

居士與企業家 寂慧

仇商仇客

在企業與客戶之間，有一個很重要的概念通常被遺忘，更大程度是不被接受。就是雙方面皆是相依相待，互為依存，互為因果的因緣法。企業以客戶為先，提供服務，為對方解決問題，自能賺取利潤；客戶有需求，有困難，需要企業代籌謀，代解決，應以企業為先去配合。可惜一般執我，將情況顛倒，造成雙方皆不得益。若雙方皆遵循，定必雙贏，雙方受益。這概念更應應用到每一種關係上，如勞資、大小企業、敵我等。可見團結、和諧、心存友善等是成功的必需條件。最要不得而最普遍存在的概念是敵對、甚至消滅對方的想法。

現分析顧客與店舖的觀念，其餘關係可類推。在顧客的角度，總希望購得價格廉宜，品質優良的貨品。當達到目標後，更想更便宜、更優良的貨品，可說無盡需索，無限要求，可是對商戶提供的產品及服務，卻不心存感恩，且不斷侵佔、要求。如市面快餐店提供價廉物美的食品，顧客享受之餘，更帶走紙巾、牙籤、調味料、開水等。甚至有店舖倒閉，再無優質服務，他們仍不知後悔，怪責其他，總不會反省自己的不是。若是另有其他快餐店重開補上，他們享受之餘，仍會故態復萌，不斷侵損，這現象猶如不肖子孫對待仁慈的父母般。如果店舖即時倒閉，需割價清貨，總見到搶購人潮，還要求再減價，或覷盡機會，在最後時機以最低價購買，沒有人拿出同情心來，以原價購買。要拯救店舖免倒閉，或是以低廉價格購物，相信絕大部份人會選擇後者。當店舖倒閉，無力償還工資時，必被責罵無良，員工悲慘。沒人同情僱主，裝修費、器具、雜物泡湯，存貨更要找地方安放，無法銷售，或是需要補償租金，更要補償薪金給僱員。收支不平衡，度日如年，賒借度日，慘不忍睹，千夫所指，還要為爛攤子費心。僱員損失可能是一兩月薪金，已慘至喊救命，僱主損失卻可能是終生，卻無處喊叫。

在企業的角度，必須賺取最大利潤，讓裏面的僱員領取高薪，最重要是股東、高層能領取高利潤。可是當目標達到後，貪婪心往往跟著而來，人也變了，要求更大的利潤，不惜巧取豪奪，壓抑僱員薪酬，將顧客的服務及品質降低，最後失去企業良心，遺害社會，種下惡業也不自知。這由於動機錯誤，分不清以客為先還是以利為先。如以利為先，當不會長久，且種下禍根；如以客為先，將能長久經營、自利利他。

在宗教上，信徒的角度認為宗教是為善的，必須提供無償的服務，且要不斷滿足信徒需求，任何時間皆應打開大門，讓遇到困難的信徒進來安心。有些道場的角度卻認為自己提供的是世上最好的東西，應高高在上，信徒必須俯首到來，恭敬奉獻。因此，收取捐獻是應該的，信徒到來當義工是理所當然的。

不管企業或宗教場所，對立、矛盾、衝突，永遠存在，囿於各人心中皆有一個強烈的自我。何時才有以客為先，以服務為先，以對方為尊的覺醒呢？