

☆☆☆
超值典藏书系
23.80

细节 决定成败

大全集

XIJIE
JUEDING CHENGBAI
DAQUANJI



细节，就像汇成浩瀚大海中的无数小水滴，它们以不起眼的存在成就了整体的耀眼。千百年，世界上发生了太多的事情，但成也细节，败也细节。

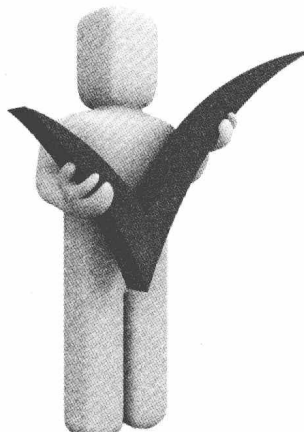


YZLI0890169139

丛书编委会◎编著

吉林出版集团有限责任公司

细节决定成败



XIJIE
JUEDING CHENGBAI
DAQUANJI

武汉市鄞州区图书馆
藏书

大全集

丛书编委会◎编著



YZLI0890169139

吉林出版集团有限责任公司

图书在版编目(CIP)数据

细节决定成败/《超值典藏书系》丛书编委会编
著. —长春:吉林出版集团有限责任公司,2012.6

(超值典藏书系)

ISBN 978-7-5463-9916-4

I. ①细… II. ①超… 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(2012)第 126934 号

超值典藏书系 细节决定成败

编 著 丛书编委会
责任编辑 师晓晖
开 本 787mm×1092mm 1/16
字 数 300千字
印 张 20
版 次 2012年6月第1版
印 次 2012年6月第2次印刷

出 版 吉林出版集团有限责任公司
(长春市人民大街4646号 邮编:130021)
发 行 江苏可一出版物发行集团有限公司
(南京市山西路67号世贸中心4楼 邮编:210009)
电 话 总编办:0431-85600386
市场部:025-66989810
北京市场部:010-85804668
网 址 www.keyigroup.com
印 刷 三河市三佳印刷装订有限公司

ISBN 978-7-5463-9916-4 定价:23.80元

版权所有 侵权必究 举报电话:010-85808988 025-66989810

前言

Preface

一树一菩提，一沙一世界。生活本来就是由细节构成的，决定一个人、一个组织成败的也必将是微若沙砾的细节。

天下大事，必做于细。细节的魅力就在于此，大事中的细节为我们指明前进的方向，小事中的细节为我们打下坚实的基础。

细节，就像汇成浩瀚大海中的无数小水滴，它们以不起眼的存在成就了整体的耀眼。千百年来，世界上发生了太多的事情，但成也细节，败也细节。

有人说，我们正处在一个以细节制胜的时代。轰轰烈烈的成功，粗放式经营管理已经不再常见，大部分的成功都是建立在持之以恒地做好每一个细节之上。在无数沙粒和树叶的细节上，高瞻远瞩的战略才能执行得坚实和完美。

注重细节，追求细节，把细节当做我们人生当中的一个重要环节去对待，它也必将回报给我们无限成功。

因此，追求细节，就是追求卓越，追求成功。

诚然，人们都重视战略，但不能废除细节。每一个人，每一个组织都应把细节做好、做透，这才是对战略的一种支持。执行不力和细节失误，会导致宏观战略面目全非，魔鬼就可以将你完全吞噬。从大处着眼，小处着手，与魔鬼在细节上进行较量，才能达到人生管理、组织管理的最高境界。



上篇 把握生命中的细节

第一章 天下大事必作于细	3
治大国若烹小鲜	3
九层之台，始于累土	5
忽略小事的代价	6
聚集小事，必将升华你的人生	7
细节缔造竞争神话	8
将大事情分解成小事情	9
十天造一艘船	10
一屋不扫，何以扫天下	11
做好每一件小事就是不平凡	13
一定不要忽视平凡的小事	16
第二章 魔鬼隐藏在细节中	18
少一个马掌钉，失掉一个国家	18
事故法则	19
一碗羊肉汤与一场战役	22
用错一个人，毁了一家银行	23
细节下的蛋	24
对细节负责到底	27
忽略细节导致决策失误	29
处理好危机从细节入手	31
危机预警信号	32
躲不开一只苍蝇	34
细节里隐藏着天堂	35
第三章 领导力细节	37
领导者必须改变对细节的轻视	37

