

2025 年 9 月 8 日

Robert J. Tamasy

重視企業的禮貌

APPRECIATING THE COURTESY OF THEIR BUSINESS

如何建立成功的企業？關於這個問題，坊間有數不清的書。所謂的「專家」們，吹捧著各式各樣，讓公司能夠超越競爭對手的秘訣。但是，我們卻很少聽到這些權威人士提到一個，能夠為企業及其客戶，帶來巨大影響的特殊詞彙。那個詞就是：禮貌。

「禮貌」的其中一個定義是：「在態度和行為上，對他人展現的禮節；一種尊重或體貼的行為與表達」。那是我無論去雜貨店、百貨公司、看醫生、電影院或餐廳，我很快就能注意到的品質：一家企業是否有禮貌，或是缺乏禮貌。

很遺憾，在當今的社會，禮貌似乎已經大大退流行了。即使是進入商業空間時，幫別人扶一下門這個簡單的動作，似乎都會冒犯到某些人。這個舉動並非有意貶低他人，或是顯得高人一等。這只是一種單純的行為，表示自己意識到他人的存在，並且禮貌地提供，讓他們先行進入的機會。

在我們的社區，有一家雜貨店與其中的員工以禮貌著稱。他們總是主動問候顧客，詢問是否需要任何協助，結帳時會向你致謝，甚至主動提議要幫你把商品搬到車上。另一家同樣非常知名的雜貨店，卻很少展現出這種善意。你猜我更喜歡光顧哪一家呢？

為什麼會有這種差異呢？我相信，在絕大多數情況下，這取決於企業的文化：訓練並且期望所有員工，都以某種一致的方式行事。禮貌絕對不是偶然發生的。非常有趣的是，對人有禮貌幾乎不費吹灰之力，而所帶來的益處卻相當可觀。

聖經中有許多經文談到應當展現禮貌，以及禮貌「如何」與「為何」，應當成為我們跟他人互動的重要原則。以下僅列舉其中幾段：

香港工商基督徒協會 (CBMC Hong Kong Ltd)

地址：香港上環禧利街 2 號東寧大廈 11 樓 1102 室 Tel: (852) 2805-1923

Email: enquiry@cbmc.org.hk Web: 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

<https://www.cbmc.org.hk/file-download.html>

優先考慮他人。對他人展現禮貌，表達了他們是受到重視的。「凡事不可結黨，不可貪圖虛浮的榮耀；只要存心謙卑，各人看別人比自己強。各人不要單顧自己的事，也要顧別人的事。」(腓立比書 2 章 3-4 節)

你想要別人怎麼待你，你就怎麼待人。當有人問說，神對祂的子民有什麼期望時，耶穌基督回覆道，答案其實並不複雜。除了這條誡命：「你要盡心、盡性、盡意、盡力愛主 - 你的神」，耶穌說：「其次就是說：『要愛人如己。』再沒有比這兩條誡命更大的了。」(馬可福音 12 章 29-31 節) 你希望別人如何有禮貌地回應你呢？

在競爭激烈的工作環境中，把自己分別出來。在商場上，利潤往往至高無上，其他一切都被視為沒那麼重要，但是展現對他人真誠的關懷和興趣，能夠使我們（以及我們的公司）脫穎而出。「.....要和氣友善，以謙讓的態度對待所有的人。」(提多書 3 章 2 節，現代中文譯本 2019 版)

© 2025。Robert J. Tamasy 著有《職場大使：CBMC 福音與門徒訓練使命的延續》、《卓越商道：現代職場中的箴言智慧》、與 Ken Johnson 合著的《以牧者心志追求人生》，以及與 David A. Stoddard 合著的《導師之心》。Bob 的雙週部落格為：www.bobtamasy.blogspot.com。

反省與問題討論

- 第一、請回想最近在商業場合上，有人對你展現出真誠禮貌的經歷。那讓你感覺如何呢？你是如何回應的呢？
- 第二、許多企業，並沒有將展現禮貌的重要性，納入其營運理念中，你認為原因是什麼呢？你認為禮貌對於建立並維護強健的組織，有很大的影響嗎？請解釋你的答案。
- 第三、你的公司或組織，是否高度重視要對他人(不只是客戶，也包括員工和供應商)抱持真誠的禮貌呢？請解釋你的答案。
- 第四、你認為可以「如何」鼓勵以及培養，「對他人展現禮貌」的價值，特別是在不將這件事列為優先事項的企業中呢？

香港工商基督徒協會 (CBMC Hong Kong Ltd)

地址：香港上環禧利街 2 號東寧大廈 11 樓 1102 室 Tel: (852) 2805-1923

Email: enquiry@cbmc.org.hk Web: 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

<https://www.cbmc.org.hk/file-download.html>

挑戰思考

如果採用一到十分的量表，一分是最低分，十分是滿分，針對「禮貌程度」，你會給自己打幾分呢？如果你覺得自己在待人處事上的禮貌，可以做得更好，請思考有哪些改進的方法。向你所信任的人或小組，尋求建議與忠告。在過程中，你也許能幫助其他，同樣需要在禮貌上進步的人。正如箴言 27 章 17 節所說：「鐵磨鐵，磨出刃來；朋友相感也是如此。」

備註：如果你有聖經，想閱讀更多相關的內容，請參考以下的經文：（因篇幅有限，請自行參閱未列出的經文：路加福音 7 章 36-47 節）

羅馬書 12 章 9-13 節、17-18 節

12:9 愛人不可虛假。惡，要厭惡；善，要親近。
12:10 愛弟兄，要彼此親熱；恭敬人，要彼此推讓。
12:11 殷勤，不可懶惰；要心裏火熱，常常服事主。
12:12 在指望中要喜樂；在患難中要忍耐；禱告要恆切。
12:13 聖徒缺乏，要幫補；客，要一味地款待。
12:17 不要以惡報惡；眾人以為美的事要留心去做。
12:18 若是能行，總要盡力與眾人和睦。

提多書 3 章 2 節

3:2 不要毀謗，不要爭競，總要和平，向眾人大顯溫柔。

雅各書 3 章 17 節

3:17 惟獨從上頭來的智慧，先是清潔，後是和平，溫良柔順，滿有憐憫，多結善果，沒有偏見，沒有假冒。

彼得前書 3 章 15-16 節

3:15 只要心裏尊主基督為聖。有人問你們心中盼望的緣由，就要常作準備，以溫柔、敬畏的心回答各人；
3:16 存着無虧的良心，叫你們在何事上被毀謗，就在何事上可以叫那誣賴你們在基督裏有品行的人自覺羞愧。

香港工商基督徒協會（CBMC Hong Kong Ltd）

地址：香港上環禧利街 2 號東寧大廈 11 樓 1102 室 Tel: (852) 2805-1923

Email: enquiry@cbmc.org.hk Web: 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

<https://www.cbmc.org.hk/file-download.html>
