

기대를 뛰어넘는 것의 기준 SETTING THE BAR AT EXCEEDING EXPECTATIONS

By Robert J. Tamasy

누군가와 비즈니스에 있어서 긍정적 측면으로 압도되었던 마지막 순간은 언제인가? “우와!” 또는 “놀랍군요!”라는 감탄사가 튀어나올 정도의 경험 말이다.

예를 들어, 요구 사항보다 훨씬 더 뛰어난 제품을 제작해준 업체, 구매에 대한 완벽한 만족감을 선사하고자 특별히 애써준 상점, 또는 뛰어난 맛과 훌륭한 분위기, 처음부터 끝까지 제공되는 특별한 서비스를 갖춘 기대 이상의 식당이 그러할 것이다.

오늘날의 세상에서 이러한 경험은 ‘원칙’이기보다 ‘예외’인 경우가 더 많은 것 같다. 이윤을 남겨야 한다는 명목 하에, 혹은 비용 절감을 위해, 어떤 경우에는 단순한 게으름으로 이러한 특별 서비스는 점점 더 드문 경우가 되어버렸다. ‘최상의 것’의 수혜자가 되기 보다, 그저 하는 수 없이 ‘충분한 것’을 받아들이는 경우가 대부분이다.

하지만 지난 몇 년 사이, 특별한 서비스 제공을 사업 목표로 하는 몇몇 기업을 찾아보게 되었다. 한 운수회사의 모토가 생각난다.

“우리의 목표는 당신의 기대를 뛰어넘는 것입니다.”

이러한 사고방식이 예외가 아닌 통상적 관행이 된다면 얼마나 좋을까?

성경에는 기대를 뛰어넘는 태도가 얼마나 귀한 가치인지를 강조하는 여러 구절이 수록되어 있다. 이 모두는 우리가 하는 일의 가장 좋은 모범이 되시는 창조주 하나님으로부터 비롯된다. 성경에서 말하는 기대를 뛰어넘는 원칙 몇 가지를 살펴보자.

When was the last time you did business with someone and were overwhelmed in a positive way? An experience that could only be described in words like “Wow!” or “Unbelievable”?

Perhaps it was a manufacturer’s representative that went far beyond what you requested to make certain that your needs were met. Or a retail store that went the extra mile to ensure that you were totally satisfied with your purchase? Maybe a restaurant where the food was exceptional, the atmosphere was outstanding, and the service you received – from the time you arrived until the moment you left – exceeded any expectations you might have had.

In today’s world, such experiences seem to be more the exception than the rule. Increasingly, it seems, in the name of making a profit, attempting to reduce costs, or in some cases, pure laziness, service beyond the norm is rare. Instead of being recipients of “the best,” we find ourselves forced to accept for what is deemed to be only “good enough.”

Over the years, however, I have encountered a few enterprises that made exceptional service a part of their mission statements. I recall a transportation company that followed the motto, “Our goal is to exceed your expectations.” Wouldn’t it be wonderful if that were the common practice, rather than the rarity?

There are a number of passages in the Bible that speak to this virtue, underscoring how valuable an attitude of exceeding expectations can be. It all starts with God, our Creator, who desires to serve as our model for excellence in all we do. Here are some principles about *exceeding expectations* that we find in the Scriptures:

넘치도록 더 하라.

서비스 제공자가 당신을 위해 모든 것을 풍성히 제공할 것을 기대해보라. 이것이 바로 성경의 하나님께서 우리를 위해, 우리를 통해 행하기 원하노라 약속하신 것이다.

“우리 가운데서 역사하시는 능력대로 우리가 구하거나 생각하는 모든 것에 더 넘치도록 능히 하실 이에게” (엡 3:20)

누구를 섬기는지 기억하라.

보편적으로, 일을 접근하는 방식은 섬기는 대상을 어떻게 바라보느냐에 따라 좌우된다. 때로는 남들이 하는 만큼만 하자는 유혹에 흔들릴 때도 있지만, 궁극적으로 우리의 수고와 노력을 평가하실 하나님을 염두에 둔다면 업무의 완성도와 태도에는 엄청난 차이가 생겨날 것이다.

