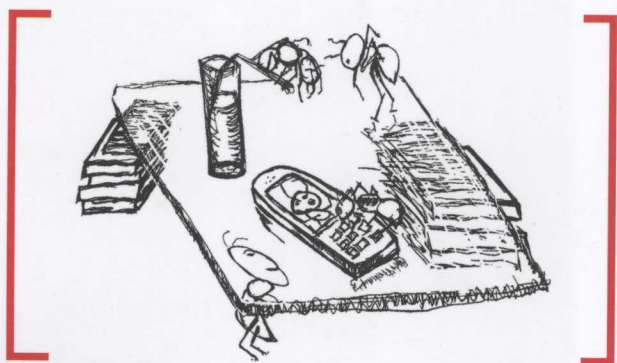


自我管理系列丛书

周微微 著

不可忽视的100 个细节



成功人生从做好每一个细节开始



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

不可忽视的 100 个细节

周微微 著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

不可忽视的 100 个细节/周微微著. —北京: 中国经济出版社, 2009. 1

ISBN 978-7-5017-8220-8

I. 不… II. 周… III. 成功心理学—通俗读物
IV. B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 129225 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 路 巍 (Tel: 13366355044 Email: luweihi@yahoo.com.cn)

责任印制: 张江虹

封面设计: 宗 泽

经 销: 各地新华书店

承 印: 三河市佳星印装有限公司

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 14 字 数: 193 千字

版 次: 2009 年 1 月第 1 版

印 次: 2009 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 1—6000 册

书 号: ISBN 978-7-5017-8220-8/F · 7215

定 价: 28.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 由我社发行部门负责调换, 电话: 68330607

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282 国家版权反盗版举报中心电话: 12390

服务热线: 68344225 68341878

前 言

一个相貌平平的女孩，从一所极普通的中专学校毕业，成绩也很一般。她到一家合资公司去应聘，外方的经理看了她的材料后，面无表情地拒绝了她。女孩收回自己的材料，站起来准备离开。突然觉得自己的手被什么东西扎了一下，看了看手掌，上面沁出了一颗血珠。原来是凳子上一个钉子露在了外面。她见桌子上有一块镇纸石，便拿过来用力把小钉子压了下去。然后，她微微一笑，说声告辞就转身离开了。几分钟后，公司经理派人在楼下追上了她。她被公司破格录用了。

“泰山不拒细壤，故能成其高；江海不择细流，故能就其深。”人的一生都是由一个个细节构成的，大礼不辞小让，细节决定着一个人的成与败、喜乐与悲哀。所以，细节绝不可忽视。

老子曾说：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细”，它精辟地指出：想成就一番事业，实现自身的梦想，必须从简单的事情做起，从细微处入手。细节看似细小、琐碎，但积少成多，最终能实现质的飞跃。一心渴望成功、追求成功，但成功则总是难以把握；甘于平淡，认真做好每一个细节，成功则不期而至。可以说，成功者的共同特点就是能做小事情，能把握住生活中的一些细节。

决定成败的因素很多，除了聪明的头脑、长远的目光、积极的心态、科学的方法等，更重要的是在做人、做事的过程中，不能忽视细节，尤其是决定或影响到成败的细节。“一着不慎，满盘皆输”，“千里之堤，溃于蚁穴”等等，这些名言无不告诫我们，细节对我们做人、做事特别重要。

常言道：“细节决定成败。”无论是处理日常中的事情，还是面对

不可忽视的 **100**个细节

错综复杂的人际关系，做人、做事成败与否的关键在于细节。本书从人际交往、处世心态、做事方法等方面多角度地揭示了那些被我们忽视却又十分重要的细节，全面、细致地向读者朋友们诠释了如何才能在生活中学会做人、做事，怎样从细节上取得成功。正所谓：“成大业若烹小鲜，做大事必重细节。”

