

细节 决定 成败

王真徵◎编

**魔鬼隐藏于细节，细节决定成败
成大业若烹小鲜，做大事必重细节**

第一部从理念到具体、从组织到个人、从经营到管理、
从为人到处世系统全面阐释细节决定成败的作品

中国华侨出版社

细节 决定 成败

王真敬◎编

中国华侨出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

细节决定成败 / 王真徵编. — 北京: 中国华侨出版社, 2013.8 (2014.7重印)

ISBN 978-7-5113-3919-5

I. ①细… II. ①王… III. ①成功心理—通俗读物 IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第189142号

细节决定成败

编者: 王真徵

出版人: 方 鸣

责任编辑: 小 乐

封面设计: 异一设计

文字编辑: 左 婷

美术编辑: 玲 玲

经 销: 新华书店

开 本: 1020毫米×1200毫米 1/10 印张: 42 字数: 729千字

印 刷: 三河市万龙印装有限公司

版 次: 2013年11月第1版 2014年8月第2次印刷

书 号: ISBN 978-7-5113-3919-5

定 价: 59.00 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里26号通成达大厦三层 邮编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

发行部: (010) 88866079 传 真: (010) 88877396

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。

前言

加藤信三原本是日本狮王牙刷公司的小职员。有一天起床，他匆匆忙忙地洗脸、刷牙，不料，急忙中出了一些小乱子，牙龈被刷出血来。加藤信三不由火冒三丈。因为刷牙时牙龈出血的情况已不止发生过一次了。他本想到公司技术部大发一通脾气，但走到半路上，他努力平息自己的怒火，并开始回想自己刷牙的过程，才发现自己一直都太急躁。同时加藤发现了一个为常人所忽略的细节：他在放大镜下看到，牙刷毛的顶端由于机器切割，都呈锐利的直角。“如果通过一道工序，把这些直角都挫成圆角，那么问题就完全解决了！”于是，加藤信三一改往日的急躁、粗心，在一次次试验后终于把新产品的样品正式呈给公司。公司领导看后，欣然采纳了他的建议，迅速投入资金，把全部牙刷毛的顶端改成了圆角。

改进后的狮王牌牙刷很快受到了广大顾客的欢迎。对公司作出巨大贡献的加藤从普通职员晋升为课长，十几年后成为公司董事长。

谁也想不到，加藤信三因为关注刷牙细节，从此飞黄腾达起来。钦羡之时，也不得不令人思考“细节”这个问题。其实，生活就是由一些点点滴滴的细节组成，而往往正是这些细节在你人生中的某些时候起到了关键性的作用。

细节就是这样的神奇，细节就是这样的不可思议，你对平常生活中一个司空见惯、微不足道的小事情的关注或许会让你抓住生命中一次改变命运的机会！

在提倡精细化管理的今天，细节对于企业更是有决定生死成败的威力。企业的细节管理是一个长期的积累过程，它不会像一些叱咤风云的营销手段那样，在市场上引起立竿见影的效果，带来直接的经济效益。但细节的竞争是扎实功夫的竞争，对产品质量一丝不苟、精益求精的追求，对管理查漏补缺、力臻完善的谨慎，对顾客一点一滴的关爱、一丝一毫的服务，都是砌就企业品牌大厦的砖砖瓦瓦。可以说，正是企业在平时对细节默默无闻的耕耘才铸就了日后的辉煌。反之，一个不注重细节的企业必定是一个产品粗糙、管理粗糙、服务粗糙的企业。千里之堤，溃于蚁穴，一个漏洞百出的企业怎能经得起市场风雨的吹打？同样，对于个人，你的一言一行、一举一动无不展现着你独特的素质和修养，展示一个完美的自己很难，因为它需要每一个细节都完美，但是由于一个小细节毁掉自己却很容易。

