

◎从优秀到卓越的员工素质提升读本◎

小事 决定成败

全球绩优企业最为推崇的工作理念

李嘉维/著



SUCCESS OR FAILURE,
DEPENDS ON TRIFLE MATTERS

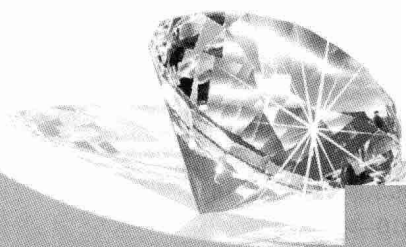
一件小事的失误，可能给企业造成重大损失
一个细节的忽略，常常能够铸成人生的大错
小事成就大事，细节成就完美，工作中无小事



中国社会科学出版社
CHINA SOCIAL SCIENCES PRESS

小事 决定成败

李嘉维 / 著



SUCCESS OR FAILURE
DEPENDS ON TRIFLE MATTERS

一个不注意小事情的人，永远不会成就大事业

 中国社会科学出版社
CHINA SOCIAL SCIENCES PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

小事决定成败 / 李嘉维著. --北京: 中国社会科学出版社, 2010.6

ISBN 978-7-5004-8714-2

I. ①小… II. ①李… III. ①成功心理学-通俗读物 IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010) 第 075541 号

责任编辑 张 林
责任校对 林福国
装帧设计 木易·金
技术编辑 李 建

出版发行 中国社会科学出版社

社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号

邮 编 100720

电 话 010-84029450(邮购)

网 址 <http://www.csspw.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京市昌平北七家印刷厂

版 次 2010 年 6 月第 1 版

印 次 2010 年 6 月第 1 次印刷

开 本 710×1000 1/16

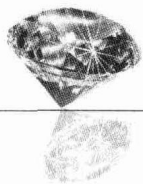
印 张 12.25

字 数 160 千字

定 价 28.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本发行部联系调换

版权所有 侵权必究



前言 *Preface*

工作无小事，成败有乾坤

静下心来想一想，很多人都不难发现：我们每天跌宕起伏的工作和生活，其实都是由一连串的小事构成的。

也许是因为我们目睹了太多的小事，也经历了太多的小事，所以往往感觉不到小事的存在，对它们已经变得习以为常。由于各种小事看上去都是那么毫不起眼，因此每个人都难免在有意无意间忽略了小事的力量和价值。

殊不知，工作中那些所谓的小事，既可能成为我们成功的起点，也可能成为我们失败的源头。因为，一件小事的疏忽，往往会导致意想不到的错误，甚至造成不可挽回的损失和后果。

还是让我们先来看看下面的一些例子吧。

※1995年2月26日，一家拥有233年历史、在全球1000家大银行排名第489位、掌控270多亿英镑资产的英国巴林银行，竟然在一夜之间，毁于远在新加坡的一位交易员之手。这位年仅28岁的交易员所做的一件小事，只不过是一意孤行的做多日元而已。最终，这家曾经被誉为“世界强权”的显赫银行，不得不以1英镑的象征性价格被荷兰国际集团



收购。

※1997年，销售额达80亿元、拥有15万员工、销售网络遍布全国的保健品帝国“三株”集团，因为销售宣传上的疏漏，遭遇了“八瓶三株口服液喝死一条老汉”的事件而骤然倒塌。这位老汉只不过是因为听信了三株“有病治病、无病保健”的广告承诺，花428元买回了10瓶三株口服液，服了8瓶后便病情加剧，不治而亡。20多家媒体对此进行了密集的负面报道，三株神话最终也随着这位陈老汉的生命一起终结，退出了历史舞台。

※2003年1月16日，美国“哥伦比亚”号航天飞机升空80秒后发生爆炸，飞机上的7名宇航员全部遇难，世界一片震惊，而造成这一灾难的罪魁祸首竟是一块不起眼的脱落的泡沫。事后的调查结果表明，“NASA”（美国国家航空航天局）对航天飞机的失事有着不可推卸的责任，美国国家航空航天局管理层长期以来对安全问题的松懈是酿成此次悲剧的主要原因。

