỉ: cốc nước trong là tích cực, cốc nước đục là tiêu cực. Cách để lắng là dần ưu uất xuống tim, một lúc nào quên đi, ưu uất lại nổi lên. Người xưa có câu "vừa chìm khỏi mặt, đã nổi lên tim" là thế. Cách để lắng không ổn.

Lưu Bị hỏi:

- Vậy cách gạn lọc được không?

Quan Vũ nói:

- Gạn lọc giải quyết vấn đề tốt hơn, song nó vẫn có khuyết điểm. Tro bụi vẫn có thể

lọt qua những lỗ hồng của màng lọc, thêm nữa, quá nhiều tro bụi có thể làm rách màng lọc. Vì thế gạn lọc chỉ là biện pháp tạm thời.

Lưu Bị hỏi:

- Chẳng lẽ còn cách nào tốt hơn?

Trương Phi nói:

- Tất nhiên.

Cậu đưa hai ông bạn vào phòng vệ sinh, để cốc nước đục dưới vòi và xối nước. Dòng nước trong xối vào, nước đục trong cốc tràn ra ngoài, nhạt dần. không đầy một phút sau, cốc nước đục đã biến thành cốc nước trong hoàn toàn.

Trương Phi nói với Lưu Bị:

- Anh thấy không? Nước vòi là niềm vui, là sức sống và tích cực. Nó có thể làm vui phiền muộn, xua đi ưu uất, tẩy trừ tiêu cực. Muốn là cốc nước trong, anh phải suy nghĩ tích cực, luôn để ý nghĩ phần chần tẩy rửa tâm hồn. Lưu Bị nói:

- Các anh biết đấy, tôi xuất thân hàn hân nên không bao giờ quên tự khích lệ mình. Vậy mà không hiểu sao, nỗ lực của tôi rất dễ hỏng làm tôi không sao tích cực được.

Trương Phi nói:

- Đúng đấy. Trong khi nỗ lực, anh cảm thấy hoang mang, thấy vọng, bị bỏ rơi... là chuyện bình thường. Song, anh không nên để chuyện đó ảnh hưởng tới quyết tâm của mình. Anh nên hướng sự cố gắng của mình tới "kết quả cuối cùng", hãy để sự tích cực phục vụ "kết quả cuối cùng" của mình.

Lưu Bị nói:

- Tôi biết tới đâu để tìm nguồn tích cực chảy mãi bây giờ?

Trương Phi nói:

- Rất đơn giản, chỉ cần anh không hoài nghi, thì một chút vui, một chút tự hài lòng với bản thân, nghĩ một chút về điều tốt đẹp, thậm chí chỉ là một danh ngôn... cũng đem lại nguồn sống không dứt cho tâm hồn. Song nếu anh hoài nghi, nỗi buồn phiền sẽ tới lập tức. Chỉ suy nghĩ tích cực mới chấm dứt đủ loại ưu uất trôi nổi vật vờ như tro bụi kia, mới biến cốc nước đục thành cốc nước trong.

- Anh nói đúng quá, đúng là tôi hay nghi ngờ, giờ tôi hiểu vì sao tôi không phần chần lên được. Trương Phi ơi, anh vốn chém to kho mận, ai ngờ lại thông minh ngầm như vậy.

Quan Vũ nói:

- Hắn trông thô lỗ, kỳ thực còn tinh tế hơn cả một bức tranh tố nữ!

Lưu Bị ngẫm nghĩ một lát rồi nói:

- Trương Phi ơi, ý tứ của anh đều quy về một câu, hãy viết ra để ghi lòng tạc dạ, ý

anh thế nào?

- Hay lắm! Trương Phi đồng ý, về phòng lấy giấy và nghiên mực ra, sau đó viết:
"Không hoài nghi!, lòng phấn khích!"

Kết nhỏ

Luận văn tốt nghiệp của Lưu Bị là "Bảy bài học sáng nghiệp".

Hồi cấp ba, bài học thứ nhất của mẹ khiến cậu vào được cửa trường đại học, trở thành sinh viên trường Đại học Quản lý quốc tế Trường Giang.

Bài học thứ hai của ông chú cho cậu chí tiến thủ, tạo thuận lợi cho cậu trong suốt bốn năm học.

Bài học thứ ba, thứ tư, thứ năm của thầy Lư Thực làm cho Lưu Bị thành người hoà đồng, hiểu được ý nghĩa của lòng tâm huyết và thế giới trước mắt.

Bài học thứ sáu do một chú nhóc "dạy", nhờ đó cậu biết phải tìm toàn bộ sức lực.

Quan Vũ, Trương Phi dùng hai cốc nước làm giáo cụ để dạy cậu bài học thứ bảy, khiến cậu hiểu ra mối quan hệ giữa tích cực và thành công. Cậu chẳng khác nào con chim ưng đang xông ra khỏi trứng, bởi sau bảy bài học, từ một người non nớt, giờ đây cậu đang xoè đôi cánh cứng cáp chuẩn bị bay lên bầu trời cao.

Tiếp đó, Lưu Bị cùng Quan Vũ, Trương Phi kết nghĩa anh em trong vườn đào cạnh trường. Xếp theo ngày sinh tháng đẻ, Lưu Bị làm anh Hai, Quan Vũ là anh Ba, Trương Phi là Út.

Lưu Bị nói:

- Người xưa có câu "quân tử chơi với nhau trong như nước", chí hướng của chúng ta không ở văn chương, chúng ta cần thành công khắp thiên hạ. Tục ngữ nói "Ba cây chụm lại nên hòn núi cao", ba chúng ta hợp lại là để thành đạt, ý chí hướng về thành đạt!

Từ đó, câu chuyện kết nghĩa vườn đào được lưu truyền, thế Tam @ Quốc bắt đầu từ đó.

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

*Cựu huấn luyện viên đội tuyển bóng đá Trung Quốc Milutinovic có câu nổi tiếng:
"Thái độ quyết định tất cả".*

Rất hiếm người hiểu ý nghĩa sâu xa của câu nói trên. Từ nghìn năm nay, đã muôn triệu người học hỏi bí quyết thành công. Nhưng hầu hết họ đều oán trách hoàn cảnh để rồi buông xuôi.

Phải thừa nhận, hoàn cảnh khôn khó làm người ta thất vọng. Vậy làm sao lý giải mối

quan hệ giữa bản thân và hoàn cảnh?

Ở đây, thái độ là điều cốt yếu. Tất cả tiềm năng và sức lực giúp bạn thành công trong thế giới này. Bạn có thái độ càng tích cực, quyết tâm của bạn càng cao, sức lực và tiềm năng trong bạn được huy động càng lớn, xác suất thành công của bạn càng cao. Thái độ quyết định xác suất thành công, quyết định toàn bộ thành công.

Chương 2 CÓ THỂ BÁN LƯỢC CHO SƯ KHÔNG?

1. *Xin việc, sa bầy Kỳ Diệu*

Lại nói hồi Lưu Bị đang làm luận văn tốt nghiệp, chủ nhiệm khoa Tả Phong ghét Lư Thục nên vu khống thầy quan hệ nam nữ bất chính và ăn hối lộ, thầy Lư Thục bị tổng giam.

Sau khi Lưu Bị tốt nghiệp, thầy được minh oan và được thả. Song, khi thầy ra tù, chức quản lý công ty của thầy không còn, một người tên là Đồng Trác đã thế chỗ. Đồng Trác không phải là người của trường Đại học Quản lý quốc tế Trường Giang, ông ta là nhà buôn. Sau khi nhậm chức, Đồng biến ngay công ty của trường thành Công ty trách nhiệm hữu hạn Kỳ Diệu.

Công ty Kỳ Diệu đăng quảng cáo tuyển người tại Hội trường lớn, Lưu Bị, Quang Vũ, Trương Phi đăng ký xin tuyển.

Thấy người đến ùn ùn, Lưu Bị cười mỉu:

- Xem ra việc làm trở thành một loại tài nguyên hiếm, cạnh tranh kịch liệt làm sao! Đồng Trác chủ trì việc tuyển người. Đầu tiên, ông ta gior lên sản phẩm độc quyền của công ty: "lược thông minh kỳ diệu", sau đó nói:

- Lược này nhìn không có gì khác thường, kỳ thực, nó hàm chứa một lượng công nghệ cực cao. Lược làm bằng gỗ cây dương chanh thần kỳ ở Vân Nam, sau đó xử lý thêm 18 công đoạn nữa. Phải nói ngay, dương chanh là loại cây cực hiếm, ngay các nhà thực vật cũng không biết sự tồn tại của nó. Công ty chúng ta đã tới Vân Nam mua hơn 7.000 cây về trồng. Một điều đặc biệt khác: lược có tẩm dược liệu, 38 chiếc răng lược cũng được thiết kế đặc biệt. Chải đầu bằng lược này sẽ kích thích tóc phát triển, kích thích tế bào não, rất có lợi cho sức khỏe và trí não.

Phía dưới có người hỏi:

- Giá bao nhiêu một cái?

Đồng Trác nói:

- Đúng giá là 2.880 quan, nhưng để giới thiệu tính năng độc đáo của lược cho người tiêu dùng, chúng ta chỉ bán với số lẻ, 880 quan.

Đồng Trác nhấn mạnh:

- Giá thế là tốt lắm.

Mọi người nhao nhao:

- 880 quan một chiếc lược, đắt quá!

Đồng Trác nói:

- Chúng ta không nên so nó với lược thường, nó là sản phẩm kỹ thuật cao cơ mà! Hơn nữa, nó có lợi cho trí não. Đầu chúng ta vô giá, không thể so với đầu lợn được, đúng không?

Không ai nói gì thêm. Tiếp đến, Đồng Trác tuyên bố mức lương, khởi điểm là 16.000 quan, ngoài ra còn có thưởng theo doanh số bán cùng bồi dưỡng tập huấn.

16.000 quan? Cả hội trường sôi sục. Vừa ra trường đã nhận lương 16.000 quan, hết như trong "Nghìn lẻ một đêm"! Công ty Kỳ Diệu đúng là kỳ diệu! Tất cả chen chúc đâm đơn, đến con muỗi cũng không lọt ra.

2. Bán lược cho sư

Lưu Bị, Quan Vũ, Trương Phi đều dễ dàng qua vòng sơ khảo và thành nhân viên thử việc của công ty Kỳ Diệu.

Công ty mở lớp tập huấn đặc biệt ABC ba ngày. A viết tắt từ Assertive, tiếng Anh là Quyết đoán; B là Beautiful, nghĩa là Đẹp; C là Creative, nghĩa là Sáng tạo.

Đồng Trác giải thích: Quyết đoán ở từ A không có nghĩa là cố chấp, nó chỉ người có tố chất tốt nên tự tin. Đẹp ở từ B không có nghĩa là lòe loẹt, nó chỉ người tạo ấn tượng tốt cho khách hàng ngay từ cái nhìn đầu tiên. Sáng tạo ở từ C chỉ người biết kích thích, biết phát triển công việc lên một tầm cao mới.

Đồng Trác nói tiếp:

- ABC là hiệu quả công việc. Mục đích của cuộc tập huấn ABC đặc biệt này là để biến mỗi người thành một nhân viên có hiệu quả. Sau cuộc tập huấn, chúng tôi được đặt trước một thử thách thực tế: trong một tháng, mỗi người sẽ bán 100 chiếc lược thông minh kỳ diệu. Ai vượt qua thử thách, người đó đích thực là nhân viên có hiệu quả, sẽ lập tức thành nhân viên chính thức của công ty Kỳ Diệu và hưởng mức lương 16.000 quan.

Học viên kinh ngạc, đua nhau nói:

- Một tháng bán 100 chiếc lược? Có nhằm không? Làm sao được đây? Đồng Trác bảo mọi người im lặng, sau đó giải thích:

- Sở dĩ đặt ra thử thách thực tế vì công ty chọn người theo quan niệm "ngựa cảnh không bằng ngựa đua". người có hiệu quả đích thực như thiên lý mã "một bước nghìn dặm", có đúng không? Các bạn biết không, lớp trước các bạn, có người còn bán được lược cho sư, đẩy việc bán hàng lên một tầm cao mới. Người trước làm được, sao các bạn lại không?

Học viên càng kinh ngạc:

- Có người bán được lược cho sư? Ai vậy? Sao anh ta làm được?

Đồng Trác nói:

- Đúng vậy, sao bán được lược cho sư ư? Ai cũng biết lược để chải tóc, nhà sư lại không có tóc và không dùng lược, bán lược cho sư thật trái lẽ thường. Song, dù cho đa số xem là không làm được, vẫn có những người dám làm việc người khác không dám làm, biến không thể thành có thể. Các bạn có muốn nghe câu chuyện nhuộm màu sắc thần kỳ đó không?

Tất cả đều nói:

- Muốn!

Thế là, hết như cô bảo mẫu giữa bầy trẻ, Đồng Trác yêu cầu mọi người trật tự, sau đó kể câu chuyện "bán lược cho sư":

Câu chuyện xảy ra hồi công ty Kỳ Diệu mới thành lập. Để tuyển nhân viên ABC đích thực, công ty đề ra cho người xin việc một thách thức: Mỗi người phải bán 100 chiếc lược thông minh thần kỳ cho nhóm đối tượng được chỉ định: nhà sư.

Thử thách kỳ quái khiến cho người xin việc phải lao tâm khổ tứ. Hầu hết người xin việc đều nghi ngờ: bán lược cho sư ư? Sao có thể được? Đa số đều dậm ngực, chỉ có ba người X, Y, Z chấp nhận thử thách...

Một tuần thử thách kết thúc, ba người làm báo cáo kết quả: X bán được một chiếc, Y bán được 10 chiếc, còn Z đã bán sạch 1.000 chiếc! Cùng hoàn cảnh, làm sao kết quả khác xa đến vậy? Công ty mời cả ba thuật lại quá trình bán hàng.

X kể, anh ta đến một ngôi chùa, phải chịu các nhà sư mắng mỏ và đánh đập xối xả mà vẫn nhẫn nại, cuối cùng một hoà thượng cảm động, mua cho anh ta một chiếc lược.

Y kể, anh ta lên một ngôi chùa trên núi. Do gió núi mạnh, tóc của thiện nam tín nữ lên chùa đều rối tung, anh ta bèn tìm đến trụ trì, nói: "Người dâng hương tóc tai bù xù, e trông không thành kính với Phật lắm. Trước mỗi toà hương, nhà chùa nên đặt một chiếc lược cho thiện nam tín nữ chải tóc." Thấy có lý, trụ trì bèn mua. Vì chùa có 10 toà hương nên trụ trì mua 10 chiếc.

Z lại tìm đến một ngôi chùa có tiếng, hương khói quanh năm không dứt. Z nói với phương trượng: "Phàm người dâng hương, ai cũng có tấm lòng thành. Chùa ta nên có vật phẩm tặng lại để khuyến khích người làm việc thiện. Tôi có một số lược, ngài có thể dùng thư pháp hơn đời của mình khắc lên ba chữ 'Lược Tích Thiện' làm tặng phẩm". Phương trượng nghe bùi tai, liền mua ngay 1.000 chiếc.

Công ty nhận định, ba người tiêu biểu cho ba mẫu người điển hình. X thuộc mẫu bán hàng cổ điển, có ưu điểm chân thành, kiên trì và nhẫn nại; Y có năng lực quan sát và suy đoán sự vật, dám nghĩ dám làm. Còn Z, anh ta nghiên cứu, phân tích nhu cầu của đám đông, có ý tưởng táo bạo, có kế hoạch hiệu quả nên đã mở ra một nhu cầu mới

cho thị trường.

Nhờ trí tuệ hơn người mà Z được công ty quyết định bổ nhiệm làm quản lý bộ phận bán hàng.

Điều thần kỳ là: sau khi "lược tích thiện" của Z ra đời, một đồn mười, mười đồn trăm, người đến chùa ngày càng nhiều, hương khói trong chùa ngày càng thịnh.

Phượng trọng bèn ký hợp đồng mua hàng của Z, anh ta không chỉ bán được một lần 1.000 chiếc, mà còn nhận được hợp đồng tiêu thụ dài hạn.

Về phía công ty mà nói, thu hoạch lớn nhất không phải là có được hợp đồng tiêu thụ, mà là có được Z với tài năng, sáng kiến phi thường!

Đồng Trác tiết lộ:

- Các bạn biết không, Z chính là tôi đó! Sau tám tháng làm quản lý bộ phận bán hàng, tôi được thăng chức giám đốc, phụ trách mảng nhân lực, quản lý và mở rộng thị trường. Tôi ghi tâm khắc cốt, nhờ xuất thân từ nhân viên tiếp thị nên mới có ngày hôm nay. Tôi cũng biết, 70% ông chủ trên thế giới này xuất thân từ nhân viên tiếp thị. Tôi tin rằng, nhân viên có năng lực ABC thật sự sẽ bán được bất kỳ sản phẩm gì cho bất kỳ người nào. Tôi cũng tin rằng, trong các bạn, sẽ xuất hiện người xuất sắc như vậy.

Lưu Bị ngượng ngập giờ tay:

- Giám đốc Đồng, trong thuyết ABC của ngài, Assertive và Beautiful còn làm được, Creative xem ra khó quá?

Đồng Trác nói:

- Bảo rằng khó thì thật khó, nhưng bảo không khó thì cũng lại không khó. Tôi sẽ chỉ cho mọi người hai tuyệt chiêu. Chiêu thứ nhất: Cần biết đổi vị trí tư duy, cần suy nghĩ trong tình huống nào thì khách hàng sẽ mua sản phẩm của chúng ta. Chiêu thứ hai: Cần biết cách "dắt mũi" khách hàng.

Học viên đồng ý:

- Đúng rồi, chỉ có bị xỏ mũi, trâu mới theo ta. Nếu không, dù có cổ kéo tai hay kéo đuôi, trâu cũng không nghe ta.

Đồng Trác cười:

- Chỉ cần mọi người dụng tâm, hiểu được điều tinh diệu trong hai tuyệt chiêu là có thể sáng tạo, và sáng tạo nào cũng sẽ làm các bạn sung sướng.

3. Lã Bố bán 999 chiếc lược

Một tháng thử việc sắp qua, song đến một chiếc lược mà Lưu Bị vẫn không bán nổi.

Hỏi Quan Vũ, Quan Vũ cũng vậy. Hỏi Trương Phi, Trương Phi bán được sáu chiếc.

Lưu Bị nói:

- Ai chà, chỉ có chú Út có năng lực thôi!

Trương Phi trợn mắt:

- Em mà có năng lực gì? May nhờ cô, dì, chú, bác, em thương tình mua hộ mỗi người một chiếc.

Lưu Bị nói:

- Mới có năm chiếc thôi!

Trương Phi cười nhạo:

- Còn một chiếc, em mua tặng bạn gái!

Lưu Bị thở dài cảm khái:

- Hồi trước ta cố công học tập, nghĩ ra đời sẽ làm bao nhiêu việc, nay một chiếc lược cũng không bán nổi. Ba anh em ta sao bế tắc thế này?

Quan Vũ cũng buồn bực:

- Xem ra nhiệm vụ tháng này không hoàn thành, biết làm sao đây?

Trương Phi chép miệng:

- Bạn gái em nói: cứ tự mua 100 chiếc là xong việc.

Quan Vũ hỏi:

- Sao lại thế?

Trương Phi nói:

- Thì vì lương một tháng 16.000 quan! Một tháng 16.000, làm sáu tháng chẳng bù được tiền mua lược sao? Mua 100 chiếc đi thôi!

Lưu Bị nói:

- Chẳng hoá ra lừa công ty?

Trương Phi nói:

- Lãnh đạo công ty chỉ yêu cầu ta bán đủ chỉ tiêu, họ cần gì biết ta bán cho ai?

Lưu Bị nói:

- Các đó không được! Công ty cho chúng ta một tháng là để thử năng lực, không phải để bán lược.

Trương Phi nói:

- Đại ca thật thà quá. Em hỏi anh: anh có muốn được nhận không?

Lưu Bị nghĩ ngợi một lát rồi quả quyết:

- Cha anh trước lúc lâm chung dặn dò đình ninh anh hai câu: "Làm người tốt, phải quang minh chính đại; thành việc lớn, không thể không đổ mồ hôi". Anh có thể không được nhận việc chứ không thể lừa dối người!

Quan Vũ phụ họa:

- Đại ca đúng rồi. Bậc trượng phu hành xử trên đời như thái dương qua bầu trời, như sông chảy qua đất. Công ty chính cần người như đại ca!

Trương Phi giờ tay xin hàng, nói:

- Rồi, rồi! Các anh đã khẳng khẳng như vậy, em cũng chỉ biết nắm vạt áo theo. Ôi, trong trường chúng ta là học sinh xuất sắc, vậy mà kỳ thi này chúng ta về bết, thật không còn mặt mũi nào!

Đúng như Trương Phi đoán, sau một tháng thử thách, những người khác đều hoàn thành vượt mức yêu cầu, trong đó có Lã Bố bán được 999 chiếc, chỉ ba anh em về bết.

Đồng Trác gọi ba người lên văn phòng, hỏi giận dữ:

- Tôi không hiểu, vì sao người khác đều hoàn thành nhiệm vụ, duy ba anh không được? Các anh xem Lã Bố đấy, anh ta vào công ty cùng đợt, cùng tập huấn với các anh, vậy mà bán được 999 chiếc, chỉ kém tôi đúng một chiếc! Không hiểu suốt tháng qua các anh làm gì?

Trương Phi nói ngang:

- Ai bảo người ta hoàn thành nhiệm vụ? Tôi dám chắc họ lừa dối, tự bỏ tiền ra mua cho đủ số.

Đồng Trác phát cáu:

- Tự bỏ tiền thì làm sao? Tự bỏ tiền ra mua nghĩa là họ thích sản phẩm của công ty. "Kỉ sở bất dục, vật thi ư nhân" (điều mình không muốn thì đừng làm cho người khác), người bán hàng yêu thích sản phẩm của mình là có đạo đức nghề nghiệp rất tốt. Sao các anh không học họ?

Đồng Trác gõ gõ bút xuống mặt bàn, trầm ngâm một lát, sau đó nói từ tốn: - Thế này nhé, tôi cho các anh thêm một tháng thử việc nữa. Công ty không để ý tiền mua lược là của các anh hay người khác, tóm lại, công ty dựa vào doanh số bán mà luận anh hùng. Mong các anh không phụ lòng kỳ vọng của tôi!

Ngượng chín người, Lưu Bị vừa cung kính chào Đồng Trác vừa ra hiệu cho Quan Vũ và Trương Phi mau lui ra. Đáng hổ thẹn, hết tháng thứ hai mà họ cũng không hoàn thành nhiệm vụ.

Theo quy định của công ty, nhân viên bán hàng thử việc không bán đủ số lượng là không được lương. Hai tháng không tiền, đến ăn uống cũng thành vấn đề. không biết làm sao, ba anh em đành bỏ vị trí bán hàng lương cao và quay lại thị trường việc làm. Hai tháng sau, cả ba tìm được việc ở công ty điện khí Từ Châu, lương tháng chỉ có 1.600 quan.

Trương Phi nói:

- Có 1.600 quan nhưng cầm được, còn 16.000 quan của công ty Kỳ Diệu như trắng

đáy nước.

Lưu Bị thở dài:

- Chỉ nên tự trách chúng ta không ra gì. Em xem Lã Bố đấy, thật là viên hổ tướng, tháng nào cũng là quán quân bán hàng.

Hai năm sau, trong hội nghị thương mại toàn Trung Quốc, Lưu Bị vô tình gặp lại Lã Bố.

Cổ nhân tương phùng, ai nấy đều cao hứng. Lã Bố cho biết, sau khi ba người ra đi, công ty Kỳ Diệu phát triển chóng mặt, không chỉ chiếm lĩnh thị trường bảo vệ sức khỏe, mà còn tiến quân vào thị trường bất động sản, thành lập tập đoàn công nghiệp cổ phần Kinh Đô.

Lã Bố đưa danh thiếp cho Lưu Bị, Quan Vũ, Trương Phi, chức danh để thật chấn động: Phó tổng giám đốc tập đoàn Kinh Đô. Lã Bố nói:

- Chiều nay hội nghị kết thúc, mời các anh đi ăn đồ Tứ Xuyên, cả ba đến hết nhé. Thật là phong độ đại gia của một doanh nghiệp trẻ.

4. Thiên cơ hé lộ

- Các anh dạo này thế nào? – Sau ba tuần rượu, Lã Bố hỏi: có phần tự đắc. Lưu Bị rất khiêm tốn:

- Chúng tôi không dám sánh với phó tổng Lã, hiện chỉ làm quản lý cho một công ty nhỏ.

Lã Bố nói: - Bạn bè với nhau, tôi nói thật, anh thật thà quá. Như tôi đây, lương một năm hơn hai triệu quan. Còn các anh, mỗi tháng lao lực vì hơn 1.000 quan. Có thể nói, các anh vất vả cả một đời không bằng thu nhập một năm của tôi. Chúng ta ai cũng hai tay hai mắt giống nhau, chỉ có đầu óc khác nhau thôi. Đầu óc khác nhau nên vận mệnh khác nhau.

Trương Phi vừa hớp hết ly rượu vừa hỏi:

- Phó tổng Lã, vì sao tháng nào anh cũng là quán quân bán hàng? Anh có vũ khí bí mật gì vậy? Chẳng lẽ đúng là có cách bán lược cho sư thật?

Lã Bố cười:

- Các anh đúng là quá thật thà – không – quá ngốc đến đáng yêu!

Cả ba nghe mà sững sờ.

Lã Bố nói:

- Các anh có thấy sự tinh diệu trong câu chuyện "bán lược cho sư" không? Thử động não xem, nhà sư mua lược để làm gì? Các anh có thấy tận mắt họ mua không? Bán lược cho sư? Nhà sư trong câu chuyện thật ngốc, người nghe câu chuyện cũng thật

ngốc, chỉ có người kể câu chuyện là vĩnh viễn thông minh.

Lưu Bị nói:

- Anh nói thế, tôi cũng đã từng nghĩ vậy. Anh X kiên trì chịu đánh mắng, cuối cùng mới được một nhà sư "mua" cho một chiếc lược. Giám đốc Đồng khen "kiên trì nhẫn nại", e là vờ tăng bốc. Nhà sư "mua" một chiếc vì thấy anh ta đáng thương, đúng không? Vậy không thể nói X "bán" được một chiếc lược, đúng không? Nhận bổ thí, sao có thể tính là thành tích được? Quan Vũ cũng nói:

- Chuyện anh Y bán được 10 chiếc lược cũng rất đáng nghĩ. Anh ta nói để đầu tóc bù xù trước tượng Phật là bất kính, vậy chải đầu trước tượng Phật có là kính trọng không?

Trương Phi vỗ đùi, nói to:

- Đúng rồi, chuyện ông Z cũng giả! Nhà sư mua một chiếc lược còn hiềm tiếng phong hoa tuyết nguyệt, mua đến 1.000 chiếc càng không thể được. Nếu là phương trượng, tôi nhất định không để mang tiếng cửa Phật như vậy. Lưu Bị nói:

- Đúng vậy, lược và tích thiện liên can gì nhau? Chẳng thà tặng khách tranh thiền hay trà, trên hộp trà đề "thiện khí nghinh nhân" (khí thiện đón người) còn phải lễ hơn kiểu tặng lược lăng nhăng kia.

Ba anh em tỉnh ngộ, hoá ra câu chuyện "bán lược cho sư" hoàn toàn bịa. - Thế nhưng... - Lưu Bị nhìn Lã Bố ngờ vực: - Anh chẳng bán được 999 chiếc đó sao?

Lã Bố uống sạch ly bia, nói rành rọt cho ba anh em:

- Trong thời gian thử thách, đúng là tôi bán được 999 chiếc lược. - Sao anh làm được?

- Cả ba hỏi đầy ngờ vực. - Tôi à! - Lã Bố cười đắc ý: - Chẳng phải Đồng Trác dùng lương 16.000 quan làm mỗi nhữ đám nhân viên tiếp thị chúng ta sao? Muốn chỗ làm ngon, rất nhiều người đã bỏ tiền ra tự mua hàng...

Trương Phi nói:

- Việc đó tôi biết rồi. Nhưng anh làm thế nào? 999 chiếc lược, phải đến mấy trăm ngàn quan, anh lấy đâu ra tiền để mua?

Lã Bố cười:

- Thế nào là khôn sống mông chét, là cá lớn nuốt cá bé? Là từ cái đầu mà ra! Vì thế, các nhà kinh doanh đều chăm chăm vào bọn ngốc. Đồng Trác thế nào, Lã Bố này thế đó. Ông ta dùng lương tháng 16.000 quan làm mỗi nhữ đám tiếp thị; tôi cũng làm y cách đó, tìm một bọn tiếp thị để nhử mồi. Ba anh em sững sờ. Đúng là thương trường như chiến trường, bước bước là mưu kế.

Trương Phi hỏi:

- Anh bán được 999 chiếc, sao không phải là 1.000?

Lã Bố lắc đầu:

- Đến việc đó mà anh cũng không hiểu? Đồng Trác tự nhận là Z bán được 1.000 chiếc lược, tôi sao có thể cướp kỷ lục của ông ta được?

Trương Phi "a" một tiếng. - Các anh biết không? – Lã Bố tiếp tục:

- Công ty Kỳ Diệu phát triển thành tập đoàn Kinh Đô hôm nay là nhờ vào biện pháp truyền tiêu của tôi. Trong mấy trăm triệu doanh thu hàng năm của công ty, có đến 90% là tiền túi của nhân viên tiếp thị. Các anh bảo có kỳ diệu không?

Ba anh em lại sững sờ. Đám nhân viên tiếp thị ngốc nghếch không thể ngờ rằng chính họ là những nhà sư trong câu chuyện bịa! Mặt đỏ tung bừng, dựa người thoải mái trên ghế, châm một điếu thuốc, nhả đôi vòng khói, Lã Bố nói chậm rãi: - Ngày nay, phát minh của Đồng Trác – không, là phát minh của Lã Bố dựa trên tư tưởng câu chuyện nhà sư của Đồng Trác, đã được áp dụng trên lĩnh vực mỹ phẩm, bảo vệ sức khỏe, bảo hiểm nhân thọ, bồi dưỡng giáo dục và hướng nghiệp. Chỉ cần vào trang www.google.com trên internet, gõ cụm từ "bán lược cho sư", các anh sẽ thấy hàng nghìn link. Rất nhiều người đã cải tiến phát minh, gọi nói là cách bán hàng không cửa hiệu hay nhượng quyền. Đáng tiếc là tôi không đăng ký bản quyền phát minh cách bán hàng "nhà sư mua lược", chẳng có gì bảo vệ bằng sáng chế. Trương Phi hỏi bức tức:

- Chẳng nhẽ không ai quản các anh?

- Ai quản? – Lã Bố nghẹo đầu, nói: - Khởi thủy công ty của trường đại học chỉ để lấy lòng tin khách hàng. Tục ngữ nói: "hiền ăn người", chớp bu trường Đại học Quản lý quốc tế Trường Giang chẳng đều trong tay Đồng Trác sao? Còn ai dám quản nữa đây?

5. Ác giả ác báo

Đưa Lã Bố say mềm về khách sạn thì đã hai giờ sáng.

Trương Phi nói:

- Trời sắp hừng, bụng lại đói, thôi không ngủ nữa, ra phố đêm ta uống tiếp. Ba anh em đóng cửa hộ Lã Bố, về phòng lấy ít tiền, sau đó gọi phục vụ mở cửa. Đêm mát lạnh như nước, ba người đi trên con đường mới sửa đẹp đẽ. Lưu Bị đề nghị:

- Chẳng thà mua đậu phộng, bò khô lên núi ngắm mặt trời lên!

Quan Vũ hỏi:

: - Sao đại ca lại có nhã hứng thời sinh viên vậy?

Lưu Bị nói:

- Hôm nay Lã Bố cho chúng ta một bài học thực tế. Câu chuyện nhà sư khiến anh chấn động, cảm giác như có tinh thần mới. Anh nghĩ, rồi chúng ta sẽ đón bình minh

sự nghiệp mới!

Hai ngày sau, Lã Bố lại cho ba anh em một tin chấn động.

- Các anh biết không? - Lã Bố thì thảo: - Cô Điều Thuyền học cùng lớp các anh là gái bao của Đồng Trác đó.

- Sao? Quan Vũ kêu thất thanh.

Ai cũng biết Quan Vũ thầm yêu Điều Thuyền, nay nghe tin sét đánh thành ra thất thố. Lã Bố xác nhận tin tức một lần nữa: Điều Thuyền, hoa khôi của trường năm xưa, giờ là gái bao của Tổng giám đốc tập đoàn Kinh Đô. Lòng Quan Vũ như lọ ngũ vị hương, trăm cảm xúc lẫn lộn. Tin tức lan truyền rất nhanh, bạn cùng lớp ai cũng biết chuyện Điều Thuyền. Có người trách Điều Thuyền sa đoạ, bán mình để hưởng phú quý; có người lại chửi Đồng Trác hủ bại, đem thân xác phụ nữ làm trò đùa. Chỉ có Lưu Bị kiếm lời, không đưa ra bất cứ bình luận nào.

Trương Phi trách:

- Anh lạ thật, Điều Thuyền là bạn học của chúng ta cơ mà!

Lưu Bị đáp lạnh nhạt:

- Không phải Bị này không thương bạn cùng lớp, song suốt bốn năm chúng ta không giao vãng gì với Điều Thuyền. Chuyện của cô ấy với Đồng Trác, ta cũng không hiểu ngọn ngành. Em bảo anh nói gì bây giờ?

Trương Phi ngạc nhiên nhìn anh:

- Đại ca, anh trở nên lạnh lùng từ hồi nào vậy?

Lưu Bị nói bình thản:

- Sau khi rời trường, anh gặp bao nhiêu chuyện hoàn toàn khác xưa. Qua thời gian, ta phải thích ứng với hoàn cảnh, có gì đáng ngạc nhiên đâu? Nay điều duy nhất anh quan tâm là: Lã Bố đã làm phó tổng giám đốc; còn chúng ta, đến một kế hoạch lập nghiệp vẫn chưa có.

Quan Vũ hỏi:

- Đại ca, anh có thể học Lã Bố bán lượ không?

Lưu Bị đằng hắng, nói:

- Người như Đồng Trác, Lã Bố giỏi kiếm tiền, song ác giả tất ác báo. Chúng ta học họ làm gì?

Hai năm sau, tin về Điều Thuyền lại được lan truyền. Đồng Trác, Lã Bố ghen nhau vì Điều Thuyền nên đánh nhau ở Phụng Nghi Đình. Lã Bố lỡ tay khiến Đồng Trác mất mạng, phải bóc lịch năm năm. Tập đoàn Kinh Đô to là vậy bỗng tan tành trong phút chốc.

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

"Bán lược cho sư" được một số người xem là câu chuyện kinh doanh truyền tiêu kinh điển. Song đó là câu chuyện lừa dối, lại khuyến khích người ta kinh doanh lừa dối. Nếu tin vào câu chuyện, có nghĩa bạn nguyện làm con bọ ngựa rình ve. Nếu bạn không tin mà vẫn làm theo, có nghĩa bạn làm con chim sẻ sau lưng bọ ngựa. Bạn lập nghiệp thế nào, vận mệnh của bạn thế đó. Nếu bạn buôn bán lừa dối, tức bạn đã chọn làm con chim sẻ đắc ý, và xạ thủ đang nhìn bạn qua đầu ruồi. Bạn không thể hiểu vì sao người ta chê cười bọ ngựa và chim sẻ, song lại khen ngợi xạ thủ. Bạn phải lập nghiệp một cách đàng hoàng, đó là điều kiện tất yếu của một nhà quản lý thành công.

Chương 3

HỌC THUYẾT ĐÓNG ĐAI THÙNG

1. Luận "rò nước" của Lưu Bị

Ông chủ công ty Từ Châu Đào Khiêm rất quý Lưu Bị, cho rằng chàng kim dim mà thông minh, đối nhân xử thế khoan hoà mà có tình, đúng là chàng thanh niên có tương lai. Tuổi cao, con cái không có, Đào Khiêm đã vài lần trò chuyện thân tình với Lưu Bị, hy vọng sau này chàng tiếp quản công ty Từ Châu. Điều đó có nghĩa là mấy năm sau Lưu Bị sẽ được một gia sản hơn một triệu quan.

Phải người khác thì đã sướng phát rồ. Lưu Bị không vậy, chàng từ tốn trả lời ông chủ:

- Cháu nghĩ việc này cần cân nhắc kỹ lưỡng. Về tư mà nói, công ty Từ Châu là tâm huyết một đời của bác, cháu không biết có đủ năng lực tiếp nhận gánh nặng nghìn cân đó không. Về công mà nói, chọn người thừa kế liên quan chặt chẽ tới lợi ích từng người trong công ty; nếu không danh chính ngôn thuận, công ty sẽ mất ổn định.

Đào Khiêm ngạc nhiên:

- Bác là chủ công ty, bác chọn ai thừa kế thì ảnh hưởng gì tới sự ổn định của công ty?

Lưu Bị nói:

- Là một loại tổ chức xã hội, công ty mang hai ý nghĩa về quyền sở hữu. Nhìn bề ngoài, trên danh nghĩa công ty thuộc sở hữu tư nhân, bác có thể tùy ý sắp xếp nhân sự. Nhìn từ góc độ nhân viên, ai cũng muốn hoà hợp tiền đồ của công ty với lợi ích bản thân, vì thế nó cũng là một tổ chức xã hội. Công ty càng tôn trọng lợi ích nhân viên, nhân viên càng tự giác làm việc tích cực; nếu không, họ sẽ lần lượt bỏ đi. Chỉ có buộc chặt lợi ích của nhân viên với tiền đồ công ty mới có và duy trì được đội ngũ nhân viên hiệu quả vượt bậc.

Đào Khiêm trầm ngâm:

- Bác hiểu. Ý cháu là trước bất kỳ quyết định nào của công ty, bác cũng không thể thiên lệch hay có biểu hiện thiên lệch, nếu không sẽ vì tư mà hỏng công. Xem lại lịch sử Trung Quốc, dù cả thiên hạ đều của vua, song vua nào vì thiên hạ sẽ hưng, vua nào chỉ vì mình sẽ diệt. Tất nhiên bác không so với vua, nhưng lẽ chung là giống nhau. Song, bác đã già, chẳng lẽ sau này chỉ đạo công ty từ âm phủ?

Lưu Bị vội thanh minh:

- Cháu rất muốn kế thừa sự nghiệp và thực hiện ý nguyện của bác. Như thế cháu đỡ phải trải nổi vất vả sáng nghiệp, có luôn được tài sản của công ty để thử sức mình. Nhưng cháu không muốn vì tự dung được không sản nghiệp mà ảnh hưởng tới cách quản lý công ty.

Đào Khiêm hỏi:

- Theo cháu, bác nên làm thế nào?

Lưu Bị thành thực từ chối:

- Cháu không dám nói bác nên làm thế nào. Cháu chỉ nghĩ, công ty như một chiếc thùng gỗ. Chắc bác biết lý thuyết thùng gỗ nổi tiếng: thùng gỗ đựng được nhiều hay ít nước, quyết định bởi thanh gỗ ghép gần nhất chứ không phải thanh gỗ dài nhất, đồng thời quyết định bởi độ khít giữa những thanh gỗ. Nếu các thanh gỗ ghép không khít, không thể đổ nước đầy thùng. Bác có thể xem cháu là người có năng lực, song, sức mạnh của một tập thể không chỉ quyết định ở năng lực từng thành viên, mà còn quyết định ở sự hợp tác giữa các thành viên. Cháu không muốn vì cháu mà công ty biến thành một thùng gỗ rỗng.

Đào Khiêm nhìn Lưu Bị hồi lâu, sau đó cười:

- Lý thuyết "tân thùng gỗ" – cũng có thể nói là lý thuyết "thùng gỗ rỗng" của cháu rất có lý. Để cháu làm, cháu có đóng được một thùng gỗ tốt không? Ý bác là cháu làm thế nào để xây dựng văn hóa công ty?

Lưu Bị đáp:

- Chỉ có khoa học quản lý mới tạo được tập thể hiệu quả vượt bậc.

Đào Khiêm phấn khởi:

- Chà chà, sao cháu nói vậy?

Lưu Bị giải thích:

- Ngày nay, các nhà quản lý đều giương lê xung trận. không thể phủ nhận, họ đều có tư chất kinh doanh như: nhạy bén thị trường, hiểu biết và liều lĩnh. Họ hay cậy tổ chức và thành công đã có để tự tin vào kinh nghiệm của mình mà không tin, hoặc bỏ qua khoa học quản lý.

Đào Khiêm nói:

- Kinh nghiệm cũng tốt, "ngựa già thuộc đường" mà.

Lưu Bị nói:

- Từ góc độ khoa học quản lý mà nói, kinh nghiệm thật tốt. Song, quản lý hiệu quả không chỉ dừng ở kinh nghiệm, mà nên phân tích, nghiên cứu kinh nghiệm, từ đó phát hiện nguyên nhân thành công và thất bại, biến nó thành khoa học.

Đào Khiêm nói:

- Nghiên cứu kinh nghiệm, cũng là một cách làm thông minh.

Lưu Bị nói:

- Vì sao phải nghiên cứu tổng kết kinh nghiệm? Ngày nay, thị trường thay đổi từng giờ. Bao cậu bé hôm trước mặt còn búng ra sữa, hôm sau đã khiến "ngựa già" chóng

mặt, không còn biết đường nào để "thuộc". Cái gọi là kinh nghiệm chỉ có thể dùng để phán đoán thị trường biến ảo. Việc nhiều doanh nghiệp lớn vừa qua thua lỗ liểng xiểng chẳng là hồi chuông cảnh tỉnh chúng ta sao?

Đào Khiêm hiền lành:

- Bác biết là chủ nghĩa kinh nghiệm đã lỗi thời. Còn cháu, làm sao cháu dùng khoa học quản lý xây dựng đội ngũ hiệu quả vượt bậc đây?

Lưu Bị nghĩ một lát:

- Làm sao xây dựng đội ngũ hiệu quả vượt bậc – đó là một công trình có hệ thống. Cháu cần phải chuẩn bị một bản báo cáo, năm giờ chiều mai cháu sẽ nộp cho bác, có được không ạ?

- Tốt! Đào Khiêm thấy mình càng quý chàng trai này.

2. Năm việc xây dựng đội ngũ hiệu quả vượt bậc

Từ phòng giám đốc về, Lưu Bị nhờ Quan Vũ, Trương Phi giúp làm báo cáo. Quan Vũ nói:

- Tài quản lý của anh hơn hẳn em và Trương Phi. Bọn em giúp anh thế nào được?

Lưu Bị nói:

- Tư duy hệ thống của anh không tốt, viết lách cũng kém. Em đọc thuộc "Tả thị Xuân Thu", chữ nghĩa chắc chắn hơn anh. Còn Trương Phi, vừa rồi thấy thư pháp của em chẳng thường. Tục ngữ có câu "ba ông thợ vụng cũng hơn Gia Cát Lượng". Chúng ta phải làm báo cáo thật tốt.

Trương Phi nói:

- Anh cứ tìm Gia Cát Lượng là được rồi.

Lưu Bị nói:

- Anh nào biết Gia Cát Lượng ở đâu? Nói thật, nếu có tấm hơi Gia Cát Lượng, dù anh ta có trốn trong lều tranh, anh cũng mời ra bằng được. Nhưng báo cáo thì phải làm ngay đêm nay. Anh mong nó sẽ là cơ sở cho quản lý và sự phát triển của công ty. Hết như hồi làm luận văn tốt nghiệp năm xưa, ba anh em thức trắng đêm để hoàn thành Năm việc xây dựng đội ngũ hiệu quả vượt bậc

1- Tạo môi trường thuận lợi cho nhân viên

Để xây dựng đội ngũ hiệu quả vượt bậc, nhà quản lý phải gắng tạo môi trường thuận lợi cho nhân viên, bao gồm: cấp quản lý phải giải quyết vấn đề của tập thể, dành đủ thời gian tiếp xúc và thông hiểu cấp dưới, phải có thành tích và chiếm được lòng tin của cấp dưới. Nhà quản lý phải tạo sự hợp tác, hài hoà, tin tưởng lẫn nhau giữa các

nhân viên. Nói tóm lại, dù có hiềm khích giữa các thành viên công ti, vẫn phải nêu cao tinh thần "Tuy không sinh cùng năm cùng tháng nhưng nguyện chết cùng ngày".

2- Tạo niềm tự hào cho các thành viên

Mỗi nhân viên đều mong tập thể của mình có tiếng tăm, mà một tập thể có tiếng phải có tiêu chí độc đáo. Nếu không có tiêu chí đó, hoặc giả tiêu chí đó bị tổn hại, lòng tự hào tập thể của từng nhân viên sẽ tiêu tan. Rất nhiều nhà quản lý không biết rằng lòng tự hào của nhân viên chính là động lực cống hiến của họ. Vì thế, từ lập ra hệ thống hình tượng của công ty đến khích lệ các bộ phận, đều có ảnh hưởng sâu sắc tới từng thành viên và kích thích họ sáng tạo.

3- Tạo vị trí phù hợp với năng lực

Các thành viên cần có trách nhiệm đối với vị trí của mình, đồng thời phải hợp tác tốt với các thành viên khác. Chỉ như vậy, mỗi thành viên mới hiểu rõ vai trò của mình trong toàn bộ dây chuyền; chỉ như vậy, nhân viên mới là thành viên chân chính trong tập thể. Khi là một thành viên chân chính, nhân viên sẽ căn cứ vào nhu cầu của tập thể mà lập tức hành động, không cần chờ lệnh cấp trên. Nói cách khác, từng thành viên sẽ tự lựa chọn phương án thích hợp để thực hiện nhu cầu và mục tiêu chung của tập thể. Vì thế, tập thể hiệu quả vượt bậc phải có các thành viên mà năng lực phù hợp với vị trí, từ đó mới phát huy được toàn bộ sức mạnh mà tiến lên.

4- Tạo mục tiêu cụ thể cho tập thể

Trách nhiệm của người quản lý là hướng tập thể vì mục tiêu chung, không phải là vất sức nhân viên. Một người lao động theo khuôn mẫu có thể là "đầu tàu gương mẫu", song trong một hoàn cảnh khác, điều đó lại phá hoại sự hợp tác giữa các thành viên. Đặt ra mục tiêu cụ thể cho tập thể sẽ kích thích tăng cường hợp tác giữa các thành viên. Khi mỗi cá nhân ý thức được mục tiêu chung, mâu thuẫn giữa các thành viên sẽ biến mất. Lúc đó, nếu ai còn tự tư, tự lợi, anh ta sẽ bị người chung quanh trách không vì đại cục. Tập thể nhờ thế mà thêm gắn kết.

5- Đánh giá thành tích một cách khoa học

Một hệ thống đánh giá thành tích có hiệu quả bao gồm hai hình thức đánh giá: đánh giá chính thức và đánh giá kịp thời. Đánh giá chính thức để xác định năng lực của nhân viên có phù hợp với vị trí của họ không, từ đó sắp xếp vị trí, có chế độ đãi ngộ, đào tạo nhân viên một cách khoa học. Đánh giá kịp thời để giúp đỡ nhân viên tìm nguyên nhân làm tốt hay làm sai của mình, đồng thời kích thích tiềm năng nhân viên. Quan hệ chặt chẽ tới hệ thống đánh giá chính là chế độ đãi ngộ một cách khoa học. Để tất cả các thành viên đều thừa nhận hệ thống đánh giá, trước tiên hệ thống phải có đặc điểm "Đôi nội công bằng, đôi ngoại cạnh tranh". Bất kể đãi ngộ bằng vật chất hay

phi vật chất, mục đích của đãi ngộ phải là kích thích sự sáng tạo của từng thành viên và tăng cường sự hợp tác trong tập thể.

Khi một cá nhân hay một nhóm làm việc xuất sắc, chúng ta thường khen thưởng bằng tiền hoặc giấy khen. Thực ra chỉ khen bằng tiền hay giấy khen chưa đủ mà cần cả hai. Ví như khi thưởng tiền, cũng cần trao "Cúp cho nhóm xuất sắc trong tháng" hay "Bằng khen cho cá nhân xuất sắc nhất tháng". Như vật tiền thưởng sẽ mang sắc thái tình cảm, có tác dụng kích thích rất lớn.

Đánh giá kịp thời một cách không chính thức càng cần sáng tạo, như mời cơm hay tặng đồ kỉ niệm, v.v... Trong "Tam quốc diễn nghĩa" của La Quán Trung, ta thường thấy nhiều nhân vật xiêu lòng vì những ân huệ nho nhỏ. Chiêu đó được dùng đi dùng lại không biết bao lần.

Đúng như Lưu Bị hứa. Chiều hôm sau, Đào Khiêm nhận được bản "Năm việc dựng đội ngũ hiệu quả vượt bậc". Đào Khiêm nói có phần suồng sã với Lưu Bị:

- Quản lý tập thể có rất nhiều lớp lang, mỗi lớp lang lại có sự tinh diệu riêng. Có nhiều công đoạn cháu không làm được. Mà nói một cách đại thể, cháu chẳng qua cũng chỉ biết đại khái.

Đào Khiêm nói:

- Làm lãnh đạo không nhất thiết phải là chuyên gia ở mọi lĩnh vực. Trong rất nhiều trường hợp, biết đại khái là được rồi.

Đào Khiêm vừa nói vừa thăm đánh giá Lưu Bị là nhân vật đáng khen số một. Còn ai sẽ đứng ra đánh giá bản báo cáo của Lưu Bị, Đào Khiêm quyết định tìm Khổng Dung.

2. Anh ta là thợ đóng đại thùng

Khổng Dung xuất thân từ giảng viên đại học, nổi tiếng là học rộng tài cao và đức trọng. Sau khi rời trường, Khổng Dung làm cố vấn cho tổng công ty Đông Hán do Tào Tháo lãnh đạo.

Câu chuyện Khổng Dung nhường lê được truyền không biết bao đời. Năm Khổng Dung bốn tuổi, cha mua mấy quả lê, kêu Khổng Dung chọn. Khổng Dung chỉ lấy những quả nhỏ, cha bèn hỏi: "Sao con không chọn quả to?" Khổng Dung trả lời: "Anh lớn hơn con, phải để quả to cho anh."

Hỏi học cùng Khổng Dung, Đào Khiêm hỏi: - Từ góc độ kinh tế mà xét, anh chọn quả nhỏ thì được gì? Khổng Dung đáp: - Tôi chỉ nhường lê một lần mà được anh trai yêu quý một đời, lại được xã hội tán dương. Nếu xem quả lê là cái vốn đạo đức, thì tôi một vốn bốn vạn lời!

Khổng Dung đọc xong "Năm việc xây dựng đội ngũ hiệu quả vượt bậc" do Đào Khiêm đưa thì kinh ngạc, khen ngợi: Người này có tài soái vậy!

Đào Khiêm hỏi:

- Sao anh bảo vậy?

Khổng Dung nói:

- Người này có một khả năng đặc biệt, tôi gọi khả năng đó là "quản lý thấu suốt". Có khả năng đó mới đáng gọi là bậc tài soái.

Đào Khiêm hỏi:

- Thế nào là "quản lý thấu suốt"?

Khổng Dung nói:

- Quản lý thấu suốt chỉ người quản lý khiến cấp dưới chủ động hoàn thành công việc, nó cũng kích thích tính chủ động của cấp dưới.

Đào Khiêm hỏi:

- Vì sao ông cho rằng Lưu Bị có khả năng quản lý thấu suốt đó?

Khổng Dung đáp:

- Người này có ý thức tập thể rất cao, lại rất đam mê công việc quản lý. Ngay từ lời lẽ bản báo cáo cũng có thể nhận ra khả năng quản lý thấu suốt đó. Kẻ đọc sách hay nói "tu thân, tề gia, trị quốc, bình thiên hạ", người này rất hiểu lẽ "tu thân". Trong thời đại tiêu dùng phồn hoa này mà vẫn nghĩ vậy, quả là kiệt xuất. Do đó, có thể nhận định: người này có năng lực không chế bản thân, năng lực thông cảm, năng lực hợp tác... hơn người. Một khi vào vị trí lãnh đạo, người này tất sẽ dùng lòng khoan hòa, uy tín để gắn kết tập thể, khiến tập thể có sức mạnh ghê gớm.

- Uy tín thì là một mặt để đánh giá người có tài soái hay không, mặt khác không kém quan trọng là quản lý thông tin. Nhiều quản lý có tư chất tầm thường thích độc quyền hưởng thông tin, họ muốn lấy đó làm oai với cấp dưới, đồng thời thả sức độc đoán. Ngược lại, một nhà quản lý "trí quyền" có khả năng chia sẻ thông tin, nhân viên nhờ vậy mà hiểu hoàn cảnh của tập thể, nhận thức rõ mục tiêu chung; nhà quản lý cũng nhờ vậy mà đưa ra các quyết sách đúng đắn, kích thích sự tích cực của nhân viên.

Đào Khiêm nói:

- Nếu biết chia sẻ thông tin là người có tài soái, vậy nhà báo ai cũng có tài soái, làm được tổng giám đốc hết cả sao?

Khổng Dung nói:

- Người ta đánh giá vua có hiền hay không, chủ yếu là nhìn vào quần thần, vua và quần thần có thông hiểu nhau hay không. Lãnh đạo công ty cũng như vậy. Nếu lãnh đạo công ty và cấp dưới thông hiểu nhau, nhà quản lý có thể đứng từ góc độ cấp dưới

mà nhìn nhận, hiểu được nỗi vất vả của cấp dưới, tăng cường nhận thức của cấp dưới đối với công việc và ủng hộ nhà quản lý. Có thể coi sự thông hiểu là một loại tài sản của công ty. Từ tầm nhìn suy ra tầm tư duy, tôi đánh giá người này có đủ ba mặt để thành một bậc tài soái.

Đào Khiêm nói:

- Chủ tịch công đoàn rất giỏi thông cảm với nhân viên, song chẳng ai xem họ là nhà quản lý giỏi cả.

Giờ mới nghĩ đến điều đó, Khổng Dung bật cười, vừa cười vừa nói:

- Một nhà quản lý giỏi còn phải xác lập quan hệ tin cậy lẫn nhau với nhân viên. Có được quan hệ tin cậy với nhân viên, nhà quản lý càng giỏi giang, nhân viên càng tích cực, càng nỗ lực, "tiêu hao ma sát" trong điều hành giảm mà năng suất lại ngày một tăng. Người này biết phải đánh giá trách nhiệm hiệu suất công việc một cách khoa học để tăng cường hợp tác trong nhân viên, đó là mặt thứ tư.

Đào Khiêm nói:

- Không sai. Người này đã nói với tôi về lý thuyết "thùng gỗ rò", đồng thời cũng nói về việc "đóng đai thùng" – tăng cường sự hợp tác, tin cậy trong công ty. Anh ta dùng hình ảnh "thùng gỗ" xác đáng lắm. - Vậy...

- Khổng Dung hỏi có ý trêu: - Ông bạn già, có phải anh định để lại ghế cho người này không? Tuyển người kế nghiệp như tuyển con rể, phải xem giống má thật kỹ lưỡng, đúng không?

Đào Khiêm cảm thán:

- Mới ngày nào chúng ta còn là sinh viên... Chớp mắt, tôi đã 63, tóc mai đã bạc. Công ty Từ Châu là tâm huyết bao năm của tôi, nào có khác con gái rệu, giờ phải tìm rể hiền thôi.

Nắm tay Khổng Dung, Đào Khiêm hỏi khẽ khàng:

- Ông bạn ơi, liệu chúng ta có làm không?

Khổng Dung an ủi:

- Tin tôi đi, không làm đâu. "Con rể" của anh là "thợ đóng thùng" giỏi đấy!

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

"Tôn Tử binh pháp" ngay từ đầu đã nói rõ: "Đạo" là một trong những yếu tố quyết định chiến thắng. Ở đây, "đạo" là tướng sĩ một lòng, trên dưới đồng cam cộng khổ, quân sĩ vì thế xả thân, không sợ nguy hiểm.

Trong thời đại cạnh tranh khốc liệt, công ty càng cần tinh thần cống hiến của nhân viên. Thế nhưng, tinh thần cống hiến của nhân viên dường như chỉ tồn tại trong cổ

tích. Dẫn đến tình trạng đó, lỗi là ở nhà quản lý, vì nhà quản lý chỉ lo cho bản thân nên làm tổn thương nghiêm trọng lòng tự tôn của nhân viên, tinh thần cống hiến của họ còn bị đem ra làm trò cười. Tình trạng xí nghiệp rệu rã cũng như "chiếc thùng rò", không có cách gì thực hiện mục tiêu đề ra.

Triết lý "đóng thùng gỗ" là triết lý "lấy người làm gốc", nó ảnh hưởng tới từng quyết định của nhà quản lý và là cơ sở của quan hệ giữa nhân viên và chủ, nó bồi đắp lòng trung thành của nhân viên đối với doanh nghiệp. Làm một nhà quản lý, bạn nên như người thợ đóng thùng.

Chương 4

QUẢN LÝ LÀ MỘT LOẠI GAME ĐIỀU KHIỂN

1. Luận chính – tà của Trần Đăng

Lại nói Đào Khiêm cảm thấy tuổi cao sức yếu nên quyết tâm nhường ghế cho Lưu Bị. Ông gọi chánh văn phòng Mi Trúc và trưởng phòng kế hoạch Trần Đăng tới mật đàm. Mi Trúc nói:

- Lưu Bị đúng là một tài năng để gánh vác việc lớn. Song anh ta quá trẻ, làm ở công ty chưa lâu mà đột nhiên được tung hoành, người ta làm sao phục đây?

Đào Khiêm hỏi:

- Vậy ý anh ra sao?

Trần Đăng nói:

- Anh có thể mở một cuộc thăm dò nội bộ, ai được nhiều người đồng tình nhất sẽ là vị giám đốc tương lai.

Đào Khiêm nói:

- Cách đó rất hay nhưng không hẳn đã công bằng. Tục ngữ có câu "ba người tất hợp thành đồng đảng", nhiều người trong công ty có mối quan hệ thân tình với nhau, song họ không có tư chất làm giám đốc. Tuyển sai người sẽ ảnh hưởng tới tương lai công ty. Khi ấy, tôi làm sao ngậm cười dưới tuổi vàng được?

Trần Đăng nói:

- Ý anh là muốn thông qua thăm dò để đề bạt Lưu Bị, song lại sợ kết quả thăm dò trái ý mình, phải không? Thế này nhé, là ông chủ, chọn ai là quyền của anh, anh chỉ cần tìm hai trợ thủ cho Lưu Bị là được. Hai trợ thủ được bầu kia sẽ tuyệt đối không ảnh hưởng tới kết quả đã định, chuyện Lưu Bị được tuyển làm giám đốc là tất nhiên. Nếu có sơ suất nhỏ nào ngoài dự liệu, phòng kế hoạch của tôi sẽ can thiệp, tất cả sẽ như ý anh.

Đào Khiêm hỏi:

- Chiêu đó e người quân tử không làm được?

Trần Đăng nói:

- Triết học hành vi của người Trung Quốc xưa có ý này: kẻ ác dùng thiện pháp, thiện pháp thành tà; chính nhân quân tử dùng tà pháp, tà pháp thành chính. Nói cách khác: vì mục đích chính đáng, có thể dùng thủ đoạn.

Đào Khiêm nói: - Cách luận chính – tà đó rất độc đáo, song nó giống như chơi dao, không giỏi là huỷ hoại thanh danh một đời của Đào Khiêm này. Để từ từ tôi tính đã. Nào ngờ một tuần sau, Đào Khiêm bỗng nhiên bị bệnh, nằm liệt giường. Vào viện

hơn một tháng, bác sĩ bảo Đào Khiêm đã mắc ung thư giai đoạn cuối, vô phương cứu chữa. Trước lúc lâm chung, Đào Khiêm gọi Mi Trúc và Trần Đăng tới dặn dò đình ninh:

- Điều thứ nhất: Tôi chẳng làm gì được rồi, cứ theo cách các anh mà làm.
- Điều thứ hai: Lưu Bị là một thanh niên tốt, các anh hãy gắng giúp anh ta.
- Điều thứ ba: Các anh nhất định phải lo lắng cho tương lai công ty, đừng phụ một đời đắng cay của tôi...

Vừa nói, Đào Khiêm vừa chỉ vào tim mình, sau đó hai mắt khép lại.

La Quán Trung trong "Tam quốc diễn nghĩa" thuật chuyện Đào Khiêm nhường Từ Châu chỉ là "Đào Khiêm phải thuyết phục mãi, cuối cùng Lưu Bị mới chịu nhận Từ Châu". Câu chuyện đến đây mới hóa ra rằng Đào Khiêm không phải là ông già cô độc, mà còn có hai con trai. Con trưởng là Đào Thương, con thứ là Đào Ứng, cả hai đều làm trong công ty Từ Châu. Vì sao Đào Khiêm không để lại công ty cho con mà giao cho Lưu Bị? Đó là câu đố khó giải.

Sau khi Đào Khiêm qua đời, Trần Đăng, Mi Trúc mở cuộc tuyển người, Lưu Bị trúng ghế giám đốc, xem như hoàn thành di nguyện của Đào Khiêm.

2. Ba chiêu quan mới

Nhậm chức quan mới, Lưu Bị vừa mừng vừa lo. Mừng vì phút chốc được quản lý công ty trị giá gần hai triệu quan; lo vì mới nhậm chức, không tránh nổi sơ suất, lòng người đang hoang mang.

Trần Đăng cho Lưu Bị hay:

- Dù anh có trúng cử nhưng vẫn có người không phục, có người thậm chí đem anh làm trò cười. Công việc trước mắt của anh là ổn định nhân tâm, nói theo cách của anh, là đóng chặt đai thùng gỗ.

Lưu Bị nói bình tĩnh:

- Thuyết "thùng gỗ" của tôi chỉ là phương hướng, còn giải quyết các vấn đề cụ thể phải nhờ đến các anh! Anh là cao thủ sắp đặt kế hoạch, lại là bậc lão thành trong công ty, anh hãy giúp tôi đi! Giờ bọn bề trảm mối, tôi không biết bắt đầu từ đâu!

Trần Đăng nói:

- Gọi là ổn định lòng quân sĩ hay gọi là đóng đai thùng, đầu tiên phải làm nhân viên hài lòng. Làm thế nào để nhân viên hài lòng? Có ba chiêu, người ta thường gọi đó là "ba chiêu quan mới".

Lưu Bị vội hỏi:

- Ba chiêu là thế nào?

Trần Đăng nói:

- Chiêu thứ nhất là tăng lương nhân viên. Anh mới nhậm chức, rất nhiều bộ phận chờ anh giúp đỡ. Dùng cách tăng lương thay cho giúp đỡ, đó là một chiêu thường dùng của quan mới.

Lưu Bị lắc đầu:

- Tôi còn không nắm rõ tình hình tài chính của công ty, sao tăng lương bừa được?

Trần Đăng tiếp:

- Chiêu thứ hai, cải thiện môi trường làm việc trong công ty. Ví như đường ống nhà vệ sinh trên tầng ba tắc hai tháng nay, mấy chiếc bàn ở phòng kinh doanh bị hỏng, anh có thể thay mới một lượt, hay mua thêm đồ dùng văn phòng cũng làm mới bộ mặt công ty.

Lưu Bị vẫn lắc đầu:

- Duy tu là cần thiết, nhưng thay mới thì như đổ vào thùng không đáy, bao nhiêu tiền cho vừa? Chỉ cần dùng cẩn thận hơn là được rồi.

Trần Đăng nói:

- Chiêu thứ ba là thăm dò mức độ hài lòng của nhân viên...

Lưu Bị nói:

- Đúng là cần một cuộc thăm dò, song ngộ nhỡ kết quả không như ý có phải tự chuốc họa không?

Trần Đăng cười:

- Sau cuộc thăm dò, anh vẫn có thể chẳng ngó ngang tới kết quả cơ mà. Lưu Bị giật mình.

- Lẽ nào anh không hiểu? Vậy gọi là "miệng tròn trề". Là quan mới, lẽ nào anh chịu ngồi không?

Lưu Bị nói:

- Kiểu thăm dò không cần biết kết quả đó có tác dụng gì?

Trần Đăng nói:

- Cái anh cần là một kết quả khác. Anh có thể dùng "bản thăm dò" để hướng sự chú ý của nhân viên tới mục tiêu phía trước, khiến họ nhìn thấy chỗ yếu kém của mình và quên đi sự bất bình. Được thế, nhân viên sẽ tự trách mình, làm sao họ còn bất mãn với quan mới được?

Lưu Bị tỉnh ngộ, nói:

- Hồi còn đi học, tôi ghét nhất thủ đoạn của các chính khách. Chẳng hay đó là...

Trần Đăng mỉm cười, gật đầu:

- Không sai. Hiện nay anh đang trong một tình huống chính trị, liệu anh có cách nào tốt hơn?

Lưu Bị mất chữ o, mồm chữ a, ngẩn ra đúng năm phút. Sau đó, Lưu Bị thở dài:

- Đã vậy, anh làm một bản "thăm dò ý kiến nhân viên" nhé?

Trần Đăng hiểu Lưu Bị đã xiêu lòng. Ông về phòng, 20 phút sau quay lại phòng giám đốc, đưa cho Lưu Bị một bản thăm dò:

Thăm dò ý kiến nhân viên, tờ A

Xin anh /chị trả lời những câu hỏi sau:

1. Anh / chị cho rằng trong công tác quản lý công ty còn những vướng mắc gì?
2. Anh / chị cho rằng giám đốc mới còn điểm yếu kém nào? Anh /chị mong giám đốc mới sẽ làm gì?
3. Anh /chị cho rằng còn có người nào không đủ phẩm chất đạo đức và năng lực quản lý? Công ty nên xử lý người đó thế nào?
4. Anh /chị cho rằng công ty nên làm gì để cải thiện môi trường làm việc?
5. Lương anh / chị đủ sống không? Nếu không đủ, anh/ chị mong được bao nhiêu?

Lưu Bị đọc đi đọc lại bản thăm dò, sau đó nói từ tốn:

- Phải nói các câu hỏi rất xác đáng. Song về phía tôi, liệu nó có giống bản tự kiểm điểm?

Trần Đăng nói:

- Đúng vậy. Thăm dò mở kiểu này dễ gây phiền toái. Anh hãy nhìn tờ sau, tôi dùng kiểu thăm dò đóng, kết quả sẽ hoàn toàn khác.

Trần Đăng vừa nói vừa đưa Lưu Bị bản thăm dò thứ hai:

Thăm dò ý kiến nhân viên, tờ B

Anh / chị hãy chọn đánh dấu ù vào những câu trả lời:

1. Nhân viên tốt là người chung vai với lãnh đạo gánh vác việc công ty. Đúng?

Không đúng?

2. Có lúc anh / chị không để ý đến sự lao tâm khổ tứ của lãnh đạo. Đúng? Không đúng?

3. Nhân viên trung thành là người tin tưởng vào tương lai công ty. Đúng? Không đúng?

4. Anh / chị là người làm tốt công việc trong năm qua. Đúng? Không đúng?
5. Vì tương lai công ty, anh / chị tự nguyện hy sinh lợi ích cá nhân. Đúng? Không đúng?

Lưu Bị thấy thú vị, khuôn mặt khổ sở giờ mới tươi cười:

- Hỏi như vậy, có phải anh muốn người ta tự thẹn?

Trần Đăng đáp:

- Đúng vậy. Đã tự thẹn, sao còn công kích người khác được? Nhân viên tự thẹn, họ sẽ không rồi hơi bình phẩm anh nữa.

Lưu Bị cười to:

- Bản thăm dò hay lắm, đúng là Trần Đăng! Mới làm quan, chiêu thứ nhất của tôi là khiến nhân viên biết tự thẹn!

3. Làm nên uy quyền

Quả nhiên sau khi phát ra bản thăm dò ý kiến, nhân viên trở nên kính trọng giám đốc mới. Tình thế trong công ty thay đổi, hết mây đang vùn vụt bầu trời bỗng tạnh. Lưu Bị rất cao hứng bèn gọi điện thoại rủ Trần Đăng chiều đi nhậu.

- Sao không đi ngay bây giờ? - Trần Đăng nói tiếp: - Nhậu cũng là công tác mà, sao lại mất thời gian riêng vậy?

- Thật không? - Lưu Bị nhất thời không kịp phản ứng.

Trần Đăng nói:

- Anh biết rồi đấy, lãnh đạo không như nhân viên. Thế nào là lãnh đạo làm việc? Thông thường là "một ngày ba xoay": sáng xoay bánh xe hơi, chiều xoay bàn tiệc, tối xoay váy. Hiện anh chưa có xe hơi, chưa xoay bánh được. Buổi chiều anh cũng không có trò gì, cũng chưa xoay váy được. Vậy trưa ta xoay bàn một hồi được không?

Lưu Bị giật mình, trầm ngâm một lúc rồi cười ha ha:

- Trần Đăng ôi, cách nào của anh cũng là tà pháp! Thôi được, tôi nghe anh. Anh bảo đến đâu bây giờ?

Khi Lưu Bị tiến tới một phòng bao, Trần Đăng đã đợi sẵn.

Thật ra không chỉ để nhậu – Lưu Bị nhìn Trần Đăng, sau đó hỏi từ tốn:

- Trần Đăng ôi, anh nói đi, liệu tôi có thành thẳng quản lý ngu không?

Trần Đăng nâng rượu:

- Tôi biết anh là người coi trọng công việc. Có câu này không biết nói thế nào: người ta thường chế giễu quan đi nhậu mà lại bảo "đi công chuyện". Với anh, hoá ra là nghiêm chỉnh.

Hai người cạn ly, Trần Đăng nói tiếp:

- Anh là người sống có mục đích, nếu không Đào Khiêm đã không quý anh, giao trọng trách cho anh. Mới nhậm chức hai ngày đã có tạp chí "Doanh nhân Tam quốc" tới phỏng vấn. Còn nữa, nghe nói Tào Tháo - người vừa được bầu là nhà kinh doanh của năm – đã rất ghen tức anh. Ông ta hỏi ký giả của tờ "Doanh nhân Tam quốc": Lưu Bị là kẻ nào mà không mất nửa mũi tên vẫn lấy được Từ Châu?!

Lưu Bị cười như mếu:

- Sao giờ tôi có cảm giác như thiếu dưỡng khí nhỉ?

Trần Đăng dùng bảy phần chuyên tâm để chiến đấu với con tôm hùm, ba phần còn lại để nói chuyện với Lưu Bị:

- Đúng rồi, đó là cảm giác ở trên đỉnh cao. Anh sẽ thích nghi với nó rất nhanh.

Không được ngon miệng như Trần Đăng, Lưu Bị gọi phục vụ mang nước trắng tới, sau đó nói những lời chân thành:

- Ý tôi khác kia. Nhân viên công ty đang yên đang lành, bỗng bị bản thăm dò khiến cho phục tùng. Nói cách khác, nhân viên chấp hành răm rắp liệu có làm công ty thêm sức sống không?

Trần Đăng ngừng nhai, nói thận trọng:

- Sức sống? Tôi cho rằng uy quyền quan trọng hơn sức sống. Vương quyền của các hoàng đế Trung Quốc đều như thần thánh, nói một cách khác, quyền lực đó không cần bàn cãi. Không có uy quyền, sẽ một nhân viên nào tuân thủ quy tắc công ty, khi đó thì sức sống ở đâu, hay biến thành sức chết cả?

Lưu Bị hỏi:

- Quyền uy sao lại quan trọng đến vậy?

Trần Đăng nói:

- Bởi quản lý là một loại game điều khiển, quyền uy làm nên hiệu quả điều khiển. - Quản lý là một loại game điều khiển?

Lưu Bị chợt hiểu ra, đó chính là điều mình cần.

Trần Đăng khẳng định:

- Quản lý là game điều khiển. Trước đây tôi đã nói với Đào Khiêm về "quân tử dùng tà pháp", đó cũng chính là thuyết về game điều khiển.

- Vậy điều khiển và quyền uy là tất yếu?

