

如何能够更简单地传递坏消息并且不错地解决

你总会遇到传达坏必须消息的一天。有些时候，你会不得不向你的客户，向董事会成员或向你的导师或教练传达坏消息。不论最后是谁获悉这个消息，你传达消息的方式决定了未来你将被如何对待和尊重。

举个例子，克里斯曾遇到一个要求服务费翻番才会留下的条件的商业伙伴。对于这件事，克里斯和汤姆都感到不太高兴，但他们都明白他们必须答应。最后，他们制定了一个长期的计划，在这个计划中，服务费的上调只是其中的一小部分变化。



他们把服务费上调称为是“服务费制度的重置”，并且赋予整个升级计划一个名称——“Excel 2015”。汤姆通过公司邮件向所有客户说明有许多改变计划会在“Excel 2015”中实现，并且通过每季度的更新告知所有人计划的进展情况。



同时，汤姆致力于说服承包商接受他的服务费升级计划。他向董事会成员发送“升级计划”的通知邮件以让他们了解此计划的进度和遇到的问题。他也接受他们的批评并和他们单独谈话。另外，他告诉自己的员工他会一力承担处理负面的电话以及电子邮件的责任，以避免他们对生气的客户。





为了保证服务费翻番的消息不会产生太大的冲击，汤姆确保他的客户们会收到比他们付出的钱更多的东西。

你是不是好奇这件事的结果呢？当“Excel2015”被展示给客户时，服务费翻番的坏消息被客户因此获得的福利所盖过。尽管某些客户对费用的问题发出抱怨，但客户确实看到了更好的愿景和结果，更高的效率和更多的福利。



从这个例子中我们可以学到的是——当要提出坏消息时，选择一个长期的解决方案。请相信你今日作出的决定会有长期的影响，甚至哪怕当权者现时不会因此获利。你可能常常都要转达一些已发生的事情的坏消息，在转达时，最重要的是你能够提出如何避免类似的坏消息出现。

如果你能提前考虑到可能引起坏消息出现的情况，这会非常有益。如果你必须向上级汇报，试着向他们提出你考虑到会产生问题的情况，并且你已想好了对策。如果你沟通的上级理解了你正尝试解决问题而非被问题困住，会面会更有效率。

如果你成功地完成了以上的任务，在会面结束时你会觉得得到了重生。这是因为问题已经被解决，并且你们已经就未来如何避免此类问题达成一致。