※2004年4月7日，IBM中国官方网站将价值约2000元的COMBO刻录机误标为1元，IBM公司发现并马上纠正了这个错误，不过仍然按1元的售价履行了合同。据了解，因为这件小事的失误，IBM为此损失了数百万元。

类似的事件屡见不鲜，触目惊心，引人深思，然而更可怕的是，许多由小事引发的大患，不仅频见于媒体报导，而且也往往就发生在我们身边。

有的员工麻痹大意，缺少安全意识，在生产线上不按规定操作，造成了机毁人亡的结果。

一些拥有高学历、能力超群的人，由于在小事上频出差错，在职业发展上屡屡受挫，甚至惨遭淘汰。



某销售经理粗心大意，在一份订单的购货数量上少打了一个“0”，使公司蒙受了很大的损失，自己也被炒了鱿鱼。

.....

就这样，在我们的工作和生活中，常常仅仅是一件小事的失误，就造成了灾难性的后果，以至于决定了我们人生的成败。这不能不引起我们的深思和重视。个中原因何在？大家耳熟能详的管理学中的“蝴蝶效应”，会给我们一些很好的启示。

一只亚马逊河流域热带雨林中的蝴蝶，偶尔扇动几下翅膀，就可能两周后引起美国德克萨斯州的一场龙卷风。这是科学家罗伦兹于1979发表的“蝴蝶效应”理论，它生动地反映了混沌运动的一个重要特征：初始条件的十分微小的变化经过不断放大，就会对其未来状态造成极其巨大的影响。

这正应了中国那句古话：千里之堤，溃于蚁穴。1%的错误会带来100%的失败，任何对小事的麻痹和对细节的忽视，都会带来难以想象的后果。工作上的小小漏洞，如果不能够及时发现，加以堵塞，会不断扩大，最终演变到不可收拾的地步，危及大局，你的事业大厦会因此坍塌，毁于一旦。

在小事上面的态度和作为，让一些企业从弱小走向强大，跻身世界百强；也可能让一些企业从强大走向弱小，最终轰然倒台。正是一件件不起眼的小事，让一些平凡的员工得到了锻炼和成长，登上了职业的巅峰；也让一些貌似聪明的员工“大意失荆州”，前功尽弃，满盘皆输。

在工作中，任何小事，都会事关大局，牵一发而动整体，每一件细小的事情都会通过放大效应而突显其重要影响。每一名员工，都是企业运转的一个小环节，他们的工作质量会影响到整个企业的兴衰成败。一

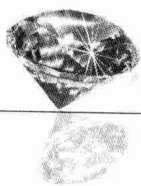
件小事的忽视，一个细节的失误，往往可以铸成人生大错，可以给自己的职业生涯造成重大挫折，也可以给企业带来严重损失。而重视一件小事，做好一个细节，不仅能让自己的人生之路越走越宽，而且可以让企业咸鱼翻身，在危机中挽狂澜于既倒。

纵观世界企业 500 强，沃尔玛、海尔、麦当劳、通用电气、通用汽车、肯德基等无一不是重视每一件小事，在细节上做足了工夫；而亨利·福特、比尔·盖茨、李嘉诚、王永庆等商界大亨，也无一不是从小事起步，从一点一滴的小事中成长，然后走向成功，攀上巅峰的。

小事也许是鸡毛蒜皮，也许根本不足挂齿，但小事也是工作，是工作中必不可少的环节，是成就大事不可缺少的基础。从这个意义上说，做好工作中的小事，其实就是为以后担当重任做准备。事实也是如此，凡是能在职场中脱颖而出的人士，其实都是那些踏踏实实地做好工作中小事的人，而那些好高骛远的人、做事浮躁的人往往一事无成，因为他们不肯踏实做好小事，因而就小事不爱做，大事做不成。