- Đương nhiên. - Trần Đăng nói chắc như đinh đóng cột:

- Ông thánh Mạnh Tử từ xưa đã phân người làm hai loại: một loại ra quy tắc, loại kia tuân thủ quy tắc; người ra quy tắc lao tâm, người tuân thủ quy tắc lao lực. Làm người lao tâm, anh phải đủ năng lực điều khiển để khiến nhân viên tuân thủ quy tắc, tức là kính trọng lãnh đạo – anh gọi đó là phục tùng. Mặt khác, vì quyền uy của lãnh đạo mà họ phải tích cực làm việc – chính là thứ anh gọi là sức sống.

Lưu Bị tỉnh ngộ hẳn, cảm thán:

- Trước tôi còn mơ mơ hồ hồ lời Mạnh Tử. Nghe một câu của anh mà tôi như chết đuối vớ được thùng.

- Ấy? – Trần Đăng làm bộ giận đến tức cười, sau đó nói:

- Câu đó là cương lĩnh trong quản lý học, nó bền như xích sắt, sao gọi là thùng được?

Lưu Bị làm bộ vỗ miệng:

- Lỡ lời, lỡ lời. Trần Đăng ôi, anh đúng là chuyên gia quản lý. Mời anh giúp Đường Tăng sang Tây Trúc, giúp tôi cách thức quản lý, có được không?

Trần Đăng nói:

- Tôi chỉ nghiên ngẫm về quản lý học mà thôi, thực ra không thông thạo từng việc cụ thể. Nói cách khác, tôi chỉ thấy rừng mà không thấy cây, càng không biết làm thế nào để cưa cây nữa.

4. Điều khiển như thế nào?

Lưu Bị nghĩ một lát rồi nói:

- Tư tưởng quyết định hành vi. Cái tôi cần là tư tưởng của anh. Còn công việc cụ thể, cứ theo tư tưởng của anh. Anh đã giúp tôi hiểu quản lý là một loại game điều khiển, vậy tôi sẽ bắt đầu trò chơi với tâm thái thế nào?

Trần Đăng trầm ngâm, sau đó nói:

- Vấn đề giám đốc Lưu hỏi, tôi cũng đã nghĩ đến. Mấy ngày trước tôi có viết cái tùy bút về thuật khiển nhân, đầu đề là "Luận về luật chơi quản lý" cũng có chút tác dụng cho anh tham khảo.

Hôm sau đến công ty, việc đầu tiên Lưu Bị làm là đến phòng kế hoạch tìm Trần Đăng.

Trần Đăng nói:

- Anh thật quá chu đáo! Đêm qua tôi đã gửi e-mail cho anh rồi.

Lưu Bị rồi rít:

- Hay, hay quá! Vậy mà không biết, để tôi về xem ngay!

Lưu Bị về phòng và bật ngay máy tính, lấy ra thư của Trần Đăng.

Luận về luật chơi quản lý

1. Quản lý là một loại game điều khiển, bạn sẽ thắng nếu đủ thông minh; nếu không, chỉ còn trông vào số trời.
2. Để chiến thắng trong game, trước hết bạn phải đặt quy tắc game thật chặt chẽ, từ quyền hạn chức vụ, quy phạm ứng xử cho tới chính sách "cây gậy và củ cà rốt".
3. Trước khi bắt đầu trò chơi, bạn chỉ có hai sự lựa chọn: hoặc bạn chắc sẽ chiến thắng, đó là lúc bạn có đủ năng lực để chiến thắng; hoặc bạn không chơi.
4. Nếu bạn không chắc chắn mà chỉ hy vọng thắng cuộc, quyền quyết định thắng thua sẽ không còn trong tay bạn. Lòng bất an sẽ ngăn trở quyết định hành động, và quyền định đoạt sẽ không còn.
5. Vì mỗi người tham gia game đều là một phần trong cuộc sống của bạn, nếu bạn đủ năng lực điều khiển bản thân, bạn sẽ chiến thắng những người khác.
6. Trong rất nhiều trường hợp, bạn sẽ thấy cách chiến thắng tốt nhất là liên kết với người khác để cùng chiến thắng. Kỳ quái là trong những người chiến thắng vẫn có kẻ

thua, nếu thông minh, người thua sẽ không phải là bạn.

7. Bạn là đối thủ của tất cả mọi người, hoặc bạn bị lợi dụng, hoặc bạn bị thanh trừ; tất cả mọi người là đối thủ của bạn, một số người có thể lợi dụng, một số người phải thanh trừ.

8. Tất cả người tham gia game đều tìm điểm yếu của người khác để lợi dụng, vì vậy bạn phải cứng rắn và đề cao cảnh giác.

9. Đủ thông minh để cố ý biểu lộ nhược điểm (như vờ mơ hồ) là một cách hay, nó sẽ làm đối thủ của bạn buông thả.

10. Để thắng trong game điều khiển, bạn phải biết cách lợi dụng tình cảm. Tình cảm của bạn sẽ làm động lòng người khác, nó cũng có thể khiến bạn bị lợi dụng.

11. Cái gọi là xử thế thực ra là giao tiếp với đối thủ. Bạn chính là đối thủ lớn nhất của mình.

12. Trong quản lý, chớ làm con tầm tụt trời. Tất cả luật chơi đều để lợi dụng, hãy lợi dụng cho khéo để thắng cuộc.

Lưu Bị vừa đọc vừa nghĩ bụng: "Cha Trần Đăng này đáng sợ thật, điều gì cũng viết ra, câu nào cũng tâm huyết. Hay lắm, có bản luận về luật chơi này, Lưu Bị ta đối nhân xử thế thêm dễ dàng, lo gì không làm nên việc lớn! " Nghĩ vậy, Lưu Bị bất giác nhắc điện thoại:

- Trần Đăng ôi, anh đúng là tay sắc sảo! Nếu rảnh, trưa nay ta đi ăn được không?

Trần Đăng nói:

- Lại đi à? Có chuyện gì vậy?

Lưu Bị nói:

- Tôi muốn thăng anh làm trợ lý giám đốc.

Trần Đăng hỏi:

- Vì sao?

Lưu Bị nói:

- Vì anh tài của anh. Không có Trần Đăng anh, sao tôi dễ dàng được tuyển làm giám đốc. Không có Trần Đăng anh, sao tôi làm yên lòng nhân viên được? Để cả công ty chiến thắng trong cuộc chơi này, tôi cần mượn trí tuệ của anh.

Trần Đăng trầm ngâm năm giây rồi hỏi:

- Anh không sợ người khác ghen với tôi sao? Chúng ta cũng phải chú ý xử lý chuyện tình cảm trong trò chơi này!

Lưu Bị nói:

- Chuyện nhỏ, anh chỉ phẩy tay một cái là xong.

Trần Đăng nói:

- Không thể nói thế được. Trong tùy bút, tôi quên mất một câu: Ai cũng đều trong vòng quản lý, bởi quan hệ con người là quan hệ qua lại, anh cũng phải chịu một kiểu điều khiển nào đó.

Lưu Bị hỏi:

- Sao giờ anh mới nói?

Trần Đăng nói:

- Nghe nói tối qua chánh văn phòng Mi Trúc đã đến nhà Quan Vũ, nhờ Quan Vũ mối lái em gái cho anh.

Lưu Bị giật mình:

- Mi Trúc? Sao ông ta quan tâm tới "chung thân đại sự" của tôi?

Trần Đăng nói:

- Nó có vẻ là hôn nhân chính trị. Ông ta muốn dùng em gái để điều khiển anh, cũng là củng cố ghế trong công ty. Song Mi Trúc là người tốt, không có ác ý gì, em gái ông ta cũng hiền thực. Anh sao chỉ theo đuổi sự nghiệp mà không lo gì chuyện riêng?

Lưu Bị cười nhẹ nhõm:

- Xem ra không đâu không là game điều khiển.

- Đúng vậy – Trần Đăng ở bên kia đầu dây cảm thán: - Trong cuộc sống, ái tình là một kiểu điều khiển hiệu quả thần kỳ.

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

Quản lý là một loại game điều khiển, vì vậy nó thường rời xa những quy tắc xã hội. Thực tế, quản lý học rất hay từ bỏ quan niệm đạo đức thông thường. Ngạn ngữ Trung Quốc nói "Chính nhân dùng tà pháp thì tà thành chính"; Martin Luther của phương Tây cũng có câu nổi tiếng "Không ngần ngại thủ đoạn để đạt đạo đức tối cao". Niccolo Machiavelli là nhà quản lý học tiêu biểu, tác phẩm "Quân vương" trứ danh của ông đã nêu những lý luận đột phá:

- *Một vị vua (nhà lãnh đạo) thực thụ phải có oai phong như sư tử và gian xảo như cáo.*
- *Một vị vua (nhà lãnh đạo) chỉ có đạo đức tốt thường làm giảm hiệu quả quản lý, đưa đất nước (tổ chức) đến tai họa.*
- *Chỉ cần có chính nghĩa, bất kỳ "tội" đi ngược lại đạo đức thông thường nào cũng được chấp nhận.*
- *Vua (nhà lãnh đạo) biết phải hy sinh người khác thế nào. Nhà lãnh đạo chịu trách nhiệm về sự hưng thịnh, tồn vong của một tổ chức, vì thế tầm nhìn của ông ta tất phải*

vượt qua trời buộc đạo đức; muốn làm điều thiện, tất phải biết làm điều "ác". Một tướng thành công vạn cốt khô, bạn có thể vì nó mà phải chịu chửi bới. Song, đến năng lực chịu chửi bạn cũng không có, lấy gì bảo đảm bạn sẽ quản lý hiệu quả để thực hiện mục đích?

Chương 5 CÁC LOẠI CÀ RỐT VÀ CÔNG DỤNG

1. Chuyện nhỏ và củ cà rốt

Lại nói chuyện sau khi Lưu Bị nhận chức giám đốc và dẹp tan lời ong tiếng ve, nhân viên ai thấy Lưu Bị cũng ngượng ngập khiến chàng khoan khoái. Lưu Bị hiểu rằng, nhìn từ góc độ y học, làm nhân viên tự thẹn chỉ như dùng thuốc hạ sốt. Muốn công ty có "cơ thể" khỏe mạnh, tất phải dùng phép trị bệnh. Tóm lại là, muốn nhân viên làm việc tích cực, tất phải khuyến khích.

Ai từng đọc "Tam quốc diễn nghĩa", đều biết, sở dĩ Lưu Bị thành lãnh đạo một trong ba công ty lớn nhất toàn quốc là nhờ giỏi khích lệ. Về tài quản lý nguồn lực con người, Lưu Bị là người vô địch. Song đó là chuyện những năm sau này, còn giờ đây, chàng thanh niên Lưu Bị của chúng ta đang giam mình trong phòng giám đốc, bắt đầu trăn trở cách thức khuyến khích nhân viên.

Cốc, cốc, cốc... Mi Trúc gõ cửa, bước vào, hỏi:

- Giám đốc Lưu, lương thưởng tháng này anh ký chưa?

Lưu Bị mời Mi Trúc ngồi bàn bạc:

- Tôi định thưởng cho Trần Đăng 500 quan, anh thấy có được không?

Mi Trúc hỏi:

- Lý do gì vậy?

Lưu Bị nói:

- Lý do thì có, song không tiện nói ra.

Mi Trúc lại hỏi:

- Có phải vì anh thấy Trần Đăng giúp đỡ mình nhiều nên muốn cảm tạ? Lưu Bị khẽ gật đầu.

Mi Trúc nói:

- Nếu vậy thì tôi cho rằng lòng biết ơn của anh xuất phát từ tư lợi, không phải là sự cảm tạ của công ty.

Lưu Bị hơi bực mình, hỏi:

- Chẳng lẽ tôi không có cả quyền khen thưởng? Tục ngữ nói "Quân không tiền, lính không qua; quân không thưởng, lính không lại". Đường đường là giám đốc, nếu không thưởng được cho người ta thì còn ai làm việc?

Mi Trúc nói:

- Làm giám đốc thì thưởng nhân viên là chuyện đương nhiên, nhưng tuyệt đối không được tùy tiện. Để tôi kể câu chuyện thỏ và củ cà rốt, từ đó anh có thể rút ra đôi điều.

1) Vua thỏ lúng túng

Sườn núi phía nam có một bầy thỏ. Dưới sự quản lý của vua thỏ mắt xanh, bầy thỏ có một cuộc sống đầy đủ, vui vẻ. Nhưng thời gian gần đây số lượng thực bầy thỏ giảm dần về ngày một ít. Vì sao nhỉ? Vua thỏ nhận ra là một số thỏ trở nên lười biếng.

2) Khuyến khích là tất yếu

Vua thỏ nhận ra, số thỏ lười biếng ảnh hưởng xấu tới những con khác. Số thỏ chăm chỉ càng làm nhiều làm ít cũng như nhau, vậy nỗ lực để làm gì? Từng con, từng con cũng lười theo. Thế là vua thỏ quyết tâm thay đổi, tuyên bố thỏ nào biểu hiện tích cực sẽ được thưởng cả rồi.

3) Tuỳ tiện khen thưởng, bắt mãi nổi lên

Việc một chú thỏ xám được vua ban thưởng củ cà rốt đầu tiên làm dậy sóng trong bầy thỏ. Vua thỏ không ngờ tác động của việc khen thưởng lại mạnh như vậy, nhưng là tác động xấu.

Mấy lão thỏ tìm vua kể lể tội lỗi của chú thỏ xám, chất vấn vì sao vua ban thưởng?

Vua thỏ nói:

- Ta nhận thấy thỏ xám làm việc không tồi. Nếu các anh cũng có biểu hiện tích cực như thỏ xám thì tự nhiên sẽ được khen thưởng.

4) Bầy thỏ học cách đóng kịch

Thế là bầy thỏ phát hiện ra bí quyết để được khen thưởng. Cả bọn cho rằng: chỉ cần giơ "thẻ hiệu" trước vua thỏ là được nhận củ cà rốt thưởng. Một số bầy thỏ chân chất không giỏi "trình diễn" sinh buồn rầu. Dần dà, phong cách làm việc đóng kịch nổi lên trong bầy. Nhiều thỏ chỉ quan tâm làm sao cho vua thỏ vừa lòng nên thậm chí không ngại gian dối. Truyền thống lao động chăm chỉ thật thà của bầy thỏ bị huỷ hoại nghiêm trọng.

4) Có quy củ, việc mới chạy

Để loại bỏ thói làm ăn gian dối, nhờ sự giúp đỡ của nhóm thỏ già, vua thỏ ban bố quy định khen thưởng. Theo đó, thực phẩm bầy thỏ đem về đều phải qua nghiệm thu, sau đó căn cứ vào số lượng mà khen thưởng. Một thời gian, bầy thỏ làm việc hiệu quả hẳn lên, kho chứa đầy thực phẩm dự trữ.

6) Chú ý cải cách chế độ khen thưởng
Chỉ cần vua thỏ không để ý, năng suất lao động của bầy thỏ sau một thời gian đạt tới cực đỉnh lại xuống dốc thê thảm. Vua thỏ thấy kỳ quái bèn điều tra kỹ lưỡng, nguyên do nguồn thức ăn ở gần đã bị bầy thỏ khai thác hết nhưng không có ai chủ động đi tìm nguồn thức ăn mới. Một chú thỏ trắng tai dài chỉ trích vua thỏ chỉ biết đến số lượng, dung dưỡng thói ăn xổi ở thì, làm hại đến sự phát triển lâu dài của đàn thỏ.

7) Sau khi quy củ bị phá hỏng

Vua thỏ thấy thỏ tai dài có lý nên lao tâm khổ tứ suy nghĩ. Một hôm, có chú thỏ xám không hoàn thành nhiệm vụ, bạn chú là Đô Đô liền bớt phần mình giúp thỏ xám. Vua thỏ nghe chuyện, khen ngợi không ngớt tinh thần giúp bạn của Đô Đô. Hai hôm sau, tình cờ gặp Đô Đô ở cửa kho, vua thỏ cao hứng thưởng gấp đôi cho Đô Đô. Lệ mới mở ra, phong trào "đóng kịch" lại nổi lên, bầy thỏ lại học cách làm vừa lòng vua thỏ. Những chú thỏ không biết cách làm hài lòng thì tìm đến vua thỏ kêu khóc làm vua thỏ đứng ngồi không yên.

Có con nói:

- Sao tôi làm việc chăm chỉ mà phần thưởng lại thua Đô Đô?

Có con nói:

- Lần đó tôi làm việc rất tích cực, hoá ra thu nhập lại ít hơn trước, thật không công bằng!

8) Cà rốt cũng mất tác dụng khen thưởng

Một thời gian sau, tình hình càng gay cấn, nếu không thưởng hậu thì không ai còn muốn làm việc. Thế nhưng không ai làm việc thì lấy đâu cái ăn? Vua thỏ không chịu nổi, phải ban bố thỏ nào tình nguyện cống hiến cho cả bầy sẽ được thưởng một giỏ cà rốt đầy. Bỏ cáo vừa ban đã có thỏ xin làm tình nguyện. Vua thỏ nghĩ, thưởng hậu tất sẽ có thỏ giỏi. Nào ngờ số thỏ này vẫn không hoàn thành nhiệm vụ. Vua thỏ giận dữ tới trách móc chúng. Bọn thỏ đều trả lời như nhau:

- Vua thỏ, xin đừng trách chúng tôi. Một khi trong tay đã có cà rốt, ai còn muốn đi làm nữa?

Nghe xong câu chuyện, Lưu Bị ngạc nhiên nói:

- Không ngờ sau chuyện cà rốt lại nhiều lý lẽ sâu xa vậy! Trước đây tôi không bao giờ nghĩ cà rốt lại có thể làm mất tác dụng khen thưởng!

Mi Trúc nói:

- Với một người cực đói khát, cho anh ta bát cơm đầu tiên là cứu mạng; bát thứ hai là đủ; bát thứ ba là thuốc độc. Sau khi anh ta ăn bát thứ ba thì ý nghĩa của cơm hoàn toàn thay đổi, anh ta làm sao hiểu được "một hạt thóc chín hạt mồ hôi" đây? Cũng như vậy, cà rốt của vua thỏ không những không có tác dụng khích lệ, trái lại còn làm bầy thỏ xa hoa, lười biếng. Bởi vậy, làm một giám đốc, trước tiên anh phải hiểu ý nghĩa của cà rốt; nếu không, anh không khuyến khích được nhân viên mà chỉ chuốc thêm phiền; thứ anh cho người ta không phải là niềm vui, mà là thuốc độc.

Lưu Bị thở dài:

- Nếu hôm nay anh không cảnh tỉnh tôi, ngày sau tôi cũng như vua thỏ!

Mi Trúc nói:

- Đúng vậy...Nói ngay như việc Trần Đăng, việc anh đưa ông ta làm trợ lý giám đốc đã gây ra bao lời đàm tiếu. Nay lại thưởng cho ông ta, mọi người sẽ nghĩ chỉ cần giỏi "diễn" là sẽ thăng quan tiến chức, họ liền đồng kích trước mặt anh ngay. Với Trần Đăng, ông ta cũng chịu hai mặt thiệt hại: một mặt bị người ta chửi là đồ nịnh bợ, sự giao tiếp của ông ta cũng gặp khó khăn; mặt khác, Trần Đăng cũng có thể cậy thế sinh kiêu, đạo đức tốt đẹp của ông ta cũng sút mẻ. Anh thử nói xem, việc thưởng cho Trần Đăng một khoản liệu có là toa thuốc độc bằng A không?

- Vậy thì khoản thưởng của Trần Đăng từ đây thành mây khói, anh cũng không phải nói đến ai nữa – Lưu Bị trầm ngâm: - Còn nữa, anh vừa có ý chỉ việc đưa Trần Đăng lên làm trợ lý giám đốc cũng là một loại cà rốt phải không?

Mi Trúc đáp:

- Không sai, cà rốt có rất nhiều loại, không cứ là tiền.

2. Có bao nhiêu nhu cầu, có bấy nhiêu cà rốt

- Trong quản lý nguồn lực con người, cà rốt có ý nghĩa gì? Chính là cách thức kích thích nhân viên nỗ lực hoàn thành nhiệm vụ - Mi Trúc diễn giải: - Theo nghĩa đó, bất kỳ cách gì có tác dụng kích thích đều có thể gọi là cà rốt. Rồi Mi Trúc vừa nghĩ vừa nói:

- Cần có bản phân tích các tầng nhu cầu của nhân viên...

- Tầng nhu cầu của nhân viên? Là lý luận tháp nhu cầu của nhà tâm lý học nổi tiếng Maslow. Ông ta cho rằng con người có năm tầng nhu cầu. Đầu tiên là nhu cầu sinh lý, đó là như cầu cơ bản để sinh tồn, như ăn, uống, v. v...Tiếp nữa là nhu cầu an toàn, bao gồm như cầu được bảo vệ cả về tinh thần lẫn vật chất, ví như không lo bị trộm cướp đe dọa, bảo hiểm trước các bất trắc, bảo hiểm cho công việc và sau khi về hưu, v. v... Thứ ba là nhu cầu giao tiếp xã hội, ai cũng là một thành viên trong xã hội, có nhu cầu giao tiếp và thuộc về nhóm để trao đổi tình cảm, sở thích, giúp đỡ và khen lẫn nhau. Thứ tư là nhu cầu được tôn trọng, kể cả nhu cầu được người khác tôn trọng và cảm giác tự tôn. Thứ năm là nhu cầu thực hiện khát vọng, là thông qua nỗ lực của bản thân mà biến mong muốn của mình thành hiện thực, từ đó tìm thấy ý nghĩa của cuộc sống và công việc. Theo luận tháp nhu cầu của Maslow, chỉ có thoả mãn nhu cầu của một người mới kích thích được người đó. Nếu vậy, nó cũng không khác chuyện một bát, hai bát và ba bát cơm của anh bao nhiêu.

Mi Trúc nói:

- Hình thức kết cấu tầng bậc nhu cầu nhân viên và tháp nhu cầu của Maslow là như nhau. Kết cấu đó dựa trên ba điều cơ bản: thứ nhất, người ta cần sinh tồn, nhu cầu

thiết yếu đó ảnh hưởng tới hành vi, chỉ có chưa thoả mãn nhu cầu mới ảnh hưởng tới hành vi, khi thoả mãn nhu cầu rồi thì tác dụng kích thích không còn thích hợp nữa; thứ hai: nhu cầu của con người xếp theo mức độ trọng yếu mà hình thành kết cấu tầng thứ; thứ ba: người ta được thoả mãn nhu cầu thấp nhất rồi mới theo đuổi nhu cầu cao hơn một bậc, cứ thế cao dần lên, nó biến thành động lực nội tại không ngừng.

Lưu Bị rót cho Mi Trúc một cốc nước, vừa thoả mãn nhu cầu uống nước, vừa thoả mãn nhu cầu được tôn trọng của Mi Trúc, rồi vừa bưng vừa hỏi:

- Anh nói đi, tầng bậc nhu cầu của nhân viên công ty là gì?

Mi Trúc xin Lưu Bị một tờ giấy và chiếc bút, vẽ ra một hình tháp tám tầng, đề "Biểu đồ tầng bậc nhu cầu của nhân viên". Thoáng nhìn biểu đồ, Lưu Bị đã kinh ngạc:

- Mi Trúc, có phải vì kinh nghiệm của anh không? Tầng nhu cầu thấp nhất của nhân viên là được phát lương đúng kỳ?

Mi Trúc nói:

- Trong rất nhiều công ty, và cũng rất nhiều lần, tầng nhu cầu thấp nhất đó cũng không đáp ứng. Anh xem báo chí xem, có bao nhiêu vụ các công ty xí nghiệp còn nợ lương công nhân? Dưới sự quản lý của anh, nếu tháng nào công ty cũng trả lương đúng kỳ hạn là nhân viên sẽ cảm tạ anh tận đáy lòng. Lưu Bị chần chừ giây lát rồi hỏi:

- Lẽ nào việc thăm nom hiếu hỉ hoa hờn hoa sái cũng cảm động được nhân viên?

Mi Trúc nói:

- Lòng người chẳng cũ. Kiểu thăm nom đó, xưa gọi là yêu dân như con! Người ta xem trọng không phải chén chè cốc nước, mà là tấm lòng của lãnh đạo công ty với cấp dưới!

- Anh nói mùi mẫn lắm! Mà này... - Lưu Bị hỏi: -... Có thể thay đổi kiểu nhu cầu đó không?

Mi Trúc mỉm cười:

- Anh biết chuyện người ôm cây đợi thỏ không?

Lưu Bị đáp:

- Tôi biết từ hồi cấp một. Chuyện là một người nông dân nhặt được con thỏ đâm trúng gốc cây mà chết, từ đó anh ta không chịu làm ăn gì, ngày nào cũng chỉ mơ nhặt được thỏ đâm vào cây.

Mi Trúc nói:

- Với ai cũng vậy, thứ nhận được vượt quá nhu cầu đều là thuốc độc. Anh đã thay đổi tầng bậc nhu cầu của Trần Đăng, lẽ nào còn muốn biến tất cả mọi người thành như Trần Đăng?

Lưu Bị thắc mắc:

- Trần Đăng thì làm sao?

Mi Trúc nói rành rọt:

- Anh thăng chức cho Trần Đăng không phải vì ông ta phù hợp với chức vụ đó hay không, mà vì ông ta giúp anh. Thế là anh biến ông ta thành một kẻ cơ hội chủ nghĩa. Giờ đây, ông ta vẫn còn hy vọng nhờ tính toán và chờ đợi để kiếm được con thỏ thứ hai. Nhưng một nhân viên cơ trí giao hoạt sẽ không thể là một nhân viên trung thành. Lưu Bị như học sinh cấp một mắc lỗi, xỉ mặt xuống:

- Mi Trúc ôi, vậy anh nói tôi phải làm thế nào mới phải đây?

Mi Trúc nói:

- Anh chỉ cần dần dần đáp ứng từng tầng bậc nhu cầu của mỗi nhân viên là được. Không chỉ có anh dần dần đáp ứng, mà nhu cầu của mỗi nhân viên cũng cần dần dần tăng lên. Nhu cầu tiền, nhà ở, xe hơi, chức vụ của nhân viên... chính là đất dụng võ cho tài quản lý. Làm người quản lý công ty, bất kể là anh, hay tôi, đều có một nhiệm vụ rất lớn, đó là thuyết phục nhân viên từ bỏ một số mục tiêu cá nhân trước mắt để tập trung tinh lực cho sự phát triển lâu dài của công ty.

3. Một số loại cà rốt không tốn tiền

- Còn một điểm không kém phần quan trọng, đó là không tốn tiền tùy tiện! Mi Trúc trung thành vô hạn ân cần nhắc nhở vị giám đốc trẻ:

- Nhân viên háo tiền không phải là nhân viên tốt, nhưng nhà quản lý háo tiền thì thật đáng khen. Không nhường một tấc mới thành núi cao, chẳng từ một giọt mới nên biển lớn - giữ chức giám đốc, anh phải hiểu rằng tiền cần thiết đối với sự phát đạt của công ty thế nào!

Lưu Bị thành thật mong Mi Trúc chỉ bảo:

- Vừa rồi anh nói nhân viên có tám tầng bậc nhu cầu, nay anh lại nói có mấy loại cà rốt không mất tiền?

Mi Trúc khẽ gật đầu, nói:

- Giám đốc Lưu đã không ngưng hỏi cấp dưới, tôi sẽ trình bày mười loại cà rốt không tốn tiền, vấn đề này tôi đã ngâm nhiều năm.

Loại cà rốt thứ nhất: Tiên nữ rắc hoa

"Tiên nữ rắc hoa" là chuyện cổ tích lưu truyền khắp dân gian Trung Quốc. Đối với người quản lý xí nghiệp, đó là một loại cà rốt không tốn tiền nhưng cực hiệu quả. Lý do thật đơn giản: Làm nhà quản lý, anh có thể vung vãi bốn phía, chỗ này một câu biểu dương, chỗ kia một câu khen ngợi, làm nhân viên nở nang mặt mũi. Khi được khen ngợi, nhân viên sẽ phấn chấn, tăng khả năng chịu đựng sức ép công việc, năng

suất của họ sẽ tăng lên gấp bội.

Loại cà rốt thứ hai: Tổ lòng quan tâm

Lãnh đạo quan tâm tới đời sống nhân viên sẽ tạo nên mối quan hệ đặc biệt giữa hai bên. Mối quan hệ đó không những khiến nhân viên làm việc không vì tiền mà còn khiến họ làm việc đặc biệt tốt.

Có thể thấy cuộc đối thoại dưới đây trong rất nhiều tiểu thuyết lịch sử của Trung Quốc: Trong gian phòng bí mật, vị lãnh đạo hỏi cấp dưới vẻ rất nghiêm trọng:

- X. , ta đối đãi anh thế nào?

X. lập tức bày tỏ:

- Đại nhân đối với thuộc hạ ơn nặng như núi!

Lãnh đạo tiếp tục hỏi:

- Có một việc, không biết anh có hoàn thành được không?

X không biết việc gì nhưng vẫn biểu lộ lòng trung son sắt:

- Đại nhân đã sai bảo, X. chết cũng không dám từ.

Đúng là đội ơn vua, lính mất mạng.

Loại cà rốt thứ ba: Vờ quan tâm

Nếu anh không có chút hứng quan tâm tới đời tư của nhân viên (gia đình, hôn nhân, sức khỏe, thậm chí cả thái độ của họ) thì chiêu này rất hiệu quả. Điều thần diệu của chiêu này là một mặt làm nhân viên sung sướng tột cùng, một mặt anh đỡ phải nghe những câu chuyện chán ngắt.

Một ví dụ của chiêu này: anh đi xe cách nhân viên chừng 10m thì gọi rõ to, kiểu như: "Gia đình khỏe cả chứ?" Nhân viên ai cũng sẽ thấy anh quan tâm tới cấp dưới, còn anh thì không phải nghe lải nhải.

Hoặc anh cũng có thể diễn trò này vào dịp tết hằng năm.

Nếu anh quan niệm người đời lạnh nhạt với mình cũng chẳng sao, nếu anh thấy sự giúp đỡ nhau chân thành cũng không cần thiết thì có thể chơi trò này. Có lúc, có nơi, nó sẽ có tác dụng tốt trong thời gian ngắn.

Loại cà rốt thứ tư: Tặng vật kỷ niệm

Dù thiệp sinh nhật chỉ là một tấm bìa cứng, thế nhưng có chữ ký của anh trên đó sẽ làm nhân viên sung sướng. Cùng một lễ như vậy, chiếc nơ mua ở chợ chỉ mười mấy đồng (mua số lượng lớn càng rẻ), nhưng nó lại tượng trưng cho sự vinh dự nên có ý nghĩa không tầm thường.

Giả như có nhân viên đem về cho công ty một hộp đồng bạc triệu, anh có thể mở hội lớn, giơ trống mở cờ tặng nơ anh ta.

Đó là một mũi tên bắn ba đích: Thứ nhất, chiếc nơ đó xem như một báu vật vô giá;

thứ hai, người nhận nợ cảm động rơi nước mắt, khiến anh ta cố công cố sức để nhận thêm một nợ nữa; thứ ba, khiến đồng nghiệp người nhận nợ ghen tức mà có ý thức "rùng nơ (cà rốt) trước mặt, roi da (hay cây gậy) phía sau".

Loại cà rốt thứ năm: Khiến công việc có sức ép

Công việc quá đơn điệu sẽ khiến nhân viên chán nản; công việc quá khó sẽ khiến nhân viên sợ hãi. Sự thực, vấn đề không phải là công việc khó hay dễ, mà là có sức ép hay không.

Ví như, anh có thể giao một công việc nói là rất khó khăn (dù ai cũng biết là rất dễ), khi nhân viên hoàn thành, anh khen ngợi anh ta như người hùng. Hay khi giao một hạng mục cho anh X. , anh có thể xem đó như thử thách, đồng thời bày tỏ sự tin tưởng là chỉ có X. làm được việc đó. Như vậy, dù X. có gặp khó khăn trùng trùng vẫn sẽ nỗ lực như một vận động viên Olympic.

Loại cà rốt thứ sáu: Ban phát giấy khen

Giấy khen dường như không cần thiết, tuy nhiên công dụng "cà rốt" của nó không tầm thường. Một tờ giấy khen không những làm nhân viên thấy vinh dự, nó còn cho thấy: lao động vất vả của nhân viên đó không hoàn toàn vì tiền. Anh ta sẽ là tấm gương cho những nhân viên khác.

Loại cà rốt thứ bảy: Ăn trưa cùng nhân viên

Được ăn trưa hay tán gẫu cùng anh chắc chắn làm nhân viên vinh dự, họ sẽ có cảm giác hạnh phúc, thấy mình có năng lực, được coi trọng và tán thưởng, lâng lâng như đi trên mây, v. v... Anh có thể thấy ngượng vì bị tặng bốc, song thực tế, nhân viên cần cảm giác vinh dự đó.

Loại cà rốt thứ tám: Cho nhân viên cơ hội tự đề ra mục tiêu

Nếu nhân viên được tự đặt ra mục tiêu, họ sẽ nỗ lực gấp mười lần để hoàn thành kế hoạch. Song để nhân viên tự đặt mục tiêu chung cũng rất nguy hiểm. Trò chơi này rất cần nghệ thuật lãnh đạo của nhà quản lý, chỉ sơ suất là hỏng việc. Bởi một số nhân viên giống như trẻ em trong nhà trẻ, họ đề ra mục tiêu đầy tham vọng nhưng không cách gì thực hiện được.

Trong khi mục tiêu thật nhất của anh khi cho nhân viên tự đặt mục tiêu là: làm cho nhân viên thực hiện mục tiêu của chính mình.

Loại cà rốt thứ chín: Kích lệ tinh thần hy sinh của nhân viên

Không nên khuyến khích nhân viên về đúng giờ (ít nhất là rời khỏi vị trí muộn mười phút), càng không được để nhân viên giả bệnh nghỉ ngơi. Ngược lại, cần khuyến khích nhân viên làm quá giờ hay ốm đau mà vẫn đi làm. Nếu giới khuyến khích tinh thần hy sinh của nhân viên, anh không tốn tiền mà vẫn được nhiều giá trị thặng dư.

Kỹ xảo của trò này là: anh không nên kêu gọi "làm thêm giờ miễn phí" mà nên tán dương "lòng say nghề " Loại cà rốt thứ mười: Tạo môi trường cạnh tranh cho nhân viên

Nếu tạo môi trường cạnh tranh cho nhân viên, họ sẽ đua nhau yêu nghề, "cà rốt" của anh sẽ tạo một hiệu ứng domino. Mỗi nhân viên đều là một quân bài domino, anh cần sắp họ đúng vị trí. Sau đó, mỗi nhân viên sẽ là một tấm gương, mà tác dụng của mỗi tấm gương sẽ rất lớn.

Lưu Bị vừa nghe vừa ghi lại, trầm trồ không ngớt:

- Mi Trúc, mười loại cà rốt không tốn tiền của anh đúng là mười đòn thần công khiến người ta hoa mắt chóng mặt.

5. Dùng trò chơi cà rốt để kích thích tinh thần công ty

Lưu Bị hấp thu "dinh dưỡng cà rốt" rất nhanh, đồng thời gạt đục khơi trong, lập ra trò chơi cà rốt siêu cấp, không tốn kém mà khiến công việc trở nên thú vị, tinh thần nhân viên nâng cao. Trò chơi được tiến hành như sau: Bước thứ nhất: Theo từng thứ bậc mà đưa ra các loại cà rốt.

Bước thứ hai: Khi một nhân viên làm việc tốt, được đồng nghiệp và cấp trên nêu tên, anh ta sẽ được một số điểm danh dự.

Bước thứ ba: Khi cộng đủ số điểm danh dự, nhân viên có thể yêu cầu đổi hoặc là tiền, hoặc đồ vật, như đồ dùng gia đình hay một chuyến du lịch. Nhân viên đó cũng có thể tiếp tục tích lũy để đổi lấy phần thưởng to hơn. Lưu Bị nói:

- Trò chơi này nghe qua rất cũ, tích lũy điểm thưởng để lấy đồ khuyến mãi thì đâu đâu cũng thấy. Song, cùng một tư duy mà vận dụng vào thực tế khác nhau sẽ cho hiệu quả khác nhau. Tôi tin rằng nhân viên nhất định thích trò chơi này. Họ thường thích món lợi bất ngờ. Khi nhận phần thưởng, họ sẽ có cảm giác chiến thắng.

- Dùng trò đó trong quản lý, có thể nói Lưu Bị là người đầu tiên – Mi Trúc xuýt xoa khen ngợi rồi bổ sung: - Điều hay nhất của trò chơi này là nhân viên có thể tùy theo loại cà rốt mình cần mà tích lũy điểm số, sức hấp dẫn của cà rốt vì thế mà tương ứng với hiệu quả công việc. Nhân viên tất sẽ thấy nỗ lực của mình được khẳng định và khen ngợi. Khi nhận thưởng, họ sẽ cảm thấy đặc biệt vinh dự và sung sướng.

Quả nhiên chính sách mới vừa đề ra đã hấp dẫn sự chú ý của nhân viên. Không khí công ty sôi động như ngày lễ, nhân viên phấn khởi đua nhau giành điểm số.

Chẳng bao lâu, 99% số nhân viên đã giành được điểm vinh dự, 12% trong đó đổi điểm lấy sản phẩm, ví như Quan Vũ dùng điểm để trang hoàng lại toàn bộ phòng làm việc; Trương Phi đổi điểm lấy một chuyến du lịch do công ty tài trợ.

Lợi nhuận của công ty cũng không ngừng tăng, Lưu Bị trích từ đó ra một phần nhỏ để làm "cà rốt phí". Trận đầu đã thắng, Lưu Bị thật sự có cảm giác của một giám đốc, lòng tự tin lại tăng thêm gấp bội.

Có người trách Lưu Bị: "anh đúng là làm ơn làm phúc thì ít mà giả nhân giả nghĩa thì nhiều. Suốt ngày chỉ chơi trò cây gậy và củ cà rốt, không sợ sau này xuống địa ngục sao? "

Lưu Bị mặt mày thờ thớt đáp: "Đúng là làm ơn làm phúc thì ít, nhưng giả nhân giả nghĩa thì chưa chắc. Mà này, anh nói tôi chơi trò cây gậy và củ cà rốt, anh thì có khác gì! "

Người kia chất vấn: "Lấy gì mà bảo tôi chơi trò cây gậy và củ cà rốt? " Lưu Bị nhắc nhở: "Anh chẳng vừa nói tới "địa ngục" sao? Cái gọi là "thiên đường" chính là một loại cà rốt; cái gọi là "địa ngục" chính là một loại gậy! "

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

"Thái Công binh pháp" viết: "Cốt yếu dùng binh là tôn lễ và thưởng hậu. Tôn lễ thì người có trí sẽ tới, thưởng hậu thì người có nghĩa sẽ tận lòng... Vì thế, người có lễ quy thuận, người được nhận thưởng tranh nhau hy sinh. Còn thưởng thì lính còn hy sinh." Lễ và thưởng chính là hai loại cà rốt khác nhau.

Làm người lãnh đạo công ty hay một bộ phận, bạn phải dùng chỉ tiến thủ của nhân viên để thực hiện mục tiêu kinh doanh. Nếu không khích lệ, tinh thần nhân viên sẽ sa sút, mục tiêu của bạn cũng tan tành. Vì thế, trong một nền văn hoá công ty coi con người là nền tảng thì cà rốt hiện hữu ở khắp mọi nơi.

Chính sách cà rốt "xưa đã có, nay càng thịnh", bạn cũng cần một số loại cà rốt, kể cả cà rốt không tốn tiền, để xây dựng văn hoá công ty.

Chương 6

GÀ MẸ MUỘN PHIÊN

1. Lã Bố xin việc

Lại nói chuyện Lã Bố vì sơ ý giết chết người ở Phụng Nghi đình mà phải ngồi tù năm năm, sau khi ra tù thì gia sản sạch bách, đến miếng ăn cũng phải lo. Nghe nói Lưu Bị giờ đã là ông chủ công ty điện khí Từ Châu, công việc kinh doanh cũng phát nên Lã Bố tới xin tuyển. Lưu Bị gặp Lã Bố thì vui mừng khôn xiết, nói với Quan Vũ và Trương Phi rằng:

- Lã Bố là kẻ có nghiệp vụ cực cao, anh nghĩ nên cho hắn làm phó giám đốc phụ trách tiêu thụ sản phẩm, các em nghĩ sao?

Trương Phi trừng mắt, nói:

- Không được! Lã Bố tâm địa bất chính, thủ đoạn cũng không thua董卓 Trác, cho hắn làm phó giám đốc, không khéo hắn xô chúng ta đi ăn cám! Lưu Bị nghĩ ngợi:

- Dù thế nào thì hắn cũng từng là đồng môn, đồng nghiệp của chúng ta, cứ phải tiếp đãi đã.

Lã Bố xuất hiện là Lưu Bị nhận ra ngay. Lã Bố mặc complet, đi giày da, vẫn phong độ như xưa. Lưu Bị thấy người này trải qua năm năm tù đầy mà thần thái vẫn không đổi, quá là hơn người.

- Có thể hỏi anh một chuyện riêng tư được không? – Lưu Bị nhớ lại chuyện ngày trước của anh ta: - Rốt cuộc anh với Điêu Thuyền thế nào?

Lã Bố chột trâm ngâm, nói:

- Lớp bọn ta có hai cô nổi tiếng, đẹp nổi tiếng là Điêu Thuyền và giỏi nổi tiếng là Sái Văn Cơ, song số họ chẳng ra sao. Sái Văn Cơ thích Tào Tháo ra mặt mà lại đi lấy một thằng Tây; còn Điêu Thuyền lại rơi vào tay董卓 Trác. Các anh thấy tôi ngày xưa ra dáng một phó tổng giám đốc, song ai chẳng có lúc mềm lòng. Ban đầu tôi chằm chọc Điêu Thuyền, sau thì có cảm tình, không ngờ cuối cùng là yêu.

Lưu Bị lại hỏi:

- Nghe nói anh với Điêu Thuyền là cặp anh hùng mỹ nhân, rất đẹp đôi, sao phải dùng cách cực đoan như vậy, không giết董卓 Trác có được không? Lã Bố nói:

- Chỉ tại tôi không làm chủ được bản thân. Tối đó, tôi và Điêu Thuyền hẹn gặp nhau ở quán bar, cô ta uống rất nhiều rượu. Tôi có dự cảm chẳng lành, nói với Điêu Thuyền rằng rượu làm loạn thần, đừng uống nữa. Cô ta càng say càng xinh đẹp, nói: "Chẳng sao đâu, tiền rượu để em". Tôi nửa đùa nửa thật: "Vậy con cái để ai?" Không nói đến con cái thì thôi, nói thì lại dẫn đến chuyện董卓 Trác. Rồi quán cà phê, bọn

tôi tới bao một phòng trong đại tửu điểm Phụng Nghi đình. Khi Điều Thuyền đang nôn trong phòng vệ sinh thì "cốc, cốc, cốc", có tiếng gõ cửa. Tôi ra mở, Đồng Trác xông vào. .

- Tình ngay lý gian...- Lưu Bị thở dài, nói: - Anh kể tôi mới biết, hy vọng sẽ giúp được anh.

Tiền Lã Bố về, Lưu Bị tìm Mi Trúc hỏi ý kiến. Mi Trúc đáp:

- Việc quản lý cốt giởi bổ nhiệm. Thứ công ty cần ở anh ta là năng lực, không phải là nhân phẩm; công ty dùng sở trường, không dùng sở đoản. Còn về nhân phẩm của anh ta, dù có vấn đề thì chúng ta cũng không cần quản chặt chẽ quá; có vấn đề vẫn có thể làm việc được, chỉ cần quản lý anh ta theo đúng quy phạm công ty là khó có thể xảy ra sơ suất.

Lưu Bị bèn quyết định tuyển dụng Lã Bố. Trương Phi vẫn ngăn trở, Lưu Bị không ngại phiền, giải thích:

- Anh ta đã ngồi tù năm năm, sao còn dám làm bậy nữa? Huống hồ Đồng Trác bị anh ta giết là tên chẳng ra gì.

2. Gà mẹ muộn phiền

Quan Vũ hỏi:

- Cứ nhất định phải đưa hấn làm phó giám đốc sao?

Lưu Bị thở dài, nói:

- Các em có biết anh phải chịu bao áp lực không? Từ khi làm giám đốc tới giờ, anh chưa biết nghỉ tết là gì, thậm chí định ngày làm đám cưới cũng không được, khiến em Mi Trúc chờ mòn chờ mỏi.

Trương Phi hỏi ngạc nhiên:

- Em Mi nào nhỉ?

Lưu Bị nói:

- Là em gái Mi Trúc đấy. Bọn anh yêu nhau bảy năm rồi. Trong thời đại thông tin và sống gấp này, bảy năm nghe thật kỳ quái.

Quan Vũ gục gặc đầu:

- Bảy năm, đứa trẻ con cũng đã biết đọc. Tình trường của anh em mình đều gian nan quá.

Lưu Bị đau khổ:

- Cá nhân là chuyện nhỏ, công ty mới là chuyện lớn. Ngày nào anh cũng "ba lo, ba bận": lo nguồn hàng, lo tiêu thụ, lo thanh toán, bận nghiệp vụ, bận tài vụ, bận sự vụ, khiến anh mệt lử! Anh nghĩ, có Lã Bố, dù không nói là rộng thêm cánh thì cũng bớt được gánh ba lo, ba bận.

Quan Vũ nói:

- Đã như vậy, bọn em nói nhiều hoá ra cản anh. Song lời chú ba không phải không có lý, xin anh lưu tâm.

Để chắc chắn thêm, Lưu Bị lại đi hỏi Trần Đăng. Ý kiến Trần Đăng cũng như Mi Trúc, ông ta nói:

- Chúng tôi đều biết anh vất vả, ngày nào cũng đôn đáo như đội trưởng đội cứu hoả, nơi nào cũng có anh. Nếu có một phó giám đốc đỡ việc để anh nghiên cứu, lên kế hoạch thì rất lợi cho công ty.

- Đúng vậy – Lưu Bị cảm thán, nói: - Tôi thường thấy mình lực bất tòng tâm, vá chỗ này lại hở chỗ kia, không cách gì giải quyết, việc mỗi ngày một nhiều. Mấy ngày nay tôi đã nghĩ rồi, nếu tìm được người giỏi việc là tôi sẽ nghỉ ngơi một thời gian.

Trần Đăng hỏi:

- Anh có biết vấn đề do đâu không? Mọi người có ý kiến rằng anh giỏi biết người nhưng không giỏi dùng người. Việc gì anh cũng phải giải quyết, không nói nhọc thân, mà nhân viên chưa chắc thông cảm cho.

Lưu Bị nói:

- Tôi suốt ngày bận bịu như gà mẹ, từ sáng tới tối tất tả lo kiếm ăn, việc lớn việc nhỏ đều tới tôi, họ được hưởng nhân sao còn không thông cảm?

Trần Đăng nói:

- Đúng vậy, công ty có phát triển như ngày hôm nay hoàn toàn là nhờ vào gà mẹ, có lẽ tất cả nhân viên đều cảm động trước công đức của anh. Song, không biết anh có thấy không, anh đang hết sức lấy lòng nhân viên để đổi lấy sự giúp đỡ và tán dương của họ- có đúng vậy không?

Lưu Bị nghĩ ngợi rồi đáp:

- Đúng vậy đó.

Trần Đăng nói:

- Kiểu nghĩ đó của anh cho thấy rõ ràng cơ chế quản lý của công ty chưa hoàn thiện. Tức là, một mặt anh sợ người khác làm không tốt nên phải tự mình giải quyết; mặt khác, nhân viên không có cơ hội phát triển năng lực, anh có thấy sung sướng gì không?

Lưu Bị nói:

- Vậy tôi phải làm sao bây giờ? Trần Đăng nói:

- Nghe nói Mi Trúc đã tặng anh mười loại cà rốt, song vẫn còn thiếu một loại nữa.

Lưu Bị hỏi ngạc nhiên:

- Chẳng lẽ anh còn có loại cà rốt thứ mười một hay sao?

Trần Đăng nói:

- Loại cà rốt thứ mười một tên là "giao quyền". Bất kể là Lã Bố hay Trần Bồ, Nguyễn Bồ, cứ tài là cần. Song, nếu không giao quyền, người tài đến đâu cũng chỉ biết tro mắt ếch, còn anh vẫn cứ đôn đáo một lữ.

3. Vì sao Lưu Bang yếu mà thắng mạnh

Lưu Bị hỏi:

- Giao quyền là thế nào? Vì sao cần giao quyền?

Trần Đăng nói:

- Cái gọi là "giao quyền" chính là một kiểu quản lý thông qua người khác để hoàn thành công việc. Vậy vì sao phải giao quyền? Bởi một người dù anh hùng tới đâu, cứ cho là có ba đầu sáu tay đi, thì cũng chỉ là một cá nhân. Hạng Vũ có anh hùng không, từ đầu đến chân là anh hùng, vậy mà cuối cùng phải chết dưới tay Lưu Bang. Vì vậy, nhà quản lý giỏi và người giỏi quản lý không giống nhau. Làm một người quản lý trách việc, anh ta tất phải tăng sức mạnh cho tập thể.

Lưu Bị chợt tỉnh ngộ, gật đầu, nói:

- Giờ nghĩ lại thấy Hán Cao tổ đánh đầu thua đấy, mà càng bị vây hãm lại càng mạnh thì thật là thần kỳ.

Trần Đăng nói:

- Lưu Bang thắng ở điểm nào? Tôi có một quyển Sử ký, trong đó có đoạn đối thoại giữa Lưu Bang và Hàn Tín rất sinh động, đáng để suy ngẫm.

Lưu Bị đón lấy sách, giở phần "Hoài Âm hầu liệt truyện", trong đó chép: Nhà vua hỏi:

- Như ta thì có thể cầm được bao nhiêu quân?

Tín nói:

- Bệ hạ chẳng qua chỉ cầm được mười vạn.

Nhà vua hỏi:

- Thế còn nhà người thì cầm được bao nhiêu?

Tín nói:

- Thần thì càng nhiều càng tốt!

Nhà vua cười:

- Càng nhiều càng tốt thì sao lại bị ta bắt?

Tín nói:

- Bệ hạ không thể cầm quân, nhưng giỏi khiển tướng, vì vậy Tín mới bị bệ hạ bắt...

Lưu Bị buông sách, cảm thán:

- Trước kia tôi từng đọc qua đoạn này mà không để ý. Nay mới thấy đặc biệt sâu sắc.

Hoá ra Hán Cao tổ thu được thiên hạ toàn là nhờ vào hai chữ "khiển tướng"!

Trần Đăng nói:

- Hai chữ "khiển tướng", ý tứ chính là giỏi bổ nhiệm. "Biết người" là tiền đề để "dùng người", "dùng người" là mục đích của "biết người". Anh làm lãnh đạo của bọn tôi, không chỉ cần giỏi nhìn người mà còn cần giỏi dùng người. Cái gọi là giỏi dùng người, kỳ thực chính là nghệ thuật giao quyền.

4. Chín trở ngại trong giao quyền

Lưu Bị hỏi:

- Nghe cách anh nói thì giao quyền cũng rất khó phải không?

Trần Đăng nói:

- Nên nói rằng trở ngại lớn nhất trong giao quyền chính là bản thân nhà quản lý. Khắc phục trở ngại này không thể nói dễ dàng.

Lưu Bị nói:

- Tôi hiểu rồi. Anh nói đi, để giao quyền có hiệu quả thì tôi phải khắc phục trở ngại gì?

Trần Đăng lấy trong ngăn kéo ra một tờ giấy, nói:

- Chung quy có chín trở ngại. Để tôi liệt kê ra giấy cho anh xem.

Trở ngại thứ nhất: Không tin nhân viên

Làm một nhà quản lý, rất nhiều lúc anh có tỏ ra tin nhiệm người dưới quyền. Tuy nhiên sự thực lại cho thấy anh không yên tâm. Trong công việc cụ thể, anh không cách gì không hỏi cấp dưới công việc tiến hành tới đâu, thậm chí tự mình làm phần mấu chốt. Trong lòng anh luôn có một dấu hỏi lớn rằng cấp dưới có tận tâm với công việc như mình không?

Có lẽ nỗi lo của anh cũng có nguyên nhân, một số người làm việc không được như anh trông đợi. Song, cứ oán trách, phê bình mãi thì được gì? Nếu anh nghi ngờ tinh thần của nhân viên, anh nên tự hỏi bản thân có phải mình đã không dùng lòng tin để kích thích người ta? Nếu anh nghi ngờ năng lực của nhân viên, anh cũng nên tự hỏi bản thân rằng đã tạo cho nhân viên cơ hội bồi dưỡng hay thử thách chưa? Tóm lại, anh nên tìm nguyên nhân thất bại ở bản thân, sau đó mới tìm cách nâng cao trách nhiệm và nghiệp vụ cho người khác. Thực tế đơn giản thế này: có sự tin cậy và bồi dưỡng, nhân viên chắc chắn sẽ thành những người đáng tin cậy.

Trở ngại thứ hai: Sợ mất kiểm soát

Rất nhiều nhà quản lý do dự trong việc giao quyền vì sợ mất sự kiểm soát trong công việc. Một khi mất sự kiểm soát, hậu quả sẽ ngoài dự liệu. Vấn đề là: Lẽ nào anh cứ phải khống chế công việc trong tầm tay? Có thể dùng biện pháp thích hợp để tránh sự

mất kiểm soát không?

Chỉ cần duy trì mối liên lạc và hỗ trợ thông suốt, dùng những cuộc họp "liên bộ phận", "bản tin"... để nâng cao hiệu suất thông tin thì việc mất kiểm soát trong quá trình tiến hành công việc rất khó xảy ra. Đồng thời, khi giao nhiệm vụ, việc nêu thật rõ vấn đề, mục tiêu, nguyên liệu... cũng giúp tránh mất kiểm soát.

Ngoài ra, cùng giải quyết công việc cũng rất dễ gây chia rẽ giữa người quản lý và nhân viên. Bởi anh tự tin vào kinh nghiệm, thậm chí bắt cấp dưới phải làm theo cách của anh khiến cho họ không dồng hết trách nhiệm đối với công việc. Kỳ thực mọi con đường đều dẫn đến Roma, quan trọng không phải là phương pháp, mà là kết quả. Anh có thể giao toàn quyền cho cấp dưới xử lý một số khâu cụ thể. Rất có thể, trong quá trình tiến hành công việc, cấp dưới còn có những phương pháp khoa học hơn, tốt hơn của anh!

Trở ngại thứ ba: Quá đề cao sự quan trọng của bản thân trong công ty

Bởi giới việc nên trong rất nhiều trường hợp anh có ý nghĩ sai lầm: "thiếu mình là không việc gì xong". Đúng vậy, có lẽ anh cũng sẽ làm tốt cùng lúc rất nhiều việc, chỉ có điều anh phải có phép phân thân như Tôn Ngộ Không. Kỳ thực, nhân viên của anh chính là gia tài lớn nhất của anh, họ giúp anh bán hàng, giúp anh giao dịch và mặc cả, giúp anh có mối liên hệ với người tiêu dùng, v.v...

Trong những công việc và nghiệp vụ cụ thể, một số người trong họ có kinh nghiệm tốt hơn anh, lẽ gì mà không dùng tới gia tài như tới vậy?

Trở ngại thứ tư: Cho rằng tự mình làm sẽ tốt hơn

Một số người quản lý cho rằng chẳng thà mình lặn xả vào việc còn hơn để cấp dưới làm. Vì sao vậy? Họ cho rằng dạy cấp dưới làm mất đến mấy giờ, còn tự mình làm chỉ mất có nửa giờ.

Lấy đâu ra thời gian dạy họ, chẳng thà tự mình làm còn thoải mái hơn.

Vấn đề là: Lẽ nào việc gì cũng chỉ có anh làm? Dù thấy rằng tự mình làm sẽ tốt hơn người khác, song nếu dạy nhân viên, anh sẽ thấy người ta cũng có thể làm tốt như anh, thậm chí tốt hơn. Hôm nay anh mất mấy giờ dạy họ, nhưng sau này anh tiết kiệm được mấy chục, mấy trăm giờ để tìm tòi suy nghĩ, phát triển kinh doanh.

Trở ngại thứ năm: Sợ vị thế của mình lung lay

Đó là nỗi sợ của rất nhiều nhà quản lý: Nếu đem quyền của mình giao cho người khác, liệu có làm giảm tầm quan trọng của mình trong tổ chức, theo đó là lung lay vị thế của mình?

Câu trả lời rõ ràng là "Không". Nếu anh làm cấp dưới của mình tích cực hơn, chủ động giải quyết vấn đề; nếu anh có thể phát huy được sức mạnh của tập thể để hoàn

thành nhiệm vụ nhiều hơn, nhanh hơn, tốt hơn thì vị thế của anh chắc chắn sẽ càng vững chắc hay càng cao hơn. Anh sẽ có một đội ngũ hiệu quả hơn để thực hiện tốt hơn các ý đồ của anh.

Trở ngại thứ sáu: Thích tranh công với cấp dưới

Làm một nhà quản lý, nhiều khi anh phải đóng vai đứng sau sân khấu, rất ít cơ hội để anh như trước kia: đứng trước đài đón nhận tung hô. Quan Vũ có thể qua năm ải chém sáu tướng, Trương Phi hét đứt ruột Hạ Hầu Kiệt, còn anh chỉ có thể chịu tịch mịch một mình sau màn sân khấu. Song không biết anh có nghĩ hay không, chính vì anh nhẫn nhịn tịch mịch sau màn sân khấu mà Quan Vũ, Trương Phi mới có thể lập chiến công vang dội như vậy.

Có một nhân viên rất thạo việc, bán hàng rất giỏi, từng bốn năm liền đoạt danh hiệu "người bán hàng vàng" của công ty. Sau đó anh ta được làm quản lý, giữ chức giám đốc tiêu thụ. Song lên làm quản lý thì mối quan hệ của anh ta với nhân viên liền rạn nứt, vì danh hiệu "người bán hàng vàng" nhiều năm liên tục của mình mà anh ta không giúp đỡ cấp dưới tích cực, thậm chí còn gây trở ngại. Nhân viên của anh ta vì thế lũ lượt bỏ đi. Tranh công với cấp dưới, kết cục sẽ là "bạn bè rời xa, người thân lìa bỏ" mà thôi.

Trở ngại thứ bảy: Cho rằng giao quyền làm giảm tính linh hoạt

Nếu có một việc, sẽ thì rất linh hoạt khi tự mình giải quyết. Song với trăm công việc của một giám đốc, anh sẽ không thể đồng thời làm tốt tất cả. Nếu cứ ép mình đâu đâu cũng phải có mặt, chính anh sẽ tự gây khó cho mình. Vậy nên giao các công việc cụ thể cho cấp dưới, tạo cho mình tầm nhìn toàn cục, tự duy sẽ thêm linh hoạt, đồng thời tập trung thêm thời gian và tinh lực để giải quyết những vấn đề nóng bỏng và đột xuất trước mắt.

Trở ngại thứ tám: Sợ ảnh hưởng tới công việc thường ngày của nhân viên

Có thể anh cho rằng công việc thường ngày mà nhân viên của mình còn chưa làm tốt, làm sao giao nhiệm vụ nặng hơn được? Mới nghe qua thì tưởng anh là một nhà quản lý mặc áo phong hiệu tâm tình cấp dưới, song không ai vì thế mà cảm động. Tục ngữ có câu: "Tướng giỏi không có quân tồi", nếu năng lực làm việc của nhân viên có vấn đề, rất có thể vấn đề chính ở bản thân anh.

Trong thiên nhiên, đại bàng mẹ thả con mình giữa lưng chừng núi, dạy con học bay từ nỗi khiếp sợ. Anh có thể tự hỏi bản thân liệu có phải vì phong cách "áo phong" đã khiến nhân viên vĩnh viễn không có cơ hội dang cánh? Nhiều nhân viên ưu tú bỏ đi không phải vì "áo phong" của anh, mà vì không có cơ hội để thi thố tài năng. Họ không muốn biến mình thành kẻ lười biếng, ngó lơ công việc. Họ cũng như anh, khát

vọng thử thách, khát vọng chiến đấu và chiến thắng. Song, nếu anh không giao quyền, làm sao họ có thể thực hiện mơ ước?

Trở ngại thứ chín: Nhân viên không rõ kế hoạch phát triển công ty

Vì sao họ lại không rõ kế hoạch phát triển của công ty? Bởi anh không công bố. Có một số nhà quản lý, vì mục đích rất đáng cười, đã cố ý biến tin tức thành thần bí, không để nhân viên nắm được tình hình công ty, thậm chí không công bố cả những tin tức quan trọng. Có lẽ họ cảm giác rằng chỉ như vậy mới có thể củng cố uy quyền và dắt mũi nhân viên. Thực tế, tình hình công ty vô cùng quan trọng để nhân viên làm việc thuận lợi, bởi mục đích của họ lúc đó mới rõ ràng.

Song, nếu nhân viên không nắm được kế hoạch phát triển công ty, liệu họ có quan tâm tới tương lai của công ty không? Sự phát triển của công ty dựa vào nỗ lực của tất cả mọi người, đặc biệt là các chuyên gia. Làm sao anh có thể tách họ khỏi tương lai công ty.

Cuối cùng, theo thói quen, Trần Đăng lại tổng kết: - Đối mặt với thị trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt, đối mặt với quy mô công ty ngày một lớn, đối mặt với công việc quản lý ngày càng phức tạp, anh nhất định phải học cách giao quyền. Chỉ như vậy anh mới thoát khỏi những công việc lặt vặt để có thể tạo đội ngũ nhân viên hiệu quả vượt bậc, kịp thời hoàn thành nhiệm vụ kinh doanh của công ty.

Lưu Bị nói:

- Nghe anh một buổi bằng mười năm đọc sách. Tôi biết mình phải làm gì rồi.

5. "Cơn sốt" tin tức về Lã Bố

Kỳ thực, Lưu Bị chọn Lã Bố còn vì một tính toán khác. Mấy năm nay báo chí thích đưa tin về giới kinh doanh, hướng hồ Lã Bố là người nổi tiếng. Nhớ lại mấy năm trước, báo chí đua nhau đưa tin về vụ án Lã Bố - Điều Thuyền. Sau đó Điều Thuyền được bầu là "người đàn bà sexy nhất trong năm", tới giờ cô vẫn là một trong bốn người đàn bà đẹp nhất Trung Quốc. Còn Lã Bố thì bị bọn bôi bút gán cho biệt danh "sát thủ mặt đẹp". Giờ đây, bước thứ nhất ra khỏi nhà tù, bước thứ hai đã làm quản lý cho công ty Từ Châu, quả là đề tài hấp dẫn của báo giới. Lưu Bị bắn một mũi tên trúng hai đích, công ty Từ Châu đã thêm được một nhân tài có nghiệp vụ quản lý rất phong phú lại thu hút được sự chú ý của khách hàng.

Quan Vũ nói:

- Đại ca, anh đã nói vậy thì bọn em cũng không phản đối. Có điều, em và Trương Phi nam chinh bắc chiến, nay cũng chỉ là giám đốc khu vực, lẽ gì Lã Bố vừa vào đã làm phó giám đốc, cấp bậc cao hơn bọn em mấy lần? Lưu Bị giải thích:

- Các em không hiểu rồi. Nghiệp vụ Lã Bố hơn chúng ta nhiều, điều này thì ta quá rõ

qua trận Hồ Lao Quan. Mời anh ta phụ trách tiêu thụ sản phẩm thì việc kinh doanh tất sẽ phát đạt, lợi nhuận sẽ cao hơn. Khi đó có thể cấp cho mỗi em một biệt thự có vườn, thêm cả một xe hơi đắt tiền, vậy được không?

Quan, Trương, hai người nghe nói đến xe hơi đắt tiền thì im lặng. Một lúc sau, Quan Vũ nói:

- Vậy thì em thích một chiếc BMW.

Trương Phi hòa theo:

- Em thích một chiếc Mecedes.

Kể một tên hai đích thật hiệu quả, nhất là về mặt tuyên truyền báo chí. Không chỉ Lã Bố được giới truyền thông đưa tin mà tin tức về công ty Từ Châu cũng liên tục được đăng tải. Lưu Bị dương dương đắc ý, nghĩ rằng mình lập được công lớn nên bỏ bê hết việc lớn việc nhỏ của công ty Từ Châu. Lưu Bị kết hôn với tiểu thư Mi rồi cùng nhau đi nghỉ tuần trăng mật. Nào ngờ Lưu Bị tài một thì Lã Bố tài hai. Hoá ra Lã Bố không chỉ giỏi nghiệp vụ mà còn giỏi xoay vòng vốn. Năm khâu tiêu thụ là mạch máu của công ty, chưa đầy một năm sau, công ty Từ Châu chỉ còn là cái xác không hồn.

Sau đó, không tốn một cái, Lã Bố mua lại công ty Từ Châu, tự mình làm giám đốc. Trường hợp Lưu Bị, Lã Bố nghĩ ngợi rồi đưa làm giám đốc kinh doanh ở Tiểu Bái, mỗi năm phải nộp cho công ty 500.000 quan.

Chỉ tiêu quả là cao. Trương Phi không thông, Tiểu Bái tuy gắn mác công ty Từ Châu nhưng cũng chỉ đủ vất vả bỏ miệng, Lã Bố thật độc ác. Nhưng Lưu Bị đã có cách, nhờ sự khóc lóc của chàng mà hai năm nay Tiểu Bái chỉ nộp có hơn 80.000 quan.

6. Lúc chìa cày rốt không được buông gậy

Tục ngữ Trung Quốc có câu "cây đổ, khi bỏ đi"; trong quản lý học cũng có câu "tướng thua, quân tàn". Sau khi Lưu Bị từ giám đốc trở thành giám đốc chi nhánh, một loạt anh tài của công ty lũ lượt bỏ đi. Ngay đến cả Trần Đăng cơ trí, sau hơn nửa năm lép vế dưới tay Lã Bố, cũng chuẩn bị đầu quân cho Tào Tháo đương lên như mặt trời sớm. Lúc chuẩn bị đi, ông ta đến Tiểu Bái chào Lưu Bị.

Lưu Bị oán trách:

- Xưa nghe ông tuyên Lã Bố nên phải chịu cảnh chó sói gặm chân. Đã có công với Lã Bố, ông còn đi làm gì?

Trần Đăng cười khở sở:

- Sao anh còn trách tôi? Tôi từng nói với anh: quản lý là một loại game điều khiển.

Hướng hồ Lã Bố là kẻ hùng, anh lại không phòng bị. Hồi anh và Mi tiểu thư đi hưởng tuần trăng mật, đến cái bóng cũng không thấy tăm hơi. Khi anh về thì Lã Bố đã kiểm soát toàn bộ sự vụ và sổ sách công ty.

Lưu Bị thở dài:

- Đúng vậy, tôi không xứng với ghế tổng giám đốc, tôi phải tổng kết lại toàn bộ kinh nghiệm. Thế nhưng, sai lầm của tôi ở đâu?

Trần Đăng nói:

- Làm một nhà quản lý, bất kể là giao quyền ở cấp độ nào, anh cũng phải có một nguyên tắc rõ ràng: Giao quyền không phải là vứt bỏ quyền lực của mình, mà là thông qua giao quyền để quyền lực của mình mạnh hơn. Đó chính là sai lầm chết người của anh: anh chia cà rốt, nhưng lại vứt luôn cây gậy. Nói cách khác, không phải anh giao quyền, mà là trao quyền.

Lưu Bị hiểu ra vài phần:

- Anh nói cũng phải, đúng là khi tôi chia cà rốt, tôi hay vứt gậy sang một bên.

Trần Đăng nói:

- Ưu điểm của anh là ở đó, anh giỏi dùng cà rốt hơn bất cứ ai. Nhưng khuyết điểm của anh cũng ở đó, anh chỉ nhớ cà rốt mà quên cây gậy. Không có cây gậy, làm sao anh khống chế được công ty? Khi anh đã không khống chế được người khác, người khác sẽ không chế anh.

Lưu Bị hỏi:

- Nếu bây giờ quay lại thời trước thì tôi nên làm gì?

Trần Đăng nói:

- Tôi đã từng bảo: Quản lý là một loại game điều khiển. Trong giao quyền, điều quan trọng phải làm của người quản lý là khống chế. Nói một cách đơn giản, nhà quản lý thành công khi giao việc thì vẫn nắm trong tay một điều cốt lõi và hai điều cơ bản. Cốt lõi là hiểu rõ việc cần giao quyền, có cần giao quyền hay không và giao quyền như thế nào. Hai điều cơ bản là cần giám sát và hỗ trợ đối tượng được giao quyền. Chỉ như vậy anh mới có thể tăng quyền lực bằng giao quyền.

7. Bảy điều trọng yếu trong giao quyền

Lưu Bị hỏi tiếp:

- Khi nắm trong tay một điều cốt lõi và hai điều quan trọng, những việc cụ thể phải làm gì?

Trần Đăng nói:

- Tôi nghĩ, để giao quyền hiệu quả thì phải nắm bảy điểm dưới đây.

Điểm thứ nhất là đề ra kế hoạch giao quyền, việc đầu tiên của giao quyền là phân trách nhiệm theo nhóm và cần tiến hành một cách thận trọng. Anh phải xác định nhiệm vụ nào cần giao quyền, nhiệm vụ nào cần giữ lại, sau đó thiết lập cơ chế kiểm soát, hỗ trợ.

Lưu Bị than thở:

- Không sai, chính vì thiếu cơ chế như vậy nên tôi mới mất quyền về tay Lã Bố. Thực đau lòng, thực đau lòng!

Trần Đăng nói:

- Điểm thứ hai trong giao quyền là khắc phục trở ngại, trở ngại chính là cảm giác không yên tâm khi giao quyền. Điều này tôi đã từng nói rồi.

Lưu Bị cười méo xệch:

- Tôi chỉ vì nhớ mỗi điều đó mà phạm phải sai lầm.

- Điểm thứ ba là tìm người phù hợp để giao quyền được hiệu quả...

Lưu Bị nói:

- Tôi mắc sai lầm lớn nhất ở điểm này. Tôi thích lập công lớn, thích khua chiêng gõ mõ mà quên mất đánh giá toàn diện con người Lã Bố.

- Điểm thứ tư, giao quyền hiệu quả là liên lạc hiệu quả. người giao quyền phải bảo đảm người được giao quyền hoàn toàn hiểu nhiệm vụ của mình. Nên làm rõ mục đích của nhiệm vụ và nhấn mạnh sự kỳ vọng của anh vào kết quả. Anh phải làm cho người được giao quyền hiểu được phạm vi tự chủ của mình đến đâu, nếu thấy quyền hạn mình không đủ, anh ta phải đề nghị mở rộng quyền hạn ngay, sau này không được tự vượt giới hạn.

Lưu Bị nói:

- Tôi cũng phạm sai lầm ở điểm này. Liệu lần lần của tôi có làm người khác sáng hơn không? Không được để Lã Bố lợi dụng làm xương.

Trần Đăng nói:

- Điểm thứ năm, giao quyền hiệu quả cần tới nghệ thuật giao quyền, tức là giao quyền thế nào để đạt hiệu quả cao nhất.

Lưu Bị nói:

- Điểm này thì tôi khá hơn. Ví như phần lớn các nhà quản lý đều giao việc vào đầu giờ sáng, kiểu này rất thuận tiện cho nhà quản lý. Còn tôi cho rằng nên giao việc từ cuối giờ hôm trước, như vậy không chỉ làm nhân viên sắp xếp được công việc ngày hôm sau, mà lúc ở nhà vẫn suy nghĩ được về công việc, sớm hôm sau chỉ tập trung tinh lực mà thực hiện. Sự thực cho thấy cách thức của tôi hiệu quả hơn.

Trần Đăng nói:

- Điểm thứ sáu là kiểm soát sự tiến triển của công việc, bảo đảm người được giao quyền vẫn đang hướng về mục tiêu.

Lưu Bị nói:

- Đúng rồi cho dù Lã Bố là kẻ tài cán mà xấu xa tới đâu, nếu kiểm soát hiệu quả thì

cũng không thể mắc sai lầm lớn tới vậy.

Trần Đăng nói:

- Điểm thứ bảy là đánh giá công tác. Không chỉ xong việc mới đánh giá, mà nên đánh giá trong suốt tiến trình công việc để kịp thời giúp đỡ, khen ngợi và phòng tránh biến cố.

