

週一嗎哪 午間查經分享祈禱會

2020年04月20日
by Robert J. Tamasy

設定超越預期的標準 SETTING THE BAR AT EXCEEDING EXPECTATIONS

你上一次經歷美好到只能使用「哇！」、「難以置信」這樣的詞彙來形容的職場經驗是什麼時候的事情？

也許是某製造商超越預期地滿足你的需求；或者是某零售商付出額外的努力，讓你得到完全滿意的消費經驗？又或許是一家餐廳的食物特別美味，氣氛絕佳，從踏入餐廳的那一刻到離開時，你得到了全然超乎期待的服務。

但在今天，這樣的經驗是特例，而非常態。為了營利、試圖降低成本，或者有時單純只是偷懶懈怠，超出一般水平的服務越來越少見。我們被迫接受只是「及格」，而非「最好」的東西。

不過，這些年來，我也遇到了一些把卓越服務視為使命的企業。例如一家運輸公司遵循著自己的經營理念：「我們的目標是超越您的期望。」如果這是業界普遍而非罕見的做法，不是很好嗎？

聖經中有許多經文都談到了這種美德，強調超越預期的態度是多麼有價值。這一切都始於我們的創造者上帝，祂是我們凡事追求卓越的典範，也期待我們竭盡所能的效法祂。下面是我們在聖經中發現關於**超越預期**的一些原則：

不計代價的做更多。 你希望提供服務的人如何盡其所能為你做更多的事？這就是聖經所應許，上帝要為我們、在我們當中以及透過我們所做的：「*神能照著運行在我們心裏的大力充充足足地成就一切，超過我們所求所想的。*」（以弗所書 3 章 20 節）

記住我們正在服事誰。 我們工作的態度常常取決於我們如何看待服務的對象。有時，我們只想要「及格」就好，但如果我們牢記最後誰將評價我們的工作，會大大影響我們工作的品質，以及我們工作的態度。「*無論做甚麼，都要從心裏做，像是給主做的，不是給人做的，因你們知道從主那裏必得著基業為賞賜；你們所事奉的乃是主基督。*」（歌羅西書 3 章 23-24 節）

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：香港上環禧利街 2 號東寧大廈 20 樓 2004 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

對我們不喜歡的人，也要提供超越預期的服務。在大多數情況下，我們願意為喜歡的人以及會回報我們的人多做一些事。但是，對我們不喜歡的人或那些讓我們痛苦的人呢？耶穌給了我們這些革命性的命令：「你們聽見有話說：『以眼還眼，以牙還牙。』只是我告訴你們，不要與惡人作對。有人打你的右臉，連左臉也轉過來由他打；有人想要告你，要拿你的裏衣，連外衣也由他拿去；有人強逼你走一里路，你就同他走二里……」（馬太福音 5 章 38-41 節）

© 2020. 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,

反省與問題討論- 分享討論

第一、你在和他人做生意時，有沒有個人或公司曾提供超越你期望的服務？那是什麼感覺？它對你有什麼影響？你覺得這樣的經歷是普遍還是罕見？

第二、你自己對客戶、員工甚至同事的態度如何？「超出他們的期望」是你的想法的一部份嗎？這種想法是常態性的嗎？請解釋你的答案。

第三、為什麼人們很容易且經常滿足於不夠完美的事情，只求「及格就好」？

第四、在聖經的舊約和新約中，我們都被告知要「愛人如己」，例如利未記 19 章 18 節、馬太福音 12 章 31 節和雅各書 2 章 8 節。這個原則如何提醒我們要盡全力超越他人預期？

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: 香港上環禧利街 2 號東寧大廈 20 樓 2004 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：如果你有聖經，希望閱讀更多相關的內容，請考慮下面的經文：

出埃及記 20 章 1-17 節

20:1 神吩咐這一切的話說：

20:2 「我是耶和華—你的 神，曾將你從埃及地為奴之家領出來。

20:3 「除了我以外，你不可有別的神。

20:4 「不可為自己雕刻偶像，也不可做甚麼形像彷彿上天、下地，和地底下、水中的百物。

20:5 不可跪拜那些像，也不可事奉它，因為我耶和華—你的 神是忌邪的 神。恨我的，我必追討他的罪，自父及子，直到三四代；

20:6 愛我、守我誡命的，我必向他們發慈愛，直到千代。

20:7 「不可妄稱耶和華—你 神的名；因為妄稱耶和華名的，耶和華必不以他為無罪。

20:8 「當記念安息日，守為聖日。

20:9 六日要勞碌做你一切的工，

20:10 但第七日是向耶和華—你 神當守的安息日。這一日你和你的兒女、僕婢、牲畜，並你城裏寄居的客旅，無論何工都不可做；

20:11 因為六日之內，耶和華造天、地、海，和其中的萬物，第七日便安息，所以耶和華賜福與安息日，定為聖日。

20:12 「當孝敬父母，使你的日子在耶和華—你 神所賜你的地上得以長久。

20:13 「不可殺人。

20:14 「不可姦淫。

20:15 「不可偷盜。

20:16 「不可作假見證陷害人。

20:17 「不可貪戀人的房屋；也不可貪戀人的妻子、僕婢、牛驢，並他一切所有的。」

馬太福音 7 章 12 節

7:12 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。」

約翰福音 13 章 34-35 節

13:34 我賜給你們一條新命令，乃是叫你們彼此相愛；我怎樣愛你們，你們也要怎樣相愛。

13:35 你們若有彼此相愛的心，眾人因此就認出你們是我的門徒了。」

羅馬書 13 章 8-10 節

13:8 凡事都不可虧欠人，惟有彼此相愛要常以為虧欠，因為愛人的就完全了律法。

13:9 像那不可姦淫，不可殺人，不可偷盜，不可貪婪或有別的誡命，都包在愛人如己這一句話之內了

13:10 愛是不加害與人的，所以愛就完全了律法。

彼得前書 1 章 22 節

1:22 你們既因順從真理，潔淨了自己的心，以致愛弟兄沒有虛假，就當從心裏（從心裏：有古卷是從清潔的心）彼此切實相愛。

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：香港上環禧利街 2 號東寧大廈 20 樓 2004 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>