



## Very good is not good enough

連興隆

國立高雄大學土木與環境工程學系

2009 年 3 月

前一陣子帶著家人去旅遊，滿心期待的來到應該是會令人徹底放鬆的休閒渡假中心。然而，或許是期待過高以至於反差是如此巨大，亦或許是我實在還沒有可以好好休息的命，來到高級的休閒渡假中心 CHECK-IN 之後，櫃檯告訴我可以去停車場停車，會有專屬的電動高爾夫球車接送我們到休息的房間。在停車場上看到了剛被接走的遊客，心想，真的不錯！只是輪到自己被服務時，卻遲遲不見任何車子出現的蹤跡，時間一分一秒的過去，我的好心情也跟著一分一秒的消逝。

這是一家號稱以服務稱著的知名旅館，我的第一時間的想法是：顯然，他們的 SOP「標準作業程序」還不到位。其實，如果一個合適的 SOP 能被確實的執行，發生在我身上的事情是可以避免的。然而，更深的去想想，在這個競爭的時代裡，SOP 已近乎標準配備了，做好是應該的；好的企業追求的是更在 SOP 之上的——「細節的精緻化」。如果好的氣味能增加你的購買慾，那你會發現，一家重視細節的百貨，會讓你在一進門前就已聞到這香味了。

老師在美國唸書時，曾聽過兩位教授提到，在美國申請研究計畫非常不容易，你如果不是非常優秀，很困難。兩位老師告訴我同樣的一句話：“Very good is not good enough”，「非常好就是還不夠好」！是的，做好 SOP 是非常好，但還不夠好！

面對這一波金融海嘯，不管是即將正面迎擊的大四同學，或是已在其中，洶湧翻騰的土環系友們，老師知道這是困難的時刻，也是掏選的時刻。老師期待大家在這樣的時刻裡，學習把基本功 SOP 給做好，更進一步的，看重細節，相信機會是留給準備好的人。