Lưu Bị nói:

- Giờ vận lớn đã qua rồi, tất cả chỉ là bài học kinh nghiệm. Nếu một ngày tôi khởi nghiệp lại thì liệu có mắc sai lầm đó nữa không?

Trần Đăng nói:

- Thành hay bại đều do bản thân. Chỉ cần anh dốc sức thì nghiệp lớn đang đợi.

Lưu Bị nắm chặt hai tay Trần Đăng, bùi ngùi:

- Làm việc cùng anh mấy năm mà biết được bao điều. Chỉ tiếc tất cả đã qua, giờ tôi là bại tướng nên không dám giữ anh. Chúc anh trăm việc thuận lợi, bước bước hanh thông. Hai người vẫy tay từ biệt. Sau này Lưu Bị không gặp lại Trần Đăng. Kẻ tài tử từng giỡn sóng bạc đầu, từ giờ phút này như bọt nước chìm trong sóng lớn.

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

Giao quyền không chỉ là chia cà rốt. Với người được giao quyền, thực chất là giữ ruộng dưa. Tài "khiển tướng" của Lưu Bang là kinh điển về giao quyền. Hàn Tín được giữ "ruộng dưa" nên sung sướng vì có cảm giác chiến thắng, còn Lưu Bang thì thu hoạch cả cơ đồ bốn trăm năm.

Điều đó cho thấy, giao quyền quả chính là thực hiện nguyên tắc win – win giữa nhân viên và công ty, một mặt nó thoả mãn nhu cầu thành công trong công việc của nhân viên, một mặt nó giúp thực hiện thành công chiến lược của công ty. Nếu không, nhân viên không mong tiến thủ; làm một nhà quản lý, bạn cũng sẽ bị sa vào trăm công việc lật vật.

Giám đốc điều hành hãng Panasonic từng nói: "Một nhà quản lý giỏi chỉ làm việc của mình, không làm việc của cấp dưới". Giao quyền có hiệu quả, tức là có nhiều việc thì bạn làm việc quan trọng nhất.

Chương 7

LÝ LUẬN MUA BÁN RAU CỦA LƯU BỊ

1. Cuối năm hoạ vô đơn chí

Lại nói Lã Bố từ kẻ làm công trở thành ông chủ thì mau chóng lấy lại được phong độ ngày trước. Song được hai năm, Lã Bố cảm giác lo lắng mơ hồ. Dù đã làm ông chủ công ty Từ Châu, song Lã Bố vẫn thấy đưng đầu là trục trặc đó. Thầm ngạc nhiên, Lã Bố nói với Điêu Thuyền:

- Chẳng lẽ nhân viên công ty vẫn lưu luyến "chủ cũ" hay sao?

Điêu Thuyền hỏi:

- Sao anh lại nói vậy?

Lã Bố nói:

- Hồi công ty Từ Châu còn trong tay Lưu Bị, dù gặp nhiều khó khăn nhưng công việc kinh doanh vẫn tiến triển. Nay trong tay anh, sao công ty thùng như cái sàng, chỗ nào cũng là lỗ thủng thế nhỉ?

Điêu Thuyền nói:

- Dù sao thì cũng chưa đến mức anh phải bi quan như vậy đâu!

Lã Bố nói:

- Nhưng anh vẫn thật không hiểu. Cuối năm tới rồi, lương nhân viên chưa trả, thưởng cũng là khoản lớn cần chi, vậy mà tình hình tài chính không có gì khả quan. Em tìm Sái Văn Cơ, nhờ cô ta nói với Tào Tháo mấy câu đi! Điêu Thuyền hỏi:

- Anh định vay tiền à?

- Năm hết tết đến, không vay tiền thì biết làm sao? Đây chẳng phải lần đầu tiên Lã Bố vay tiền Tào Tháo, song tình hình công ty ngày càng bi đát. Nhờ thời gian qua làm ăn khấm khá nên Tào Tháo thường cho Lã Bố vay tiền và thành chủ nợ lớn nhất của Lã Bố. Lần này Tào Tháo sợ Lã Bố không trả được nợ nên rất do dự.

Sái Văn Cơ gọi điện cho Điêu Thuyền:

- Xin lỗi bỏ nhé, mình cố hết sức rồi.

Lã Bố cuống cuống như con ruồi mất đầu:

- Muốn dồn anh vào đường chết hay sao?

Tục ngữ nói "hoạ vô đơn chí". Lã Bố cảm thấy tuyệt vọng không chỉ vì nợ lương, mà còn vì tương lai của công ty. Dù thị trường cạnh tranh cực kỳ khốc liệt nhưng người ta vẫn kiếm được lợi. Còn công ty sở dĩ xuống dốc là bởi năng suất lao động không cao. Và sở dĩ năng suất lao động không cao bởi thiếu người tài.

Phần quá hoá buồn cười. Lã Bố nhăn nhó bao ngày, bỗng nhiên nhớ tới một câu

chuyện cũ: Thời Xuân Thu, có một người nước Việt trải chiếu bày tiệc mời khách. Gần tới trưa mà chỉ có mấy người đến. Anh ta lẩm bẩm: "Người nên tới lại không tới". Nghe được mấy lời đó, có khách nghĩ bụng: "Người nên tới lại không tới, chẳng hoá ra ta không nên tới?" Họ bèn đứng dậy cáo từ.

Anh chàng hỏi vì lẽ gì, vội rút rít giải thích: "Không nên đi sao lại đi?" Mấy người khách khác lại nghĩ bụng: "Không nên đi lại đi, xem ra ta mới nên đi!". Rồi họ lũ lượt chào mà về, duy có mỗi người bạn thân còn ở lại. Bạn thân trách: "Anh xem đấy, chỉ vì không biết đàng ăn nói mà khách khứa về hết".

Anh chàng thanh minh: "Tôi có nói họ đâu." Nghe vậy, người bạn thân nổi cáu: "Không phải họ! Vậy là chỉ có tôi thôi!" Nói rồi thở dài bỏ đi.

Câu chuyện buồn cười nhưng lúc này thật hợp với tâm trạng Lã Bố. người tài trong công ty thật khó giữ, ví như Trần Đăng bỏ việc sang chỗ Tào Tháo, Hứa Ti, Vương Khải về với Viên Thuật, một số người lại tự mở công ty riêng. Còn những người ở lại công ty, không ốm đau bệnh tật thì cũng bắt tài vô tướng. Vì thế câu "Nên đến lại không đến, không nên đi lại đi" chính tả thực nguồn lực con người của công ty.

Tết càng đến gần. Một số nhân viên có năng lực thì trăn trở với bài toán: Nên đi hay ở? Số nhân viên bình thường vốn chỉ mong năm sau tiền thưởng được như năm trước cũng dò xét ý tứ ông chủ: Có giữ được hay không? Dưới tay Lã Bố giờ chỉ còn Trương Liêu là giỏi bán hàng, song Lã Bố biết, nếu anh ta muốn đi thì cũng không cách gì giữ được. Ngoài ra, chỉ còn phó giám đốc thường trực Trần Cung là còn lo lắng tới công ty.

Tình hình công ty Từ Châu giờ đây không thể cứu vãn. Lã Bố nghĩ mãi, lượng sức mình không thể làm gì, chỉ còn cách xin Tào Tháo mua lại công ty Từ Châu

2. Lã Bố chết không nhắm được mắt

Tào Tháo đi hỏi ý kiến Lưu Bị. Lưu Bị nói:

- Công ty Từ Châu đã khánh kiệt, ông còn mua làm gì? Huống hồ nên cảnh giác Lã Bố như rắn độc, cẩn thận y sống lại, quay đầu cắn người nông dân tốt bụng.

Tào Tháo nghe theo, không những không mua công ty Từ Châu mà còn thuê xã hội đen đòi nợ.

Mấy ngày không thấy ông chủ, nhân viên công ty Từ Châu bắt đầu lo lắng. Hầu Thành ở phòng giao dịch thông báo với cả công ty: Lã Bố đã cùng vợ Điều Thuyền trốn nợ. Công ty như chiếc nồi vỡ, ai cũng kêu than không ngớt.

Tổng Hiên ở phòng sản xuất nói:

- Ông chủ thật vô nhân, không chỉ nợ ba tháng thương - tết lại sắp đến rồi, mà còn quẳng chúng ta ở đây xoi không khí!

Một đồng nghiệp là Nguy Tục nói:

- Tên Lã Bố này thật đáng ghét. Chúng ta nhất định phải tìm ra hắn, nếu không lấy tiền đâu ăn tết?

Hầu Thành nói: - Muốn tìm Lã Bố cũng không khó. Hắn mang theo chiếc BMW, chỉ cần tìm ra chiếc BMW là tìm ra Lã Bố.

Tổng Hiến mắng chửi:

- Đến giờ mà hắn còn xe sang vợ đẹp, để chúng ta chết đói ở đây.

Mấy ngày sau, Hầu Thành nhận ra chiếc BMW màu phấn hồng của Lã Bố đậu bên một siêu thị. Nhìn khắp, không thấy Lã Bố, bèn mở cửa xe rồi máy chạy.

Chưa đầy một tuần sau, được Tổng Hiến và Hầu Thanh giúp đỡ, người của Tào Tháo tìm thấy và chém chết Lã Bố. Đáng thương thay Lã Bố, kiêu dũng một đời mà chịu kết cục thảm.

Chết rồi mà âm hồn không tan, Lã Bố tìm Lưu Bị, nói:

- Huyền Đức, anh nói xấu tôi với Tào Tháo tôi cũng không oán, ai bảo tôi xưa kia lợi dụng anh gây thơ? Nhưng điều làm tôi chết mà không nhắm được mắt là vì sao công ty Từ Châu trong tay anh thì như than hồng, đến tay tôi lại như tro nguội?

Lưu Bị nói:

- Lã Bố ơi, anh tuy giỏi nghiệp vụ, đầu óc lại sáng láng hơn tôi, song nói về quản lý nguồn lực con người lại không bằng. Trước khi anh tới, cho dù thực lực công ty Từ Châu có hạn thì mỗi nhân viên đều tận tâm tận lực làm việc. Đến khi anh thành giám đốc, họ không còn cố gắng như trước.

Lã Bố nghĩ ngợi, nói:

- Tôi cũng cảm thấy lạ. Trong công ty, trừ tôi ra, còn những người khác không biết họ bận gì. Thế nhưng, cuối cùng tôi cũng không biết mình làm ở đâu?

Lưu Bị nói:

- Anh có hai sai lầm. Thứ nhất, về vị trí của anh, chỗ của anh là nhà quản lý giỏi chứ không nên là một người có tay nghề giỏi. Anh nên tuyển chọn người tài, để họ làm nghiệp vụ. Đã có câu: tự làm thì không làm được sếp, không làm được sếp thì người tài bỏ đi. Anh nghĩ xem, trừ anh ra, công ty còn có người giỏi chuyên môn nào khác không?

Lã Bố khê gật, nói:

- Đúng vậy. Thế còn sai lầm kia?

Lưu Bị nói:

- Anh vừa nói cả công ty chỉ có anh làm chuyên môn, những người khác không biết bận bịu gì, có đúng không? Để tôi nói nhé: họ vờ bận bịu. Đúng vậy, họ đều giả vờ

chăm chỉ.

3. Sáu chiêu giả vờ chăm chỉ

- Giả vờ chăm chỉ?

- Đúng vậy! – Lưu Bị nói đặc ý:

- Theo tôi biết, họ đã dùng sáu chiêu vờ chăm chỉ để đối phó với anh.

- Là sáu chiêu gì?

- Chiêu thứ nhất: cầm giấy tờ chạy khắp nơi. Nên biết người cầm giấy tờ trông giống như sắp dự hội nghị cấp cao, người cầm báo giống như sắp đi toilet, còn người không cầm thì giống ăn không ngồi rồi. Vì thế nhân viên của anh đều hiểu: không được rời ghế; nếu rời ghế, tay phải cầm giấy tờ.

Lã Bố kinh ngạc:

- Hoá ra vậy. Chẳng trách điệu bộ Trần Đăng lúc nào cũng bận rộn. Tôi thấy thế cho là nhân tài, càng giao việc lớn, chẳng ngờ hắn lại nhảy sang công ty của Tào Tháo, lại còn trộm theo bí mật của công ty tôi.

Lưu Bị cười, nói:

- Trần Đăng là người thông minh, ông ta biết sớm muộn anh cũng sẽ phát hiện ra trò thối, vì thế ông ta mới chơi anh trước. Song chiêu của đồng sự Trần Đăng còn cao siêu hơn.

Chiêu thứ hai là: lúc nào cũng gõ máy tính...

- Máy tính...

- Đúng. Trong mắt rất nhiều người, ai vui đầu vào máy tính là người tích cực làm việc. Nhưng đâu ai biết họ đang làm gì? Họ có thể tìm tư liệu, viết thư tình, tính cổ phần... đều chẳng liên quan gì tới công việc.

- Giờ mới hiểu tại sao một số kẻ "lao động ưu tú" suốt ngày lên mạng! – Lã Bố nghiêng rằng: - Đến môn diễn viên có mấy đóm tàn nhang chúng cũng đều biết, còn tìm khách hàng thế nào thì lại không... Vậy, chiêu thứ ba là gì?

- Chiêu thứ ba: giấy tờ chồng trên mặt bàn cao như núi. Nên biết, trong công ty, chỉ có anh và vài người phó có tài liệu do thư ký mang tới. Với những người làm công, chiếc bàn của họ quá ngăn nắp thường tạo ấn tượng về sự lười biếng. Với người ngoài nhìn vào, tài liệu của năm trước cũng không khác gì năm nay, vậy tại sao không xếp đồng lên nhau? Khi anh cần giấy tờ gì họ sẽ lục tung đám tài liệu, cho thấy công việc của họ nặng nề lắm. Còn không đủ tài liệu ư? Dùng sách cũng được, tốt nhất là những cuốn sách về tin học vừa dày vừa to.

Lã Bố thở một hơi dài:

- Tôi đã từng triệu tập mấy cuộc họp, yêu cầu "hôm nào làm xong việc hôm này",

nhưng không hiểu sao không tác dụng?

- Không ai lấy tinh thần hội nghị làm kim chỉ nam. Trong rất nhiều trường hợp, tinh thần hội nghị như cái ổ trâu, biết rõ phía trước có ổ trâu mà vẫn sa vào, có đúng là đại ngốc không? Ai cũng biết nếu để mặt bàn ngăn nắp, anh sẽ cho rằng họ nhàn nhã, có đúng là mua việc không?

Lã Bố lặng người.

- Nghe kỹ nhé, chiêu thứ tư: mặt mũi nhăn nhó vờ tất bật. Nhiều người làm điệu bộ như vậy để cho ông chủ thấy họ tận tâm tận lực với công việc, và cũng để người xung quanh thấy anh ta phải chịu sức ép công việc thế nào. Lã Bố cười cay đắng, cấp dưới của Lã Bố ai cũng như vậy.

- Còn chiêu thứ năm, nếu hết giờ làm việc mà anh chưa về, họ nhất định sẽ về muộn hơn anh, tạo cho anh ấn tượng họ "xả thân" vì công việc. Lã Bố lại cười cay đắng, rồi gật đầu.

- Chiêu thứ sáu: dùng ngôn từ cao siêu. Thời nay đang sốt tin học, những người thông minh tất xem nhiều tạp chí vi tính, nhớ được nhiều từ kỹ thuật và tên các sản phẩm nổi tiếng. Mỗi khi bàn bạc, họ lại nói huyền thuyên đủ các từ ngữ phức tạp làm cho ông chủ tưởng họ giỏi giang lắm, nhất là trong thời buổi trọng tin học này, mà không biết đó chỉ là lòe bịp.

4. Mặc cả rau chợ

Lã Bố ngửa mặt thở dài:

- Tôi thật bị bọn đánh trống múa rối nó lừa. Song vì sao mà chúng đối xử với tôi như vậy?

Lưu Bị háy háy đôi mắt tinh quái, hỏi lại:

- Anh đã ra chợ mua rau bao giờ chưa?

Lã Bố nói:

- Thời tôi thất nghiệp thì vẫn phải tự mình ra chợ mua rau, thuê thế nào được người.

- Vậy thì... - Lưu Bị hỏi tiếp:

- Xin hỏi hỡi đó anh có thấy cảnh tượng này không: một anh mặc cả xuống; mặt khác, người bán vừa cân điều, vừa trộn rau héo vào rau tươi không?

Lã Bố giật mình:

- Quả như vậy. Huyền Đức, cứ như thời đó anh thấy tận mắt.

Lưu Bị cười, tiếp tục hỏi:

- Vậy xin hỏi: hỡi quản lý công ty, anh có thường dùng cách phạt lương nhân viên không?

- Quả có đấy.

- Cùng một lẽ như vậy...

- Lưu Bị tổng kết:

- Họ sẽ dùng trò vờ chăm chỉ để điều bót hai cân, trộn héo vào tươi cho anh! Anh không nên áp dụng việc mua rau vào quản lý nguồn lực con người, đó chính là nguyên nhân thất bại của anh. ...

Lã Bố im lặng hồi lâu, sau đó hỏi ngạc nhiên:

- Huyền Đức, làm sao anh nắm được lý luận mua bán rau ở chợ vậy?

Lưu Bị cười, đáp:

- Người đời chỉ biết tôi xuất thân từ thằng bán giày mà không biết tôi đã từng bán rau. Bởi thế, tôi quyết không dùng cách mua rau để quản lý nguồn lực con người.

Lã Bố lại hỏi:

- Giả như sống lại, tôi nên làm thế nào?

Lưu Bị đáp:

- Anh nên như tôi, dùng cách bán rau để quản lý nhân lực. Không chỉ là bán rau, mà là bán rau sạch. Cần cho nhân viên của anh tiếp tục có rau sạch, họ sẽ giúp anh trồng rau. Về mặt này, tôi hơn hẳn anh. Chỉ vì tuyển anh làm phó nên mới xảy ra sơ ý.

Lã Bố bưng tỉnh:

- Tôi hiểu rồi, sở trường của anh là dùng cà rốt.

Ánh mắt cười tinh quái, Lưu Bị khẽ gật đầu đầy ý vị.

Lã Bố than dài:

- Tào Tháo nói không sai: Anh hùng thời nay chỉ có Tào Tháo và Huyền Đức thôi. Tào Tháo giỏi đầu tư vốn, Huyền Đức giỏi đầu tư văn hóa. So với hai người, Lã Bố này còn mặt mũi nào sống trên đời?

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

Một nhà kinh tế nổi tiếng từng phát biểu: Cái gọi là chế độ lương thưởng là đem "nguồn nhân lực ít nhất" để mua "hiệu quả kinh doanh cao nhất". Người làm công rất ghét quan điểm đó, bởi lao động của họ tựa hồ một loại hàng hoá được mặc cả ở chợ. Vậy nhà kinh tế đó sai chăng? Đương nhiên không phải. Ông ta chỉ xem nhẹ ba vấn đề dưới đây:

Thứ nhất: Lao động là loại hàng hoá đặc biệt, ngoài chuyện giá cả còn phải tính đến lòng tự tôn của người lao động.

Thứ hai: Người làm công không chỉ đòi hỏi lương từ ông chủ, mà còn cả niềm vui trong công việc.

Thứ ba: Người làm công nào cũng hy vọng được cùng ông chủ hưởng thành quả kinh doanh của công ty.

Nếu bạn cũng như nhà kinh tế kia xem nhẹ tâm tư của người lao động thì làm sao họ có thể yêu công việc? Lúc đó, quan hệ ông chủ - người làm thuê thành quan hệ mua bán, một bên thì mặc cả xuống, bên kia thì cân điếu, trộn xấu vào tốt, mâu thuẫn lợi ích phát sinh.

Bởi thế, làm chế độ lương thưởng cũng cần chú ý tới nhu cầu tình cảm của người lao động, lấy "cùng chia hưởng quyền lợi nghĩa vụ" làm làm căn bản của quản lý, khi đó quan hệ ông chủ - người làm công sẽ thành quan hệ thân thiện, đôi bên cùng chung mục tiêu và lợi ích.

Chương 8

TÀO THÁO UỐNG RƯỢU LUẬN NHÂN TÀI

3. *Cỏ lồng vực không thể thành lúa*

Lại nói "Tổng công ty nhà nước Đông Hán" vốn là một đơn vị quốc danh, CEO của Đông Hán là Tào Tháo. Tào Tháo quyền mưu, giỏi đầu tư, mấy năm nay ý thế nhà nước "ép thiên tử để khiến chư hầu". Nhờ các thủ đoạn sáp nhập, mua lại, liên doanh... mà thành tập đoàn siêu cấp, kinh doanh đủ lĩnh vực: công, nông, thương nghiệp, đầu tư tài chính và đứng vào top mười công ty hàng đầu Trung Quốc. Sau khi xiết nợ Từ Châu, lợi dụng dây chuyền sản xuất sẵn có của công ty, Đông Hán nghiêm nhiên tiến quân vào thị trường điện tử gia dụng. Lưu Bị, Quan Vũ, Trương Phi trở thành nhân viên công ty Đông Hán.

Tình cờ Lưu Bị phát hiện mình có họ với chủ tịch hội đồng quản trị công ty Đông Hán: Hán Nam Đế, cả hai đều thuộc dòng dõi hoàng đế áo vải Lưu Bang. Về thứ bậc, Lưu Bị còn là chú Hán Nam Đế, vì thế mọi người hay gọi Lưu Bị là Lưu hoàng thúc. Nhờ Hán Nam Đế tiên cử, Lưu Bị được vào hội đồng quản trị của công ty Đông Hán. Song vì cơ chế pháp lý chưa hoàn thiện nên hội đồng quản trị chỉ như đám phỗng đất, quyền hành nằm hết trong tay Tào Tháo. Nhiều thành viên hội đồng quản trị công ty Đông Hán cho rằng: làm tổng giám đốc điều hành công ty Đông Hán, Tào Tháo "danh là tướng Hán, thực là giặc Hán". Bọn họ ngầm lập mưu để trừ Tào Tháo. Trái nhiều cay đắng, Lưu Bị trở nên thận trọng, chàng hiểu dã tâm và thủ đoạn tàn độc của Tào Tháo. Giữa những mối quan hệ lợi hại rối rắm, chàng chọn cách lánh mình là hơn.

Thế là Lưu Bị nói với Tào Tháo:

- Tôi nghĩ nên lập một viện nghiên cứu rau để trồng ra một loại rau sạch không sâu. Tào Tháo lật đi lật lại dự án tiền khả thi của Lưu Bị, cười cười rồi đồng ý và cấp cho 200.000 quan làm kinh phí nghiên cứu.

Quan Vũ, Trương Phi không hiểu quyết định của Lưu Bị, hỏi:

- Đại ca, sao anh không tìm cơ hội để làm việc lớn, lại học nông dân đi trồng rau làm gì?

Lưu Bị đáp:

- Trồng rau cũng là một môn khoa học. Các em xem, cỏ lồng vực dù trồng ở đất nào, được tưới tắm thế nào cũng không thể thành lúa, thậm chí còn làm bạc đất. Các em biết điều đó có nghĩa gì không?

Hai anh em Quan, Trương tranh nhau hỏi:

- Đại ca, anh nói đi, bọn em không hiểu?

Sự thực, Lưu Bị không thể quên Từ Châu. Chàng vốn là một nhà quản lý giỏi, thích nghiên cứu, trọng người dưới, giỏi đãi nhân viên, chú trọng xây dựng đội ngũ. Nhiều người tài ở lại Từ Châu với Lưu Bị không chỉ vì lương bổng như Quan Vũ, Trương Phi, Triệu Vân... họ đều rất trung thành. Vì sao quản lý bằng tín nghĩa lại không cảm hoá được Lã Bố? Mà chỉ vì Lã Bố, Lưu Bị vĩnh viễn mất Từ Châu.

Vấn đề do đâu? Cuối cùng Lưu Bị cũng hiểu ra. Muốn thu hoạch thóc, chàng không thể trông cổ lồng vực, hướng hồ giống cổ lồng vực cực khoẻ. Trong việc quản lý nguồn nhân lực, quản lý sự vụ... xác định trách nhiệm là bước quan trọng đầu. Tuyển sai một người sẽ làm hỏng bao việc. Vậy, làm thế nào tuyển đúng người? Đó chính là năng lực "chọn giống" của nhà quản lý.

Hơn nửa năm Lưu Bị nghiên cứu ở viện rau là hơn nửa năm nghiên cứu về giống.

4. Trò vui của Tào Tháo

Một hôm, Lưu Bị đang tưới rau trong vườn thì hai trợ thủ của Tào Tháo là Hứa Chử và Trương Liêu đến thăm.

Lưu Bị biết quan hệ giữa Tào Tháo và Hán Nam Đế đang rất căng thẳng nên lo lắng, thầm đặt ra mấy câu hỏi:

1. Mình là người của Hán Nam Đế, Tào Tháo bỗng nhiên cử người đến là có tính toán gì?
2. Hứa Chử, Trương Liêu đều là trợ lý tổng giám đốc, quyền cao chức trọng, bình thường thấy mặt họ còn khó. Nay cả hai đều đến, tình thế xem ra không bình thường?
3. Mục đích trồng rau của mình để tránh xa đấu đá trong công ty, lẽ nào có sơ hở? Nguyên là nhân viên công ty Từ Châu, sau khi Từ Châu bị mua lại, Trương Liêu đã bị đưa vào danh sách tinh giản. Quan Vũ có nói với Tào Tháo: Trương Liêu sẽ trở thành người tài, nên giữ lại dùng. Không ngờ từ đó Trương Liêu thành ái tướng của Tào, công danh lên như diều. Trương Liêu gặp Lưu Bị vẫn xưng là giám đốc Lưu. Lưu Bị sửa lại:

- Tôi còn là giám đốc gì nữa, nhờ anh gọi lại nhé! Chà, tổng giám đốc Tào sao bỗng dung nhớ đến tôi vậy?

Trương Liêu đáp:

- Tôi cũng không biết. Ông ta sai hai bọn tôi tới đây, cũng không nói gì thêm.

Lưu Bị hồi hộp vào phòng làm việc của Tào Tháo. Tào Tháo đang xem báo cáo tài chính tháng, thấy Lưu Bị vào thì mời ngồi. Lưu Bị chào:

- Chào tổng giám đốc Tào! Thoáng đây mà đã hơn nửa năm không gặp. Tào Tháo ngẩng đầu lên:

- Nghe nói anh trồng cà rất giỏi, tôi có cử người mua một ít rau anh trồng, có ý đặc biệt mời anh tới cùng hưởng.

Lưu Bị cười hùa:

- Tổng giám đốc Tào muốn rau tươi, gọi điện là có lập tức, mua làm gì? Tào Tháo dọn dẹp mặt bàn, đứng dậy và nói với Lưu Bị:

- Anh là chủ của vua chúng ta, sao dám thất kính? Hai người dắt tay nhau đến nhà ăn công ty, đặt một phòng riêng rất lịch sự rồi gọi món rau tươi gấp. Tào Tháo dẫn đầu bếp cho rượu mơ. Tào Tháo nói:

- Anh đã nghe chuyện "rừng mơ trước mặt" chưa? Đó là trò vui của tôi. Báo "Kinh doanh Tam quốc" xem đó là một điển hình về xử lý nguy cơ, đăng lên ngay trang nhất. Kỳ thực, mơ chưa chỉ để khai vị, đem ngâm rượu mới ý vị.

Lưu Bị nói:

- Tôi cũng đã đọc bài đó. Năm ngoái tổng giám đốc Tào cùng nhân viên tham gia khóa huấn luyện bồi dưỡng năng lực sinh tồn. Trên đường hành quân, đồ uống hết sạch, mọi người khát không muốn bước. Anh nảy diệu kế, chỉ phía trước, nói: "Phía trước không xa là một rừng mơ đầy trái". Nhân viên ứa nước miếng, bớt khát, và vượt nhanh qua nguy hiểm.

Tào Tháo cười:

- Đúng đó! Anh! Anh vừa trồng rau, vừa đọc báo "Kinh doanh Tam quốc", anh đúng là một nông dân hiện đại!

Không hiểu Tào Tháo có ý gì, Lưu Bị giật mình thon thót. Tào Tháo nói:

- Tôi luôn coi trọng công tác bồi dưỡng nhân viên, đó là trách nhiệm không thể từ chối đối với công ty và cộng đồng. Huống hồ, bồi dưỡng nhân tài chính là cách hiệu quả khai thác nguồn nhân lực. Đó là việc có ích cho công ty, cho xã hội.

Lưu Bị gật đầu đồng tình:

- Tầm mắt của tổng giám đốc Tào thật cao viễn, không hổ danh là sao sáng trong giới kinh doanh Trung Quốc.

3. Tính cách đặc trưng của anh hùng

Tào Tháo trầm ngâm một lát rồi hỏi:

- Nhân có hứng men rượu mơ, hai ta mở một luận đàm nhỏ về đỉnh cao trong giới doanh nhân. Anh nói xem, ngày nay có mấy người đáng gọi là anh hùng trong giới?

Lưu Bị nói:

- Tổng giám đốc công ty Hoài Nam: Viên Thuật, gia sản hàng trăm triệu, có xứng anh hùng không?

Tào Tháo cười:

- Anh hùng gì hần? Sớm muộn cũng bị tôi cho thành cầu hùng.

Lưu Bị lại hỏi:

- Vậy, giám đốc tập đoàn công ty Hà Bắc: Viên Thiệu? Rồi tổng giám đốc tập đoàn Kinh Châu: Lưu Biểu, chủ tịch tập đoàn Giang Đông: Tôn Sách, tổng giám đốc tập đoàn Ích Châu: Lưu Chương... họ có xứng là anh hùng không?

Tào Tháo nói:

- Viên Thiệu là tay mít ướt, xứng là hắc hùng (gấu đen); Lưu Biểu, hôi hùng (gấu xám); Tôn Sách, tông hùng (gấu ngựa); Lưu Chương, quá lắm chỉ miêu hùng (gấu mèo).

Lưu Bị ngạc nhiên hỏi: Sao tổng giám đốc Tào đánh giá họ như vậy? Tào Tháo nói:

- Tôi đánh giá theo "hướng tính cách". Thế nào là đánh giá theo hướng tính cách? Là đánh giá theo khuynh hướng, ưu điểm, nhược điểm trong tính cách của một người, xem tính cách đó có tương xứng với vị trí hay không. Có câu danh ngôn nói gì nhỉ? Ý tưởng quyết định hành vi, hành vi quyết định thói quen, thói quen quyết định tính cách, tính cách quyết định số phận. Cái gọi là số phận, thực chất là hướng tính cách quyết định nên.

Lần đầu tiên Lưu Bị nghe nói về đánh giá theo hướng tính cách, hỏi tò mò: - Tính cách quyết định số phận, tôi đã từng nghe giảng hồi đại học. Nay nghe anh nói, hoá ra còn có thể đánh giá hướng tính cách, thật ý vị!

Tào Tháo nói:

- Qua đánh giá, người biết ưu điểm của mình sẽ phát huy sở trường và hạn chế sở đoản, từ đó tìm công việc phù hợp. Cùng lẽ như vậy, nếu như biết ưu điểm của nhân viên, ta sẽ đặt họ đúng vị trí. Ngược lại, nếu biết nhược điểm của đối thủ, ta sẽ giấu thực, phô hư để đánh bại họ.

Lưu Bị hỏi:

- Tiêu chí đánh giá như thế nào?

Tào Tháo nói:

- Tôi phân tính cách thành bốn loại: loại hoạt bát, loại sức mạnh, loại hoàn mỹ, loại hoà bình. Anh vừa nói đến mấy người Viên Thiệu thuộc loại hoà bình, ngoài cứng trong mềm, giỏi mưu mà không quyết đoán, làm việc lớn mà nhát, thấy lợi nhỏ là quên tính mạng, đó là điểm yếu chết người của y, vì thế sớm muộn cũng thất bại...

Lưu Bị hỏi tiếp:

- Còn Tôn Sách xưng Tiểu Bá Vương Giang Đông?

Tào Tháo nói:

- Tôn Sách thuộc loại sức mạnh, kẻ này hung hãn, nóng vội, lỗ mãng, thiếu nhẫn nại,

không thể tiến xa. Còn như Lưu Biểu chỉ thuộc loại hoạt bát, thích nói suông, nói không làm, thích dễ dãi, không thể làm việc lớn. Còn Lưu Chương của tập đoàn Ích Châu thuộc loại hoà bình, nhút nhát sợ việc, thiếu trách nhiệm, lười biếng, cầu thả, kiêu người đó không thể làm gì.

Nghe Tào Tháo phân tích mà như được mở mang nhãn giới, Lưu Bị tiếp tục hỏi:

- Vậy thế nào mới đáng là anh hùng?

Tào Tháo đáp:

- Anh hùng có tính cách "hoàn mỹ + sức mạnh". Theo đó, anh hùng thực sự là người có chiều sâu, thích suy nghĩ, giỏi phân tích, có năng lực sáng tạo, biết tự điều chỉnh, không bỏ qua chi tiết, đó là những ưu điểm của tính cách hoàn mỹ; ngoài ra, anh hùng thực sự có tầm mắt cao rộng, mục tiêu rõ ràng, hành động dứt khoát, ý chí kiên cường, đó là những ưu điểm của tính cách sức mạnh. Tóm lại, anh hùng là thế này: lòng ôm chí lớn, óc chất chước mưu, có trí tuệ kiệt xuất và sức hấp dẫn của nhà lãnh đạo.

Lưu Bị hỏi:

- Ai là anh hùng như thế nhỉ?

Tào Tháo nói:

- Anh hùng đời nay chỉ có tôi và anh thôi!

Lưu Bị giật mình kinh sợ, đánh rơi cả đĩa xuống đất. Vừa lúc đó có tiếng sấm nổ ngoài song, Lưu Bị vội lấp liếm:

- Tiếng sấm thật đáng sợ!

Tào Tháo trêu:

- Đồng chí mà cũng sợ sấm?

Lưu Bị đáp:

- Tôi nhút nhát từ nhỏ. Lại thêm 13 tuổi, có anh hàng xóm đang đi dưới cây to thì bị sét đánh chết, từ đó nghe sấm là giật mình.

Tào Tháo nhìn Lưu Bị vẻ nghi hoặc, nghĩ bụng: Lẽ nào mình nhầm người? Lẽ nào người này còn nhát hơn cả Lưu Chương?

Lưu Bị tự trấn an, sau đó lấy lại bộ dạng tự nhiên, hỏi tiếp:

- Chẳng lẽ trong tính cách anh hùng không có nhược điểm?

Tào Tháo ngửa mặt cười to:

- Anh hùng là người biết phát huy ưu điểm, đồng thời biết khắc phục nhược điểm của tính cách.

4. Từ sự việc Lã Bố

Lưu Bị chợt nhớ tới một người, bèn hỏi:

- Lã Bố có tính anh hùng không?

Tào Tháo cười, đáp:

- Lã Bố chỉ là người tài thuộc loại sức mạnh, cũng giống như Tôn Sách, không đáng làm anh hùng.

Lưu Bị hỏi:

- Tổng giám đốc Tào nói sao chứ, tôi "anh hùng" mà đâu bằng Lã Bố?

Tào Tháo nói:

- Anh biết không? Nhà văn đời sau Ngô Thừa Ân có viết cuốn Tây Du Ký kể về bốn thầy trò Đường Tăng. Trong đó tính cách Đường Tăng thuộc loại hoàn mỹ, Tôn Ngộ Không thuộc loại sức mạnh, Trư Bát Giới thuộc loại hoạt bát, Sa Tăng thuộc loại hoà bình. Đường Tăng hoàn mỹ sao có thể sai khiến được Tôn Ngộ không sức mạnh? Câu trả lời: ông ta biết niệm thần chú kim cô.

Lưu Bị xoa xoa đầu, nói:

- Hoá ra vì tôi không biết niệm chú kim cô!

Tào Tháo cười:

- No! Trước hết vì anh không biết đánh giá nhân tài. Nếu biết, anh sẽ hiểu ai cũng có chỗ mạnh và chỗ yếu. Với điểm mạnh của người tài, anh có thể khích lệ; với điểm yếu, anh có thể niệm chú kim cô!

Lưu Bị khen nức nở:

- Đánh giá nhân tài như thế thật thần kỳ! Thứ nhất, có thể dùng nó để tuyển dụng nhân tài. Thứ hai, cũng có thể dùng nó để bồi dưỡng ưu điểm và hạn chế khuyết điểm, từ đó cho họ thành công trong công việc. Thứ ba, cũng là điều quan trọng nhất, có thể lấy đó để kết hợp tương lai nhân tài và tiền đồ xí nghiệp làm một, cùng thực hiện mục đích của nhân tài và mục tiêu phát triển của xí nghiệp.

Tào Tháo cười, nói:

- Đúng đó, nếu anh sớm hiểu lẽ đó thì không hại đến cả công ty Từ Châu lẫn Lã Bố đâu!

Nghĩ tới khu vườn của viện nghiên cứu rau, Lưu Bị bừng tỉnh:

- Anh vừa nói tới kỹ thuật đánh giá nhân tài, kỳ thực rất giống việc tôi chọn giống rau. Chỉ cần tôi chọn được hạt tốt, quản lý tốt, khu vườn sẽ là một phiến xanh tươi.

Tào Tháo cuối cùng cũng nhẹ người: Tay hoàng thúc này lúc nào cũng chỉ nghĩ tới trồng rau, hẳn không thể là mối nguy cho ta trong hội đồng quản trị. Ngày mai, ta sẽ cấp thêm 100.000 quan để hắn phụ trách đề tài làm rõ rau cho công y Đông Hán.

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

Làm thế nào để tuyển đúng nhân tài là vấn đề hàng đầu trong khai thác nguồn nhân

lực. Một quyết định sai lầm sẽ khiến bạn trả giá đắt.

"Tuyển chọn đúng nhân tài" gồm ba bước sau:

Bước một: Giới định nhiệm vụ chủ yếu của từng chức vụ.

Bước hai: Giới định điều kiện cần để từng nhân viên thích hợp với vị trí của mình, bao gồm hướng tính cách, tài năng.

Thứ ba: Bảo đảm người được tuyển phải phù hợp với nhiệm vụ.

Trong quá trình tuyển chọn, năng lực đánh giá nhân tài của bạn giữ vai trò cực quan trọng. Bạn phải cảnh giác, luôn tự hỏi: "Anh ta có đúng là người mình cần không?"

Bạn có thể nhờ tới một công cụ hữu hiệu: đó là tiêu chí đánh giá nhân tài.

Chỉ khi đặt người tài đúng vị trí, bạn mới có thể có một nhân viên có năng lực. Nếu không, dù nhân viên tài giỏi đến đâu cũng đành bỏ phí mà thôi.

Chương 9

TƯỚNG MẠO QUAN CÔNG

1. Nguồn gốc màu đỏ mặt Quan Công

Lại nói lúc Tào Tháo uống rượu luận anh hùng thì hốt nhiên sấm giập, mưa sa. Quan Vũ và Trương Phi lo cho Lưu Bị, vội vàng mang ô tới.

Tào Tháo thấy Quan Vũ, mắt sáng lên, cười và nói với Lưu Bị:

- Tôi mới chỉ luận anh hùng về mặt quản lý, thật ra, về mặt kỹ thuật, hai anh em của anh cũng anh hùng!

Lưu Bị nói:

- Tổng giám đốc Tào tinh đời, thật bội phục. Chỉ nhìn đã biết, không sợ lắm.

Tào Tháo nói:

- Tôi còn một công cụ đánh giá khác để kiểm chứng mắt quan sát của tôi.

Tào Tháo ngoái gọi người mang từ phòng làm việc của ông ta ra quyển "Trắc nghiệm khuynh hướng chức nghiệp" để Quan Vũ thử.

Tào Tháo nói:

- Dùng những câu hỏi này để trắc nghiệm đặc trưng tính cách, chúng ta sẽ tuyển chọn nhân tài một cách chuyên nghiệp hơn là dựa vào cảm giác. Một người được đặt đúng vị trí công việc, anh ta nhất định có thành tích xuất sắc.

Quan Vũ hoàn thành trắc nghiệm, Tào Tháo đọc và cười:

- Kết quả cho thấy tôi không lầm người.

Lưu Bị hỏi:

- Anh nói đi, đặc trưng tính cách của em tôi là gì?

Tào Tháo mời Quan Vũ ngồi xuống trước mặt, nói với Quan Vũ:

- Tôi nói đúng, anh gật đầu. Nếu sai, anh lắc đầu. Được không?

Quan Vũ thích thú đồng ý. Tào Tháo nói:

- Anh là người theo chủ nghĩa hoàn mỹ, anh có lòng tin kiên định, năng lực tự kiểm chế và lòng ham muốn hoàn thiện bản thân cực mạnh; tư duy logic, năng lực phán đoán và sáng tạo đều cao; thích làm việc theo cách riêng; anh luôn muốn vượt lên đám đông. Xin hỏi, tôi nói có đúng không?

Quan Vũ nói:

- Tôi cũng không biết anh đúng sai, nhưng tôi chia sẻ với nhận xét của anh. Tào Tháo cười:

- Anh đã chia sẻ thì tôi sẽ miêu tả "diện mạo" của anh. Vừa nói, Tào Tháo vừa viết rất nhanh trên giấy. Viết xong, Tào Tháo đưa cho Quan Vũ xem. Quan Vũ đón lấy tờ

giấy, trên đó viết:

Miêu tả tính cách đặc trưng của Quan Vũ

1. Yêu thích công việc kỹ thuật, thích dựa vào năng lực bản thân để làm việc.
2. Năng lực quan sát hơn người, có tư duy sáng tạo, có thể lập kế hoạch (hoặc chủ động) làm nên những kỳ tích không tin nổi.
3. Thích dựa vào cách thức và giá trị quan của mình để hoàn thành công việc một cách hoàn hảo, yêu cầu với bản thân và người khác rất cao.
4. Có ý thức trách nhiệm rất cao, một lời hứa đáng nghìn vàng.
5. Hiểu rõ ý nghĩa công việc, luôn muốn năng suất và hiệu quả cao hơn.
6. Nếu thấy việc cần làm thì nhất định làm hết sức mình.
7. Làm việc chính xác, tỉ mỉ, mong muốn làm một lần là xong.
8. Luôn theo mục tiêu đã xác định, hiểu rõ mô hình và kết cấu của tổ chức. Quan Vũ xem xong, hơi nghi ngờ, hỏi lại:

- Sao chỉ toàn ưu điểm? Chẳng lẽ tôi không có nhược điểm sao?

Tào Tháo nói:

- Anh có một điểm yếu chết người, đó là: lập được công trạng thì rất dễ tự kiêu.

Quan Vũ thất sắc, hỏi:

- Có cách nào sửa không?

Tào Tháo cười:

- Ai cũng có điểm yếu, sao phải lo lắng vậy? Đường dẫn tới thành công không gì khác là phát huy sở trường và hạn chế sở đoản. Quan trọng nhất là phải giỏi vận dụng điểm mạnh của mình.

Quan Vũ thật sự kính trọng Tào Tháo:

- Đa tạ tổng giám đốc chỉ dạy. Tôi nhất định sẽ ghi nhớ.

Tiền ba anh em kết nghĩa vườn đào, Tào Tháo về ngồi suy tư trong phòng, sau đó nhắc điện thoại gọi Trương Liêu, nói:

- Anh là bạn tốt của Quan Vũ, từ nay càng phải thân mật hơn nữa.

Trương Liêu nói:

- Ý của tổng giám đốc là...

Tào Tháo nói:

- Công ty Đông Hán giờ chia làm hai phe lớn, Hán Nam Đế là lãnh đạo trên giấy tờ, tôi là lãnh đạo trên thực tế. Song, Lưu Bị thuộc bè lũ Hán Nam Đế, mà Quan Vũ lại là người của Lưu Bị. Tôi muốn anh nghĩ cách tròng Quan Vũ lại.

Trương Liêu hỏi:

- Tổng giám đốc cho là có thể dùng được Quan Vũ?

Tào Tháo đáp:

- Văn có văn nghệ, võ có võ nghệ, Quan Vũ thuộc loại người biến công việc thành nghệ thuật. Hắn không những trung tín, có trách nhiệm, mà còn xuất sắc trong việc quản lý và duy trì hệ thống, rất thích hợp làm giám đốc công ty. Nếu dùng một màu để tượng trưng cho tính cách Quan Vũ thì phải dùng màu đỏ. Tục ngữ có câu: "Nghìn quân dễ được, một tướng khó cầu!" Nhất định ta phải thu dụng Quan Vũ.

Trương Liêu nói:

- Quan Công mặt đỏ, đúng là hình tượng đặc sắc. Song vì là người theo chủ nghĩa hoàn mỹ, anh ta sẽ bảo vệ giá trị quan của mình đến mức cố chấp. Muốn lôi kéo anh ta, nói suông chẳng ích gì!

Tào Tháo nói:

- Tôi rất hiểu "muốn được người tất phải được lòng người" Quan Vũ rất cố chấp, nếu hắn đã quyết định thì sẽ trung thành đến khó tin. Nhiệm vụ này khá khó, chỉ anh mới làm được.

2. Cuộc hẹn ở quán bar

Một tuần sau, Trương Liêu hào hứng đến báo cáo Tào Tháo: có một diệu kế khiến Quan Vũ thần phục.

- Anh có diệu kế gì, nói nhanh lên! – Tào Tháo giục.

Trương Liêu nói:

- Chúng ta đều biết Quan Vũ thuộc loại tính cách hoàn mỹ, những người như thế thường có thể giới nội tâm phong phú. Quan Vũ không thể bị lung lạc bởi danh lợi, nhưng lại rất dễ sa vào mê hồn trận tình cảm. Tôi vừa được biết một bí mật: hoá ra Quan Vũ từ lâu thầm yêu Điêu Thuyền. Chỉ cần nắm được Điêu Thuyền, tạo điều kiện cho Quan Vũ gặp, anh ta chắc sẽ cảm đại ân đại đức của chúng ta.

Tào Tháo vỗ bàn, nói to:

- Hay lắm! Quan Vũ thuộc loại người chịu ân tât báo, chắc chắn ta sẽ dùng được hắn.

Trương Liêu, anh hãy mau tìm xem Điêu Thuyền giờ đang ở đâu?

Trương Liêu đáp:

- Tôi đã nhờ bạn làm công an tìm giúp rồi, sau khi Lã Bố chết, cô ta không nơi nương tựa, luân lạc làm gái karaoke rồi.

Tào Tháo hỏi:

- Cậu bảo cô ta làm gái tam bồi?

Trương Liêu gật đầu.

Tào Tháo than thở:

- Tạo hoá trêu người. Một cô gái xinh đẹp nhường ấy mà phải chịu cảnh thô lương tới

vậy. Anh tất phải làm việc tốt, cứu Điều Thuyền khỏi bể khổ cho Quan Vũ thỏa nguyện, đồng thời kéo nhân tài về cho tôi. Một mũi tên trúng ba đích!

Dưới sự sắp đặt của Trương Liêu, Quan Vũ gặp Điều Thuyền trong quán bar "Chiêu hồng".

Lần đầu tiên Quan Vũ hẹn gặp Điều Thuyền, chàng ửng mặt, tim đập rộn ràng. Nhận thấy chàng trai có tình ý, dù nam chinh bắc chiến, Điều Thuyền vẫn thấy ngượng ngùng.

- Trương Liêu nói rằng anh đã thích tôi từ hồi năm thứ hai? – Điều Thuyền khuấy đá trong cốc rượu, hỏi e thẹn.

Quan Vũ đáp gọn lỏn:

- Ừ!

- Why? – Điều Thuyền ngắc đầu, nhìn Quan Vũ chăm chú.

- Em hỏi vì sao hả? Tôi thấy em rất... - Quan Vũ càng nói càng lúng túng, chàng muốn tìm một từ chuẩn xác:

- Tôi thấy em rất... tình cảm.

- Tình cảm?

- Ừ! – Quan Vũ trấn tĩnh đôi chút:

- Như lúc này đây, em cầm ly rượu đỏ khiến tôi nghĩ tới hình ảnh: cây bồng dăng hoa như ly rượu chân cao của em.

- Đáng tiếc, em không phải là thân cây độc lập, em chỉ như loài dây leo, nếu không đâu gặp cảnh này.

Đôi mắt Điều Thuyền ưu uất như có bóng đêm tràn qua. Quan Vũ nói:

- Nếu khó khăn gì, cứ gặp tôi. Bạn cùng học, hy vọng tôi sẽ giúp được em?

- Chỉ là giúp thôi sao?

- Điều Thuyền không quên sứ mệnh của Trương Liêu, cô nói đầy lời lá:

- Lẽ nào anh đã rút từ "tình cảm" đi.

- Rút từ "tình cảm" đi? – Quan Vũ ngạc nhiên nhìn nàng:

- Không, không, em vĩnh viễn là mỹ nhân của tôi, không nên phá huỷ hình tượng em trong tôi.

3. Ba lý do Quan Vũ ra đi

Một chuyện bất ngờ xảy ra: Lưu Bị biến mất cùng một số lượng lớn tài liệu bí mật.

Có thể hiểu là tổng giám đốc Tào Tháo chấn động thế nào. Dù Lưu Bị ra sức che giấu, Tào Tháo vẫn lờ mờ cảm thấy dã tâm của Lưu Bị, chỉ có điều Tào không thể ngờ Lưu Bị to gan lớn mật đến vậy. Điều khiến Tào Tháo phát điên là Lưu Bị đã đem theo số lượng lớn tài liệu về loại màn hình mới. Hiện xí nghiệp của Tào Tháo đang dẫn đầu

toàn quốc về sản xuất màn hình cỡ lớn và đang tài trợ cho phim truyền hình nhiều tập "Tam quốc diễn nghĩa" sắp phát sóng.

Chẳng lâu sau, qua tạp chí "Động thái kinh tế Tam quốc" Tào Tháo được biết: Lưu Bị sau khi rùng mình hô biến đã trở thành ông chủ công ty Hoàng Tộc. Cùng hợp tác với tập đoàn điện tử Kinh Châu, công ty Hoàng Tộc đã thành nhà kinh doanh màn hình lớn có chất lượng quốc tế đầu tiên ở Trung Quốc và có tham vọng dẫn đầu cả nước.

Tào Tháo than thở không ngớt, hạng mục mới còn chưa ra mà đã bị đối thủ chiếm mất. Mà đối thủ chẳng ai xa lạ, là "thắng nhất gan" Lưu Bị!

Tào Tháo nói với trợ lý Trương Liêu:

- Chà, Lưu Bị bỏ đi rồi. May mà còn Quan Vũ, cậu hãy mau giữ hẩn lại. Trương Liêu hẹn gặp Quan Vũ ở phòng trà, sau đó về báo cáo với Tào Tháo: Quan Vũ đã nhận điện thoại Lưu Bị gọi, hiện đang chuẩn bị bỏ đi. Tào Tháo nổi giận, nói:

- Sao cậu không giữ hẩn lại?

Trương Liêu nói:

- Tôi đã nói gãy cả lưỡi, ai ngờ ngọt nhạt, đe dọa, hẩn đều không nghe.

Tào Tháo than:

- Làm sao mà trong mắt trong tim hẩn, ta vĩnh viễn không bằng Lưu Bị. Trương Liêu nói:

- Quan Vũ bảo, từ khi vào công ty Đông Hán thì không lúc nào không được tổng giám đốc quan tâm. Song, có ba lý do khiến hẩn không đi không được. Vì thế, ân tình của tông giám đốc Tào chỉ biết hẹn ngày sau báo đáp.

Tào Tháo cảm khái:

- Quan Vũ đúng là kẻ biết ân biết nghĩa! Cậu nói xem, ba lý do của hẩn là gì?

Trương Liêu nói:

- Lý do thứ nhất, hồi kết nghĩa vườn đào, bọn họ từng thề cùng nhau lập nghiệp, sinh tử có nhau. Hẩn không muốn là kẻ tiểu nhân trái lời thề.

Tào Tháo nói:

- Xử sự trên đời, tùy cơ ứng biến thì việc đầu tiên vẫn là thủ nghĩa, làm sao để một lời thề trói buộc? Lý do này nghe nhảm.

Trương Liêu nói:

- Lý do thứ hai, sau khi kết nghĩa vườn đào thì họ như tay chân, dù núi ngăn sông trở cũng sẽ không chia lìa. Nay, Lưu Bị, Trương Phi ở Kinh Châu, hẩn không nỡ xa họ.

Tào Tháo nói:

- Kết nghĩa anh em ở vườn đào, suy cho cùng cũng chỉ là bạn bè, làm sao hẩn nhẫn tâm bỏ ta mà đi? Lý do này nghe cũng thật nhảm.

Trương Liêu nói:

- Lý do thứ ba, hần nói ba anh em hần là một nhóm, hợp thì mạnh vô hạn, ly thì tan tác.

Tào Tháo gật đầu:

- Đúng rồi. Trong xí nghiệp hiện đại, đặc biệt trong xí nghiệp kỹ thuật cao, team work càng ngày càng quan trọng. Rời khỏi nhóm, giá trị một cá nhân trở nên cực nhỏ bé, đơn thương độc mã sẽ khó làm nên trò trống gì. Hần đã có ý thức nhóm, thì chỉ vì lý do này, chúng ta để hần đi thôi.

Trương Liêu nói:

- Vì Lưu Bị chuồn mà không đem theo gia đình, nên Quan Vũ đến với Lưu Bị lần này kỳ thực là giúp Bị chuyển nhà.

- Từ đây đến Kinh Châu xa nghìn dặm. Quan Vũ chuyển nhà giúp Lưu Bị, lại còn đem theo vợ con hần, kể cũng khổ sở.

Tào Tháo chợt nảy ra một ý:

- Quan Vũ đã khẳng khái đòi đi, ta sẽ mở tiệc tiễn chân. Nhân cơ hội này, ta sẽ dạy cho nhân viên một bài học.

4. BMW tặng anh hùng

Trong tiệc chia tay, Tào Tháo đánh giá rất cao phẩm chất tốt đẹp của Quan Vũ, ông ta nói:

- Trong một thời đại mà việc nói những từ "thay đổi", "đổi mới" đang là một thời thượng, thì phẩm chất trung thành, tín nghĩa của Quan Vũ dường như cổ lỗ. Tuy nhiên, chúng ta không cách gì lẫn tránh vấn đề: Đạo đức của nhân viên không lúc nào không là sự quan tâm của nhà quản lý. Cần thừa nhận, những thay đổi trước mặt chúng ta đã cuốn đi bao giá trị, kể cả những giá trị cơ bản của nền kinh tế: trung thành, tin cậy, phấn đấu và yêu nghề. Tào Tháo đau đớn chỉ ra:

- Chúng ta đã thấy rất nhiều thanh niên chỉ giỏi trục lợi, qua sông chặt cầu, coi khoa học kỹ thuật là trên hết. Lãnh đạo vừa quay đi là không làm việc. Họ làm việc miễn cưỡng, quấy quá, mồm miệng đỡ chân tay, không hề có chút lương tâm nghề nghiệp. Lười biếng, hoài nghi, tiêu cực, oán trách... là thứ dịch bệnh trong công việc, ngày một ngày lây lan. Tình cảnh đó mọi người đều thấy, song mấy ai biết tự sửa mình?

Tào Tháo kêu gọi toàn thể nhân viên học tập Quan Vũ. Ông phát biểu:

- Ngay từ khi còn là sinh viên, Quan Vũ đã lập kế hoạch nghề nghiệp cho cuộc đời mình, đến nay vẫn theo đuổi không một mảy may kế hoạch đó. Đúng vậy, chúng ta không cách gì làm Quan Vũ thay đổi lời thề. Nhưng tôi vẫn muốn nói: Có ý thức nhóm mạnh mẽ, có phẩm chất trung thành và trách nhiệm, Quan Vũ đã là một người rất

đáng tin cậy, có thể giao trọng trách. Tào Tháo quay lại, nắm chặt tay Quan Vũ, vì tình cảm xáo trộn nên cái bắt tay run bần bật. Ông ta nói:

- Đường anh đi rất dài, tôi tặng anh một chiếc xe hơi – là chiếc BMW anh thích nhất. Lã Bố để lại hai báu vật: một là Điêu Thuyền, hai là chiếc BMW. Anh đã không muốn Điêu Thuyền thì hãy lấy BMW. BMW phần hồng và Quan Vũ mặt đỏ, màu sắc thật hoà hợp làm sao!

Quan Vũ hỏi kinh ngạc:

- Làm sao anh biết tôi thích chiếc xe đó?

Tào Tháo nói:

- Tôi còn biết Trương Phi thích Mực.

Quan Vũ cảm ơn rối rít, xúc động thậm chí không nói lên lời.

Tào Tháo hỏi:

- Trước kia tôi đã tặng nhiều lễ vật mà anh không động lòng. Nay sao lại xúc động đến vậy?

Quan Vũ nói:

- Nghe nói công ty của đại ca Lưu Bị đặt tại một khu công nghiệp mới mở ở Tân Dã, Kinh Châu, đường xá đi lại rất khó khăn. Có xe, không kể chuyến đi tới đây, sau này tôi đi làm cũng tiện hơn nhiều.

Tào Tháo cảm thán:

- Anh không quên chủ cũ, xứng là bậc đại trượng phu!- Rồi Tào Tháo quay đầu nói với đám tâm phúc Hứa Chử, Trương Liêu, Từ Hoảng:

- Có nghe không? Quan Vũ là tấm gương cho ta học tập!

Quan Vũ vẫy tay từ biệt Tào Tháo rồi lên chiếc xe yêu thích, bắt đầu hành trình oanh liệt "một ngựa đi nghìn dặm" và "qua năm ải, chém sáu tướng". Tên của Quan Vũ trở thành tượng trưng cho trung thành, tin cậy, lòng yêu nghề.

Có người nói Quan Vũ chính là một con ngựa báu đã rời tàu ngựa của Tào Tháo. Vì thế, người ta mới gọi "nhảy việc" là "bỏ Tào".

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

Bạn đã từng cần sự giúp đỡ của công ty Head-hunting? Công ty Head-hunting có thể cung cấp cho bạn nhân tài, chứ không cách gì cung cấp nhân phẩm! Bạn có từng nghĩ: Tìm ở đâu được người vừa có tài, vừa có đức?

Các vua chúa Trung Quốc xưa đã thử rất nhiều cách để tìm người hiền đức, cuối cùng đúc kết ra hai kinh nghiệm:

Kinh nghiệm thứ nhất: "Tìm trung thần tất phải từ nhà có hiếu". Thế nào là "hiếu?"

Là người hiếu ân đức (đặc biệt là ân đức cha mẹ). Người lớn lên trong một gia đình

có truyền thống biết báo ân tất sẽ trung thành, tín trực. Kinh nghiệm thứ hai: "Thánh triều lấy hiếu trị thiên hạ". Để không ngừng có người hiền tài, chỉ tuyển dụng thôi chưa đủ mà còn cần xây dựng văn hoá công ty biết tri ân, biết báo đáp. Tri ân là biết ơn quốc gia, xã hội, khách hàng; báo đáp là báo đáp công ty. Một khi xây dựng được văn hoá công ty như vậy, bạn sẽ thu hút và bồi dưỡng được nhân viên trung thành. Ngược lại, trong một công ty chỉ biết đến "lợi", mỗi nhân viên cũng sẽ chỉ biết đến "tư lợi". Tự chất vấn mình là cách tốt nhất để tuyển dụng nhân tài. Nếu bạn cứ than thở không có được nhân viên trung thành, vấn đề chính xuất phát từ bạn.

Chương 10

BẢN GHI CHÉP VỀ QUẢN LÝ CỦA VIÊN THIỆU

1. Bản ghi chép về quản lý của Viên Thiệu

Lại nói sau khi ba anh em kết nghĩa vườn đào nhảy việc, Tào Tháo cho đó là mối hậu họa khó lường. Tuy nhiên, Lưu Bị vẫn chỉ là con chim ung chưa đủ lông đủ cánh, đối thủ lớn nhất trước mắt vẫn là tập đoàn công ty Hà Bắc của Viên Thiệu. Tào Tháo từng đánh giá Viên Thiệu "ngoài cứng trong mềm, giỏi mưu mà không quyết đoán, làm việc lớn mà nhát, thấy lợi nhỏ là quên tính mạng, là kẻ không xứng đáng với chức vị". Viên Thiệu lại chẳng coi lời Tào Tháo ra gì. Gia đình Viên Thiệu phát tích từ đời cụ kị, "bốn đời, ba quận công" đã gây dựng được tập đoàn công ty Hà Bắc vững mạnh. Làm lãnh đạo thế hệ thứ năm trong gia tộc, Viên Thiệu tự cho mình là người xuất sắc.

Một hôm, trong buổi tiệc của công ty, Viên Thiệu uống nhiều, điệu bộ rất hứng khởi. Tiệc tàn mà hứng chưa dứt, Viên Thiệu gọi trưởng phòng tổ chức Hứa Du ra bar uống và tán gẫu tiếp. Viên Thiệu hỏi:

- Hứa Du, anh có biết chuyện Tào Tháo uống rượu luận anh hùng không? Hứa Du đáp:

- Chuyện Tào Tháo uống rượu luận anh hùng đã được các báo bình chọn là một trong mười sự kiện kinh tế lớn nhất của năm, giờ ai mà không biết. - Hừm! Tào Tháo có tư cách gì mà luận anh hùng trong thiên hạ? – Viên Thiệu môi đã mềm, lại hỏi Hứa Du:

- Hứa Du, anh là bạn cùng lớp với Tào Tháo, anh nói xem, tôi và Tào Tháo ai anh hùng hơn ai?

Hứa Du không giấu nổi vẻ cười, hỏi:

- Vậy anh bảo so sánh bằng cách gì? - So sánh bằng cách gì? – Viên Thiệu hừm một tiếng trong mũi, nâng tách trà lên và uống một cách rất khoa trương, nói:

- So sánh về cấp bậc, công ty Đông Hán của Tào Tháo trực thuộc trung ương, công ty Hà Bắc của ta trực thuộc tỉnh, hèn hơn ta. So sánh về quy mô, công ty Đông Hán của hần chỉ là con rắn nhỏ, công ty Hà Bắc của ta là con voi lớn, ta hơn hần. Nói thẳng ra, hiện cơ chế xí nghiệp đang đổi mới, quốc doanh và tư nhân có khác gì? Luận anh hùng là dựa vào thực lực, có đúng không? Vậy mà tên Tào A Man vẫn xem "trưởng thôn" không bằng "cán bộ", coi ta không đáng đồng xu. Tức chết đi được.

Hứa Du nói thận trọng:

- Nghe nói, Tào Tháo khinh anh vì cho rằng anh chỉ có hoa chiêu mà không có tuyệt chiêu.

Viên Thiệu làm một động tác cười nhả nhặn, nói:

- Tên Tào A Man chỉ biết một mà không biết hai. Hắn làm sao biết được trong hoa chiêu cũng có tuyệt chiêu. Anh xem đây, tôi vừa soạn xong "Sổ tay quản lý của Viên Thiệu". Anh hãy sắp xếp kế hoạch để biến nó thành một best-seller.

Hứa Du cung kính đỡ lấy, ngay trên bìa bản thảo để dòng chữ hoàng tráng: Định luật hoa chiêu của giám đốc

1. Nếu như anh biết múa hoa chiêu, anh sẽ được mọi người khen ngợi là thông minh, tài cán, có chất.

2. Nếu anh không biết múa, hội đồng quản trị sẽ thay bằng một người biết múa hoa chiêu. Biết múa hoa chiêu mới làm được giám đốc?

Lý luận của Viên Thiệu làm Hứa Du sửng người, mãi sau mới thốt nên lời: - Trong công việc hàng ngày, lúc nào cũng phải giở hoa chiêu, có dễ dàng không?

Viên Thiệu đắc ý, cười lớn:

- Tuyệt chiêu còn khó, hoa chiêu có ai không múa được? Như tôi đây, do toàn tìm những việc quản lý dễ có thành tích để làm, nên nhìn bên ngoài tôi bận trăm công nghìn việc mà vẫn rõ ra một nhà quản lý ưu tú điển hình. Hứa Du hỏi:

- Anh nói đi, thế nào là những "việc quản lý dễ có thành tích"?

Viên Thiệu vỗ vỗ vai Hứa Du, nói:

- Đồng chí Hứa, anh phải hiểu vì sao mọi người xem tôi là một nhà quản lý đầy kinh nghiệm mà không phải là anh? Xin anh tiếp tục đọc "Sổ tay quản lý của Viên Thiệu" đi!

Hứa Du lật sang phần ba thì được đọc ngay đoạn xứng đáng kỳ văn:

10 loại việc quản lý dễ có thành tích

1. Đánh giá phẩm chất của một số nhân viên (thậm chí cả khuyết điểm) để mọi người thấy năng lực nhìn người của mình.

2. Trưng cầu đề án hợp lý hoá quy trình làm việc, sau đó phê phán một số đề án kém cỏi.

3. Viết tổng kết, bao gồm tổng kết năm, tổng kết quý, tổng kết tháng, tổng kết tuần. Nói tổng kết để cải tiến, sau đây chúng ta sẽ có bước tiến vượt bậc. Mỗi lần tổng kết là phải mở hội nghị "Xóc lại khí thế, tiến tới tương lai".

4. Hợp hành. Cả công ty là những cuộc hợp hành, hội nghị mở rộng. Không hợp hành, lấy gì quản lý nhân viên? Cần giải quyết một vấn đề? Hãy lấy ý kiến quần chúng, sau đó mở ít nhất ba hội nghị để quyết định, vừa tỏ rõ tính dân chủ, vừa cho thấy sự thận trọng.

5. Tìm những nhân viên tốt để bồi dưỡng nghề nghiệp. Những nhân viên này thực ra

có tố chất rất kém, song phải làm cho họ hiểu rằng "hôm nay không cố gắng làm việc, ngày mai phải cố gắng tìm việc". Nếu ngày đến ta là giám đốc mà đám người đó không biết "cố gắng" lấy lòng, làm sao họ biết "cố gắng" lấy lòng một khách hàng bình thường?

6. Cải tạo lại phòng làm việc. Phòng làm việc của giám đốc càng xa hoa, nhân viên càng sùng bái giám đốc.

7. Tạo hình tượng lãnh đạo. Người đẹp nhờ lụa, lúa tốt nhờ phân. Quần áo càng sang trọng càng xứng là lãnh đạo. Kinh nghiệm lịch sử đã chứng minh: người ta có thể không tôn trọng anh, song người ta tôn trọng áo quần của anh. Nếu như anh mặc toàn đồ hiệu (như complet Anh, giày Ý), lại kèm theo chiếc xe sang trọng (như Mercedes, BMW, Rolls-Royce), sẽ thấy ngay anh và nhân viên thuộc hai đẳng cấp khác nhau, nhân viên sẽ vì thế sinh lòng kính trọng anh.

8. Ra nước ngoài khảo sát. Ra nước ngoài khảo sát không có gì quan trọng, quan trọng là tầm mắt bạn được mở mang, bạn có thể dùng nó để bàn chuyện gái.

9. Thay đổi danh xưng cán bộ. Thay đổi danh xưng sẽ tạo ấn tượng đổi mới, nó cũng như sắp xếp lại đồ đạc trong gia đình. Ví như, đổi tên "phòng tổ chức" thành "ban nhân lực", "ban quản lý xuất - nhập" thành "ban lưu thông". Còn phòng tổ chức và ban nhân lực, ban quản lý xuất nhập và ban lưu thông khác nhau cái gì, có trời mới biết.

10. Nói không ngưng nghỉ. Nếu như bạn không có quyền lực, nhiều khả năng người nghe sẽ bỏ đi. Còn giờ không như vậy, bạn nói không ngưng nghỉ, càng cho thấy sự tâm huyết của bạn. Bạn càng nói, người nghe càng không dám ngủ gật. Cuối cùng, mỗi lần ngưng nói là bạn lại được vỗ tay hoan hô.

Hứa Du xem đi xem lại, không biết mình đang kính phục hay kinh sợ.

- Hoa chiêu của anh thật cao siêu. Thế nhưng... - Hứa Du lắp bắp hỏi:

- Làm thế nào để hoàn thành công việc? Còn nữa, anh không sợ có ngày rồi người ta cũng biết ngôn hoa chiêu kia sao?

2. Định hướng công việc của giám đốc

Viên Thiệu cười ha hả:

- Nhóc Hứa ơi, trách nào anh vẫn chỉ là trưởng phòng kế hoạch, anh không biết động não suy nghĩ. Nếu ba cái vụ lẻ tẻ đó mà tôi không giải quyết được thì đáng cho Tào Tháo coi thường. Mấy câu hỏi của anh, tôi đã giải đáp hết trong cuốn này.

Rồi Viên Thiệu lật trang 78 đưa cho Hứa Du xem:

Định hướng công việc của giám đốc:

1. Cho mọi người thấy tầm quan sát vĩ mô.

2. Mãi mãi thông dong (nên nhớ: làm gì cũng không được khẩn trương).
3. Giao công việc cho những kẻ gốc gác.
4. Tránh trả lời bất cứ câu hỏi nào. Nếu có câu hỏi, tốt nhất là hướng dẫn kẻ đi hỏi tự tìm đáp án; nếu không, hãy để nhân viên trao đổi, thảo luận!

Hứa Du từ từ ngược lên, trông thấy bộ mặt đỏ rực vì đắc ý của Viên Thiệu. Người ta vẫn nói rằng trong tập đoàn công ty Hà Bắc chen chúc nhân tài. Hứa Du, Quách Đồ, Thẩm Phối, Phùng Ki... đều là nhân tài tổ chức hạng nhất; Điền Phong, Thư Thụ cũng là nhân tài quản lý; Nhan Lương, Văn Sú, Cao Lãm. Quách Vu Quỳnh đáng là danh tướng nghiệp vụ. Nhiều nhân tài như vậy, lại thêm sự lãnh đạo "anh minh" của Viên Thiệu, công ty Hà Bắc đáng làm nên sự nghiệp lớn.

- Song... - Hứa Du không nhịn được hỏi:

- Vì sao tôi cảm giác không ổn?

Viên Thiệu cười:

- Điều đó cho thấy anh cần bồi dưỡng.

Hứa Du ngạc nhiên:

- Cảm giác không ổn và bồi dưỡng có gì liên quan?

Viên Thiệu cười lớn:

- Rất liên quan! Coi nào, đừng nhìn tôi bằng con mắt như vậy. Có già thối mả cũng đừng tìm lời giải đáp trên mặt của tôi. Tất cả đã được viết trong sách rồi.

3. Tính tất yếu của bồi dưỡng nhân viên

Quả nhiên, Hứa Du vừa lật vài trang đã thấy đề chêm chệ dòng chữ:

Tính tất yếu của công tác bồi dưỡng nhân viên

1. Nếu một nhân viên cảm thấy công ty không ổn có nghĩa là anh ta chưa thích ứng với công việc. Anh ta phải hiểu sâu sắc đạo lý: "không phải là hoàn cảnh thích ứng với con người, mà là con người thích ứng với hoàn cảnh".
2. Trong công ty, chỉ có lãnh đạo sáng suốt thôi chưa đủ mà còn cần nhân viên bám đất ngựa (khúm núm, bợ đỡ). Trên thực tế, một nhân viên đã thích ứng với công việc chính là nhân viên biết bám đất ngựa.
3. Ý nghĩa của bám đất ngựa liên quan tới văn hoá đoàn kết của công ty. Ngược lại, nhân viên không biết bám đất ngựa sẽ phá hoại bầu không khí đoàn kết.
4. Tính trọng yếu của công tác bồi dưỡng nhân viên ở đâu? Chính là dạy nhân viên không biết bám đất ngựa thành nhân viên bám đất ngựa, nhân viên bám đất ngựa rồi thì làm tốt hơn. Chú ý phát huy tinh thần bám đất ngựa.
5. Cần phải ý thức rõ và trải nghiệm được: Xây dựng văn hoá tập thể trong công ty chính là xây dựng tinh thần bám đất ngựa.

