

# 细节

## 决定成败|全集

DETAIL ▲胡宝林 编著

▶ 第一部从理论到实践运用全面揭示细节奥秘的作品

中国商业出版社

# 细节 决定成败 | 全集

---

胡宝林 / 编著

---

中国商业出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

细节决定成败全集 / 胡宝林编著. —北京: 中国商业出版社, 2007.1

ISBN 978-7-5044-5794-3

I. 细… II. 胡… 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(2006)第153747号

责任编辑: 郑灿朝

中国商业出版社出版发行  
(100053 北京广安门内报国寺1号)  
新华书店总店北京发行所经销  
北京中印联印务有限公司

\*

720 × 980 毫米 16开 32.5印张 430千字  
2007年1月第1版 2007年1月第1版第1次印刷

定价: 38.00元

\* \* \* \*

(如有印装质量问题可更换)

# 前言

PREFACE

日本前首相田中角荣，年轻的时候喜欢上了一位美丽的姑娘，有一次两人相约，时间一到，田中角荣隐约看到远方出现了姑娘倩丽的身影，但是他没有再等待，而是立刻转身驾车离开了。在时间和爱情面前，他宁要时间，不要爱情。谁也想像不到，这位姑娘仅仅因为一个不守时的小细节就毁掉了自己一段美好的姻缘。感慨之余，也不得不令人思考起“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的人生中的某些时候起到了关键性的作用。

也许，是你无意间为一位避雨的老人送上的一把椅子，会让你获得平步青云的机遇；也许，是你在他生日时送上的一盏特别的明灯，竟会让移情别恋的他回心转意；也许，在电梯口和老板亲切地打声招呼，会使你很快得到晋升的机会；也许，只是你对妻子的一片浓浓爱意，也会带来亿万财富……细节就是这样的神奇，细节就是这样的不可思议。你的一言一行、一举一动无不展现着你独特的素质和修养。虽然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。

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。企业在细节上的功夫是一个长期的日积月累的过程，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，正是企业在平时里对细节默默无闻的耕耘才铸就日后的辉煌。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，毁于蚁穴，一个漏洞百出的企业怎能经得起市场风雨的吹打？

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，曾经只用五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宏、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……这一本《细节决定成败全集》将全方位、多角度地向您展示细节的全部奥秘。全书共分为五部分：从“天下大事，必做于细”的理念入手，到“用心捕捉细节”的实质，再到生活中包括人脉、职场、领导、礼仪、说话、家庭、健康等方方面面的细节。本书结合有关细节的精彩故事和典型案例，为您进行了深入浅出、细致生动的描述，企业抓住了细节，才能实现精细化管理，基业长青；个人把握了细节，才能防微杜渐，不因小失大，以稳健的步伐走向成功。

编者

2007年1月

# 目 录

CONTENTS

## 第一部分：细节决定成败 /1

### ◎ 第1章 天下大事，必做于细 /2

老子云：“天下大事，必做于细。”人生无大事，事事皆小事。只要你能做好每一件简单的事，你就不简单；只要你能做好每一件平凡的事，你就不平凡。

世界级的竞争在于细节 .....	2
战略：一切围绕细节 .....	5
做人不计小，做事不贪大 .....	8
万事之始，事无巨细 .....	11
要成大事，先做小事 .....	14
大的收益源于小的付出 .....	17

### ◎ 第2章 千里之堤，溃于蚁穴 /20

“千里之堤，溃于蚁穴。”在生活中，也许只是疏忽了一个极小的细节，但却带来了惨重的代价。可以说，1%的错误导致100%的失败，此话对个人和企业一样适用。

忽视细节让他屡屡败走大公司 .....	20
迟到几分钟，丢掉大生意 .....	23
一顿奢侈的晚餐吓走了外商 .....	27
小不忍则乱大谋 .....	30
莫因小利失荆州 .....	33
小疏忽带来大损失 .....	36
荣华鸡为何败走麦城 .....	39
一个小阀门酿成大惨剧 .....	42

### ◎ 第3章 魔鬼在细节中 /46

密斯·凡·德罗作为20世纪世界上最伟大的建筑师之一，只用5个字来描述他成功的原因，即“细节是魔鬼”。

细节是一种创造 .....	46
细节是一种能力 .....	49
细节隐藏机会 .....	52
细节产生效率和效益 .....	55
细节有时正是事物的关键所在 .....	58
细节贵在执行 .....	62