编 者

2008 年 5 月

目 录

第一章 低调做人 带上细节闯江湖

如果忽略了做人的细节，就不可能真正取得成功。低调做人是处世的一门基本学问，是做人的一种至高境界，是认真生活着和生活过的人的一种很好的体会和总结。民间有句非常贴切的谚语：“低头是稻穗，昂头是稗子。”越成熟、越饱满的稻穗，头垂得就越低。只有那些穗子里空空如也的稗子，才会显得招摇，始终把头抬得老高。

1. 微笑的价值 / 2
2. 细节体现修养 / 4
3. 记住他人姓名 / 7
4. 多用“我们”，少用“我” / 9
5. 高帽不要戴过头 / 12
6. 分阶段实现大目标 / 14
7. 恰当地称呼别人 / 16
8. 珍惜每一分钟 / 19
9. 耐心等待最佳时机 / 21
10. 得意时切忌张扬 / 23
11. 小握手，大礼节 / 25
12. 不要忽略“面子问题” / 27
13. 欣赏、重视对手 / 29
14. 做人处事低姿态 / 31
15. 积累财富 / 33
16. 患难与共真朋友 / 35
17. 忘却也是一种交际术 / 37
18. 宽容是一种境界 / 38

第二章 把大事做小 把小事做细

人生当然不可以谨小慎微，成天拘泥于小节。但生活实践告诉我们，“祸患常起于忽微”，在做事方面，又决然不能忽略关键性的细节，因为人生关键处只有几步。

19. 先做小事 / 41
20. 成功的机遇来自偶然 / 43
21. 时间效率：按重要性办事 / 44
22. 小事体现做人原则 / 47
23. 聚焦小事才能成就大事 / 49
24. 掌握高效的做事方法 / 51
25. 挫折是一道小坎儿 / 54
26. “求人办事”有细节 / 56
27. 机关算尽害自己 / 59
28. 坚持就有希望 / 60
29. 冒第一次险很重要 / 62
30. 每次只关注一件事 / 63

第三章 用心说话 滴水不漏

古人说：情欲信而辞欲巧。即使你说的是真理，也要有好的有效的表达方式，把你的想法传达出去。每个人都会说话，但是如何能够把话说得恰到好处，说得滴水不漏，并不是每个人都能做到的。究其原因，在于说话者没有抓住说话过程中的细节，忽视了细节的作用。

31. 把好话说在前面 / 67
32. 你把隐私格式化了吗 / 68
33. 真诚的赞美 / 70
34. 到什么山上唱什么歌 / 73
35. 说话要懂包装 / 76
36. 用巧妙的方式说“不” / 78
37. 委婉“行针”刺痛“穴位” / 82
38. 语中要害最关键 / 83

- 39. 成全别人的好胜心 / 86
- 40. 多竖耳朵，少张嘴 / 88
- 41. 不揭人之短 / 90
- 42. 良言一句三冬暖 / 93
- 43. 逢人只说三分话 / 94
- 44. 说者无心，听者有意 / 97
- 45. 望望四周再说话 / 99

第四章 交朋结友 演的就是一场“细”

人情冷暖、世态炎凉，平常朋友平常过。交朋结友，不可急功近利，友情投资，宜走长线；拜拜冷庙，烧烧冷灶，平时多烧香，哪怕是只言片语的问候，也是交友之道。现代人生活忙忙碌碌，没有时间进行过多的应酬，日子一长，许多原本牢靠的关系就会变得疏远，朋友之情逐渐淡漠，这是很可惜的。希望大家珍惜人与人之间的宝贵缘分，即使再忙，也别忘了沟通感情，每天为你的感情账户“储蓄”一点点。

- 46. 友谊需用忠诚播种 / 103
- 47. 让异性之花常开 / 104
- 48. 朋友是一生的财富 / 106
- 49. 朋友之间也要讲究礼仪 / 109
- 50. 批评的艺术 / 111
- 51. 感情投资：永不亏本的生意 / 113
- 52. 自私：友情的炸药 / 114
- 53. 人情账户很重要 / 116
- 54. 送人玫瑰，手有余香 / 118
- 55. 树立择友标准 / 120
- 56. 尊重朋友 / 122
- 57. 真心换我心 / 123

