

# Dịch vụ khách hàng vượt trội - Bài học từ buồng lái máy bay



*Vào năm 1981, Mike McNeill đã gặp phải một khách hàng hết sức vô lý. Mặc dù đây là một tình huống đặc biệt nguy hiểm không mấy liên quan tới kinh doanh nhưng chính những gì Mike hành xử đã để lại cho chúng ta nhiều bài học quý giá về một dịch vụ khách hàng vượt trội.*

Là chuyên cơ trưởng của chiếc máy bay chở khách DeHavillan Dash-7, Mike lúc đó đang thực hiện chuyến bay định kỳ từ thành phố Killeen, bang Texas tới thành phố Dallas, Mỹ. Chuyến bay kéo dài 45 phút. Không lâu sau khi máy bay cất cánh, một hành khách đột nhiên vào buồng lái và yêu cầu điếm đến mới: đất nước Cuba.

Khi quay đầu lại và thấy khẩu súng máy Uzi hướng vào đầu, McNeill biết rằng mình sẽ cần nhiều hơn các kỹ năng lái máy bay thông thường để giải quyết sự việc. Người hành khách đó là một đàn ông trẻ khoảng 20 tuổi. Như con rắn hổ mang mới ra khỏi lòng, người đàn ông đó khá kích động và rất khó đoán.

Mike biết rằng chiếc DeHavillan 4 động cơ sẽ không có đủ nhiên liệu để bay tới Cuba, song ông vẫn phải cẩn thận từ chối yêu cầu của tên không tặc. Bởi vậy, McNeill và người phụ lái bắt đầu khởi xướng những đề xuất hợp lý và mang tính thân thiện.

Hai phi công chậm chạp thay đổi bầu không khí bên trong buồng lái. Với sự cẩn trọng không chiếu cố tên không tặc, họ thể hiện một tình bạn và đồng cảm với anh ta. Họ đưa ra những bức ảnh về gia đình họ. Vào một thời điểm, người lái phụ thậm chí còn đề xuất quay trở về Killen bởi vì anh ta có một đứa con vừa mới chào đời!

Sự căng thẳng và đề xuất của tên không tặc bắt đầu dịu bớt. Hẳn ta chấp nhận nhượng bộ. Không bay tới Cuba mà tới Mêhicô gần hơn. Mike cảm ơn hẳn ta. Máy bay hướng tới Laredo, Mêhicô. Vào thời điểm nay, cơ quan an ninh của Mêhicô đã được thông báo về sự việc.

Thế là ba người đàn ông tiếp tục nói chuyện. Thậm chí cả sau khi hạ cánh xuống Mêhicô, họ vẫn còn nói chuyện thêm trong buồng lái. Nhiều giờ trôi qua. Phải mất nhiều thời gian và sự kiên nhẫn để rồi cuối cùng Mike thuyết phục được tên không tặc vứt bỏ khẩu súng Uzi và đầu hàng các cơ quan an ninh Mêhicô.

Làm thế nào mà McNeill có thể bình tĩnh như vậy trong một tình huống thực sự nguy hiểm? Theo cách nào đó, Mike đã được chuẩn bị kỹ lưỡng để đối phó với nhiều tình huống xấu khác nhau - sự hỗn loạn, thay đổi thời tiết, trục trặc máy móc và cả

những hành khách bất bình thường nữa. Khi những trường hợp như vậy nảy sinh, chính tâm lý chuẩn bị vững vàng đã đưa lại cho ông nhiều lợi thế lớn.

Chắc chắn một ngày nào đó chúng ta cũng phải đối mặt với một vài tình huống khó khăn như vậy đòi hỏi kỹ năng xử lý thật khéo léo. Cho dù đó là xung đột công việc hay khúc mắc cá nhân, khả năng tháo gỡ khó khăn lúc này sẽ có hiệu quả rõ nét và đem lại nhiều lợi ích to lớn. Vấn đề ở chỗ bạn có thể không biết khi nào và ở đâu vấn đề sẽ xuất hiện.

Quay trở lại với trường hợp của Mike McNeill. Mike không phải đang đương đầu với một tên khủng bố cuồng tín, ông đơn giản có một người người lập dị mong muốn đến Cuba.

Nếu bạn ở trường hợp của Mike, bạn sẽ hành động như thế nào? Bạn sẽ phản ứng như thế nào? Bạn sẽ chiến đấu? Rút khẩu súng lục dưới ghế và bắn? Hay bạn sẽ từ chối yêu cầu, hay đơn giản tuân theo và bay ... cho đến khi hết xăng?

Đó đều là những câu hỏi khó, mỗi hành động đều ẩn chứa các kết quả tai hại khôn lường. Nhưng tin hay không tin, bạn sẽ luôn bị không tặc vào bất cứ lúc nào. Ví dụ, một khách hàng trung thành có thể biến bạn thành con tin khi đe dọa sẽ rút tài khoản. Vợ hay chồng của bạn đột nhiên yêu cầu một lượng tiền lớn để thanh toán hoá đơn. Những đứa con của bạn có thể giận hờn bạn cho đến khi bạn đáp ứng yêu cầu của chúng.