可见，成也细节，败也细节。作为20世纪世界上最伟大的建筑师之一的密斯·凡·德罗，曾经只用5个字来描述他成功的原因，即“细节是魔鬼”。他阐释说，无论你的建筑设计方案是多么气势恢弘、美轮美奂，只要疏忽一个细节，就绝对成就不了一个杰出的建筑。细节的威力如此强大，不仅对一个建筑、一个人、一个企业，甚至对一个国家都有着相当的意

义和价值。

在几千年前老子就曾经说过：“图难于其易，为大于其细。天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。是以圣人终不为大，故能成其大。”因此，对于个人来说，能把每一件简单的事做好就是不简单，能把每一件平凡的事做好就是不平凡。对于企业来说，也只有从大处着眼，小处着手”，也才能在目前的精细化时代，打造企业品牌，铸就企业辉煌！

细节无孔不入，细节出神入化。对于企业，细节就是创新，细节就是机遇，细节就是财富，细节就是决定生死成败的关键；对于个人，细节体现素质，细节决胜职场，细节攸关幸福，细节隐藏玄机，细节具有决定命运的力量……这本《细节决定成败》将全方位、多角度地向您展示细节的全部奥秘。全书从“天下大事，必做于细”的理念入手，到“用心捕捉细节”的实质，再到“细节决定成败”的具体场景运用，结合精彩故事和典型案例，对企业管理、创业、人际交往、职场、面试、领导、识人、会议、谈判、推销、演讲、礼仪、理财、家庭、择友、穿着、健康等方方面面的细节进行了深入浅出、细致生动的描述，例如宴请前精心挑选宴请地点、谈判桌上巧妙而恰当地向对方发问、探望病人应谈些轻松话题、待客时不宜对丈夫大呼小叫、花钱买东西别忘了要发票……内容兼具指导性与实用性。可以说，这是一本指点读者学习为人处世之道、从平淡的事业走向成功、拥有幸福生活的说明书。相信开启此书，您定会领悟到成功道路中细节的力量。

目 录

第一篇 细节决定成败

第一章 天下大事，必做于细	2
世界级的竞争在于细节	2
战略：一切围绕细节	3
做人不计小，做事不贪大	5
万事之始，事无巨细	6
要成大事，先做小事	8
大的利益源于小的付出	9
第二章 千里之堤，溃于蚁穴	11
忽视细节让他屡屡败走大公司	11
迟到几分钟，丢掉大生意	13
一顿奢侈的晚餐吓走了外商	15
小不忍则乱大谋	16
莫因小利失荆州	18
小疏忽带来大损失	20
荣华鸡为何败走麦城	22
一个小阀门酿成大惨剧	24
第三章 魔鬼在细节中	26
细节是一种创造	26
细节是一种能力	28
细节隐藏机会	30
细节产生效率和效益	32
细节有时正是事物的关键所在	34
细节贵在执行	36

第二篇 细节怎样决定成败

第一章 用心才看得见	40
事事留心皆机遇	40
不放弃万分之一的机会	41

说者无意，听者有心	43
看准时机，敢于冒险	45
独具慧眼识商机	47
小信息带来大惊喜	48
善于从细节中发现机会	50
留意生活就有启发	51
只要多留心，到处都是客户	53
把握时机，秀出自己	55
第二章 再往细处想一步	57
细节是开启金库的钥匙	57
注重小细节，带来大效益	58
留心细节，化腐朽为神奇	60
崇尚节俭，创造财富	62
点点爱心生财源	64
不用一文，占尽风流	65
留心小事，捕捉生意灵感	67
小智慧带来大财富	69
第三章 星星之火，可以燎原	71
处处留心皆学问	71
在细节上找突破	72
新的视角新的发现	73
细心才有灵感	76
改变细节，与众不同	77
从错误中寻找机遇	79
第四章 伟大源于细节的积累	81
从小事中做出大学问	81
一生磨一镜，精益求精	82
从最小的具体行动开始	84
成功不仅靠运气	86
做好应做之事	87
想成为珍珠，就要从沙粒开始	88
做事踏实，一步一个脚印	90
小钱积累大财富	91
从平凡小事做起	92
每天进步一点点，成功从细节开始	94
第五章 细节入手，赢得人脉	96
一点一滴累积交际经验	96
定期联络朋友、亲人和同事	98
规划自己的人际关系网	100

