

Dave Barry

Bí quyết viết thư



Quý vị thử chặn bất kì một quan chức thành đạt, sang trọng, rồi hỏi, "Ông có thể cho tôi biết bí quyết gì đã giúp ông thành đạt trong sự nghiệp?" Nếu tôi đoán không lầm, người đó sẽ nhìn quý vị chăm chú bằng một cặp mắt dò hỏi, đầy nghi ngờ và bỏ đi. Vậy để quý vị khỏi mất thời giờ tìm hiểu, tôi xin nói luôn: Đó là "Bí Quyết Viết Thư".

Tôi vô tình trở thành một chuyên gia trong lĩnh vực thư tín kinh doanh vì tôi đã từng dạy môn này cho nhân viên các hãng lớn ở mọi miền đất nước trong tám năm rông. Xin nói qua về các hãng lớn: Hãng luôn luôn thể hiện ra bên ngoài là một tổ chức rất mạnh, nhưng nếu quý vị thật sự biết được bên trong họ đang hoạt động như thế nào, quý vị sẽ vô cùng ngạc nhiên là tại sao sản phẩm của họ không tự tan thành mây khói ngay vài giây sau khi xuất xưởng. Khi đặt chân vào nơi làm việc một hãng lớn, quý vị sẽ thấy mọi người đều đang chăm chú vào màn hình máy tính. "Chắc chắc! Tổ chức nghiêm túc quá nhỉ!" - quý vị tự nhủ như vậy. Nhưng quý vị đâu biết rằng, họ đang dán mắt vào màn hình chỉ vì máy tính vừa thông báo rằng hãng vừa gửi 60000 động cơ mẫu tối tân nhất cho một tu viện ở tận vùng quê nào đó của Bra-zin. Mọi người đang hồi hả gõ phím chỉ cốt trốn tránh trách nhiệm. Làm như vậy, biết

đâu họ lại vô tình tạo một sai sót mới, ví dụ: Cho phép tất cả những nhân viên có tên tận cùng bằng nguyên âm được hưởng một cua nghỉ để.

Mỗi vụ như vậy lại có hàng trăm, thậm chí hàng ngàn công văn thư từ được soạn. Mỗi nhân viên đều phải viết tối thiểu một công văn, ít nhất cũng để bảo vệ mình. Còn quan chức phải viết nhiều hơn. Những thư tín điện tử đó chuyển đi chuyển lại một thời gian, sau đó được sao lưu ra vi-phim hay băng từ. Cuối cùng chúng cũng được thanh lý trong lò lửa. Thực ra chẳng có ai đọc lấy được một mẫu nào trong ấy, và cũng chẳng có ai nắm được mọi việc đang thực sự đi về đâu.

Đây là bí quyết quan trọng nhất. Hầu hết công văn được viết nhằm tránh né trách nhiệm do những sai lầm thường xuyên xảy ra ở các hãng lớn, nơi các nhân viên tụ hội uống cà-phê và phải mặc các loại quần áo bất tiện suốt ngày. Luôn có những quả bóng trách nhiệm lơ lửng trên đầu mọi người, và quý vị phải biết cách thảo các thư từ, công văn để đẩy quả bóng rục lửa kia sang chỗ khác. Quý vị phải khéo léo và nhẹ nhàng. Một công văn gay gắt hay quá thẳng thắn sẽ làm quả bóng vỡ tung và quý vị chắc chắn sẽ phải hứng lấy vài phần tàn lửa.

Để giúp quý vị hiểu rõ hơn, tôi xin dẫn một công văn sau đây:

"Bên xưởng đã đưa giá sai, bởi vì công cụ đã hết. Chúng ta thực sự phải chi thêm 400% so với dự toán ban đầu."

Đây không phải công văn tôi viết. Tôi sưu tầm được từ người quen ở một hãng đa quốc gia tại Thụy Điển. Cô này chắc cũng sắp phải thôi việc.

Công văn này gay gắt quá. Thứ nhất, nó mở đầu quá đột ngột, thiếu vắng một lời dẫn nhập tối thiểu. Thứ hai, công văn chỉ ngay sang bên xưởng chế tạo. Xưởng kia chắc chắn sẽ không vừa ý và họ sẽ thảo một công văn chỉ ngược lại. Cuối cùng, câu kết đưa ra con số mang tính phủ định quá cao.

Thực ra, tôi không rành lắm về chuyện gì với những công cụ nào xảy ra ở

công ty nọ, nhưng tôi thấy rằng, ít nhất cũng có thể viết lại thế này:

"Theo những vấn đề đã trình bày ở trên, chúng tôi xin lưu ý các ngài rằng những công cụ trong kho đã hết. Nếu các ngài có quan tâm hay thắc mắc gì về vấn đề này cũng như cách giải quyết nó ra sao, xin vui lòng liên lạc với người ký tên dưới đây vào thời gian sớm nhất."

Tất nhiên, không phải tất cả thư từ công văn đều thuộc loại "chơi bóng" như vậy. thỉnh thoảng, cũng có người yêu cầu quý vị viết thư giới thiệu việc làm. Quý vị phải hiểu là người nhận không bao giờ thật sự tin tưởng vào lời lẽ trong thư, vì người viết bao giờ chả viết điều hay, điều tốt, giấu trong bụng có nghĩ khác đi nữa.

Ví dụ: "Tuy ông ấy không đồng tình với một số xu hướng quân sự bên Liên Minh, nhưng Adolf Hitler là một người ăn mặc rất tề chỉnh...."

Tôi muốn nói là người nhận đã thừa biết những điều trong thư là bịa, do vậy quý vị cần phải thổi phồng lên đôi chút mới hy vọng thành công được. Ví dụ, bức thư sau đây còn yếu quá:

"Bob Tucker là người đốc công tốt nhất mà chúng tôi đã từng có. Anh chưa nghỉ việc buổi nào. Anh luôn gần gũi và thoải mái với cấp dưới. Sự có mặt của anh đã làm phân xưởng tăng năng suất ba lần."

Với một bức thư thổi ít như vậy, người nhận thư sẽ nghĩ rằng Bob chắc cũng chỉ là một kẻ vô tích sự thôi. Thế này tốt hơn:

"Đã ít nhất ba lần, Bob đã quên mình cứu nguy mạng sống những đứa trẻ không nơi nương tựa."

Cuối cùng là loại thư gửi khách hàng hoặc khách hàng tương lai. Quý vị phải luôn nhớ một điều: Khách hàng luôn muốn được thấy quý vị đang quý mọp xuống như một con giun đất ra sao. Ví dụ:

"Bob thân,

Chúng tớ rất vui mừng đã đến thăm văn phòng của cậu ở Butte tuần trước.

Mặc dù bọn tớ chưa được có được sự diễm phúc lớn lao là gặp cậu để bàn về một số sản phẩm mới, chúng tớ cũng lấy làm hân hạnh được ngồi chờ nơi bậc thềm nhà cậu. Chúng tớ thành thật xin lỗi về những điều phiền phức liên quan đến mấy vết máu vì chú chó Bart rằng nhon của cậu đã dớp một miếng ở chân trái của tớ."

Đó chính là những bí quyết thu tín kinh doanh. Tôi hy vọng sẽ được phục vụ và giúp đỡ quý vị nhiều hơn nữa.

Người tôi tớ hèn mọn và trung thành của quý vị,

Dave Barry.

Theo "Effective Writing, Sort Of" của Dave Barry. Trần Ngọc Trí sưu tầm và dịch.

Nguồn: Khoeo

Được bạn: Thành Viên VNthuquan đưa lên
vào ngày: 27 tháng 12 năm 2003