Mỗi tình huống trên đều tương tự như bị không tặc. Và chính cách thức bạn lựa chọn để giao tiếp với tên không tặc sẽ quyết định thành công trong đàm phán, cho dù đó là một người xa lạ, một đồng nghiệp, bạn bè hay thành viên gia đình.

Vậy bạn nên cư xử như thế nào với một “tên không tặc” trong cuộc sống kinh doanh đe dọa đến sự bình an của công ty bạn? Đó là hãy áp dụng tương tự như những gì Mike McNeill đã làm cùng một vài thay đổi cho phù hợp với hoàn cảnh.

Để làm được điều đó, bạn cần quan tâm tới quy trình bốn bước. Nó có tác dụng rất lớn trong việc xoa dịu sự căng thẳng, giải quyết vấn đề và dẫn bạn tới những kết quả tích cực. Hãy thử nó vào lần tiếp theo bạn phải đương đầu với một khách hàng khó tính đang đe dọa “khủng bố”:

### **1) Điềm tĩnh lắng nghe**

Bản thân hành động này có thể xoa dịu rất nhiều sự căng thẳng và giận dữ từ một ai đó. Khi họ nói chuyện với bạn, hãy hít thở thật sâu, bình tĩnh và đơn giản chỉ lắng nghe. Đừng làm bất cứ điều gì kích động họ. Hơn tất cả, đừng trở nên cáu giận, bị kích thích hay chiều cố. Như một ống hơi nước bị vỡ, hãy để không khí tràn ra ngoài.

### **2) Đồng cảm**

Bạn cần nhìn sâu vào tình cảm và suy nghĩ của họ. Hãy hiểu thấu căn cơ cảm xúc của họ. Hãy kiềm nén những phán quyết tức khắc và khô cứng. Hãy tự hỏi bản thân không chỉ những gì họ muốn mà tại sao họ muốn. Hãy xác định rõ các nhu cầu của họ.

### **3) Đánh giá tình huống**

Hãy tỏ rõ sự đồng ý với họ ngay từ đầu để có thêm thời gian và suy nghĩ. Những lựa chọn của bạn là gì? Bạn có thể đàm phán tốt nhất như thế nào để có được giải pháp có lợi cho đôi bên? Nếu lý do của họ có cơ sở hợp lý, hãy đồng ý với họ.

Hãy để họ thấy bạn luôn đứng về phía họ. Sau đó âm thầm quan tâm tới những gì có thể chấp nhận được trong hoàn cảnh này và nỗ lực đạt được sự cân bằng lợi ích đôi bên.

#### **4) Giảm bớt sự khác biệt**

Hãy tìm kiếm mối quan tâm và những lợi ích chung của bạn; tìm kiếm những điểm mà cả hai bên đều có thể đồng ý và nêu bật chúng lên. Yếu tố cá nhân lúc này là rất cần thiết. Nếu bạn cần chỉ ra các hành động chỉnh sửa, hãy chào mừng trước tiên, đưa ra đề xuất và sau đó thực hiện đúng với tình cảm chân thành cùng với lời ca tụng sau cùng. Đây là thời điểm đề cập tới phương pháp “sandwich” (Hoan nghênh, chỉnh sửa và ca tụng).

Việc duy trì mối quan hệ tình cảm thân thiện và nhẹ nhàng là rất quan trọng. Hãy tránh những tranh cãi xa hơn. Mục tiêu chính của bạn cho họ thấy bạn luôn khách quan, không chút đe dọa ngược lại nào cả. Làm như vậy bạn sẽ mở ra được cuộc hội thoại tích cực.

Để giúp bạn nhớ rõ quy trình 4 bước trên, hãy nghĩ đến chữ “LEAD”:

- Listen (Lắng nghe)

- Empathize (Đồng cảm)

- Assess (Đánh giá)

- Downsize (Giảm bớt)

Bạn có thể thực hành các kỹ năng này với bạn bè hay người thân. Hãy để họ đóng vai trò là tên không tặc với các lời phàn nàn, chỉ trích và những yêu cầu hết sức vô lý.

Sau đó, bạn đổi ngược vai. Lúc này bạn trở thành một khách hàng, một đồng nghiệp thiếu hợp tác, rất khó tính, hay là một người chồng/vợ huyênh hoang, quá quắt, còn người kia sẽ là nhà đàm phán điềm đạm.

Hãy sử dụng phương pháp của Mike McNeill. Hãy sáng tạo. Hãy quan tâm tới tất cả các khía cạnh để tháo gỡ khúc mắc miễn là chúng bằng cách này hay cách khác sẽ dẫn tới giải pháp tích cực. Việc thực hành không chỉ giúp trau dồi kỹ năng đàm phán của bạn, mà nó còn để bạn làm quen với các tình huống khó khăn khác nhau.