及时修复关系	102
以诚信赢得人脉	103
小事之中见真情	106
和成功者在一起	109
第六章 大处着眼，小处着手	111
把权力授予这样的人	111
细枝末节体现人情味	114
从细节入手，打造团队精神	115
从细微处全面考察下属	118
不当绯闻闹剧的主角	120
责备下属时不要让对方无地自容	121
不在背后评价同事和下属	123
开会时切忌人身攻击	124
第七章 工作无小事	126
不以卑微的心做卑微的事	126
工作不只为薪水	128
以老板的心态来工作	130
责任感就体现在细微的小事中	132
以感恩的心态来对待工作	133
不为失败找借口	135
不把生活中的烦恼带到工作中	137
第八章 大礼不辞小让	138
握手的细节	138
自我介绍的礼仪细节	141
与人交往注重仪容	143
让你的表情充满亲和力	145
衣着是做事的通行证	148
举止体现你的风度	150
乘车有学问	152
人际交往中要善用称呼和名片	154
宴会上应注意的礼仪细节	158
注重对上司和领导的礼仪	160
第九章 做人做事，重视细节	162
记住他人的名字	162
要事总是第一	164
不因无谓琐事得罪人	166
在任何时候要留有余地	168
指出他人过错时一定要讲究方法	170
不要为小事烦恼	172

每天反省5分钟	174
遇事要多考虑3分钟	176
过去的事不要全让人知道	179
及时原谅别人的错误	181

第十章 电话细节，不可忽视 183

和上司谈话时关掉手机	183
和重要人物通话后不要先挂掉电话	184
友善地对待打错的电话	185
注意提高声音的感染力	186
避免电话中止时间过长	188
打电话时不要和旁边的人说话	189
要确定对方是否具有合适的通话时间	190
随时记录重要的电话	191

第十一章 会议细节，职场关键 192

会议前要进行充分的准备	192
提前3分钟进入会场	194
选择正确的座位	196
切忌谈论与会议无关的事	197
开会争论时切忌人身攻击	198
养成做好会议记录的习惯	199
开会时将手机和电话设为留言模式	200

第十二章 把握时间，高效人生 202

要注意利用好零碎时间	202
不要让无谓的事和人占用你的时间	204
用最好的时间做最重要的事	206
尽量避免浪费他人时间	208
坚持使用“日程安排表”	211
附：你是时间管理的高手吗	213

第十三章 健康细节，影响一生 214

重视饮食和营养	214
养成良好的生活习惯	216
改掉酗酒、抽烟等不良嗜好	218
消除内心的压力	220
学会休息	222
警惕亚健康，克服现代病	224

第十四章 生活细节，幸福所在 226

未必让对方知道自己所有的事	226
不要把工作的烦恼带进家庭	228

不要介入复杂感情	230
重视爱人的生日、重要纪念日和节日	232
过节不忘备薄礼同亲朋好友沟通感情	234
第十五章 细节识人，小中见大	236
学会从身体语言看人	236
从血型看人	239
从星座看人	241
不单从学习教育背景看人	247
衣着打扮会展示人的性格	249
 第三篇 细节中的细节 	
第一章 说服的细节	252
说服前认真听取对方的意见	252
劝说，不妨给别人“戴高帽”	253
婉转指出他人犯的错误	254
拟好说服过程的大纲	255
选择适合对方性格的场所	255
在说服的过程中注重声音效果	256
讲道理时最好打个比方	257
第二章 拒绝的细节	257
准许自己多点时间考虑问题	257
拒绝前表明你对他的同情	258
说“不”时保持温和的态度	258
用幽默的话拒绝别人	259
变换话题，转移对方注意力	260
拒绝求爱者最好委婉些	260
第三章 倾听的细节	261
对他人说“请告诉我这一切”	261
倾听中及时、准确地反馈	262
认真倾听各种批评和指责的声音	263
通过说话方式探索对方心理	264
由话题听出对方的想法	265
听懂别人的场面话	266
避免“话外音”的误会	266
第四章 宴会的细节	267
精心挑选宴请地点	267

