

## 週一嗎哪 午間查經分享祈禱會

---

2017-08-21  
By Robert J Tamasy

### 服務顧客的價值

最近我們家附近的地區性醫院關閉了營運了十五年的專科護理中心，影響了將近五百個病患，我也是其中之一。很多人都到這間醫院看診很多年了，拿我自己當例子，就有十年了。

我們全部都要轉院到這個城市另一家比較大間的護理中心。對很多人來說，這意味著每趟車程要多開 20~30 分鐘，而且那裡的停車位也不夠。很多病患都是年長者，行動不大方便，有些則是剛開完刀，因此要轉到另外一個護理中心去對他們來說，實在不是一件令人開心的事情。

護理中心的行政人員，用「全面使用新設備、最先進的儀器、支持性的技術、不斷更新的機器、最佳的服務、高排名的評鑑」來為自己的決定辯護。這些字眼也許會讓那些管理階層、醫院股東感到高興，但病患本身卻不覺得如此。

所以，服務顧客的精神在哪裡呢？為了商業或經濟的效益，很多服務上重大的改變是不是都無所謂了？在我的職業生涯當中，也遇到過許多類似的狀況，老實說，要這兩者平衡是很不容易的一件事。為了能生存下去，減少開支或是改變有時是必要的。但是，有時候錙銖必較會傷害和顧客之間的關係。

如果利潤是最重要的，顧客的權益很輕易地就會被輕忽。但是如果顧客不滿意到決定到別處去消費，事情就不妙了！聖經告訴我們要如何，在利潤和人之間保持平衡。

---

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 Box*」。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

顧客是商業的命脈。要注意顧客的需要以及他們會關心的事情。「你要詳細知道你羊群的景況，留心料理你的牛群；...羊羔之毛是為你作衣服；山羊是為作田地的價值，並有母山羊奶夠你吃，也夠你的家眷吃，且夠養你的婢女。」(箴言 27 章 23-27 節)。

如果你是顧客，你會怎麼做？大幅度的縮減或是改變也許是必要的，但是如果是受影響的是你，你會有甚麼感受？又會如何反應？有其他的替代方案嗎？「你們願意人怎樣待你們，你們也要怎樣待人。」(路加福音 6 章 31 節)。

貪心是主要的動機？利潤是獎勵，也代表公司的成長。但是，也要記得重視別人的權益。「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)。

勞勃·泰默西是領袖資產協會的傳播部副部長，這是一個總部在美國喬治亞州亞特蘭大的非營利組織。他寫過一本書「最佳狀態的商業：箴言給今日職場的歷久彌新智慧」(Business At Its Best: Timeless Wisdom from Proverbs for Today's Workplace)；他也與 David A. Stoddard 合著一本書「導師之心」(The Heart of Mentoring)。

### 分享討論

- 一 你是否有因為公司或是其他機構的重大改變，造成你的不方便或是困擾的經驗？如果有，請分享你遇到的狀況以及當時你是如何回應的？
- 二、當你要做一些決定可能對顧客有負面影響時，你會用甚麼方法做決定以及完成它？
- 三、「你要詳細知道你羊群的景況」和做決定之間有甚麼關係？尤其是當改變不容易被接受或是可引起強烈反對的時候？
- 四、在你過去的經驗當中，利潤在決策的過程當中有多重要？當貪心和野心希望能多賺錢成為主要的動機時，是否有其他的原因可以影響決策？

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

---

如想要閱讀更多關於這個主題的經文，請參考以下內容。

*路加福音 22 章 27 節*

*27 是誰為大？是坐席的呢？是服事人的呢？不是坐席的大嗎？然而，我在你們中間如同服事人的。*

*羅馬書 12 章 10 節*

*10 愛弟兄，要彼此親熱；恭敬人，要彼此推讓。*

*以弗所書 5 章 21 節*

*21 又當存敬畏基督的心，彼此順服。*

*腓立比書 2 章 7 節*

*7 反倒虛己，取了奴僕的形像，成為人的樣式；*

---

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>

---