## 第二部分：细节怎样决定成败 /65

### ◎ 第4章 留心细节，抓住机遇 /66

人生无处不机遇。只要你能够留心身边每一个细节，也许只是一个无意间听来的小信息，也会带给你无限的惊喜。

事事留心皆机遇 .....	66
不放弃万分之一的机会 .....	69
说者无意，听者有心 .....	71
看准时机，敢于冒险 .....	75
独具慧眼识商机 .....	78
小信息带来大惊喜 .....	81
善于从细节中发现机会 .....	84
留意生活就有启发 .....	88
只要多留心，到处都是客户 .....	91
把握时机，秀出自己 .....	95

### ◎ 第5章 关注细节，拥有财富 /99

细节是开启金库的钥匙。只要您留心生活中的每一件小事，即使是点点的爱心，也会为你带来亿万财富。

细节是开启金库的钥匙 .....	99
------------------	----

注重小细节，带来大效益 .....	102
留心细节，化腐朽为神奇 .....	105
崇尚节俭创造财富 .....	108
点点爱心生财源 .....	112
不用一文，占尽风流 .....	114
留心小事，捕捉生意灵感 .....	117
小智慧带来大财富 .....	120

## ◎ 第6章 细节创新，出奇制胜 /124

处处留心皆学问。只要你是一个细心而且又善于动脑的人，相信你面对问题时，定能从细节上找寻突破，让你的人生与众不同。

处处留心皆学问 .....	124
在细节上找突破 .....	127
新的视角新的发现 .....	130
细心才有灵感 .....	133
改变细节，与众不同 .....	136
从错误中寻找机遇 .....	139

## ◎ 第7章 点滴积累，成就人生 /143

不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。人生中每一个杰出的成就，无不是由点滴的细节累积而成，就如同每一粒珍珠，都是从细小的沙粒开始的。

从小事中做出大学问 .....	143
一生磨一镜，精益求精 .....	145
从最小的具体行动开始 .....	148
成功不仅靠运气 .....	151
做好应做之事 .....	153
想成为珍珠，就要从沙粒开始 .....	156
做事踏实，一步一个脚印 .....	158
小钱积累大财富 .....	160
从平凡小事做起 .....	163



每天进步一点点，成功从细节开始 ..... 166

## ◎ 第8章 细节入手，赢得人脉 /170

在家靠父母，出门靠朋友。对于社会中的每一个人来说，谁都明白“朋友多了路好走”的道理，但是要赢得人脉，一定要从细节入手。

- 一点一滴累积交际经验 ..... 170
- 定期联络朋友、亲人和同事 ..... 174
- 规划出自己的人际关系图 ..... 176
- 及时修复关系 ..... 179
- 以诚信赢得人脉 ..... 182
- 小事之中见真情 ..... 186
- 结交贵人，和成功者在一起 ..... 190

## ◎ 第9章 领导细节，把握成败 /195

领导细节决定成败。对于每一位领导来说，工作中更多的还是要处理一些授权、决策和组织等方面的细节问题，只有钟情于细节的领导才是最卓越的领导。

- 把权力交给这样的人 ..... 195
- 细枝末节体现人情味 ..... 200
- 从细节入手，打造团队精神 ..... 204
- 从细微处全面考察下属 ..... 207
- 不当绯闻闹剧的主角 ..... 210
- 不卷入派系斗争 ..... 213
- 责备下属时不要让对方无地自容 ..... 216
- 不在背后评价同事和下属 ..... 219
- 开会时切忌人身攻击 ..... 221

## ◎ 第10章 注重细节，决胜职场 /225

职场无小事，事事关大局，对于每一个拼搏的职场中人来说，如果能够留心每一个细小的问题，总是会比别人多一些机会，少一些遗憾。

- 不要忽视一张简历的威力 ..... 225
- 重视细小的规章制度 ..... 229

多做一盎司, 工作大不一样 .....	232
不要占用公司的一纸一笔 .....	234
保持办公桌的整洁、有序 .....	237
一点点忠诚胜于一堆智慧 .....	241
及时弥补同事的错误 .....	244
别抢老板和上司的风头 .....	247
主动和上司沟通感情和工作 .....	251
及时改掉坏的工作习惯 .....	253