根据就餐性质安排客人的座次	268
点餐时先征求客人意见	269
宴请中经常点选的烟酒茶品	269
不过分亲近或疏远任何人	270
赴宴时应注意体现修养与内涵	271
进餐细节集锦	272
做好宴会收尾工作	273
第五章 拜访的细节	273
拜访前，先和主人打好招呼	273
预约的拜访要严守时间	274
做客时记得敲门	275
轻轻地开门、关门	276
不打扰左邻右舍	277
与人分别时要亲切地告别	278
商务拜访让客户多说话	278
探望病人应谈些轻松话题	279
第六章 待客的细节	280
热情迎接，不能冷落了来访者	280
为客人奉上水果	281
看着孩子，别让他乱提问题	281
待客时不宜对丈夫大呼小叫	282
下逐客令要讲究策略	283
接站宜早等候	284
应对意外客人，采取“首问制”原则	285
第七章 涉外礼仪的细节	286
社交场合遵从女士第一的原则	286
外国人讨厌过问私事	287
涉外交往中的称呼礼仪	288
七句礼貌用语常挂嘴边	288
参加舞会要注意形象修饰与跳舞风采	290
第八章 商务谈判的细节	291
谈判时，摆出一种把对方当作内行的姿态	291
说好第一句话	291
多用所以，少用但是	292
巧妙而恰当地向对方发问	293
提前说出对方可能有的反对意见	294
一点一点地提要求	295
不与对方发生争执	296

第九章 演讲致辞的细节	297
演讲必须讲究态势语	297
采用就地取材或形象生动的案例	298
注意说话的语速和节奏	299
演讲结尾应既概括全篇又发人深省	299
脱稿演讲胜于照稿念	300
演讲稿宜简短凝练	302
要与听众形成精彩互动	302
当众即兴演讲要抓住“题眼”	303
第十章 自我推销的细节	304
打造完美的第一印象	304
站如松，坐如钟	305
经常面带微笑	306
让自己的眼神温柔些	306
不要总在别人耳边唠叨不止	308
“这是我的名片”	308
第十一章 面试的细节	310
准备一份简明扼要的简历	310
时刻保持仪表整洁	310
恰如其分地作自我介绍	311
对离职原因要慎重描述	312
要求薪酬时不宜讨价还价	313
采取折中术回答令你左右两难的问题	314
进入公司瞬间，面试就已经开始	315
第十二章 升职加薪的细节	315
不要随便带亲友来公司	315
不要轻易缺勤请假	316
别用办公电话聊私事	317
对自己的职业规划守口如瓶	318
超越老板的期待	319
多说“我们”少说“我”	319
以商量、倾诉的语气向老板提升职加薪	320
第十三章 上班穿着的细节	321
出门前，请理好你的头发	321
穿一双合乎“身份”的鞋子	322
多投入些精力打领带	323
正确穿着西装，尽显魅力风采	324
白领丽人职装搭配技巧	325

男士需佩戴一些饰物	325
化职业妆容的10步骤	327

第十四章 办公桌的细节328

办公桌上应摆放绿色植物	328
久对电脑的眼睛需要贴心的呵护	328
键盘需要定期“大扫除”	329
整理办公桌上的文件	330
热恋办公桌担心颈椎病	331

第十五章 选才的细节332

年龄不是用人的标准	332
选拔人才，多留意自己企业内的精英	332
因时因势用人才	333
重视才华，更重视人品	334
用压力逼出人才	335
用人不疑	336

