

## 週一嗎哪 午間查經分享祈禱會

2018-10-15

By Robert J. Tamasy

### 超越期望

做生意的人常常會希望用最低的成本，創造最大的利益，因此在面對客人、供應商甚至員工時常不願意多走一哩路。但是，這樣的想法是很短視近利的。這是自我為中心，而不是以他人為中心。

不過，令我高興的是，我曾經和很多公司合作過，他們採取了相反的商業模式，表現「超乎預期」，提供比他們合約中更多的服務，讓每位客人都有令人難忘的經驗，以至於下次還想再和他們做生意。也因為他們用這樣的方式提供服務，「滿意的客戶」常常會建議和推薦其他人來使用他們的服務。

最近，我和妻子參加為期 11 天的義大利旅行團，遊覽當地許多美景。這真的是「超乎我們預期」的經驗之一。其實我們以前住過的一些酒店更好，這趟旅行也並非完美，但是整體表現卻非常出色：我們乘坐的汽車是新的和舒適的；司機是一流的；我們旅遊的每個停靠站都經過精心挑選，讓我們充分體驗義大利的生活和文化，特別是對於第一次來義大利的人。

我不知道旅行社知不知道他們的旅遊遠遠地超出了我們所預期的。但是這讓我想到了耶穌給我們的教導：*「所以，無論何事，你們願意人怎樣待你們，你們也要怎樣待人，因為這就是律法和先知的道理。」*（馬太福音 7 章 12 節）。

不久前，我的幾位朋友在談論他們在當地餐廳的不同經歷。例如，當用餐訂單明顯不對的時候，服務人員只是回答說：「好吧，我不知道你希望我做些什麼？」哇！如果是你，你會想再到那家餐廳嗎？

---

本文版權為正直資源中心 (Integrity Resource Center, Inc.) 所有。本文獲得授權改編自「瑞克·博克思的正直時刻 *Integrity Moments with Rich Boxx*」。這系列的文章是以一個基督徒的觀點評論職場的正直議題。全文翻譯出自台灣總會。

由香港工商基督徒協會 (CBMC Hong Kong Ltd) 逢週一發放

地址：香港九龍彌敦道 580G-K 號彌敦中心 9 樓 905 室 Tel: (852) 2805-1923 Fax: (852) 3747-6218

Email: [enquiry@cbmc.org.hk](mailto:enquiry@cbmc.org.hk) Web: [www.cbmc.org.hk](http://www.cbmc.org.hk)

支持本會使命，服侍工商界及職場，請下載奉獻表格 <http://www.cbmc.org.hk/images/download/online-offer.pdf>

---

## 週一嗎哪 午間查經分享祈禱會

另一位朋友的經歷則非常不同，他和他的妻子多次在一家餐廳吃飯，讓一些服務員認出他們，並記住他們的用餐偏好。這種服務超出了他們的期望，他們不但成為忠誠和頻繁的客戶，也大方地用小費鼓勵服務員的優質服務。

在和他人做生意時，會讓我們記憶猶新的有兩件事：令人難忘的好，以及令人難忘的糟。如果我們想要別人建立持久的關係，你不覺得「令人難忘的好」是比「令人難忘的糟」為更好的選擇嗎？在羅馬書 13 章 8 節、加拉太書 5 章 14 節以及雅各書 2 章 8 節當中，聖經教導我們要「愛人如己」。世界上大概沒有比這個誡命更大、更重要的了。

對在商場上做生意的人來說，賺錢很重要，提供一流的服務也很重要。但最重要的是，如果我們愛自己的「鄰居」也就是我們的客戶、供應商、以及和我們一起工作為我們工作的人，利潤和增長幾乎肯定會隨之而來。

如果我和我的妻子決定去另一個國家旅遊，那麼你可以很確定的是，我們會很快考慮就那家超過我們預期的公司。我們的旅行對我來說是一個很好的提醒：「我要努力超越他人的期望。」

*© 2018. Robert J. Tamasy 是企業巔峰: 給今日職場從箴言而來永恆的智慧 一書的作者。也與導師之心的作者 David A. Stoddard 合著 Tufting Legacies。編輯多本著作包括 Mike Landry. Bob 的書: 透過苦難成長。Mike Landry. Bob 的網站為 [www.bobtamasy-readywriterink.com](http://www.bobtamasy-readywriterink.com), 他的雙週部落格為: [www.bobtamasy.blogspot.com](http://www.bobtamasy.blogspot.com).*