Tinh thần điên đảo, Hứa Du tự hỏi: "Lẽ nào ta nhất định phải học cách bám đít ngựa?" Định nói thì ngừng, ngón tay Hứa Du lật đến trang, trên đó viết: Sự cần thiết của bám đít ngựa

1. Mọi người dễ dàng hình dung công ty như một bầy ngựa. Từ trước nhìn đàn ngựa: toàn là những bộ mặt cười; từ sau nhìn lại: toàn là đít ngựa.
2. Mỗi vị lãnh đạo đều cần có "hơi phân ngựa". Hơi phân ngựa không khác gì hoa tươi, nó cũng cho cảm giác lằm lằm "như là được yêu ấy!".
3. Bất kỳ nhân viên nào bị dính phân ngựa cũng không được thấy "thối". Cho dù "thối" cũng là một loại mỹ cảm. Làm một "hơi phân ngựa" thì phải nghĩ cách "vãi phân" cho giỏi. Chỉ những thằng ngổ mới cho việc "vãi phân" là đáng xấu hổ.
4. Được người bám đít là sự hưởng thụ kỳ diệu. Chỉ khi làm "ngựa đầu đàn", bạn mới có khoái cảm "vạn ngựa bám đít". Vì thế, muốn người khác bám đít, bạn phải chen lấn chối chết để vượt lên, sau đó là "vãi phân" thật chính xác vào mặt kẻ theo sau.
5. Nếu bạn tạm thời chưa chen lên được, bạn chỉ còn cách tạm thời làm "hơi phân ngựa".
6. Ghi nhớ: Trước mặt bạn không chỉ là mông kẻ đi trước, đó còn là con đường phía trước của bạn.
7. Nhìn vào mông lãnh đạo, hãy làm bộ vui mừng rạng rỡ, nhất quyết không được quay mặt đi. Nếu không, không phải vấn đề mông, mà là vấn đề phương hướng, rất có thể bạn bị bầy đàn rời bỏ.
8. Chỉ sau khi bạn làm lãnh đạo bạn mới hiểu ra rằng: thiên tài chân chính là kẻ bám đít ngựa thiên tài.

Đêm dần mờ mịt. Hứa Du đọc bản thảo của Viên Thiệu, cảm giác vừa sợ hãi, vừa kích thích, không dứt ra được. Ngẩng lên, Viên Thiệu đã trèo lên bàn trà ngủ say như chết.

5. Không thể lấy mông Viên Thiệu làm phương hướng

Đưa Viên Thiệu say như bần về nhà, cơn gió lạnh trên đường khiến Hứa Du rùng mình. Ông biết hôm nay Viên Thiệu rượt vào lời ra, thỏ lộ hết bí mật. Sớm sau tỉnh dậy, Viên Thiệu nhất định sẽ hỏi hận. Như vậy, còn gì tốt đẹp chờ Hứa Du đây? Hứa Du càng nghĩ càng thấy không ổn, về đến nhà là kể ngay lại chuyện cho vợ.

Vợ vẫn lạnh lùng như núi băng, nói:

- Mau chạy đến chỗ Tào Tháo đi! Linh cảm phụ nữ mách bảo em rằng: Sớm muộn Viên Thiệu cũng sẽ thất bại, còn bạn đồng học Tào Tháo của anh sẽ thành người chiến thắng vĩ đại.

- Thật không? - Hứa Du vẫn do dự.

Vợ ra sức khuyên nhủ:

- Anh còn không hiểu? Để em nói: không cần lấy mông Viên Thiệu làm phương hướng phía trước, cũng không cần lấy phía trước làm mông Viên Thiệu.

Hứa Du hỏi:

- Vậy là thế nào?

Vợ ấn ngón tay vào trán chồng, mắng:

- Anh đúng là kẻ không có não. Làm sao chỉ cứ chăm chăm nhìn vào mông người khác?

Thế là ngay đêm đó Hứa Du đến với Tào Tháo. Tào Tháo đang ngủ, nghe nói có Hứa Du đến thì cao hứng ra đón, quên cả đi hài và mặc áo, đúng là lật đật đón khách. Tào Tháo nói với Hứa Du: Công ty tôi còn khuyết ghế giám đốc kế hoạch, đợi anh đã lâu. Hứa Du cảm động rung rung. Bỗng ông hiểu ra rằng, nhà quản lý thành công cần có một số tố chất, điều đó có tìm cả ngày ở Viên Thiệu cũng không có.

Sau này, theo kế hoạch Hứa Du, Tào Tháo phát động cuộc đại chiến Quan Độ nổi tiếng, không chỉ chiếm lĩnh toàn bộ thị trường của khu vực Hà Bắc mà còn làm công ty Hà Bắc vĩnh viễn không gượng lại được. Có nhà kinh tế bình luận trận chiến Quan Độ đã ghi vào lịch sử kinh tế Trung Quốc, hình tượng nó như "rắn nuốt voi".

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

Một người mới được tuyển dụng, qua thời gian thử thách, anh ta có thể bị đào thải, có thể bị đồng hoá. Bạn có thể thấy, công ty nào cũng có một văn hoá chung. Song có khi văn hoá đó không lưu nổi nhân tài, ví như văn hoá công ty của Viên Thiệu, nó chỉ lưu lại toàn "hơi phân ngựa". Đúng vậy, "hơi phân ngựa" vẫn có thể làm bạn dễ chịu, nhưng nó làm những lời nói thật trở nên chướng tai.

"Kẻ trí không thực hiện lệnh ngu dốt", kẻ quản lý mù mờ không thể lưu người cao khiết.

Chương 11 TÌNH CÔNG SỞ CỦA TÀO PHI

1. Từ con nhà khuê các thành nhân viên văn phòng

Lại nói sau trận đại chiến Quan Độ, công ty của Tào Tháo đã thôn tính trọn tập đoàn công ty Hà Bắc, bao gồm cả bốn nhà máy lớn là Tịnh, Thanh, U, Dục. Nguyên giám đốc tập đoàn công ty Hà Bắc, Viên Thiệu, ưu uất thành bệnh rồi ôm hận mà chết. Chiến tranh thương trường vô tình, song Tào Tháo vẫn không khỏi ngậm ngùi, ông an ủi nhân viên cũ, quan tâm đãi ngộ tốt con cái, dâu rể nhà Viên Thiệu. Nào ngờ, nàng con dâu thứ hai của Viên Thiệu là Chân Mật lại dấy lên cơn sóng gió tình trường. Chân Mật là một trong những người đẹp nhất thời Tam Quốc, nhan sắc chỉ sau Điêu Thuyền nhưng tài nghệ không ai bì kịp. Có phong thái thướt tha, văn chương lại bóng bẩy, vì vậy mà nàng được công ty bố trí cho chức chuyên viên phòng văn hóa. Chưa kịp nhận nhiệm vụ, danh xưng "mỹ nữ chuyên viên" của nàng đã lan xa. Chân Mật nghĩ mình tài sắc hơn người nên cứ lần lữa không muốn tới công ty mới. Chồng nàng là Viên Hi sầm mặt:

- Cô phải thực tế chứ! Tập đoàn công ty Hà Bắc không còn nữa, giờ cô cũng không còn là con dâu của giám đốc Viên Thiệu. Cô không đi làm, lấy ai nuôi cô?

Chân Mật nói:

- Không phải em không muốn đi làm, chỉ vì trụ sở công ty mãi tận Hứa Xương, xa quê quán, đến chỗ ở cũng không có, chẳng lẽ em lại phải thuê nhà trọ?

Viên Hi nghĩ ngợi một lát rồi nói:

- Cô cứ mua một căn hộ ở Hứa Xương đi. Nhà vẫn còn một ít tiền tiết kiệm, có thể giúp cô lúc đầu. Sau này, cô phải tự trang trải. Được không? Chân Mật ngạc nhiên:

- Sao chỉ còn một ít tiền tiết kiệm?

Viên Hi trả lời:

- Một ít cũng không sao. Không biết bao giờ nhà ta mới khá lại được!

Chân Mật hiểu chồng mình có tật. Nàng còn nhớ, hồi mới cưới, ngày nào chồng nàng cũng đi làm về đúng giờ. Sau này thì lấy cớ bận tiếp khách, thường 10 giờ tối mới về. Sau nữa thì Chân Mật có tính dầy cũng không thấy bóng dáng chồng đâu. Còn hiện nay, thu nhập mới giảm đi một chút mà chồng nàng đã xuống dốc tệ hại, sáng nào cũng mới thấy mặt mũi nhàu nhĩ trở về, chân chưa rửa đã đổ vật xuống giường. Có người nói, chồng hôm nào cũng về đúng giờ là có bệnh nghèo, 10 giờ tối mới về là có bệnh rượu, nửa đêm mới về là có bệnh gái, bốn giờ sáng mới về là bệnh cờ bạc. Chân Mật hiểu rằng, Viên Hi ban đầu không mắc bệnh nghèo (đó là khoảng thời gian

hạnh phúc làm sao!), song sau này nhất định đã từ bệnh rượu sang bệnh gái, và giờ từ bệnh gái chuyển sang bệnh cờ bạc. Chân Mật không thể ngờ rằng sau khi Viên Thiệu mất đi, sinh hoạt gia đình lại "thất điên bát đảo" như vậy. Viên Hi ngày càng suy đồi mà không chịu sửa đổi, không thuốc gì cứu nổi.

- Được rồi! Được rồi! - Chân Mật thở dài:

- Tôi đi rồi, nhà này anh muốn phá phách thế nào cũng được!

Nàng nhặt nhanh tư trang, một mình tới trụ sở công ty. Đoàn tàu lăn bánh rời ga, Chân Mật vẫn không thấy bóng dáng chồng mình ra tiễn.

Hai tháng sau khi Chân Mật ra đi, Viên Hi bán ngôi biệt thự ba tầng, tiền bán nhà cũng không biết đi đâu. Nên nhớ rằng, ngôi biệt thự đó là của ông bố Viên Thiệu tặng đôi trẻ làm tổ uyên ương!

2. Vừa gặp đã yêu, tin đồn lan rộng

Trưởng phòng văn hóa công ty là Tào Phi, con Tào Tháo. "Đúng là kiểu quản lý gia tộc" - Chân Mật thầm nghĩ. Sự đã đến đây thì chỉ còn biết theo mệnh trời.

Nàng không ngờ mình đem đến văn phòng bao thay đổi. Còn Tào Phi, vừa gặp nàng, anh ta như bị điện giật, chân tay lúng túng, không biết làm gì. Không biết vô tình hay hữu ý mà Tào Tháo luôn sắp xếp để nàng ở lại làm thêm giờ. Lý do thật đơn giản: Chân Mật là người phụ nữ tài năng. Nếu nàng chỉ có mỗi tài năng thì không sao, nàng lại còn đẹp, vấn đề thêm phức tạp.

Người ta hay bảo: "Trai gái cùng làm việc thì quên mệt". Điều đó không cần phải chứng minh. Các đồng nghiệp của Chân Mật như "cá gặp nước", ai cũng làm việc cố gắng; mà không chỉ đồng nghiệp, ngay ông chủ cũng vậy. Tuy nhiên, sắc đẹp luôn kèm theo sự trớ trêu: nếu nàng làm tốt, người ta sẽ cho nàng thành công nhờ sắc đẹp; nếu nàng làm dở, người ta sẽ cho nàng cậy được ưu ái nên chây ỳ. Kết quả là có khiêng đá bị đập xuống chân thì cũng không ai thông cảm với nàng.

Chân Mật chỉ biết than thầm. Là người đàn bà vừa đẹp vừa tài năng, song tài năng chỉ khổ làm thêm giờ, sắc đẹp chỉ khổ lời ong tiếng ve. Trưởng phòng Tào Phi rất thích kéo nàng đi ngoại giao. Quả thật, nếu trong cuộc gặp gỡ có "mỹ nữ + tài nữ" Chân Mật, công việc rất trôi chảy. Song Chân Mật chỉ có cảm giác bị sỉ nhục, nàng bị người khác chuốc rượu, bị chèo kéo xướng ca, có kẻ còn sờ sẫm. Vì "yêu cầu công tác", lại thêm chịu lệnh của cấp trên, nàng không thể cự tuyệt.

Tiếng đồn về Chân Mật và Tào Phi ngày càng ly kỳ. Một mặt, tiếp xúc nơi công sở dễ phát sinh tình cảm; một mặt, người ta thích đồn thổi chuyện trai gái cơ quan. Ai tốt với ai, ai liếc ai, ai đầu mảy cuối mắt với ai, tin tức từng rõ từng rõ từ văn phòng chuyển ra ngoài. Huống hồ đôi này: trai là con cả tổng giám đốc Tào, gái là người

đẹp nhìn người biết mặt, đề tài càng hấp dẫn. Đồn rằng, có người đã nhìn trộm thấy họ làm tình ngay trong văn phòng, thấy rõ cả móng Chân Mật có vết. Sau này trong "Tam quốc diễn nghĩa", La Quán Trung thuật Tào Phi thừa cơ cưỡng chiếm Chân Mật cũng là vì nghe tin đồn kiểu này. Và cũng vì bị đồn thổi, mỗi lần gặp Tào Phi là Chân Mật lúng túng.

Một lần Tào Phi yêu cầu Chân Mật ở lại làm thêm giờ, nàng viện cớ này nọ, Tào Phi nổi giận:

- Chúng ta có làm gì đâu, bọn chúng lấy gì mà dám đồn xằng? Chẳng thà chúng ta yêu quách nhau là xong!

Chân Mật ngập ngừng:

- Thế coi sao được?

Tào Phi nói:

- Thế nào mới coi được? Chỉ cần em ly hôn với Viên Hi, hai ta thích gì làm nấy. Trai gái yêu nhau chẳng chướng mắt ai!

Chân Mật nói:

- Nếu ly hôn Viên Hi thì cũng chẳng được yên thân.

Tào Phi nói:

- Anh không tin.

Chân Mật nói:

- Không tin, anh cứ đợi xem!

Đúng như Chân Mật dự đoán: Ly hôn với Viên Hi không phiền toái, phiền toái là những tin đồn không dứt. Viên Hi từ Dục Châu đến Hứa Xương tìm vợ, bắt gặp hai người đang tắm chung ở Uyển Ương Cốc thì nổi giận dùng lao vào ẩu đả. Nghe nói, Tào Phi đã đánh cho Viên Hi máu me bê bết. Sau này tốn mất 200.000 quan và 60.000 đô la Hồng Kông, Viên Hi mới khoái trá ly dị.

3. Tình yêu có tội gì?

Buồn phiền, Tào Phi nhờ Tào Tháo giúp đỡ. Tào Pháo nổi giận: - Tao đã nói với mày, cứ dây dưa vào đám nhân viên bắt mắt thế nào cũng mất danh dự nhà quản lý.

Tào Phi không phục, cự nự:

- Nếu có nhân viên xinh đẹp mà không dây dưa mới là mất danh dự đàn ông!

Tào Tháo không nghe rõ, hỏi lại:

- Mày bầu lâu cái gì?

Tào Phi sợ quá, vội đáp:

- Không... không lâu bầu gì.

Tào Tháo hừm một tiếng, nói bằng giọng khiêm khắc:

- Tao đã có hai quy định bắt thành văn, mày biết rồi. Sau đó ông giảng lại hai quy định bắt thành văn:

Thứ nhất: không tẩy máy quỹ công ty.

Thứ hai: không tẩy máy con gái công ty.

Tào Phi nói:

- Không động vào tiền công ty để làm gương liêm khiết, có thể hiểu được. Nhưng vì sao không được động vào con gái công ty? Rốt cuộc tình yêu có tội gì?

Tào Tháo giải thích:

- Mày phải hiểu, tình yêu văn phòng không phải thường, nó dễ gây nghi ngờ về sự công bằng, chính đáng, khách quan trong quản lý. Huống hồ mày là thằng đứng đầu văn phòng.

Tào Phi vẫn không phục:

- Đứng đầu văn phòng thì sao? Chỉ cần con không để tư tình ảnh hưởng, công tư phân minh, người ta lấy gì để chỉ trích con?

Tào Tháo cười nhạt:

- Mày không để tư tình ảnh hưởng? Công tư phân minh? Thật ra điều đó không quan trọng. Quan trọng là người ta không nghĩ mày công tư phân minh.

Tào Phi vẫn ương bướng:

- Đâu phải lỗi tại của con?

Tào Tháo nghiêm mặt:

- Về tình riêng mà nói con không sai. Về công mà nói, miệng đời sóng bể, con làm sao ngăn được.

Tào Phi không biết nói sao.

- Hãy nhớ, đối phó với tình văn phòng, so với việc văn phòng, cần cái đầu lạnh hơn nhiều! Nhiều kẻ vì quan hệ nam nữ mà thân bại danh liệt.

Tào Tháo nghiêm túc cảnh tỉnh con trai: "không được để đàn bà huỷ hoại sự nghiệp!".

Thế nhưng Tào Phi với Chân Mật đã như keo dính vào sơn. Sau mấy cuộc chuyện trò bên gối, hai người quyết định:

1. Nếu chia tay, tiếng đồn sẽ bám cả hai suốt đời. Chẳng thà lấy nhau luôn, một lần xấu che trăm lần hổ. Huống hồ tiếng đồn như chất xúc tác, hai người sẽ hiện thực hoá tiếng đồn, Chân Mật sẽ mang thai và kết hôn là lời giải cuối cùng.

2. Chân Mật nghỉ ở nhà một thời gian, vừa tránh ảnh hưởng tới văn phòng, vừa để dưỡng thai.

3. Tu sửa lại căn hộ Chân Mật đang ở làm tổ ấm yên ương. Tào Phi trả nốt tiền mua nhà và tiền tu sửa.

4. Người đẹp như hồ dữ

Câu chuyện không dừng lại ở đó. Sau đám cưới Tào Phi và Chân Mật không lâu, phòng văn hoá thay đổi nhân sự. Tào Phi được điều làm giám đốc bộ phận điện dân dụng, em Tào Phi là Tào Thực mới tốt nghiệp đại học trở thành trưởng phòng văn hoá. Đó cũng là khi Chân Mật trở lại làm việc. Ai có thể ngờ, người đàn bà 32 tuổi Chân Mật lại lao vào tình trường với chàng trai 22 tuổi Tào Thực, để bao lời đồn thổi lại dấy lên.

Khi anh trai Tào Phi đôn đáo kinh doanh là lúc cậu em Tào Thực tiêu tốn rất nhiều thời gian vào bà chị dâu vừa đẹp vừa đa tình. Tào Thực còn sáng tác tác phẩm nổi tiếng muôn đời "Lạc thần phú" (Phú nữ thần sông Lạc) để ca ngợi sắc đẹp chị dâu: "Bóng hình nàng bỗng như chim hồng kinh sợ, uyển chuyển như rồng bơi, sáng láng tựa cúc thu, vẻ từng xuân tươi tốt. Nàng lúc ẩn, lúc hiện chừ, như mây che vầng nguyệt; phiêu diêu chừ, như gió xoay tuyết chuyển. Trông xa mà ngắm, sáng tựa mặt trời đang lên; đến gần mà trông, tựa hoa sen trên sóng... Ngoài: môi đỏ tươi, trong: răng sáng trắng, mắt nhìn lóng lánh, lúm đồng tiền ngọt ngào; tư thái phiêu diêu, cử chỉ nhẹ nhàng, ý tứ nhã nhặn, lời nói mê người...". Màn kịch tình văn phòng diễn lại lần nữa, và diễn viên nam chính Tào Phi thực sự nổi giận. Mỗi tình giữa anh em họ Tào và người đàn bà đẹp Chân Mật trở thành đề tài nóng của báo chí trong một thời gian. Chuyên mục "Điểm nóng ba người bàn" của báo Kinh doanh Tam quốc mời Lưu Bị và Tôn Quyền làm khách, đã cùng bàn về hiện tượng tình công sở.

Lưu Bị nói:

- Cuộc đời đàn ông có 10 năm bị lãng phí, trong đó năm năm đợi con gái cưới y phục và năm năm đợi họ mặc y phục. Sự lãng phí của hai anh em họ Tào còn nhiều hơn. Lãng phí thời gian không nói, khi gặp phiền toái, lấy đâu thời gian và tinh thần để làm việc? Người đẹp như hồ dữ, thật khiến người ta kinh sợ!

Tôn Quyền thì cho rằng:

- Không nghi ngờ gì nữa, Chân Mật đã dùng mỹ nhân kế để làm đời sống tình cảm của mình phong phú thêm. Lịch sử đã chứng minh: Đàn bà đẹp như nhện giăng bẫy, đàn ông giỏi phòng bị thế nào, chỉ một chút sơ ý là sa lưới. Dùng mỹ nhân kế hiệu quả rất cao, sau này em gái tôi cũng sẽ dùng mỹ nhân kế.

Người dẫn chuyên mục kết luận:

- Giám đốc Viên Thiệu mới nằm xuống, cô con dâu thứ của ông chỉ lác mình đã biến thành con dâu họ Tào. Chúng ta tin rằng, mục tiêu chính của cô là thành phu nhân của tổng giám đốc. Vô luận người thừa kế Tào Tháo là Tào Phi hay Tào Thực, cô ta vẫn thực hiện được mục tiêu của mình. Được người đẹp Chân Mật làm mẫu, chuyện các

cô gái lợi dụng tình công sở để tiến thân đang trở thành trào lưu.

Tào Tháo đọc xong bài báo thì giận tím người. Ông thật không hiểu tại làm sao mà cả hai con ông đều yêu một người đàn bà? Nén đau đớn, Tào Tháo tự tay soạn "Khuyến cáo về tình yêu văn phòng" để các nam thanh nữ tú trong văn phòng tuân thủ.

1. Tất cả nhân viên, nếu ai có cảm tình với nhau, hãy nhớ lời dạy của Khổng Tử: Tuy "khởi đầu ở tình", nhưng "dừng ở lễ".

2. Tình văn phòng là trái cấm, trước khi hái hãy nghĩ kỹ ba lần.

3. Giữ gìn cự ly để bảo đảm an toàn.

4. Không được khêu gợi cấp trên khác giới.

5. Không được quấy rối cấp dưới khác giới.

6. Dùng lý trí để đối xử, không được để rung động cá nhân cản trở công việc và tiền đồ sự nghiệp.

7. Dùng người có vợ hoặc có chồng, họ có gì sai thì có người kiểm chế.

5. Vốn sinh cùng một gốc – Sao nữ đốt thiêu nhau

Nói cũng chỉ để cười. Sau khi Tào Tháo chết, Tào Phi được thừa kế ghế bố. Làm CEO công ty không lâu, Tào Phi muốn dùng quyền lực mà hại chết Tào Thực, bèn cố ý gây khó dễ cho em trai:

- Chú chẳng phải phụ trách bộ phận phong lưu tài tử sao? Vậy hãy đi bảy bước mà làm ra một bài thơ, nếu không ta sẽ xem chú là kẻ dối trá, phá hoại công ty.

Không ngờ, Tào Thực đi đúng bảy bước thì làm được một bài thơ thật:

Nấu đậu đốt canh đậu

Đậu ở trong nồi khóc

Vốn sinh cùng một gốc

Sao nữ đốt thiêu nhau?

Tào Phi cười như mếu:

- Vốn sinh cùng một gốc, sao nữ đốt thiêu nhau? Chẳng phải tất cả do người đẹp Chân Mật sao?

Tào Thực giải thích:

- Đại ca, xin đừng trách em. Văn phòng là nơi khiến tình ý người ta mê loạn. Nó như bãi cát vàng ở Địa Trung Hải, vẻ óng ánh mê hồn lấp lánh khắp nơi. Ở điểm này, anh cũng giống em, nên thông cảm mới phải.

Tào Phi thở dài một tiếng, chỉ còn cách tha cho em.

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

Tình yêu công sở rất dễ gây scandal, nó không chỉ tổn thương đương sự mà còn ảnh hưởng xấu tới tập thể. Trong một đội ngũ, người quản lý nên có một cự ly thích hợp với cấp dưới. Nếu cấp trên có tư tình với cấp dưới, những lời đồn thổi sẽ làm giảm uy quyền cấp trên và giảm tính chuyên nghiệp của cấp dưới. Nếu giữa các đồng sự nảy sinh tư tình, mối quan hệ đồng nghiệp cũng bị tổn hại.

Tình công sở hiện diện khắp nơi, nhưng ít ai xem đó là tai họa. Nếu bạn đã từng có một mối tình công sở, bạn sẽ thấy khởi đầu là tình luyến, kết thúc là tình bi, sự nghiệp của bạn cũng bị lung lay nghiêm trọng.

Nếu bạn yêu người dưới quyền, hoặc giả hai nhân viên của bạn yêu nhau, bạn cần phải đưa ra lựa chọn giữa "giang sơn và người đẹp".

Chương 12

THỢ SẴN QUẢN LÝ ĐÀN CHÓ

1. Hận cũ thù mới của Tào Tháo

Lại nói Tào Tháo đọc bình luận của Lưu Bị và Tôn Quyền trên báo Kinh doanh Tam quốc thì vừa xấu hổ vừa tức giận. Xấu hổ vì hai con Tào Phi và Tào Thực không biết gì đến thể diện, tranh nhau cả một người đàn bà đã có chồng. Giận vì Lưu Bị và Tôn Quyền không biết trời cao đất dày là gì, dám đem cả gia đình tổng giám đốc Tào ra bình luận. Tào Tháo bực tức xé tan tờ báo, nghiền răng mắng:

- Lưu Bị ơi Lưu Bị, sẽ có ngày ta trả hết hận cũ thù mới này!

Do công ty Tào Tháo dốc sức tiền quân vào thị trường điện tử gia dụng, Tào Tháo quyết định thiết kế hình tượng mới cho cả hệ thống. Tào Thực với tài năng mỹ thuật thiên bẩm đã đưa ra ngay đề án: Logo mới của công ty là một con chim sẻ đang bay, biểu đạt Tào Tháo muốn thỏa chí anh hùng bay lên trời rộng. Tào Thực còn thiết kế một tòa nhà cao tầng, trước tòa nhà gắn tượng đồng lớn hình con chim sẻ đang bay, vì thế mọi người gọi là "đài Đồng Tước".

Đích thân Tào Tháo đặt tên thương phẩm, do việc uống rượu luận anh hùng năm xưa nên thương phẩm được đặt là "Anh Hùng" với khẩu hiệu quảng cáo: "Anh hùng luận Anh Hùng! "

Tàn tiệc khai trương khánh thành đài Đồng Tước, Tào Tháo gọi chủ biên tờ nội san công ty Dương Tu tới uống trà.

Dương Tu nói:

- Tôi đã có kết quả điều tra thị trường màn hình màu. Kết quả cho thấy: trước mắt, ở thị trường hạ lưu sông Trường Giang, sản phẩm dòng Hoàng Tộc của Lưu Bị và dòng sản phẩm Tiểu Bá Vương của Tôn Quyền làm mưa làm gió, cả hai dòng bắt đầu cạnh tranh kịch liệt với dòng Anh Hùng. Trong đó, dòng Hoàng Tộc nhấn mạnh tới hình ảnh sắc nét, dòng Tiểu Bá Vương nhấn mạnh tới âm thanh sống động.

Tào Tháo hỏi:

- Công ty kinh doanh tiêu thụ Hoàng Tộc của Lưu Bị có quan hệ gì với tập đoàn Kinh Châu?

Dương Tu nói:

- Mục tiêu trước mắt của công ty Hoàng Tộc là đầu tư thương hiệu và kỹ thuật vào nhà máy Tân Dã của tập đoàn Kinh Châu, đồng thời mượn hệ thống tiêu thụ của tập đoàn Kinh Châu để khuếch trương dòng sản phẩm Hoàng Tộc. Bọn đàn em cùng bỏ việc với Lưu Bị, nay có Quan Vũ phụ trách thị trường Tứ Xuyên, Thiểm Tây; Trương

Phi phụ trách thị trường Hồ Nam và Vân Quý; Triệu Vân làm giám đốc tín dụng công ty.

Tào Tháo nói:

- Ta vẫn nghĩ chúng còn đang làm thuê cho Lưu Biểu. Nói về Lưu Bị, hẳn đúng là nhân tài. Nhớ lại ngày trước, bất kể là ta hay Viên Thiệu cũng đều không kiên nhẫn như hắn được. Cứ tưởng hắn nhảy việc ở đâu, hóa ra nhảy tốt lên cành cây làm phượng hoàng, còn run rẩy lắm! Nhưng cứ theo kế hoạch và xu thế phát triển của công ty Hoàng Tộc, Lưu Bị sẽ thành một ông chủ xứng chức.

2. Một con chó muốn làm giám đốc

Tào Tháo nói:

-Ta nhớ đến một câu chuyện, nhân vật chính trong câu chuyện là con chó muốn làm ông chủ. Thái độ của Lưu Bị năm xưa rất giống con chó đó.

Thời Xuân Thu, phía bắc nước Tần có một bãi săn, các quý tộc rất thích đến đó. Nếu muốn, người ta có thể thuê chó săn của chủ bãi.

Một người nước Sở thuê một con tên là "Làm Công Nhật". Con chó này nghiệp vụ rất cao, rất cố gắng, hề đi là mang về sản phẩm. Mùa hè năm đó, người nước Sở rất hài lòng về con chó này.

Hè năm sau, ông ta lại đến bãi săn và hỏi thuê con chó năm ngoái.

Chủ bãi săn lắc đầu:

- Con chó này không làm gì được nữa, rồi chỉ tay ra góc tường, ở đó có con chó đang nằm ườn, mắt mơ màng nhìn thái dương.

Người nước Sở trừng mắt: đó là con chó nhiệt tình, xông xáo ngày xưa ư?

- Sao đến nông nổi này? – Người nước Sở ngạc nhiên hỏi.

- Nó vốn là con chó tốt. Thế nhưng, có người nước Yên đã thuê nó, vì thấy con chó giỏi nên đổi tên cho nó. Kết quả, chỉ vì có tên mới mà con chó đâm suy đốn như vậy.

- Chỉ đổi tên? Mà tên gì vậy? – Người nước Sở càng ngạc nhiên.

Chủ bãi săn đáp:

- Tên nó vốn là "Làm Công Nhật", người nước Yên lại đổi thành "Giám Đốc".

Tào Tháo nói:

- Lưu Bị được làm ông chủ công ty Từ Châu là nhờ Đào Khiêm cho trước khi chết.

Dương Tu nói:

- Tất nhiên tôi biết việc đó. Anh mở hồi 12 "Tam quốc diễn nghĩa" là thấy đoạn Đào Khiêm nhường Từ Châu cho Lưu Bị.

Tào Tháo giải thích:

- Ý ta là Đào Khiêm giống kẻ rồi việc nước Yên, còn Lưu Bị chẳng khác nào con chó

muốn làm giám đốc!

Tào Tháo tự cảm thấy thú vị, cười ha ha. Dương Tu cũng thấy buồn cười và cười theo. Cười xong, Tào Tháo trầm ngâm:

- Không ngờ chú chó giám đốc Lưu Bị lại chẳng có vẻ lười biếng năm xưa. Không chỉ tinh thần sung mãn, răng nanh cũng sắc nhọn lắm!

3. Thợ săn quản lý đàn chó

Dương Tu nói:

- Nhắc tới chó, tôi cũng có câu chuyện về diễn tiến thợ săn quản lý bầy chó. Anh sẽ thấy, quan hệ ông chủ và người làm thuê không khác là bao.

1.

Một chú chó săn chạy khắp cánh đồng dưới chân núi mà không bắt được con thỏ nào. Người chăn dê thấy thế thì cười, trêu chú chó:

- Chú thật bất tài. Con thỏ nhỏ hơn chú bao nhiêu mà còn chạy nhanh hơn. Chó săn đáp:

- Ông không biết mục đích chạy của bọn tôi hoàn toàn khác nhau! Tôi chạy chỉ vì miếng ăn, còn thỏ chạy vì tính mạng!

Thợ săn nghe cuộc trò chuyện của người chăn dê và chú chó, nghĩ bụng: "Con chó này nói đúng. Nếu ta muốn có nhiều thỏ hơn thì phải nghĩ cách khác". Một ý nghĩ lóe lên trong đầu thợ săn. Đó là tia lửa đầu tiên của khoa học quản lý.

2.

Thế là thợ săn ra chợ mua thêm mấy con chó săn khác. Sau đó, ông ta ra chính sách mới: Hễ con nào bắt được đủ số thỏ sẽ được "trả lương" bằng mấy chiếc xương. Không bắt được thỏ thì không có ăn.

Chiều mới quả cao tay. Bầy chó tranh nhau săn bắt, đem rất nhiều thỏ về, bởi chẳng con nào muốn thấy chó khác gặm xương, trong khi mình hóp bụng trương mắt ếch.

3.

Được một thời gian, lại có vấn đề xuất hiện. Bầy chó nhận ra: thỏ lớn khó bắt hơn thỏ bé, vậy mà bắt được bất kể thỏ lớn hay thỏ bé thì đều nhận trả công như nhau. Lúc đầu chỉ có một vài con giỏi nhận xét mới chuyên bắt thỏ nhỏ, sau cả đàn đều làm theo.

Thợ săn hỏi:

- Gần đây thỏ bọn bay bắt được càng ngày càng nhỏ, vì sao vậy?

Bầy chó trả lời:

- Thỏ lớn thỏ nhỏ không khác nhau, ai phí công đi bắt thỏ lớn đây?

Sau một thời gian suy nghĩ, thợ săn quyết định không dùng xương để trả cho số lượng thỏ, mà dùng phương pháp đánh giá hiệu quả: cứ một thời gian lại thống kê trọng

lượng thỏ của từng con sẵn về, từ đó trả công theo từng giai đoạn.

Cách quản lý mới của thợ săn lập tức có tác dụng, số thỏ bầy chó săn về tăng cả số lượng lẫn chất lượng. Thợ săn rất đắc ý.

4.

Thế nhưng, ngày này qua ngày khác, thợ săn lại thấy số thỏ bầy chó săn về giảm rõ rệt, mà những con chó càng nhiều kinh nghiệm thì lại đem về càng ít thỏ.

Thợ săn hỏi bầy chó. Bầy chó đáp:

- Quảng đời đẹp nhất của bọn tôi đều là cho ông, chủ nhân. Nhưng giờ bọn tôi ngày một già. Khi không bắt được thỏ nữa, ông có còn cho tôi xương không?

Thế là thợ săn thống kê lại toàn bộ số thỏ bắt được của từng con, tiến hành phân tích, đưa ra quy định mới về trả công: Nếu bắt được số thỏ vượt một mức nhất định, chó săn khi về già sẽ được trả số xương nhất định. Bầy chó vui sướng, tất cả lại lao đi săn, cố để hoàn thành nhiệm vụ ông chủ giao. Qua một thời gian, một số chú chó đã hoàn thành chỉ tiêu.

5.

Một thời gian sau, có một con nói:

- Chúng tôi cố gắng thế mà chỉ được trả mấy khúc xương, mà số thỏ tôi săn được quý gấp bao nhiêu lần xương. Vì sao chúng tôi không bắt thỏ cho chính mình nhỉ?

Thế là có mấy chú chó bỏ thợ săn, tự mình lập xưởng bắt thỏ.

Tào Tháo nghe xong thì cười to, khen ngợi không ngớt:

- Ha ha, sâu sắc lắm! Nhưng rốt cuộc chuyện ám chỉ gì?

Dương Tu hỏi lại:

- Anh cho là ám chỉ gì?

Tào Tháo nói:

- Nghe quen lắm, nhưng không biết nói thế nào.

4. Năm bước phát triển của khoa học quản lý

Dương Tu nói:

- Anh thấy đấy, xưa kia dưới tay Đồng Trác chỉ có Lã Bố, ba anh em Lưu, Quan, Trương đều không phải là đối thủ của Lã Bố. Lã Bố không phải không có chí tiến thủ mà còn cả gan đoạt bồ của ông chủ, gây ra vụ scandal Phụng Nghi Đình và khiến công ty sụp đổ. Vì sao vậy? Vì thiếu khoa học quản lý. Đang mới chỉ ở giai đoạn một của quản lý học mà đốm lửa đã đốt cháy tất cả các giai đoạn.

Tào Tháo nói:

- Ủ, có lý.

Dương Tu nói:

- Sau này Viên Thiệu thông minh hơn một chút, không chỉ nuôi một chó săn như Đổng Trác mà còn có Nhan Lương, Văn Sứ, Cao Lâm, Trương Quách, Vu Quỳnh... tạo ra cơ chế cạnh tranh nội bộ. Đó là giai đoạn hai của quản lý học, là giai đoạn phát triển lên cơ chế khích lệ.

Thào Tháo nói:

- Không sai! Viên Thiệu tuy chỉ còn nắm xương tàn, nhưng rốt cuộc y cũng có chút thành tích.

Dương Tu tiếp lời:

- Sở dĩ tổng giám đốc Tào của chúng ta đánh bại Viên Thiệu là vì hơn một bậc. Anh không chỉ cần bày chó săn nhỏ, mà cần săn nhỏ lớn. Bầy chó săn cam tâm tình nguyện vì được đánh giá theo hiệu quả trách nhiệm. Đó là giai đoạn thứ ba.

Tào Tháo gật mình, nhắc nhở Dương Tu:

- Anh này gan to thật, dám so sánh bao tướng tài của tôi với chó săn! Họ đường đường là những giám đốc khu vực đấy!

- Giờ tôi đàm luận học vấn với tổng giám đốc Tào, chỉ rộng rãi như trời biển thì ý tứ mới bay bổng được! – Dương Tu không để ý đến lời Tào Tháo, vẫn nói tiếp:

- Tài quản lý của tổng giám đốc Tào trác việt hơn người, không chỉ dừng lại ở giai đoạn ba mà còn tiến lên giai đoạn bốn. Anh đề xuất kế hoạch cùng hưởng lợi nhuận và kế hoạch tiền hưu trí, thật quá lợi hại để giữ chân nhân tài. Nó là chủ đề nóng trong công ty một thời gian.

Tào Tháo nói:

- Đúng rồi. Trong một công ty lớn, kết hợp tất cả mọi người là việc chẳng dễ dàng gì.

Dương Tu mỉm cười:

- Những kế hoạch đó đương nhiên là tốt, nhưng vẫn có ngoại lệ. Anh đối xử với Lưu Bị đâu có bạc bẽo, kết quả là sao: chuồn rồi! Việc đó cho thấy điều gì? Rất nhiều nhân viên muốn lập nghiệp. Quản lý học của chúng ta nên tiến tới giai đoạn thứ năm. Không chỉ có thợ săn, ngay cả chó săn cũng có nhu cầu lập nghiệp.

Tào Tháo sửng người:

- Chó săn cũng muốn có cơ hội lập nghiệp?

Dương Tu giải thích:

- Đúng vậy. Nhìn từng chú từng chú chó săn bỏ đi, vì sao chúng ta không tạo cho họ cơ hội lập nghiệp trong nội bộ công ty? Tôi kiến nghị: Tổng giám đốc Tào cho thành lập "Hội khích lệ nhân viên lập nghiệp". Hội sẽ tìm những cách thức thích hợp để khích lệ và giúp đỡ nhân viên lập nghiệp. Như vậy, một mặt công ty ta có thêm nhiều cơ hội đầu tư; mặt khác, nhân viên có thể tự quản lý một hạng mục mới, bước một

bước dài trong sự nghiệp.

Tào Tháo kinh ngạc:

- Ý hay lắm. Nó không chỉ giữ chân được những người ưu tú trong công ty, mà còn tạo thêm nhiều lợi nhuận và tránh được những cuộc cạnh tranh phức tạp sau này. Đúng rồi, chỉ cần hiểu ước muốn làm ông chủ của chó săn, ta không tạo ra một Lưu Bị thứ hai.

Dương Tu đặc ý:

- Anh định thưởng tôi thế nào?

Tào Tháo nói:

- Một lời anh bằng mười năm đọc sách. Tôi sẽ thưởng anh xứng đáng. Tiện nói luôn: anh là người tài, nhưng cậy tài mà khinh khi sẽ chuốc đổ kị mà thôi.

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

Công ty có được tinh thần cống hiến của nhân viên hay không, vấn đề cốt yếu là có tạo điều kiện cho họ sáng tạo hay không, có cho họ cảm giác thành đạt và thực hiện được ước mơ hay không. Trả lương, thưởng, đánh giá hiệu quả, tạo điều kiện để nhân viên thực hiện kế hoạch... đều là những công cụ hữu hiệu để nhà quản lý kích thích tinh thần làm việc của nhân viên.

Có những người mục đích làm việc không chỉ xuất phát từ tiền, mà còn từ tình yêu công việc. Trong tiềm thức, mỗi nhân viên đều hy vọng được làm và phát triển công việc mình yêu thích.

Tạo "đất" cho nhân viên làm việc là một kỹ thuật quản lý mới. Một mặt nó giúp nhân viên hiểu rõ vị trí và phương hướng làm việc của mình trong công ty, phát huy năng lực, thỏa mãn tình yêu công việc và khát vọng thành đạt của nhân viên; mặt khác nó là cách giữ gìn và phát triển hữu hiệu nguồn lực con người, đáp ứng cả nhu cầu hiện tại và tương lai của công ty.

Dùng kỹ thuật quản lý mới này, bạn có thể đề ra được bao kế hoạch, đồng thời tạo cho nhân viên cơ hội học tập và phát triển. Kích lệ tinh thần tiến thủ của nhân viên, bạn sẽ không ngừng tăng cao hiệu suất và thực hiện mục tiêu chiến lược của công ty.

Chương 13

SINH TỒN TRONG THỊ TRƯỜNG VIỆC LÀM

1. Bí quyết nụ cười

Lại nói thị trường màn hình màu hiện do ba dòng Anh Hùng, Hoàng Tộc và Tiểu Bá Vương chiếm giữ. Công chúng cũng rất quan tâm tới phát tích của Lưu Bị. Tốn rất nhiều công sức, cuối cùng Học viện Thương nghiệp quốc tế Đông Ngô mời được Lưu Bị tới thỉnh giảng. Sinh viên ngồi kín hội trường rộng mênh mông (họ sắp tốt nghiệp đại học và toả đi xin việc, vì thế họ rất muốn tìm hiểu một người như Lưu Bị thành công bằng cách nào). Thật ra Lưu Bị cũng có dụng tâm. Ông hy vọng lần thỉnh giảng này sẽ thu hút được những sinh viên ưu tú về với Hoàng Tộc. Giờ đây trên giảng đường, phong thái Lưu Bị khiêm hoà, chân thành, toả ra một sức hấp dẫn rất nam tính. Cầm micro trong tay (ban đầu có hơi run, sau lấy lại bình tĩnh rất nhanh), nói thao thao:

- Tôi hơn các vị ngồi đây 20 năm si ngốc, cũng được người đời xem là có chút thành tích. Rất nhiều người hỏi tôi có bí quyết gì, kỳ thực, bao bí quyết đều viết ngay trên mặt. Có thể nói thế này: Trên mặt tôi bày rõ mười mấy năm nam chinh bắc chiến, bao sương gió và kinh nghiệm. Nhớ hồi nào tôi và Quan Vũ, Trương Phi tốt nghiệp trường Đại học Quản lý quốc tế Trường Giang, bọn tôi như nhé non không sợ hổ, cũng như các bạn ngồi đây. Thế nhưng các bạn còn may mắn hơn tôi vì các bạn được đọc trên khuôn mặt này, còn tôi khi đó thì không.

Trong đám sinh viên có một cậu tên là Chu Du đứng dậy hỏi:

- Tiên sinh, ông giỡn bọn tôi phải không? Ai mà chả có mặt, mặt ông có gì thần kỳ?

Lưu Bị uống một ngụm nước, bình thản giải thích:

- Mọi người đều biết, tượng trưng tiêu biểu nhất cho nền văn hóa 5.000 năm của Trung Quốc là một bộ mặt cười. Kiến thức trên bộ mặt đó mới nhiều làm sao. La Quán Trung từ nghiên cứu tướng mạo mà viết ra một trong bốn tác phẩm kinh điển của Trung Quốc "Tam quốc diễn nghĩa"; Lý Tôn Ngô nhờ nghiên cứu mặt mà viết được bộ sách "Hậu hắc học" bán chạy bao năm. Vì sao Tào Tháo nói "Anh hùng thiên hạ, chỉ có ông ta và tôi thôi?". Vì bộ mặt đầy đặn phúc hậu của tôi cùng với trái tim đen tối của ông ta là hai thứ "hàng độc" trong thiên hạ.

Chu Du cười lạnh:

- Cứ theo ông, bọn tôi chỉ cần luyện mặt dày là gặt hái thành công?

Lưu Bị khề gật đầu, đáp:

- Mọi người đều có thể lý giải như thế được. Nhưng tôi nghĩ, vì thiếu từng trải nên

trình độ lý giải của các bạn còn hạn chế. Các bạn sắp vào bước đầu của cuộc mưu sinh, hãy để tôi nói một vài bí quyết rất đơn giản để trong thị trường việc làm cạnh tranh khốc liệt này, ông chủ không cách gì không dùng các bạn.

Đúng vậy, đối với thanh niên, tướng mạo luận nghe thật kỳ bí. Thế nhưng trong nền văn hóa fast-food này, cứ "bí quyết" là được họ hoan nghênh. Mấy cậu Hoàng Cái, Lỗ Túc, Lã Mông cầm cúi ghi chép, chỉ có Chu Du vẫn kiên quyết đeo bám Lưu Bị, biến buổi thỉnh giảng trở thành cuộc phỏng vấn. Người tài ẩn như Lưu Bị gặp sấm cũng không kinh động, đã trả lời gọn ghẽ từng câu, từng ý. Chu Du hỏi sắc sảo bao nhiêu, Lưu Bị đáp thông minh chừng đó. Lỗ Túc giỏi ghi đã chép không sót một chữ, sau đó đóng thành tập và gửi cho tạp chí Nguồn nhân lực Trung Quốc, lấy đề là "Sinh tồn trong thị trường việc làm".

Dưới đây là toàn văn buổi nói chuyện của Lưu Bị, được chia làm bốn phần khác nhau: "Năm điều tâm huyết về nghề nghiệp", "Năm vũ khí tiêu ngạo thị trường việc làm", "Năm phương án cứu người trong thị trường việc làm", "Năm lý do thống hận của phụ nữ đẹp trong thị trường việc làm". Để cho dễ đọc, các câu hỏi của Chu Du được in nghiêng.

2. Năm điều tâm huyết về nghề nghiệp

Là những sinh viên năm cuối, các vị ngồi đây sẽ nhanh chóng tiến vào thị trường việc làm và có thân phận mới. Vấn đề phổ biến nhất trong thời kỳ này là: Nhiều người vừa kiếm được việc đã mất việc. Tại sao vậy? Tại sao nhiều sinh viên tài năng lại biến thành con lật đật trong thị trường việc làm?

Trước đã từng làm cho những công ty nổi tiếng của Đồng Trác, Đào Khiêm, Tào Tháo, Viên Thiệu... giờ tự mình sáng nghiệp, trong tay cũng có ít quân, tôi có chút kinh nghiệm muốn truyền đạt, hy vọng các bạn rút ra bài học. Tôi cho rằng: quan trọng nhất là chú trọng tiểu tiết trong làm việc, bởi tiểu tiết thường tạo ấn tượng chính về việc làm của chúng ta, dù nó có vẻ là "những khoản thu chi nhỏ" không đáng hạch toán. Nói một cách hình tượng: tờ giấy trắng chỉ giây một giọt mực, người ta sẽ xem đó là giấy bẩn hoặc giấy loại.

Chu Du: Nếu giấy đã bị một hay vài vết mực thì phải làm gì?

- Có bốn cách. Cách thứ nhất là "Giữ mình trong sạch", quyết không để giấy nhiễm bẩn, không đến gần mực. Cách thứ hai là "Bỏ tất cả", một khi đã bị bẩn, vứt hẳn vật bị bẩn đi. Cách thứ ba là "Rửa tâm đổi mặt", dùng tẩy xóa vết bẩn để trong sạch như xưa. Cách thứ tư là "Mặc kệ nó", như người ta hay gọi là "tay trót nhúng chàm", tờ giấy đã giây một giọt mực thì nhuộm đen luôn. Bốn cách đó, tùy anh chọn lựa. Còn ở đây tôi chỉ giảng làm thế nào để "giữ mình trong sạch". Về tiểu tiết trong công việc,

có năm điều tâm huyết muốn nói với các vị: đừng tán gẫu trong lúc làm việc, đừng lười biếng, đừng đem tài sản công ty về nhà, đừng ăn mặc quá xì-tin, đừng dùng thời gian công ty để làm việc tư.

Chu Du: Tán gẫu không phải là thói quen tốt, điều đó ai cũng hiểu.

- Lễ đời là thế này: người hiểu thì nhiều, người làm được thì ít. Còn nữa, có lẽ các vị không biết, nghe tán gẫu cũng không tốt. Hãy hình dung, một đồng sự bên cạnh huyền thuyên không ngớt sẽ tạo hai ấn tượng không tốt: thứ nhất, đồng sự huyền thuyên sẽ tưởng bạn rồi rã như họ; thứ hai, người khác sẽ tưởng cả hai đang nhàn rồi. Có oan uổng không? Điều tâm huyết thứ hai: Đừng làm biếng. Nhiều người cho rằng tôi hay nói về vẻ mặt nghĩa là nói về giỏi làm bộ. Họ chỉ biết một mà không biết hai. Ví dụ: họ chỉ thích chăm chỉ trước mặt ông chủ, hễ ông chủ quay đi là lại lười biếng. Kết quả ra sao: người như tôi đi đến đâu cũng giữ vị trí cao, còn họ thì ngay cả thời gian thử việc cũng không qua nổi. Vì sao vậy? Vì ban đầu hiệu quả làm việc của tôi bị trừ hao, song sau thế nào cũng được bộc lộ ra.

Chu Du: Trong ấn tượng của bọn tôi, ông là người nhảy việc rất nhiều.

Xin hỏi, ông và họ có gì bất đồng?

- Tôi không ngừng nhảy việc, còn họ không ngừng lợi dụng.

Điều tâm huyết thứ ba: Đừng đem tài sản công ty về nhà, cho dù nó chỉ là một con chuột bỏ đi hay đồ khuyến mại nhỏ. Nếu không, người ta sẽ xem các vị là người tham vật. Hãy nhớ, không tham vật thường thu được danh dự lớn. Về mặt này, Quan Vũ em tôi là tấm gương sáng. Hồi 27 trong "Tam quốc diễn nghĩa" có tên là "Viên Bản Sơ bại binh chém tướng, Quan Vân Trường treo ấn góì vàng". Thế nào là treo ấn góì vàng? Chính là khi rời công ty rồi thì trả nhà phân phối; thẻ tín dụng, điện thoại di động, đồng phục mà công ty cấp đều góì đem trả, tay không rời khỏi công ty. Một số người không như vậy, họ cũng cao thượng nhưng không câu nệ tiểu tiết, bị lợi nhỏ hủy hoại thanh danh. Các vị nói xem, có cần thiết không?

Chu Du: Ý ông là phải có lợi lớn mới đáng hy sinh danh dự?

(Lưu Bị suy nghĩ 20 giây)

- Cậu hiểu như thế nào cũng được. Có điều kỳ quái là, nếu cậu quên thân vì lợi ích lớn hơn, cậu có thể bị như Đồng Trác – chịu tiếng xấu muôn đời; cũng có thể cậu vạn thể lưu danh như tôi. Đó là câu đố mà cậu phải tự giải! Điều tâm huyết thứ tư: Đừng ăn mặc quá xì-tin. Các vị có thể cho rằng ăn mặc xì-tin để bộc lộ cá tính và thời thượng, nhưng cần nhớ đây là môi trường làm việc. Phụ nữ không thể mặc quần bò thùng và đi giày mũi nhọn, đàn ông không thể để tóc đuôi ngựa. Ăn mặc xì-tin sẽ ảnh hưởng đến bầu không khí tích cực làm việc.

Chu Du: Lòng yêu cái đẹp, ai ai không có. Sao có thể trách vô lý vậy được? Người mặc đẹp lên một chút sẽ làm cả công ty đẹp đẽ, và công ty sẽ đầy sức sống. Nhân viên không có cá tính thì chỉ là lao động phổ thông. Ông có hiểu điều đó không?

- Tính thống nhất của văn hóa công ty càng cao thì văn hóa công ty càng thuần khiết. Văn hóa công ty càng thuần khiết thì ứng xử càng rõ ràng. Ứng xử càng rõ ràng thì năng suất càng cao. Công ty yêu cầu nhân viên ăn mặc chuẩn mực là vì vậy. Đương nhiên, công ty phải khích lệ tinh thần sáng tạo của nhân viên, song bất kỳ sự sáng tạo nào cũng không được làm tổn thương tính thống nhất. Nếu không, không cách gì tập hợp được sức mạnh tập thể để hướng tới mục tiêu.

Điều tâm huyết thứ năm: Đừng dùng thời gian công ty để làm việc tư. Một số nhân viên có vẻ thông minh, trong giờ làm việc cứ thoát ần thoát hiện, lợi dụng thời gian công ty để làm việc riêng, như: đi shopping, sửa móng tay, gội đầu. Tin tôi đi, không nên bắt chước họ, nếu không, các vị sẽ bị coi là không chịu rèn luyện và không đáng tin cậy. Và hãy tin, ăn mặc quá xi-tin, các vị sẽ khiến người xung quanh bất an. Xin hãy để ý những chuyện vặt vãnh trong cuộc sống, nếu không danh dự của bạn có thể sẽ không còn. Không một ông chủ nào thích một nhân viên thoát ần thoát hiện.

Chu Du: Đồng chí Tào Tháo kính mến của chúng ta từng nói: "Đại trượng phu không nệ tiểu tiết". Ông giải thích câu đó thế nào?

(Lưu Bị sững người, rồi đáp rất nhanh)

- Người bình thường trong thời điểm quan trọng, người quan trọng trong thời điểm bình thường, đều không câu nệ tiểu tiết! Ngoài ra thì khác.

3. Năm vũ khí tiểu ngạo thị trường việc làm

- Nhiều người cho rằng mình là người làm thuê thì chỉ cần làm xong việc là xong. Tôi cho bản chất của sự việc là: Ai cũng đều làm việc cho bản thân, bất kể để kiếm ăn hay để cho tương lai tươi sáng. Vì thế, cho dù ông chủ và người quản lý có quyền giao việc cho nhân viên, thì quan hệ của mỗi nhân viên với ông chủ, nhà quản lý hay đồng nghiệp thực chất chỉ là quan hệ công việc. Nếu chúng ta làm việc tốt, chúng ta sẽ được đánh giá cao. Sự đánh giá cao đó có ảnh hưởng rất tích cực tới tương lai nghề nghiệp. Dũng cảm nhận việc là một biểu hiện làm việc tích cực. Nhiều người có thói quen chờ sai việc mới làm, dường như họ không dám chịu trách nhiệm gì, có sai sót cũng không chịu khiển trách. Với tâm thái nhân bản khí đoản như vậy, vĩnh viễn không thể tiến thân.

Chu Du: Nhưng, dũng cảm nhận việc là hành động mạo hiểm. Ngạn ngữ có câu: "ngu si tọa hưởng thái bình". Lao vào mạo hiểm, xem ra không phải kẻ trí.

- Tôi nói là "dũng cảm nhận việc" chứ không phải "mù quáng nhận việc". Nếu một

chút tự tin cậu cũng không có, ai dám giao trách nhiệm cho cậu đây? Nói về phẩm chất con người, dũng cảm là anh hùng, mù quáng là ngu ngốc. Không dám nhận việc thì cam phận lao động phổ thông suốt đời. Cậu có muốn vậy không?

Chu Du: Câu trả lời của ông là gì?

- Câu trả lời của tôi là: Bề ngoài là cậu dũng cảm phụ trách công việc, thực tế là cậu phụ trách bản thân. Cậu có hiểu không? Biết tìm niềm vui trong công việc là bí quyết thứ hai cần học để chiến đấu trên thị trường việc làm. Đừng ngày nào cũng vác bộ mặt nhăn nhó đến công ty, chỉ tổn hại đến hình ảnh bản thân. Nếu không cách gì tìm được niềm vui trong công việc, các vị hãy đi tìm một công việc khác, bởi niềm vui là một trong những nhân tố quan trọng để trưởng thành trong công việc.

Chu Du: Giáo sư Lưu, ngồi không thì nói hay lắm! Tìm một công việc yêu thích?

Nghe dễ dàng làm sao?

- Cậu đã bao giờ ở trung tâm mua sắm để chọn hàng hóa chưa? Hiện nay cạnh tranh quyết liệt, tìm một công việc đã khó, nói gì đến công việc ưa thích. Đúng vậy! Nhưng, xin hỏi, cậu có thấy thích hợp hay thích một công việc nào không?

Chu Du: Tôi... Tôi cũng không biết rõ mình thích một công việc nào.

- Cậu còn không biết mình thích công việc gì thì làm sao tìm được? Chỉ cần cậu hiểu rõ công việc mình yêu thích, rồi công việc đó sẽ thích hợp với cậu và sẽ khiến cậu hạnh phúc. Không thể phủ nhận, tự mình làm công việc mình yêu thích sẽ gặp rất nhiều khó khăn. Thái độ với công việc chính là thước đo xem một nhân viên có phù hợp với công việc hay không. Thái độ là biểu hiện của tâm hồn, thái độ tích cực sẽ cho thấy nhân viên dám đương đầu với thách thức trong công việc, thái độ tiêu cực cho thấy nhân viên không tự tin và trốn tránh. Bí quyết thứ ba để được trọng thị và chiến thắng trên thị trường việc làm là đối mặt với khó khăn bằng thái độ tích cực.

Chu Du: Có loại thái độ thứ ba, là không tích cực, không tiêu cực không? (Lưu Bị nhìn Chu Du bằng bộ dạng của một nhà triết học)

- Không có loại tình cảm đó. Hoặc là vui nhàn nhạt, hoặc là buồn nhàn nhạt. Cũng như vậy, không tích cực có nghĩa là tiêu cực. Biểu hiện của thái độ tích cực là hướng về hy vọng chứ không phải tuyệt vọng, hướng về hứng thú chứ không phải vô vị, hướng về nỗ lực chứ không phải được chảnh hay chớ, hướng về khoái lạc chứ không phải bi thương. Hiển nhiên, trong thời đại cạnh tranh kịch liệt, chỉ không ngừng nỗ lực mới có được nụ cười cuối cùng. Chúng ta tất phải sáng tạo ra cách làm mới, nghi ngờ phương pháp cũ, đối mặt với công việc bằng tư thế "còn có thể làm gì hơn?". Bí quyết thứ tư để chiến thắng trên thị trường việc làm là ý thức tập thể. Trong cuộc thương chiến ngày càng khốc liệt, tác dụng của tập thể ngày càng trọng yếu. Nếu bạn

rời quỹ đạo, đơn thương độc mã, bạn sẽ ảnh hưởng tới hợp tác tập thể. Còn nếu bạn trung thành với tập thể, nguyện công hiến vì tập thể, bạn mới trở thành một thành viên được hoan nghênh trong tập thể. Ở mặt này, ba anh em "kết nghĩa vườn đào" chúng tôi làm rất tốt, nhất là em thứ hai Quan Vũ đã qua năm ải chém sáu tướng để về với đội ngũ. Chu Du: Vậy vì sao ba anh em kết nghĩa vườn đào không kết nạp thêm thành viên mới để thành "bốn anh em" hay "năm anh em kết nghĩa vườn đào?" (Lưu Bị thở dài một cách đầy ý tứ)

- Tôi nhớ mãi thời ba anh em kết nghĩa vườn đào. Bao năm nay, "đào viên huynh đệ" đã thành biểu tượng của tình anh em. Nó hàm chứa một sức mạnh tinh thần thúc đẩy ba anh em và các đồng sự trưởng thành liên tục. Tất nhiên, trong quá trình dựng nghiệp, chúng tôi không ngừng kết nạp thêm anh em, tôi cũng đang suy nghĩ xem có nên đổi "anh em vườn đào" thành "hệ thống anh em vườn đào" không. Nếu như vậy, La Quán Trung phải sửa "Tam quốc diễn nghĩa".

Chu Du: Trong "Tam quốc diễn nghĩa", tôi làm thống soái trận hỏa thiêu Xích Bích, làm sao nói sửa là sửa được?

- Đúng vậy, lịch sử không thể sửa đổi, nhưng có thể thay đổi được tương lai. Có câu danh ngôn: "Ngày ngày học hỏi, ngày ngày tiến bộ". Thói quen và năng lực học tập là nhân tố trọng yếu để duy trì tiến bộ và truy đuổi thành công.

Tạo thói quen học suốt đời là bí quyết thứ năm để chiến thắng trên thị trường việc làm. Gần đây, một số tập đoàn rất chú trọng chấn chỉnh nguồn nhân lực, lãnh đạo công ty đưa ra cảnh báo: "Không thay suy nghĩ, sẽ thay người". Nhân viên những tập đoàn này thực sự đối mặt với hiện thực "thay đổi suy nghĩ để sinh tồn".

Cô bạn cùng lớp Sái Văn Cơ của tôi về nước làm giám đốc một website bán hàng. Vì công việc mà lấy chồng cũng không có tuần trăng mật, ốm mà cũng chỉ dám nghỉ một ngày. Không hề oán thán, trước sau cô vẫn giữ hình ảnh đầy sức sống. Cô bạn tôi nói: "Bởi tôi không ngừng theo đuổi ước mơ, nên nghĩ là phải làm."

Bác sĩ Hoa Đà nổi tiếng mấy năm nay được mời làm giám đốc một công ty thiết bị y tế. Là một chuyên gia nên ông không ngừng nhắc nhở bản thân: "Trong thời buổi cạnh tranh gay gắt, công ty không ngừng đổi mới cần những nhân viên không ngừng đổi mới. Thị trường đào thải công ty lạc hậu, công ty cũng đào thải nhân viên lạc hậu".

4. Năm phương thuốc chữa "bệnh chức nghiệp"

- Nếu các vị là người cần mẫn, luôn luôn tuân thủ kỷ luật, không đến muộn, về sớm, không "thủ" tài sản công ty, tư cách đảng hoàng, hoàn thành nhiệm vụ đúng thời gian, không luôn miệt mài khổ thì chúc mừng các vị, các vị làm việc rất tốt.

Song, đánh giá một nhân viên tốt hay xấu có lúc không chỉ dựa vào kết quả công việc. Nếu kèn cựa với đồng nghiệp quá nhiều, con đường sự nghiệp của các vị cũng bị phủ bóng đen. Đương nhiên, quan hệ tốt với đồng nghiệp không có nghĩa là các vị phải dành toàn bộ sức lực để lấy lòng toàn bộ nhân viên công ty. Nhưng nói chung, quan hệ tốt với đồng nghiệp chắc chắn tạo thuận lợi cho công việc. Một khi mắc "bệnh chức nghiệp", nhân cách và các mối quan hệ của các vị sẽ bị tổn hại nghiêm trọng. Dưới đây, tôi sẽ trình bày năm loại "bệnh chức nghiệp" điển hình để các vị tham khảo.

1.

Nói chuyện tiêu lâm một chút cũng không tổn hại gì đến không khí làm việc, nhưng cần cảnh giác, nói rất dễ phát triển thành những lời đồn đại khiến người khác tổn thương. Một số người nói mà không nghĩ, nói cho sướng mồm, đi đâu cũng đưa chuyện, thích đâm bị thóc, chọc bị gạo, thêm mắm thêm muối...

Phương thuốc chữa bệnh này chỉ có "dừng lại là khôn", tốt nhất không nên soi mói chuyện riêng tư của đồng nghiệp, giữ miệng kín như hũ nút, quyết không làm tiểu nhân. Đến những lúc quan trọng, các vị sẽ thấy sự tín nhiệm của đồng nghiệp quý giá như thế nào.

Chu Du: Một số người bẩm sinh thích đưa chuyện, nếu không sao có nghề phóng viên? Bất kể là tin tức thâm cung bí sử hay tin đồn bóng gió, tất cả phải có cốt lõi của nó. Ông làm sao sở toẹt được?

- Cũng có thể nhờ tin tức "thâm cung bí sử" mà cậu trở thành điểm nóng lúc trà dư tửu hậu. Thế nhưng, vĩnh viễn không có ai tin cậu kể toang toác cái mồm. Bất kể đưa chuyện với mục đích gì, nhân cách của kẻ đưa chuyện cũng sẽ bị đặt câu hỏi.

2.

Kêu ca, oán thán không ngớt, đó là loại "bệnh nghề" đặc trưng thứ hai. Với một số người, các vị có thể trút than thở, có lẽ các vị coi đó là một cách thổ lộ tình cảm, nhưng nhất định phải biết dừng đúng lúc, tuyệt đối không bạ ai cũng tỏ khổ. Thuốc chữa cho căn bệnh này là tìm cách xả ra một lúc mọi đau khổ phiền não. Kể hết với bạn thân là một cách tốt, các vị có thể cảm nhận được sự giúp đỡ. Song, phải đặc biệt chú ý đến cảm giác người nghe. Cách tốt nhất là điều chỉnh tâm thái, dùng các biện pháp tích cực để xử lý chính vấn đề của mình. Việc đó cũng hơi giống như bị đau bụng, tốt nhất là chữa chạy, không nên chốc chốc lại vào nhà vệ sinh, có khi lại làm ô nhiễm môi trường xung quanh.

Chu Du: Than thở và nghe than thở là một kiểu giao lưu tình cảm cổ xưa, cứ theo ông thì phương thức này sẽ biến mất?

(Lưu Bị làm cử chỉ biểu thị bất lực).

- Người bệnh khi đau thì rên rĩ, rên mấy tiếng đỡ đau và thu hút sự thông cảm của người xung quanh. Cũng như bệnh tật không thể biến mất, tiếng rên cũng không thể biến mất. Cùng lẽ như vậy, than thở không thể biến mất. Đồng cảm là một loại tình cảm cao thượng, song cậu không thể chỉ mong chờ sự đồng cảm của người khác, khi đó phần sai ở cậu.

3.

Có một loại người lúc nào cũng cho là mình đúng. Trong công việc, mọi người có nêu ý kiến gì, anh ta đều cố gắng "bỏ khuyết". Tất cả mọi sự việc đều bị anh ta "lột mặt nạ" khiến những kẻ không hiểu rõ anh ta phực lẫn. Cũng có thể anh ta không có tình hạ thấp các vị, song trước anh ta, các vị không thể suy nghĩ rành mạch, cũng không cách gì hợp tác với anh ta. Người "biết tuốt" rất thích dùng kiến thức hỏ lớn của mình để tạo ấn tượng mà không để ý gì đến kết quả. Mà khi kết quả xảy ra, một lần rồi hai lần, sẽ không còn ai tin cậy anh ta nữa.

Căn nguyên bệnh "biết tuốt" do muốn tạo ra ấn tượng tức thời, thuốc chữa là phải hiểu ý nghĩa câu "im lặng là vàng". Để làm chủ cái miệng, cần chuyển hứng thú của mình sang tìm hiểu bản chất sự việc. Chỉ cần giữ miệng một giây, anh ta sẽ thấy tình huống mới xuất hiện. Giữ im lặng được càng lâu, anh ta sẽ càng thận trọng, khiêm tốn.

Dũng cảm nhận lỗi cũng là cách tốt để chữa "biết tuốt". Vì sao cứ nhất định phải chứng minh với người khác là mình đúng? Người không phải thánh, ai không có lỗi? Trong rất nhiều trường hợp, nhận lỗi sẽ được người khác kính trọng.

Chu Du cười: Dũng cảm nhận lỗi phải có mặt dày như ông, đúng không? (Lúc đầu Lưu Bị im lặng, sau dứ ngón tay cái lên)

- Nếu trong "Tam quốc diễn nghĩa" mà cậu giặc ngô được điều đó thì không bị "Gia Cát Lượng ba lần chọc giận Chu Công Cẩn", tức đến hộc máu mà chết đâu.

4.

Bệnh nịnh trên nạt dưới, chịu tiếng là "len lõi luồn lách". Những kẻ như thế không bỏ lỡ một cơ hội nào để tiến thân mà không để ý gì đến cấp dưới, thậm chí không giao du với đồng cấp. Thích leo cao là tâm lý phổ biến, tuy nhiên nếu thực hiện quá gấp gáp, thô thiển, sẽ chịu tiếng "bám đít ngựa" cả đời không rửa nổi. Kẻ "bám đít ngựa" cũng có thể vì thế mà bị lãnh đạo nghi ngờ nhân phẩm, mất cả vốn lẫn lãi.

Phương thuốc chữa bệnh này là tôn trọng đồng sự, kể cả người dưới quyền và người mới vào. Việc gì phải đầu đầu cũng đối địch? Tục ngữ có câu: "chân nhân ẩn tướng", cho dù là người không nổi bật gì cũng có thể cho ta một vỏ nhốt đời.

Chu Du: Ý của ông là: thứ nhất, nên nịnh cấp trên; thứ hai, trong lúc nịnh cũng phải

để mắt đến người xung quanh. Đúng không?

(Lưu Bị gật đầu, cho là phải).

- Biệt hiệu "bám đất ngựa" là quả lựu đạn của những người không ưa ném vào các vị. Nếu các vị chiếm được cảm tình của họ, họ sẽ không đâm lê, ném lựu đạn vào các vị nữa.

5.

Bệnh "đong đưa", được tiếng: "rượu thơm hiềm ngõ khuất, người đẹp sợ váy dài". Những cô như vậy luôn cười cợt, không để lỡ bất kỳ cơ hội nào để trình diễn sức hấp dẫn giới tính, không sợ làm cái gai trong mắt hay trò cười cho đồng nghiệp nữ. Trước kia đã có cô Triệu Phi Yến rất thích dùng vớ có móc gài để hấp dẫn đồng nghiệp nam, song cô ta không biết rằng cả đàn ông và đàn bà trong công ty đều lấy cô ta ra làm trò hề. Phương thuốc chữa bệnh này là cự tuyệt những lời tán tỉnh, chấm dứt "phóng điện".

4. Năm lý do thống hận của phụ nữ đẹp trên thị trường việc làm

Chu Du: Hấp dẫn giới tính là một dạng của vẻ đẹp. Lẽ nào chúng ta muốn họ vác cái mặt nhăn nhó đi làm?

(Lưu Bị thở một tiếng thật dài).

- Cấp dưới của tôi, quả thật không có ai xinh đẹp. Kinh nghiệm của tôi là: không để phụ nữ đẹp làm vướng bận công việc, trong cuộc sống cũng vậy. Người ta cho rằng cậu có hai điểm yếu lớn: thứ nhất là háo sắc, thứ hai là vì háo sắc mà mất cả lý trí.

Chu Du: Ông thực sỉ nhục phụ nữ đẹp, là kẻ không ăn được nho nên chê "nho xanh lắm"!

- Vì sao cậu lại phản bác tôi như vậy?

Chu Du: Bởi... bởi bạn gái Tiểu Kiều của tôi là một trong hai hoa khôi của Đại học Quản lý công thương quốc tế Đông Ngô. Cô kia là Đại Kiều.

- Vì chuyện cá nhân như vậy, cậu không có tư cách để phản bác tôi.

Chu Du: Song, tôi vẫn không hiểu tại sao ông lại kiêng kỵ nữ sắc như vậy? - Tôi kiêng kỵ nữ sắc vì năm lý do sau:

Thứ nhất: Phụ nữ đẹp thường có cảm giác hơn người, trong công việc hay cuộc sống đâu đâu cũng được chiều chuộng, có phạm lỗi thì cũng là "lỗi đẹp", kết quả là các năng lực khác đều bị thoái hóa.

Thứ hai: Tham ô, hủ hóa... thường do người đẹp châm ngòi. Giả sử người đẹp tuyệt chủng trên đời này, đàn ông nhất định sẽ không còn tạp niệm, chuyên tâm làm việc.

Thứ ba: Sự tồn tại của phụ nữ đẹp khiến cho mỹ phẩm và y phục xa xỉ có đường tiêu thụ. Trên thực tế, phụ nữ đẹp chỉ hơn những phụ nữ khác ở "tám da vẻ".

Thứ tư: Vì phụ nữ đẹp đi trên đường mà tôi hai lần lần giải phân cách, một lần đâm vào cột điện thoại, đến nay vẫn còn đau nhức. Phụ nữ đẹp là mối họa cho an toàn giao thông.

Thứ Năm: Nếu các vị và cấp trên cùng yêu một đồng nghiệp nữ, các vị sẽ bị một bản án không hồ sơ. Các vị, lịch sử đã chứng minh: Đồng Trác bại bởi gái đẹp, Lã Bố bại bởi gái đẹp, Tào Phi và Tào Thực cốt nhục tương tàn của cũng vì gái đẹp. Xưa đã có câu: "Hồng nhan họa thủy", trong thị trường việc làm cũng vậy.

