NC-01 · Bài 1

Vì sao hỏi trực tiếp «anh có cần cái này không» luôn cho câu trả lời sai

Lớp Làm sao biết người ta thật sự cần gì

Học xong bài này bạn sẽ

- gọi tên được ba đường làm cho câu trả lời của người được hỏi bị lệch, và nói được mỗi đường lệch về phía nào.
- Soi được danh sách câu hỏi bạn đang dùng với khách và chỉ ra câu nào đang mắc đúng một trong ba đường đó.
- Viết lại được một câu hỏi về dự định thành một câu hỏi về việc đã xảy ra.

1 · Người ta trả lời để làm vừa lòng người đang hỏi mình

- Khi bạn hỏi một người «anh có cần cái này không», người đó không trả lời một mình trong đầu.
- Trong tài liệu quốc tế, xu hướng chọn phương án đồng ý khi không có lý do rõ ràng để phản đối được gọi là thiên lệch đồng thuận (acquiescence bias)...
- Lý do thứ nhất: nói có thì không mất gì, nói không thì phải giải thích.
- Lý do thứ hai: bạn là người làm ra thứ đang được hỏi, và người đối diện nhìn thấy điều đó.
- Lý do thứ ba: câu hỏi mang sẵn câu trả lời ở trong nó.
- Cần nói rõ một điều, vì đây là chỗ hay bị hiểu sai.

2 · Người ta không biết mình sẽ làm gì trong tương lai

- Giả sử bạn gặp được một người thẳng tính, chẳng có nhu cầu làm vừa lòng ai.
- Người ta đoán về mình kém hơn mức người ta tưởng.
- Nguồn thứ nhất là lúc trả lời, người ta hình dung một hoàn cảnh sạch sẽ: có tiền, có thời gian, có quyền quyết, và việc này đang nằm trên cùng trong đầu họ.
- Nguồn thứ hai là người ta không đếm được cái giá của việc đổi cách làm.
- Nguồn thứ ba là người ta trả lời một câu khác câu bạn hỏi.
- Trong tài liệu quốc tế, hai thứ này có tên riêng.

3 · Người ta nói về mình theo cách mình muốn được người khác nhìn

- Đường lệch thứ ba nằm sâu hơn hai đường trên: nó làm lệch chính việc người ta kể lại công việc của mình, nên những câu hỏi mở bạn tưởng là an toàn cũng lệch theo.
- Mỗi người có một hình ảnh về mình mà họ muốn được xác nhận: người làm việc có kế hoạch, người theo được công nghệ mới, người quản lý một xưởng có quy trình.
- Nó hiện ra ở ba chỗ, và cả ba đều nằm đúng trên phần thông tin bạn cần nhất.
- Chỗ thứ nhất: người ta kể quy trình chính thức thay vì cách làm thật.
- Chỗ thứ hai: người ta hạ bớt phần việc trông có vẻ là lỗi của mình.
- Chỗ thứ ba: người ta nâng phần việc trông có vẻ hiện đại, kiểu nói công ty đã dùng một công cụ mới trong khi chuyện thật là một người thử nó một lần rồi để đó.

4 · Vậy thì hỏi thế nào cho câu trả lời đứng được

- Ba đường lệch trên có một chỗ chung: cả ba chỉ xuất hiện khi câu hỏi nói về tương lai hoặc về dự định.
- Thay vì hỏi «anh có cần cái này không», hỏi «lần gần nhất anh gặp việc này là khi nào, và lúc đó anh đã làm gì».
- Bản tường thuật đứng vững hơn vì ba lý do.
- Thứ nhất, việc đã xảy ra thì không cần đoán.
- Thứ hai, việc đã xảy ra để lại dấu: một tờ giấy, một tin nhắn, một hoá đơn, một chỗ dán băng dính trên máy, một cuốn sổ trong ngăn bàn.
- Thứ ba, việc đã xảy ra thì đã có người trả giá cho nó: mất tiền, mất thời gian, hoặc phải tự chế ra một cách làm tạm.

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp ba đường lệch và cách hỏi thay

	Người được hỏi làm gì	Dấu hiệu trong câu hỏi của bạn	Hỏi thay bằng gì
Làm vừa lòng người hỏi	chọn phương án đồng ý, vì nói không thì phải giải thích	trả lời được bằng một chữ; có nhắc sản phẩm của bạn	hỏi việc họ đã làm, hỏi trước khi đưa sản phẩm ra
Không đoán được chính mình	trả lời cho một hoàn cảnh nhẹ hơn hoàn cảnh thật	có chữ sẽ, chữ nếu, chữ định làm	hỏi lần gần nhất, và họ đã mất gì cho nó
Giữ hình ảnh về mình	kể quy trình chính thức thay cho cách làm thật	câu hỏi dạng ở đây làm thế nào	xin xem dấu vết: cuốn sổ, tin nhắn, chỗ tự chế thêm

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Tin con số phần trăm người nói sẽ mua**

  Cách tránh là coi tỉ lệ người nói sẽ mua như một mức trần mà thực tế luôn thấp hơn, chứ không phải một mức ước tính.

- **Hỏi người quen rồi tưởng đó là mẫu đại diện**

  Cách tránh không cần tới lý thuyết chọn mẫu.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Năm 2009, hãng xe Tata Motors của Ấn Độ bán ra mẫu Nano, chiếc xe hơi rẻ hơn hẳn mọi mẫu khác ở nước này.
- Năm 2013, người từng đứng đầu tập đoàn Tata nói công khai rằng để chiếc xe bị gọi là xe rẻ nhất, kể cả trong lời của chính hãng, là một sai lầm.

Điều rút ra: một lập luận đúng về thứ người ta cần vẫn có thể bỏ sót hẳn điều người ta muốn được người khác nhìn nhận.

Ví dụ dưới đây có trong nhiều bài phân tích kinh doanh và tài liệu giảng dạy tiếp thị, nên bạn tra lại được.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- [ ] Lấy ra danh sách câu hỏi bạn đang dùng khi gặp khách của sản phẩm bạn đang làm.
- [ ] Nếu bạn không có danh sách viết sẵn thì ngồi nhớ lại cuộc gặp khách gần nhất và viết ra năm câu bạn đã hỏi, viết đúng như bạn đã nói, đừng viết lại cho hay hơn.
- [ ] Sau đó làm ba việc trên tờ giấy đó.
- [ ] Một, cạnh mỗi câu ghi số 1, 2 hoặc 3 theo ba đường lệch trong bài, hoặc ghi chữ không nếu bạn cho rằng câu đó không mắc đường nào.
- [ ] Hai, với mỗi câu bạn đã đánh số, viết lại nó thành một câu hỏi về việc đã xảy ra.

Cách tự chấm và lời giải mẫu nằm trong bài trên trang web.

m.school

Đọc trọn bài và làm bài tập tại

mschool.meslab.org/lop/NC-01/bai-01.html

m.school by MES LAB · học không mất phí, không cần đăng nhập