



فصل اول

جان: در مرحله دوم و پس از اینکه مدیر آرام به توپ ضربه زد، چارلی آماده‌ی ضربه زدن شد. ضربه او اینبار محکم و کشیده بود. در حقیقت، ضربه آنقدر قوی بود که مدیر هرگز نظیر آن ضربه را ندیده بود.

مدیر: «آه، عجب شوتی بود!»

چارلی: شما بدون اینکه یکی دو نکته مهم را یاد بگیرید، تا یک قرن دیگر هم قادر نخواهید بود استادانه بازی کنید، آقا.»

اگر به موقع می‌خواهید "صاحب" مشتریان دو آتشفشان شوید، اگر می‌خواهید تجارتی بی‌نظیر داشته باشید، باید به فکر چیزی بیش از جلب رضایت مشتریان باشید و مشتریان دو آتشفشان برای خود دست و پا کنید.»

جان: «جالب است. چطور باید این کار را بکنم؟»

چارلی: «این همان چیزی است که سه راز جادویی جلب مشتریان دو آتشفشان به شما خواهد گفت.»

جان: «عالی است. من چه موقع این سه راز را یاد می‌گیرم؟»

چارلی: «آه، نه به این سرعت. ما برای این کار هفته‌ها وقت خواهیم داشت و من زمان بیشتری برای گلف می‌خواهم. شما فقط درباره آنچه گفتم فکر کنید و ادامه بحث را می‌گذاریم به بعد از مرحله هجدهم. حالا بهتر است گلفمان را ادامه دهیم!»

جان: مدیر در بقیه زمان بازی به حرف‌های چارلی فکر می‌کرد. او ناچار بود که قبول کند که حق با چارلی است. در واقع هم حق با او بود.

خدمت‌رسانی در همه قسمت‌ها افتضاح بود. در واقع، اوضاع چنان بد بود که مدیر ناچار بود بپذیرد که خود او نیز به آسانی راضی می‌شود. توقعات او اندک و ملاک‌های او برای پذیرش خدمات نیز پایین بود. چارلی مشتریان شرکت مدیر را چطور توصیف کرده بود؟ کسانی که منتظر وقوع یک شورش هستند. او می‌توانست این موضوع را درک کند.