5. Không ngã trong thị trường việc làm, người đẹp ngất ngay tại hội trường
Lưu Bị vừa giảng xong, dư âm vẫn còn chưa dứt thì bỗng xảy ra một biến cố. Cô gái ngồi cạnh Chu Du không chịu nổi, đứng dậy, chỉ tay vào Lưu Bị, máu ứa ra khỏi miệng, chỉ nói được một câu:

- Ông...

Cả thầy trò trong hội trường đều kinh hoàng, không biết làm sao, bộ mặt tươi cười kinh điển của Lưu Bị cứng đờ ra. Tiểu Kiều giận quá ngất đi. Chu Du kêu to:

- Mau bấm 120 gọi cấp cứu! Chủ trì buổi thỉnh giảng Ngô quốc thái, viện trưởng Học viện Thương nghiệp quốc tế Đông Ngô tuyên bố chấm dứt buổi học.

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

Làm một người chân ướt chân ráo bước vào công ty, bạn không chỉ cần học cách thức làm việc ra sao, mà còn cần học ứng xử với người chung quanh thế nào cho tới khi được họ chấp nhận. Chính trị trong phòng làm việc – đó là vấn đề quản lý mà nhân viên nào cũng phải đối mặt.

Nhìn "chính trị trong phòng làm việc" ở một góc độ khác lại là văn hóa công ty. Biểu hiện cuối cùng của nó là người này thì được trọng dụng, kẻ kia bị thờ ơ. Ngay cả người quản lý tối cao cũng không thể thoát khỏi văn hóa này. Vì tác dụng của "chính trị trong phòng làm việc", bạn có thể thiết lập được quyền lực, hoặc bị ép phải thỏa hiệp.

Để "chính trị trong phòng làm việc" tạo ra ảnh hưởng tích cực, tốt nhất là giúp đỡ mọi người trong công ty tìm đúng vị trí của mình, học kỹ năng giao tiếp, tránh các cuộc chuyện trò vô bổ, tạo ra các mối quan hệ hài hòa, dung nhận, hữu ái và tương trợ.

Chương 14

CẨM NANG KHIẾN THỜI GIAN TĂNG GIÁ TRỊ

1. Đem lòng yêu cô gái trẻ

Lại nói chuyện Lưu Bị thỉnh giảng ở Học viện Thương nghiệp quốc tế Đông Ngô, vì thái độ thiên kiến với phụ nữ đẹp nên khiến bao sinh viên nữ nổi giận. Sau đó học viện chiêu đãi Lưu Bị. Trong buổi chiêu đãi, một cô gái trẻ đẹp trách móc, vắn vẹo Lưu Bị vì sao ông không chịu nổi phụ nữ đẹp? Lưu Bị vội hỏi Kiều quốc lão ở bên, Kiều quốc lão giới thiệu đó là con gái cưng của giám đốc Học viện Thương nghiệp quốc tế Đông Ngô Tôn Thượng Hương, em của Tôn Quyền.

Lưu Bị xưa nay vẫn nghĩ con gái thời Tam quốc nhu mì như làn nước, yếu đuối như cánh hoa, ngờ đâu có người con gái xinh đẹp mà tư thái anh hùng, lòng Lưu Bị dậy sóng! Vừa trao danh thiếp, Lưu Bị vừa nói chân thành:

- Hy vọng sau này ta thành bạn tốt!

Ngô quốc thái cười:

- Chẳng phải cậu thống hận gái đẹp sao?

Lưu Bị vội tự cười cợt mình:

- Có hai loại phụ nữ làm tôi thống hận: loại thứ nhất tự kiêu nên tôi không thích, loại thứ hai tôi thích nhưng tán không được.

Ngô quốc thái hỏi:

- Vậy cô bé này?

Lưu Bị đáp tình quái:

- Cô bé này thì tôi thích, nhưng không biết có thuộc loại thứ ba không? Tất cả đều cười.

Tôn Thượng Hương cũng cười:

- Hóa ra ông không ghét phụ nữ đẹp, mà chỉ ghét một số loại phụ nữ đẹp thôi.

Lưu Bị nói không chút ngưng ngừng:

- Đàn ông ai cũng thích phụ nữ đẹp, không thích tất phải có nguyên nhân. Tôn Thượng Hương trêu Lưu Bị:

- Ba anh em vườn đào, Quan Vũ mặt đỏ, Trương Phi mặt đen, duy có ông mặt dày mà không có màu, vì sao vậy?

Lưu Bị cười, đáp:

- Mặt đỏ vì xấu hổ, mặt đen là nóng nảy, còn mặt không màu sắc là che đậy âm mưu.

Tôn Thượng Hương hỏi:

- Che đậy âm mưu gì?

Lưu Bị đáp:

- Làm thế nào để tán cô. Tất cả mọi người đều cười, cho là Lưu Bị pha trò. Ngô quốc thái cũng cười, cảnh cáo Lưu Bị:

- Tính khí con gái tôi thất thường, sao anh dám trêu chọc thế?

Lưu Bị dờ ra, đáp:

- Tôi muốn dùng một câu hát bày tỏ lòng mình: Tôi yêu vì yêu, không oán không hối. Lưu Bị cảm thấy đau đớn vì không ai cho rằng ông nói nghiêm chỉnh. Song ông hiểu rằng cơ hội chỉ đến với người hành động, thiên đường lãng mạn cần chính ông đến gõ cửa. Song ông cũng hiểu rõ ràng, mình phải nhìn thẳng vào hai vấn đề. Thứ nhất, ông đã gần 50 tuổi, còn tiểu thư Tôn đương thì; thứ hai, dù danh tiếng sản phẩm Hoàng Tộc đang lừng lẫy thị trường, thì công ty ông chỉ là làm thuê cho tập đoàn điện tử Kinh Châu mà thôi. Người con gái đẹp nhường ấy liệu có chịu theo thẳng đàn ông nửa đời lưu lạc không?

2. So sánh ưu thế giữa trung niên và trai trẻ

Từ Học viện Thương nghiệp quốc tế Đông Ngô trở về, lòng Lưu Bị dâng lên nỗi buồn không dứt. Luận anh hùng là luận thành bại. Tào Tháo nay đã thành người giàu nhất cả nước, còn Lưu Bị đến một "nét mi" cũng không có. Lưu Bị đáng kính của chúng ta giờ đang hoang mang, không biết lấy gì làm vui.

Chớp mắt đã đến mùa xuân, tổng giám đốc tập đoàn điện tử Kinh Châu Lưu Biểu gọi điện thoại mời Lưu Bị dự hội nghị.

Xuất phát từ Tân Dã, chỉ hơn một giờ đi xe Lưu Bị đã tới Kinh Châu.

Đến Kinh Châu vừa kịp dự hội nghị, Lưu Biểu đang đọc báo cáo "Quản lý cũng là sức sản xuất". Lưu Bị tìm một chỗ ngồi, lắng nghe như một thánh giả khiêm tốn. Báo cáo quá khô, nghe không nổi. Được hơn một giờ thì người nghe lĩnh gần hết, một số ngủ gật, một số chụm đầu trò chuyện. Duy có Lưu Bị vẫn ra sức lắng nghe, không ngủ gật cũng không chụm đầu trò chuyện. Cái bụng có chiều hướng phát tướng của ông bắt đầu ậm ạch, hai mắt ngàu đỏ.

Buổi tối, vào tiệc chiêu đãi, Lưu Biểu hỏi:

- Thần sắc cậu không tốt, chắc có tâm sự gì?

Lưu Bị đáp:

- Tôi nhớ lại những ngày thanh xuân, dù vất vả, gầy gò, nhưng vất vả mà vui, gầy mà có tinh thần. Nay làm công ty Hoàng Tộc, nhờ anh chiếu cố nên không còn long đong như trước. Song giờ tôi phát phì, chỉ sở hùng tâm tráng khí năm xưa tiêu thành mây khói. Làm thẳng đàn ông mà sự nghiệp không thành, thật đau thương làm sao!

Lưu Biểu trầm ngâm:

- Xem ra cả bộ dạng và tinh thần cậu đều không ổn. Cậu phải nhanh chóng điều chỉnh trạng thái bản thân.

Tất nhiên Lưu Bị hiểu tình trạng bản thân, một nhà quản lý giỏi tất phải học cách khôi phục tinh thần tích cực. Người không biết tự khôi phục tinh thần, cứ chìm vào trầm muộn, tất sẽ bỏ lỡ những gì quý báu mà vận mệnh ban tặng. Chà! Báu vật của ông, đó là cô gái nhí nhảnh mà chỉ gặp một lần ông đã yêu thương!

Đêm, bóng tối che phủ, Lưu Bị trần trọc trong nhà khách. Từ khi Mi phu nhân mắc bệnh qua đời, ông đã trải hơn 800 đêm cô đơn. Ông bật dậy, ấn công tắc đèn rồi lật tờ "Thời báo Kinh Châu". Báo có đăng một tin, đại ý "Chuyên gia quản lý học nổi tiếng Gia Cát Lượng giải bí mật của thời gian trong quản lý", v.v...

Lưu Bị kiên nhẫn đọc cả bài báo và chợt ngộ ra: Vấn đề ông cần giải quyết chính là thời gian. Nếu cô gái nhí nhảnh họ Tôn đem lòng yêu một chàng đẹp trai 28 tuổi, giả sử cô sống với chàng trai tới năm 70 tuổi, vậy chàng trai còn bao nhiêu năm dành cho cô gái nhỉ? 42 năm. Nếu cô gái đổi chàng đẹp trai lấy Lưu Bị? Chỉ còn 21 năm. Chỉ nhìn thoáng đã thấy chồng già cộc cạch với vợ trẻ. Song không thể xem nhẹ một điều: trong cùng một khoảng thời gian, mỗi cá nhân tạo ra giá trị khác nhau.

Lưu Bị làm một phép tính nhỏ để chứng minh giả thiết của mình. Ông ước tính năng lực sáng tạo của chàng trai trẻ 28 tuổi, cứ cho là 35.000 quan/năm; mỗi năm anh ta làm việc 224 ngày, mỗi ngày 8 giờ, mỗi giờ sẽ là 17,94 quan; như vậy 42 năm của chàng ta sẽ tạo ra 6.600.000 quan. Tiếp đó ông tự tính toán con số của mình, ước chừng là 85.000 quan/năm.

Mỗi giờ của ông trị giá 43,54 quan; 21 năm của ông sẽ có giá hơn 8.800.000 quan.

Như vậy, rõ ràng Lưu Bị có ưu thế hơn chàng trai trẻ, và ông sẽ dễ dàng chiếm được trái tim cô gái.

Song thời gian của chàng đẹp trai trẻ tuổi đâu mãi mãi chỉ có 17,93 quan/giờ? Con đường trước mắt của chàng ta trải dài vô hạn! Chàng ta cũng có thể làm CEO lương hàng triệu/năm, thời gian của chàng ta có thể trị giá tới 500 quan/giờ! Ôi, trời ơi! Tìm đâu ra cảm nang để làm tăng giá trị thời gian đây? Ông lật hết cả tờ báo cũng không thấy điều gì bổ ích.

"Để thời gian tạo ra giá trị! Phát biểu của Gia Cát Lượng mới hay làm sao, ông ta đúng là nhân tài!". Lưu Bị quyết tâm gấp ngay Gia Cát Lượng.

3. Điều kiện để thời gian tăng nhanh giá trị

Về đến công ty, Lưu Bị lập tức sai nhân viên văn phòng Tôn Càn soạn một "Giấy mời gặp mặt" gửi Gia Cát Lượng. Nào ngờ, hai tháng sau cũng không thấy động tĩnh gì.

Lưu Bị ngẫm nghĩ, sau đó bảo Mi Trúc soạn một "Giấy mời làm việc". Một tháng sau

cũng không thấy động tĩnh gì. Lưu Bị sốt ruột, quyết định tự mình đi mời Gia Cát Lượng xuống núi. Cuối cùng ông gặp được Gia Cát Lượng ở một nhà vệ sinh trong khu công nghiệp Ngọa Long, vì thế lịch sử gọi việc lần thứ ba mời Gia Cát Lượng là "Tam cố thảo lư".

Lưu Bị gọi "tiên sinh khu công nghiệp Ngọa Long" là "Ngọa Long tiên sinh":

- Xin ông giúp tôi với! - Ông ý thức được thời gian còn có thể tăng thêm giá trị nữa, tốt lắm! Thời gian của tôi cũng rất giá trị - Gia Cát Lượng thẳng thắn nói với Lưu Bị:

- Phí tư vấn của tôi là 500 quan/giờ. Ông muốn tư vấn việc gì?

- Tôi muốn hỏi làm thế nào để thời gian tăng nhanh giá trị? – Lưu Bị hỏi ngược lại.

- Làm thế nào để thời gian tăng nhanh giá trị là một hệ thống phương pháp. – Gia Cát Lượng ung dung đáp:

- Bước thứ nhất, ông phải xác định rõ mục tiêu.

- Xác định rõ mục tiêu? – Lưu Bị sửng người.

- Đúng vậy! – Gia Cát Lượng quả quyết:

- Xác định rõ mục tiêu, phương pháp khả thi cho đến kế hoạch thời gian, đó là ba yếu tố cụ thể phải có.

Lưu Bị hỏi:

- Nhỡ không đạt được thì làm sao?

Gia Cát Lượng nhìn thẳng Lưu Bị, nói nghiêm túc:

- Mục tiêu tất cần được tin tưởng, nếu không mục tiêu không phải là mục tiêu, mà là trò đùa. Ông cần hiểu: Nếu đặt ra mục tiêu cho nhân viên, tất phải làm cho nhân viên tin vào mục tiêu; nếu đặt ra mục tiêu cho bản thân, tất phải có tự tin.

- Mục tiêu? Mục tiêu của tôi là... – Lưu Bị nói có vẻ ngại ngùng:

- Mục tiêu của tôi là yêu được cô Tôn Thượng Hương. Song tôi đã gần quá nửa đời, không cách gì sánh được với đám trai trẻ. Vì thế tôi cho rằng: Muốn có được tình yêu của cô Tôn Thượng Hương, cách duy nhất là tăng thật nhanh giá trị thời gian của tôi.

- Còn kế hoạch thời gian?

Lưu Bị nói hy vọng đến mùa xuân năm sau sẽ đạt được ước nguyện. "Có tiền hay không tiền, được vợ sướng như tiên" - Lưu Bị mơ mộng.

Gia Cát Lượng nói có phần giỡn:

- Nếu kế hoạch có vậy, thì mức độ tăng giá trị thời gian của ông không nhiều, không cần tôi tư vấn.

- Không! Không! Không! Tôi muốn giá trị thời gian của mình tăng hơn 100 lần.

Gia Cát Lượng nói:

- Tuy nhiên, giá trị của người đàn ông chỉ để đòi lấy tình yêu một cô gái thì không đáng bao nhiêu. Có lẽ mục tiêu của ông sai rồi, bởi mục tiêu đúng đắn là điều kiện tiên quyết để tăng giá trị thời gian.

Lưu Bị ngạc nhiên hỏi:

- Cứ theo giải thích của ông thì nếu tôi muốn tăng giá trị thời gian thì phải đặt mục tiêu khác?

Gia Cát Lượng nói:

- Nói chung, nếu một người mưu lợi cho xã hội thì giá trị thời gian của người đó cao; nếu người đó mưu lợi cho bản thân thì giá trị thời gian thấp. Thân phận của ông giờ làm giám đốc công ty, phải có trách nhiệm chấn hưng sản nghiệp dân tộc. Chỉ làm một hảo hán ghé vai gánh vác giang sơn mới thực sự tăng được giá trị thời gian.

Lưu Bị hỏi:

- Vậy tôi không cần tiểu thư Tôn nữa sao?

Gia Cát Lượng nói:

- Đến lúc đó, tiểu thư Tôn không muốn yêu ông cũng khó!

Lưu Bị chợt tỉnh ngộ:

- Ý ông tôi hiểu rồi. Nói cách khác là: đàn ông chinh phục thế giới để chinh phục đàn bà; đàn bà chinh phục đàn ông để chinh phục thế giới.

4. Chiến lược tăng nhanh giá trị thời gian

Gia Cát Lượng nói:

- Ông thông minh, nói một hiểu mười, thật hơn nhiều cái ông cộng sự Lưu Biểu của ông. Ông kia đúng là đầu gỗ, khiến tôi giờ vẫn "cong lưng cày ruộng xấu" mà không "khom lưng phục vụ quý nhân", vì thế tôi nhất định giúp ông, làm cho ông tốn phí tư vấn mà vẫn cảm thấy dễ chịu.

Lưu Bị hỏi:

- Ý ông bảo tôi là quý nhân?

Gia Cát Lượng nói:

- Ý tôi là, ai trả phí tư vấn cho tôi, người đó là quý nhân.

Lưu Bị hỏi:

- Giờ tôi phải làm thế nào?

Gia Cát Lượng nói:

- Tăng nhanh giá trị thời gian, nói một cách nôm na là kiếm được nhiều tiền trong một thời gian ngắn. Muốn đạt mục đích cách duy nhất là chiếm lợi thế, chiếm thành đoạt đất. Sở dĩ Tào Tháo trở thành người giàu nhất Trung Quốc vì ông ta chiếm công ty Hà Bắc của Viên Thiệu. Còn ông có thể tìm cách biến tập đoàn Kinh Châu thành

của mình được rồi!

- Tiên sinh, một lời của ông mà phá giải cả thiên cơ! – Lưu Bị bưng tỉnh, vừa sướng đến phát điên, vừa có cảm giác bất an, hỏi tiếp:

- Ông nói đi, làm thế nào để nắm tập đoàn Kinh Châu đáng giá hơn năm tỷ quan?

- Có mục tiêu rồi, sau đó ông phải sắp đặt chiến lược – Gia Cát Lượng nói: - Để tôi kể chuyện "Lạc đà vào lều", may ra gợi ý cho ông.

Trên sa mạc cát mênh mông, lạc đà đi khắp nơi tìm chỗ trú ẩn. Cuối cùng lạc đà cũng tìm thấy một ngôi lều, song lều lại của người khác – giống cảnh ngộ của ông hiện nay, đúng không?

Đầu tiên, lạc đà cầu xin: chủ nhân, đầu tôi lạnh cóng rồi, cho tôi thò đầu vào trong lều ấm áp nhé! Thương lạc đà, chủ nhân đồng ý. Được một lúc, lạc đà lại nói: chủ nhân, vai tôi tê cóng rồi, cho tôi thò thêm người vào nhé! Thương lạc đà, chủ nhân lại đồng ý. Rồi không ngót van xin, lạc đà tiến dần vào, cuối cùng cả người chui gọn vào trong lều.

Chủ nhân hơi băn khoăn, một mặt vì hơi thở lạc đà hơi quá; nhưng mặt khác sa mạc mênh mông quá, ông ta cũng cần một người bạn để qua cơn lạnh và chế ngự nguy hiểm. Bấy giờ lạc đà đã chiếm nhiều không gian hơn trong lều, chủ nhân không xoay nổi người nữa. Đến khi lạc đà khỏe khoắn trở lại và hoàn toàn không chế ngôi lều, nó chẳng ngại ngần nói: Chủ nhân, ngôi lều này quá nhỏ, tôi xoay sở rất khổ, ông hãy cắt cho tôi nhờ!

Gia Cát Lượng nói:

- Thị trường đang cạnh tranh kịch liệt, Tào Tháo là cơn gió sa mạc lạnh run người. Vì sao ông không dùng binh pháp lạc đà, tay không lấy cơ ngơi ức tỷ? Chỉ cần muốn, lấy được tập đoàn Kinh Châu rồi, ông có thể dùng cách đó chiếm luôn Ích Châu. Rồi tùy cơ ứng biến, ông có thể tranh đoạt vị trí của Tào Tháo! Đến lúc đó, ông nghĩ xem, tiểu thư Tôn Thục Dung có thể không liếc mắt, đưa tình ông không?

Nghe như say như mê, rồi như say như mê mà tỉnh, Lưu Bị nói với Gia Cát Lượng đầy khâm phục:

- Cứ theo lời tiên sinh thì lấy thiên hạ dễ như lấy đồ trong túi, huống hồ gì là lấy một người con gái!

Gia Cát Lượng nói:

- Giờ thì ông phải lấy ví ra, trả phí tư vấn cho tôi đi!

Lưu Bị sờ túi, nói ngượng nghịu:

- Tôi không mang tiền. Không sao, đến khi tôi giàu nhất nước sẽ trả ông gấp trăm gấp nghìn lần, được không?

Gia Cát Lượng hỏi thất vọng:

- Nói vậy tôi phải giúp ông kiếm tiền thì ông mới có tiền trả tôi, đúng không?

Lưu Bị làm bộ ngờ ngẩn, gật đầu lia lịa.

5. Thủ thuật quản lý khiến thời gian tăng nhanh giá trị

- Để giúp ông trở thành người giàu nhất nước, tôi còn một chiêu này - Gia Cát Lượng trầm tư rất lâu, sau đó ngẩng lên:

- Có mục tiêu, có chiến lược, anh vẫn phải hiểu rõ làm thế nào để thực hiện chiến lược.

Lưu Bị nghĩ bụng: may quá mình chưa trả phí tư vấn, nếu không nửa đường hỏng việc. Ông bèn hỏi:

- Làm thế nào để thực hiện chiến lược đây? Gia Cát Lượng nói:

- Thực hiện đường đi nước bước của chiến lược là một công trình lớn, ông phải xử lý rất nhiều sự vụ, vì thế ông tất phải có thủ thuật quản lý thời gian. Lưu Bị gật đầu lia lịa, nói:

- Đúng, đúng rồi, ngày nào tôi cũng bị xoay như chong chóng, lấp chỗ này lại hỏng chỗ kia.

Gia Cát Lượng bỗng nhiên gọi to thư đồng, sai cậu ta chuẩn bị đá tảng, đá dăm, cát mịn, nước và một xô sắt.

Lưu Bị ngạc nhiên hỏi:

- Ông cần những thứ này làm gì?

Gia Cát Lượng cười bí hiểm:

- Kẻ quê mùa này có việc dùng. Ông nói đi, ông dùng cách gì để quản lý thời gian?

Lưu Bị nói:

- Tôi đã nắm một kỹ thuật quản lý thời gian rất tốt, đó là giao quyền. Bên tôi, vẫn có Mi Trúc, Tôn Càn; võ có Quan Vũ, Trương Phi, Triệu Vân, bọn họ gánh vác rất nhiều việc cho tôi. Song, những công việc sự vụ cứ mọc kìn kìn như cỏ dại, không có cách gì nâng hiệu quả làm việc thêm được. Vốn chỉ có tôi là con ruồi không đầu, giao quyền xong thì thành bầy ruồi không đầu.

Gia Cát Lượng nói:

- Về kỹ thuật quản lý thời gian, đại khái có thể chia làm ba bậc cao, vừa, thấp. Bậc thấp là thuật quản lý thông qua điều ước và ghi nhớ, nó nhấn mạnh việc tự điều phối thời gian và sức lực. Bậc vừa là thuật quản lý thời gian và tiến trình công việc, nó nhấn mạnh tới tính quy hoạch. Bậc cao là thuật quản lý biết xử lý phân loại sự vụ, tùy theo mức độ quan trọng hay cần kíp mà giải quyết. Tùy theo lực lượng lao động và yêu cầu chuyên nghiệp, cả ba tầng bậc đó đều có vấn đề giao quyền.

Lưu Bị nói:

- Nếu theo đó, tôi vẫn chỉ quản lý thời gian ở tầng thấp, thông qua điều ước và ghi nhớ. Vậy làm sao tôi nắm được thuật quản lý thời gian ở bậc cao hơn đây?

Khi đó, thư đồng đã chuẩn bị xong xuôi đá tảng, đá dăm, cát mịn, nước và một xô sắt.

Gia Cát Lượng cười, nói:

- Thuật quản lý thời gian ở bậc cao chính nằm trong xô sắt.

6. Bí mật trong xô sắt

Gia Cát Lượng nói:

- Lòng chiếc xô sắt này tượng trưng cho khoảng thời gian làm việc của một người. Đá dăm tượng trưng cho việc vừa quan trọng, vừa khẩn cấp; đá tảng tượng trưng cho việc quan trọng nhưng không khẩn cấp; cát mịn tượng trưng cho việc khẩn cấp nhưng không quan trọng; nước tượng trưng cho việc không khẩn cấp cũng không quan trọng.

Gia Cát Lượng vừa nói vừa bày các thứ ra trước mặt Lưu Bị.

Khẩn cấp Không khẩn cấp

Quan trọng A. Loại việc "Đá dăm" - Nguy cơ - Vấn đề khẩn cấp - Kế hoạch phải hoàn thành B. Loại việc "Đá tảng" - Khai phá cơ hội mới - Thiết lập kế hoạch - Cải tiến năng suất - Tạo quan hệ - Đề phòng rủi ro Không quan trọng C. Loại việc "Cát mịn" - Tiếp khách không mời - Trả lời một số thư, điện thoại - Dự vài cuộc họp D. Loại việc "Nước lã" - Vài việc làm hay không cũng được. - Vài cuộc tiếp đãi vô bổ

7. Thực nghiệm thú vị

- Ông thường giải quyết loại việc nào trước?

Lưu Bị đáp không do dự:

- Tất nhiên là loại A.

Gia Cát Lượng hỏi tiếp:

- Vậy còn việc loại B?

Lưu Bị đáp:

- Tôi cũng biết loại B quan trọng không kém, nhưng không còn thời gian để làm nữa.

Gia Cát Lượng nói:

- Có phải như thế này không? Rồi ông bỏ đá dăm vào xô, sau đó nhồi đá tảng vào nhưng không được.

- Đúng vậy đấy. – Lưu Bị gật đầu.

Gia Cát Lượng lại hỏi:

- Thử thay đổi cách thức xem nhé!

Gia Cát Lượng bỏ đá tảng vào xô, khi xô không thể nhét thêm hòn đá tảng nào nữa, ông dừng lại và hỏi:

- Có đúng là không cho thêm vào xô được nữa, đúng không?
- Đúng – Lưu Bị đáp.
- Thật không? Gia Cát Lượng hỏi. Sau đó, ông từ từ vốc đá dăm lên và san đầy miệng xô, và rồi lại vốc lên một vốc đá dăm nữa.
- Còn... có thể được – Rút kinh nghiệm, Lưu Bị trở nên thận trọng.
- Chính xác! Gia Cát Lượng vừa nói vừa vốc cát thả vào trong xô. Ông lắc lắc xô, nửa phút sau, lớp cát biến mất trên miệng xô.
- Gia Cát Lượng hỏi lần nữa:
- Giờ xô đã đầy chưa?
- Còn... chưa.
- Đáp vậy nhưng Lưu Bị cũng không chắc chắn lắm.
- Chính xác! Gia Cát Lượng vừa nói một cách hưng phấn vừa nhẹ nhàng rót nước vào xô. Rót xong, Gia Cát Lượng ngẩng đầu lên, mỉm cười và hỏi: - Thực nghiệm này chứng minh điều gì?
- Một tia chớp lóe lên trong đầu Lưu Bị, ông nói kinh ngạc:
- Tôi hiểu rồi, đó là việc phân loại, ưu tiên giải quyết công việc mà ông vừa nói, đúng không?
- Đúng. Ông giỏi lắm. Ngừng một chút, Gia Cát Lượng nói:
- Thực nghiệm này cho chúng ta thấy rằng: Nếu xô sắt đã đổ đầy đá dăm, cát và nước thì không còn cơ hội cho đá tảng vào trong nữa. Song, nếu ông cho đá tảng vào trước tiên thì lòng xô vẫn còn rất nhiều không gian mà ta không ngờ tới để đổ thêm những thứ khác vào. Từ đó, muốn quản lý thời gian một cách hiệu quả, ông phải hiểu rõ điều gì là đá tảng, điều gì là đá dăm, điều gì là cát và nước lũ? Sau đó đặt đá tảng vào vị trí số một.
- Nhưng... - Lưu Bị vẫn còn chút băn khoăn: - ...Kết quả của việc chia thành bốn loại là như thế nào?
- Gia Cát Lượng nói:
- Người suốt ngày lo việc "đá dăm" lúc nào cũng chịu áp lực, luôn phải đối mặt với nguy cơ và thu dọn chiến trường, vì thế tâm lực mỗi mệt. Người chú trọng giải quyết việc "cát mịn" thường thiếu sức kiềm chế, giỏi chạy việc vặt, thích hoa hòe hoa sói, quan hệ xã hội phù phiếm. Người hay làm việc "nước lũ" thì không có chút trách nhiệm gì, đến nuôi miệng cũng khó. Lưu Bị hỏi ngay:
- Có sợ vì cứ giải quyết việc "đá tảng" mà lỡ mất việc "đá dăm" không? Việc "đá dăm" cũng rất cấp bách mà!
- Ông biết đá dăm từ đâu ra không? Chính từ đá tảng vỡ ra. – Gia Cát Lượng cười:

- Chú ý giải quyết việc "đá tảng", việc "đá dăm" sẽ giảm đi rất nhiều. Người chỉ lo việc "đá dăm", "đá dăm" sẽ ứn ra không ngót.

Lưu Bị ngẫm nghĩ rồi gật đầu. Gia Cát Lượng nói tiếp:

- Chỉ người nào chú trọng giải quyết việc "đá tảng" mới là người thực sự có hiệu suất, người đó giỏi xét thời lựa thế, biết nắm chìa khóa của vấn đề, cần gấp thì gấp, quyết đoán hành động và phòng ngừa được tai họa; dù có gặp chuyện gấp gáp bao nhiêu cũng biết cách giải quyết tối ưu. Đó là loại người có tầm nhìn xa, biết giữ kỷ luật và kiềm chế bản thân, có cuộc sống điều độ mà vẫn làm nên đại nghiệp.

8. Mời quân sư vì cô gái

Lưu Bị bội phục "luận xô sắt" của Gia Cát Lượng. Ông nói:

- Cuối cùng tôi cũng hiểu vì sao từ khi sáng nghiệp đến nay hề đánh là thua. Dù là danh tướng, Quan Vũ, Trương Phi và Triệu Vân cũng chỉ thành một nhóm người tài lo việc vật, làm sao có thể liên tục tiến bộ được? Mi Trúc, Tôn Can, Giản Ung dù giỏi xử lý nội vụ, cũng không có tài xét thời lựa thế, đặt kế hoạch trùм cả thiên hạ. Mộng trở thành người giàu nhất nước của tôi chẳng hóa ra trò cười sao?

Lưu Bị nhìn Gia Cát Lượng, nói vô cùng chân thành:

- Hiện giờ, công ty Hoàng Tộc của tôi dù không nhỏ nhưng vẫn phải phụ thuộc vào tập đoàn Kinh Châu. Mộng thành người giàu sang nhất nước, xin ông xuống núi giúp tôi. Tôi hiểu con đường sáng nghiệp dài dằng dặc, tất phải có một cao nhân chỉ lối rồi bến mê.

Gia Cát Lượng nói:

- Tôi làm việc tự do ở khu công nghiệp Ngọa Long tốt biết bao, sao phải làm thuê cho ông?

Lưu Bị trả lời:

- Nếu ông không làm, e rằng tôi không bao giờ còn tiền nghe ông tư vấn nữa.

Gia Cát Lượng thở dài:

- Nếu vậy thì tôi làm cho ông, nhưng nếu ông không thành công thì tôi lấy gì mà đòi?

Lưu Bị đáp:

- Nếu tôi thành người giàu nhất nước, ông sẽ có tiếng là nhà tư vấn quản lý số một thiên hạ. Đó chẳng phải là sự nghiệp mơ ước của ông sao? Song, nếu tôi thành một điển hình thất bại, e ông chẳng còn cơ hội mở mặt với đời. Gia Cát Lượng vẫn còn khúc mắc:

- Hôm nay giúp ông là để ông có được một cô. Nếu nhận lời ông, tôi lại phải xa một cô. Ông sao nhẫn tâm vậy?

Lưu Bị ngạc nhiên:

- Ông cũng có một cô? Có đẹp như Tôn Thượng Hương không?

Gia Cát Lượng hỏi lại:

- Trong mắt kẻ si tình hiện Tây Thi. Ông nói sao?

Mãi không nói được gì, sau đó Lưu Bị xuất tuyệt chiêu của mình: Khóc. Ông nức nở:

- Ông nói thế là người no không hiểu kẻ đói rồi! Từ khi vợ mất đi, hơn hai năm nay tôi chưa được ôm phụ nữ. Cùng là đàn ông, ông giúp tôi đi!

Gia Cát Lượng nghĩ ngợi rồi an ủi Lưu Bị:

- Để xem tôi có thuyết phục được vợ không đã, rồi sau đó mới giúp ông lấy vợ.

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

Mỗi ngày thức dậy, ai trên trái đất này cũng đều có 24 giờ. Song nhìn từ góc độ kinh tế học, giá trị thời gian của mỗi người không như nhau.

Nói cách khác, thành công hay không thành công, cốt lõi chính là cách bạn sử dụng 24 giờ đó. Một điều quan trọng nữa của thời gian, đó là hiệu suất. Sống trong thời đại công nghiệp, thời gian quan hệ trực tiếp tới tiền bạc. Cách nhìn đó có vẻ "vị lợi", song bạn có thể học cách quản lý thời gian để nâng cao hiệu suất làm việc, tạo được cân bằng trong cuộc sống.

Chương 15

DỪNG KHÍ CỦA NHÀ QUẢN LÝ

1. Phụ nữ xấu như tách trà

Lại nói chuyện Gia Cát Lượng "đàm thê luận ái", tự cho là "Trong mắt kẻ si tình hiện Tây Thi" là có ý tôn trọng vợ. Thực tế ra sao? Bùi Tùng trong "Tam Quốc chí – Gia Cát Lượng truyện" có chú giải: "Đừng bắt chước Khổng Minh chọn vợ, chỉ lấy được con gái xấu của A Thừa".

A Thừa, chỉ danh sĩ đất Kinh Châu Hoàng Thừa Ngạn. A Nữ là con gái Hoàng Thừa Ngạn, tuy xấu xí nhưng là tài nữ. A Nữ thích sáng tác, cũng có viết về quản lý học. Đọc những áng văn ưu nhã của A Nữ, nhiều vị trong giới công thương đem lòng hâm mộ không dứt, cứ nghĩ A Nữ là một học giả xinh đẹp. Song gặp mặt cô, tất cả đều "chạy mất dép", nói: "Nhìn một cái, hối ba ngày".

Điều làm A Nữ có phần bất ngờ là có một chàng tên Gia Cát Lượng đem lòng yêu cô, cả hai sánh bước vào quãng đời lãng mạn. Người ta thường thấy hai người dắt tay tản bộ trên bãi cỏ mượt ở khu công nghiệp Ngọa Long. Nên biết, Gia Cát Lượng là một chàng đẹp trai có tiếng, "thân cao tám thước, dung mạo tuyệt vời". Rất nhiều cô gái đẹp thầm yêu Gia Cát Lượng, vì sao chàng lại thân mật với A Nữ như vậy? Những kẻ hiếu sự tìm ra nguyên nhân rất nhanh: Thứ nhất, bố A Nữ chính là thầy Gia Cát Lượng, và A Nữ với Gia Cát Lượng nhanh chóng trở thành tình yêu "con thầy" điển hình; thứ hai, Gia Cát Lượng vừa lấy A Nữ và họ đang trong tuần trăng mật.

Người ta nghi ngờ và lẩm bẩm: Làm sao chàng trai đẹp lại lấy cô gái xấu như vậy, thật là cuộc hôn nhân kỳ quái! Các cô xóm giềng hỏi A Nữ, A Nữ đáp:

- Các chị đừng đoán mò làm gì! Để em nói luôn, không phải Gia Cát Lượng không thấy tóc em nhuộm vàng, mặt có nốt ruồi, cũng không phải thẩm mỹ của chàng có vấn đề, mà chính vì chàng biết vượt qua hình thức để thưởng thức vẻ đẹp nội tâm. Cũng vì điều đó em mới lấy chàng. Em tìm thấy một tình yêu siêu phàm, thoát tục từ Gia Cát Lượng.

Các cô hàng xóm càng ngạc nhiên:

- Cô làm thế nào để bỏ bùa Gia Cát Lượng?

A Nữ cười chum chim:

- Các chị cứ hỏi chàng đi!

Các cô lại đi hỏi Gia Cát Lượng, Gia Cát Lượng trả lời:

- Thật sự, trong mắt trong tim tôi, A Nữ còn đáng yêu hơn nhiều cô gái đẹp khác.

- Sao có thể thế nhỉ? Các cô hàng xóm quyết tâm muốn hiểu rõ ngọn ngành.
- Các chị muốn đáp án phải không? Gia Cát Lượng lấy từ trong thư phòng ra cuốn tạp chí "Bạn gái Tam quốc", nói:
- Câu trả lời ở trong này.

Các cô hàng xóm tra mục lục tạp chí, thấy có bài tản văn của Gia Cát Lượng, đầu đề là "Phụ nữ xấu như tách trà". Giở vào trong, bài tản văn diễn tả và tình tứ của Gia Cát Lượng viết rằng: Phụ nữ xấu như tách trà

2. Phụ nữ xấu như tách trà.

Ngồi trong sân vắng vẻ, tách trà như tâm tình của cô gái. Xuân qua thu lại, thế sự như mây. Người đời hay nói: rượu, thuốc lá, trà là ba báu vật của đàn ông. Tài nữ như thuốc lá, mỹ nữ như rượu nồng, còn phụ nữ xấu chỉ lặng lẽ như trà tỏa hương. So với hương trà man mác, vô luận khói thuốc đắng cay hay men rượu nồng nàn, đều thành dung tục. Song người đời lại say mê sự kích thích của rượu và thuốc lá, ít ai thư thái để tận hưởng vị thanh khiết của trà.

Đúng vậy, phụ nữ xấu không lộ vẻ đẹp trời ban, song tâm hồn họ thanh tao như hương trà.

Xa lánh thế gian huyên náo mới có thể giữ được sự thuần khiết của tâm hồn, mới có thể hiểu nhũn thú của đời người. Phụ nữ xấu, bất kể đi làm hay ở nhà, việc gì họ làm cũng chĩn chu. Phụ nữ xấu lương thiện, biết hy sinh, không cầu báo đáp, không tranh giành, hết như hương trà u mặc thời ẩn thời hiện.

Song, trong khi người đời tán dương tài nữ, xum xoe mỹ nữ thì họ lại đối xử với phụ nữ xấu thật bất công. Phụ nữ xấu chan chứa thương yêu mà không một ai nhớ họ, nhưng họ cũng không để ý mà chỉ rút vào im lặng. Trong khi những người đẹp làm bao chuyện âm ỉ, phụ nữ xấu vẫn thản nhiên giữ gìn mỹ đức. Có một điều an ủi, nhiều người đẹp khi trút lớp phấn son ra, họ xấu hổ không còn đứng trước phụ nữ xấu. Phụ nữ xấu yêu ai, người đó sẽ là người tình trong mộng. Họ khiêm nhường, khiêm nhường như tách trà. Một làn gió nhẹ thổi qua, mặt tách trà gợn sóng, chờ đợi người tới thưởng thức. Mà người thưởng trà sẽ có được một đời hạnh phúc.

Các cô hàng xóm xem xong, xuýt xoa:

- Gia Cát Lượng ôi là Gia Cát Lượng, cậu đúng là biết nịnh vợ. Bọn tôi thật hồ đồ, không biết cô ta lấy cậu là có phúc hay cậu lấy cô ta là có phúc đây?

Gia Cát Lượng và A Nữu lặng lẽ nhìn nhau, cùng mỉm cười.

1. Tình yêu trên hết

Hai vợ chồng chìm đắm trong tình yêu, không hề nghĩ sẽ có ngày chia loan rẽ thùy.

Sau bữa cơm chiều, hai vợ chồng lên núi ngắm cảnh, Gia Cát Lượng bỗng nhiên ngập

ngừng nói với A Nữ:

- Mình này, tôi có việc cần bàn!

A Nữ cười hỏi:

- Việc gì vậy? Mình nói đi?

Gia Cát Lượng nói:

- Ông chủ Lưu Bị của công ty Hoàng Tộc mời tôi xuống núi làm cố vấn. A Nữ hoảng hốt, hỏi:

- Vậy mình có phải xa nhà không?

- Phải! – Gia Cát Lượng nói: - Nam nhi chí tại bốn phương, sao lại quyến luyến sân vườn?

A Nữ trách:

- Chí mình tại bốn phương, còn tôi biết làm gì?

Gia Cát Lượng nói:

- Thực tình, tôi không rời mình được. Nhưng nếu là tình son sắt thì đâu cứ phải sớm sớm chiều chiều bên nhau.

A Nữ nói:

- Mình đừng nói kiểu đó với tôi.

Gia Cát Lượng nói:

- Mình có thể không nghe tôi, nhưng không thể không nghe lời Khổng Tử!

A Nữ hỏi:

- Khổng Tử nói thế nào?

Gia Cát Lượng làm bộ nghiêm túc đáp

- Khổng Tử nói có rất nhiều kiểu tình yêu. Kiểu thông thường là hai người sống chung, kề vai áp má, gọi là "Yêu rồi thực hành, còn nói gì được nữa?".

A Nữ nói:

- Khổng Tử nói thế, mình càng không nên đi.

Gia Cát Lượng vội nói tiếp:

- Nhưng Khổng Tử nói còn một kiểu tình yêu khác nữa, đó là hai người sống xa nhau, thỉnh thoảng mới gặp mặt, tình yêu vẫn nồng thắm, đó là "Có người yêu từ phương xa tới, chẳng vui sao?".

A Nữ nguýt Gia Cát Lượng một cái:

- Còn kiểu nào nữa?

Gia Cát Lượng nói:

- Vẫn còn đấy, đó là "Ta cầu mong cho người ta yêu hạnh phúc, bất kể chàng có biết hay không, ta cũng không oán trách, không hối hận", đó là "Người không biết, không

gặp mặt, chẳng vẫn là người tình sao? "

A Nữ bật cười:

- Mình nhại chương thứ nhất "Luận ngữ" khéo lắm!

Gia Cát Lượng làm bộ mừng rỡ:

- Nói vậy là mình đồng ý phải không?

A Nữ nhìn ra xa xăm, sau một hồi do dự thì khẽ nói:

- Để tôi nghĩ thêm nhé!

3. Dùng thuật lái xe quản lý ông chủ

Sớm hôm sau, A Nữ làm bữa sáng, gọi Gia Cát Lượng dậy.

Vừa nhìn chồng ăn, cô vừa lau nước mắt, nói:

- Tôi đã suy nghĩ cả đêm qua, mình đã muốn đi, tôi cũng không cản. Mình cũng phải theo đuổi mục đích của mình, nhưng chỉ xin mình hãy nhớ tám chữ: "Quản tốt ông chủ, mở rộng cơ nghiệp".

Gia Cát Lượng sững sốt:

- Quản tốt ông chủ? Mình có nhầm không?

A Nữ nói:

- Tôi không nhầm đâu. Mình chẳng muốn làm nên sự nghiệp hay sao? Mình không quản ông chủ, để ông chủ làm lẫn, ai sẽ còn phụ trách sự nghiệp của mình nữa?

Gia Cát Lượng vẫn cảm thấy mơ hồ, nói:

- Đúng vậy, ai cũng phải chịu trách nhiệm về tương lai sự nghiệp của mình. Song, một nhân viên đi quản lý ông chủ nghe ra không hợp lý lắm?

- Xem ra mình không muốn hiểu vấn đề. – A Nữ đẩy bát trứng đánh bông về phía Gia Cát Lượng, nói tiếp:

- Trước tiên chúng ta phải hiểu nguồn gốc vấn đề, bắt đầu từ khoa học quản lý của Taylor. Mình nói đi, cống hiến của Taylor đối với khoa học quản lý là gì?

Gia Cát Lượng nói:

- Điều này ai cũng biết. Ông ta đề ra khoa học quản lý và tiêu chuẩn hóa công việc. Bất kể từ cách thức thao tác, công cụ lao động, thời gian lao động, môi trường sản xuất cho tới nguồn lực con người, tất cả đều có thể thống kê, phân tích bằng khoa học, từ đó sắp xếp công việc hợp lý để nâng cao năng suất lao động.

A Nữ cười tinh quái:

- Như vậy, nhân viên vì mục tiêu công ty mà quản lý như ông chủ thì sai ở chỗ nào?

Gia Cát Lượng lắc đầu, nói:

- Tôi cũng không biết sai ở chỗ nào, nhưng tôi cảm thấy nhân viên quản lý ông chủ là không thích hợp.

A Nữ nói:

- Mình thấy tôi quản lý mình có hợp không?

Gia Cát Lượng nhìn vợ, nói:

- Mình định nói câu mà các bà vợ hay nói: "lái xe dẫn lối ông chủ" phải không?

Không một ông chồng nào muốn bị chê cười vì bị vợ quản chặt. Song gia đình có hạnh phúc hay không, rốt cuộc cũng chỉ "mình biết mình hay". Có vợ ngoài tạo thể diện cho chồng, trong giữ gìn êm ấm, thì có ông chồng nào không muốn bị quản lý? Chồng vui sướng trong lòng, vợ lại nắm thực quyền quản lý, hai bên vui vẻ cả.

A Nữ gật đầu, nói:

- Kỳ thực, quan hệ giữa nhân viên và ông chủ cũng giống quan hệ vợ chồng!

Gia Cát Lượng ngẫm nghĩ mãi rồi nói:

- Cũng từng có người so sánh như mình. Có người còn đem quan hệ vua – tôi, chủ – tớ, vợ cả - vợ bé so sánh với quan hệ cấp trên – cấp dưới. Một cậu nhân viên mới đi làm, vì không biết ông chủ đánh giá mình thế nào nên cứ thăm dò ý tứ của thư ký ông chủ. Đồng nghiệp bèn viết một bài thơ trêu chàng ta:

Cô dâu mới xuống bếp

Nấu tô canh đầu tiên

Chẳng hay mẹ chồng thích?

Nhờ chồng ném trước tiên.

A Nữ nói:

- Đã có ví dụ như vậy, nhân viên và ông chủ nên thành lập quan hệ thế nào cho hợp lý đây?

Gia Cát Lượng ngập ngừng:

- Ví dụ là ví dụ, tôi vẫn thấy không thỏa đáng.

A Nữ cười:

- Tôi hiểu vấn đề nằm ở đâu rồi. Trong một thời gian dài, người ta nhấn mạnh vị trí chủ đạo và sự quản lý đơn phương của ông chủ, cho rằng nhân viên chỉ có thể chịu sự quản lý một cách thụ động. Trong công ty, nếu nhân viên làm sai, người ta sẽ yêu cầu công ty xử lý. Thế nhưng, nếu ông chủ làm sai, nhân viên sẽ phản ứng rất tiêu cực, hoặc im lặng, hoặc bỏ đi. Nó giống thái độ của một số chị em "lấy gà theo gà, lấy chó theo chó"; chồng họ làm lẫn, thậm chí gây họa thì họ hoặc cam chịu, hoặc ly dị.

Gia Cát Lượng cười khở sở:

- Hình tượng hay lắm, nhưng mình bảo họ phải làm thế nào?

A Nữ nói:

- Họ phải ý thức rằng, nghĩ tiêu cực đó là sự vô trách nhiệm rất lớn, họ đã không có

trách nhiệm với bản thân, lại cũng không có trách nhiệm với ông chủ, họ giống như những bà vợ không cách gì làm chủ được vận mệnh và bảo vệ hạnh phúc gia đình. Một nhân viên muốn công ty ổn định và phát triển phải học cách quản lý ông chủ, cũng như người vợ đảm đang phải học cách quản lý chồng.

Gia Cát Lượng ngẫm nghĩ mãi, vẫn thấy không thỏa đáng:

- So sánh của mình vẫn không thích hợp. Ông chủ có quyền sở hữu tài sản công ty, không như vợ chồng cùng sở hữu gia sản, nhân viên không thể cùng hưởng tài sản công ty như ông chủ.

A Nữ nói:

- Ông chủ sở hữu tài sản công ty cũng giống như đàn ông đi công chứng tài sản gia đình trước hôn nhân. Cũng giống vợ chồng cùng hưởng tài sản gia đình, ông chủ và nhân viên cũng cùng hưởng tài sản công ty.

Gia Cát Lượng phản đối:

- Vợ ly hôn có thể đòi tòa án chia gia sản, nhân viên bỏ việc làm sao đòi chi tài sản công ty được.

A Nữ nói:

- Hiện giờ phổ biến cái gọi là "hợp đồng hôn nhân", công ty và nhân viên ký hợp đồng lao động cũng vậy. Ngoài ra còn có cổ phần ưu đãi, lợi nhuận cùng chia cho nhân viên. Người vợ lúc ly hôn có thể căn cứ theo hợp đồng để đòi chia tài sản, nhân viên cũng có thể theo các điều khoản hợp đồng lao động mà đòi lợi ích tương ứng. Ngoài ra, luật pháp quy định công ty phải đóng bảo hiểm cho nhân viên, nó cũng như trong gia đình, người làm ra tiền phải nuôi những thành viên khác.

4. Vì sao cần quản lý ông chủ?

Gia Cát Lượng muốn tranh luận tiếp.

A Nữ đã rơm rớm nước mắt:

- Mình còn không uống trứng đánh bông đi! Uống đi, rồi tôi cho mình xem một bản luận văn. Mình vẫn không hiểu vì sao phải quản lý ông chủ, đúng không? Bản luận văn này tôi soạn mất cả đêm. Mình tự xem đi!

Gia Cát Lượng uống sạch cốc trứng đánh bông, đón lấy bản luận văn của A Nữ. Đầu đề bản luận văn là "Vì sao cần quản lý ông chủ".

Bản luận viết: Nhiều người đã hiểu ra rằng, công ty thực ra là tổ chức công cộng có sự sở hữu của nhân viên mà không chỉ là tài sản riêng của ông chủ hay các cổ đông. Tuy nhiên, dường như không nhiều nhân viên ý thức được quản lý ông chủ cần thiết như thế nào, đáng buồn hơn, rất ít người tin rằng mình làm được điều đó. Vì thế, họ cảm thấy khổ sở, bất lực. Cũng vì thế, trước sự chuyên quyền của ông chủ (hoặc cấp

trên), việc cải cách cách thức tuân lệnh mù quáng của nhân viên (hoặc cấp dưới) là tất yếu.

"Quản lý ông chủ", thoát nghe có vẻ hỗn hào, song ý tứ của nó là nhấn mạnh sự dũng cảm, sức chịu đựng, tác phong, tinh thần trách nhiệm, hành vi tích cực của nhân viên hay cấp dưới. Điều đó mang lại cho nhân viên hay cấp dưới một ý nghĩa, một vai trò mới, không phân biệt sự quan trọng hay không quan trọng giữa ông chủ và nhân viên, giữa cấp trên và cấp dưới. Logic của vấn đề là: nếu không có nhân viên đầy năng lực, lãnh đạo không thể phát huy tốt quyền lực của mình.

Một điều hay bị mọi người xem nhẹ: Nếu chung quanh ông chủ hay nhà quản lý toàn là những người không thể chia sẻ quyền lực, họ sẽ chịu một sức ép rất lớn (nếu không rơi vào hoàn cảnh của họ, người ngoài khó hình dung được). Vì thế, họ tự trang bị một tình cảm được gọi tên trong triết học là: "cái tôi kiên cường". Tuy nhiên, nếu thiếu bản tính lương thiện và cấp dưới tốt, "cái tôi kiên cường" sẽ thành "cái tôi cố chấp", tạo ra độc tài chuyên chế, gây tổn hại nghiêm trọng đến tính tương hỗ tập thể. Nhìn từ góc độ nhân viên, do kinh tế thị trường ngày càng phát triển, các công ty không ngừng thay đổi, sự đảm bảo cho việc làm suốt đời không còn, ngay cơ chế lương hưu cũng biến động, ông chủ không còn như bậc cha mẹ chăm sóc nhân viên nữa. Nhân viên bắt buộc phải tự lo bản thân, đồng thời tương trợ lẫn nhau. Chồng và vợ cùng chia sẻ và phấn đấu vì hạnh phúc; nhân viên và ông chủ, cấp trên và cấp dưới cũng cần tổ chức thành một chính thể phấn đấu vì mục tiêu chung. Do xã hội yêu cầu về nghề nghiệp ngày một cao, nhân viên cũng cần thay đổi, từ những người nhu nhược, phục tùng, không cách gì thể hiện mình, trở thành những người biết thiết lập mối quan hệ tương tác trên – dưới, tự phụ trách và hỗ trợ, hợp tác. Với một người chồng, có vợ đảm là hạnh phúc. Cũng như vậy, nhân viên giỏi giang cần giỏi quản lý ông chủ, không chỉ vì lợi ích nhân viên mà còn có lợi ích cho cả ông chủ. Bởi vì, rốt cuộc chúng ta đều sống trong một "nhà".

A Nữ nói:

- Mình xem hết chưa? Ý tứ của tôi rất rõ ràng, nếu mình không thể quản lý ông chủ một cách hiệu quả thì đừng xuống núi. Nhân viên thất bại cũng đáng thương như người vợ thất bại.

Gia Cát Lượng cười khỏ sở, nói:

- Lời mình làm tôi sáng mắt, sáng lòng, song thực hiện có dễ đâu!

A Nữ nói:

- Về thực hiện, nên nhìn cả hai góc độ, một mặt là nên làm những gì, mặt kia là không nên làm những gì.

* Nên làm những gì?

A Nữ nói:

- Một nhân viên chân chính nên làm những gì? Tôi cho rằng đầu tiên là hiểu rõ quyền của mình, sau đó là sử dụng thật tốt quyền đó như thế nào. Do tính chất dây chuyền trong một công ty, quyền thực tế của một nhân viên thường lớn hơn họ hình dung rất nhiều. Song, có thể vì mơ hồ, có thể vì sợ hãi, nhiều nhân viên đã vứt bỏ quyền của mình.

Gia Cát Lượng nói:

- Điều đó tôi hiểu, trách nhiệm liên quan đến quyền lợi, càng có nhiều quyền, càng phải gánh vác nhiều trách nhiệm.

A Nữ mỉm cười:

- Ý của mình có thể phát biểu như thế này: Nếu một người hiểu rõ trách nhiệm bản thân thì cũng phải nắm chắc quyền của bản thân. Đối với nhân viên, phần đầu vì "hiệu quả vượt bậc" chính là tự gánh vác trách nhiệm. Tôi nói có đúng không?

Gia Cát Lượng khẽ gật đầu.

- Vì sao lại gọi là "hiệu quả vượt bậc"? – A Nữ giải thích: - Là thông qua sự hợp tác lành mạnh giữa nhân viên và ông chủ, nhân viên sẽ trưởng thành và công ty được phát triển. Nhân viên cần hiểu, khiến ông chủ làm việc hiệu quả để thực hiện mục tiêu chung là một trong những trọng trách của bản thân. Đó chính là quản lý ông chủ.

Gia Cát Lượng cười:

- Chẳng hóa ông chủ với nhân viên lộn tùng phèo?

A Nữ nói:

- Không phải vậy, ông chủ có giá trị của ông chủ. Nhân viên cần hiểu giá trị của ông chủ, trân trọng cống hiến của ông chủ cho công ty. Nhân viên cũng cần hiểu những gì tổn hại đến tinh thần sáng tạo, hài hước và sự quyết tâm của ông chủ. Nhân viên cần tự hỏi bản thân: "Ta nên làm gì? Ta làm gì để giúp ông chủ khởi tác động tiêu cực và tạo ra môi trường thuận lợi cho ông chủ?". Một khi loại bỏ tác động tiêu cực, ông chủ sẽ dành nhiều sức lực để cùng nhân viên đi tới thành công.

Gia Cát Lượng lại gật đầu. A Nữ nói tiếp:

- Thêm nữa, nhân viên cần đối mặt với tác động của quyền lực đối với ông chủ. Một câu danh ngôn nói: "Quyền lực khiến người ta hủ bại, quyền lực tuyệt đối tạo ra hủ bại tuyệt đối". Nhân viên cần học cách đương đầu với "quyền lực đen", đó chính là trách nhiệm với bản thân và tương lai công ty. * Không nên làm gì?

A Nữ nói:

- Một nhân viên "chuẩn" phải tuân thủ nghiêm ngặt "luật chơi" của công ty. Tôi cho

rằng có ba điều nhân viên cần tuân thủ chặt chẽ: Thứ nhất, tuyệt đối trung thành với công ty, cho đến khi rời bỏ...

Gia Cát Lượng nói:

- Đó là đạo đức chức nghiệp, đương nhiên phải tuân thủ.

A Nữu nói:

- Thứ hai, tuyệt đối không được làm ông chủ bất ngờ...

Gia Cát Lượng hỏi:

- Khiến người ta vui bất ngờ có được không?

A Nữu nói:

- Tất nhiên không được. Bởi tiền đề để quản lý ông chủ thành công là có được sự tín nhiệm của ông chủ. Bất kỳ hành động gì gây mất tín nhiệm đều nguy hiểm.

Gia Cát Lượng không chịu, hỏi lại:

- Sao trong quan hệ vợ chồng, bất ngờ lại chấp nhận được?

A Nữu nói:

- Trên thực tế, trong một gia đình đa thế, không một bà vợ nào dám gây bất ngờ cho chồng. Trong công ty, ông chủ cũng như một ông chồng có nhiều thế thiếp.

Gia Cát Lượng cười ranh mãnh:

- Hóa ra công ty là đại gia đình phong kiến.

A Nữu nói:

- Thứ ba, tuyệt đối không được coi thường ông chủ.

Gia Cát Lượng nói:

- Ai bị coi thường cũng phát cáu, đương nhiên ông chủ cũng thế rồi.

A Nữu nói:

- Ông chủ không cùng nhóm với nhân viên. Để đảm bảo quyền uy quản lý, ông chủ quyết không tha cho nhân viên nào xúc phạm mình, vì thế có câu "gần vua như gần hổ". Với lẽ đó, không nên vì thấy ông chủ thiếu tư chất mà xem thường. Cách ứng xử thông minh là: tăng bốc ông chủ (hoặc người khác) miễn sao chẳng có hại gì.

5. Làm cấp dưới dũng cảm

Gia Cát Lượng xoa đầu, nói:

- Theo lời mình, quản lý ông chủ như đi trên dây, không chỉ cần kỹ thuật, mà phải bạo gan hơn người. Gặp ông chủ biết nghĩ thì không sao; chẳng may gặp ông chủ đồng bóng hay tư cách hủ bại thì quản lý thế nào? Làm sao ngăn chặn quyền lực đen? Toàn lời suông!

A Nữu cười:

- Mình nói rất đúng, vấn đề nhân viên quản lý ông chủ chỉ có hai lựa chọn: hoặc là

trốn tránh vấn đề, hoặc là đương đầu với vấn đề.

Gia Cát Lượng vẫn không chịu:

- Song, mình biết không, trong rất nhiều trường hợp, dũng khí chỉ chuốc hiểm nguy!

A Nữ nói:

- Mình lại nói đúng, dũng khí kéo theo nguy hiểm, và nếu không có nguy hiểm thì dũng khí cũng không cần. Song mình cần hiểu: Im lặng là giải pháp an toàn, song nó sẽ tổn hại cả nhân viên và ông chủ. Trên thực tế, dũng khí là trọng lực để cân bằng cán cân quyền lực.

Gia Cát Lượng hỏi lại:

- Lễ nào mình không sợ chọc giận ông chủ, làm hỏng hết việc?

A Nữ không nhịn nổi, cười to rồi nói:

- Thì ra đây là vấn đề chính khiến mình lo lắng nhất. Kỳ thực, vấn đề mình muốn lý giải là làm cấp dưới dũng cảm như thế nào, đúng không?

Gia Cát Lượng gật đầu.

A Nữ đột nhiên thương thân thở dài, rồi nói:

- Về bí mật của dũng cảm, cha tôi, mà cũng là nhạc phụ của mình, đã nghiên cứu rất kỹ. Tôi sinh ra đã xấu xí, nếu không có lòng dũng cảm cha trao thì không biết sống sao. Thế nhưng, từ khi lấy mình, ông chủ tôi, mình có vừa lòng về tôi không?

Gia Cát Lượng nhìn vợ, nói thận trọng:

- Mình đâu phải là nhân viên, mình là ngọn đèn chỉ đường.

A Nữ nói:

- Một người phụ nữ xấu xí như tôi chỉ mong làm tròn chức phận gia đình, sao dám làm ngọn đèn chỉ đường, hướng hồ chỉ đường cho người như mình? Trước khi xuất hành, mình nên từ biệt ông cụ, nhân đó thỉnh giáo một đôi điều.

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

Trong công việc, nhân viên nào cũng biết sự sai lầm của cấp trên sẽ dẫn tới tiêu cực, song họ chỉ giương mắt nhìn sự nghiệp chung đổ vỡ. Họ cảm thấy bất lực, chỉ ra sai lầm của lãnh đạo thường kéo theo nguy hiểm, và rất ít người có dũng khí đó.

Thế nhưng, làm ông chủ là phải chịu tầng tầng sức ép, từ đáy lòng họ khát vọng có cấp dưới đầy năng lực giúp đỡ. Nếu không, ông chủ sẽ trở nên nhu nhược, hay trở thành kẻ chuyên chế, ra quyết sách ngày càng thiếu chính xác. Trong lịch sử Trung Quốc, đến anh minh như vua Đường Thái Tôn còn cần đại hiền thần Ngụy Trưng hướng hồ là những vị quản lý công ty đời nay.

Quản lý ông chủ, kỳ thực là giúp ông chủ bằng tất cả quyền hạn trong ta, đó là sự tương trợ tích cực rất cần thiết cho hợp tác tập thể.

Chương 16

LÀM CẤP DƯỚI DỪNG CẢM

1. Bài học vàng về dừng cảm

Lại nói Gia Cát Lượng nghe lời A Nữ, ăn sáng xong liền đến nhà bố vợ. Đúng lúc bố vợ Hoàng Thừa Ngạn đang say sưa đùa với con chó cưng. Gia Cát Lượng đứng chờ, tay cầm chai rượu "Lưu dương hà" vợ chuẩn bị, bấm chuông đến 10 phút cửa mới mở. Thừa Ngạn thấy con rể, rồi lại thấy chai rượu "Lưu dương hà" thì mừng lắm.

- Con gái đúng là hiểu ta! - Hoàng Thừa Ngạn cười rạng rỡ, vừa đỡ lễ vật từ tay con rể, trình trọng đặt lên tủ rượu vừa nói: - Kỳ thực ta cũng không thích uống rượu lắm, song ta thích câu quảng cáo của nó: "Uẩn hồng nhật đông thăng, nhượng ngũ lương tân quý (Ủ hồng mặt trời đông, lên men ngũ lương quý). Ta kỳ vọng con gái ta "ủ" được chàng rể quý!

- Đúng rồi. – Gia Cát Lượng gật đầu lia lịa, nói: - Một vị danh nhân con không nhớ tên có nói: vợ là một trường học. Con thân phận học trò không dám tranh danh tiếng với "nhà trường".

- Anh chàng này, càng ngày càng giỏi mồm mép! – Hoàng Thừa Ngạn sung sướng, vừa nói vừa pha trà mời con rể. - Ta biết con yêu hai thứ: một là yêu trà như yêu vợ, hai là yêu vợ như yêu trà. Đây là trà Ô Long mới hái, rất tốt cho dạ dày! Con nói đi, hôm nay đến có việc gì?

Gia Cát Lượng nói:

- Hôm trước, Lưu Bị mời con làm cố vấn công ty. Song con với A Nữ đắn đo mãi, vị trí đó có phải là "gần vua như gần hổ" không? Vì thế, A Nữ giao cho con "luận văn tốt nghiệp": Làm một cấp dưới dừng cảm như thế nào? Vợ con nói, con lý giải chính xác, mới có thể xuống núi được. - Ừm. – Hoàng Thừa Ngạn trầm tư:

- Đúng là một việc quan trọng. Bởi chỉ có làm cấp dưới dừng cảm mới có thể hình thành quan hệ tương hỗ tích cực với lãnh đạo. Nếu không, lãnh đạo rất có thể sẽ đơn độc, mù quáng đưa tổ chức tới thất bại; mặt khác, nếu lãnh đạo là người tài trí, họ quyết không dung cấp dưới bất tài. Mà khiếm sợ là một biểu hiện của bất tài. Có thể nói: cấp dưới vì nhút nhát mà bỏ lỡ cơ hội thành công. A Nữ rất đúng, nó không muốn con thất bại trở về.

Gia Cát Lượng hỏi:

- Phải có năng lực gì để làm cấp dưới dừng cảm?

Hoàng Thừa Ngạn nói:

- Muốn làm cấp dưới dừng cảm, trước tiên phải hiểu sâu sắc nghĩa của từ "dừng cảm",

sau mới nói đến cách thức. Có nhiều cách thức ứng xử để làm cấp dưới dũng cảm, đó là ba cách thức ứng xử với bên ngoài cùng một cách thức ứng xử với bản thân, đó là: dũng cảm chịu trách nhiệm, dũng cảm nhận việc, dũng cảm đương đầu và dũng cảm ra đi. Để con hiểu rõ hơn bốn điều đó, ta sẽ kể cho con vài câu chuyện ngụ ngôn.

2. Làm cá nhân ưu tú

Hoàng Thừa Ngạn nói:

- Con có thấy con cún ở góc nhà không?

Gia Cát Lượng ngoảnh nhìn, ngạc nhiên:

- Cha mua nó hồi nào vậy?

- Ta vừa mua ở petshop về xong.

Hoàng Thừa Ngạn gọi con chó, nó liền lao từ chuồng chó vào lòng ông, đuôi ngoáy tít. Hoàng Thừa Ngạn xoa đầu con chó:

- Con vật cưng này cũng có triết lý. Con vừa hỏi làm thế nào để trở thành cấp dưới dũng cảm? Nó biết đấy.

Gia Cát Lượng ngạc nhiên:

- Con cún này khôn như người à?

- Chó khôn như người hay không, không quan trọng. Quan trọng là người ta nhìn ra trí khôn từ nó. – Hoàng Thừa Ngạn cười ha hả, nói:

- Để ta kể cho con chuyện về một con chó, xem nó có khôn ngoan hay không.

Chú Vàng dám chịu trách nhiệm

Vừa tốt nghiệp thì nghe nói ông hồ đang thiếu một chân coi kho, chú Vàng bèn đến xin việc. Ông hồ nói:

- Mi làm được việc này chứ?

Chú Vàng nói:

- Làm được. Bởi tính tôi làm việc cẩn thận, có tinh thần trách nhiệm rất cao.

- Rất tốt, ta đang cần một kẻ như mi. Song, ta nói cho mi biết, mấy tên trước vì không làm tròn việc nên đã mất mạng. – Ông hồ tỏ vẻ tin tưởng chú Vàng, nhưng vẫn bán tín bán nghi:

- Đúng là mi không dẫm vào vết xe đổ đấy chứ?

Chú Vàng quả quyết:

- Tôi không biết những vị trước tôi vì sao mất mạng, nhưng tôi biết rằng, tôi nhất định phải làm cá nhân ưu tú. Chọn nghề giữ kho, tôi tất phải làm một thủ kho ưu tú.

Ông hồ rất vừa ý với câu trả lời, giao việc ngay cho chú Vàng. Mấy đêm sau, một bầy chuột đang lén vào kho trộm thịt thì bị chú Vàng đi tuần bắt gặp. Bọn chuột hoảng sợ, tán loạn tìm đường chạy trốn. Chỉ một con chuột già khế giọng:

- Sợ gì? Mấy con mèo trước đây chẳng bị chúng ta mua sạch sao? - Thế là chuột già lấy can đảm tới trước chú Vàng thương lượng:

- Anh không phải âm ỉ, bọn tôi sẽ dành một phần thịt cho anh. Tất cả sẽ đều vui vẻ.

Gạt phất đề nghị của chuột già, chú Vàng nghiêm giọng:

- Ông định hại tôi sao? Để bọn ông trộm thịt, tôi không chỉ phản lại chức nghiệp, mà nếu ông chủ phát hiện mất thịt, tôi cũng lên phản thịt luôn. Tôi không phải bọn mèo trước đây, không những thân bại danh liệt mà còn mất mạng.

Chuột già ngạc nhiên hỏi:

- Sao anh làm vậy được?

Chú Vàng lạnh lùng đáp:

- Tôi không giương mắt chờ việc xấu đi. Ngược lại, để thực hiện chức trách một cách hiệu quả, tôi sẽ làm hai việc: Thứ nhất, nhốt cả bọn các ông lại; thứ hai, xin ông hỗ trợ kinh phí để bịt kín các lỗ chuột.

Hoàng Thừa Ngạn nói:

- Câu chuyện trên cho thấy: Thứ nhất, lòng dũng cảm thường liên quan tới trách nhiệm, càng dám chịu trách nhiệm thì càng dũng cảm; thứ hai, dũng cảm thực hiện mục tiêu chân chính sẽ trở thành người ưu tú. - Chú Vàng hiểu rõ rằng, không những mình chỉ làm vì ông hổ, quan trọng hơn là muốn trở thành người ưu tú tất phải dũng cảm chịu trách nhiệm. Chính vì tinh thần dũng cảm chịu trách nhiệm mà chú đã quản lý được bản thân, trở thành một nhân viên chuyên nghiệp cao.

Gia Cát Lượng nói:

- Hóa ra ý nghĩa của dũng cảm chịu trách nhiệm trong công việc lại khiến mình trở thành người ưu tú. Con chó đáng yêu thật.

2. Làm nhân tài cốt hạc

Hoàng Thừa Ngạn nói:

- Làm một người ưu tú còn là phải dũng cảm nhận việc. Rồi cha sẽ kể câu chuyện về một con hạc.

Con hạc dũng cảm nhận việc

Tin hạc được vua sư tử mời làm tể tướng vương quốc rừng sâu vừa phát ra, ký giả của tờ "Tin nhanh rừng sâu" gà lôi vội tìm đến bạn tốt của hạc là hươu sao nhờ bố trí một cuộc phỏng vấn với hạc.

Hươu sao hỏi:

- Vì sao anh muốn phỏng vấn hạc?

Gà lôi đáp:

- Vì hạc cùng nòi với tôi, đều họ chim. Tôi rất muốn tìm hiểu phong cách của tể

tướng mới thế nào.

Hươu sao cười:

- Không thể phỏng vấn hạc được.

- Tại sao vậy? Gà lôi tùy cơ ứng biến, quay sang phỏng vấn hươu sao. Hươu sao nói:

- Bởi hạc không bao giờ trả lời phỏng vấn. Hạc cho rằng danh tiếng nên thuộc về lãnh đạo. Anh ta có nguyên tắc "ba không" nổi tiếng: không tranh danh tiếng với lãnh đạo, không tranh công với cấp dưới, không tranh lợi với đồng sự.

Gà lôi lấy ngay sổ tay ra, hỏi:

- Xưa nay tể tướng vương quốc rừng sâu đều do chồn cáo đảm nhiệm. Xin hỏi, vì sao lần này hạc lại thay chồn cáo? Hạc có điểm gì hơn người?

Hươu sao nghĩ thầm rồi nói:

- Thôi được, nhân đây tôi sẽ làm sáng tỏ một vài sự thực. Giới truyền thông cho rằng hạc được thăng chức nhờ không tham ô, không vụ lợi, không dối trá và giữ mình trong sạch, kỳ thực họ đều nhầm lẫn.

Gà lôi nói:

- Đúng rồi, mọi người đều không hiểu, bởi anh ta thanh cao mà thiếu thực tế thì làm tể tướng thế nào được? Có người còn nói hạc vờ thanh cao, thực tế còn nịnh bợ giỏi hơn chồn cáo. Nguyên tắc "ba không" thực chất là nịnh bợ.

Hươu sao sững người, nổi cáu:

- Có đâu lẽ thế! Sao anh tùy tiện hạ thấp thanh danh của hạc, lại còn đem trộn nguyên tắc "ba không" với nịnh bợ nữa?

Gà lôi nói:

- Việc đó không lạ. Người ta cho rằng, bên cạnh sư tử chỉ có hai loại người, một là nhẵn nhục, hai là bợ đỡ.