第五章 游刃职场 一切尽在细节中

游刃职场从细节开始。在现代职场上，要想取得成功，主要取决于

你的常识、学识和胆识这三大要素。这三大要素在那些成功白领身上注呈金字塔结构，而这个金字塔的基础就是常识：三分做事，七分做人。你要把“人”做好，就得具备丰富的做人的常识；即使在强调“制度”的欧美职场，也一样重视“人和”，重视交流沟通和团队精神。而所有这一切又都是通过日常工作生活中的细节体现出来的。可以说，常识是你在职场取得成功最坚实的基石。

- 58. 办公室应遵守的“小规则” / 127
- 59. 不要忽视小人物 / 129
- 60. 勿侵犯他人的领地 / 131
- 61. 把自己推销给上司 / 133
- 62. 不要锋芒毕露 / 136
- 63. 建立威信选用高配合度员工 / 137
- 64. 该说“不”时就说“不” / 139
- 65. 一支粉笔的激将效果 / 141
- 66. 不可在同事间议论上司 / 142
- 67. 多报喜，少报忧 / 144
- 68. 与同事保持一定距离 / 146
- 69. 要恰当地表现自己 / 148
- 70. 战胜自我 / 150
- 71. 平等对待每一个同事 / 152
- 72. 办公室里别谈爱情 / 154
- 73. 巧妙化解与上司的冲突 / 156
- 74. 保守公司的秘密 / 158

第六章 成也细节 败也细节

“一树一菩提，一沙一世界。”世间所有的一切原本都是由细节构成的，如果一切归于有序，决定你一生的兴将是激若沙砾的细节，细节的较量才是最高的、最关键的制胜点，它将决定你的整个生命历程。

- 75. 诚信：安身立命之本 / 162
- 76. 以快制胜 / 163

- 77. 从问中挖出信息 / 165
- 78. 勇于面对新环境 / 167
- 79. 不对“上帝”说假话 / 169
- 80. “有味”的广告 / 171
- 81. 敢于打破常规 / 174
- 82. 把握市场脉搏 / 176

第七章 念好家庭这本经

家庭是幸福的摇篮。懂得家庭之道就可以享受家庭的温暖和生活的乐趣。这就意味着，双方能互相鼓励、互相合作，与邻里和睦相处，从而实现健康而有创造性的家庭生活。生活在这样的家庭里，子女能够体会到真正的温暖和互敬互爱。这样家庭就会成为播种幸福和创造幸福的中心。

- 83. 把握恋爱成功的细节 / 179
- 84. 爱情需要设计 / 180
- 85. 用赞美温暖你的爱情 / 183
- 86. 该让步时就让步 / 185
- 87. 撒娇是女人的专利 / 187
- 88. 抛弃心灵监狱 / 189
- 89. 不要一味地迁就 / 191
- 90. 善于攀比：自己的爱人最好 / 193
- 91. 改造伴侣要玩些技巧 / 194
- 92. 浪漫：家庭永远的福荫伞 / 196
- 93. 幽默：夫妻心中一朵玫瑰 / 197
- 94. 尊重：爱的云梯 / 200
- 95. 营造爱家婆媳的互容 / 201
- 96. 孝心：幸福生活的基础 / 203
- 97. 守候平淡：让心灵粗糙一些 / 206
- 98. 小别胜新婚 / 207
- 99. 独立的女人更美丽 / 209
- 100. 呵护好自己的孩子 / 211

NO: I

低调做人 带上细节闯江湖



如果忽略了做人的细节，就不可能真正取得成功。低调做人是处世的一门基本学问，是做人的一种至高境界，是认真生活着和生活过的人的一种很好的体会和总结。民间有句非常贴切的谚语：“低头是稻穗，昂头是稗子。”越成熟、越饱满的稻穗，头垂得就越低。只有那些穗子里空空如也的稗子，才会显得招摇，始终把头抬得老高。