第十六章 驭人的细节336

先商量后命令	336
禁在众人面前赞美下属	337
依据个人兴趣给予相应职务	338
鼓励人才“逃走”	339
制度必须从领导者做起	339

第十七章 跳槽的细节340

选择跳槽的时机	340
走出跳槽误区	341
跳槽，首先拿到“金刚钻”	342
提高保护人力资源的意识	344
频繁跳槽犹如职场慢性自杀	344
做适合你做的事情	345
勿与新同事讨论前领导	346

第十八章 网络交流的细节347

不要打开不明邮件	347
用QQ交流，小心网恋陷阱	348
不要给网友寄钱	349
设置密码应避免的10种情况	350
上网e族，慎防“网络成瘾症”	351
六招强化博客影响力	352

第十九章 识破骗术的细节	353
如何识破利用短信诈骗	353
避免掉进购物陷阱的6种技巧	354
电子秤作弊的5种手法	354
减肥品四大骗术	355
随团旅游，小心被“卖”	356
寻偶遭遇黑婚介	357
房产中介有个“套中套”	358
第二十章 花钱的细节	359
识别和绕开商家设下的“陷阱”	359
不在心情不好的时候上街购物	359
花最少的钱买最多的东西	360
给自己准备一个记账本	361
买东西别忘了要发票	362
省钱也能办“豪华婚礼”	363
第二十一章 孝敬父母的细节	364
与父母多联系，常回家看看	364
找个机会，对父母说声“我爱你们”	364
记住父母的生日	365
你给父母洗过脚吗？	366
鼓励父母多参加娱乐活动	367
给爸妈买几件舒适的衣服	367
定期清理父母的小药箱	368
支持老人再婚	369
第二十二章 选择男友的细节	370
别把外貌美作为择偶第一标准	370
深入了解他的优点与缺点	371
心中有家的男人最可靠	372
有责任感的男人值得信赖	373
主动吸引你心仪的男人	374
交往前确定对方是“自由身”	375
别挑花眼错过爱	376
第二十三章 俘获芳心的细节	377
女人经不起男人的猛攻	377
男人表白要刚柔并济	378
单刀直入地邀请女孩	379
每次让她先挂电话	379
和她昔日的恋人成为好朋友	380

一束红玫瑰打动芳心	381
刻意制造“机缘巧合”	382

第二十四章 浪漫的细节383

给对方一个甜蜜昵称	383
为她讲个爱情故事	383
和情人一起听古典情乐	384
选择浪漫的约会方式	385
一起布置新房	386
为丈夫备好醒酒汤	387
情人节送心爱的人一份特别礼物	388
最适合情侣度假的4个旅游景点	389

第二十五章 运动的细节390

快步走比慢步走更能健身	390
出汗不迎风，跑步莫凹胸	391
根据年龄选择运动方式	391
运动后不宜做的7件事	392
运动时间黄昏最佳	393
游泳时间别超过45分钟	394
天天跳绳有助于健康	395
交替健身效果好	396

第二十六章 睡眠的细节397

右侧卧睡姿最健康	397
裸睡，享受归真的健康	397
开灯睡觉易患癌	398
午睡片刻有益健康	399
常睡软床可得畸形	399
舒适的被褥可促进睡眠	400
健康枕，好睡眠	401
有利于安静入睡的饮食	402

第一篇

细节决定成败

企业经常面对的都是看似琐碎、简单的事情，却最容易忽略，最容易错漏百出。其实，无论企业也好，个人也好，不管有怎样辉煌的目标，如果在每一个环节连接上，每一个细节处理上不能够到位，都会被搁浅，而导致最终的失败。“大处着眼，小处着手”，与魔鬼在细节上较量，企业才能基业长青，个人才能把握好每一个机遇，成就卓越。