本书就是想告诉你这样一个道理：工作无小事，成败有乾坤。在一定程度上说，对待小事的态度，能否将小事做好，决定了我们是平庸还是卓越，是成功还是失败。

从现在开始，重视工作中的小事吧！做好工作中的小事，把每件小事做好、做细、做实、做透吧！当重视小事成为了一种习惯和本能，当责任感成为了一种态度和品格时，你就一定会与优秀和成功同行！



目录 Contents

前言 工作无小事，成败有乾坤

第一章 工作中没有小事

一屋不扫，何以扫天下？——(东汉) 薛勤

本来事业并无大小；大事小做，大事变成小事；小事大做，则小事变成大事。——陶行知

巨大的建筑，总是由一木一石叠起来的，我们何妨做做这一木一石呢？我时常做些零碎的事，就是为此。——鲁迅

002 · 小事情常常引发大事故

008 · 机遇，就隐藏在细微处

012 · 小细节决定人生大成败

014 · 都是“大意”惹的祸

017 · 小事可以成就你，也可以毁灭你

021 · 一屋不扫，何以扫天下



第二章 大处着眼，小处着手

想要达到最高处，必须从最低处开始。——[古罗马] 西留斯

一个不注意小事情的人，永远不会成就什么大事业。

——[美] 戴尔·卡耐基

028 · 没有卑微的工作，只有卑微的态度

032 · 要想达到最高处，必须从最低处开始

035 · 请记住，这是你的工作

036 · 每件小事都值得我们努力去做

039 · 工作中，小事也是大事

043 · 小事成就大事，细节成就完美

第三章 做好小事，就是负起责任

能够负责是人类存在最重要的本质。——[英] 维克多·费兰克

责任就是对自己要求去做的事情有一种爱。——[德] 歌德

责任感与机遇成正比。——[美] 威尔逊

050 · 责任胜于能力

055 · 工作就意味着责任

059 · 让问题到此为止

063 · 做足自己，就是最好的负责

067 · 把责任培养成一种习惯

069 · 对工作敷衍，就是对自己不负责



第四章 认真是最有效的通行证

认真是成功的秘诀，粗心是失败的伴侣。——欧洲俗语

尽力做好每一件事，实乃人生之首务。——[美] 富兰克林

我对青年的劝告只用三句话就可概括，那就是，认真工作，更认真地工作，工作到底。——[德] 俾斯麦

074 · 认真是一种“硬”实力

077 · 成功，就是简单的事情认真做

080 · 小事下工夫，必能成大事

081 · 好脑袋比不过“笨工夫”

084 · 没有不重要的工作，只有不认真工作的人

087 · 认真就是一丝不苟

第五章 要做就做最好：能做 100% 绝不做 99%

成功，就是知道自己已经倾注全力，达到自己能够达到的最极致的境界。——[美] 约翰·伍登

如果做某事，那就把它做好。如果不会或不愿做它，那最好不要去做。——[俄] 列夫·托尔斯泰

如果你只是个做拉面的，也要做出比别处更鲜美的拉面。

——[日] 松下幸之助

094 · 你的态度决定你的工作高度

097 · 把简单的事做得不简单，把平凡的事做成不平凡

- 100 · 每一件事都要全力以赴
- 102 · 没有最好，只有更好
- 105 · 拥有别人不可替代的专长

第六章 你注意这些“小节”了吗

千里之堤，溃于蚁穴。——《韩非子·喻老》

完成工作的方法是爱惜每一分钟。——[英] 达尔文

端庄的仪表与整洁的服饰就是最好的推荐信。——[日] 原一平

- 110 · 不依规矩不成方圆，小动作事关公司大规章
- 112 · 员工的形象，公司的面子
- 114 · 案头见性情，别忽视了办公桌这个小天地
- 116 · 让每一分钟都发挥出最大价值
- 120 · 你必须注意的 6 大关键环节