Hươu sao nói:

- Người ta chỉ biết tính nết sư tử hay quát tháo mà không biết nguyên nhân tính nết thất thường của ông ta. Quản lý một vương quốc rộng lớn, hàng ngày ông ta phải xử lý trăm công ngàn việc, phải chịu sức ép rất lớn dẫn đến mệt mỏi cả sức lực lẫn tinh thần. Làm sao tính tình vui vẻ được? Song, hạc không như hai loại người kia. Hạc dũng cảm nhận việc, tích cực giúp đỡ sư tử. Thậm chí sư tử còn cho rằng công hiến của hạc không kém mình mấy. Lần này, hạc được bổ nhiệm làm tể tướng chính vì có phẩm chất hơn người.

Gà lôi hỏi:

- Dũng cảm nhận việc có nghĩa là gì?

Hươu sao giải thích:

- Trong một công ty hay tổ chức, nhà lãnh đạo nhất cử nhất động đều phải chịu một sức ép rất lớn, các loại sức ép đó ảnh hưởng rất lớn tới suy nghĩ, sự phán đoán của lãnh đạo. Một cấp dưới dũng cảm nhận việc là người trong phạm vi quyền hạn của mình chủ động chia sẻ gánh nặng của lãnh đạo. Anh ta biết cách sắp xếp để lãnh đạo tập trung tinh lực xử lý công việc hiệu quả nhất. Anh ta cũng chủ động suy nghĩ hộ lãnh đạo về lĩnh vực mình có thể gánh vác, một số việc không thể gánh vác thì cũng đưa ra sự chi viện tối đa cho lãnh đạo.

Gà lôi hỏi đầy ngờ vực:

- Tôi vẫn không hiểu lắm, dũng cảm nhận việc và lấy lòng có khác nhau hay không?

Hươu sao nói:

- Một trong những chức năng quan trọng của cấp dưới là tìm cách giúp lãnh đạo giảm bớt những sức ép không cần thiết khiến lãnh đạo có tinh thần tốt để phát huy tài năng, khiến mục tiêu chung được thực hiện một cách vững chắc. Mục đích của cấp dưới dũng cảm nhận việc là vì lợi ích chung; ngược lại, kẻ bội đờ chỉ cầu tư lợi. Vì thế chồn cáo là tể tướng, hạc cũng là tể tướng nhưng tài năng và nhân phẩm khác xa nhau. Nếu có cơ hội, anh hãy phỏng vấn vua sư tử, ông ta sẽ cho thấy sự khác biệt giữa chồn cáo và hạc.

Nhờ sự giúp đỡ của hươu sao, gà lôi nhanh chóng liên lạc được với vua Sư tử. Ở đầu dãy bên kia, sư tử rất vui vẻ đáp ứng thỉnh cầu phỏng vấn của gà lôi.

Hôm sau, trên "Tin nhanh rừng sâu" có đăng bài "Từ chồn cáo tới hạc – Hươu sao trình bày về chức năng của một tể tướng hiện đại". Bài báo gây tiếng vang trong rừng sâu.

Chẳng lâu sau, từ "hạc" đồng nghĩa với "cấp dưới xứng chức", "trợ thủ tốt nhất". Mọi người dùng từ "cốt hạc" để chỉ bậc tài năng hơn người.

Nghe xong câu chuyện, Gia Cát Lượng cảm khái:

- Con cũng muốn làm người tài cốt hạc!

Hoàng Thừa Ngạn khen:

- Con có chí hướng như vậy, ta mừng!

Bố vợ, con rể nhìn nhau cùng cười. Câu chuyện hạc làm tể tướng lưu truyền trong giới quản lý, thậm chí "nhân tài cốt hạc" trở thành mục tiêu cho các cuộc tuyển dụng. Câu nói dân gian "Lưng đất vạn quan tiền, cười hạc xuống Dương Châu" để chỉ câu chuyện một ông chủ hùng tâm trách chí, dám chi một khoản lớn để mời trợ thủ giỏi rồi xuống Dương Châu mở nghiệp. Truyền thuyết còn cho rằng hạc là phương tiện chuyên chở tất yếu của thần tiên nên mới gọi là "tiên hạc".

3. Ứng xử với lãnh đạo thế nào?

Đề nên một người tài tiên hạc, Gia Cát Lượng tiếp tục xin bố vợ chỉ dạy:

- Cha còn nói về dũng cảm đương đầu. Ý tứ nó là thế nào?

Hoàng Thừa Ngạn nói:

- Dũng cảm đương đầu là dũng cảm tiếp xúc với lãnh đạo, tích cực đề nghị và nêu ý kiến khác. Trước tiên, dũng cảm tiếp xúc với lãnh đạo là một phẩm chất đáng khen ngợi. Suốt chiều dài lịch sử, người ta thường ví lãnh đạo với sư tử, hổ hay mãnh thú, lại có câu "gần vua như gần hổ". Do nhu cầu quản lý, lãnh đạo cần một quyền uy bất khả xâm phạm. cấp dưới chẳng may mạo phạm là kẻ như chấm dứt sự nghiệp. Tuy nhiên, nếu dũng cảm tiếp xúc lãnh đạo, thông qua sự tương hỗ tích cực, ta sẽ đủ tự tin để nắm vận mệnh của mình. Vì thế, cha tán dương cấp dưới tìm cách tiếp xúc với lãnh đạo bằng cách thức xác đáng.

Nghe nói đến cách thức, Gia Cát Lượng mắt sáng lên:

- Cha nói luôn đi, cần cách thức gì khi tiếp xúc với lãnh đạo?

Hoàng Thừa Ngạn nói:

- Cha biết con cần thứ này nên chuẩn bị sẵn. Vừa nói, Hoàng Thừa Ngạn vừa vào thư phòng lấy ra một quyển sổ, lật vài trang cho con rỏ xem:

Cần nhớ khi tiếp xúc với lãnh đạo

Gặp lãnh đạo, tất phải cho họ thấy cuộc gặp có ích. Muốn vậy, tất phải chú trọng kỹ năng diễn đạt. Nếu thiếu kỹ năng diễn đạt, như trầm lặng, lắp bắp... sẽ rất khó gây chú ý, thậm chí khiến lãnh đạo ác cảm. Tìm vấn đề chủ chốt, chuẩn bị đầy đủ - đó là điều kiện cơ bản cho một cuộc tiếp xúc thành công với lãnh đạo. Khi nói chuyện, cần nêu ra các ý kiến có tính xây dựng, gợi mở để lãnh đạo cảm thấy bổ ích. Làm được điều đó, lãnh đạo sẽ rất hài lòng và chủ động tiếp xúc với ta.

Nói thẳng bằng thái độ bình thân sẽ chiếm được lòng tin của lãnh đạo, bởi vậy quanh lãnh đạo thông thường toàn là bọn nịnh bợ.

Dù lãnh đạo thông minh tài giỏi đến đâu, họ vẫn rất thích thú khi ta đưa ra các phương án lựa chọn. Ta cũng cần biết lãnh đạo thích tiếp xúc theo cách nào nhất, như nói chuyện, viết thư, đưa ra bằng chứng, dẫn điển tích hay nhìn tận mắt – như vậy mới tranh thủ được cơ hội tiếp xúc với lãnh đạo. Tiếp xúc với lãnh đạo một cách thành công không chỉ để đưa ra sự giúp đỡ cho lãnh đạo, mà còn để nhận sự chi viện của lãnh đạo.

Xem xong, Gia Cát Lượng bội phục, nói:

- Cha, con có thể copy lại được không?

5. Dũng cảm đương đầu với sai lầm của lãnh đạo

- Con đừng vội. – Hoàng Thừa Ngạn đang say chuyện:

- Tiếp theo là khâu quan trọng để làm cấp dưới dũng cảm, đó là: Dũng cảm nêu ý kiến khác.

Gia Cát Lượng cầm bút, khẽ gật đầu:

- Đúng rồi, nêu ý kiến khác với lãnh đạo rất nguy hiểm. Vì vậy mà nhiều người cho rằng nhân viên thông minh là người tránh phản đối lãnh đạo. Hoàng Thừa Ngạn nói:

- Kiểu "thông minh" đó là ích kỉ, trí ngắn và ngu muội. Bởi lãnh đạo không nhận ra sai lầm sẽ đưa cả tổ chức vào vực thẳm. Cha kiên quyết cho rằng: một cấp dưới xứng chức sẽ học được cách giúp lãnh đạo nhận ra sai lầm hay lạc hậu trong quản lý. Để cha kể câu chuyện về một chú tiểu, con sẽ thấy giúp lãnh đạo nhận ra sai lầm là như thế nào.

Cái lưng của chú tiểu

Đêm thu lạnh lạnh, đang tản bộ trong sân thiền viện, chú tiểu Ngô Không bỗng thấy một chiếc ghế đầu ở góc tường. Chú nghĩ bụng: chắc hẳn có người phạm qui, nửa đêm lên ra chơi ngoài thiền viện.

Đêm càng khuya, quả nhiên có người trèo từ ngoài vào. Chú tiểu kinh ngạc nhận ra đó là sư thúc Huệ Minh.

Quan sát mấy ngày, chú tiểu nghĩ bụng: "Không thể để việc này tiếp diễn, mình phải nghĩ cách chặn sư thúc lại".

Đêm sau, sư thúc lại giờ trò cũ. Chú tiểu bèn kéo ghế ra bên, còn mình thì khom lưng đợi. Chẳng lâu sau, sư Huệ Minh trèo tường vào, nhưng sư thấy dưới chân kang khác, thì ra mình không phải dẫm lên ghế, mà là lưng chú tiểu.

- Ngô Không, sao lại là cậu? – Sư thúc luống cuống.

Chú tiểu láu lỉnh:

- Sư thúc ôi, ngài dẫm lên lưng đau quá. – Cậu lắc đầu như không có chuyện gì rồi đi ngủ.

Từ đó về sau, Huệ Minh không dám trèo tường chơi đêm. Điều làm ông ngạc nhiên là dường như không một ai biết bí mật đêm đó. Nhiều năm sau, sư Huệ Minh lên làm trụ trì, cuối cùng thành nhất đại tôn sư, song ông không bao giờ quên việc mình đã dẫm lên lưng một chú tiểu.

Kể xong chuyện, Hoàng Thừa Ngạn nói:

- Người ta không phải là thánh, ai không có lỗi? Lãnh đạo phạm sai lầm là bình thường. Song, sai lầm của lãnh đạo không giống sai lầm của người thường, nó ảnh hưởng tới tương lai của tổ chức và cũng là của mỗi cá nhân trong đó. Vì thế, một cấp dưới xứng chức tất phải có dũng khí đương đầu với sai lầm của lãnh đạo.

Gia Cát Lượng than:

- Chỉ con đau lưng của chú tiểu mà làm nên nhất đại tôn sư, công đức vô cùng! Rồi Gia Cát Lượng lại hỏi:

- Trong thực tế, không phải lãnh đạo nào cũng thông minh và biết lỗi như sư thúc Huệ Minh. Chẳng may gặp phải ông sư mê muội, con đau của chú tiểu chẳng hóa uổng sao?

Hoàng Thừa Ngạn nói:

- Con đừng quên, trong cuộc đời này, quan trọng nhất là trở nên một người ưu tú. Bất kể ông sư kia biết hối lỗi hay vẫn mê muội, việc làm của chú tiểu vẫn khiến ta khâm phục. Trong cuộc sống cũng vậy, chớ bao giờ làm điều tốt rồi lại hối!

1. Niềm tin chức nghiệp

Gia Cát Lượng hỏi:

- Giả như chú tiểu đã dừng cảm rồi mà ông sư vẫn còn mê muội, thậm chí nghiêm khắc hơn với chú tiểu, thì phải làm thế nào?

Hoàng Thừa Ngạn đáp quả quyết:

- Đúng vậy, chúng ta có thể gặp phải lãnh đạo lạm quyền. Khi đó, ta nên hiểu rõ niềm tin của mình, nếu hành vi của lãnh đạo không phù hợp với niềm tin của ta, ta sẽ ngừng làm việc cho ông ta. Triết lý xưa có câu: "người nghĩa không chết cho kẻ bất nhân, người trí không giúp mưu cho vua tối", thế gọi là: "vua không thể không có đức; không có đức, thần có quyền làm phản".

Gia Cát Lượng hỏi:

- Đó chính là điều cha gọi là "dừng cảm ra đi" đúng không?

- Đúng rồi, tụ hợp và phân li là hai việc lớn trong đời. Có lúc để bản thân trưởng thành, có lúc để tổ chức trưởng thành, chúng ta không thể không chọn cách ra đi.

Trong giọng Hoàng Thừa Ngạn bỗng nhiên có chút thương cảm:

- Nếu một ngày con không thể ra đi, hãy nhớ, nhất định phải đối mặt với hiện thực bằng lý trí và lòng dũng cảm. Bởi đó là một thời kỳ vô cùng đặc biệt, bất kỳ sự sợ hãi hay mất lý trí nào đều gây hậu quả nghiêm trọng.

Gia Cát Lượng không hiểu rõ lắm về quá khứ của bố vợ, song có thể tưởng tượng ông đã từng trải nhiều đau đớn. Giờ đây, ông lấy sự từng trải và đau đớn biến thành trí tuệ để trao cho con rể. Cảm giác mọi vật chung quanh ngưng lại, Gia Cát Lượng lấy phích, đổ thêm nước vào ấm trà, sau đó rót đầy hai tách.

- Con muốn lấy quyền sở này không? Ta cho con. Hoàng Thừa Ngạn im lặng hồi lâu rồi quyết định:

- Con lật trang cuối, tin rằng nó sẽ có ích cho con. Gia Cát Lượng lật trang cuối, khác với nét chữ rồng bay phượng múa ở giữa quyển, ở đây nét chữ rất nghiêm trang:

Niềm tin chức nghiệp của cấp dưới

Tôi sẽ trở thành một thành viên ưu tú của tổ chức, đồng thời cống hiến cho xã hội. Để thực hiện sứ mệnh đó, tôi đề ra những niềm tin chức nghiệp dưới đây:

1. Tôi phục vụ tập thể, chịu một phần trách nhiệm sự thành, bại của tập thể.
2. Giữ đạo đức nghề nghiệp là chức trách của tôi.
3. Thành bại do bản thân, tôi phải không ngừng học tập kinh nghiệm.
4. Ưu và khuyết điểm đều do tôi tạo nên, tôi sẽ cải tạo số mệnh thông qua cải tạo bản thân.
5. Tôi sẽ giúp đỡ lãnh đạo với lòng tự tin.
6. Người ta không phải thánh, ai không có lỗi? Tôi sẽ ứng xử với lãnh đạo với lòng thông cảm.
7. Mục tiêu chung là người thầy hướng dẫn tốt nhất của tôi.
8. Tôi có thể giúp lãnh đạo bằng quyền hạn của mình.
9. Nếu lãnh đạo lạm quyền, tôi sẽ giúp họ thay đổi hành vi.
10. Nếu bản thân tôi lạm quyền, tôi sẽ tự điều chỉnh mình bằng thái độ khách quan.
11. Nếu lãnh đạo vẫn tiếp tục lạm quyền, tôi sẽ ngừng hợp tác.
12. Chỉ trung thành với lý tưởng bản thân, tôi mới có thể thực hiện kế hoạch của đời mình, đồng thời giữ được đầu óc sáng suốt.
13. Cấp dưới chỉ cần gánh vác nhiều hơn một chút là tập thể có thêm động lực, thế giới này cũng tốt đẹp hơn.

7. Tình yêu và sự nghiệp

A Nữ ngồi bên bàn ăn đợi chồng về. Com canh đều nguội. Khi tiếng chân quen thuộc mới vọng lên dưới cầu thang, A Nữ đã chạy ra mở cửa. Năm phút sau, Gia Cát Lượng mới xuất hiện trước cửa.

A Nữ mời Gia Cát Lượng vào bàn, múc cho chồng bát canh ngó sen. Từ khi Gia Cát Lượng tới Kinh Châu, ông đã rất thích món ăn Hồ Bắc này. Sơn Đông quê cũ của ông không có canh ngó sen. A Nữ nhìn chồng ăn, nói:

- Xem kìa, mình vẫn mang bộ mặt nghiêm túc về nhà. Gặp bố vợ có thu hoạch được gì không?

- Đương nhiên có thu hoạch. – Gia Cát Lượng nói chậm chậm:

- Hôm nay cha đã cho con rẻ bài học vô cùng ý nghĩa, đó là đừng khi dễ làm cấp dưới xứng chức. Xuống núi lần này, tôi sẽ không phụ lòng mong mỏi của mình và cha.

A Nữ trêu chồng:

- Vậy mình có còn thấy lấy vợ xấu là thiệt thòi không?

Gia Cát Lượng đáp chân tình:

- Tôi chưa bao giờ thấy thiệt thòi. Tôi còn nghĩ không biết ở nhà mình sẽ ra sao?

A Nữu thiết tha:

- Tôi sẽ vĩnh viễn đợi mình. Bất kể khi nào, chỉ cần trên con đường về nhà, mình sẽ thấy ngọn đèn bên song đợi mình. Rồi theo tiếng chân của mình, tôi cũng ra mở cửa.

Gia Cát Lượng ôm vợ vào lòng, nói run run:

- A Nữu, mình thật tốt! Lòng dũng cảm của mình giúp tôi đi xa. Có vợ như thế, chồng muốn gì hơn!

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

Do ảnh hưởng của kinh tế thị trường, xã hội hình thành một loại khế ước mới. Công việc có thể đổi dễ dàng, cũng không còn bảo hiểm chức nghiệp suốt đời, lãnh đạo công ty cũng không còn che chở chúng ta như cha mẹ, chúng ta phải tự lo cho bản thân. Trong bối cảnh đó, sự dũng cảm trước lãnh đạo kỳ thực là một kiểu chia sẻ quyền lợi kinh tế.

Đương nhiên, làm cấp dưới dũng cảm có thể sẽ không có lợi ích trước mắt cho chúng ta, song bản thân sự dũng cảm đó cũng là một kỹ năng nghề nghiệp đáng tôn trọng.

Chương 17
TRẦN THẮNG KHUYẾN MẠI

1. Phòng phụ trách "xem xét chiến trường"

Lại nói chuyện sau khi từ biệt vợ, Gia Cát Lượng đến khu kỹ thuật cao Tân Dã ở Kinh Châu để làm việc cho công ty Hoàng Tộc. Mới ở công ty ba ngày, Gia Cát Lượng nhận thấy tình thế hóa ra bất lợi. Trên danh nghĩa, ông làm cố vấn cho công ty Hoàng Tộc, song thực tế, ông không có lĩnh vực nào để phụ trách, không quyền hạn, không biết lấy gì để đánh giá công việc, thân phận không khác lao động trôi nổi là mấy. Ông vội tìm gặp Lưu Bị.

Lưu Bị nói:

- Nói thực, tôi cũng không biết bố trí công việc cho ông thế nào.

Gia Cát Lượng nghĩ ngợi rồi nói:

- Nếu vậy, xin lập cho tôi phòng thị trường.

Lưu Bị hơi băn khoăn:

- Chức năng của phòng thị trường là gì? Nó khác gì phòng tiêu thụ?

Gia Cát Lượng nói:

- Khác nhau nhiều lắm. Phòng tiêu thụ kiếm tiền, phòng thị trường tiêu tiền.

Lưu Bị nói:

- Tốt. Ông nói sao tôi làm vậy, tôi tin ông. Tiêu tiền cũng có đạo của tiêu tiền.

Gia Cát Lượng nói:

- Đúng vậy. Phòng thị trường tiêu tiền để phòng tiêu thụ kiếm tiền nhiều hơn. Mấy năm gần đây, Viên Thuật ở Hoài Nam, Viên Thiệu ở Hà Bắc, lại còn có bạn cùng lớp của ông là Tôn Toán, sở dĩ cạnh tranh không được vì họ không hiểu sự thay đổi của thị trường, không biết xét đoán thời thế nên không cách gì ra quyết sách kinh doanh đúng đắn được. Còn với phòng thị trường, chúng ta có thể nắm được động thái thương trường, từ đó lập chiến lược kinh doanh mở rộng thị phần một cách hiệu quả.

Lưu Bị hỏi:

- Việc cụ thể của phòng thị trường là gì?

Gia Cát Lượng nói:

- Là một phòng mới, nó phải có sự khác biệt rõ rệt với phòng tiêu thụ. Phòng tiêu thụ "tìm khách hàng", phòng thị trường "tìm loại khách hàng nào"; phòng tiêu thụ "kiếm tiền", phòng thị trường "làm thế nào mới kiếm được tiền"... Xuất phát từ mục tiêu công việc, phòng thị trường chủ yếu làm ba việc: điều tra, nghiên cứu thị trường; lập kế hoạch bán hàng và quảng cáo.

Lưu Bị nói:

- Tôi hiểu ý ông. Lập phòng thị trường để thu hai lợi ích lớn cho công ty: Thứ nhất, tăng cường sức cạnh tranh. Binh pháp Tôn Tử nói: "Chưa đánh mà đã tính được chiến thắng là đã tính toán kỹ". Đối với cuộc chiến tranh thương trường, chức năng phòng thị trường là để "tính" vậy!

Nghe Lưu Bị nói, Gia Cát Lượng vừa ngạc nhiên vừa vui mừng:

- Hóa ra tổng giám đốc Lưu tinh thông binh pháp. Gia Cát Lượng này thờ được minh chủ rồi!

Lưu Bị nói:

- Xét về quản lý nguồn lực con người, phòng thị trường tránh cho công ty tình cảnh "người mù cưỡi ngựa mù". Đó là lợi ích thứ hai.

Gia Cát Lượng nói:

- Tổng giám đốc Lưu đã viễn kiến sáng suốt như vậy, tôi nhất định sẽ sớm khiến phòng thị trường phát huy tác dụng.

Lưu Bị cười:

- Tôi chờ phòng thị trường soi đường đấy!

Sử cũ chép lại, do Lưu Bị và Gia Cát Lượng nói chuyện tâm đầu ý hợp nên ăn cùng mâm, ngủ cùng giường, trông chẳng khác hai người đồng tính luyện ái.

Quan Vũ, Trương Phi thấy nghịch mắt nên nói mấy câu, Lưu Bị phải ngần ngại giải thích:

- Anh gặp Gia Cát Lượng như cá gặp nước, hai em chớ nên nhiều lời.

2. Người đẹp chờ xuất phát

Sau một thời gian suy nghĩ và quan sát, chiến lược của Gia Cát Lượng ngày càng hình thành rõ ràng. Cùng lúc đó, sức tiêu thụ của sản phẩm dòng Hoàng Tộc bắt đầu chững lại. Gia Cát Lượng thấy tình hình nghiêm trọng, vội tới phòng tổng giám đốc. Quái lạ, Lưu Bị không có trong phòng.

Hóa ra có người tặng Lưu Bị một bó lông đuôi bò Tây Tạng. Mọi người đều biết lông đuôi bò Tây Tạng rất quý hiếm, nghe nói dùng lông đuôi bò rừng đan mũ có thể tránh được mưa gió. Gia Cát Lượng vội đến nhà Lưu Bị, đúng lúc Lưu Bị đang đan mũ.

Gia Cát Lượng nghiêm giọng:

- Chí lớn của tổng giám đốc Lưu đâu rồi? Lẽ nào ông không muốn cưới Tôn Thượng Hương? Gia Cát Lượng quẳng mũ xuống đất, nói vẻ không vui:

- Sao không muốn, đan mũ chẳng qua để quên ưu sầu thôi! Gia Cát Lượng nói: - Đã không quên Tôn Thượng Hương thì phải hành động! Tào Tháo diệt Viên Thiệu mà thành người giàu nhất nước. Giờ chỉ có diệt Tào Tháo mới thể được vị trí Tào Tháo.

Song cứ suốt ngày âu sầu, chí diệt Tào chẳng hóa trò cười ư?

Lưu Bị nói:

- Lấy gì để diệt Tào Tháo bây giờ?

Gia Cát Lượng nói:

- Kể cả không vì Tôn Thượng Hương, ông cũng là đối thủ cạnh tranh của Tào Tháo, lẽ nào ông không sợ ông ta diệt ông? Hiện nay, Tào Tháo đã phái Hạ Hầu Đôn làm giám đốc tiêu thụ ở Kinh Châu, cấp cho Đôn một khoản lớn để diệt chúng ta. Ông làm sao tránh được?

Lưu Bị nói:

- Vì thế mà tôi đang nấu ruột đây! Song vẫn chưa nghĩ cách gì đối phó được.

Gia Cát Lượng nói:

- Tôi có ý này, bất kể Tào Tháo lợi hại thế nào, quan trọng vẫn là khiến khách hàng mở ví. Kế trước mắt là nhắm vào người dùng cuối, cũng là thị trường lớn nhất: tranh giành khách hàng.

Mắt Lưu Bị sáng lên:

- Chúng ta nên làm thế nào?

Gia Cát Lượng nói:

- Tôi có một phương án khuyến mại, xin ông xem qua.

Lưu Bị cầm bản phương án khuyến mại, nhìn qua rồi hỏi bán tính bán nghi:

- Theo phương án này sẽ tốn rất nhiều tiền, liệu có thu về được không?

Gia Cát Lượng nói:

- Dân gian có câu: Thương trường như chiến trường. Anh hùng trên chiến trường không sợ đầu rơi máu chảy, anh hùng trên thương trường lại sợ tốn tiền sao?

Lưu Bị gật đầu trầm ngâm, sau đó ký vào phương án.

Gia Cát Lượng nói:

- Trước tiên ông phải tuyển một số nhân viên marketing, sau đó để tôi huấn luyện. Thế là Lưu Bị ra chiếu "Kêu gọi nhân dân Tân Dã", còn Gia Cát Lượng "sớm chiều tập trận pháp". Vì Lưu Bị tuyển rất nhiều nữ sinh trường Cao đẳng Thương nghiệp xinh đẹp nên Gia Cát Lượng nghĩ bụng: Các cô này chẳng khác gì cung nữ vua Ngô bày trận của Tôn Tử.

Lớp huấn luyện kết thúc, Gia Cát Lượng quyết định đánh trận giáp lá cà ở trung tâm thương mại Bắc Vọng. Lưu Bị lo lắng hỏi:

- Căn bản chúng ta chưa phải là đối thủ của Tào Tháo, trận này ta nắm chắc mấy phần thắng?

Gia Cát Lượng đáp:

- Chính vì lực lượng hai bên quá chênh lệch nên trận này ta xuất kỳ bất ý. Trung thu sắp tới, mùa mua sắm cũng bắt đầu, chúng ta phải "tiên phát chế nhân" (đánh đòn phủ đầu) để chiếm lợi thế.

2. Trận đầu Bác Vọng

Trung tâm thương mại Bác Vọng nằm trong khu buôn bán sầm uất của Kinh Châu, là một trong những thương trường lớn nhất ở trung – nam Trung Quốc thời xưa, có kim ngạch trên một tỉ quan/năm.

Một ngày trước trung thu, bỗng nhiên cờ xí rợp trời, chiêng trống âm ỉ tại trung tâm Bác Vọng. Một cổng chào lớn dựng lên, trên đó đề hàng chữ ánh vàng: "Vàng trắng trung thu, trái tim Hoàng Tộc". Sau cổng chào là trung tâm thương mại Bác Vọng 26 tầng. Chính giữa mặt tòa nhà treo một tấm biển quảng cáo lớn đề khẩu hiệu: "Màn hình Hoàng Tộc – Tranh ngôi đệ nhất", bao quanh khẩu hiệu là vòng chữ: "Hoàng Tộc khuyến mại, niềm vui bất ngờ".

Hoạt động khuyến mại của Hoàng Tộc đã sôi nổi lại có thêm ban nhạc F4 tới giúp vui. Ban nhạc F4 hát rằng: "Bên em ngắm mưa sao, em dựa vào bên tôi. Chỉ cần em tin màn hình Hoàng Tộc, em sẽ thấy đồ Hoàng Tộc vừa rẻ vừa đẹp".

Cùng lúc đó, các cô gái marketing đứng đầy mọi cửa ra vào của trung tâm thương mại Bác Vọng, họ quyết không để sót một khách nào. Bất kỳ ai ra vào trung tâm cũng được một phiếu Hoàng Tộc trị giá 100 quan, chỉ cần mua bất kỳ một sản phẩm nào của Hoàng Tộc cũng sẽ được nhận lại bằng tiền mặt. Sau đó, người bán còn tặng họ một hộp bánh trung thu rất đẹp, trên hộp đề: "Vàng trắng trung thu, trái tim Hoàng Tộc".

Vừa bắt đầu khuyến mại, tất cả các gian hàng đã đông nghìn nghịt. Nhân viên khu bán hàng Hoàng Tộc mồ hôi như tắm, hàng ra tiền vào như nước, ai nấy mặt cười. Trong khi đó, khu bán hàng Anh Hùng vắng teo, không một ai tới mua. Gia Cát Lượng gọi điện cho Hạ Hầu Đôn, giọng trêu chọc:

- Bộ phận quảng cáo của anh phải đổi khẩu hiệu đi!

Hạ Hầu Đôn nói:

- Khẩu hiệu của bọn tôi vẫn là: Anh hùng luận Anh Hùng!

Gia Cát Lượng nói:

- Nên đổi thành: Cầu hùng luận anh hùng!

Hạ Hầu Đôn nổi giận:

- Tên nhà quê Gia Cát Lượng, sao dám trêu ta?

Gia Cát Lượng nói:

- Anh đừng hét trên điện thoại, ra khu bán hàng mà hét.

Tin chiến thắng truyền về công ty, Quan Vũ dựng ngón tay, khen:

- Gia Cát Lượng thật được việc, trận đầu đã thiêu cháy Bác Vọng. Đúng là tái bản hồi 39 trong "Tam quốc diễn nghĩa": "Gò Bác Vọng, quân sư bắt đầu dùng binh".

Trương Phi cười to:

- Sao lại tái bản với không tái bản? Vẫn là Gia Cát Lượng đẩy đây mà! Đợt khuyến mãi trung thu thành công, tinh thần cả công ty phấn chấn hẳn. Tính toán mọi khoản, dù mỗi quầy phải chi phí hơn 1.000 quan thì lợi nhuận vẫn khả quan.

Từ Trung thu tới Tết, tháng nào Gia Cát Lượng cũng lập kế hoạch marketing. Chủ đề tháng mười là "Yêu trong thu này", khách hàng chỉ cần nói một lý do để yêu là được quà khuyến mại. Chủ đề tháng mười một và mười hai là "Quyển luyện tuyết hoa".

Hai tháng này trùng mùa cưới, khác chỉ cần đưa giấy đăng ký kết hôn ra là được mua giá ưu đãi đặc biệt.

Chương 18

BINH PHÁP CÔNG TÂM

1. Đặc điểm khách hàng giống phụ nữ

Lại nói chuyện Gia Cát Lượng đề nghị với Lưu Bị mở đợt "Lấy bồi dưỡng đôi thi trường", Lưu Bị rất đồng ý. Lưu Bị cao hứng nói với Gia Cát Lượng - Có ông ở cạnh, tôi sợ gì Tào Tháo nữa?

Gia Cát Lượng nói:

- Có tôi thì được gì, ông sẽ có Tôn thượng Hương bên cạnh.

Lưu Bị hỏi:

- Ông rất giỏi lấy lòng khách hàng, vậy có cách gì giúp tôi lấy lòng tiểu thư Tôn được không?

Gia Cát Lượng nói:

- Tất nhiên được rồi. Vốn dĩ lấy lòng khách hàng cũng giống như lấy lòng phụ nữ mà.

Lưu Bị cười:

- Ông lấy gì mà đem so khách hàng với phụ nữ?

Gia Cát Lượng nói:

- Tôi đã từng viết một bản luận văn, trong đó liệt kê 21 đặc điểm giống nhau giữa khách hàng và phụ nữ.

Gia Cát Lượng rút ngăn kéo lấy ra một tập giấy mỏng, vừa nói vừa viết cho Lưu Bị xem.

1. Phụ nữ đẹp khiến đàn ông không chịu nổi, hàng hóa đẹp khiến phụ nữ không chịu nổi. Vì thế, một bộ phận đàn ông sản xuất hàng hóa, một bộ phận đàn ông vì phụ nữ mà phải bỏ tiền

2. Đàn ông khôn ngoan khen ngợi trước mặt phụ nữ, người bán hàng khôn ngoan khen ngợi khách ngay trước mặt họ. Kỳ thực, trong lòng anh ta thầm rửa cô gái, người bán hàng rửa thầm khách hàng.

3. Đàn ông lấy được vợ thì chẳng để ý gì vợ, phụ nữ lấy được chồng thì cảm thấy chồng không xứng đáng. Nhà kinh doanh bán được hàng rồi thì chẳng nhớ gì khách, khách mang hàng về thì cảm thấy phí tiền.

4. Kỳ thực vợ rất để ý đến chồng, khách hàng rất để ý đến nhà kinh doanh. Nhưng họ chỉ để ý đến sự quan tâm (của đàn ông hay nhà kinh doanh tới mình), chẳng để ý gì đến sự tổn thương.

5. Đặc điểm của gia đình hiện đại là chồng làm việc nhà, nhiệm vụ của vợ là tạo việc nhà cho chồng làm. Đặc điểm của kinh doanh hiện đại là thương gia kinh doanh, còn

nhệm vụ của khách hàng là "tạo đất" cho thương gia kinh doanh.

6. "Quy tắc làm chồng" là: Điều một, vợ không bao giờ sai; điều hai, nếu vợ sai, xem lại điều một. Còn đây là "Quy tắc phục vụ khách hàng": Điều một, khách hàng không bao giờ sai; điều hai: nếu khách hàng sai, xem lại điều một.

7. Phụ nữ chọn đàn ông trong những người đàn ông; khách hàng chọn thương hiệu trong những thương hiệu

8. Yêu một người vì rất nhiều lý do, nhưng ghét một người thì cũng chỉ cần một lý do. Chọn thương hiệu vì rất nhiều lý do, nhưng bỏ một thương hiệu chỉ vì một lý do.

9. Phụ nữ trang điểm không phải để vừa mắt đàn ông mà để đàn ông lấy lòng. Khách hàng lang thang trong siêu thị không phải để vừa lòng người bán mà để người bán lấy lòng.

10. Anh có thể cùng bạn gái nói đủ thứ chuyện, trừ chuyện tiền bạc. Anh có thể thề thốt với khách hàng đủ điều, trừ chuyện ăn lãi.

11. Đàn ông thích mông phụ nữ, phụ nữ thích ví trên mông đàn ông. Trong mắt nhà kinh doanh, đàn ông chính là chiếc ví trên mông phụ nữ.

12. Đàn ông cười rồi thì đổi mặt không biết thế nào mà lường. Thương gia bán được hàng rồi thì dịch vụ bảo hành không biết thế nào mà lường.

13. Đàn ông thề bồi với phụ nữ. Người bán hàng thề bồi với khách hàng. Có thể tất cả đều là giả.

14. Nhà kinh doanh muốn moi tiền khách hàng, đàn ông chỉ muốn đàn bà thoát ỹ. Thế là khách hàng chung tiền, đàn bà chung cơ thể.

15. Một số đàn ông chỉ có mục đích là hạ một người đàn bà. Tất cả thương gia đều có mục đích là hạ từng khách hàng.

16. Người đàn bà không tin thể non hẹn biển tất có một tình sử buồn. Khách hàng không tin chất lượng sản phẩm tất có một kinh nghiệm buồn.

17. Đàn ông "dặt dẹo" lấy được vợ thì khoái chí, chỉ vợ không khoái chí. Hàng hạ giá cuối cùng bán được, người bán khoái chí, chỉ người mua là không khoái chí.

18. Trong gia đình, chồng giỏi giang đến đâu cũng có thể bị vợ mắng; ngoài xã hội, chồng bạc nhược đến đâu, cũng có thể được vợ khen. Thương phẩm cũng vậy, hàng hiệu cũng bị khách hàng dèm pha như hàng nhái; hàng nhái cũng có thể làm lác mắt khách hàng như hàng xịn.

19. Vận mệnh đàn ông trong tay phụ nữ, vận mệnh thương hiệu trong tay khách hàng.

20. Đừng cố làm khách hàng nhận sai cũng như đừng cố làm phụ nữ nhận sai.

21. Khách hàng xét nét nhà kinh doanh cũng như phụ nữ xét nét đàn ông, xét nét những câu tứ và cả những lời nói dối.

Lưu Bị xem xong, khen nức nở:

- Câu nào đẹp câu ấy. Song, tôi vẫn không biết làm cách nào để lấy lòng tiểu thư Tôn Thượng Hương?

Gia Cát Lượng nói:

- Bí quyết kinh doanh và tán gái chung quy vào bốn chữ: Đánh vào lòng người.

Lưu Bị cười, hỏi:

- Trong ba mươi sáu kế, có "ném ngói lấy ngọc" rồi "mỹ nhân kế", có thấy kế "đánh vào lòng người đâu" đâu nhỉ?

Gia Cát Lượng nói:

- Tuy "đánh vào lòng người" không có trong ba mươi sáu kế, song nó là tinh hoa của ba mươi sáu kế kia. Bởi người ta ai cũng có tình cảm, bất kể kế sách cũng đều tác động đến tình cảm người ta. Ví dụ, nếu thích, khách sẽ chấp nhận hàng của anh; nếu thích, phụ nữ sẽ tiếp đón anh. Chỉ vì tính cách người ta khác nhau nên hoạt động tình cảm cũng sẽ khác xa nhau. "Đánh vào lòng người" nghe đơn giản, thực tế là sự phục vụ theo tính chất.

- Nếu thích, khách sẽ chấp nhận hàng của anh; nếu thích, phụ nữ sẽ tiếp đón anh - Đó là điểm giống nhau thứ 22. - Lưu Bị nghĩ ngợi rồi hỏi tiếp:

- Mà này, thế nào là phục vụ theo tính chất?

Gia Cát Lượng nói:

- Đánh vào lòng người hay phục vụ theo tính chất chính là tùy theo sự khác nhau của loại hình khách hàng mà đưa ra loại hình sản phẩm và loại hình dịch vụ khác nhau. Cũng như vậy, đánh vào lòng người để tán tỉnh, cũng cần hiểu rõ loại hình tính cách của cô gái để xuất tuyệt chiêu ái tình.

Lưu Bị nói:

- Đánh vào lòng người và tán tỉnh, đó là điểm giống nhau thứ 23. So sánh của ông quả là kinh điển.

2. "4C" và "4P"

Gia Cát Lượng cười:

- Còn bao nhiêu điểm giống nhau nữa, đâu chỉ có 23 điểm?

Lưu Bị cảm thấy có phần kỳ quái:

- Tôi đã từng học đại học kinh doanh, sao chưa thấy ai dạy như ông nhỉ? Gia Cát Lượng hỏi:

- Ông học phép kinh doanh 4P phải không?

Lưu Bị đáp:

- Đúng vậy, đó là: Product (Sản phẩm), Price (Giá cả), Place (Địa điểm) và

Promotion (Quảng cáo). Gia Cát Lượng nói: - Thời của kinh doanh 4P sắp qua rồi, thay vào đó là thuyết kinh doanh 4C: Customer needs and wants (Nhu cầu và ham muốn của khách hàng), Cost (Giá trị), Convenience (Tiện lợi) và Communication (Nối kết).

Lưu Bị hỏi:

- Vì sao vậy.

Gia Cát Lượng nói:

- Kinh doanh 4P, thực chất là lấy việc bán sản phẩm làm trung tâm. Song do thị trường cạnh tranh ngày càng kịch liệt và khách hàng ngày càng được chiều chuộng, thời đại kinh doanh lấy khách hàng làm trung tâm đã đến. Kinh doanh 4C hiện là võ công tuyệt chiêu để tiểu ngạo giang hồ.

Lưu Bị hỏi:

- Rốt cuộc hai thời đại khác nhau cái gì?

Gia Cát Lượng nói:

- Trước là chỉ chăm lo sản phẩm, sau là chăm lo khách hàng, khác nhau nhiều lắm.

Lưu Bị hỏi:

- Chẳng phải làm ra sản phẩm tốt là thoả mãn nhu cầu khách hàng sao? Gia Cát

Lượng nói:

- Nhìn bề ngoài một chàng đẹp trai, tài giỏi sẽ là người trong mộng của các cô gái. Song trên thực tế "con vợ khôn lấy thằng chồng dại" là chuyện thường. Vì sao lại thế? Bởi có "vợ khôn", anh "chồng dại" kia sẽ phải lấy lòng, chiều chuộng vợ hết mực!

Lưu Bị nói:

- Vợ khôn chồng dại hoá ra còn có nghĩa như vậy. Ôi, người ta thường nói "tính nết đàn bà", hoá ra bọn họ muốn như vậy.

Gia Cát Lượng nói:

- Nói nghiêm túc, phụ nữ không thích đàn ông tài hoa. Điều họ thực sự cần là một người chồng mang lại lợi ích họ mong muốn.

Lưu Bị tán thưởng:

- Đúng rồi, một cô nếu thích được tán tỉnh, cô ta sẽ tiếp một anh chàng phong lưu tài tử; nếu thích quyền thế, cô ta sẽ tiếp một cậu ấm; nếu thích tiền, cô ta sẽ tiếp một doanh nhân trẻ.

Gia Cát Lượng nói:

- Cùng một lẽ như vậy, khách hàng không cần biết chúng ta xuất xoa mình có hàng hoá tốt như thế nào. Nhu cầu thực sự của khách là liệu chúng ta có cung cấp được

những thứ mà họ muốn.

Lưu Bị nói:

- Lại là so sánh thứ 24 của ông

Gia Cát Lượng nói:

- Không phải khách hàng mua quần áo, mà là mua thời trang, phong độ hay sexy; không phải khách hàng mua đồ dùng gia đình, mà là mua sự dễ chịu và niềm vui trong cuộc sống; không phải khách hàng mua thuốc, mà là mua sức khỏe, không phải khách hàng mua bảo hiểm, mà là mua an toàn, không phải khách hàng mua ti-vi mà là mua đời sống tinh thần phong phú. Lưu Bị lại tán thưởng:

- Xem ra chúng ta phải có một số thay đổi. Trước kia khẩu hiệu của chúng ta là: "Chúng tôi làm ra sản phẩm tốt nhất". còn nay đổi là "Chào mừng đến với thế giới rực rỡ của Hoàng Tộc". Ông thấy sao?

Gia Cát Lượng nói:

- Đổi cũng tốt! Trước kia chúng ta đứng trên lập trường thể hiện "cái tôi", nay chúng ta vì khách hàng mà dẫn họ đến một kiểu sống mới. Về tinh thần mà nói, câu khẩu hiệu đó là một tiêu chí của thời đại mới.

3. Đánh vào 12 điểm tình cảm của khách hàng

Lưu Bị không tin lắm:

- Làm sao một câu quảng cáo lại thành tiêu chí của thời đại mới? Có thái quá không?

Gia Cát Lượng nói

- Nhờ đâu sản phẩm của chúng ta chiếm được tình cảm khách hàng? Không nghi ngờ gì nữa, đó là nhờ cá tính của thương hiệu. Người ta thích một thương hiệu sản phẩm vì ba yếu tố: tên nghe hay; bao bì bắt mắt; đáp ứng nhu cầu. Trong đó, thương hiệu phải thống nhất nhưng sản phẩm phải đa dạng để đáp ứng nhu cầu khác nhau. Xét về ý nghĩa, chúng ta đã sáng tạo ra một thế giới để chào đón khách hàng, vì vậy bình luận của tôi là thỏa đáng, không có gì thái quá.

Lưu Bị hỏi:

- Làm thế nào để khách hàng nhận biết cá tính của thương hiệu?

Gia Cát Lượng đáp:

- Chỉ có một cách: căn cứ theo lợi ích và nhu cầu của khách hàng để tùy cơ ứng biến.

Lưu Bị nói:

- Ông không phải là cá, làm sao biết cá vui? Làm sao chúng ta biết được lợi ích và nhu cầu của khách hàng là gì?

Gia Cát Lượng nói:

- - Điều tra nghiên cứu thị trường là cách duy nhất để "biết mình biết người". Một

nghiên cứu trước kia của tôi đã chia nhu cầu của khách hàng thành 12 điểm. Khẩu hiệu quảng cáo của ông chính là đánh vào điểm tình cảm của số một và số năm của khách hàng.

- - 12 điểm tình cảm của khách hàng? - Lưu Bị truy vấn:

- - Cái gì là 12 điểm tình cảm khách hàng? Gia Cát Lượng lấy trong ngăn hồ sơ sau lưng ra một tập giấy đóng gáy, nói:

- - Đây là cuốn bản thảo chưa hoàn chỉnh "Đánh vào lòng người trong kinh doanh" của tôi. Ông xem đi! Gia Cát Lượng lật trang 58 đưa cho Lưu Bị. Lưu Bị thấy trên đó đề:

Đánh vào tình cảm khách hàng

Trong lịch sử Trung Quốc, vô luân trung thần hay gian thần, đều phải dựa vào lấy lòng vua để thành công. Trong quan hệ xã hội, một số người thông minh thường quan sát cử chỉ, lời nói để chiếm tình cảm của người đối thoại. Việc nghiên cứu các loại hình tình cảm của khách hàng cũng tương tự như vậy. Dưới đây là 12 điểm tình cảm của khách hàng mà nhà kinh doanh có thể lợi dụng.

Điểm tình cảm thứ nhất: Muốn kiểm soát tình hình

Vì muốn biết từ "chuyện thâm cung bí sử" tới "chuyện đông chuyện tây", muốn thông tin qua lại nhanh chóng nên điện thoại di động trở thành công cụ không thể thiếu của người hiện đại.

Vì muốn làm chủ sự nghiệp của mình, người thông minh thường không ngừng tích lũy tri thức và thay đổi cách nghĩ.

Cũng một lẽ như vậy, khách hàng mua ti-vi để có cảm giác hưởng thụ, đồng thời tiếp cận những tin tức mới nhất của thế giới bên ngoài.

Điểm tình cảm thứ hai: Muốn đổi mới cuộc sống

Nhiều người cao tuổi đột nhiên nhiệt tình giao tiếp, tập thể dục; một số phụ nữ nửa đời lao động chân tay bỗng nhiên thích trang điểm hay nghiên cứu học vấn... vì họ bắt đầu đánh giá lại cuộc sống, cho rằng tuổi cao càng cần sức sống. Rất nhiều sản phẩm cho người cao tuổi được nghiên cứu và thay đổi, kỳ thực là muốn đưa khách hàng của mình vào một cuộc sống mới. Điểm tình cảm thứ ba: Muốn tự tin

Nhiều người không khỏi đau khổ hay tự ti về bề ngoài của mình. Nếu có loại sản phẩm nào giúp khách hàng giảm đau khổ hay tự ti, nó sẽ được chào đón. Lợi nhuận của ngành giải phẫu thẩm mỹ, chăm sóc sắc đẹp, thuốc giảm béo... chứng minh cho điều đó.

Điểm tình cảm thứ tư: Muốn nâng cao địa vị xã hội

Tiêu nhiều tiền là một trong những cách thông dụng để nâng cao địa vị xã hội.

Điểm tình cảm thứ năm: Muốn cải thiện chất lượng sống

Vì muốn cải thiện chất lượng sống, người ta tìm thực vật bổ dưỡng, điều chỉnh cách nghỉ ngơi, thay đổi bài trí trong nhà, mua xe riêng và biệt thự.

Là nhà sản xuất màn hình, nếu chúng ta có bước đột phá trong việc nâng cao sự hưởng thụ, tiếp nhận tin tức, có nghĩ chúng ta đã cải thiện chất lượng sống của khách hàng.

Điểm tình cảm thứ sáu: Muốn được làm thành viên của "nhóm"

Bầy đàn là một thuộc tính cơ bản của con người. Khi trong nhóm xuất hiện một loại thời thượng, nhiều thành viên trong nhóm sẽ tiêu phí để "bằng bạn bằng bè". Một đám trẻ trong ti-vi hỏi con bạn một cách rất mời mọc: "Hôm nay bạn uống Robust chưa?" là chiêu đánh vào điểm này.

Điểm tình cảm thứ bảy: Theo đuổi sự thú vị, mới lạ, kích thích hay lạ lùng Ai cũng đi tìm sự thú vị. Nếu chức năng và hình thức sản phẩm hay, cách thức kinh doanh có thêm sự thú vị, người mua thích hơn rất nhiều. Sự thú vị hay chức năng đặc biệt của sản phẩm chính là sức hút, ví như khách hàng bước vào cổng siêu thị nghe tiếng "Hoan nghênh quý khách đến với chúng tôi", gô phát ra tiếng nhạc dễ ngủ, ti-vi có thể thay đổi độ sáng, độ nét theo hoàn cảnh bên ngoài.

Điểm tình cảm thứ tám: Muốn cuộc sống tiện nghi

Tiện nghi khiến cho sinh hoạt thêm đơn giản và tạo cảm giác sung sướng vì tiết kiệm được thời gian. Cần chú ý hai điểm khi tạo tiện nghi cho khách hàng: Bố trí các điểm tiêu thụ hợp lý để khách hàng tiện lợi nhất khi mua; thứ hai là bản thân sản phẩm cũng đem lại sự tiện lợi tối đa cho cuộc sống của khách hàng.

Điểm tình cảm thứ chín: Muốn có sản phẩm tốt nhất

Khách hàng theo chủ nghĩa hoàn mỹ chiếm một tỷ lệ cao, sự ảnh hưởng của họ đối với xã hội cũng lớn. Khách dạng này mua hàng chọn như châu báu, chỉ chọn những thương hiệu mà họ cho là tốt nhất. Thỏa mãn được nhu cầu của họ không chỉ chứng minh công việc của chúng ta có chất lượng, mà chúng ta sẽ thu hút thêm được lượng lớn khách hàng.

Điểm tình cảm thứ mười: Muốn chiến thắng bản thân

Hầu hết mọi người đều muốn chiến thắng bản thân. Cuộc sống như một cuộc đua, vấn đề không phải ai thắng ai thua mà là ai cũng muốn có cảm giác chiến thắng. Nếu sản phẩm mang lại cảm giác chiến thắng, nó sẽ được khách hàng hoan nghênh. Ví như rất nhiều phụ nữ thích mỹ phẩm và nữ trang bởi họ mong muốn được đẹp nhất có thể, tác dụng của mỹ phẩm và nữ trang thường đem lại cảm giác xung sướng cho phụ nữ.

Điểm tình cảm thứ mười một: Muốn có cơ hội bày tỏ tình cảm

Hầu hết mọi người đều mong muốn có cuộc sống đầy yêu thương, họ có nhu cầu bày tỏ tình yêu thương. Vì thế mà một số sản phẩm đã thành phương tiện chuyển tải tình cảm, như hoa, búp bê...

Nếu nhân viên của hàng mỹ phẩm có thể kiêm việc truyền thụ nghệ thuật trang điểm cho khách hàng, nhà sản xuất lò vi sóng hướng dẫn cách nấu nướng các món bằng lò vi sóng, nhân viên bán ô tô truyền kinh nghiệm sử dụng xe, họ sẽ giành được tình cảm tốt đẹp của khách, bán được thêm nhiều sản phẩm.

Xem xong, Lưu Bị than:

- Bản luận này của sinh viên xứng đáng làm binh pháp bí truyền, giá trị chẳng kém gì "Binh pháp Tôn Tử"!

Gia Cát Lượng nói:

- Phải rồi. Điểm tình cảm của khách hàng chẳng khác nào nút bấm kỳ diệu, chỉ cần bấm nút là chúng ta tiếp cận được với khách hàng.

Lưu Bị hỏi:

- Bao giờ tiên sinh sẽ viết xong bản luận này?

Gia Cát Lượng nói:

- Nghiên cứu thị trường là biển, luyện binh pháp kinh doanh không có bờ, tôi cũng không biết khi nào có thể hoàn thành.

Lưu Bị nói:

- Có câu: "Hiếu nửa bộ Luận ngữ là trị được thiên hạ", nay chiến tranh thương trường, có nửa bộ bản thảo của tiên sinh cũng đủ để chia thiên hạ. Gia Cát Lượng nói:

- Chia thị trường còn cần rất nhiều sức mạnh khác, tôi không dám tự phụ như vậy. Song có thể khẳng định một điều: chúng ta cần lấy tình cảm khách hàng làm chủ đề cho mọi chiến dịch kinh doanh.

4. Bảng trắc nghiệm tình cảm phụ nữ

Chợt nhớ tới mục đích cuộc trò chuyện, Lưu Bị nói:

- Khách hàng đã chấp nhận sản phẩm, phụ nữ cũng sẽ chấp nhận anh. Nói đi rồi nói lại, ông bảo tôi phải làm thế nào để theo đuổi Tôn Thượng Hương đây? Nếu ông khiến Tôn Thượng Hương chấp nhận tôi thì binh pháp kinh doanh của anh mới có thể chứng thực.

Gia Cát Lượng nói:

- Khách hàng biểu lộ tình cảm một cách vô thức, tiêu chuẩn phụ nữ chọn bạn đời cũng bộc lộ một cách vô thức. Tính cách phụ nữ khác nhau thì tiêu chuẩn chọn bạn đời cũng khác nhau. Cũng như kinh doanh, chỉ cần ông hiểu được tính cách đặc trưng của Tôn Thượng Hương, việc chiếm được tình cảm cô ta có khó gì?

Lưu Bị hỏi:

- Làm sao tôi nhận biết được tính cách đặc trưng của Tôn Thượng Hương đây?

Gia Cát Lượng cười:

- Tìm hiểu nhu cầu khách hàng cần phiếu điều tra, tìm hiểu tính cách Tôn Thượng Hương cũng không thể thiếu bằng trắc nghiệm được. Tối nay tôi sẽ soạn một bản trắc nghiệm cho ngày mai ông tìm hiểu tính cách tiểu thư Tôn.

Sáng hôm sau, Lưu Bị bật máy tính, tải file trắc nghiệm Gia Cát Lượng gửi cho mình. Phần đầu bằng trắc nghiệm nêu tám loại hình tính cách phụ nữ cùng phương thức trắc nghiệm, nhờ đó Lưu Bị nhận ra rất nhanh tính cách đặc trưng của Tôn Thượng Hương. Nếu quý vị độc giả cần cũng có thể dùng bằng trắc nghiệm này. Gia Cát Lượng viết trong bằng trắc nghiệm:

Do ô để che mưa nắng nên trong tâm lý học, nó tượng trưng cho nam tính hay người cha. Ngoài ra, những chiếc ô khác màu nhau cũng tượng trưng cho những tính cách khác nhau. Vì thế, bạn hỏi cô gái: "Đang đi trên đường, nếu trời mưa, em sẽ mua ô màu gì?" Có tám lựa chọn cho cô gái: 1. màu đỏ; 2. màu cam; 3. màu vàng; 4. xanh lá cây; 5. xanh da trời; 6. đỏ tía; 7. màu trắng; 8. màu đen.

Căn cứ theo đáp án tùy chọn, ta có thể biết loại hình tính cách của cô gái. Đó là 1. núi lửa; 2. nắng chiếu; 3. yêu kiều; 4. tự nhiên; 5. trí tuệ; 6. cao quý; 7. băng tuyết; 8. đêm tối. Phần sau của bằng trắc nghiệm miêu tả tính cách và tiêu chuẩn chọn bạn đời theo từng loại hình tính cách.

Bất kể Tôn Thượng Hương thuộc loại hình tính cách nào. Lưu Bị cũng có cách theo đuổi thích hợp.

Loại hình núi lửa: Cô gái giống như đoá hồng rực rỡ, trái tim dào dạt yêu đương. Cô ta nhiệt tình, hào phóng, sống cuộc đời đầy náo nhiệt, đầy kích thích. Cô ta khiến bạn hào hứng, muốn cùng cô ta tới chân trời góc bể. Cô ta rất dễ xúc động, tiêu tiền như rác và cũng khát tiền như nước để thỏa mãn thói phù phiếm. Cô ta có thể khiến cuộc sống của bạn đầy màu sắc nhưng bạn cũng phải có đủ sức lực và tiền tài. Cách tốt nhất để chinh phục cô ta là: Đưa cô ta vào rừng săn, hai người sẽ lần theo dấu vết loài ác thú, thậm chí đánh nhau với ác thú rồi bắt nó. Khi bạn và cô ta nâng cốc rượu thắng lợi, bạn thể thốt tiếng lòng với cô ta: "Hãy để anh như mặt trời quay quanh em, chiếu ánh sáng tự do rực rỡ! "

Loại hình nắng chiếu: Cô gái thích màu cam, đó là màu nắng, không kích thích mắt như màu đỏ, tràn đầy tình yêu thương hiền hòa. Cô ta chung thủy, tận tình chăm sóc gia đình, sống chung với cô ta sẽ có cảm giác ấm áp như sưởi nắng. Không nóng bỏng như cô gái chọn màu đỏ, tình cảm của cô ẩn chứa bên trong và chỉ bộc lộ với

người mình yêu thương. Bản tính tiết kiệm, có hơi kỹ tính, nhưng trong gia đình cô ta là người khéo léo. Trên khuôn mặt cô luôn tươi thắm nụ cười. Muốn chinh phục cô ta, bạn phải học cách tiết kiệm và chăm lo cho gia đình giống cô ta. Khi tặng cô ta đóa hồng, bạn hãy nói: "Vì sắc đẹp của em, anh nguyện làm giọt sương trên những cánh hoa. "

Loại hình yêu kiều: Cô gái thích màu vàng, đó là màu của cảm tính, nó giống như mầm cỏ đầu tiên nhú lên trong mùa xuân. Cô ta có thân hình khả ái, nụ cười rạng rỡ và tính cách nghịch ngợm. Lúc bạn ngủ, cô ta có thể nhẹ nhàng ngoáy mũi bạn; lúc bạn cáu giận, nụ cười không có gì đáng yêu hơn của cô ta sẽ khiến cơn giận của bạn tiêu tan. Tình cảm của cô yếu ớt, tính ý lại cao, cô ta rất cần một người che chở. Muốn chinh phục cô ta, gặp khi cô ta thất vọng hay phải chịu biến cố, hãy thương hoa tiếc ngọc mà ôm cô ta vào lòng, để cho cô khóc bên ngực bạn.

Loại hình tự nhiên: Xanh lá cây là màu xanh của tự nhiên, nó khiến người ta thư thái, dễ chịu. Cũng như vậy, cô gái thích màu xanh lá cây là người bình tĩnh, lý trí. Nếu bạn gặp vấn đề khó giải quyết, cô ta có thể cho những ý kiến xác đáng. Cô ta giống như một khu vườn trí tuệ, mọi người đều muốn tới đó cho thông thoáng đầu óc. Có lúc ánh mắt lạnh lùng lý trí của cô ta khiến người ta phải lúng túng, người không hiểu cô ta thì ngại ngùng bởi sự thanh cao, cô độc của cô. Thực ra cô là người có tâm hồn, thích tri thức và một chút lập dị. Nếu muốn kết bạn, bạn phải chứng tỏ trí tuệ và sự điềm tĩnh. Nếu muốn chinh phục, bạn đừng ngại mời cô ta đi trượt băng, bơi lội để thay đổi không khí, giảm bớt mệt mỏi của đầu óc. Trong khi trượt băng, bạn có thể cũng ngã với cô ta, tay nắm tay từ đó cho tới lúc thành hôn.

Loại hình trí tuệ: Cô gái thích ô màu xanh da trời rất hiểu lòng người, tính cách ngoài hòa nhã, trong cương quyết, mong tìm được một người giống mình nhưng thông minh hơn, người có thể kể cho cô ta những tin tức li kỳ mới nhất. Lúc qua đường, cô ta đặt bàn tay mềm mại vào lòng bàn tay bạn trai, khiến bạn trai tự hào mình là người che chở. Bên trong vẻ ngoài mềm yếu đó của cô ta là lòng tự tin, kiên nhẫn. Gặp cơn sóng gió, cô ta quyết không nép sau lưng bạn mà cùng kề vai chèo chống. Tuy nhiên, cô không dung thứ bạn bè hay người thân phản bội. Muốn chinh phục cô ta, bạn phải chứng tỏ sự thủy chung của mình.

Loại hình cao quý: Cô gái thích màu đỏ tía có sự thâm u của mắt mèo và sự biến ảo của loại hồ li. Cô ta thường xuất hiện với những thương gia lòng danh trong những đêm vũ hội ồn ào. Cô ta theo đuổi cuộc sống sang trọng, hy vọng tìm được người chồng là nhà kinh doanh để cùng cô ta trọn đời lãng mạn. Nếu muốn yêu cô ta, bạn không những phải có nhiều tiền mà còn cần phong độ. Đêm sinh nhật cô ta, bạn có

thể tổ chức tại một quán bar sang trọng nhất, bày tiệc thật xa hoa. Khi bạn và cô ta vừa kết thúc bài khiêu vũ thanh tao, trong tiếng vỗ tay của bạn bè, bạn có thể quỳ trước mặt cô ta, đọc mấy câu thơ cổ điển ưu nhã, xưng tụng cô ta như nữ thần.

Loại hình băng tuyết: Màu trắng khiến người ta nghĩ tới sự thuần khiết và mỹ lệ. Cô gái thích màu trắng là người có đôi mắt trong veo, lý tưởng lãng mạn và trái tim không nhuốm bụi trần. Cô ta trong trắng như băng tuyết, cũng mong manh như tuyết băng, cũng có lúc nhỏ nhen, chột hờn dỗi, có lẽ do cuộc sống của cô đã vương chút màu sắc khác, nhưng hiện giờ vẫn là màu trắng. Muốn chiếm trái tim cô gái, bạn không những cần nhẫn nại mà còn cần kiểm soát từng hành động, lời nói của mình. Lần thứ nhất hôn cô ta, bạn có thể làm cô ta chán ghét nhưng nếu bạn bày tỏ sự hối hận, bạn vẫn còn cơ hội tiếp tục hôn cô ta. Tình yêu của bạn và cô ta sẽ phảng phất như câu chuyện cổ tích.

Loại hình đêm tối: Màu đen là màu cực đoan. Một số cô gái thích mặc áo đen thường la cà trong các bar, miêng nhả khói, mắt xa xăm như sao sớm. Trong mắt của nhiều chàng trai, những cô gái mặc áo đen có gì bí hiểm như bóng đêm. Tuy nhiên, cô gái chọn ô đen thường không hòa hợp với bố, cô ta mong muốn có một người đàn ông bao dung che chở mình trọn đời. Cô ta có chút ưu uất, chút miễn cưỡng, một khi có được cô ta, bạn sẽ như được thưởng thức men nồng của rượu thơm.

"Tuyệt diệu!" Lưu Bị dán mắt vào màn hình và trầm trồ một mình. Ông lập tức forward bảng trắc nghiệm tới địa chỉ e-mail của Tôn Thượng Hương. Lựa chọn của Tôn Thượng Hương là màu đỏ. Ha ha, hóa ra cô nàng có sức nóng của núi lửa. Lưu Bị vui sướng đến phát cuồng, lập tức mời Tôn Thượng Hương đi săn ở rừng Thần Nông. Tôn Thượng Hương đồng ý ngay lập tức, đúng là cô gái chẳng e ngại điều gì. Nào ngờ Lưu Bị không có giấy phép sử dụng súng săn nên bị kiểm lâm rừng Thần Nông tịch thu súng, hơn nữa rừng Thần Nông còn là khu bảo tồn, không cho săn bắn gì hết, Qua được phen giầy vò thì trời đã tối. Lưu Bị nỗ lực, hai người ủ rũ quay về. Đến bờ đê sông Kinh Giang, bỗng xe Lưu Bị chết máy. Bóng tối che phủ bốn bề, Lưu Bị ngồi trên đê, không biết phải làm sao, Tôn Thượng Hương đứng bó tay cách đó không xa, cái giận.

Đó là một đêm li kỳ, Tôn Thượng Hương vừa đói vừa rét cuối cùng lại ngã vào lòng Lưu Bị. Trong đêm dài đó, cô gái trẻ Tôn Thượng Hương đã lưu lại trên má Lưu Bị một nụ hôn nóng bỏng. Điều làm người ta phục lẫn là vị hoàng thúc đã chinh chiến trăm trận này lại hóa thành cậu học trò, vì tình cảm dào dạt nên làm nên bài thơ:

Dù trăm câu ngàn lời cũng không nói hết giây phút vĩnh hằng

Em hôn ta, bên dòng sông cuộn cuộn

Trường Giang chỉ là một con sông trên trái đất,

Trái đất chỉ là một ngôi sao trong vũ trụ.

Ô hô, người ta chỉ biết Tào Tháo là một nhà thơ lớn mà không biết Lưu Bị cũng làm thơ. Huống hồ Tào Tháo chỉ biết viết thơ cổ, giỏi lắm chỉ là "Ví như sương sớm, ngày trước khổ nhiều". Còn Lưu Bị lại có thể viết thơ hiện đại đến tầm kinh điển, phóng cả tầm mắt lên vũ trụ. Mới hay tài hoa của Tào Tháo lạc hậu so với Lưu Bị gần 2000 năm.

5. Kinh doanh tiêu thụ là một kiểu "Săn người đẹp"

Trưa hôm sau, Lưu Bị dẫn Tôn Thượng Hương với vẻ mặt ngượng ngịu đến công ty.

Trương Phi thấy ông thì trách:

- Đại ca, anh chạy đâu vậy? Cả đêm hôm qua em lo cho anh.

Lưu Bị ân cần mở cửa xe cho Tôn Thượng Hương, quay lại nói với Trương Phi:

- Bọn anh chẳng rất ổn sao? Lo làm gì?

Trương Phi còn định nói nữa, nhưng Quan Vũ thấy Tôn Thượng Hương thì kéo Trương Phi đi.

Lo cho Tôn Thượng Hương xong xuôi, Lưu Bị thăm tạt đi tìm Gia Cát Lượng.

Ông đi nhanh vào phòng thị trường quay lại chốt cửa cẩn thận. Đang giờ nghỉ trưa, trong phòng chỉ còn mình Gia Cát Lượng. Gia Cát Lượng ngẩng đầu cười:

- Săn bắt được gì không?

Lưu Bị nói:

- Đến một con thỏ cũng không được, nhưng đem về được một cô gái.

Gia Cát Lượng cười, nói:

- Đó cũng là một kiểu đi săn, gọi là "săn người đẹp". Đúng không?

Lưu Bị nói:

- Bảng trắc nghiệm của tiên sinh quả nhiên linh nghiệm! Thử một lần đã biết lòng phụ nữ, như thế "săn người đẹp" mười phần chắc chín.

Gia Cát Lượng nói:

- Chúc mừng tổng giám đốc Lưu! Ông đã đủ tài khiến một cô gái yêu ông, điều đó cho thấy, ông cũng đủ tài khiến khách hàng yêu sản phẩm của ông. Chúng ta phải tâm niệm kinh doanh tiêu thụ cũng là một hình thức đi săn! Lưu Bị gật đầu lia lịa:

- Đúng rồi, đúng rồi. lý luận tuyệt vời của tiên sinh, tôi bội phục. Nhưng để làm khách hàng yêu sản phẩm của chúng ta, xin tiên sinh làm một bảng trắc nghiệm cho khách hàng. Binh pháp dạy: "Biết mình biết ta, thắng mà không nguy, Biết trời biết đất, thắng mà nguyên vẹn". Chỉ cần chúng ta biết và hiểu rõ nhu cầu khách hàng và toàn cảnh thị trường thì với binh pháp "săn" của tiên sinh, chúng ta nhất định bội thu.

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

Khách hàng cũng là người, có thịt da, có tình cảm. Thị trường tiêu thụ thực chất là mối quan hệ giữa người và người. Trong mối tương hỗ đó, có biểu hiện thân thiện là chiến thắng, ngược lại là thua cuộc.

So sánh khách hàng với phụ nữ một cách thú vị để hiểu biết khách hàng. Bạn có thể nhận thấy: chỉ hiểu được lòng người, kinh doanh tiêu thụ mới dễ dàng.

Chương 19

KIẾN DỰA VÀO ĐẦU ĐỀ NGÁNG NGÃ VOI?

1. Mời ngồi hàng đầu

Lại nói Gia Cát Lượng ví chuyện sẵn người đẹp với kinh doanh khiến Lưu Bị chinh phục thắng lợi trái tim Tôn Thượng Hương, từ đó Lưu Bị phục lẫn phục lóc tài kinh doanh và năng lực quản lý của Gia Cát Lượng, đồng thời hết sức ủng hộ khóa huấn luyện của Gia Cát Lượng. Gia Cát Lượng được dịp hô phong hoán vũ, lập tức có được sự hỗ trợ của phòng nhân lực để mở khóa huấn luyện đầu tiên.

Quan Vũ, Trương Phi cùng bọn cốt cán công ty bước vào phòng học, theo thói quen lặng lẽ tìm một ghế hàng sau. Thấy vậy, Gia Cát Lượng gọi to từng người một lên hàng ghế đầu. Quan Vũ, Trương Phi miễn cưỡng lên trên, cảm giác không thoải mái lắm.

Gia Cát Lượng nói:

- Tôi nhận ra, có một hiện tượng ở nơi làm việc: nhiều người có thói quen chọn hàng ghế sau. Trong một cuộc hội họp, những hàng ghế sau kín chỗ trước tiên; lúc thảo luận, phải đợi người khác phát biểu rồi mình mới nói; lúc làm việc, thường mong chờ có người làm trước rồi mình mới làm theo. - Vì sao có hiện tượng như vậy? – Gia Cát Lượng mời Lưu Bị ngồi trên hàng ghế đại biểu giải đáp.

Lưu Bị trầm ngâm mãi rồi nói:

- Ngồi đằng sau để không bị người khác chú ý, tâm lý sẽ cảm thấy thoải mái hơn một chút. Lúc thảo luận, để người khác phát biểu trước rồi mình mới phụ họa để tránh sai lầm. Lúc làm việc đợi người khác làm trước là thắng công mình, bại tội người.

Gia Cát Lượng nói lạnh lùng:

- Tổng giám đốc Lưu đã nói ra tâm thái của những người đó. Họ chỉ thấy cái hay của hàng ghế sau mà không biết cái hại chết người của nó. Từ xưa tới nay, không có nhân vật kiệt xuất nào đứng hàng sau, bởi hàng sau khiến người ta dần trở thành tầm thường.

Trương Phi không chịu:

- Tôi cho rằng ngồi hàng sau là ý thức nhường nhịn, là biểu hiện của sự khiêm tốn. Nếu chúng ta ai ai cũng tranh ngồi trước, sự khiêm nhường chẳng hóa ra không tồn tại?

Gia Cát Lượng nói:

- Anh chỉ biết ngọn mà không biết cái gốc của khiêm nhường. Người khiêm nhường chân chính đều biết rằng mình có thể dùng khiêm nhường để tạo ra hoàn cảnh xã hội

thuận lợi hơn. Vì thế, ý nghĩa chân chính của khiêm nhường không phải là tiêu cực, là trốn tránh, mà là chiếm hàng trên một cách thông minh hơn.

Mặt bỗng đỏ dừ lên, Trương Phi im như thóc.

Gia Cát Lượng tiếp tục nói:

- Với tư cách là người đứng lớp bồi dưỡng, tôi đề nghị mọi người thực hành trò chơi chức nghiệp "chiếm vị trí hàng đầu". Trong từng nhóm, mỗi người phải hành động để gây chú ý. Đặt mình trước mắt mọi người, các anh có thể cảm thấy không thoải mái, nhưng vì thế, các anh chỉ còn cách thể hiện bản thân thật tốt. Trong quan niệm của tôi, thành công phải được thể hiện.

- Đó là khiêm nhường hả? – Trương Phi hỏi.

Gia Cát Lượng nhìn Trương Phi, nói:

- Tôi vừa nói, mục đích của khiêm nhường là đoạt thành công, vì vậy khiêm nhường là nét đẹp đạo đức. Khiêm nhường mà vẫn phô nét đẹp, đó chính là sự thành công được thể hiện.

Quan Vũ lập tức có ý kiến:

- Tiên sinh Gia Cát Lượng, hôm nay anh không giảng về thị trường kinh doanh sao? Sao lại sa đà chuyện ngoài lề như vậy?

Gia Cát Lượng mỉm cười, nói:

- Mục đích của kinh doanh không phải là khiến thương hiệu sản phẩm công ty ta đứng hàng đầu sao? Làm người, chúng ta nên ngồi hàng đầu, làm việc cho công ty, chúng ta cũng nên ngồi hàng đầu. Trên thị trường, mỗi cá nhân chúng ta kỳ thực là một bộ phận kinh doanh, làm sao nói là ngoài lề được?