“무슨 일을 하든지 마음을 다하여 주께 하듯 하고 사람에게 하듯 하지 말라 이는 기업의 상을 주께 받을 줄 아나니 너희는 주 그리스도를 섬기느니라” (골 3:23-24)

싫은 사람에게도 기대 이상을 행하라.

대부분 우리는 내가 좋아하는 사람, 또는 잘 보여야 하는 사람의 기대를 충족시키기 위해 기대를 뛰어넘는 약간의 무언가를 시도할 마음을 갖는다. 하지만 내가 싫어하는 사람, 나를 비참하게 만드는 사람에겐 어떠한가? 예수님께서서는 과감히 우리에게 다음과 같이 명령하신다.

“또 눈은 눈으로, 이는 이로 갚으라 하였다는 것을 너희가 들었으나 나는 너희에게 이르노니 악한 자를 대적하지 말라 누구든지 네 오른편 뺨을 치거든 왼편도 돌려 대며 또 너를 고발하여 속옷을 가지고자 하는 자에게 겹옷까지도 가지게 하며 또 누구든지 너로 억지로 오 리를 가게 하거든 그 사람과 십 리를 동행하고” (마 5:41)

Doing immeasurably more. How would you like to expect service providers to do everything abundantly for you – in abundance? This is what the Bible promises God wants to do for us – and in us and through us: *“Now to him who is able to do far more abundantly (immeasurably) beyond all that we ask of think, according to the power that works within us.”* (Ephesians 3:20).

Remembering whom we are serving. Typically, how we approach our work depends on how we view those we are serving. Sometimes we are tempted to do just enough to get by, but if we keep in mind who ultimately will evaluate our efforts, that will make a tremendous difference in the quality of our work and the attitudes that define our labors. *“Whatever you do, work at it with all your heart, as working for the Lord, not for men, since you know that you will receive an inheritance from the Lord as a reward. It is the Lord Christ you are serving”* (Colossians 3:23-24).

Exceeding expectations even with those we dislike.

In most cases, we are willing to do a little extra, beyond what is expected, for people we like, as well as individuals we hope will show us their favor. But what about people we do not like, those who seem to have made it their personal mission to make us miserable? Jesus gave us these radical commands: *“You have heard it said, ‘Eye for eye, and tooth for tooth’ But I tell you, Do not resist an evil person. If someone strikes you on the right cheek, turn to him the other also. And if someone wants to sue you and take your tunic, let him have your cloak as well. If someone forces you to go one mile, go with him two miles...”* (Matthew 5:38-41).

묵상 및 토론 주제 Reflection/Discussion Questions

1. 비즈니스를 함께했던 개인 혹은 기업이 당신의 모든 기대를 초월한 사례가 있습니까? 이는 어떠한 경험이었나요? 그것이 당신에게 어떠한 영향을 미쳤습니까? 그러한 경험은 당신에게 흔한 일인가요, 드문 일인가요?

Can you think of an example of a time when someone you were doing business with – an individual or a company – exceeded any and all expectations you might have had? What was that like? What was its effect on you? How common, or rare, have you found experiences like that to be?

2. 고객과 직원, 동료에 대한 당신의 태도는 어떻습니까? '기대를 뛰어넘는다'라는 사고방식은 이미 당신이 갖고 있던 생각입니까? 이를 얼마나 자주 행하는 편입니까? 당신의 생각을 나눠봅시다.

What about your own attitude toward your customers, employees, even your peers: Has the idea of "exceeding their expectations" been a part of your thinking? How often is that the case for you? Explain your answer.

3. 왜 '최상의 것'보다 '그저 충분한 것'에 만족하기가 더 쉽고 흔한 것일까요?

Why is it so easy – and so common – to settle for less than the very best, to take the approach of producing what is "just good enough" and nothing beyond that?

4. 성경의 구약과 신약에서는 "이웃을 자신과 같이 사랑하라"라고 이야기합니다. 레위기 19 장 18 절, 마태복음 12 장 31 절, 야고보서 2 장 8 절에 이 말씀이 언급됩니다. 기대를 뛰어넘고자 하는 사람의 헌신적 결단에 이 말씀은 어떤 도움을 줄 수 있을까요?