目录 CONTENTS

领导力，就是对细节的处理能力	39
从细节上了解你的员工	40
与下属谈话应关注的细节	41
与下属沟通的最佳时机	42
称赞要具体、明确	43
从小事上做到人本管理	43
管中窥豹见人心	45
把经理的椅子背锯掉	47
认清所处的位置	48
不要轻视一个小的决策失误	49
第四章 伟大源于细节的累积	51
一言为重百斤轻	51
祖孙三代还钱	52
南村与北村的医生	54
豹骨换虎骨	55
人格魅力的基本点	56
0.5盎司也不可能少	58
巴顿还雪茄烟	59
两条珍贵的白鱼	60
完善做人做事的细节	61
第五章 细节成就卓越	63
每个细小之处都不能忽视	63
仔细做事的回报	64
细心的工作态度	65
做大事也要拘小节	66
甘做凡人小事	68
能想到第几步	69
基辛格反复强调细节	70



注意细节为你赢得机会	72
小处着眼，小处着手	73
主动做事的人	75
比别人多做一点点	77
一次做好一件事	80
做好在职每一天	81
工作中应注意的五个细节	82

第六章 改变人生命运的细节

珍惜每一根稻草	85
一生磨一镜的精神	86
一枚大头针	87
警惕“小敌”	88
再添一把柴	89
看起来微不足道的小事	90
每次进步百分之一	91
战胜自己的恶习	92
你必有一样拿得出手	93
你懂得“自割”吗	95
面对已经打碎的茶壶	96
把梦想细化为具体的事宜	97
制订有效的细化目标	99

中篇 细节的商机和财富

第一章 细节点燃创新的火花	103
创新来自不断完善的细节	103
创新是一种美丽的奇迹	104

目录 CONTENTS

动脑筋有奖	106
巧用“逆反心理”	108
无意之中的成功	109
偶然的现象	110
逆向新点子	111
60秒照相机	112
听一个笑话，创办一家公司	114
转变思路，打破常规	115
另辟蹊径	117
第二章 财富赢在细节	118
先做小事，先赚小钱	118
富豪—0—58亿	120
一加一大于二	121
自己的每一美分都应当爱护	122
坚持要回五毛钱	123
从成本细节中“抠出金子”	124
两家粥店	125
一年6美分租金	126
省钱的途径	127
洛克菲勒靠储蓄渡难关	128
春卷赚大钱	130
巧借时间运筹资金	131
绝不做“月光”族	131
品牌体现在产品细节上	133
第三章 商机来自于对细节的关注	135
成功的企业并非来自伟大的构想	135
以小窥大，把脉大趋势	136

小草成为摇钱树	138
签订不平等条约	139
两家肉店	140
连锁店的先驱	141
压力下的灵感	143
及时断念	143
创办《读者文摘》	144
成功源自“不可能”	145
贝索斯辞职开书店	146
一次机会，两头赢利	148
抓住偶然的灵感	149
第四章 细节在管理时代	152
关心行业的最新动向	152
一叶知秋，抓住有利战机	154
信息带来的灵感	155
经营自动售货机	156
偶然的发现，奠定了事业的基础	158
香港假发大王	159
“龙衣凤裙”一炮打响	160
牛仔裤的诞生	161
靠信息抢占先机	162
小信息带来的大收获	164
登上第一辆快车	165
信息是企业效益的翅膀	167
第五章 细节管理的时代	170
细节的力量是无穷的	170
细节解决的是战术问题	171
执行力的强弱在于细节	174

目录 CONTENTS

处理危机要重视细节	175
向细节要价值	178
99+1=0	179
不断完善产品的细节	180
计划执行到位	182
关注细节，有效降低成本	183
在细节上多一点点创造性	184
强化管理，细节不出纰漏	186
竞争力的强弱取决于细节	187
企业的竞争就是细节的竞争	189
第六章 市场——细节制胜	191
驾驭市场形势	191
窥视客户心理打价格战	193
找到打开市场大门的“金钥匙”	195
两单策划案例	197
打1折销售	198
万宝路广告的奇迹	199
麦氏咖啡	202
“卖点”——赢利的黄金细节	202
出色的零售就是细节的累积	205

下篇 细节中的习惯和态度

第一章 服务——执著追求细节	209
磨炼细节，贴近顾客	209
做服务就是做细节	211
不伤及客户感情的沟通	213


微笑是一枚橄榄枝	214
从待客的小事看商家的品行	216
从客户抱怨中找缺陷	217
细节，是实施服务的关键	219
让每个服务细节都闪光	221
了解顾客购买细节	222
多一点点服务	226
第二章 办公室细节兵法	227
随机而变，找回面子	227
小心踩上地雷阵	229
被列入黑名单的预警信号	232
避开有碍你升职的硬伤	234
如何处理同级关系	237
送人情要恰到好处	244
注意塑造你的职业形象	249
第三章 社交应注意的细节	253
寒暄、问候必不可少	253
握手的规矩	254
接递名片的礼仪	255
展示良好的形象	256
自信庄重的仪态	258
人与人之间的空间距离	260
初次见面如何缩短彼此间的距离	261
尊重的细节让人感动	263
谈话要注意的四个细节	264
从言谈中观察人的性格	267
找准人际交往的切入点	269