Quan Vũ tiếp tục hỏi:

- Hiện nay Tào Tháo đã vững ghế hàng đầu, xin hỏi tiên sinh Gia Cát Lượng, phải làm gì để thương hiệu của chúng ta có danh tiếng hàng đầu? Gia Cát Lượng nói quả quyết:

- Nhân tài là nguồn lực lớn nhất của công ty. Nếu mỗi người trong chúng ta có thể ngồi hàng đầu, công ty ta tất sẽ chiếm hàng đầu.

2. Kiến ngáng ngã voi, có thể được không?

Quan Vũ cười nhạt:

- Lời tiên sinh ngọt lắm, nhưng Tào Tháo đâu phải là chiếc lông, chỉ thôi là bay? Hắn chễm chệ như voi, đẩy không suy, di không chuyển. Anh lấy gì để thay chỗ hắn?

Gia Cát Lượng nói:

- Anh cho là vậy?

Quan Vũ nói:

- Để tôi kể cho anh một câu chuyện. Kiến đang dạo chơi trong rừng thì bỗng gặp một con voi lớn. Kiến sợ quá vội đào đất chui xuống, chỉ thò mỗi chiếc chân ra. Thỏ thấy thì lạ lắm, hỏi: "Kiến, anh đang làm gì đây " Kiến thì thào: "Xuyt... Đừng làm ầm, xem tôi ngáng ngã voi đây này! " Ha ha... Cả lớp tập huấn cười vang.

Gia Cát Lượng điềm tĩnh hỏi Quan Vũ:

- Anh cho rằng chúng ta là kiến, Tào Tháo là voi, mà kiến thì không thể ngáng ngã voi, đúng không?

Quan Vũ nói:

- Kiến có thể ngáng ngã được voi, nhưng chỉ trong cổ tích. Mọi người càng cười tợn.

Gia Cát Lượng nói:

- Tôi chỉ thấy buồn cười vì các anh tầm nhìn thiên cận, không thấy tương lai rực rỡ của công ty chúng ta. Anh bạn Quan Vũ, tôi cảnh cáo anh hai điều: Thứ nhất, trước ba quân đông đủ mà anh dám tán dương địch, cẩn thận nếu không anh sẽ được Lưu Bị xem xét khai trừ khỏi công ty; thứ hai, nếu kiến dùng cách thức đúng đắn, vẫn sẽ có khả năng vật ngã voi. Chỉ cần anh tìm các câu chuyện về động vật trên Internet, anh sẽ thấy nhiều điều thần kỳ kiểu đó.

Quan Vũ biết mình lỡ lời, nhưng vẫn nói cứng:

- Anh nói xem, chúng ta làm thế nào để vật ngã con voi Tào Tháo?

Gia Cát Lượng nói:

- Binh pháp dạy: Không đánh bằng lực được thì đánh bằng thế. Mà chiếm lợi thế, không gì bằng rút củi đáy nồi. Tào Tháo tuy là con voi lớn nhưng cũng không thoát được mặt đất. Trên thị trường kinh doanh, tình cảm khách hàng như mặt đất rộng lớn dưới chân chúng ta. Nếu như chúng ta chiếm được sự yêu thích của khách, khách sẽ chuyển hướng sự yêu thích từ Tào Tháo sang chúng ta. Một khi "đất" dưới chân Tào Tháo tơi dần, hắn sẽ như con voi sa lầy, tính mạng sẽ một sớm một chiều. Trong chính trị, được lòng người là được thiên hạ. Mà kinh doanh chẳng phải là một loại hình chính trị sao?

Quan Vũ mặt chợt đỏ lựng. Trương Phi thò tay dưới bàn vỗ bồm bộp, bộ mặt thì sần khở thông cảm với Quan Vũ.

Gia Cát Lượng nói tiếp:

- Binh pháp có ba mươi sáu kế, không kế nào bằng đánh vào lòng người. Mà đánh vào lòng người trong thương trường chính là lấy khách hàng làm trọng tâm kinh doanh. Trong khóa huấn luyện hôm nay, chúng ta sẽ học một lý luận mới của kinh doanh, đó là 4C: Customer needs and wants, cost, convenience, communication.

2.1. Nhu cầu và ham muốn của khách hàng (customer needs & wants)

Gia Cát Lượng nói:

- Mấy năm gần đây, thị trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt. Do mặt hàng ngày càng phong phú, khách hàng trở nên ngày càng kỹ tính. Để nổi bật trên thị trường và bắt mắt khách hàng, chúng ta phải trang bị năng lực cốt lõi. Năng lực cốt lõi là gì? Tôi cho rằng đó là năng lực không ngừng thỏa mãn nhu cầu luôn thay đổi của khách hàng, vượt trội so với đối thủ cạnh tranh và có những đặc thù không thể bắt chước được.

Lưu Bị viết lên bảng câu hỏi:

- Nếu như bạn là một trong nhiều chàng trai theo đuổi một cô gái xinh đẹp, bạn làm thế nào để chiếm được tình cảm cô gái?

Quan Vũ hỏi:

- Kinh doanh liên quan gì đến tán gái?

Lưu Bị nói:

- Bọn em không biết rồi, tiên sinh Gia Cát Lượng có tuyệt chiêu tán gái. Nhờ ông ta mà anh tán được Tôn Thượng Hương, em gái Tôn Quyền. Ông ta cho rằng chiếm tình cảm phụ nữ và chiếm tình cảm khách hàng kỳ thực là một lẽ. Mọi người nhất định phải học cách loại suy để hiểu bản chất thị trường.

Triệu Vân đứng dậy nói:

- Tôi hiểu rồi, nếu một chàng trai hiểu nhu cầu của cô gái hơn các đối thủ cạnh tranh, anh ta có nhiều cơ hội giành được tình yêu hơn. Cũng như vậy, nếu một công ty hiểu sâu sắc nhu cầu của khách hàng, công ty đó sẽ giành được khách hàng.

Trương Phi vẫn không hiểu nên phản đối:

- Cô gái chỉ có một, khách hàng có nhiều, làm sao em so sánh được?

Gia Cát Lượng nói:

- Tôn Tử nói: Cai trị quân chúng như cai trị một người, cứ chia ra thôi (trị nhân như trị quả, phân số thị giã). Khách hàng tuy đông nhưng có thể chia thành những nhóm khác nhau, một số type phụ nữ cũng như một số type khách hàng sao không phân loại được nhỉ?

Trương Phi sững sốt:

- Phân loại? Anh phân loại thế nào?

Gia Cát Lượng nói:

- Chúng ta tùy theo nhu cầu mà dùng những cách khác nhau để phân loại khách hàng. Ở đây tôi có một bài luận, căn cứ vào tình cảm khách hàng mà phân họ thành hai loại "thực tế" và "phù hoa". Gia Cát Lượng bật projector, trên màn ảnh hiện lên bài luận, đầu đề là:

Tình cảm của hai phụ nữ

Có hai người phụ nữ, một người là Thực Tế, một người là Phù Hoa. Cả hai cùng đây người, cùng có công việc tốt và một gia đình khá giả, họ đều cùng thích thời trang, mỹ phẩm cao cấp. Song, muốn phân biệt họ thực ra rất dễ. Chỉ cần đưa ra một câu hỏi, lập tức ta biết được ai là ai.

Câu hỏi là: Nếu chồng bạn chỉ có mười đồng, bạn muốn họ mua thịt lợn hay hoa hồng? Câu trả lời tiêu chuẩn của cô Thực Tế là "thịt lợn", còn của Phù Hoa là "hoa hồng".

Buổi trưa, hai cô ngồi quán cà phê tán gẫu.

Phù Hoa: Em rất thích ngồi quán cà phê, trong thì thưởng thức cà phê vừa thơm vừa nóng, ngoài nhìn người qua lại rất thích mắt, cảm giác thật dễ chịu. Một cuốn sách viết rằng, cà phê gồm hai hỗn hợp kỳ diệu: một nửa là cà phê, nước và sữa – vừa đắng, vừa chua lại thêm vị ngọt; nửa kia là cảm giác của mình tạo nên.

Thực tế: Cà phê chẳng phải cũng chỉ là một loại đồ uống sao? Công dụng của nó chỉ là làm tỉnh táo mà thôi.

Phù Hoa: Chị chẳng lãng mạn gì cả!

Thực Tế: Thực tế cuộc sống hàng ngày lấy đâu ra chỗ cho lãng mạn. Lãng mạn có ăn được không?

Phù Hoa: Em hiểu lãng mạn là một loại "tình cảm phong phú", nó mang cảm giác hưởng thụ cho cuộc sống. Ví như những lúc ngồi nhà, khi đọc sách mà nâng ly cà phê thì đó là "tình cảm phong phú "

Thực Tế: Đó là lãng mạn sao? Chị cho nó chỉ tốn tiền. Chẳng thà trang trí lại nhà cửa, sắp xếp việc nhà còn tốt hơn.

Phù Hoa: Sao chị nói thế? Vậy sao chúng ta đều thích mỹ phẩm, đều thích son Lancôme?

Thực Tế: Vì màu son Lancôme đẹp, lại mát, vừa thích hợp cho da của chị, vừa dễ chọn màu.

Phù Hoa: Không còn gì khác sao?

Thực Tế: Chỉ vậy thôi, còn gì khác nữa?

Phù Hoa: Em không biết lúc chị mua thời son, đánh lên cho thật đẹp, thì có thấy cảm giác tốt hơn không?

Thực Tế: Cảm giác? Chắc là tốt rồi.

Phù Hoa: Điều đó chứng minh ngoài thực dụng, chị cũng thừa nhận cảm giác tốt.

Cảm giác tốt chính là lãng mạn. Xin hỏi thêm, nếu chồng chị có 10 quan, chị mong chồng mua tặng chị thịt lợn hay hoa hồng?

Thực Tế: Tất nhiên là thịt lợn. Sóng còn bắp bênh, nói gì đến lãng mạn? Chồng chị mà đến nước ấy thì chị cũng thử cái gọi là "lãng mạn" – kiếm một anh khác – là xong.

Phù Hoa: Kiếm một anh khác? Nó không gọi là "lãng mạn" mà là "lãng xẹt".

Thực Tế: Mặc kệ lãng mạn với lãng xẹt. Nghèo đến mức chỉ còn mười quan thì hưởng thụ "cảm giác tốt" gì?

Phù Hoa: Nếu là em, em vẫn hy vọng chàng sẽ tặng em hoa hồng, nó cho em một hy vọng tốt đẹp. Em nghĩ quan trọng nhất trong cuộc sống vợ chồng là có hy vọng tốt đẹp.

Thực Tế: Ngồi đây mà hy vọng tốt đẹp, chẳng thà biến thành hành động. Dù chị không thể cùng chồng ăn bữa tối cuối tuần dưới ánh nến, nhưng chị nỗ lực kiếm tiền để mua nhà và xe trả góp, khiến cuộc sống hai người sung túc, chị cảm thấy mình là người vợ tốt.

Phù Hoa: Như thế cũng tốt lắm, song lãng mạn hơn một chút, tình cảm hơn một chút lại không tốt sao? Đàn ông thích phụ nữ lãng mạn, phụ nữ lãng mạn nhiều nữ tính.

Thực Tế: Phụ nữ uống cà phê là nữ tính à? Chị cho rằng, biết nấu nướng mới là nữ tính! Ví như em mời chị uống cà phê, một ly hết 38 quan, đủ mua một tô gà tần để chị tắm bồ cho ông xã. Tô gà tần so với ly cà phê đắng, rốt cuộc thứ nào tình cảm hơn?

Đội cả lớp tập huấn xem hết bài văn, Gia Cát Lượng hỏi:

- Giả như hai cô đi chợ, chúng ta nên làm gì để đáp ứng nhu cầu của họ? Triệu Vân nói:

- Cô Phù Hoa trọng tình cảm, cô Thực Tế trọng giá trị vật sở hữu. Nhu cầu hai cô khác nhau, chúng ta phải có những thiết kế sản phẩm, lời quảng cáo khác nhau để nhắm đúng từng đối tượng phục vụ.

Quan Vũ nói:

- Đúng rồi. Mấy hôm trước Sái Văn Cơ gọi điện thoại, nói muốn mua ti-vi mới. Đi mấy siêu thị mà cô ta không tìm được loại nào có vỏ đẹp. Cô ta đề nghị chúng ta thiết kế ti-vi có chút tính "cartoon" để làm sống động phòng khách.

Gia Cát Lượng nói:

- Đúng rồi, đúng là chúng ta cần phải thiết kế sản phẩm một cách nghệ thuật hơn, "cartoon" hơn để đáp ứng nhu cầu của một bộ phận khách hàng. Các loại khách hàng khác nhau thì có nhu cầu khác nhau, và sản phẩm cũng như cách thức phục vụ của chúng ta cũng phải thích ứng với những nhu cầu đó.

Bổng Lưu Bị hỏi:

- Nếu cứ một mực thỏa mãn nhu cầu khách hàng, lợi nhuận công ty có bị ảnh hưởng không?

Gia Cát Lượng nói:

- Lấy khách hàng làm trung tâm của kinh doanh, tất nhiên vẫn lấy lợi nhuận làm nền tảng. Quan hệ giữa khách hàng, lợi nhuận, công ty cũng như quan hệ giữa xăng và xe hơi. Không có xăng, xe hơi làm sao đi được? Nếu xét về lợi nhuận, nhân tố quan trọng thứ hai trong kinh doanh 4C là cost (giá trị).

2. 2. Giá trị (Cost)

Lưu Bị nói:

- Trong kinh doanh truyền thống đã chẳng có giá trị sao?

Gia Cát Lượng nói:

- Kinh doanh truyền thống phổ biến lý thuyết 4P. Đó là công ty căn cứ vào chiến lược kinh doanh của mình, lấy sản phẩm tiêu thụ dự định để định giá (price) sản phẩm. Ví như sản phẩm định nhằm vào giới trung lưu, giá cả cũng được định ở mức "trung lưu". Một khi gặp tình huống ngoài dự kiến, phương thức định giá bằng chiến lược này sẽ khiến cả công ty gặp nguy hiểm.

Lưu Bị hỏi:

- Vậy "cost" trong kinh doanh 4C có gì khác cách định giá truyền thống? Gia Cát

Lượng nói:

- Cost trong kinh doanh 4C thay thế price, nó gắn với sức mua của khách một cách thiết thực hơn. Cost không chỉ gắn với số tiền khách chi, mà còn gồm thời gian, sức lực và kinh nghiệm mua hàng của khách, nó cũng có nghĩa là định giá trong điều kiện lý tưởng. Định giá gắn với nhu cầu khách hàng, do "biết mình biết người", sản phẩm chúng ta có thể ung dung tiến thoái trên thị trường. Dù sản phẩm có lúc thấp hơn mức tưởng tượng của khách, chúng ta vẫn thu được lợi nhuận. Vì thế, cost trong kinh doanh 4C là xuất phát từ nhu cầu khách hàng, xem xét trên cơ sở lợi nhuận để định ra một loại giá trị mục tiêu.

Lưu Bị hỏi:

- Giá trị mục tiêu? Đó là một phương pháp không chế giá?

Gia Cát Lượng nói:

- Chính xác hơn, nó là một kiểu xác định lợi nhuận. Đầu tiên, nó xem xét thị trường, phân tích cơ hội kinh doanh. Sau đó tạo ra sự tương hỗ giữa khách hàng và công ty một cách chủ động, tích cực, có mục đích và có tính dự báo để thỏa mãn nhu cầu khách hàng, vừa giảm thiểu nguy cơ, vừa thu lợi nhuận một cách hiệu quả.

Lưu Bị hỏi:

- Cost có bao gồm giá trị mục tiêu?

Gia Cát Lượng nói:

- Xét từ góc độ kinh doanh, có hai loại giá trị chủ yếu, một loại cung cấp cho khách hàng giá trị tiện lợi, một loại là giá trị nổi kết.

2. 3. Tiện lợi (Convenience)

Nói về convenience trong kinh doanh 4C, Gia Cát Lượng dùng cách dạy loại suy sở trường của mình. Ông hỏi học viên:

- Giả sử trong ngày Lễ Tình Yêu, bạn đã chuẩn bị một đóa hoa hồng cho cô gái mình yêu. Cho dù rất tự tin và hấp dẫn, bạn không thể không cảnh giác với các tình địch. Bạn phải chuẩn bị một đóa hoa thật độc đáo. Hiện giờ bạn đã chuẩn bị xong xuôi, vậy bước đầu tiên phải làm là gì?

Triệu Vân đáp:

- Kinh nghiệm của tôi, trước tiên là phải sắp đặt để gặp được cô ấy. Nếu cơ hội gặp cũng không có thì chuẩn bị bao nhiêu cũng chỉ còn cách thăm yêu trộm nhớ. Quan trọng hơn, một khi đã gặp được cô gái, ta phải cản trở cơ hội gặp gỡ của cô với những chàng trai khác, từ đó mới có thể chiến thắng tình địch, bước vào tình trường.

Gia Cát Lượng hỏi tiếp:

- Để có cơ hội gặp gỡ cô gái, anh sẽ làm gì?

Triệu Vân đáp:

- Nếu cô gái ở nhà, tôi sẽ đợi ngoài song; nếu cô gái ở công ty, tôi sẽ đợi ở phòng thường trực. Tóm lại, tất phải đến trước tình địch, giành lấy cơ hội gặp cô gái.

Gia Cát Lượng cười:

- Nhu cầu hoa hồng của cô gái được anh đáp ứng sớm nhất, đó là tiện lợi. Trương Phi không hiểu, hỏi:

- Trong kinh doanh, chúng ta tạo tiện lợi cho khách hàng để thu lợi nhuận, còn tặng hoa cho người yêu trong ngày Lễ Tình Yêu không vì tiền, làm sao so sánh được?

Gia Cát Lượng cười:

- Khách hàng vì yêu anh mà chia tiền, phụ nữ vì yêu anh mà chia má, sao không so sánh được?

Mọi người "ồ" một tiếng, hiểu ra vấn đề. Gia Cát Lượng nói:

- Ngày nay phụ nữ được chiều chuộng, cô nào cũng mong muốn dùng giá trị tình yêu tối thiểu để thu về tình yêu và hôn nhân tốt đẹp tối đa. Người bày tỏ tình yêu với cô gái ngày một nhiều, cô gái sẽ bày tỏ giá trị tình yêu ngày một ít, tình yêu song phương sẽ ngày một nhiều. Trên thị trường cạnh tranh, mạng lưới tiêu thụ của công ty nếu không tính đến sự thuận lợi cho khách tất sẽ lỗ rất nhiều "cuộc tình" của khách hàng. Vì thế, tôi chủ trương dùng convenience (tiện lợi) trong kinh doanh 4C để thay thế place (địa điểm) trong kinh doanh 4P. Tất nhiên, cả convenience và place đều

nhằm chỉ chiến lược phân phối và tiêu thụ, song convenience chú ý tạo thuận lợi cho khách hàng, qua đó chủ động tiếp cận khách hàng. Place trong 4P không vậy, nó chủ yếu chú ý đến sự thuận tiện của công ty.

Lưu Bị hỏi:

- Vì sao place lại chú ý tới sự thuận tiện của công ty?

Gia Cát Lượng nói:

- Quá trình phân phối và tiêu thụ sản phẩm có thể gặp rất nhiều vấn đề, nếu là công ty "place", họ có thể chọn giải pháp từ bỏ. Còn công ty "convenience" sẽ tích cực suy nghĩ và định ra cách giải quyết. Thử tưởng tượng, một chàng trai "place" vì nhiều lý do mà không gặp được cô gái, chàng trai giữ hy vọng được cô gái yêu mình trong bao lâu?

2. 4. Nội kết (communication)

Gia Cát Lượng nói:

- Cuối cùng của 4C là communication (nội kết). Gọi như vậy vì có sự giao lưu qua lại, còn trong kinh doanh 4P, chúng ta chỉ nghe thấy promotion (khuyến mại), là sự kích thích đơn phương của công ty. Trong thị trường đầy sắc màu hôm nay, chúng ta có thể thấy đủ loại khuyến mại: nào mua một tặng một, nào giảm giá, nào bóc bao bì rút thưởng. Do thiếu giao lưu, công ty không biết được khuyến mại có hợp với nhu cầu khách hàng hay không. Mặt khác, khách hàng cũng nơm nớp sợ bị lừa dối. Tôi tin vị nào ngồi đây cũng đều có kinh nghiệm đó.

Quan Vũ nói:

- Hôm trước tôi tới siêu thị A mua một gilet da dê. Bảng giá đề 980 quan, khuyến mại giảm giá 50%, thế là tôi bỏ 490 quan ra mua. Nhưng hôm sau tới siêu thị B, lại thấy chiếc áo giống hệt mà giá có 450 quan. Anh nói xem, siêu thị A có lừa khách hàng hay không?

Gia Cát Lượng nói:

- Siêu thị A giờ "hoa chiêu" giảm giá ảo. Mọi người đều biết, hoa chiêu chỉ dùng được một thời gian ngắn, vì thế tôi tin siêu thị A bắt buộc dĩ mới phải làm vậy. Dùng communication thay thế promotion là một lựa chọn thông minh. Trong kinh doanh 4P, promotion kích thích khách mua hàng vì lợi ích bản thân công ty, chỉ mong "một bên có lợi". Còn communication trong kinh doanh 4C lại thông qua thỏa mãn nhu cầu khách hàng để thu lợi cho mình, để "đôi bên cùng có lợi". Cùng lẽ như vậy, đàn ông cường bức hay lừa dối phụ nữ đều không thể có kết quả tốt đẹp. Từ xưa đến nay, chỉ có hôn nhân "song hỷ" mới trường tồn.

3. Nhìn thấu lòng nàng, nhìn thấu lòng khách

Gia Cát Lượng nói:

- Có cơ hội gặp gỡ, giới quan sát lời nói, cử chỉ là bước "nối kết" đầu tiên. Qua quan sát, các bạn sẽ thấy một hiện tượng thú vị, đó là khách hàng trước quầy rất giống cô gái trước chàng trai, đều hay nói "không".

Trương Phi cười ha hả:

- Tiên sinh quan sát thật tinh tường. Tính tình con gái không biết thế nào mà chiều, hóa ra tính tình khách hàng cũng vậy. Con gái hay nói "không" là khó "tán" nhất, khách hàng hay nói "không" là khách hàng rắc rối nhất.

Gia Cát Lượng cũng cười:

- Nếu hiểu tâm lý phụ nữ, anh sẽ thấy phụ nữ nói "không" không có nghĩa là cự tuyệt, mà là đồng ý ngầm. Cũng lẽ như vậy, khách hàng cự nự không có nghĩa là cự tuyệt. Mọi người nhìn lên màn ảnh, chúng ta sẽ học cách phân biệt thật giả trong lời từ chối của phụ nữ và khách hàng. Vừa nói, Gia Cát Lượng vừa di chuột, trên màn ảnh hiện lên hàng chữ:

Trên tình trường, phân biệt lời từ chối của phụ nữ như thế nào?

Nói xa nói gần dường như là sở trường của phụ nữ. Vì vậy, tình cảm của họ thường hé lộ sau mỗi lời nói. Nếu biết cách lấy lòng, họ sẽ "mười phần chết chín". Xin nêu ví dụ:

1. Muốn đồng ý mà vẫn từ chối:

Chàng trai: Anh mời em đi xem phim được không?

Cô gái: Không được đâu, mười giờ tối em phải về nhà.

Nếu thật sự muốn từ chối, cô gái sẽ lạnh lùng nói với chàng trai: "Em có việc, không đi được đâu". Còn chàng trai thông minh sẽ hiểu, cô gái nói "mười giờ phải về nhà" có nghĩa là chàng sẽ phải đưa cô về trước mười giờ, và cô vẫn đồng ý lời mời của chàng trai.

2. Tỏ vẻ ngượng ngịu hoặc kiên cố

Nếu muốn hôn cô gái, bạn hỏi ý kiến cô ta, bạn nghĩ cô ta phải ứng thế nào? Rất nhiều cô nói "không" nhưng không hề vì muốn từ chối, mà vì ngượng. Nếu bạn lùi bước có nghĩa là bạn không nhiều kinh nghiệm.

3. Mời gọi sự chú ý

Một số cô khi viết thư hay gọi điện thường bảo chàng trai: "Hiện nay em bận lắm, không cách gì gặp anh được" hay "Em chỉ muốn một mình đi thật xa, nghỉ ngơi một thời gian, giờ không gặp anh được".

Nếu bạn tin lời cô ta, bạn là tên ngốc. Nếu cô ta bận thật, lấy đâu thời gian viết thư hay gọi điện cho bạn để kể khổ? Cứ cho là muốn đi xa, lẽ nào cô ta không muốn bạn

đi cùng? Nếu tin lời cô ta, bạn chỉ làm cô ta khổ sở và thất vọng. Gặp tình huống trên, bạn nên ngẫm nghĩ về ý muốn thực sự của cô ta. Kỳ thực, trong tình yêu, các cô gái rất thích dùng cách đó để thu hút sự quan tâm của người yêu. Cái gọi là "bận", thực chất chỉ là cái cớ của cô gái, còn trong lòng điều thực sự cô ta mong muốn là: "Anh hãy nồng nhiệt hơn nữa để bày tỏ sự quan tâm đến em".

4. Cố ý nũng nịu

Nhiều lúc các cô gái cố ý nũng nịu. Buổi hẹn hò, bạn bảo đi dạo, cô gái sẽ nói: "Em mệt". Bạn bảo đi uống nước, cô gái lại nói: "Em muốn đi dạo một chút". Nhiều chàng trai không hiểu tâm lý phụ nữ đã phát cáu vì sự vô lý của bạn gái. Kỳ thực, cô gái dùng cách thức như vậy để thử tình cảm của chàng trai. Người ta thường nói: "Đàn ông giỏi không đòi co với đàn bà". Khi con gái nói "không", bạn nhất định phải hiểu ẩn ý, không nên tranh biện nhiều. Nếu không, cô gái sẽ xem bạn là người không có phong độ và sẽ ghét bạn.

Trương Phi cười lớn:

- Tiên sinh hiểu phụ nữ như vậy, có thể làm được Gia Cát Lượng trên tình trường.

Gia Cát Lượng nói:

- Đấy, đấy. Trong lịch sử, tôi từng làm Gia Cát Lượng trên chiến trường, cũng từng làm Gia Cát Lượng trên quan trường. Còn nay, tôi phải làm Gia Cát Lượng trên thương trường. Mọi người nhìn tiếp nhé! Gia Cát Lượng di chuột, trên màn ảnh lại xuất hiện lên hàng chữ:

Trên thương trường, phân biệt lời từ chối của khách thế nào?

Rất giống các cô gái trên tình trường, trên thương trường khách hàng cũng rất thích nói "không".

Một thương nhân giàu kinh nghiệm sẽ biết: dù ý kiến của khách có là gì cũng có nghĩa là khách thích thú với sản phẩm. Vì vậy, sự cự nự của khách mang hai ý nghĩa, vừa là tín hiệu trở ngại, vừa là tín hiệu thuận mua vừa bán. Nếu có sự giải đáp thỏa đáng, khách hàng sẽ vui vẻ mua sản phẩm. Phân tích sự cự nự, thương nhân có thể hiểu tâm lý của khách để hướng dẫn họ mua hàng.

Dưới đây là mấy loại cự nự thường gặp của khách hàng:

1. "Tôi không có nhiều tiền!"

Trong rất nhiều trường hợp, cái cớ "không có tiền" không có nghĩa là khách hàng "nghèo rớt mồng tơi". Ý tứ thực sự của khách là: "Tôi không có tiền để mua bất kỳ sản phẩm chưa tin cậy nào". Nếu bạn khiến khách hàng tin tưởng, họ nhất định sẽ mở hầu bao.

2. "Giá cao quá!"

Đó là lúc khách hàng muốn tìm hiểu giá trị của sản phẩm, họ không muốn mất oan dù chỉ một xu. Nếu bạn chứng minh được giá trị của sản phẩm, họ sẽ vui lòng chi tiền.

3. "Tôi chỉ tiện xem!"

Ý tứ thực của khách hàng là: "Anh thuyết phục được tôi, tôi sẽ mua. Nếu không, tôi chỉ xem không mà thôi".

4. "Chắc là hàng kém!"

Cái gọi là "chắc" chính là một cách nói khác của "không chắc". Khách hy vọng bạn sẽ đưa ra sự bảo đảm chất lượng.

Gia Cát Lượng nói:

- Đàn ông hiểu thấu lòng phụ nữ mới biết thương hoa tiếc ngọc. Nếu hiểu thấu khách hàng, chúng ta mới có đường lối tiêu thụ đúng đắn.

4. Cự tuyệt tấm lòng son, chờ mong câu nói ngọt

Gia Cát Lượng nói tiếp:

- Trong tình yêu, không phải cứ một lời là xong. Đàn ông thấu lòng phụ nữ vẫn phải biết nói ngọt. Để khách hàng thuận mua, năng lực biểu đạt của chúng ta cũng quan trọng không kém.

Trương Phi cười:

- Cái gì là năng lực biểu đạt? Có phải là năng lực hoa ngôn xảo ngữ?

Gia Cát Lượng nửa cười nửa không, nói:

- Đúng vậy. Không đặt bẫy không bắt được sói, không nói ngọt không cưới được vợ; cự tuyệt tấm lòng son, chờ mong câu nói ngọt. Rất nhiều phụ nữ cho rằng, nếu bạn yêu cô ta, bạn phải rục rờ như ban mai; nếu bạn ghét cô ta, bạn phải âm u như mây mù; nếu bạn thấy cô độc, bạn phải trầm ngâm; nếu bạn thấy sức ép, bạn phải ủ rũ. Song nếu khả năng biểu đạt của bạn không tốt, thậm chí ăn không nên đợi, nói không nên lời thì sự "nối kết" của bạn vô hiệu. Nhiều câu chuyện tình bi thảm không phải vì không còn tình yêu, mà chỉ vì lời nói gây hiểu lầm.

Triệu Vân khâm phục, nói:

- Câu nào của tiên sinh cũng vào hàng kinh điển. Tôi vẫn chưa có bạn gái, khóa học của tiên sinh bổ ích vô cùng.

Gia Cát Lượng nói khiêm tốn:

- Chẳng qua tôi chỉ nói ra một chân lý. Nếu yêu mà còn biết biểu đạt tốt thì tình yêu nhất định hạnh phúc. Trên thị trường, chúng ta không chỉ bán sản phẩm mà còn cả tình cảm của chúng ta. Chúng ta tất phải đem tình cảm tốt đẹp của chúng ta đến khách hàng mà không được làm họ hiểu lầm tình cảm của chúng ta.

Quan Vũ hỏi:

- Anh nói rõ hơn về loại tình cảm đó được không?

Gia Cát Lượng ngầm nghĩ rồi đáp:

- Như tình yêu của một chàng trai, vừa chân thành vừa nỗ lực.

5. Bạn có phải chàng trai ưu tú không?

Gia Cát Lượng nói:

- Tình cảm tốt đẹp còn có nghĩa là chất lượng phục vụ xuất sắc. Một người bán hàng phục vụ tốt khách hàng sẽ được chúng ta xem là "lao động xuất sắc". Bây giờ, chúng ta làm một trắc nghiệm nhỏ, xem bạn có là "lao động xuất sắc" không?

Gia Cát Lượng nhờ Lưu Bị giúp phát cho mỗi học viên một tờ trắc nghiệm. Dưới mỗi câu hỏi là các đáp án để lựa chọn: hoàn toàn đồng ý, có phần đồng ý, không biết, phản đối và phản đối kịch liệt (ứng với thang điểm từ 1 đến 5).

1. Tôi cho kỹ thuật của tôi quan trọng hơn việc làm vừa lòng khách hàng.

2. Mọi người đều cho rằng tính tôi rất dễ chịu.

3. Một số khách hàng đúng là gian manh, rất đáng chán.

4. Trong nhiều trường hợp, tôi phải cho mọi người biết rằng tôi đúng.

5. Làm việc nghĩa là làm đúng việc được giao.

6. Khách hàng là "nhân vật chính" trên sân diễn.

7. Trong công ty, có những kẻ làm tôi phát cáu.

8. Lúc cao hứng, thái độ của tôi rất tốt.

9. Nếu bị khiển trách vô lý, thái độ của tôi không sao tốt được.

10. Khiến cho khách hàng hay lèm bèm phải cảm tội là một việc làm khoai trá.

11. Công việc của tôi phải được mọi người chú ý.

12. Tất cả khách hàng đều cho rằng tôi thích giúp người khác.

13. Tôi thích sự mới mẻ trong công việc.

14. Gặp ai tôi cũng cười.

15. Khách hàng không thể lúc nào cũng đúng.

16. Tôi không thể ép mình làm vừa lòng người khác.

Mọi người lập tức làm trắc nghiệm. Ăn to nói lớn như Trương Phi mà cũng mất gần 30 phút mới nộp trắc nghiệm, còn cẩn thận như Triệu Vân thì nộp cuối cùng.

Tổng trắc nghiệm là 80 điểm. Kết quả, Quan Vũ chỉ được 46 điểm, chất lượng phục vụ không tốt như tưởng tượng; Trương Phi được 69 điểm, cho thấy có ý thức về chất lượng phục vụ; còn Triệu Vân có điểm cao nhất, 76 điểm, đúng là "lao động xuất sắc". Đến Tổng giám đốc như Lưu Bị cũng chỉ được 75 điểm.

Quan Vũ không chịu, hỏi:

- Vì sao câu 16 tôi chỉ được có một điểm?

Gia Cát Lượng nói:

- Câu 16 là: "Tôi không thể ép mình làm vừa lòng người khác". Câu trả lời của anh là gì?

Quan Vũ nói:

- Hoàn toàn đồng ý.

Gia Cát Lượng nói:

- Nếu anh không cách gì ép mình làm vừa lòng người khác, tôi không thể cho anh điểm cao được.

Quan Vũ hỏi:

- Vì sao?

Gia Cát Lượng nói:

- Có câu danh ngôn: "Thái độ quyết định tất cả". Còn có một câu khác: "Đời thay đổi khi chúng ta thay đổi". Để giành được lòng tin của khách hàng, để làm một nhân viên xuất sắc, anh phải ép mình thay đổi thái độ. Quan Vũ sững người, bỗng chốc mặt đỏ dừ lên.

Gia Cát Lượng nói:

- Một chàng trai vừa chân thành, vừa xuất sắc có thể thể yêu được cả tiên. Một thương hiệu vừa tốt, vừa nổi tiếng sẽ giành được tình yêu của khách hàng suốt đời. Đằng sau một thương hiệu tốt phải là sự phục vụ tận tâm của một tập thể xuất sắc. Chỉ có một tập thể phục vụ xuất sắc, chúng ta mới có được thương hiệu để quý khách yêu quý trọn đời.

Gia Cát Lượng nhìn thẳng vào bộ mặt đỏ dừ của Quan Vũ, nói kiên quyết:

- Chẳng phải anh hỏi kiến có thể vật ngã voi được không? Một thương hiệu giành được sự tín nhiệm sâu sắc của khách hàng sẽ quật đổ được đối thủ cạnh tranh, kể cả con voi to Tào Tháo.

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

Kinh doanh là một công trình phức tạp gồm nhiều phần, từ thiết kế, tạo hình sản phẩm, đặt kế hoạch quảng cáo, chọn cách thức tiêu thụ, tổ chức điểm phân phối, đến điều chỉnh những phát sinh trong chiến lược tiêu thụ. Tất cả nhằm phục vụ một mục đích: Chiếm được tình cảm khách hàng. Trong thị trường cạnh tranh kịch liệt, một thương phẩm chiếm được tình cảm khách hàng có nghĩa là công ty có cơ hội chiến thắng.

Thương hiệu sản phẩm là một phần hình tượng của bạn. Nếu như bạn biết cách

chiếm được tình cảm người khác, sản phẩm của bạn cũng sẽ chiếm được tình cảm khách hàng.

Chương 20

ĐOÀN QUÂN ĐÁNH THUÊ TÌM LỐI THOÁT

1. Chúng ta là đoàn quân đánh thuê

Lại nói khóa huấn luyện nhân viên công ty Hoàng Tộc bắt đầu có tác dụng, không chỉ bộ mặt công ty thay đổi, lượng tiêu thụ sản phẩm cũng như uy tín thương hiệu Hoàng Tộc đều liên tục tăng. Lưu Bị thán phục, tuy "tam cố thảo luận" có phần mất thể diện, nhưng không có Gia Cát Lượng, công ty không được như ngày nay.

Gia Cát Lượng cảnh cáo Lưu Bị:

- Sự nghiệp của chúng ta mới chỉ bắt đầu, sao ông có thể vui tươi không lo nghĩ gì như vậy được?

Lưu Bị nói:

- Vui tươi là bộ dạng của tôi, còn làm sao không lo nghĩ được?

Gia Cát Lượng nói:

- Theo chiến lược tôi đề ra, công ty Hoàng Tộc sẽ dùng binh pháp lạc đà để chiếm tập đoàn Kinh Châu và Ích Châu, trở thành một trong ba tập đoàn lớn nhất Trung Quốc. Kinh Châu ngay trước mắt, còn Ích Châu xa mãi tận đất Thục, không có chí lớn, lẽ nào để chiến lược của ta thành cơn gió hoang tưởng? Mới thắng lợi một chút mà đã vui tươi hớn hở, chẳng phải là không lo nghĩ gì sao? Xin nghe lời nói thẳng của tôi, hôm nay vui tươi hớn hở, ngày sau chẳng còn được vui tươi hớn hở nữa đâu!

Lưu Bị chợt nghiêm sắc mặt, nói:

- Tiên sinh dạy phải. Binh pháp lạc đà tinh xảo, thực chất là chiến dịch lớn. Đường bước cụ thể, chúng ta phải làm gì?

Gia Cát Lượng hỏi:

- Ông biết vì sao Tổng giám đốc tập đoàn Kinh Châu Lưu Biểu lại để công ty Hoàng Tộc ta tiêu thụ màn hình cho họ?

Lưu Bị nói:

- Tôi với Lưu Biểu có họ nên được ông ta ưu đãi.

Gia Cát Lượng nói:

- Đó không phải nguyên nhân chính. Giả sử ông bất tài, dù thân thiết bao nhiêu cũng không được ưu đãi.

Lưu Bị hỏi:

- Ý ông là sao?

Gia Cát Lượng nói:

- Vì tập đoàn Kinh Châu thiếu một nhà lãnh đạo tài giỏi có thể mở mang cương vực

như ông. Phụ trách khâu tiêu thụ đòi hỏi tính chuyên nghiệp rất cao, người phụ trách không những phải giỏi xét thời lựa thế, mà còn cần một đội quân thiện chiến. Về mặt này, công ty Hoàng Tộc chiếm ưu thế. Trong lúc cần bán một lượng lớn sản phẩm mà chưa xây dựng được đội quân tiêu thụ thiện chiến, tập đoàn Kinh Châu bắt buộc phải dùng lính đánh thuê. Khi tình thế ổn định, họ tất sẽ loại ta khỏi cuộc chơi.

Lưu Bị khẽ gật đầu, nói:

- Tôi biết chúng ta chỉ là lính đánh thuê, có điều không nghĩ xa được như tiên sinh. Song mấy năm gần đây, Hoàng Tộc đã xây dựng được mạng lưới tiêu thụ khắp cả nước, Kinh Châu có muốn thay ngựa giữa dòng cũng khó. Gia Cát Lượng nói:
- Muốn thay ngựa giữa dòng, tập đoàn Kinh Châu tất sẽ bài binh bố trận, chúng ta vẫn chịu cả hai sức ép từ thị trường và tập đoàn Kinh Châu, không khéo là bị thành nhân bánh kẹp.

2. Mười nguy cơ của kinh doanh tiêu thụ

Lưu Bị hỏi dồn:

- Theo ý tiên sinh, hiện chúng ta phải đối mặt với những nguy cơ nào? Gia Cát Lượng nói:
- Thương trường như chiến trường, đâu cũng là nguy cơ cả. Còn kinh doanh tiêu thụ, đại khái có mười nguy cơ.

Lưu Bị khản khoản:

- Xin nghe tiên sinh giảng.

Gia Cát Lượng nói:

- Nguy cơ thứ nhất: Chất lượng sản phẩm có vấn đề. Một khi người dùng nhận ra sản phẩm bị lỗi, chúng ta sẽ gặp rắc rối. Chưa nói tổn thất danh tiếng, việc trả hàng lại cũng khôn khó. Kể cả việc trả lại hàng thông suốt, chúng ta cũng bị mất một phần tiền trả trước, đồng thời phải trả thêm lãi suất ngân hàng và phí vận chuyển.

Lưu Bị nói:

- Để tránh nguy cơ này, khâu nghiệm thu sản phẩm phải làm thật tốt. Lâu nay tôi muốn tăng cường cho khâu nghiệm thu, song tìm đâu ra kiểm nghiệm viên vừa giỏi kỹ thuật vừa có lương tâm đây?

Gia Cát Lượng nói:

- Dù có kiểm nghiệm viên tốt, vẫn khó tránh khỏi sự cố. Ví như chúng ta không cách gì kiểm soát được nguyên liệu cũng như kỹ thuật sản phẩm. Tôi đề ý, năm nay đã có bảy, tám vụ nổ màn hình. Những sự cố kỹ thuật như vậy không chỉ gây scandal mà còn làm lượng sản phẩm tiêu thụ rớt thê thảm. Đó là nguy cơ thứ hai mà chúng ta không cách gì dự phòng.

Lưu Bị gật đầu:

- Miền ngược phụ trách kỹ thuật, miền xuôi phụ trách thị trường. Chúng ta là miền xuôi, không cách gì dự phòng nguy cơ kiểu đó.

Gia Cát Lượng nói:

- Nguy cơ thứ ba là giá xuống. Chiến tranh giá cả làm cho giá bán ra thấp hơn mua vào. Khi đó, chúng ta chẳng khác nào đi vào ngõ cụt.

Lưu Bị nói:

- Nghe tiên sinh dặn dò, tôi đã gọi điện cho Lưu Biểu. Ông ta nói lúc nào rảnh rồi sẽ bàn về việc này. Nguy cơ này, chúng ta có thể giải quyết được. Gia Cát Lượng nói:

- Nguy cơ thứ tư là thị trường rối loạn. Tuy chúng ta là đầu mối tổng tiêu thụ màn hình Hoàng Tộc, song thị trường vẫn có thể xuất hiện vài công ty lai lịch bất minh cũng tiêu thụ mặt hàng này. Không biết là mạng lưới của chúng ta rách hay cơ sở sản xuất bị rò rỉ.

Lưu Bị thở dài:

- Để xảy ra việc đó, chúng ta chỉ còn cách tự tổ chức chặt chẽ hơn. Còn nếu vấn đề ở công ty sản xuất, trừ phi có chứng cứ xác đáng, còn không chỉ có thể nhắm mắt làm ngơ.

Gia Cát Lượng nói:

- Nguy cơ thứ năm là nhà sản xuất không giao hàng đúng hẹn khiến chúng ta lỗ cơ hội kinh doanh, khiến không còn tiền mà tái đầu tư.

Lưu Bị nói:

- Nguy cơ này ta có thể hợp tác giải quyết. Răng cắn phải lưỡi, đâu phải do ý người?

Gia Cát Lượng nói:

- Cạnh tranh ngày càng khốc liệt, chi phí quảng cáo ngày càng lớn. Vì vậy, nguy cơ thứ sáu là phí quảng cáo lẹm vào vốn đầu tư. Nếu tập đoàn Kinh Châu không gánh ngay chi phí quảng cáo, vốn lưu động của chúng ta nguy to.

Lưu Bị nói:

- Tập đoàn Kinh Châu làm ăn còn rất quan liêu, chi phí quản lý lớn, guồng máy làm việc lè mề, ta rất khó tránh nguy cơ này.

Gia Cát Lượng nói:

- Nguy cơ thứ bảy là một số nhà tiêu thụ thứ cấp hay cửa hàng bán lẻ cá biệt dùng hàng thật để mở thị trường, dùng hàng giả để thu lãi. Nhà tiêu thụ thứ cấp và cửa hàng bán lẻ còn mang đến cho ta nguy cơ thứ tám, đó là chậm thanh toán. Chậm thanh toán không chỉ tổn hại đến vốn lưu động của ta, mà nhiều khả năng là không thu hồi được. Hơn nữa, các cửa hàng bán lẻ có sức đề kháng rất kém, mỗi ngày có

hàng nghìn, hàng vạn cửa hàng bán lẻ đóng cửa hay phải chuyển mặt hàng kinh doanh.

Lưu Bị nói:

- Đúng rồi. Nếu ráp tâm lừa dối là họ đem đến cho chúng ta nguy cơ thứ chín.

Gia Cát Lượng nói:

- Nguy cơ thứ mười là bị nhà sản xuất "cắt cầu". Một khi tập đoàn Kinh Châu tìm được công ty tiêu thụ vừa ý hơn, hoặc giả họ chuẩn bị tự tiêu thụ, bao công khai phá thị trường của ta sẽ về tay kẻ khác.

Lưu Bị nói:

- Nhà sản xuất bị bức phải làm kinh doanh, nhà kinh doanh bị bức phải làm nhà sản xuất, hiện tượng đó rất phổ biến, đâu chỉ có ta và Kinh Châu?

- Song, - Gia Cát Lượng nói dứt khoát:

- Nếu không phá giải mười nguy cơ, chúng ta vĩnh viễn không bứt lên được. Chỉ có bước sải, tâm lý sợ hãi mới biến mất, nỗi lo rớt xuống hố không còn. Nếu cứ rón rén như thiếu nữ, e chúng ta chẳng làm nên trò trống gì.

3. Thượng, trung, hạ sách ứng phó với biến động thị trường

Lưu Bị nghe Gia Cát Lượng nói thì sốt ruột:

- Tôi có nghe nói thế giới có ba loại người. Một loại có thể nắm bắt xu thế xã hội để tác động trước, đó là loại người dẫn dắt xã hội thay đổi; loại thứ hai dự cảm sự thay đổi của xã hội để tức tốc bắt kịp thay đổi, đó là loại người thích nghi; loại thứ ba không biết làm gì trước sự thay đổi, cuối cùng bị sự thay đổi đào thải. Tôi cũng biết thương trường sóng dữ, nay lên mai xuống, tình thế biến hóa khôn lường. Để sự thay đổi đào thải, chẳng thà ta ra tay để thay đổi. Tâm huyết với tương lai công ty như vậy, xin tiên sinh nghĩ kế vẹn toàn.

Gia Cát Lượng nói:

- Tôi có ba kế sách: thượng, trung và hạ sách. Xin Tổng giám đốc Lưu nghe và tự có kiến giải.

Lưu Bị chấp tay cung kính, nói:

- Xin giảng thượng sách.

Gia Cát Lượng nói:

- Thượng sách là đi theo con đường OEM.

Lưu Bị hỏi:

- OEM là gì?

Gia Cát Lượng nói:

- OEM là từ viết tắt của Original Equipment Manufacturer (Công ty sản xuất thiết bị

gốc), tức là công ty A dán thương hiệu của mình lên sản phẩm của công ty B để kinh doanh. Còn có công ty ODM (Original Design Manufacturer), tức công ty A phụ trách kỹ thuật và thiết kế, công ty B chỉ gia công. Còn nếu gia công sản phẩm của người khác, sau đó dán tên sản phẩm cũng của người khác lên thì là OBM (Original Brand Manufacturer). Chúng ta có thể bắt đầu từ OEM, sau đó dần tiến lên ODM.

Lưu Bị nói:

- Ông bảo OEM là dán thương hiệu phải không? Tôi nghe nói hàng OEM không được tốt lắm, khách hàng cho rằng xuất xứ hàng OEM không rõ ràng, không thể tốt bằng hàng chính hãng sản xuất.

Gia Cát Lượng nói:

- Ông chẳng bảo miễn ngược phụ trách kỹ thuật, miễn xuôi phụ trách thị trường sao? OEM tuy khó khăn về quản lý chất lượng và giá cả, song nó phát huy tối đa ưu thế hợp tác của hai công ty, rất có lợi cho việc nâng cao sức cạnh tranh của chúng ta.

Lưu Bị nói:

- Nhà máy Tân Dã là kết quả hợp tác của hai bên, ông bảo cần OEM, đó có phải là cần thay đổi phương thức hợp tác?

Gia Cát Lượng nói:

- Nhà máy Tân Dã có cổ phần danh nghĩa của Hoàng Tộc, nó ra đời được là nhờ ông. Tuy nhiên, cổ phần là cổ phần, chẳng qua chỉ là một con số trong lợi nhuận của xưởng. Cũng có thể nói nó là kết quả hợp tác song phương, song trừ một chút liên quan tới quyết toán cuối năm, chúng ta không có một chút quyền khống chế. Phó tổng giám đốc tập đoàn Kinh Châu Sái Mạo đã nhiều lần rêu rao rằng chia lợi nhuận Tân Dã không hợp lý, chẳng phải muốn loại trừ ông sao? Nếu chúng ta không biết xét thời mà quyết đoán, tất sẽ bị người ta quyết đoán.

Lưu Bị nói:

- Chính xác, tên Sái Mạo này bề ngoài hợp tác, thực chất đã từng ép tôi nhảy ngựa qua khe Đàn. Kế OEM để tôi nghĩ thêm, xin tiên sinh giảng trung sách!

Gia Cát Lượng nói:

- Trung sách là mua lại quyền khống chế nhà máy Tân Dã của tập đoàn Kinh Châu. Khi đó hai bên mới thực sự thiết cùng chia, lợi chung hưởng. Nếu không, chỉ cần gặp khó khăn là ai đi đường nấy, tập đoàn Kinh Châu chắc chắn sẽ không ngó ngang gì tới chúng ta.

Lưu Bị khẽ gật đầu, nói:

- Nếu nhà máy Tân Dã và công ty Hoàng Tộc sáp nhập được, mà cổ phần khống chế lại trong tay chúng ta thì tốt quá rồi. Vậy còn hạ sách?

Gia Cát Lượng nói:

- Cái gọi là hạ sách, thực chất là biến công ty kinh doanh Hoàng Tộc thành một tổng đại lý. Bất kể phí tiêu thụ, vận chuyển, quảng cáo là bao nhiêu, công ty Hoàng Tộc đều không chi tiền, chỉ làm đại lý mà thôi. Công ty Hoàng Tộc cũng không chịu rủi ro, chỉ hưởng phần trăm mà thôi.

Lưu Bị nói:

- Tốt lắm, chúng ta sẽ lấy trung sách làm chiến lược, lấy hạ sách là chiến thuật.

Gia Cát Lượng nói:

- Tôi vẫn đắn đo về hạ sách. Nhìn bề ngoài, hạ sách không nguy hiểm, thực chất rất nguy hiểm. Tập đoàn Kinh Châu quan liêu như thế nào thì ông đã biết. Làm đại lý, tất việc lớn, việc nhỏ phải xin ý kiến Kinh Châu, việc nào cũng bị chậm trễ. Tuy Hoàng Tộc không có nguy cơ lỗ nhưng lại mất cơ hội phát triển.

Lưu Bị giật mình, nói:

- Tôi không nghĩ ra chuyện đó.

Gia Cát Lượng nói:

- Vì vậy, trừ khi không còn cách nào khác, ta không thể dùng hạ sách được. Còn trung sách, tranh giành quyền khống chế cổ phần là chuyện rất khó. Với thượng sách, vì đối tác không chịu rủi ro tài chính nên nhiều khả năng họ sẽ vui vẻ đồng ý.

4. Binh pháp lạc đà biến khách thành chủ

Lưu Bị nhìn Gia Cát Lượng bán tín bán nghi:

- Nói vậy, chúng ta chỉ có cách đi đường OEM?

Gia Cát Lượng nói:

- Xét chiến lược, chỉ có thượng sách và trung sách hợp với binh pháp lạc đà, rất tốt để công ty Hoàng Tộc mở rộng. Trong đó, thượng sách rất tốt cho tự chủ kinh doanh. Mà điểm mạnh của tự chủ kinh doanh là chúng ta có thể phát huy toàn bộ năng lực sáng tạo.

Lưu Bị nói:

- Đã vậy, xin ông nói kỹ hơn về OEM!

Gia Cát Lượng nói:

- Hồi tôi cưới, người bạn ở Mỹ về tặng quà mừng là một món đồ điện tử nhập khẩu, bóc bao bì ra, mới giật mình thấy dòng chữ Made in China sau máy. Hóa ra các công ty Trung Quốc một năm xuất khẩu bao nhiêu bao nhiêu, kỳ thực là phần lớn gia công cho công ty nước ngoài, dán nhãn của họ rồi xuất khẩu. Trên thị trường Mỹ, hàng dệt may, đồ chơi, máy điện thoại... hầu hết sản xuất ở Trung Quốc nhưng dán mác ngoại. Người Tây chẳng phải ngu, họ thu lợi mà chẳng phải động chân động tay. Các hãng

nổi tiếng thế giới như Nike, Pierre Cardin, Philips hầu hết là OEM.

Mắt Lưu Bị chợt sáng lên:

- Chà! Đã là kinh nghiệm tốt của Tây, ta ngại gì mà không dùng. Rốt cuộc cái hay của OEM là gì?

Gia Cát Lượng nói:

- Đối với chúng ta, OEM là giảm giá sản phẩm để mở rộng thị trường, đồng thời chuyên nghiệp hóa kinh doanh. Cần biết rằng, khách hàng chỉ biết đến thương hiệu. Chúng ta đã tạo thương hiệu Hoàng Tộc được khách hàng tín nhiệm. Một khi hợp tác giữa chúng ta và Tân Dã đổ vỡ, chỉ cần chúng ta tìm một nhà sản xuất khác là không hề hấn gì.

Lưu Bị hỏi:

- Còn nhà máy Tân Dã có lợi gì không?

Gia Cát Lượng nói:

- Nhà máy Tân Dã có thể bước vào con đường chuyên nghiệp chế tạo. Kỳ thực, OEM tại một số công ty Trung Quốc là bí mật chưa được công bố. Trường hợp xưởng sản xuất máy giặt Võ Hán dán hiệu Thiên Nga nhỏ rất đáng nghiên cứu. Nguyên Võ Hán sản xuất máy giặt hiệu Hoa Sen, vì kinh doanh ngày càng khốn đốn nên bắt buộc phải hợp tác với Thiên Nga nhỏ. Năm hợp tác thứ nhất, Võ Hán sản xuất 10.000 máy Thiên Nga nhỏ và 30.000 máy Hoa Sen; năm thứ hai là 30.000 máy Thiên Nga nhỏ và 30.000 máy Hoa Sen; năm thứ ba là 240.000 máy Thiên Nga nhỏ và 10.000 máy Hoa Sen; năm thứ tư là 350.000 ngàn máy Thiên Nga nhỏ và không sản xuất máy Hoa Sen nữa. Hiện tại, Võ Hán cam tâm tình nguyện làm cơ sở gia công cho Thiên Nga nhỏ. Vì sao vậy? Vì gia công cho Thiên Nga nhỏ có lãi suất ổn định 1.000quan/máy, lợi hơn nhiều so với tự sản xuất máy Hoa Sen. Trong khi Thiên Nga nhỏ không tốn tiền đầu tư cơ sở sản xuất mà vẫn tăng trưởng tới 120%/năm.

Lưu Bị tỉnh ngộ:

- Hóa ra đó là binh pháp lạc đà của ông, dùng thương hiệu để biến hai tập đoàn chế tạo lớn Kinh Châu, Ích Châu thành cơ sở gia công sản phẩm Hoàng Tộc. Rồi ta sẽ tiêu hóa dần họ, thực hiện mục tiêu rắn nuốt voi.

Gia Cát Lượng nói:

- Cái gọi là binh pháp lạc đà chính là kế biến khách thành chủ. Khách cũng có nhiều loại: không trú được lại là khách tạm, trú lại được là khách thường, trú lâu mà không làm chủ được là khách sạn. Chúng ta là thân phận lính đánh thuê, ở lâu tất bị tập đoàn Kinh Châu chà đạp. Trong khi tinh túy của binh pháp lạc đà là "rình khe nhét chân" để nắm quyền chủ động. Từ góc độ kinh tế học mà nói, đó gọi là tối ưu hóa nguồn

lực; từ góc độ quản lý học mà nói, trước khi bị người tối ưu hóa, chẳng thà tối ưu hóa người.

Lưu Bị nói:

- Tôi hiểu ý ông rồi, các gọi là tối ưu hóa thực chất là tiêu hóa. Chỉ có tối ưu hóa mới có thể tiêu hóa, nếu không, cái đầu con voi to vậy, lấy gì để ta tiêu hóa? Chỉ có con đường OEM mới biến khách thành chủ được.

5. Nước mắt bôi trơn

Lưu Bị quyết ý theo binh pháp lạc đà của Gia Cát Lượng, lập tức gọi điện thoại cho Lưu Biểu để khóc lóc kêu khổ. Dùng chiêu này rất mạo hiểm, dân gian có câu "Lưu Bị giả từ bi ném A Đầu". Trình độ khóc lóc của Lưu Bị rất phi phàm, dù có giả vờ giả vịn cũng gây được hiệu quả tình thâm ý thiết. Quả nhiên Lưu Biểu tâm thần bấn loạn, nói lắp bắp:

- Anh chỉ biết chú mặt mũi phúc hậu, hiền lành có tiếng trên giang hồ, rất thích hợp để mở mang thị trường. Nào ngờ chú phải chịu nhiều khó khăn, thiệt thòi như vậy.

Gần nhà tôi có quán ăn mới mở, hôm nay anh mời chú. Lưu Bị nói:

- Bác là đại ca của em, bao năm nay đối xử với em thật tốt, em không làm gì được cho bác, sao dám để bác mời? Chỉ vì thương trường vô tình, em lại đứng ở tuyến đầu, tổ khổ với bác chỉ để công việc tốt hơn. Chỉ cần bác thông cảm với khó khăn của em, thì châu này để em hiếu kính đại ca mới phải.

Lưu Biểu cười ha hả, nói:

- Chú khách khí quá. Hừm, thế này nhé, chú gửi cho anh tài liệu, còn anh sẽ lập tức mở cuộc họp về tình huống của chú. Tin rằng anh sẽ làm chú vừa ý.

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

Để phát triển thị trường tiêu thụ, bạn cần dùng nhiều cách thức phù hợp như thương mại điện tử, dán thương hiệu, nhượng quyền, third party, v. v... Trong rất nhiều trường hợp, bạn không thể không mời chuyên gia. Quản lý là một trò chơi mang tính điều khiển, kinh doanh lại càng như vậy. Nếu bạn không thể khống chế cục diện, bạn chỉ có thể để người khác quyết định vận mệnh.

Chương 21
CHUYỆN KHỈ ĐUÔI DÀI, NGỰA VẦN VÀ SƯ TỬ

1. Người mù cõng người què

Lại nói chuyện Hạ Hầu Đôn giao đấu với Gia Cát Lượng trên thương trường mấy bận đều thảm bại. Không cách gì hoàn thành nhiệm vụ tiêu thụ, Hạ Hầu Đôn quay về tổng công ty chịu tội với Tào Tháo.

Tào Tháo nổi giận:

- Hừm không ra oai chẳng khác nào mèo hen. Hãy xem ta ra đòn sấm sét, không bức tên khốn Lưu Bị tới đường cùng không được.

Hạ Hầu Đôn hỏi:

- Tổng giám đốc Tào đã có kế rồi?

Tào Tháo nói:

- Ta đã xem xét kỹ lưỡng, tên Gia Cát Lượng này giỏi ngón "trổ hoa che đất", nay ta dùng ngón "đào đất khoét rễ" xem hắn ta mạnh hay yếu!

Hạ Hầu Đôn hỏi:

- Tổng giám đốc Tào khoét rễ hắn ở đâu?

Tào Tháo nói:

- Hoàng Tộc của Lưu Bị giỏi kinh doanh màn hình, song chẳng qua là lính đánh thuê cho Kinh Châu. Chỉ cần phá vỡ quan hệ làm ăn của hắn với Lưu Biểu là chặt đứt rễ hắn. Đến khi đó, bọn chúng không khác chó mất chủ.

Hạ Hầu Đôn trầm trồ:

- Sôi sùng sục không bằng rút củi đáy nồi. Tổng giám đốc Tào dùng kế này thật tuyệt diệu. Nhưng tình hình kinh doanh của công ty Hoàng Tộc hiện rất tốt, tập đoàn Kinh Châu sao có thể thôi hợp tác với hắn được?

Tào Tháo cười:

- Anh chỉ biết họ có lợi ích hợp tác trước mắt mà không biết về lâu dài hai bên chắc chắn sinh chuyện, hoặc bên này làm chủ, hoặc bên kia làm chủ. Với tập đoàn Kinh Châu, nếu không nắm được thị trường tất sẽ ăn ngủ không yên, thị trường chỉ hơi chút biến động cũng hoảng hốt. Chúng ta phải khoét sâu mâu thuẫn của họ mới giành đại thắng.

Hạ Hầu Đôn nói:

- "Rình khe nhét chân" là việc rất dễ dàng. Song, hợp tác của Lưu Bị với Kinh Châu như người mù cõng người què, không ai rời ai được. Người mù dù phải chịu gánh nặng người què, nhưng lại có được đôi mắt sáng.

Tào Tháo nói:

- Lưu Bị có mắt sáng, lẽ nào chúng ta không có mắt sáng sao? Huống hồ ta không phải người quê, ta chẳng cần lưng ai cả, thay thế Lưu Bị bằng ta chẳng tốt hơn sao? Thay vì để tập đoàn Kinh Châu làm việc cho Lưu Bị, chẳng thà khiến Kinh Châu làm việc cho ta. Chúng ta có thể thôn tính Lưu Biểu, biến tập đoàn Kinh Châu thành một khu công nghiệp từ xa, chuyên sản xuất hàng cho Anh Hùng.

Hạ Hầu Đôn vui mừng:

- Được như vậy, chúng ta sẽ đánh bật được Lưu Bị ra khỏi thị trường.

Tào Tháo nói:

- Tôi đã soạn một công hàm thương vụ, phiên anh một nhọc một phen, đưa thư này đến cho Lưu Biểu. Đồng thời anh sao ra mấy bản gửi cho lãnh đạo tập đoàn Kinh Châu, tôi nghe nói Phó tổng giám đốc Kinh Châu Sái Mạo ghét Lưu Bị, anh phải tranh thủ hấn ta.

2. Email của Tào Tháo

Hạ Hầu Đôn và Sái Mạo gặp nhau ở bar Tam quốc diễn nghĩa. Hạ Hầu Đôn kể về lá thư của Tào Tháo, Sái Mạo nói:

- Tôi hướng về Tổng giám đốc Tào từ lâu, nương cây lớn được hưởng bóng mát. Song chúng tôi hợp tác với Lưu Bị đã mấy năm, thành quả cũng không tồi. Hơn nữa, sếp Lưu Biểu lại có họ với Lưu Bị.

Hạ Hầu Đôn nói:

- Xưa kia Hán Cao tổ phong vương cho họ Lưu, nghĩ rằng từ đây thiên hạ thái bình. Ngờ đâu con cháu họ Lưu bắt đầu tranh giành quyền lực. Nếu như không có một người không phải họ Lưu đứng ra gánh vác triều chính thì lịch sử nhà Hán đã phải viết lại. Đừng để tình họ hàng làm mờ mắt, thân phận Lưu Bị chẳng qua là kẻ cầm đầu toán quân đánh thuê cho tập đoàn Kinh Châu mà thôi.

Sái Mạo cười sằng sặc một hồi, sau đó nói:

- Anh nói cũng đúng. Song đội làm thuê của Lưu Bị cũng có đóng góp nhất định cho tập đoàn Kinh Châu, nay đột nhiên phá bỏ hợp tác, tình lý nói sao đây?

Hạ Hầu Đôn nói:

- Anh là người sáng suốt, tất nhìn ra được điều lợi – hại của đội quân làm thuê. Anh thử lên net tra xem, rất nhiều công ty vì nguy cơ thị trường hay muốn có thêm vốn đã dẫn sói vào nhà, kết quả bị đối tác biến chủ thành khách, cơ nghiệp xây dựng bao năm tiêu tan. Vì sao vậy? Vì mục đích, lợi ích hai bên không giống nhau, đoàn quân làm thuê của Lưu Bị như quả bom nổ chậm đặt bên tập đoàn Kinh Châu, không biết nổ lúc nào.

Sái Mạo thở dài, không nói gì. Hạ Hầu Đôn nói:

- Có điều này, xin anh cứ yên tâm. Tổng giám đốc Tào nói, đợi sau khi hai công ty ta hợp nhất, công ty sẽ được kết cấu lại, các bộ phận màn hình, điều hòa, tủ lạnh, bình nóng lạnh sẽ được thiết lập. Anh sẽ được làm giám đốc bộ phận bình nóng lạnh, còn lương, sẽ gấp năm lần hiện nay.

Bất giác Sái Mạo dờ ra, tim rộn lên. Hạ Hầu Đôn nói tiếp:

- Tổng giám đốc Tào của chúng tôi còn nói, bất kể điều kiện của anh và tập đoàn Kinh Châu là gì, chúng tôi đều đáp ứng.

Sái Mạo nói:

- Anh có thể bố trí cho tôi gặp Tổng giám đốc Tào thương lượng được không?

Hạ Hầu Đôn cười:

- Ngay giờ tôi đợi lời vàng này của anh.

Hạ Hầu Đôn với chiếc cặp bên cạnh, mở khóa kéo, bên trong lộ ra một chiếc máy tính bảng. Hạ Hầu Đôn nói:

- Đây là con Tablet PC đời mới nhất, cấu hình cực cao. Tổng giám đốc Tào nói "bảo kiếm tặng anh hùng", xin anh nhận lấy.

Tim lại rộn lên hồi nữa, Sái Mạo nói:

- Thế này có phải là tôi nhận hối lộ không?

Hạ Hầu Đôn nói:

- Sao anh nghĩ vậy. Ý của Tổng giám đốc Tào là trong quá trình sáp nhập, sẽ có rất nhiều tài liệu, thư từ phải xử lý – máy này rất tiện cho anh. Ví như anh có thể liên lạc với Tổng giám đốc Tào qua thư điện tử, địa chỉ đã có sẵn trong máy, hy vọng anh sẽ giữ liên lạc thường xuyên.

Sái Mạo được yêu quá hóa hoảng, nói:

- Tổng giám đốc Tào đã có lòng yêu, Sái Mạo này quyết mai mối thành công.

3. Năm ảnh hưởng tiêu cực của công ty tiêu thụ

Vừa hay hôm sau Lưu Biểu mở hội nghị lãnh đạo tập đoàn để bàn về vấn đề của Lưu Bị. Lưu Biểu nói:

- Hợp tác sản xuất – kinh doanh có lúc gặp trục trặc. Tôi cũng biết trong chúng ta cũng có người không vừa lòng với Lưu Bị. Nhưng dù thế nào, công xông pha tuyến đầu không thể xem nhẹ. Vì vậy, chúng ta cũng phải cân nhắc kỹ đề nghị của Lưu Bị rồi đưa ra giải pháp toàn diện.

Sái Mạo nói:

- Như đồng tiền có hai mặt, tôi nghĩ vấn đề của Lưu Bị chỉ là một mặt, mặt kia là vấn đề của ta. Cái gọi là "toàn diện", trước hết phải nhìn vấn đề từ hai phía. Thực tình,

nếu không có Lưu Bị, chúng ta không thể có mạng lưới tiêu thụ màn hình; không có Lưu Bị, nhãn hiệu Hoàng Tộc cũng không thể có ảnh hưởng trên thị trường đến vậy. Công lao Lưu Bị quả không nhỏ. Song, chúng ta cũng nên tỉnh táo, do đặc thù quan hệ giữa tập đoàn Kinh Châu và Lưu Bị nên cũng tồn tại rất nhiều nhân tố bất lợi cho sự phát triển của chúng ta.

Lưu Biểu biến sắc mặt, chau mày, hỏi:

- Sái Mạo, ý anh là gì?

Sái Mạo nói đều đều:

- Ý tôi là, Lưu Bị đã tạo khai phá thị trường cho màn hình Hoàng Tộc. Tuy nhiên, việc gì cũng có hai mặt, ta cần phải có cái nhìn mới, công bằng về sự hợp tác này. Sau một thời gian dài suy ngẫm, tôi cho rằng quan hệ hợp tác này tạo năm ảnh hưởng tiêu cực tới tập đoàn Kinh Châu.

Lưu Biểu nhìn Sái Mạo, cười miễn cưỡng. Sái Mạo nói: - Ảnh hưởng tiêu cực thứ nhất là dựa vào công ty tiêu thụ một thời gian dài đã khiến sức ì lớn nghiêm trọng. Từ khi Lưu Bị tới, màn hình Hoàng Tộc từ không thành có, thị phần từ nhỏ thành lớn. Tôi nghĩ, nếu không có Lưu Bị, nếu chúng ta tự tiêu thụ, công việc phải làm sẽ rất nhiều, khó khăn phát sinh sẽ không ít. Song nếu chúng ta vì sợ khó mà dựa tất vào Lưu Bị, e chúng ta vĩnh viễn không hiểu thế nào là kinh doanh tiêu thụ chứ không nói gì đến bước chân vào thị trường tiêu thụ. Tất cả người nghe đều im lặng. Sái Mạo đã chỉ ra nỗi đau của tập đoàn Kinh Châu.

Sái Mạo nói:

- Ảnh hưởng tiêu cực thứ hai là để công ty kinh doanh phụ trách thị trường nên sức khống chế thị trường của chúng ta rất yếu. Dù màn hình Hoàng Tộc có làm mưa làm gió trên thị trường thế nào, thì đó cũng không phải là thị trường của chúng ta, mà là thị trường của Lưu Bị. Thực tế, chúng ta không tạo được một gợn sóng nhỏ trên thị trường.

Lưu Biểu hừm một tiếng, nói:

- Mưa gió cái gì? Anh chỉ nghe người ta gièm pha. Lưu Bị thì ở đây ai cũng quá hiểu, đó là người đôn hậu, nhân nghĩa, rất đáng tin cậy. Thay người khác thì không thể có hợp tác tốt đẹp như hiện nay.

Sái Mạo nói:

- Nhân nghĩa của Lưu Bị chỉ là nhân nghĩa hiện trên mặt để che đậy dã tâm. Vấn đề hợp tác khó khăn giữa hai bên chẳng phải do Lưu Bị khơi ra sao? Đúng là "gió từ Lưu Bị nổi, sóng từ Lưu Bị dâng".

Lưu Biểu nói:

- Sao anh cứ bé xé ra to vậy?

Sái Mạo nói lạnh lùng:

- Chúng ta đóng cửa bàn bạc là đã đề phòng chuyện nhỏ rồi.

Lưu Biểu mở miệng định nói nhưng lại dừng. Sái Mạo nói:

- Vì sao lại có sóng gió giữa hai bên vậy? Vì mỗi bên đều có những lợi ích và cách thức theo đuổi lợi ích riêng. Cũng từ đây xung đột phát sinh. Đó chính là ảnh hưởng tiêu cực thứ ba. Mục đích kinh doanh tiêu thụ thường khó tránh khỏi sai lệch với mục tiêu của chúng ta.

Lưu Biểu hỏi:

- Còn gì nữa?

Sái Mạo nói:

- Còn ảnh hưởng tiêu cực thứ tư. Do bên tiêu thụ khổng chế thị trường nên chúng ta bị rơi vào thế yếu khi đàm phán. Điều này trực tiếp ảnh hưởng đến hầu bao của chúng ta.

Lưu Biểu hừm một tiếng, nói:

- Mục tiêu của từng nhân viên còn khó khớp với mục tiêu công ty, huống hồ là Lưu Bị? Còn ảnh hưởng thứ tư, không thể chỉ nhìn thấy khó khăn của chúng ta mà không để ý tới khó khăn của người. Nếu muốn, anh cứ thử tự mình xông pha ra thị trường một phen xem thế nào?

Sái Mạo nói:

- Anh đừng nóng vậy. Còn ảnh hưởng tiêu cực thứ năm nữa. Do không có đội ngũ thiện chiến dưới quyền, chúng ta không cách gì chủ động đuổi theo lợi nhuận.

Lưu Biểu nhìn trần nhà, mãi mới nói:

- Theo anh, chúng ta nên làm gì?