1. 微笑的价值

在现实的工作、生活中，如果一个人满脸冰霜、横眉冷对，而另一个人面带笑容、和蔼可亲，他们同时向你请教一个问题，你更愿意回答哪一个？当然是后者，你会对他知无不言，言无不尽，问一答十；而对前者，恐怕就恰恰相反了。而这一细节，却常为人们所忽略。

微笑是盛开在人们脸上的花朵，是献给人们的爱的礼物。当你把这种最廉价而又最无价的礼物奉献给他人的时候，你不仅能赢得友谊，还可以赢得财富。

一家信誉特好的大花店，以高薪聘请一位售花小姐，招聘广告张贴出去后，前来应聘的人如过江之鲫。经过几番口试，老板留下了三个女孩让她们每人经营花店一周，以便从中挑选一人。这三个女孩长得都如花一样美丽，一人曾经在花店插过花、卖过花，一人是花艺学校的应届毕业生，而另一人是待业青年。

做过插过花工作的女孩一听老板要让她们以一周的实践成绩作为应聘条件，心中窃喜，毕竟插花、卖花对于她来说是轻车熟路。每次一见顾客进来，她就不停地介绍各类花的象征意义以及给什么样的人送什么样的花。几乎每一个进入花店的人，都能被她说服买一束花或一只花篮，一周下来，她的成绩不错。

花艺学校的女生在经营花店时，充分发挥了她从书本上学到的知识，从插花的艺术到插花的成本，都精心琢磨，她甚至把一些断枝的花朵用牙签连接在花枝上以降低成本……她的知识和她的聪明为她一周的鲜花经营也带来了不错的成绩。

待业女青年经营起花店，则有点放不开手脚，然而置身于花丛中的她荡漾在脸上的微笑就像一朵花，她的心情也如花一样美丽。以于一些残花她总是舍不得扔掉，修剪修剪后，免费送给路过的小学生，而每一个从她手中买花的人，都能得到一句甜甜的温馨——“鲜花送人，余香留己。”这听起来既像是女孩对自己说的，又像是为花店讲的，也像为买花人讲的，简直是一句心灵默契的心语……尽管女孩努

力地珍惜这一周的经营时间，但她的成绩比前两个女孩相差很大。

出人意料的是，老板竟然留下了那个待业女孩。人们不解——为何老板放弃了那两个能为他挣钱的女孩，而偏偏选中这个缩手缩脚的待业女孩？

老板如是说：用鲜花挣的钱再多也只是有限的，用如花的心情去挣钱才是无限的。花艺可以慢慢学，可如花的心情不是学来的，因为这里面包含着一个人的气质、品德以及情趣爱好、艺术修养……

微笑是笑中最美的。对陌生人微笑，表示和蔼可亲；产生误解时微笑，表示胸怀大度；在窘迫时微笑，有助于冲淡紧张气氛和尴尬的境地。一张甜蜜微笑的脸，会让人愉快和舒适，带给人们热情、快乐、温馨、和谐、理解和满足。微笑展示人的气度和乐观精神，烘托出人的形象和风度之美。

为什么小小的微笑在人际交往中会有如此大的魅力？原因就在于这微笑背后传达的信息：“你很受欢迎，我喜欢你，你使我快乐，我很高兴见到你。”

世界闻名的希尔顿大酒店的创始人希尔顿先生的成功，也得益于他母亲的“微笑”。母亲曾对他说：“孩子，你要想成功，必须找到一种方法，并且符合以下四个条件：第一，要简单；第二，要容易做；第三，要不花本钱；第四，能长期运用。”这究竟是什么方法？母亲笑而未答。希尔顿反复观察、思考，猛然想到了：是微笑，只有微笑才完全符合这四个条件。后来，他果然用微笑敲开了成功之门，将酒店开到了世界各地。

难怪一位商人如此赞叹：“微笑不用花钱，却永远价值连城。”

对我们每一个人来说，微笑轻而易举，却能照亮所有看到它的人，像穿过乌云的太阳，带给人们温暖。让我们微笑吧，微笑着面对生活，面对周围的人：每天早晨上班前对你的家人微笑，他们就会在幸福中盼着你的归来；上班时向门卫微笑着点个头，他会友善地还你一个欣赏和尊敬的微笑；每天遇到同事主动微笑，打个招呼，你也会人气急升……