## ◎ 第 11 章 完美态度, 完美细节 / 257

态度决定一切。对于每一个卓越的员工来说, 在工作中没有所谓的小事, 有的只是对工作中每一个完美细节的不断追求。

不以卑微的心做卑微的事 .....	257
工作不只为薪水 .....	259
以老板的心态来工作 .....	263
责任感就体现在细微的小事中 .....	265
以感恩的心态来对待工作 .....	269
不为失败找借口 .....	272
不把生活中的烦恼带到工作中 .....	275

## ◎ 第 12 章 礼仪细节, 体现素质 / 278

古人云: “不学礼, 无以立。”也就是说, 如果你不懂“礼”, 不学“礼”, 也就无法在社会中立足。所以, 我们要注重礼仪的细节, 因为细节体现素质。

握手的细节 .....	278
自我介绍的礼仪细节 .....	282
与人交往注重仪容 .....	285
让你的表情充满亲和力 .....	289
衣着是做事的通行证 .....	293
举止体现你的风度 .....	297
乘车有学问 .....	301

人际交往中要善用称呼和名片 .....	304
宴会上应注意的礼仪细节 .....	310
注重对上司和领导的礼仪 .....	314

### ◎ 第13章 做事做人，重视细节 /318

做人不计小，做事不贪大。人生中大事不常有，小事总不断，如果您能够重视这些为人处事的小细节，相信定会让您轻松做人，简单做事。

记住他人的名字 .....	318
要事总是第一 .....	321
不因无谓琐事得罪人 .....	325
在任何时候要留有余地 .....	328
指出他人过错时一定要讲究方法 .....	331
不要为小事烦恼 .....	335
每天反省5分钟 .....	338
遇事要多考虑3分钟 .....	342
过去的事不要全让人知道 .....	345
及时原谅别人的错误 .....	349

### ◎ 第14章 说话细节，决定成败 /353

良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。在人生之中，语言总是具有不可估量的魔力，只要您注意说话的细节，定会使你处处受人欢迎。

给别人说话的机会 .....	353
开玩笑要有分寸 .....	356
谈对方感兴趣的话题 .....	360
对方讲话时不要乱插嘴 .....	365
人多的场合不宜多说话 .....	368
拒绝别人时，要尽可能模糊一点 .....	370
少在别人面前夸夸其谈 .....	374
幽默可以化解矛盾 .....	377
多在背后说别人的好话 .....	380
要学会说善意的谎言 .....	382

## ◎ 第 15 章 电话细节，不可忽视 / 386

声音代表你的形象。千万不要忽略打电话时的一些小细节，也许只是因为你先挂断了一个电话，结果却失掉了公司的一位重要客户。

和上司谈话时关掉手机 .....	386
和重要人物通话后不要先挂掉电话 .....	388
友善地对待打错的电话 .....	389
注意提高声音的感染力 .....	391
避免电话中止时间过长 .....	395
打电话时不要和旁边的人说话 .....	396
要确定对方是否具有合适的通话时间 .....	397
随时记录重要的电话 .....	399

## ◎ 第 16 章 会议细节，职场关键 / 402

会议之中有乾坤。工作中总有开不完的会，千万不要以为这些会议与自己的切身利益关系不大，就漠视开会的一些细节，否则，就会让自己栽在“会”上。

会议前要进行充分的准备 .....	402
提前 3 分钟进入会场 .....	404
选择正确的座位 .....	407
切忌谈论与会议无关的事 .....	409
开会争论时切忌人身攻击 .....	411
养成做好会议记录的习惯 .....	413
开会时将手机和电话设为留言模式 .....	415

## ◎ 第 17 章 把握时间，高效人生 / 418

时间就是生命，只要你管理好自己的时间，你也就管理好了自己的人生。

要注意利用好零碎时间 .....	418
不要让无谓的事和人占用你的时间 .....	422
用最好的时间做最重要的事 .....	425
尽量避免浪费他人时间 .....	429
坚持使用“日程安排表” .....	432

附：你是时间管理的高手吗 ..... 436

### ◎ 第18章 健康细节，影响一生 / 438

健康就是最大的财富，在世间，无论你拥有多少金钱，无论你拥有多高的社会地位，如果你没有健康的身体，一切都是零。

- 重视饮食和营养 ..... 438
- 养成良好的生活习惯 ..... 441
- 改掉酗酒、抽烟等不良嗜好 ..... 444
- 消除内心的压力 ..... 448
- 学会休息 ..... 451
- 警惕亚健康，克服现代病 ..... 454