目录 CONTENTS

满足对方的心理需求	271
定期整理自己的人际网络	273
第四章 时间运算细节	275
每天睡前15分钟	275
每天抽出1小时	276
你的时间值多少钱	278
一天48小时	281
永远比别人快一步	283
学会设定时间的优先次序	286
有效的时间专案管理	287
充分利用零碎时间	291
化零为整	292
狮子和羚羊	293
拜访时间	294
双面神	295
与太阳赛跑	296
绕道	297
这本书多少钱	297
妙用时间	298
严谨的自律	302
没有时间磨锯	303



上 篇

 把握生命中的细节 

第一章 天下大事必作于细

处理困难的事情,要从容易处入手;处理重大的事情,要从细微之处入手。

天下困难的事,必定是从容易的地方做起。天下重大的事情,必须从细小之处做起。“圣人”不自称“大”,因此才能成就大的事业。

治大国若烹小鲜

圣人老子说:“治理大国的道理,就好像煎小鱼一样,不要总是翻来翻去。”用“道”治理天下,那些鬼怪就不会闹事。不是它们不闹事,是因为它们闹事也伤害不了人。不但鬼怪不伤人,“圣人”也不伤人。鬼怪和“圣人”都不伤害人,所以天下太平。

老子在炒菜做饭中都能悟出治国的道理。他将治理国家比喻为烹饪小鱼,佐料要齐全、适度,火候要掌握好,每一步都要按照煎鱼的程序进行,不能总是翻来翻去,那样鱼也就碎了;领导者如果总是扰乱人民,人民也就乱了,国家就动荡不安了。

老子的这句话影响深远,甚至引起了当代美国前总统里根的重视。20世纪80年代,里根在华演讲的时候就引述了老子的这句话,回到美国后,里根在各种场合常常重复这句话。1987年,里根在向国会提交的国情咨文中,再一次引用老子的“治大国若烹小鲜”这句话,来阐明施政纲领。在美国,很是掀起一阵老子热。由此可见,老子这句话的深刻政治涵义。

明朝的开国皇帝朱元璋出身于社会底层,自幼饱尝人间艰辛,对人民的疾苦深有体会,因此史书上就称赞他非常爱民,尤其是怜惜贫困老弱的民众。每每提到农事的艰辛,经常忍不住流下眼泪。即使后来他贵为皇帝了,也没有忘记过自己的出身,没有忘记早年的贫苦生活。他曾经说,自己曾经是一介草民的时候,当时兵荒马乱,灾害不断,每天只能靠吃野菜充饥。他不仅自己这样时刻谨记,还教育子孙后代都要体恤民情,让他们时刻了解民众的实际生活状况。

就在朱元璋称帝的前一年,他派两个儿子到老家扫墓,并叮嘱他们在路上要观察人

民的生活状况,了解民众生活的艰难。当年,他到南郊视察的时候,世子朱标同行,朱元璋特意让人带着朱标走访农户,仔细地观察农家的饮食住行,随后他语重心长地对朱标说:“你知道农家的辛苦吗?农民一年四季辛劳耕作,一直在田地里躬耕,手一直不离锄头和犁,一年到头得不到休息。可是他们住的不过是茅屋草床,穿的是粗布衣裳,吃的是粗粮,可是国家的经费都是从他们身上出呀。因此,凡是日常所用都要体恤农民的辛劳,用之有度、有节,使人民不能受冻挨饿,这样才能尽了自己的职责。如果横征暴敛,老百姓也会受不了的,所以一定要体恤民情呀!”

正是因为经历了元朝的灭亡,朱元璋深刻地体会到了安民的道理,一再提醒自己的臣下要注意让民众休息。因此,在即位之初就实行安民为本的方针策略。经过元末战乱的摧残,明初社会一片萧条。就拿历史上名噪一时的扬州来说,这里曾被各地的地主武装占据,人民惨遭劫掠,人口很少。徐州遭到元军的血洗,白骨露于野,千里不见人烟。曾经富庶一时的江南也呈现出荒无人烟的景象,昔日熙熙攘攘的城镇更是杂草丛生,鸟兽出没。北方中原所剩人口只有之前的十分之三,满目凄惨,放眼望去心境悲凉。朱元璋不由慨叹,平定天下并不困难,可是战争让民生凋敝,千里荒芜,老百姓生活如此艰难,这才是让人操心劳神呀!