每一次奉献出微笑的时候，你就为人类幸福的总量增加了一分，

而这微笑的光芒也会折射到你的脸上，给你带来方便、快乐和美好的回忆，何乐而不为呢？

常微笑的人，总会有希望。因为一个人的笑容就是他善意的信使，他的笑容可以照亮所有看到他的人。没有人喜欢帮助那些整天皱着眉头、愁容满面的人，更不会信任他们。而对于那些遭受来自上司、同事、客户或家庭的压力的人，一个笑容却能帮助他们坚信一切都是充满希望的，世界是有欢乐的。只要活着、忙着、工作着，就不能不注重微笑这个细节……

备忘录：

微笑是笑中最美的。

常微笑的人，总会有希望。

微笑是盛开在人们脸上的花朵，是献给人们的爱的礼物。

2. 细节体现修养

一个具有魅力的人，并非靠他的学历背景来做支撑，而是靠平日日积月累养成的修维，即一个人的礼貌、修养和涵养。

一位朋友讲述了这样一个故事。

“我去某公司应聘，面试时，外面等了很多很多人，叫到谁，谁就去经理室推门而入。叫到我时，我在门口敲门问：‘我可以进来吗？’经理说可以，我才进去。”

“几天后，我就被该公司聘上。过了一段时间，我与经理熟了，就问他聘我是看中我什么优点。经理回答：‘说老实话，你哪一条都不比别人强，我看中你的，是你进房时敲了门。敲门说明你懂礼貌、有教养，有教养的人不一定能在公司有大的作为，但起码不会给公司添乱子。’”

一个小小的细节，却体现了一个人的修养。修养是人内在的品质，而这种内在的品质正是通过人外在的礼貌表现出来。

良好的修养比财富更重要。对于有修养的人，所有的大门都向他们敞开；他们即使身无分文，也会随时随地会受到人们热情的接待。一

个言行得体、谦和友善、助人为乐、举手投足无不具有绅士风范的人，在成功的道路上将会畅通无阻。

有的人认为“不拘小节”是一种潇洒，是一种成就大事的风格。实际上，我们于小节处更应检点。紧要的关头，大家都会以最佳状态小心应战，而日常琐碎所体现的细节，则是一个人的天性、本质、修养的自觉流露，这些地方往往比人的言谈举止反映得更客观、更全面。

现在有些人将轻浮视为洒脱，将放荡不羁视为追求个性。这种认识上的错误，使他在与人相处时处处碰壁。有的人在工作单位上班、下班，见了别人从来不打招呼，对面来了人赶紧将头扭向一旁。他获得了一点成绩，更加我行我素旁若无人，当他失败时，没有得到别人一点的安慰和帮助，大家的评语竟是“活该”、“应有此报”，这样的结局多令人心寒。如果他平时能放下自己那副趾高气扬、不可一世的派头，与周围的人多沟通点，又怎么会落得如此狼狈的下场呢？人生生活在社会上，要受社会环境的制约和诱导，不可能不与周围的人接触，你不拘小节，难道你周围与你一般交往的人也不拘小节吗？

不要小瞧了和别人沟通这一细节。虽然与人沟通感情的最初阶段只是打招呼，但不要忘记，在人的内心里有思想和感情两个方面。心与心之间的轴要想系上纽带，最初的方法就是打招呼，由陌生到认识再到熟悉。如果连最简单的如“您好”、“再见”等等日常的招呼也不会的人，怎么能成大事呢？

在交往时，言行举止往往与人的内心世界联系在一起，因此，对于个人的言行举止，也必须注意。因为这些言行可能会影响对方对你的印象，从而在一定程度上影响交往的成败。尤其应该注意的是，尽量不要引起对方不愉快，这种损人不利己的事情，一定要严加禁止，即所谓“严于律己，宽以待人”。我们总要时时反省、检视自己的举止言行，虽然只是一些小节，但只有平时多加注意才会养成习惯。

