

2024年3月11日

By Jim Mathis

服務他人的重要性

THE IMPORTANCE OF SERVING OTHERS

多年前，當我打算自己創業時，我就開始尋找可以為人們服務的方式。我特別希望能找到一個機會，讓卓越的客戶服務可以受到歡迎和鼓勵。這就是馬希斯影像公司 (Mathis Photo, Inc) 的成立，一家客製化照片沖印店。在這裡我們盡一切可能，提供一流的服務和產品。

27 年後，當我們另外開了一家咖啡館時，我知道除了高品質的產品外，提供出色的服務，也是與全國連鎖咖啡館競爭的關鍵。我們的員工大多是年輕人，對許多人來說，這是他們的第一份工作。這讓我們有機會提供優質服務，並以最高的尊榮對待每位顧客。

作為一位管理者，我認為我的主要工作，是為我們的咖啡師和服務人員，提供一切必需的支援，使他們能夠為每一位進入門內的顧客提供最佳的服務。這包括，確保他們擁有所需的用品、設備是最新的且運作正常，然後通過洗碗、清理垃圾和擦地的方式，為他們樹立一個榜樣。

原本的計劃包括把咖啡館變成一個音樂場所。出於多年擔任職業樂手的經驗，我知道吸引優秀人才的最佳方式，是以最高規格的尊敬和榮耀對待樂團，提供免費的點心和充分的鼓勵。每當我一個場地演出時，經理會在車旁迎接我們，幫助我們搬運設備，並提供免費的食物和飲料。無論是作為一位樂手還是老顧客，我們都會再次光顧。

對許多企業而言，客戶服務是區別他們與競爭對手的重要因素。當他們開始外包「客戶服務」，要求來電者經歷無止盡的循環步驟，才能提出客訴或尋求幫助時，他們可能正在形成一種，“自我應驗的注定失敗之預言(prophecy of doom)”。這種方式可能加深客戶的不滿，並對企業長期造成不利影響。

聖經中有一個故事，描述耶穌的門徒在爭論，誰是他們當中最大的。耶穌制止了他們的爭論，並透過洗他們的腳，讓他們見證到謙卑和僕人的樣式。走在塵土飛揚的路上會弄髒雙腳，而洗腳一般是卑微奴僕的責任，為記住耶穌的榜樣，今天有些團體將「洗腳」視為一種聖禮，以提醒他們謙卑和為他人服務的重要性。

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

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>

遺憾的是，情況並非總是如此，但各級商業領袖和政治領袖，都應明白服務的重要性，以及對那些在第一線為客戶服務的人提供支持的必要性。耶穌基督，上帝的兒子，不介意為祂每天遇到的人，提供謙卑的服事 - 從祂最親密的門徒，到身處各種無助景況的人，甚至甘願為我們的罪，死在十字架上。「你們蒙召原是為了此；因基督也為你們受過苦，給你們留下榜樣，叫你們跟隨祂的腳蹤行。」(彼得前書 2 章 21 節)

耶穌做出了強而有力的宣言，說道：「正如人子來，不是要受人的服事，乃是要服事人，並且要捨命，作多人的贖價。」(馬太福音 20 章 28 節) 基於這一觀點，在商業高層辦公室或任何政府機關，無論從地方村里長到總統府，都不應容納那些，不願成為僕人領袖的傲慢之人。這樣的人，將會錯失我們擁有最棒且最單純的喜樂之一，就是照顧和服務，我們影響所及的每一個人。

©2023 Jim Mathis 是堪薩斯州歐弗蘭帕克的作家，攝影師和企業主。他的最新著作是【駱駝和針：基督徒看財富和金錢。The Camel and the Needle : A Christian Looks at Wealth and Money】他曾任堪薩斯州堪薩斯城和密蘇里州堪薩斯城的咖啡店經理和 CBMC 執行理事。

反省與問題討論

第一、當你聽到「為他人服務」這個詞語時，你立刻想到什麼？你會想到哪種人，會擔任這種為他人服務的角色呢？

第二、你是否看到高階主管、經理和任何願意為他人服務的領袖的例子，是很普遍的呢？還是罕見且不尋常的？請解釋你的答案。

第三、你認為為他人樹立服務的榜樣，無論是同事、同僚、顧客、下屬，甚至是上級，有什麼好處呢？

第四、你如何給自己作為一位「僕人領袖」打分數呢？在典型的工作日裡，我們如何從，為他人服務，並試圖滿足，所遇到的人之需求中，獲得喜樂和滿足感呢？

挑戰思考

有時我們會從文化中聽到一些勸告，認為我們應該把自己、自己的需求和目標，置於所有其他事物之上。我們很少聽到有人呼籲我們成為他人的僕人。有人可能會問：「誰想成為一個僕人呢？」

本週，如果你還沒有這麼做，進行一次對自己的「僕人服務評估」並給自己打分數。你上一次為他人提供服務，把他們的需求和利益放在自己之前是什麼時候呢？

本週你可能會遇到誰，並討論如何互相鼓勵成為更好、更言行一致的僕人服務呢？

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

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>

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：腓利比書 2:3-4）

箴言 11 章 2 節

11:2 驕傲來，羞恥也來；謙遜人卻有智慧。

箴言 16 章 19 節

16:19 心裡謙卑與窮乏人來往，強如將擄物與驕傲人同分。

馬太福音 8 章 20 節

8:20 耶穌說：「狐狸有洞，天空的飛鳥有窩，人子卻沒有枕頭的地方。」

馬太福音 20 章 27 節

20:27 誰願為首，就必作你們的僕人。

路加福音 22 章 24-27 節

22:24 門徒起了爭論，他們中間哪一個可算為大。

22:25 耶穌說：「外邦人有君王為主治理他們，那掌權管他們的稱為恩主。

22:26 但你們不可這樣；你們裡頭為大的，倒要像年幼的；為首領的，倒要像服事人的。

22:27 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。

哥林多後書 8 章 9 節

8:9 你們知道我們主耶穌基督的恩典：他本來富足，卻為你們成了貧窮，叫你們因他的貧窮，可以成為富足。

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

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>
