

節錄 《待人以禮—成功之道》

作者：關則輝

每天步出家門，我們經常看到這些熟悉的畫面：有人在升降機內高談闊論，遠遠看見有人走過來，卻急不及待按下關門掣；有人在巴士喧嘩吵鬧、放聲講電話、甚或剪指甲；走進港鐵站，看見乘客未及下車、月台上的人群已爭先恐後地擠進車廂；乘扶手電梯時，有人若無其事地抄捷徑插隊；熙來攘往的街道上，路人不顧一切橫衝直撞，險象橫生。

禮貌在今日社會愈來愈被忽視，大方的談吐、端莊的舉止、恰當的禮儀似乎敵不過現代社會強調的價值觀。急促前進的步伐、日益劇烈的競爭、自我中心的言行叫人忘記禮貌歷久常新的意義。我們自小受灌輸「時間就是金錢」的價值觀，爭分奪秒彷彿已成為都市人的本能，因而催化的自私言行例子更俯拾皆是。長期與時間競賽叫人盲目，我們是不是應該停下來，放慢腳步，設身處地想想他人的感受？

美國作家 L. Ron Hubbard 說過：「禮貌是邁向成功的鑰匙。」禮貌是個人修養的明證，充分反映人的品格與素質，也直接影響別人對自己的印象。一個彬彬有禮、注重言談舉止的人，容易贏得別人的好感、信任和包容，也較易獲得他人的尊重。像一位深受空中服務員愛戴的大明星，往往是因為他的微笑和一樁小事—他曾經代空中服務員把客人的巨大行李 放進行李架裡。對於成功人士來說，禮貌絕不是小節，而是成功的一大關鍵。

禮貌不但是個人修養與素質的表現，在一些服務行業，例如旅遊、酒店、餐飲、零售、銀行、物業管理等，更是不可或缺的專業表現。面對客人時，的士司機、售貨員、侍應、酒店前線人員等代表的不僅是一家公司，還有一個城市、一個國家，因此需要時刻注重禮貌，經常保持笑容，談吐溫文爾雅，遇事處變不驚，盡力讓客人有賓至如歸的感覺，才能讓客人對一個地方留下深刻而美好的印象。

人與人之間是否能和睦相處，禮貌是重要的一環。簡單一句體貼的問候、一個親切的笑容、一聲由衷的感謝，雖然輕而易舉，卻令人感到窩心。的確，禮貌消除了人與人之間的隔閡，是人際交流的一種文明模式，擴大了人際相處空間。L. Ron Hubbard 說：「在一個文化裡，禮貌是社交接觸 時的潤滑劑。」因此，不論是在辦公室內與不同部門、不同職級的同事互相問候寒暄、對人有所要求前說聲「麻煩你」、「謝謝你」，在公共交通工具主動讓座予老弱病者、甚或在商場裡為提著重物的陌路人推推門，這些 看起來微不足道的事情累積起

來，社會便會顯得更和諧、更融洽，也構成一個文明社會的重要部份。