### ◎ 第19章 生活细节，幸福所在 / 458

家是温馨的港湾，它需要你用自己的爱心和细心，去精心地经营这个港湾的每一个角落，让生活在其中的人们都感到幸福和快乐。

- 不必让对方知道自己所有的事 ..... 458
- 不要把工作的烦恼带进家庭 ..... 461
- 不要介入复杂感情 ..... 464
- 重视爱人的生日、重要纪念日和节日 ..... 467
- 过节不忘备薄礼同亲朋好友沟通感情 ..... 471

### ◎ 第20章 细节识人，小中见大 / 475

“世有伯乐，然后有千里马。”要想在人间练就一双识人的锐利眼睛，就要善于从人的内在和外在的一些细节上去发现蛛丝马迹。

- 学会从身体语言看人 ..... 475
- 从血型看人 ..... 480
- 从星座看人 ..... 484
- 从学习教育背景看人 ..... 495
- 衣着打扮会展示人的性格 ..... 498
- 看人要注意他的交际圈子 ..... 500

## 第一部分：

# 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 1 章

# 天下大事，必做于细

老子云：“天下大事，必做于细。”人生无大事，事事皆小事。只要你能做好每一件简单的事，你就不简单；只要你能做好每一件平凡的事，你就不平凡。

### ● 世界级的竞争在于细节

中国有句老话叫“三百六十行，行行出状元”，不过，随着社会的飞速发展，社会分工越来越细，新兴职业越来越多，职业更替的周期也在不断加速。据统计，中国目前已经有了 1838 种职业，并且还有逐年增加的趋势。

分工越来越细，专业化程度越来越高，是社会历史发展的必然趋势。从古典经济学派的亚当·斯密、大卫·李嘉图到萨伊、马克思、马歇尔、熊彼特、凯恩斯、萨缪尔森等几乎所有的经济学家，都把分工看成是工业化进程不断深化、劳动生产率不断提高的重要根据。按照自然分工和市场要求形成的社会产业链，被认为是经由市场那只神秘的“看不见的手”巧妙安排的，从而符合社会整体利益最大化要求的天然产物。

经济学的开山鼻祖亚当·斯密的首要观点就是分工，讲专业化分工如何发展。市场经济的发展一定是越来越专业化的竞争，国际上许多优秀大企业都是上百年专注于一个领域，把工作做足、做细，然后再涉足相关领域，而不是到处插手，盲目多元化。

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，《细节决定成败》一书的作者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。日本的本田汽车,80%左右的零部件是其他中小生产商提供的。一架“波音747”飞机,共有450万个零部件,涉及的企业单位更多。而美国的“阿波罗”宇宙飞船,则要2万多个协作单位生产完成。这就需要通过制定和贯彻执行各类技术标准和管理标准,从技术和组织管理上把各方面的细节有机地联系协调起来,形成一个统一的系统,从而保证其生产和工作有条不紊地进行。在这一过程中,每一个庞大的系统是由无数个细节结合起来的统一体,忽视任何一个细节,都会带来想像不到的灾难。如我国前些年澳星发射失败就是细节问题:在配电器上多了一块0.15毫米的铝物质,正是这一点点铝物质导致澳星爆炸。

可以说,随着社会分工的越来越细和专业化程度的越来越高,一个要求精细化管理的时代已经到来。

那么对于企业而言,面对这样的一个时代,如何能够在激烈的市场竞争中立于不败之地呢?作为著名的企业顾问专家的汪先生认为,今后的竞争将是细节的竞争。企业只有注重细节,在每一个细节上做足功夫,建立“细节优势”,才能保证基业长青。

作为世界上著名的动画片制作中心的迪斯尼公司就十分善于从细节上为观众和客人提供优质服务,从而使游人在离开迪斯尼乐园以后仍然可以感受到他们服务的周到。他们调查发现,平均每天大约有2万游人将车钥匙反锁在车里。于是他们抓住了这个细节,公司雇佣了大量的巡游员,专门在公园的停车场帮助那些将钥匙锁在车里的家庭打开车门。无须给锁匠打电话,无须等候,也不用付费。正是这样一个小小的细节,让成千上万的游客感受到迪斯尼公司无微不至的服务。

迪斯尼公司的服务意识与其产品一样优秀,因为公司内部流传一种“晃动的灯影”理论。所谓“晃动的灯影”,也是迪斯尼公司企业文化的一部分。这一词汇源自该公司的动画片《兔子罗杰》,其中有个人物不小心碰到了灯,使得灯影也跟着晃动。这一精心设计,只有少数电影行家才会注意到。但是,无论是否有人注