

週一嗎哪 午間查經分享祈禱會

2017-4-3
By Rick Boxx

從原本的失敗到五星級評價

麥特一聽到一個不滿顧客羅傑的語音留言就心頭一緊。因為他聽到所有生意人最不想聽到的話：「我們不需要你的服務了，你的公司在這個計畫上已經沒有機會了。」

一開始他既失望又沮喪，但是他沒有找藉口或是請求顧客給他第二次機會。反而因為罪惡感他覺得自己應該做一些正確的事。所以他打電話給羅傑，告訴他只要已經繳交的費用可以全額退款，自己也會提供個人的服務保證解決這個問題。

羅傑因為麥特沒有用敵對的態度來回應他的挫折和失望，他的態度反而軟了下來。麥特用專業和關懷的態度來處理這個狀況，讓這個客戶在網路上給了麥特的公司五星級的評價。除此之外，這也讓原本應該是大災難的事件變成公司繼續和擴張生意的契機。

因為麥特很快地察覺到公司表現不佳之處，原本的失敗變成五星級的好評價。

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 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 <http://www.cbmc.org.hk/images/download/online-offer.pdf>

週一嗎哪 午間查經分享祈禱會

當事情變糟的時候，我們常常會找藉口或怪罪別人，而不是認為是我們自己或是公司的錯。但是聖經舊約智慧書告訴我們：「*遮掩自己罪過的，必不亨通；承認離棄罪過的，必蒙憐恤。*」(箴言 28 章 13 節)

這不是保證說，承認自己提供的服務不讓人滿意，客戶就會繼續留下來。但是這是一個值得遵守的原則，請讓我來說明原因：

傷害顧客就是傷害神。「*你的民因得罪你，你懲罰他們，使天閉塞不下雨；他們若向此處禱告，承認你的名，離開他們的罪，*」(列王記上 8 章 35 節)

用賠償改正錯誤可以恢復關係。「*你曉諭以色列人說：無論男女，若犯了人所常犯的罪，以致干犯耶和華，那人就有了罪。他要承認所犯的罪，將所虧負人的，如數賠還，另外加上五分之一，也歸與所虧負的人。*」(民數記 5 章 6-7 節)

承認錯誤可以給自己帶來醫治。「*所以你們要彼此認罪，互相代求，使你們可以得醫治。義人祈禱所發的力量是大有功效的。*」(雅各書 5 章 16 節)

以上的原則告訴我們認罪悔改、修補自己在生意上所犯的錯誤，對我們是很有益的。承認自己所犯的錯誤，並且承擔起責任來，是一個可以展示自己的真心悔改的機會。神以及其他的人會紀念你的。

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 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 <http://www.cbmc.org.hk/images/download/online-offer.pdf>

週一嗎哪 午間查經分享祈禱會

省思/分享討論

第一、你的生意夥伴在他們沒有做到所承諾的事情時，會承認自己的錯誤嗎？如果有，你當時的反應是甚麼？下一次，你會信任他們，考慮再跟他們做生意嗎？

第二、你是否也有未達成顧客期待或標準而承認自己錯誤的經驗嗎？你當時做了甚麼？而顧客的反應又是如何？

第三、你覺得要承認自己的錯誤，並且去彌補錯誤，是一件很困難的事嗎？為什麼？

第四、你覺得在現實的生活中，客戶有可能會從原本想中止生意合作關係變成非常讚賞這個公司嗎？

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 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 <http://www.cbmc.org.hk/images/download/online-offer.pdf>

週一嗎哪

午間查經分享祈禱會

備註：

如想要閱讀更多關於這個主題的經文，請參考以下內容。

利未記 19 章 18 節

18 不可報仇，也不可埋怨你本國的子民，卻要愛人如己。我是耶和華。

馬太福音 5 章 42-44 節

42 有求你的，就給他；有向你借貸的，不可推辭。

43 你們聽見有話說：『當愛你的鄰舍，恨你的仇敵。』

44 只是我告訴你們，要愛你們的仇敵，為那逼迫你們的禱告。

馬太福音 7 章 12 節

12 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。

馬可福音 12 章 33 節

33 並且盡心、盡智、盡力愛他，又愛人如己，就比一切燔祭和各樣祭祀好的多。

使徒行傳 20 章 35 節

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 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 <http://www.cbmc.org.hk/images/download/online-offer.pdf>