In both the Old and New Testaments of the Bible, we are told to "love your neighbor as yourself." Leviticus 19:18 is one such passage, Matthew 12:31 and James 2:8 are others. In what ways should this principle inform one's commitment to exceed expectations?

● **참고: 성경에서 이 주제에 관련된 내용을 더 알고 싶다면, 아래 구절을 참고하세요.**

출애굽기 20:1-17; 마태복음 7:12; 요한복음 13:34-35; 로마서 13:8-10; 베드로전서 1:22

NOTE: If you have a Bible and would like to read more, consider the following passages:

●(출 20:1-17) 1 하나님은 이 모든 말씀으로 말씀하여 이르시되 2 나는 너를 애굽 땅, 종 되었던 집에서 인도하여 낸 네 하나님 여호와니라 3 너는 나 외에는 다른 신들을 네게 두지 말라 4 너를 위하여 새긴 우상을 만들지 말고 또 위로 하늘에 있는 것이나 아래로 땅에 있는 것이나 땅 아래 물 속에 있는 것의 어떤 형상도 만들지 말며 5 그것들에게 절하지 말며 그것들을 섬기지 말라 나 네 하나님 여호와와는 질투하는 하나님인즉 나를 미워하는 자의 죄를 갚되 아버지로부터 아들에게로 삼사 대까지 이르게 하거니와 6 나를 사랑하고 내 계명을 지키는 자에게는 천 대까지 은혜를 베푸느니라 7 너는 네 하나님 여호와의 이름을 망령되게 부르지 말라 여호와와는 그의 이름을 망령되게 부르는 자를 죄 없다 하지 아니하리라 8 안식일을 기억하여 거룩하게 지키라 9 옛새 동안은 힘써 네 모든 일을 행할 것이나 10 일곱째 날은 네 하나님 여호와의 안식일인즉 너나 네 아들이나 네 딸이나 네 남종이나 네 여종이나 네 가축이나 네 문안에 머무는 객이라도 아무 일도 하지 말라 11 이는 옛새 동안에 나 여호와와가 하늘과 땅과 바다와 그 가운데 모든 것을 만들고 일곱째 날에 쉬었음이라 그러므로 나 여호와와가 안식일을 복되게 하여 그 날을 거룩하게 하였느니라 12 네 부모를 공경하라

그러하면 네 하나님 여호와가 네게 준 땅에서 네 생명이 길리라 13 살인하지 말라 14 간음하지 말라 15 도둑질하지 말라
16 네 이웃에 대하여 거짓 증거하지 말라 17 네 이웃의 집을 탐내지 말라 네 이웃의 아내나 그의 남종이나 그의 여종이나 그의 소나 그의 나귀나 무릇 네 이웃의 소유를 탐내지 말라

●(마 7:12) 그러므로 무엇이든지 남에게 대접을 받고자 하는 대로 너희도 남을 대접하라 이것이 율법이요 선지자니라

●(요 13:34-35) 34 새 계명을 너희에게 주노니 서로 사랑하라 내가 너희를 사랑한 것 같이 너희도 서로 사랑하라 35 너희가 서로 사랑하면 이로써 모든 사람이 너희가 내 제자인 줄 알리라

●(롬 13:8-10) 8 피차 사랑의 빛 외에는 아무에게든지 아무 빛도 지지 말라 남을 사랑하는 자는 율법을 다 이루었느니라
9 간음하지 말라, 살인하지 말라, 도둑질하지 말라, 탐내지 말라 한 것과 그 외에 다른 계명이 있을지라도 네 이웃을 네 자신과 같이 사랑하라 하신 그 말씀 가운데 다 들었느니라 10 사랑은 이웃에게 악을 행하지 아니하나니 그러므로 사랑은 율법의 완성이니라

●(벧전 1:22) 너희가 진리를 순종함으로 너희 영혼을 깨끗하게 하여 거짓이 없이 형제를 사랑하기에 이르렀으니 마음으로 뜨겁게 서로 사랑하라

- 북미주 KCBMC www.kcbmc.net
- 출처: CBMC INTERNATIONAL
- 번역: 한국기독실업인회 www.cbmc.or.kr