Sái Mạo nói:

- Chẳng phải Tào Tháo đã chuyển cho anh công hàm thương vụ sao? Kinh doanh ai cũng phải xu thời phụ thế, tìm lành tránh dữ, vì sao chúng ta không dựa vào quả núi lớn mà cứ trói mình dưới gốc cây lung lay vậy?

4. Câu chuyện khi đuôi dài, ngựa vằn và sư tử

Lưu Biểu ngạc nhiên, hỏi:

- Làm sao anh biết có công hàm thương vụ của Tào Tháo?

Sái Mạo nói:

- Hôm nay chắc các vị ngồi đây đều đã nhận được bản sao công hàm thương vụ đó.

Mọi người đang chờ sự trả lời của anh!

Lưu Biểu ngửa người trên ghế, vừa như ngẫm nghĩ vừa nói chậm chậm:

- Trên thảo nguyên, một chú ngựa vẫn tìm bạn để cùng nhau đi săn. Có sư tử mạnh mẽ, khi đuôi dài thông minh, các anh sẽ cho rằng ngựa vẫn sẽ hợp tác với con nào?

Sái Mạo nói:

- Tất nhiên là vua sư tử rồi!

Lưu Biểu lấy ra một cuốn tựa đề "Ngũ ngôn quản lý", lật một trang đánh dấu sẵn và đưa ra trước bàn Sái Mạo, nói:

- Anh đọc câu chuyện này đi!

Ngựa vẫn cùng với khi đuôi dài hợp tác đi săn. Khi đuôi dài trèo lên cao nên phát hiện mục tiêu dễ dàng, ngựa vẫn chạy khỏe nên săn bắt rất nhanh. Một lần ngựa vẫn cãi nhau với khi đuôi dài, ngựa vẫn bức dọc: "Con khi này thật xảo trá, chuyên môn chọn việc nhẹ, còn mình làm hùng hục".

Ngựa vẫn bỏ khi đuôi dài, tìm gặp sư tử đề nghị hợp tác. Ngựa vẫn nghĩ rằng cả hai đều cùng chạy thì không ai có thể lười. Nào ngờ, khi đi săn về, sư tử chia mồi làm ba phần và nói với ngựa vẫn: "Vì tao là vua sư tử nên được phần thứ nhất; tao giúp mày săn nên được phần thứ hai; còn giờ nếu mày không chạy nhanh thì phần thứ ba sẽ làm mày mất mạng đấy! "

Sái Mạo đọc xong, đưa trả lại Lưu Biểu.

Lưu Biểu nói:

- Công ty chúng ta là ngựa vẫn, chọn đúng đối tác là vấn đề sinh tồn.

Sái Mạo lắc đầu phản đối:

- Chưa chắc Lưu Bị đã là khi đuôi dài.

Lưu Biểu nói:

- Lưu Bị có thể không phải là khi đuôi dài, nhưng chắc chắn Tào Tháo là sư tử.

Sái Mạo nói:

- Anh ví Tào Tháo như sư tử hung tợn, tôi lại ví ông ta như cá heo hiền lành. Ví dụ nào cũng rất phiền diện và không giải quyết được vấn đề cụ thể. Tào Tháo đã có thành ý hợp tác, sao chúng ta lại dùng một câu chuyện ngũ ngôn so sánh què quặt để từ chối?

Lưu Biểu chột nổi giận:

- Tào Tháo có là anh rể của anh không mà sao anh cảm tình với hắn đến vậy?

Sái Mạo nói:

- Ai đọc "Tam quốc diễn nghĩa" đều biết chính anh mới là anh rể tôi. Chương 40 trong "Tam quốc diễn nghĩa" là "Sái phu nhân bàn hiến Kinh Châu, Gia Cát Lượng hỏa thiêu Tân Dã", Sái phu nhân chính là chị tôi đấy! Lưu Biểu cười nhạt, nói:

- Chẳng phải anh và chị muốn hiến Kinh Châu mà không xong?

Sái Mạo phản đối:

- Sao có thể thế được? Lẽ nào tôi và chị muốn hại anh?

Lưu Biểu nói:

- Anh chị không có bụng hại tôi, nhưng vì ngây thơ nên bị người lợi dụng, trở thành công cụ gây hại cho tôi và tập đoàn Kinh Châu.

Về mặt ngây thơ, Sái Mạo nói:

- Làm thế nào để anh tin tôi đây?

Lưu Biểu ngẫm nghĩ rồi nói:

- Anh hãy nói với Tào Tháo, nếu ông ta có thành ý thì chúng ta không thể không hợp tác. Song có hai điều kiện: tập đoàn Kinh Châu phải có cổ phần khống chế và quyền bổ nhiệm nhân sự trong công ty mới.

Đêm đó, Sái Mạo viết email thuật ý Lưu Biểu gửi Tào Tháo. Mãi mà Tào Tháo không trả lời. Giục giã mấy lần, cuối cùng Tào Tháo cũng gửi email kể một câu chuyện.

Sư tử yêu và cầu hôn cô ngựa vằn. Không muốn gửi gắm đời mình vào một con mãnh thú, nhưng cô ngựa vằn không dám từ chối, bèn nghĩ ra một cách. Cô ngựa nói với sư tử: "Ngài là anh hùng trong vương quốc động vật, tôi rất muốn lấy ngài. Nhưng tôi rất sợ răng nhọn, móng sắc của ngài. Nếu ngài cắt nanh và vuốt, tôi sẽ lập tức cưới ngài". Sư tử đồng ý, cắt sạch răng và móng, thế là ngựa không còn sợ sư tử nữa. Khi sư tử đến bên người tình trong mộng, cô ngựa quay người, đá hậu một cú làm sư tử ngã quay.

Tào Tháo chú dưới câu chuyện: "Sư tử sở dĩ là sư tử, chính vì có răng và móng sắc. Trong hợp tác, mất quyền bổ nhiệm nhân sự và cổ phần khống chế khác nào sư tử mất nanh vuốt? "

Sái Mạo run rẩy như ngựa vằn sắp bị thịt. Ông ta dò dẫm nhìn màn hình giống như đang nhìn một bộ mặt sư tử nhe nanh.

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

Trò chơi sáp nhập không bao giờ là cuộc "hôn nhân mỹ mãn". Giả sử có cuộc "hôn nhân mỹ mãn", thì đó cũng là giả. Khi bên A nắm quyền, họ sẽ không còn quan tâm đến lợi ích bên B nữa.

Tuy nhiên bên B phải từ bỏ quyền khống chế là có nguyên nhân. Có lẽ họ không thể cải thiện nổi tình hình công ty, bắt buộc phải chọn giải pháp đầu hàng, trong đó sáp nhập là lựa chọn tốt nhất. Cũng có lẽ họ dùng trá thuật lấy nhu khắc cương, chấp nhận mất quyền khống chế nhưng lại có thể thực hiện được mục đích khác. Sau đó,

họ sẽ lần lượt bỏ đi và tái xuất giang hồ dưới bộ mặt khác.

Bất kể bạn là bên A hay bên B, bạn cần hiểu rõ:

1. Sáp nhập là một cách giải quyết vấn đề, nhưng bạn vẫn có thể chọn cách khác.

2. Không nên phức tạp hóa vấn đề, cũng như khối ung thư, bạn càng động chạm đến nó, nó càng hại bạn.

3. Thứ duy nhất bạn cần, đó là kỹ thuật giải quyết vấn đề.

Chương 22

QUẢN LÝ LÀ MỘT LOẠI HOẠT ĐỘNG VĂN HÓA

1. Chiêu khích tướng của Gia Cát Lượng

Lại nói Tào Tháo muốn thôn tính Kinh Châu nên nóng lòng đợi cơ hội. Từ bên Kinh Châu nhìn sang bên kia sông là đại bản doanh công ty màn hình Tiểu Bá Vương của tập đoàn Đông Ngô. Theo chiến lược của Tào Tháo, sau khi thôn tính được Kinh Châu, Đông Hán sẽ tấn công Đông Ngô để thống nhất thiên hạ. Ngày Tào Tháo mong chờ đã đến, con ngựa đốm Lưu Biểu bỗng trúng gió, sóng gió nổi lên trong tập đoàn Kinh Châu.

Điều tệ hại nhất cuối cùng đã xảy ra, Gia Cát Lượng nói:

- Lưu Biểu tuổi đã cao, bệnh kỳ này e không dậy được. Tập đoàn Kinh Châu sẽ thay chủ mới, chúng ta phải tính trước thôi.

Lưu Bị nói:

- Cơ sở sự nghiệp của tôi đặt hết ở Kinh Châu, giờ lâm đại nạn, tôi biết chạy đi đâu?

Gia Cát Lượng nói:

- Trước mắt hãy đến tập đoàn Đông Ngô của Tôn Quyền. Một khi Tào Tháo hạ Kinh Châu, mục tiêu tiếp theo sẽ là Đông Ngô. Chỉ cần hai bên kề vai sát cánh là cơ sự có thể cứu vãn.

Lưu Bị nói:

- Đông Ngô là tập đoàn lớn, nhân tài chen chúc, không biết họ có dung chúng ta không?

Gia Cát Lượng nói:

- Đại địch đã trước mặt, Đông Ngô tất phải phản ứng. Hôm qua, giám đốc thị trường tập đoàn Đông Ngô Lỗ Túc đã gọi điện cho tôi để nghe ngóng tình hình Kinh Châu. Tôi đã hẹn với Lỗ Túc sang Đông Ngô gặp chủ tịch hội đồng quản trị Tôn Quyền.

Lưu Bị nói:

- Đã vậy, ông hãy mau tới để thiết lập quan hệ với Đông Ngô. Một khi Kinh Châu chìm xuống, Tôn Quyền có lẽ sẽ quảng cho chúng ta còng cổ cứu mệnh.

Gia Cát Lượng lập tức lấy vé đi Đông Ngô. Ngày hôm đó, Lưu Biểu lặng lẽ từ trần. Tào Tháo và quan chức Bộ Công nghiệp Điện tử đích thân đến tập đoàn Kinh Châu dâng vòng hoa viếng.

Trưa hôm sau, được Lỗ Túc dẫn tiến, Gia Cát Lượng gặp chủ tịch hội đồng quản trị tập đoàn Đông Ngô Tôn Quyền. Tôn Quyền hỏi:

- Nghe nói Tào Tháo sắp lấy Kinh Châu, anh còn chạy đến chỗ tôi làm gì? Gia Cát Lượng hỏi lại:

- Tôi là quân của công ty Hoàng Tộc, Tào Tháo lấy Kinh Châu thì việc gì đến tôi?

Tôn Quyền cười cười, lại hỏi:

- Tào Tháo là cao thủ đầu tư, hôm nay nuốt Kinh Châu, không biết ngày mai sẽ nuốt ai? Tiên sinh hiện là đương kim Gia Cát Lượng, chắc hẳn có kiến giải độc đáo về thế cục trước mắt.

Gia Cát Lượng nói:

- Tào Tháo được Kinh Châu, chắc hẳn sẽ phóng tầm mắt xuống Giang Nam, mục tiêu tới đây không phải Đông Ngô thì là gì?

Tôn Quyền vẫn tiếp tục hỏi:

- Theo ý tiên sinh, tôi nên bắt chước tập đoàn Kinh Châu theo Tào, hay là cùng hắn ta so một trận cao thấp trên thương trường?

Gia Cát Lượng nói:

- Tôi đến diện kiến ngài vì nghĩ chủ tịch hội đồng quản trị Tôn là bậc anh hùng. Nay ngài hỏi như vậy, rõ ràng là không đủ tự tin. Đã vậy, tôi khuyên ngài chủ động theo Tào là xong.

Tôn Quyền sững người, rồi cười nhạt:

- Tiên sinh muốn trêu tôi sao? Xin hỏi tiên sinh, vì sao Lưu Bị không theo Tào?

Gia Cát Lượng nói:

- Lúc còn sống, Lưu Biểu đã ví Tào Tháo với sư tử hung ác. Theo sư tử, chẳng phải là tự nằm lên thớt sao? Nay Lưu Biểu chết đi, tập đoàn Kinh Châu rơi vào tay Tào Tháo, truyện ngụ ngôn của Lưu Biểu đã ứng nghiệm. Hoàng Tộc tuy là công ty nhỏ, song tổng giám đốc Lưu của chúng tôi là người khí cốt, thà chết không khuất phục. Hàng Tào Tháo sao được?

Chợt Tôn Quyền nổi giận, quát:

- Lẽ nào trong mắt anh tôi chỉ là phường tham sống sợ chết?

Vừa nói, Tôn Quyền vừa đứng dậy, đi nhanh ra khỏi phòng khách, để lại Gia Cát Lượng chơ vơ một mình. Lát sau, Lỗ Túc vào phòng và trách Gia Cát Lượng:

- Chủ tịch hội đồng quản trị của chúng tôi là người phóng khoáng, làm sao ông lại

khiến ông ta giận dữ đến vậy?

Gia Cát Lượng nói:

- Tự ông ta thấy khó chịu, trách gì tôi. Tôi đến đây để bàn bạc kế đối phó Tào Tháo, tôi cũng giận đây này!

Lỗ Túc nói:

- Tiên sinh có diệu kế gì? Thay mặt chủ tịch Tôn, tôi xin ông thỉnh giáo! Gia Cát

Lượng nói:

- Thế lực Tào Tháo bề ngoài tuy rất mạnh, nhưng với tôi, chẳng qua chỉ là thiêu thân mà thôi. Chỉ cần tôi vung tay một cái, bọn họ sẽ nát như cám.

2. Bí quyết Trương Phi đại náo cầu Trảng Bàng

Lỗ Túc đến phòng chủ tịch hội đồng quản trị gặp Tôn Quyền, Tôn Quyền nói:

- Tên Gia Cát Lượng này đã có mưu hay, cố tình dùng kế khích tướng để khiến tôi nổi giận. Tôi vì thiên kiến mà lỡ mất đại sự.

Nói rồi, Tôn Quyền quay lại phòng khách xin Gia Cát Lượng tiếp tục trình bày. Gia Cát Lượng vội đáp lễ, nói: Vừa rồi lỡ mạo phạm, xin chủ tịch Tôn mở lượng hải hà. Tôn Quyền cầm tay Gia Cát Lượng mời dùng trà chiều, Lỗ Túc theo sau. Ba người tới quán trà nghệ thuật "Nghìn tầng tuyết", chọn một bàn sát cửa sổ, vừa pha trà vừa đàm luận binh pháp.

Lỗ Túc nói:

- Vừa qua nghe ông bảo có diệu kế phá Tào, có thể nói cho chủ tịch hội đồng quản trị chúng tôi nghe được không?

Gia Cát Lượng nói:

- Nhìn bề ngoài, Tào Tháo sừng sững như núi dựng trước mặt, là một công ty quy mô rất lớn. Trên thực tế, hấn chẳng qua chỉ là núi giấy. Trận Xích Bích năm xưa, liên quân Lưu – Tôn há chẳng phải đã đốt 130.000 quân Tào sao? Quân hùng tướng mạnh như vậy, hóa ra không chịu nổi một mối lửa. Xem ra hấn vẫn chưa rút ra được bài học năm xưa, vẫn theo vết xe đổ.

Tôn Quyền "à" một tiếng, nói:

- Ngày xưa khác, ngày nay khác. Tiên sinh đừng nhìn người bằng con mắt người xưa nữa.

Gia Cát Lượng nói:

- Công ty có thành công hay không, quan trọng là nó mạnh như thế nào, chứ không phải nó to như thế nào. Công ty Tào Tháo nay "hư" thì to, "thực" thì lăm bệnh, lẽ nào chịu nổi một đòn?

Tôn Quyền nói:

- Ông bảo công ty Tào Tháo lắm bệnh, là bệnh gì vậy?

Gia Cát Lượng nói:

- Công ty Tào Tháo mắc bệnh "đau đầu tổng hợp", bệnh này có hai triệu chứng điển hình: một là "hoa mày, chóng mặt, tai ù", thứ hai là "bụng rát, lưng đau, khí huyết hư".

Tôn Quyền hỏi:

- Thế nào là "hoa mày, chóng mặt, tai ù"?

Gia Cát Lượng nói:

- Nói "hoa mày chóng mặt tai ù" để chỉ quyết sách kinh doanh của Tào Tháo. Từng có thời nhà sáng nghiệp Tào Tháo hành động thận trọng, tư duy lạnh lùng, giỏi chớp thời cơ và khéo tránh nguy hiểm. Mọi người chắc còn nhớ chuyện "Tào Tháo dâng dao". Vốn Tào Tháo cầm dao tới định giết Đồng Trác, thấy tình huống bất lợi bèn vội dâng dao cán ngọc tặng Đồng Trác. Song, Tào Tháo nay hành động không còn thận trọng như xưa, thành công làm ông ta trở thành kẻ trên tiên, tưởng không việc gì trên đời này mình không làm được nên nhắm mắt tung hoành. Vì chứng "chóng mặt" nên ông ta đã mất năng lực quan sát thị trường tinh mẫn của mình, dẫn đến chứng "hoa mày" khi quyết định chiến lược, cứ nghĩ rằng dễ dàng "hát để vịnh chí". Thực hiện chiến lược, ông ta chỉ dựa vào kinh nghiệm, ý ta ta làm, tai ù không nghe lời trung thực. Một khi xảy ra "địa chấn" là cơ nghiệp sụp đổ.

Tôn Quyền lại hỏi:

- Thế còn "bụng rát, lưng đau, khí huyết hư"?

Gia Cát Lượng nói:

- Nói "bụng rát, lưng đau, khí huyết hư" để chỉ trách nhiệm, hiệu quả công việc của Tào Tháo. Khi Công ty mới thành lập, các cấp quản lý còn ít, thông tin nội bộ thông suốt kịp thời, ý thức hợp tác giữa các bộ phận còn mạnh. Nhưng khi công ty phát triển tới một quy mô nhất định, các sự vụ quản lý sẽ trăm đầu nghìn mối, cơ cấu phòng ban chồng chéo, quan hệ nội bộ công ty phức tạp, quản lý và nhân viên lao vào đầu đá. Khi đó, nhiều giám đốc chi nhánh sẽ không còn nghĩ tới tiến thủ, ngoài miệng hô hào nhưng trong thì đục khoét công ty. Giống như người béo bệu, đi một bước lại thở hổn hển, bất kỳ lúc nào cũng có thể trúng gió hay nhồi máu cơ tim mà chết.

Tôn Quyền nói:

- Ông bảo công ty Tào Tháo mang bệnh, có gì chứng thực không?

Gia Cát Lượng hỏi:

- Các ông nghe chuyện hai vị anh hùng ở dốc Tràng Bản chưa?

Lỗ Túc nói:

- Tất nhiên nghe rồi. Một vị là Triệu Vân đơn thương độc mã bảy lần tiến, bảy lần rút giữa trăm vạn quân Tào để cứu A Đầu con Lưu Bị. La Quán Trung có thơ khen rằng: "Hổ thiêng vùng vẫy trong quân Tháo; Rồng nhỏ nằm trọn bọc Tử Long". Vị kia là Trương Phi, cũng đơn thương độc mã đứng đầu cầu Trảng Bàng mà hét lớn, quân tướng Tào sợ hãi nhất tề bỏ chạy, người ngựa giẫm đạp nhau, chết không biết bao nhiêu mà kể. La Quán Trung có thơ khen rằng: "Bên tai một tiếng vang như sấm; Khiếp vía quân Tào vội rút nhanh". Công ty Lưu Bị tuy nhỏ nhưng lại có nhân viên kiệt xuất khiến người đời phải cảm phục!

Gia Cát Lượng cười thoải mái:

- Vì sao Triệu Vân có thể đơn thương độc mã, bảy lần tiến, bảy lần rút giữa trăm vạn quân Tào? Ngoài chuyện anh ta dũng cảm, còn nguyên nhân khác là nhân viên công ty Tào Tháo thiếu tinh thần hợp tác. Tục ngữ có câu "mãnh hổ nan địch quần hồ", đừng nói là trăm vạn, chỉ cần trăm người đồng tâm hiệp lực thì Triệu Vân có chạy đằng trời.

Tôn Quyền gật đầu về ngẫm ngợi. Gia Cát Lượng nói:

- Còn kết quả tiếng hét của Trương Phi khiến người ta không thể hiểu nổi. Điều đó chứng minh công ty Tào Tháo béo bệ, sợ đến cả một tiếng hét. Tôn Quyền nói:

- Hóa ra Tào Tháo ngoài mạnh trong yếu, nhưng rốt cuộc nguyên nhân do đâu?

Gia Cát Lượng nói:

- Sở trường của Tào Tháo chẳng qua là khéo đầu cơ. Ông ta xuất thân từ xí nghiệp nông thôn, sau đó dùng phương thức quốc hữu dân doanh để kinh doanh đồ nhựa ở Sùng Châu, Sơn Đông, rồi phát lên nhờ đầu tư nhà đất ở Hứa Xương, Hà Nam, cuối cùng là nhờ Hán Nam Đế mà Tào Tháo lách mình một cái thành Tổng giám đốc công ty nhà nước Đông Hán. Nói thực, nhiều khả năng Tào Tháo không biết gì về cái gọi là quản lý công ty.

Tôn Quyền nói:

- Tôi qua tôi vừa đọc trên mạng thấy kết quả cuộc điều tra hệ thống lần thứ bảy về giới kinh doanh Trung Quốc, hầu hết các nhà kinh doanh đều lấy kinh nghiệm để quản lý công ty. Họ không hề qua lớp huấn luyện về hệ thống quản lý công – thương nghiệp, cũng lơ mơ về kỹ năng, phương pháp và khoa học quản lý. Ban đầu những khiếm khuyết này không lộ rõ, phát triển đến một giai đoạn nhất định, nó sẽ hết sức nguy hại.

Gia Cát Lượng nói:

- Chủ tịch Tôn nói rất đúng. Suy cho cùng, quản lý công ty là một hình thức hoạt động văn hóa. Hai công ty sáp nhập, nền văn hóa công ty hai bên không dung hợp tất

gây xung đột. Năm xưa Tào Tháo thôn tính Viên Thiệu, tuy lập kỳ tích rắn nuốt voi, song cái đầu voi chưa tiêu hóa hết vẫn làm khổ cái dạ dày rắn. Đến giờ vẫn còn nhiều cấp dưới cũ của Viên Thiệu giữ chí hướng khác, không thực bụng theo Tào. Nay Tào Tháo lại lập đại công sáp nhập được Kinh Châu, cái dạ dày ông ta lại sắp đau một chập đây.

Tôn Quyền nghĩ ngợi, hỏi:

- Tiên sinh cho rằng chúng tôi nên ra đòn thế nào?

Gia Cát Lượng nói:

- Chúng ta nên chuẩn bị ứng chiến thật tốt. Tào Tháo tin rằng với tốc độ phát triển như thế này, ông ta sẽ nén cơn đau dạ dày để xơi nốt đại tiệc Đông Ngô. Xưa Trương Phi đã thét một tiếng lui trăm vạn quân Tào, nay chúng ta cũng nên cho ông ta một mồi lửa nữa thôi!

3. Lửa thiêu màn hình, trận Xích Bích mới

Bỗng Gia Cát Lượng nhớ tới một người, bèn hỏi:

- Chủ tịch Tôn, sao không thấy CEO mới của tập đoàn Đông Ngô Chu Du? Tôn

Quyền nói:

- Anh ta đang tham gia đại hội quảng cáo của đài truyền hình trung ương. Tôi vừa gọi điện mời anh ta ngày mai quay về.

Chu Du bay về và mang theo tin tức mới nhất về Tào Tháo. Tại đại hội trưng bày quảng cáo của đài truyền hình trung ương lần này, công ty của Tào Tháo trên bậc quần hùng không ngại gì mà chiếm ngay một chỗ to nhất.

Tào Tháo tung bút lớn làm chấn động thị trường quảng cáo Trung Quốc. Dòng chữ điện tử Anh Hùng được quảng cáo liên tục trên đài truyền hình trung ương. Mật độ quảng cáo quá dày khiến màn hình ti-vi nóng rực, vì thế mọi người gọi là "đại chiến Xích Bích".

Tôn Quyền vội gọi Chu Du, Gia Cát Lượng bàn cách chung sức đối phó. Chu Du khách sáo với Gia Cát Lượng mấy câu rồi đi thẳng vào vấn đề:

- Lần đầu tiên của Tào Tháo này thật điên rồ, mà cũng thật đáng sợ!

Gia Cát Lượng cười:

- Tào Tháo tự chuốc diệt vong, anh sợ làm gì?

Chu Du sững người, hỏi:

- Tiên sinh có thể nói rõ hơn được không?

Gia Cát Lượng nói:

- Trước tiên nói về quảng cáo. Tác dụng của quảng cáo là gì? Để nổi tiếng, đúng không? Song nổi tiếng chưa đủ, phải còn có tiếng tốt. Nếu không có tiếng tốt, người

xem quảng cáo vẫn mua hàng của hãng khác.

Chu Du thấy hứng thú, nói:

- Làm người cũng vậy, có người danh thơm muôn thuở, có người tiếng xấu vạn niên. Cùng nổi tiếng song kết quả ngược nhau.

Gia Cát Lượng lấy bút tiến tới chiếc bàn, nói:

- Phân tích mối quan hệ giữa nổi tiếng và tiếng tốt, chúng ta nhận thấy những tình huống sau:

1. Nổi tiếng = tiếng tốt > 0 Đó là danh xưng thực, thương hiệu ở tình trạng tốt nhất, phản ánh mối quan hệ tương tác tích cực giữa nổi tiếng và tiếng tốt, rất có lợi phát triển thương hiệu.
2. Nổi tiếng > tiếng tốt > 0 Đó là danh quá thực. Công ty nên giảm quảng cáo thái quá mà hãy bám vào thực tế, khổ luyện nội công, chú trọng quản lý chất lượng và xây dựng văn hóa công ty, loại bỏ bong bóng trong thương hiệu.
3. Nổi tiếng > tiếng tốt = 0 Danh không xứng thực, thương hiệu là bong bóng, có ngày sẽ biến mất không dấu vết.
4. Nổi tiếng > 0, tiếng tốt < 0 Người ta thường gọi đó là tai tiếng. Thương hiệu này tất như ném sỏi xuống vực, không thể có ngày gắp lại.

Gia Cát Lượng nói

- Hiện nay thương hiệu Anh Hùng của Tào Tháo danh quá thực chất, bên trong đã sủi nhiều bong bóng mà người ngoài chưa được biết. Một khi bong bóng nổi lên, tiếng xấu nhất định sẽ lan nhanh, đẩy Tào Tháo tới chỗ không còn đất mà chôn.

Chu Du nói:

- Vậy hay lắm. Tôi sẽ phái ngay Hoàng Cái tới nằm vùng.

Thế là Chu Du với Hoàng Cái liền diễn một vở kịch. Trong một hội nghị lãnh đạo quản lý tập đoàn, Hoàng Cái đề nghị Đông Ngô theo Tào Tháo. Chu Du nổi giận dùng dùng, kết tội Hoàng Cái theo chủ nghĩa thất bại. Mâu thuẫn hai người lên tới đỉnh điểm, Chu Du bắt Hoàng Cái viết bản kiểm điểm, Hoàng Cái lập tức từ chức, bỏ sang công ty của Tào Tháo.

Chu Du mới làm CEO cho tập đoàn Đông Ngô có nửa năm, còn ít kinh nghiệm nên khiến nhiều bậc lão thành trong tập đoàn Đông Ngô bất mãn. Vì vậy Tào Tháo không nghi ngờ gì Hoàng Cái, ngược lại còn an ủi và giao trọng trách.

Thời gian trôi nhanh, thoát cái đã cuối năm, mùa mua sắm đồ điện tử đã tới. Mọi sự chuẩn bị đã xong, liên quân Lưu – Tôn chỉ còn "thiếu gió đông". Khi đó, Nhật báo Tam quốc phối hợp với các phương tiện truyền thông và cục Quản lý chất lượng tổ chức cuộc triển lãm rầm rộ "Chất lượng Tam Quốc", thu hút rất nhiều chú ý.

Ngày 25 tháng 12, lễ Giáng sinh của phương Tây, trên tờ "Nhật báo kinh tế Tam quốc", Hoàng Cái viết một bài chuyên đề "Về mặt nạ Anh Hùng, xem mặt thật Tào Tháo". Bài báo dùng một lượng lớn bằng chứng để phản ánh tình trạng quản lý hỗn loạn và chất lượng sản phẩm không tốt của công ty Tào Tháo. Điều làm người tiêu dùng phẫn nộ nhất là công ty Tào Tháo dùng chiêu bài khuyến mại giảm giá sản phẩm để bán ra một lượng lớn hàng tồn kho kém chất lượng, gây ra một số vụ tai nạn bi thảm do ti-vi phát nổ. Như trò chơi domino, bài báo đã gây ra phản ứng dây chuyền, tai nạn liên tiếp giáng xuống đoàn quân hùng mạnh của Tào Tháo, kênh truyền hình nào cũng đưa ti-vi Anh Hùng phát nổ. Cùng lúc, Chu Du cầm đầu đoàn quân đầy khí thế thừa cơ xuất kích, chiếm một thị phần lớn.

5. Mượn gà mái đẻ, lập thế thương chiến Tam quốc

Sau trận Xích Bích, doanh số bán ra hàng tháng của tập đoàn Đông Ngô tăng vọt, Tôn Quyền đắc ý, suốt ngày cười không khép nổi miệng. Nhưng một hôm lại gặp chuyện đau đầu, ông ta bèn gọi Chu Du tới bàn bạc.

Ông ta nói Chu Du hay: Lưu Bị tìm ông ta vay tiền. Chu Du hỏi:

- Vì sao lại vay tiền?

Tôn Quyền nói:

- Tào Tháo thua to, không còn sức lo đến Kinh Châu. Mấy dây chuyền sản xuất của tập đoàn Kinh Châu đã ngừng hoạt động. Lưu Bị thấy giá hời nên muốn mua lại.

Chu Du nói:

- Không phải khoản nhỏ đâu!

Tôn Quyền thở dài, nói:

- Kể ra vừa rồi Lưu Bị cũng vất vả vì tập đoàn Đông Ngô, lẽ ra nên báo đáp mới phải.

Chu Du nói:

- Chúng ta có thể trả ơn bằng cách khác. Cho ông ta vay tiền mua dây chuyền sản xuất chẳng hóa nuôi lớn đối thủ cạnh tranh sao?

Tôn Quyền nói:

- Tôi cũng nghĩ tới điều đó. Song tên Lưu Bị này cũng tài, tán ngay được em gái tôi. Cô em xui mẹ tạo sức ép, tôi biết làm sao đây?

Chu Du nói:

- Việc này rất hệ trọng, xin ông quyết cường lại. Song Tôn Quyền cảm thấy không thể cường nổi. Không nghĩ ra cách, ông ta chỉ còn biết tìm Lỗ Túc. Lỗ Túc nói:

- Việc này ông nên giúp. Có năm lý do: Thứ nhất, Lưu Bị đang yêu em gái ông và sắp cưới; thứ hai, nếu Lưu Bị không mua mấy dây chuyền sản xuất kia, người khác cũng sẽ mua, chẳng thà để nó vào tay Lưu Bị còn hơn vào tay người khác; thứ ba, Tào

Tháo tuy thua một trận to nhưng vẫn còn dư sức, chúng ta vẫn cần hợp tác với Lưu Bị; thứ tư, tuy Lưu Bị có thể trở thành đối thủ của chúng ta, nhưng vẫn là một đối thủ có ích, có thể thiết lập mối quan hệ vừa cạnh tranh vừa hợp tác, thúc đẩy chúng ta làm tốt hơn; thứ năm, giúp Lưu Bị, chúng ta vẫn cần ra điều kiện.

Tôn Quyền hỏi:

- Ý anh là Lưu Bị phải đáp ứng điều kiện gì?

Lỗ Túc nói:

- Chỉ cần một điều kiện, đó là khoản vay có lãi cao và trong hai năm phải trả cả gốc lẫn lãi, tài sản thế chấp sẽ là toàn bộ công ty Hoàng Tộc. Nếu không trả được, toàn bộ công ty Hoàng Tộc phải được gán cho tập đoàn Đông Ngô, kể cả mấy dây chuyền sản xuất kia.

Tôn Quyền nói:

- Vì sao lại cần điều kiện đó?

Lỗ Túc nói:

- Gia Cát Lượng chẳng từng nói sáp nhập công ty sẽ tạo xung đột văn hóa sao? Xét tình thế trước mắt, chỉ có Lưu Bị mới đáng làm chủ tập đoàn Kinh Châu. Tập đoàn Kinh Châu được sắp xếp ổn thỏa là sẽ được giao cho chúng ta. Nay cho Lưu Bị vay tiền mua dây chuyền sản xuất, chẳng qua để ông ta vất vả thay cho chúng ta mà thôi.

Tôn Quyền hỏi một cách nghi ngờ:

- Nếu họ trả được nợ đúng hạn thì sao? Chẳng hóa ta lấy rõ mức nước sao? Lỗ Túc nói:

- Vạn nhất Lưu Bị trả được nợ, chúng ta cũng kiếm được một khoản lợi tức kha khá, sao gọi là lấy rõ mức nước được?

Khi Lưu Bị nhận được hợp đồng vay do Lỗ Túc chuyển đến thì giật bắn mình. Ông hỏi Gia Cát Lượng:

- Sao lãi cao vậy, chúng ta có trả được không?

Gia Cát Lượng hỏi lại:

- Chúng ta còn đường nào khác không? Lưu Bị im lặng.

Gia Cát Lượng nói trầm trầm:

- Vay thôi. Vay thôi. Mấy dây chuyền sản xuất có thể là máy in tiền, có máy in tiền lại không lo trả được lãi sao? Đó gọi là "mượn gà đẻ trứng". Thêm nữa, nhớ gà toi trứng vỡ, họ đã dám cho vay, sợ gì ta không dám cầm. Một khi tiểu thư Tôn Thượng Hương thành vợ ông, cô ta vẫn có thể nói với mẹ, cô ta và mẹ vẫn có thể nói đỡ cho ông kia mà!

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

Trong việc hàng ngày quản lý công ty, một số nhà quản lý hay nhân nhượng vô nguyên tắc khiến nội tình công ty rối như canh hẹ. Song họ lại không nhận ra điều đó, vì sao vậy? Tục ngữ có câu "người lâu quen thói" chính là để chỉ hiện tượng đó. Thông thường, mùi thói chỉ có nhân viên mới mới người thấy, song ngày qua ngày, nhân viên mới cũng "người lâu quen thói". Trong bối cảnh văn hóa công ty bị đầu độc, thất bại là kết cục tất yếu.

Chương 23 THUYẾT LÀM THẾ NÀO ĐỂ HOÀN THÀNH NHIỆM VỤ

1. Gia Cát Lượng còn là nhà điều hành giỏi

Lại nói liên quân Lưu – Tôn mượn gió đông "triển lãm chất lượng Tam quốc" khiến quân Tào đại bại, thành lập thế chân vạc trên thị trường Tam quốc. Còn Lưu Bị vui lại thêm vui, một là gặp dữ hóa lành, hai là chiếm được tình yêu của tiểu thư Tôn Thượng Hương. Đêm động phòng hoa chúc, Lưu Bị mặt rạng rỡ, thì thầm vào tai Tôn Thượng Hương:

- Anh hùng kiếm được mỹ nhân, Lưu Bị này hôm nay có em làm bạn, có thể nói là thỏa nguyện!

Tôn Thượng Hương hỏi ngạc nhiên:

- Sao ai lại nói "kiếm được mỹ nhân"? Anh cho em là gì? Là công việc kinh doanh lợi nhuận sao?

Lưu Bị hoảng hốt, vội giải thích:

- Ấy chết, lỡ lời. Chỉ tại thuyết của Gia Cát Lượng, ông ta thích so sánh kinh doanh với theo đuổi người đẹp.

Tôn Thượng Hương nói:

- Truyền thuyết nói Gia Cát Lượng lắm mưu nhiều kế, hóa ra tài ông ta chỉ là tán gái?

Lưu Bị nói:

- Em đừng trêu anh. Như anh, lăn lộn thương trường mười mấy năm, vẫn chỉ như chú khỉ xuống núi trong sách giáo khoa cấp một, trèo ngô hái đào, trèo đào hái dưa hấu, vất vả không kể hết mà tay trắng vẫn hoàn trắng tay. Từ khi có Gia Cát Lượng, tình thế thay đổi hoàn toàn. Học thức người đó nắm vững, quản lý công ti cùng tài tình.

Tôn Thượng Hương nói:

- Không phải em trêu anh. Cũng là tổng giám đốc, vì sao Tào Tháo không mời Gia Cát Lượng mà chỉ mình anh mời được?

Lưu Bị nói:

- Em không hiểu rồi. Các công chủ Trung Quốc thích tự mình làm CEO, ông chủ làm tổng giám đốc điều hành, tổng giám đốc điều hành cũng là ông chủ. Trong quyết đoán đầu tư, ông chủ can đảm, dám mạo hiểm, song trong quản lý công ty, họ lại như những chú học trò cấp một. Anh nhận ra rằng, ông chủ làm CEO dễ gây lấn lộn trong quản lý. Vì sao vậy? Bởi vì ông chủ là người điều hành công ty "khác tính chất" cũng như đàn ông là đàn ông, đàn bà là đàn bà, một khi xảy ra hiện tượng "xáo trộn giới tính" là kéo theo bao phiền toái.

Tôn Thượng Hương nói:

- Anh đúng là học trò của Gia Cát Lượng, mở miệng ra là đàn ông đàn bà. Em không tin, làm sao ông chủ làm CEO lại dẫn đến tình trạng "xáo trộn giới tính" vậy?

Lưu Bị nói:

- Binh pháp Tôn Tử viết: "Quân lấy kỉ luật để lập kỳ tích" (binh dĩ chính hợp kỳ dĩ thắng). Xét hành vi quản lý, ông chủ chính là chữ "kỳ", người điều hành chính là chữ "chính". Ông chủ theo đuổi sự biến hóa, người điều hành giữ ổn định. Ông chủ thường cảm tính, rất dễ bộc phát, trong khi lý tính và khả năng kiềm chế là phẩm chất tất yếu của người quản lý. Ông chủ coi trọng anh hùng, người quản lý coi trọng tổ chức. Ông chủ hào sảng, chí cao chín tầng mây, người quản lý dù mưa sa gió thổi vẫn lặng lẽ ngồi thuyền buông câu. Nếu ông chủ kiêm điều hành, hai vai không thể nào cũng diễn tốt, ông chủ sẽ đem "tân", "kỳ", "biến", "dị" vào công tác quản lý thường ngày, khiến guồng máy công ty trục trặc. Lúc đại chiến Xích Bích, đã có người gọi Tào Tháo là "một tên điên cầm đầu một bầy ngốc". Vì sao vậy? Vì Tào Tháo tham công lớn, thích nhanh chóng khuếch trương, thưởng phạt tùy tiện, thăng chức hạ chức một cách khinh suất, tổ chức công ty lỏng lẻo khiến thần kinh nhân viên điên đảo. Kết quả, chỉ một tiếng thét của Trương Phi mà trăm vạn quân Tào như bầy kiến vỡ tổ.

Tôn Thượng Hương nói:

- Em hiểu ý anh rồi. Tướng tùy tiện, quân không trọng, quản lý đúng là một môn khoa học. Song mấy năm gần đây, không ít ông chủ theo theo các khóa MBA, được học hành bài bản, như thế chẳng làm được CEO sao? Lưu Bị nói:

- Không phải vậy. Ông chủ là người cao nhất trong công ty. Nếu quyết cách trộn lẫn với chấp hành và nếu ông chủ thích gì làm nấy, sẽ dẫn tới tình trạng sáng ra lệnh, chiều sửa lệnh. Như vậy, nhân viên chỉ nhìn nét mặt của ông chủ mà làm việc, nhiều người sẽ cho rằng bổn phận của nhân viên là lấy lòng ông chủ, kết quả họ biến thành một bầy sống hai mặt. Có những nhân viên lấy việc hầu ông chủ chơi tã lã, chở con ông chủ làm tự hào. Hầu hết các ông chủ đều ý thức được tác hại của việc tự mình điều hành, nhưng trên thực tế, họ vẫn chìm trong sự mê man của người trong cuộc.

Tôn Thượng Hương "ừ" một tiếng, nói:

- Anh ám chỉ Triệu Vân chứ gì? Em thấy A Đầu rất thân thiết với anh ta. Lưu Bị nói:

- Năm xưa ở dốc Trường Bản. Triệu Vân là người "máu nhuộm chiến bào thâm giáp hồng". Trung dũng còn ai hơn được công. Tuy nhiên, loại trung dũng, lao lực đó không vì việc công, mà chỉ vì việc riêng của nhà họ Lưu ta. Vậy anh còn biết nói gì? Trong lúc tâm trạng đang rối bời đó, anh chỉ còn cách vút A Đầu xuống đất, nói một câu trong "Tam quốc diễn nghĩa": Vì đứa con hư này mà ta suýt mất một đại tướng!

Tôn Thượng Hương cảm thán:

- Mọi người hay trách ông chủ chỉ biết dùng người trong họ, hóa ra bên trong còn nhiều tình cảm rồi rắc đến vậy. - Lưu Bị nói:

- Nói về tình cảm, anh và Quan Vũ, Trương Phi là tình huynh đệ còn hơn cốt nhục. Song Quan Vũ vì tư giao mà tùy tiện tha Tào Tháo ở đường Hoa Dung; em bảo phải làm sao với anh ta? Xử phạt ư? Sợ tổn thương tình anh em mười mấy năm, không xử phạt ư? Sợ phá hoại quy chế công ty. May có Gia Cát Lượng thay anh điều hành, tránh cho anh một việc khó xử.

Tôn Thượng Hương tỉnh ngộ:

- Mọi người đều nói Gia Cát Lượng là nhà lập kế hoạch, hóa ra ông ta còn giỏi quản lý.

Lưu Bị nói:

- Mọi người vẫn còn có chút hiểu lầm về tài của Gia Cát Lượng. Trên thực tế, nói ông ta là nhà lập kế hoạch thông minh không chính xác bằng nói là một nhà quản lý giỏi.

2. Treo chuông lên cổ mèo

Tôn Thượng Hương mỉm cười như vẽ ghen:

- Rốt cuộc tài của Gia Cát Lượng là gì mà được anh xem trọng đến vậy? Lưu Bị ôm Tôn Thượng Hương vào lòng nói:

- Anh kể cho em nghe câu chuyện ngụ ngôn nước Anh, nghe xong em sẽ hiểu.

Thiên đường của bầy chuột

Tại một thành phố cổ nọ, có bầy chuột sống rất hạnh phúc. Bầy chuột yêu thương nhau, không lo lắng, sung sướng như thần tiên.

Một hôm chuột Có học cảm thán: Đây đúng là thiên đường của loài chuột. Bỗng một ngày, có con mèo tới phá tan thiên đường thanh bình của loài chuột. Chỉ vì một con mèo hoang màu đen mà cả họ hàng nhà chuột tan nát, ngày đêm sống trong sợ hãi. Bầy chuột mở hội nghị bàn cách đối phó với con mèo đen đáng ghét. Bọn chuột đua nhau tổ khổ, quyết tìm cách tránh được nanh vuốt mèo.

Khi đó, con chuột Có học vuốt râu nói:

- Tôi có ý kiến, chỉ cần đeo lên cổ mèo một cái chuông là xong. Như thế, mỗi khi mèo tới gần là ta nghe được tiếng chuông có thể kịp chạy trốn.

- Ý kiến hay lắm! - Nhưng... Một con chuột hỏi nghi ngờ:

- Làm sao để treo chuông lên cổ mèo đây? Bầy chuột im bật.

Câu chuyện cho thấy, chỉ có cách nghĩ thôi thì chưa được gì, mà tất phải có cách làm hiệu quả. Lưu Bị nói:

- Trước khi Gia Cát Lượng xuống núi, anh như một chú chuột đầy ảo tưởng, ảo tưởng

như mây trắng trôi qua, tuy có lúc là một trận gió, có lúc là cơn mưa, song ảo tưởng vẫn chỉ là ảo tưởng. Rất nhiều người cũng vậy, có cách nghĩ mà không có cách làm. Gia Cát Lượng không như vậy. Ông ta biết cách treo chuông lên cổ mèo.

Tôn Thượng Hương thấy thú vị:

- Hai anh, một là người nghĩ, một người làm, một người thực hiện chiến lược, một người thực hiện chiến thuật. Có thể nói, anh và Gia Cát Lượng là cặp bài trùng tuyệt vời!

Lưu Bị cười:

- Đúng đấy! Trong công việc, anh và Gia Cát Lượng là một cặp bài trùng tuyệt vời, còn trong cuộc sống, anh với em là một cặp tuyệt vời.

Tôn Thượng Hương nhảy khỏi giường, khép rèm cửa sổ, quay lại hôn Lưu Bị bằng cặp môi đầy khiêu khích, nói:

- Em là cô gái rất bốc lửa, anh có cặp được không?

3. Làm thế nào để hoàn thành nhiệm vụ

Sau đại chiến Xích Bích, Tào Tháo dẫn đầu đón để củng cố văn hóa công ty. Lịch sử chép lại: Xuân Kiến An thứ 15, Tào Tháo mở tiệc mừng khánh thành đài Đồng Tước, quan võ diễn tài tài cung tên, quan văn mừng văn chương thi phú. Có thể hình dung buổi tiệc tưng bừng thế nào.

Uống liền mấy li, say lúc nào không biết, Tào Tháo gọi người mang bút nghiên tới định để viết: "Đài thơ Đồng Tước". Vừa hạ bút, một thư ký trên là Trình Dục báo cáo Tào Tháo tin Lưu Bị mới lấy vợ. Thoạt nghe, Tào Tháo đã hoảng hốt đánh rơi bút xuống đất.

Trình Dục nhặt bút lên, hỏi:

- Sao tổng giám đốc Tào lại giật mình như vậy?

Tào Tháo nói:

- Lưu Bị là rồng giữa đám người, nay được Kinh Châu, chẳng khác nào rồng khôn cùng thoát ra bể lớn, làm sao không giật mình được?

Trình Dục nói:

- Lưu Bị có tài gì mà dám so với tổng giám đốc Tào? Chẳng qua dựa hết vào Gia Cát Lượng mà thôi. Nếu tổng giám đốc Tào quyết, có thể từ nhân viên công ty đào tạo nên một Gia Cát Lượng.

Tào Tháo hỏi:

- Anh nói rõ hơn xem!

Trình Dục nói:

- Có một câu châm ngôn nhiều người biết: Có cách nghĩ đúng đắn là đã thành công

một nửa. Trên thực tế, giành được nửa thành công kia cực kỳ khó khăn. Người ta chỉ thường quen nêu vấn đề, còn lại đẩy việc giải quyết vấn đề - phần xương xẩu nhất, vào tay người khác. Chỉ có người nào thực sự lặn lội trong công việc quản lý công ty mới hiểu rằng: Sự khác biệt giữa một công ty với đối thủ cạnh tranh thường không ở chiến lược cao cấp, mà ở năng lực điều hành. Điều đó cũng như tình hình đêm tân hôn Lưu Bị với Tôn Thượng Hương. Yêu nồng nhiệt không bằng thì thâm nồng nhiệt, thì thâm nồng nhiệt không bằng thực hành nồng nhiệt.

Tào Tháo khẽ gật đầu:

- Anh nói hay lắm, cứ tiếp đi!

Trình Dục nói:

- Ở nhiều mặt, Lưu Bị là người tháo vát, nhưng trong quản lý công ty, chưa chắc ông ta là người tháo vát. Người tháo vát chính là Gia Cát Lượng. Địa vị Gia Cát Lượng trong công ty Lưu Bị tương ứng với giám đốc điều hành, mà sự quan trọng của ông ta đối với Lưu Bị chính là ở chỗ "chấp hành".

Tào Tháo thở dài:

- Anh nói không sai. Vì sao trăm vạn quân ta đại bại trận Xích Bích? Suy cho cùng, thua chính là ở chỗ "chấp hành". Cuối cùng tôi cũng hiểu, trên đời này có nhiều kiểu đấu trí, nghĩ ra một kế hoạch cũng chỉ là một kiểu. Biến kế hoạch vĩ đại thành từng nhiệm vụ khả thi còn phức tạp hơn, trong đó việc dùng quyết tâm và trí tuệ để giải quyết những vấn đề trước mắt lại còn một cuộc đấu tâm, đấu trí khác. Tinh túy của "chấp hành" chính là bài toán "làm thế nào để hoàn thành nhiệm vụ". Ôi, Chu Du ghen tài Gia Cát Lượng cuối cùng bị mắng chết, ta ghen với Lưu Bị chỉ vì ông ta có Gia Cát Lượng mà thôi.

Chợt Trình Dục nảy ra một ý:

- Chúng ta tìm một công ty head-hunting để đưa Gia Cát Lượng về, có được không?

Tào Tháo nói:

- Anh có thể thử xem, nhưng e khó. Bởi Lưu Bị có một sức hút như nam châm hút sắt, có thể thu hút những người tài năng nhất về làm cho ông ta. Năm xưa tôi đã cho Quan Vũ một chế độ đãi ngộ hậu hĩnh mà hắn vẫn còn một mình một xe với Lưu Bị, trở thành bậc anh hùng. Quan Vũ còn như thế, nói gì đến Gia Cát Lượng.

4. Cơ hội phát triển mới

Sau Đông Trác, Tào Tháo, Lưu Bị là người thứ ba được báo chí bình chọn là doanh nhân tiêu biểu nhất Trung Quốc. Tổng giám đốc tập đoàn Ích Châu Lưu Chương đọc tin đó, lập tức viết thư cầu viện. Do quản lý không tốt, Ích Châu thua lỗ mấy năm liền. Gia Cát Lượng nói:

- Công ty hưng suy, ông chủ hữu trách. Có những ông chủ giỏi kích thích "năng lượng" nhân viên, có những ông chủ lại giỏi khơi lòng nhiệt tình của nhân viên. Ông là loại đầu, Lưu Chương là loại sau. Vì thế lần này Lưu Chương thuê chúng ta làm quản lý, dù chúng ta có tốt tới đâu cũng không làm được gì cho tập đoàn ông ta.

Lưu Bị hỏi:

- Vậy chúng ta nên làm gì?

Gia Cát Lượng nói:

- Ông quên binh pháp lạc đà rồi sao? Nhân cơ hội làm quản lý xuất khẩu này, chúng ta sẽ như chiếc đinh đóng sâu vào những bộ phận quan trọng nhất của tập đoàn Ích Châu. Khi thời cơ chín muồi, chúng ta có thể biến chủ thành khách, thu về được tập đoàn Ích Châu.

Lưu Bị cao hứng:

- Hay lắm! Trước trận đại chiến Xích Bích, chúng ta đã không thực hiện được binh pháp lạc đà. Cuối cùng ta cũng có thể đem ra thực hành. Hai người hẹn nhau, Gia Cát Lượng giữ Kinh Châu, phụ trách những công việc thường nhật của công ty Hoàng Tộc, Lưu Bị cầm đầu một nhóm quản lý xuất khẩu tới Ích Châu. Cũng cần nói thêm, Bàng Thống "phượng sồ" (phượng non) – người sánh với biệt danh "ngọa long" (rồng nằm) của Gia Cát Lượng là một cốt cán trong nhóm. Một hôm, Bàng Thống đang chỉ đạo cộng tác ở một phân xưởng của tập đoàn Ích Châu thì gặp tai nạn, chết ngay khi đang làm nhiệm vụ.

Không lâu sau, tập đoàn Ích Châu sáp nhập với công ty Hoàng Tộc, đổi tên thành tập đoàn xí nghiệp – công ty hữu hạn Hán Thục. Quan Vũ làm giám đốc chi nhánh Kinh Châu, Gia Cát Lượng thì bay tới Thành Đô làm CEO cho tập đoàn.

6. Tạo ra cơ chế mới làm khách hàng vừa ý

Tập đoàn Ích Châu vốn có một bộ máy khá quan liêu. Do quản lý lỏng lẻo, tập đoàn tựa như một câu lạc bộ, quan chức chỉ lo đầu đá, nhân viên lười biếng thành nếp. Làm thế nào để dọn dẹp đống hỗn độn của tập đoàn cũ là thách thức lớn của Gia Cát Lượng vừa từ Thành Đô tới. Điều làm người ta dở khóc dở cười là trên sảnh lớn của trụ sở tập đoàn có gắn hàng chữ vàng lấp lánh: "Vui lòng khách đến, vừa lòng khách đi".

Gia Cát Lượng hỏi Pháp Chính.

- Hàng chữ này có tác dụng gì?

Pháp Chính đáp:

- Đó chỉ là khẩu hiệu, không có tác dụng gì cả.

Gia Cát Lượng nói:

- Nó không thể chỉ là khẩu hiệu, nó phải thành cơ chế. Tôi tra tư liệu, công việc kinh doanh của các anh trước kia chỉ nhờ vào may mắn của người bán hàng, vậy sao làm hài lòng khách được?

Pháp Chính hỏi:

- Anh có cách gì không?

Gia Cát Lượng nói:

- Cũng cố thể chế, tăng cường pháp chế, chinh đồn lẻ loi công ty. Thử nghĩ, thương trường như chiến trường, không có một đội ngũ kinh doanh ra sinh vào tử, làm sao thắng được?

Pháp Chính nghĩ ngợi rồi nói:

- Khi xưa Hán Cao tổ tiến vào Quang Trung đã thực hiện chính sách khoan hòa, chỉ dựa vào ước pháp đơn giản mà dân theo. Nay công ty vừa mới sáp nhập, anh lại vừa từ Thành Đô tới, liệu lạm dụng quyền uy như vậy có thỏa đáng lắm không? Tôi nghĩ anh nên học Hán Cao tổ, bớt cấm đoán, bớt hình phạt, tranh thủ tình cảm cấp dưới, nhất là cán bộ cấp giữa, để họ ủng hộ chúng ta.

Gia Cát Lượng cười nói:

- Tiên sinh chỉ biết một mà không biết hai. Khi xưa Tần Thủy Hoàng ngược đãi dân chúng, trăm họ bị áp bức quá mà phải làm phản. Hán Cao tổ biết điểm tệ hại của nhà Tần nên khoan dung để lấy lòng thiên hạ, điều đó rất đúng. Nhưng nay tình hình Ích Châu so với thời nhà Tần khác nhau xa. Sở dĩ Lưu Chương nhu nhược vì ông ta đã dùng biện pháp lấy lòng để được phái "thực lực" trong tập đoàn ủng hộ. Cấp trên lấy lòng cấp dưới khiến đặc quyền hoành hành, chính lệnh không thông. Tôi mà không chinh đồn lẻ loi công ty thì khác gì Lưu Chương?

Pháp Chính đầy hồ nghi:

- Lẽ nào anh tự coi mình hơn Hán Cao tổ? Kinh nghiệm lịch sử cho thấy, thời thế chuyển từ hà khắc sang khoan dung, từ khoan dung chuyển sang hà khắc. Anh chỉ là một trí thức, có bản lĩnh gì mà xoay chuyển thời thế?

Gia Cát Lượng nói:

- Chỉ cần phương pháp thích hợp là có thể xoay chuyển thời thế. Pháp Chính "a" một tiếng hỏi: - Anh lại có bí quyết gì vậy?

Gia Cát Lượng xòe bốn ngón tay ra, nói:

- Bí quyết của tôi là xây dựng "bốn hóa": Chuyên nghiệp hóa kết cấu, tiêu chuẩn hóa cách thức làm việc, chế độ hóa quản lý, chức nghiệp hóa nhân viên. Pháp Chính cười đầy ngạc nhiên:

- Xây dựng bốn hoá? Khẩu hiệu nghe lạ tai nhỉ. Tiên sinh nói đi, thế nào là chuyên

nghiệp hóa kết cấu? Kết cấu công ty thì ảnh hưởng gì tới chất lượng, hiệu quả kinh doanh?

Gia Cát Lượng nói:

- Cùng do nguyên tố carbon cấu tạo nên, vì sao kim cương khác than chì, vì sao giá trị hai loại khác nhau? Vì kết cấu tinh thể chúng không giống nhau. Sở dĩ chúng ta phải thiết kế kết cấu mới cho tập đoàn Thục Hán chính là để phối hợp công tác hiệu quả hơn, dùng cả guồng máy để thỏa mãn nhu cầu khách hàng.

Pháp Chính lại hỏi:

- Vậy tiêu chuẩn hóa cách thức việc làm là thế nào?

Gia Cát Lượng nói:

- Tục ngữ có câu: "Không quy củ, chẳng ra vuông tròn". Không chỉ khâu sản xuất cần tiêu chuẩn hóa, các hạng mục quản lý khác cũng cần tiêu chuẩn hóa về trình tự và phương pháp. Trong một công ty được tiêu chuẩn hóa cao độ, quyền hạn của mỗi nhân viên đều được qui định rất chặt chẽ, một khi có xáo trộn nhân sự, guồng máy công ty vẫn có thể hoạt động trơn tru. Trong công việc thường ngày, tiêu chuẩn hóa trình tự và cách thức làm việc tạo thuận lợi cho giám sát, chỉ đạo và đánh giá.

Pháp Chính khẽ gật đầu, nói:

- Chỉ có quy củ mới tránh được lộn xộn, nếu không còn thể thống (hệ thống) gì?

Gia Cát Lượng nói:

- Để duy trì hệ thống, chúng ta còn cần chế độ hóa quản lý. Gọi là "chế độ hóa", chính là ghi thành văn bản các quy định về trình tự, phương pháp, yêu cầu và cấm kỵ trong công ty. Như vậy mới có cơ sở cho việc chỉ đạo, chấp hành, thưởng, phạt...

Pháp Chính nói:

- Tôi nghĩ có thể hiểu ý anh. Song, chỉ mình tôi hiểu chưa đủ, còn bao người khác phản đối.

Gia Cát Lượng nói:

- Đó chính là điều tôi muốn nói trong "hóa" thứ tư: Chức nghiệp hóa nhân viên. Tôi có thể qua các khóa huấn luyện để thúc đẩy tiến trình chức nghiệp hóa nhân viên, để biểu hiện công việc của họ phù hợp với yêu cầu, phương pháp, trình tự làm việc theo chế định của công ty, đồng thời để họ hiểu rằng lời nói việc làm của họ phù hợp với "bốn hóa" sẽ được khen thưởng, phá hoại "bốn hóa" sẽ bị kỉ luật nặng.

Pháp Chính chợt thấy kính trọng Gia Cát Lượng, nói:

- Tôi hiểu rồi, "bốn hóa" thực chất là thắt chặt các mối quan hệ trong công ty. Có chuyên nghiệp hóa kết cấu tổ chức mới có thể tiêu chuẩn hóa cách thức làm việc, có tiêu chuẩn hóa cách thức làm việc, tất cả sẽ có chế độ hóa quản lý, có chế độ hóa

quản lý mới bảo đảm nhân viên được chức nghiệp hóa.

Gia Cát Lượng bổ sung:

- Có một đội ngũ nhân viên chức nghiệp hóa mới có thể chấp hành chiến lược làm hài lòng khách hàng của công ty. Đó gọi là cơ chế.

Pháp Chính nói:

- Anh đã tính được chu toàn đến vậy, tôi là người đầu tiên ủng hộ anh. Không ngờ tôi lại bị anh "chế độ hóa" rồi.

Công việc quản lý Thục của Gia Cát Lượng đã trở thành kinh điển. Ông tự gương mẫu chấp hành, lấy tinh thần "cúc cung tận tụy, đến chết mới thôi" để không ngừng hoàn thiện cơ chế quản lý làm khách hàng vừa lòng. Khác với nhiều nhà lãnh đạo thích nghiên cứu chiến lược và quản lý học ở tầm vĩ mô, Gia Cát Lượng toàn tâm toàn ý để thực hiện kế hoạch. Ông có mặt ở rất nhiều khâu quan trọng, cuối cùng ông mắc bệnh và chết ở gò Ngũ Trượng. Công lao của Gia Cát Lượng đối với quản lý học có thể khái quát trong một câu đối:

Chiếm lòng người, nếu không đại bại

Không xét thời, thường phạt làm to

Câu nói trên nói về cuộc chiến thương trường, câu dưới nói về ý nghĩa của quản lý nguồn lực con người. Với công lao như thế, Gia Cát Lượng trở thành vị giám đốc điều hành ưu tú nhất Trung Quốc.

7. Sức ép trong công tác quản lý

Có người cho rằng Gia Cát Lượng việc gì cũng nhúng tay vào, không những mua việc mà còn không có lợi cho đào tạo đội ngũ kế cận, khiến tập đoàn sau này rơi vào cảnh khốn "Thục không đại tướng". Một ví dụ hay bị nêu ra là Gia Cát Lượng tự mình xét đến cả những khoản phạt 30 quan.

Ý kiến kiểu đó rõ ràng xem thường Gia Cát Lượng. Nhưng chỉ có CEO mới hiểu được CEO, vì thế mới có câu thơ than muôn thuở: "Xuất sư vị tiếp thân tiên tử, trường sử anh hùng lệ mãn khâm". Trên thực tế, Gia Cát Lượng không hề ăn ít làm nhiều mà việc nhiều không còn thời gian ăn. Để giảm trừ những áp lực kiểu đó, Gia Cát Lượng đã dùng rất nhiều biện pháp, trong đó gồm:

1. Dự báo

Dự báo thúc đẩy tiến độ là một trong những biện pháp hiệu quả nhất của Gia Cát Lượng. Biện pháp đó tránh cho Gia Cát Lượng rất nhiều công việc không tên tuổi làm phiền.

2. Giữ sự bận rộn

Gia Cát Lượng tự mình phạt những khoản từ 30 quan trở lên là để giữ sự bận rộn.

Nhiều nhà quản lý biết rằng, bận rộn làm giảm sức ép tâm lý một cách hiệu quả.

3. Kịp thời hành động

Kịp thời hành động là một trong những biện pháp để giảm sức ép. Khi bạn lao vào giải quyết khó khăn, khó khăn không còn đáng sợ.

4. Chuyên tâm công tác

Chuyên tâm công tác làm quên đi bao nỗi buồn vắn vơ, hơn nữa, công việc còn làm thỏa mãn vì đạt được kết quả. Trâu gỗ, ngựa gỗ Gia Cát Lượng phát minh ra chính là thành quả của sự chuyên tâm, nó đã giải quyết khó khăn về vận chuyển hàng hóa của công ty.

5. Giảm động trước những người bình thường

Gia Cát Lượng có tâm hồn lương thiện bẩm sinh. Bất kể là ai, chỉ cần tận tụy với công ty, có ích cho xã hội là ông ghi nhớ trong lòng, dù họ có là kẻ thù thì cũng khen thưởng. Thưởng phạt phân minh, một mặt khiến mình cảm thấy thanh thản, một mặt sẽ nhận được sự ủng hộ của người xung quanh, từ đó cải thiện môi trường công việc của mình.

Gia Cát Lượng là một nhà quản lý chất lượng cao. Nhờ sự điều hành của ông, tập đoàn Thục Hán từ một cơ sở yếu kém, thiếu nhân tài, đã trở thành một trong ba công ty lớn nhất cả nước.

Ông tận tâm, tận lực làm việc đến ngày quên ăn, đêm quên ngủ, vì thế dẫn đến bệnh ung thư dạ dày. Không ai biết rằng, lúc làm việc, ông cảm thấy trong lòng tràn trề niềm hạnh phúc vô bờ.

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

Tác dụng của toàn bộ quản lý học là nó giúp bạn tạo ra một cơ chế khiến khách hàng vừa lòng. Bạn càng hiểu sâu sắc điều đó, sự quản lý của bạn càng hữu hiệu. Đồng thời bạn cũng sẽ nhận thức được rằng: Văn hóa công ty kỳ thực là một quá trình quản lý, mỗi công đoạn đều thể hiện văn hóa công ty một cách hoàn hảo. Bắt tay vào việc, bạn nên học tập sự tận tụy của Gia Cát Lượng. Rất nhiều nhà lãnh đạo chỉ giỏi lý thuyết quản lý, dốc tâm dốc sức vào hàn lâm hóa, thậm chí logic hóa vấn đề. So với Gia Cát Lượng, họ chỉ biết mà không hiểu, lại còn chê trách Gia Cát Lượng sa đà vào việc vật. Bạn không nên bắt chước họ đánh trận trên giấy, bởi nếu bạn thực sự là người được việc, sự chú ý của bạn sẽ hướng tới việc vận hành công ty. Bạn đặt hết tâm trí vào mục tiêu, quyết không để xảy ra "đê nghìn dặm vỡ vì tổ kiến".

Mục Lục
LỜI GIỚI THIỆU

CHƯƠNG 1 BẢY "CUA" SÁNG NGHIỆP

Cua 1: Vận mệnh là quả trứng chim ưng trong ổ gà

Cua 2: Tự cứu rồi trời cứu

Cua 3: Tâm huyết thu về hạnh phúc

Cua 4: Làm một người được yêu mến

Cua 5: Bí mật trong vỏ trứng

Cua 6: Dùng tất cả lực lượng

Cua 7: Không hoài nghi

Kết nhỏ

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 2

CÓ THỂ BÁN LƯỢC CHO SƯ KHÔNG?

1. Xin việc, sa bầy Kỳ Diệu

2. Bán lược cho sư

3. Lã Bố bán 999 chiếc lược

4. Thiên cơ hé lộ 5

. Ác giả ác báo

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 3

HỌC THUYẾT ĐÓNG ĐAI THÙNG

1. Luận "rò nước" của Lưu Bị

2. Năm việc xây dựng đội ngũ hiệu quả vượt bậc

3. Anh ta là thợ đóng đai thùng

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 4

QUẢN LÝ LÀ MỘT LOẠI GAME ĐIỀU KHIỂN

1. Luận chính – tà của Trần Đăng

2. Ba chiêu quan mới

3. Làm nên uy quyền

4. Điều khiển như thế nào?

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 5

CÁC LOẠI CÀ RỐT VÀ CÔNG DỤNG

1. Chuyện nhỏ và củ cà rốt
2. Có bao nhiêu nhu cầu, có bấy nhiêu cà rốt
3. Một số loại cà rốt không tốn tiền
4. Dùng trò chơi cà rốt để kích thích tinh thần công ty

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 6

GÀ MẸ MUỘN PHIÊN

1. Lã Bố xin việc
2. Gà mẹ muộn phiên
3. Vì sao Lưu Bang yếu mà thắng mạnh
4. Chín trở ngại trong giao quyền
5. "Cơn sốt" tin tức về Lã Bố
6. Lúc chia cà rốt không được buông gậy
7. Bảy điều trọng yếu trong giao quyền

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 7

LÝ LUẬN MUA BÁN RAU CỦA LƯU BỊ

1. Cuối năm hoạ vô đơn chí
2. Lã Bố chết không nhắm được mắt
3. Sáu chiêu giả vờ chăm chỉ
4. Mặc cả rau chợ

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 8

TÀO THÁO UỐNG RƯỢU LUẬN NHÂN TÀI

1. Cỏ lồng vực không thể thành lúa
2. Trò vui của Tào Tháo
3. Tính cách đặc trưng của anh hùng
4. Từ sự việc Lã Bố

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 9

TƯỚNG MẠO QUAN CÔNG

1. Nguồn gốc màu đỏ mặt Quan Công
2. Cuộc hẹn ở quán bar
3. Ba lý do Quan Vũ ra đi

4. BMW tặng anh hùng

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 10

BẢN GHI CHÉP VỀ QUẢN LÝ CỦA VIÊN THIỆU

1. Bản ghi chép về quản lý của Viên Thiệu
2. Định hướng công việc của giám đốc
3. Tính tất yếu của bồi dưỡng nhân viên
4. Không thể lấy mộng Viên Thiệu làm phương hướng

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 11

TÌNH CÔNG SỞ CỦA TÀO PHI

1. Từ con nhà khuê các thành nhân viên văn phòng
2. Vừa gặp đã yêu, tin đồn lan rộng
3. Tình yêu có tội gì?
4. Người đẹp như hổ dữ
5. Vốn sinh cùng một gốc – Sao nở đót thiêu nhau

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 12

THỢ SĂN QUẢN LÝ ĐÀN CHÓ

1. Hận cũ thù mới của Tào Tháo
2. Một con chó muốn làm giám đốc
3. Thợ săn quản lý đàn chó
4. Năm bước phát triển của khoa học quản lý

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 13

1. Bí quyết nụ cười
2. Năm điều tâm huyết về nghề nghiệp
3. Năm vũ khí tiểu ngạo thị trường việc làm
4. Năm phương thuốc chữa "bệnh chúc nghiệp"
5. Năm lý do thống hận của phụ nữ đẹp trên thị trường việc làm
6. Không ngã trong thị trường việc làm, người đẹp ngã ngay tại hội trường

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 14

CẨM NANG KHIẾN THỜI GIAN TĂNG GIÁ TRỊ

1. Đem lòng yêu cô gái trẻ

2. So sánh ưu thế giữa trung niên và trai trẻ
3. Điều kiện để thời gian tăng nhanh giá trị
4. Chiến lược tăng nhanh giá trị thời gian
5. Thủ thuật quản lý khiến thời gian tăng nhanh giá trị
6. Bí mật trong xô sắt
7. Thực nghiệm thú vị
8. Mời quân sư vì cô gái

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 15

DỪNG KHÍ CỦA NHÀ QUẢN LÝ

1. Phụ nữ xấu như tách trà
2. Tình yêu trên hết
3. Dùng thuật lái xe quản lý ông chủ
4. Vì sao cần quản lý ông chủ?
5. Làm cấp dưới dũng cảm

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 16

LÀM CẤP DƯỚI DŨNG CẢM

1. Bài học vàng về dũng cảm
2. Làm cá nhân ưu tú
3. Làm nhân tài cốt hạc
4. Ứng xử với lãnh đạo thế nào?
5. Dũng cảm đương đầu với sai lầm của lãnh đạo
6. Niềm tin chức nghiệp
7. Tình yêu và sự nghiệp

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 17

TRẦN THẮNG KHUYẾN MẠI

1. Phòng phụ trách "xem xét chiến trường"
2. Người đẹp chờ xuất phát
3. Trận đầu Bác Vọng

CHƯƠNG 18

BINH PHÁP CÔNG TÂM

1. Đặc điểm khách hàng giống phụ nữ
2. "4C" và "4P"

3. Đánh vào 12 điểm tình cảm của khách hàng
4. Bảng trắc nghiệm tình cảm phụ nữ
5. Kinh doanh tiêu thụ là một kiểu "Săn người đẹp"

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 19

KIỆN DỰA VÀO ĐÂU ĐỂ NGÁNG NGÃ VOI?

1. Kiện ngáng ngã voi, có thể được không?
2. Nhìn thấu lòng nàng, nhìn thấu lòng khách
3. Cố ý nũng nịu
4. Cự tuyệt tấm lòng son, chờ mong câu nói ngọt
5. Bạn có phải chàng trai ưu tú không?

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 20

ĐOÀN QUÂN ĐÁNH THUÊ TÌM LỐI THOÁT

1. Chúng ta là đoàn quân đánh thuê
2. Mười nguy cơ của kinh doanh tiêu thụ
3. Thượng, trung, hạ sách ứng phó với biến động thị trường
4. Binh pháp lạc đà biến khách thành chủ
5. Nước mắt bôi trơn

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 21

CHUYỆN KHỈ ĐUÔI DÀI, NGỰA VẪN VÀ SƯ TỬ

1. Người mù cõng người què
2. Email của Tào Tháo
3. Năm ảnh hưởng tiêu cực của công ty tiêu thụ
4. Câu chuyện khỉ đuôi dài, ngựa vằn và sư tử

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 22

QUẢN LÝ LÀ MỘT LOẠI HOẠT ĐỘNG VĂN HÓA

1. Chiêu khích tướng của Gia Cát Lượng
3. Lửa thiêu màn hình, trận Xích Bích mới
4. Mượn gà mái đẻ, lập thế thương chiến Tam quốc

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ

CHƯƠNG 23

THUYẾT LÀM THẾ NÀO ĐỂ HOÀN THÀNH NHIỆM VỤ

1. Gia Cát Lượng còn là nhà điều hành giỏi
2. Treo chuông lên cổ mèo
3. Làm thế nào để hoàn thành nhiệm vụ
4. Cơ hội phát triển mới
5. Tạo ra cơ chế mới làm khách hàng vừa ý
6. Sức ép trong công tác quản lý

LỜI BÀN CỦA TÁC GIẢ