第一章 天下大事，必做于细

——改变对小事的观念和态度

世界级的竞争在于细节

1981年于瑞士Apples市成立的罗技电子（Logitech）是全世界知名的电脑周边设备供应商，当初罗技只是依靠生产鼠标和键盘进入电脑周边设备行业。鼠标和键盘是电脑最基本、最不可缺少的外设配件，同时也是价钱较低获利较少的配件，因此对于电脑行业的巨头们根本无法产生吸引力，这便给了罗技一个契机。从此，罗技走上了鼠标和键盘生产的专业化道路，经过了数年的努力，罗技不仅在该行业中站稳了脚跟，而且已然成为全球最大的鼠标和键盘的生产供应商。

对此，汪中求先生认为这对中国的企业，尤其是中、小企业有很大的借鉴意义。他一直不主张搞盲目的多元化，因为中国的企业95%都是中、小企业，多元化基本上是陷阱而不是馅饼。中国的企业如果能在专业化上下足功夫，把产品做精，把质量做细，一定会获得高速的成长。浙江、广东的很多企业在这一点上做得非常好。最有代表性的就是鲁冠球的杭州万向节厂。整个20世纪80年代鲁冠球集中力量生产汽车万向节，实施“生产专业化，管理现代化”以后，又实现“产品系列化”，使当初只有7个人、4000元资产的小厂一跃成为有数亿元资产的大型企业。2003年，鲁冠球位列中国富豪榜第4名，资产54亿元。

但是世界上却有很多企业家并不知道“钻石就在自己的脚下”的道理，他们喜欢像蜜蜂一样，在全国和世界各地飞来飞去，寻找他们的生意机会，显得异常忙碌。其实完全没有必要，因为在你自己的后院里就可能有很多处理不完的好买卖，只要自己一件一件做好就能够赚大钱。

在美国，一个名叫赫博的人经历过一件惨事：破产！赫博很多年来一直是一个精明的建筑商，他不断地周游全国，以规模越来越大的高层写字楼和公寓楼群给自己立下了一个又一个的纪念碑。但最终他还是破产了。

后来他和他的朋友在一起谈起他的故事。赫博说：“你知道，在忍受出差去远方城市开发大项目带来的所有不适和不便的同时，我花费了大量钱财。那是一个永远结束不了的噩梦：与飞机场行李搬运工、票务代理商、空姐、出租车司机和旅馆服务员频繁打交道；忙于进出宾馆以及处理商务差旅所带来的一切麻烦，我做好了这些细节，结果到头来却是竹篮打水一场空。如果这些年我呆在家里，每天只需要在我所住的那条街道上花一个小时来回散步，关注那些细微的变化，注意那些要出售的房产，几乎不用花费什么力气，我就可以轻而易举地赚到数百万美元。我需要做的只是买下那条街上出售的每一份房地产，然后等待机会将它们卖出去。当我耗心费力地在全国各地到处奔波的时候，我所住的那条街道的房地产升值了10倍还多。”

可见，“世界级的竞争，就是细节竞争”。在现代这样的社会里面，对细节的重视已经深入人心。作为一个企业的管理者，不仅要关注企业宏观战略的内容，更要注重企业微观方面的管理内容。企业的执行人员，要从细节入手把工作做细，从而在企业中形成一种管理文化，那就要注重战略百分百的执行，从而使企业具有极其强大的竞争威力。

但是，汪先生在书中论述说：现代管理科学的细化程度，远远赶不上现代化生产和操作中的细化程度。现代化的大生产，涉及面广，场地分散，分工精细，技术要求高，许多工业产品和工程建设往往涉及到几十个、几百个甚至上千个企业，有些还涉及几个国家。如一台拖拉机，有五六千个零部件，要几十个工厂进行生产协作；一辆上海牌小汽车，有上万个零件，需上百家企业生产协作。一架“波音747”飞机，共有450万个零部件，涉及的企业单位