有的人交谈过久就习惯使用口头禅，甚至时常讲“不可以”、“不行”这一类否定词语，这种人给人的印象多半不是很好。此外还有一种人服装不整、不注意卫生，给人以不洁之感，或常做些不雅的动作

作，以及态度冷漠、公私不分等，都必须注意加以改善。“入乡随俗”是一句大家都很熟悉的谚语，每个人的举止言行都是环境的产物，但人是能动可变的。要改造环境，首先必须适应环境。这点任何人都需要注意。

与人交往时，只要你静静地观察会发现，下面讲到的几点，就是交际中大部分人公认的恶劣态度。不知你自己是否注意到了这些细节？

就表情而言，应注意的态度主要有：

(1) 自鸣得意的态度，傲慢的态度，不屑的态度——这会伤害对方的自尊心。

(2) 不稳定的态度——说一些没有自信心的话，而使听的人无法信任你。

(3) 卑屈的态度——被视为傻瓜、无能，会让人低估你的实际能力以致被人从骨子里看不起，过度热衷于取悦别人，很难给人留下好印象。

(4) 冷淡的态度——使人感觉不亲切，缺乏投入感，使人敬而远之。

(5) 不识时务的态度——如在酒席上谈论严肃的话题，如诉说悲哀的事情时，脸上无任何表情，或只知谈论个人兴趣，从不理会别人的感觉和反应。

(6) 随便的态度——给人马马虎虎、消极的感觉，反应过激，语气浮夸粗俗，满口俚语粗话。

应该随时注意以上所举的态度，避免这些不良态度在与人交往中表现出来。

就动作而言，应注意的姿势或动作主要有：

坐要有坐相，不要随便左右晃动，如果是女士的话两腿要并拢；站立时膝盖要伸直，腰板要直，不要抖腿，不要撅臀部；不要抓头搔耳，两手应自然垂放在两侧，或是轻放在前面；不要玩弄或吮吸手指，尽量不要跷脚；表情温和，眼神亲切，精神饱满。

有的人说话时喜欢将手插在口袋里，有时还坐在桌子上，这都不

是好习惯，而是过于散漫、过于随便的说话习惯。在交谈时，将手插在口袋里，不仅很难令对方接受，而且容易让人产生不良的印象，尤其是在多数听众面前，这种姿态会使周围的人觉得这位发言者只沉迷于自己的世界之中，表现欲非常强，而且看低他人，让人感觉到他是高不可攀的。不管你有没有这种傲慢的想法，但这种姿势，很容易让人误以为你就是这样一种人。

上面说到的，都是人际交往中需要注意的小节，但我们并不是提倡处处都谨小慎微、缩手缩脚、婆婆妈妈。如果有人要钻牛角尖，要钻死胡同，对付这种人最有效的方法便是保持沉默。

备忘录：

良好的修养比财富更重要。

细节体现一个人的修养。

3. 记住他人姓名

人对自己的姓名最感兴趣。把一个人的姓名记全，很自然地叫出口来，这是一种最简单、最明显，而又最能获得好感的方法。这不仅能增加自己的亲和力，赢得对方的信任，而且还有利于建立一个良好的人际关系，对自己事业的成功有很大的帮助。试想一下，当你满面春风地出现在朋友面前，而他却想不起你的名字，甚至将你的名字喊错，你会怎么想？你心中的亲密感还会存在吗？同样，如果你想让别人亲近你，最好的办法就是记住对方的名字。

其实，记住他人的名字并不是一件难事，如果你肯花上一点点时间去记，就可轻而易举地办到。然后再真心与人相处，就会获得对方的友谊。

记住名字不仅是礼貌，还是对他人的尊重。

成功学大师卡耐基说：“记住，不论在哪一种语言之中，一个人的名字都是最甜蜜、最重要的声音。”对于名字的主人来说，名字就代表着他自己在别人心中的位置，忘记了他的名字，就等于忽视了他这个人的存在！在交往中，我们想要认识或接触一个人时，往往先从