## 分享討論

第一、請分享有人超越你期待的經驗？他們做了什麼特別的事情？他們是如何做到的？

第二、為什麼真正致力於超越客戶期望的企業似乎很少見？

本文版權為正直資源中心 (Integrity Resource Center, Inc.) 所有。本文獲得授權改編自「瑞克·博克思的正直時刻 *Integrity Moments with Rich Boxx*」。這系列的文章是以一個基督徒的觀點評論職場的正直議題。全文翻譯出自台灣總會。

由香港工商基督徒協會 (CBMC Hong Kong Ltd) 逢週一發放

地址：香港九龍彌敦道 580G-K 號彌敦中心 9 樓 905 室 Tel: (852) 2805-1923 Fax: (852) 3747-6218

Email: [enquiry@cbmc.org.hk](mailto:enquiry@cbmc.org.hk) Web: [www.cbmc.org.hk](http://www.cbmc.org.hk)

支持本會使命，服侍工商界及職場，請下載奉獻表格 <http://www.cbmc.org.hk/images/download/online-offer.pdf>

## 週一嗎哪 午間查經分享祈禱會

---

第三、你自己的工作方式和你在職場上使用的方法如何：你是否更傾向於做最低限度的滿足要求，或者你會設立一個目標，不僅要達成，還要超過這個目標？

第四、您認為努力超越期望的態度會帶來長遠利益嗎？這種方法有不利之處嗎？如果有，你認為是什麼？

如想要閱讀更多關於這個主題的經文，請參考以下內容。

箴言 3 章 27-28 節

3:27 你手若有行善的力量，不可推辭，就當向那應得的人施行。

3:28 你那裏若有現成的，不可對鄰舍說：去吧，明天再來，我必給你。

箴言 11 章 25 節

11:25 好施捨的，必得豐裕；滋潤人的，必得滋潤。

箴言 16 章 7 節

16:7 人所行的，若蒙耶和華喜悅，耶和華也使他的仇敵與他和好。

馬太福音 22 章 34-40 節

22:34 法利賽人聽見耶穌堵住了撒都該人的口，他們就聚集。

22:35 內中有一個人是律法師，要試探耶穌，就問他說：

22:36 「夫子，律法上的誡命，哪一條是最大的呢？」

22:37 耶穌對他說：「你要盡心、盡性、盡意愛主—你的 神。

22:38 這是誡命中的第一，且是最大的。

22:39 其次也相仿，就是要愛人如己。

22:40 這兩條誡命是律法和先知一切道理的總綱。」

---

本文版權為正直資源中心 (Integrity Resource Center, Inc.) 所有。本文獲得授權改編自「瑞克·博克思的正直時刻 *Integrity Moments with Rich Boxx*」。這系列的文章是以一個基督徒的觀點評論職場的正直議題。全文翻譯出自台灣總會。

由香港工商基督徒協會 (CBMC Hong Kong Ltd) 逢週一發放

地址：香港九龍彌敦道 580G-K 號彌敦中心 9 樓 905 室 Tel: (852) 2805-1923 Fax: (852) 3747-6218

Email: [enquiry@cbmc.org.hk](mailto:enquiry@cbmc.org.hk) Web: [www.cbmc.org.hk](http://www.cbmc.org.hk)

支持本會使命，服侍工商界及職場，請下載奉獻表格 <http://www.cbmc.org.hk/images/download/online-offer.pdf>

---



## 週一嗎哪 午間查經分享祈禱會

---

路加福音 6 章 31 節

6:31 你們願意人怎樣待你們，你們也要怎樣待人。

使徒行傳 20 章 35 節

20:35 我凡事給你們作榜樣，叫你們知道應當這樣勞苦，扶助軟弱的人，又當記念主耶穌的話，說：『施比受更為有福。』」

---

本文版權為正直資源中心 (Integrity Resource Center, Inc.) 所有。本文獲得授權改編自「瑞克·博克思的正直時刻 *Integrity Moments with Rich Boxx*」。這系列的文章是以一個基督徒的觀點評論職場的正直議題。全文翻譯出自台灣總會。

**由香港工商基督徒協會 (CBMC Hong Kong Ltd) 逢週一發放**

地址：香港九龍彌敦道 580G-K 號彌敦中心 9 樓 905 室 Tel: (852) 2805-1923 Fax: (852) 3747-6218

Email: [enquiry@cbmc.org.hk](mailto:enquiry@cbmc.org.hk) Web: [www.cbmc.org.hk](http://www.cbmc.org.hk)

支持本會使命，服侍工商界及職場，請下載奉獻表格 <http://www.cbmc.org.hk/images/download/online-offer.pdf>

---