

顧客或股東優先？

馬雲是阿里巴巴集團的創辦人，這是一家大家奉為典範的電子商務公司，馬雲也是中國最富有的人之一。馬雲在一次電視新聞雜誌節目的訪問中談到他簡單易懂的商業理念，他說：「顧客優先、員工其次、股東第三。」

這位企業家繼續說：「若你照顧好你的顧客和員工，他們就會照顧好股東。」

當然，堅持這種信念與今天世界上許多企業和非營利組織的作法背道而馳。許多上市公司都以個人利益為導向，將重點專注在股東的獲利上，每季的財務報表是他們最關心的事。因此，所作的決策常常是以安撫股東為優先，而忽視了顧客的利益。結果產品與服務的品質就受損，而客戶服務這個應有的美德更被丟到一邊。

箭驛巴士公司（Arrow Stage Lines）是一家備受推崇的巴士出租公司，在美國有四間區域辦公室。其執行長史帝夫·巴斯寇（Steve Busskohl）解釋他們是如何重視顧客：「我們企業的成功來自於我們公司內部和外界建立良好的關係。我們內部的員工互相尊重及信任對方的才幹與能力，彼此就像同為一體般的合作無間，並以此來確保每位顧客在使用我們提供的服務時，會有美好的體驗。身為企業主，我教導他們公司的核心價值，使每位員工都有相同的想法，然後去擔負他們各人的職責，所以他們能夠把自己的工作做到卓越。」

雖然這樣的信念似乎是少數人的觀點，但却已有幾千年的歷史。耶穌基督雖然不是「工商人士」，但祂也秉持著這種理念。祂在馬可福音9章35節告訴祂的門徒說：「若有人願意作首先的，他必作眾人末後的，作眾人的用人。」

後來耶穌更進一步談到這觀點：「你們中間，誰願為大，就必作你們的用人；在你們中間，誰願為首，就必作眾人的僕人。因為人子來，並不是要受人的服事，乃是要服事人，並且要捨命作多人的贖價。」（馬可福音 10 章 43-45 節）

只專注股東的利益，尋求在最短的時間獲得最大的財務回收，反映出短期快速致富的態度，這可能會為企業長期帶來嚴重不良的後果。然而，若將顧客視為第一優先，不僅能獲得他們立即展現滿意的反應，也大大增加了他們將再次與你作生意的未來性。

將耶穌所說的應用在工商業界，成為你顧客和員工的僕人，感覺是讓你現在居於下方，但這却會為你帶來更好的結果。

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。

省思 / 討論題目

1. 在你的企業或組織中，是顧客或股東優先？請解釋。
2. 對於「顧客優先、員工其次、股東第三」這句話，你立即的反應是什麼？
3. 作者建議，應當將員工以及供應商也視同為購買產品或服務的顧客？你是否同意？持這種觀點並照做的人可能會有什麼問題？
4. 你是否認為在今天的職場中，「服務人」的觀念正在式微，或者不被強調？為什麼？這樣會有什麼影響？

註：若你有聖經且想要讀更多有關此主題的經文，請參考以下經節：

箴言14章4節，18章16節，27章18、20、23-27節；路加福音16章13節；腓立比書2章3-4節；歌羅西書3章23-24節

CBMC

臺灣臺北市 104 松江路 22 號 7 樓

TEL : 886-2-2581-4937 FAX : 886-2-2542-4169

E-mail : cbmctaiwan@gmail.com

<http://www.cbmc.org.tw>