为了迅速地恢复生产,朱元璋殚精竭虑,寻找具体对策,他要从小事入手来治理国家,安抚百姓。他与谋臣刘基讨论怎样休养生息时,刘基认为只有实行宽厚仁慈的政策才能够让老百姓得到休养生息。出身农民的朱元璋认为,不能一味地讲仁慈,一定要让老百姓切切实实地得到看得见的实惠。他分析说,一定要减轻老百姓的负担,让他们有力量发展生产,当官的要勤俭节约,否则老百姓的财产就会被搜刮净了,要减轻老百姓的负担,否则老百姓就会精疲力竭,也要制止官员的残暴贪婪,让老百姓过上太平日子。

朱元璋还说,治理国家就是要让老百姓吃好穿好,这是统治者应尽的责任。所以,朱元璋立刻采取了一系列减轻农民负担的措施。他减轻了农民的赋税徭役,农民的负担大大降低了,同时对遭受战乱破坏以及自然灾害的地区,免除他们的全部赋税,还经常调拨一些生活必需品。据统计,朱元璋在位期间,曾经下令减免赋税并赈济灾民70多次。

地方发生自然灾害了,他就会下令地方官员必须上报,若是有所隐瞒,一经查实,立刻严惩。据说有一年,湖广地区发生了水灾,朱元璋就命令户部的官员前去救济,可是那位官员竟然拖了好长时间才到,因此不少百姓活活饿死。朱元璋知道之后,立刻下令将其处死。后来的官员再也没有敢拖延的了。还有一次,山东青州发生了自然灾害,地方官员没有及时上报,朱元璋将那些不负责的官员治罪。

朱元璋还打了一个比喻告诫官员说,天下刚刚安定,老百姓十分困乏,就像刚刚会飞的小鸟,一定不要拔它的毛,刚刚种植的小树,也不能摇它的根,一定要让老百姓好好休息呀。他自己更是身体力行,爱惜民力。在建造宫殿的时候,他只要求坚固,不追求华美。宫中的空地,有人建议建造亭台苑囿,朱元璋竟然让人在上面种上蔬菜,让皇宫里面的人吃。朱元璋还不让下面的人劳民伤财,规定凡是各级官府要动用民力,必须先奏请才能开工。必须兴建的工程,也要在农闲的时候进行。他的这些举措收到了很好的效果。

九层之台，始于累土

老子说：合抱粗的树木，生长于细小的萌芽。九层高的楼台，开始于第一捧泥土。千里的远行，开始于自己脚下的第一步。

老子看到，一棵树苗能够长成参天大树，耸立的高台就是用一层层的土累积起来的，千里的路程也是一步步走出来的。正是从一点点的小事积累，才成就了后来的辉煌。由此，老子深知做事从小事积累的重要性，为此说出了众口相传的名言。在日常的生活中更是需要我们去这样做，古今中外凡是大有成就者，大多如此。

我们正处在一个浮躁的时代。自我的张扬和个人主义的回归使人们的自我认识不断膨胀，不愿做小事；细节管理的缺失又使人们可以不做好小事。“中国绝不缺少雄韬伟略的战略家，缺少的是精益求精的执行力；绝不缺少各类管理制度，缺少的是对规章制度不折不扣的执行。”

与我们形成鲜明比照的是以德国人和日本人为代表的近乎刻板的认真：德国的小孩如果将橡皮掉在室内的某个桌子底下，必先找个原点，画上坐标系，逐区域搜索；丰田汽车公司在美国做市场调研时，居民吃什么食物，看什么电视节目都在记录之列。肯德基的管理制度严格到了每种做料搭配的精确分量、切青菜与肉菜的先后顺序与刀刃宽窄、烹煮时间的分秒限定等。全球 500 强之首沃尔玛的信息分析系统中，记录着曾在全球所有连锁店消费过的顾客的年龄、地址、消费总额等数据。看起来更是让人感到不可思议：总裁沃尔顿外出都和别人同住一个房间，公司所有的工作记录本都是由废报告纸裁成。

而正是对细节的如此认真成就了下面这些令人惊叹的事实：德国希特勒时代修筑的高速公路现在还在使用；由德国人设计的上海地铁一号线和本国人设计的二号线在大方面没什么不同，但正是被二号线忽略的诸如站台瓷砖颜色、入口的三级台阶之类的细节使二号线的运营成本远远高于一号线，至今没有实现收支平衡……

做“小事”的人想做“大事”，无可厚非，但“大量”的工作，都是一些琐碎的、繁杂的、细小的事情的重复。

这些事做成了，做好了，可能并不见什么成就；一旦做坏了，就使其他工作受连累，一直影响下去，就会把一件大事给弄垮了。

巴甫洛夫曾要求青年科学工作者要学习做科学上的琐碎工作，应当“研究、对比，积累事实”，以便有朝一日使理论“张开翅膀飞翔”。而“事实”的“积累”需要科学家以谨慎耐心的态度不懈地观察，专心致志，反复地实验和研究。巴甫洛夫如果不是抓紧零星时间学习研究，科学