



見證奇蹟

浴火重生榮耀主

文／陳怡伶 | 社青區怡伶小家

我的工作是飯店系統、零售餐飲系統輔導顧問，負責協助客戶導入系統。2017年底考核經歷一場大風暴，連續客訴讓我年度評比最後一名，年終獎金被扣了四萬六千五，又轉調客服部作懲罰，本來的加薪計畫取消，差點連工作都沒了。

連續客訴黑到底

整年辛苦毀於一旦，覺得好委屈，其中一件客訴，客戶都說自己有問題，協理還是讓客訴成案。我開始抱怨協理看我不順眼，又針對我的信仰——當時並不覺得自己有需要調整。

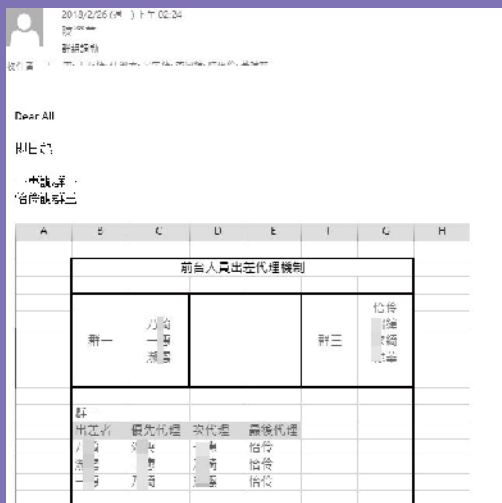
2018年2月，公司通知要抽聽電話錄音，當週每週工作電話都戰戰兢兢，沒想到還是被抽到一通表現很差的。本以為可以靠自己轉敗為勝，又遭逢打擊，覺得別人一定認為我很糟糕，在公司都不敢抬頭挺胸。

從逃避到倚靠神

經歷這次打擊，只想逃離這家公司，找很多藉口離職，覺得這麼不順一定是神要我離開，也開始丟履歷、排面試，但教會區牧夢萍姊和小家長世平鼓勵我留下來，倚靠神翻轉這局面。夢萍姊也陪著我禱告，提醒我：公司沒有一刻晚發薪水，我也應該在上班時盡心盡力，拿出最好的態度，如同在教會服事神。

面對自己的過程相當煎熬，但既然順服留下，便開始檢視自己需要調整的地方。順服的決定讓一切開始轉變。我看見自己的傲慢，因為已經上手，遇到反應比較慢、學習能力較差的客人，很容易不耐煩，特別是常在上班時間處理教會服事，如果這時接到客人電話，會特別不耐煩。

原本和同事處得不好，工作兩年和同事沒私交，認為彼此信仰、價值觀不同，公司辦活動也拒絕參加，在同事眼中，我只是個宗教狂熱份子。我看見這些行為根



▲ 怡伶因連續客訴而被公開懲處及調組，感覺自己在這裡聲敗名裂。



◀ 謙卑自省後，怡伶開始主動與同事建立關係，工作團隊越來越融洽。



◀ 怡伶（中）與客戶們成為朋友，分享福音，有客戶甚至信主、受洗，靠主得力與喜樂。

本就不榮耀神，我想，神肯定不希望我為了教會服事而讓人留下不良印象，「祂所愛的，祂必管教」。

謙卑自省蒙祝福

看見自己的問題後，我在神面前認罪悔改，求神幫助我調整自己，靠祂一起翻轉在公司的形象，哪天真要離職，也會是讓人懷念的好同事。我調整心態，把客戶當作服事對象，耐心幫助他們；把時間分別出來，該上班就上班，專心工作不懈怠，像是為神做的；也開始參與部門聚餐、活動，主動私下與同事互動，卻沒有因此耽誤教會服事，神幫助我既可以盡力工作，又能在教會盡心服事。

當時第一個客訴是被同事起底，剛開始好氣他，但當我轉變心境、感謝他為我分擔工作、還買咖啡給他喝後，現在我們關係變得很好，他下班前都會找我聊聊。我也發現之前整個部門不太對話，如今大家感情越來越好！

工作當中也看見神的祝福，沒人想接的案子派給我，我就抱著平常心接下，公認難搞的客戶到我手上可以順利結案，主管開始派越來越多案子給我，完全不像已經被調到客服組的樣子。

改變大有目共睹

去年底，經理突然叫我到會議室，那時超緊張，以為又有哪裡做不好，沒想到是要特別鼓勵我，不只經理肯定我的改變，原來覺得我是宗教狂的協理，也主動說我今年表現很好，有相當大的進步。

感謝主！這真是不容易！經理也說這次年度考核會一併提報加薪。當我填寫自己去年度KPI時數時，相當驚訝，沒被調職前上線專案是九個，調客服組卻結了二十一個，當初因為被調組，難過得不得了，沒想到神的作為如此奇妙！



◀ 怡伶改變之後，不只洗刷自己污名，更得到經理與協理的肯定。

感謝神不斷調整我，修剪雖痛，但後面祝福是大的。這一段跌到低谷的經歷，也成為另一位同事的祝福，他正走在我去年狂被客訴的路上，因為我與他分享自己如何倚靠神走過低潮，他決志了，也來到教會，相信他必被神的慈愛吸引，成為基督徒。謝謝主！讓我成為榮耀祂的見證，將一切榮耀歸給愛我們的阿爸天父！

2018年度		2017年度	
客戶	怡伶(備)	怡伶(備)	怡伶(備)
地景旅行社			
江寧渡假村			
日曜渡假村			
遠一網	★		
大興可文劇	★		
琦明樓			
		美軍俱樂部-大興可	★
		台中商盟	★
		台中國際球場	★
		鴻順鞋廠	★

▲ 原先對怡伶很不滿意的客戶，一年後竟主動給予正評！感謝讚美主！