



Expense Reduction Analysts

2014.02.18 - 工商時報
D4版 經營知識 <守成為盈>

【守成為盈】◎文／葉益成

小錯損成本 大錯賠老本



知 錯能改難能可貴，然而在過程中往往忽視、低估了犯錯的成本，助長了知錯犯錯的可能，於是在另一個時間、地點又犯了類似的錯誤，為不以為意的犯錯付出慘痛代價。

相對地，如果一開始就不低估犯錯的成本，或是自始就設立績效／標準電網，也就是最低的績效要求，如果做錯就懲罰，也許就會引起我們對犯錯的重視，這樣的電網不只針對銷售人員，也針對每位員工。

企業的差錯可能發生在所有的營運流程中：選擇錯誤的供

應商、生產出不合格產品、送貨不及時、銷售對象定位不佳等。這種差錯造成企業不必要的浪費，降低企業的聲譽，導致營運成本升高。

在消極面上，員工犯錯，事後要求員工小心不要再犯錯，因為小錯損失成本，大錯賠上老本；在積極面上，則應力求防患未然，讓錯誤不發生。

一般而言，可以透過提升品質、降低差錯的管理工具，如持續改善、全面品質管制等，降低或消除犯錯成本，但要貫徹到企業，除了制定各樣作業

標準和明顯的處罰機制等績效電網，成功與否的主要差別在於「受害者（企業）的態度」，絕不善罷干休。

降低成本、提升獲利，企業都知當省則省的道理，但對犯錯的成本卻常態性的不了了之，企業身為受害者要降低所背負的犯錯成本，就要有不善罷干休的態度。

（本文作者為ERAig英國毅業國際顧問組織亞洲區負責人暨中華毅業成本顧問總裁）