第七章 小事做到位，方法最重要

如果你要成功，你就应该朝新的道路前进，不要跟随被踩烂了的成功之路。——[美] 约翰·洛克菲勒

我们每个人都能成为创新的人，关键是看我们有没有创新的勇气和能力，能否掌握创新的思维方法和运用创新的基本技巧。

——[美] 杰克·韦尔奇

- 124 · 一盎司的智慧胜过一磅的汗水





128 · 一点创新，9 美元变成 30 万美元

132 · 小创意，大门道

135 · 工作中不缺少创意，而是缺少发现

139 · 巧干胜于蛮干，功劳重于苦劳

第八章 赢在主动，每天多做一点点

一分耕耘，一分收获。——中国俗语

你要追求工作，别让工作追求你。——[美] 富兰克林

向着某一天终于要达到的那个终极目标迈步还不够，还要把每一步骤看做目标，使它作为步骤而起作用。——[德] 歌德

146 · 仅仅做好本职工作，你永远也不能快速成长

148 · 每天多做一点点，需要持续不断的坚持

149 · 世界上有比利益更重要的东西

151 · 不用吩咐，主动去做上司没有交代的事情

154 · 为了完成任务，必要时不惜打破常规

155 · 像对待生命一样对待工作

第九章 提高胜任力，每天进步一点点

学习是终身的事业。——[美] 威尔逊

惟一持久的竞争优势，或许是具备比你的竞争对手学习得更快的能力。——[美] 德格

有些事情是不能等待的。假如你必须战斗或者在市场上取得最有利



的地位，你就不能不冲锋、奔跑和大步前进。——[印度] 泰戈尔

160 · 把工作当成你的第二课堂

163 · 学习对工作有帮助的知识

164 · 向最优秀的人学习，你就能变得优秀

167 · 为自己工作，而不仅仅是为了薪水

169 · 拒绝浮躁，考虑周全再行动

第十章 沟通无小事，别把说话不当回事

将自己的热忱与经验融入谈话中，是打动人的速简方法，也是必然要件。如果你对自己的话不感兴趣，怎能期望他人感动？

——[美] 戴尔·卡耐基

一个人必须知道该说什么，一个人必须知道什么时候说，一个人必须知道对谁说，一个人必须知道怎么说。——[美] 彼得·德鲁克

当你与人意见相左时，应以你的表情、耐心、所言所行向他证明你是真的关切他。——[美] 保罗·道格拉斯

174 · 职场说话，不像你想象的那么简单

176 · 善用赞美，左右逢源

179 · 主动向老板汇报，事情会更加顺畅

180 · 掌握说话的技巧，让沟通更加高效

第一章

工作中没有小事



凡是在小事上持轻率态度的人，在大事上也是不足信任的。

——[美] 爱因斯坦

本来事业并无大小；大事小做，大事变成小事；小事大做，则小事变成大事。

——陶行知

巨大的建筑，总是由一木一石叠起来的，我们何妨做做这一木一石呢？我时常做些零碎的事，就是为此。

——鲁迅

美国质量管理专家菲利普·克劳斯说过：“一个由数以百万计的个人行为所构成的公司，经不起其中百分之一甚至是千分之一的行为偏离正轨。”

一件小事的失误，一个细节的疏忽，会造成前功尽弃、满盘皆输的结果。世界上大企业的倒台，有许多不是因为大事情，而是在小事上栽了跟头。工作中无小事，任何惊天动地的大事，都是由一个又一个小事构成的。任何细节，都会事关大局，牵一发而动全身，每一件细小的事情都会通过放大效应而突显其重要影响，忽视了任何一个细节，都会产生不可想象的后果。企业中的每一个员工，都是企业运转的一个小环节，他们的工作质量会影响到整个企业的工作质量。企业要想健康发展，就得靠每位员工在每一个细节上都严格把关。

