



Expense Reduction Analysts

2012.05.08-工商時報 D4版 經營知識 <守成為盈>



【守成為盈】

◎文／葉益成

小心！信息和知識不對等的成本

信息不對稱，指交易中的各方擁有的資料不同。一般而言，賣家比買家擁有更多關於交易物品的信息，例如二手車買賣，賣主對出售車輛比買方了解，但相反情況也可能存在，比如醫療保險，買方通常知道自身狀況，比保險方擁有更多信息。

善用資訊可創造財富，反

之則增加不必要的成本支出。要彌平相對於服務提供者與供應商的資訊不對稱，企業應著重知識管理，擁有不同語言的溝通能力，具備資訊科技知識，並能創造知識的附加價值，才能坐享知識帶來的獲利提升。

相對於買家，賣家常能利用資訊不對稱，獲取利潤。然而，買家因所具備的採購能力，可以事先主導買賣規則。此外，透過以下方式 and 開放式詢問

，企業也可以改善信息和知識的不對等。

■「答案在嘴上」，多問不同的供應商，了解產業結構與供應商的優劣、彼此所需資訊等，並經由交互確認，掌握所獲得資訊的真實性。

■有聽不懂或看不懂의原文、術語、專有名詞、外星文等，即刻要求解釋並請對方以簡明範例和用語說明，切勿礙於面子被瞞騙過關。

■不要被「機密」、「極機

密」不能公開為由給擋住了，唯有得到正確訊息，防止對方隱匿重要訊息，才不會變成知識愚民或一言堂下的信息難民。

■電腦漸成每個家計單位、個人生活不可或缺的東西，透過它，資訊擷取隨手可及。

■獎勵訊息分享，讓員工參與討論和決策。

■透過專家諮詢，將過往交易資訊建檔，做好知識管理與資料庫系統化。

■問供應商如何省錢？供應商是專家之一，記得常問供應者：怎樣可以幫企業省錢？怎樣可以更便宜？有什麼管理妙方？

企業應掌握信息和知識，並「懂」得善用它們，便能把世界看得更廣更清楚，進而有效分析與運用，達到降低經營成本。

（本文作者為ERAig英國毅業企業成本國際顧問集團大中華區總裁）