◎ 小事情常常引发大事故

在人们的潜意识中，习惯对要做的每一件事，都做一个值得或不值得的判断和评价。只要自己认为不值得做的事情，往往就不愿去做，更不会好好去做。特别是对于一些工作中的小事情，人们常常抱着一种无



所谓甚至不屑一顾的态度。他们认为只要大事做得好，小事是否做得好，并没有什么大关系。

在我们周围，时常能听到这样一些声音：

“嗨！那些小事，不必小题大做！”

“小事没有必要认真对待。”

“老板总是让我做一些鸡毛蒜皮的小事，太枯燥乏味了。”

“做那些琐碎的小事，很难出人头地，成就一番大业。”

.....

诸如此类，不一而足。

然而，这些人常常忽略了一个很重要的事实：大事是小事由积累而成的，小事是构成大事的要素，没有小事就没有大事。小事虽小，事关重大。

相比于那些能够产生巨大社会效益和价值的大事来说，小事可能显得九牛一毛、微乎其微。然而如果因此而轻视了小事的作用和力量，对待小事敷衍塞责，甚至将小事打入“冷宫”，置之不理，那么就陷入了一种极为错误而有害的认识误区。

中国有句古话：“千里之堤，溃于蚁穴。”一个不经意的错误会造成一个严重的后果，一件小事的疏忽会导致一场意想不到的灾难。一座金碧辉煌的高大建筑，是由千万块微小的木材石块砖瓦砌合而成的。如果一块木料没有摆好，或者是一块砖石没有砌好，一堵墙就可能出现缝隙，进而影响整座建筑的稳固，或许整座建筑会因此而轰然倒塌。

小事是大事必不可少的环节，小事的疏漏和失误，必将波及大事，让大事毁于一旦，使你先前所有的努力都付诸东流。

环顾周围，工作中因小失大的事故和灾难随处可见，比比皆是。



有一家做指甲剪的五金厂，生产产品的第一道工序就是冲压，要用具有几十吨压力的冲床把钢板压铸成钢板的毛坯，再用冲床的压力把一些雕刻有产品品牌、型号的钢字模字样压在毛坯的表面。因为在这项工作中需要工人手工操作，危险性很高，稍不小心就会有冲床压到手指的事故发生，所以工人们在操作时都非常小心。

有一次，一台冲床坏了，需要更换一颗螺帽，负责维修这台冲床的师傅没有找到同样型号的新螺帽，就先用一颗旧的换了上去。没想到，就是这颗旧的螺帽，使冲床打滑，出人意料地砸在了那个操作工的手上，把那个工人的两个手指给砸断了。为此，工厂赔偿了一大笔医药费，那个工人也因此成了残废。

毫无疑问，一颗螺帽是看不起的，可是就是这颗螺帽引发了血淋淋的事故。而对于那个修机器的工人来说，没有合适的螺帽，用一颗旧的顶一下也不过是一件小事，但是就是这件他不重视的小事最终酿成了大的事故。这不得不引起我们的反思。如果这个修机器的工人重视了工作中的每一个细节，把每一件小事都认真地做好，这样的悲剧还会发生吗？

下面我们再来看看几个类似的例子，你会发现由于小事的失误所造成的后果是多么的严重，损失是多么的巨大。

※有这样一个女士，在一家大型超市工作了10多年，没想到刚当上了行政部经理就被炒了鱿鱼。事情的起因源自一份购物合同。由于打字员的不小心，在购货数量上少打了一个“0”，而货物款项金额等都没有改变。合同径直到了客户的手中，超市的各级主管都没有发现这一遗漏。后来，客户拿着这份合同来提货，使这家超市蒙受了很大的损失。

这位女士因此失去了工作，她跑到总经理那里去哭诉。总经理严肃地对她说：“一个不细心的人是干不好工作的，更何况是管理工作，所

