

凡事要从一点一滴做起，从一点一滴中可以看出一个企业的企业文化，从一点一滴中可以体现出一个企业的整体素质，从一点一滴中还可以看到一个企业的未来发展。

**不积跬步，无以至千里
不积细流，无以成江海**

陈泰先◎编著

中国华侨出版社

细节 决定成败

企业版

陈泰先◎编著

细节

决定成败

企业版

中国华侨出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

细节决定成败 企业版 / 陈泰先编著. — 北京: 中国华侨出版社, 2011.11

ISBN 978 - 7 - 5113 - 1854 - 1

I . ①细… II . ①陈… III . ①企业文化 — 通俗读物

IV . ① F270 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 226069 号

● 细节决定成败 企业版

编 著 / 陈泰先

责任编辑 / 骁 晖

装帧设计 / 杨旭升

责任校对 / 李江婷

经 销 / 新华书店

开 本 / 710 × 1000 毫米 1/16 印张 / 19 字数 / 264 千字

印 刷 / 北京玥实印刷有限公司

版 次 / 2012 年 4 月第 1 版 2012 年 4 月第 1 次印刷

印 数 / 4000 册

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5113 - 1854 - 1

定 价 / 32.00 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成大厦 3 层 邮编 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443979 64443056

发行部: (010) 64443051 传真: (010) 64439708

网 址: www.oveaschin.com

E - mail: oveaschin@sina.com

前言

东汉时期有一少年名为陈藩，自命不凡，一心只想干大事业，一天其友薛勤来访，见其独居的院内齷齪不堪，便问他：“孺子何不洒扫以待宾客？”他答道：“大丈夫处世，当扫天下，安事一屋！”薛勤当即反问道：“一屋不扫，何以扫天下？”陈藩无言以对。

好一句“一屋不扫何以扫天下”，一个人连小小的屋子都打扫不了，还奢望他能够叱咤风云地干一番大事业吗？

每个人在年轻的时候都有雄心壮志，都有伟大的梦想，心比天高，都希望自己能做大事，最终能够功成名就，这本无可厚非。然而很多人都在忙着遥望愿望的成功，看着天空走路，却忽略了地下的绊脚石，殊不知很多时候，阻碍我们走向成功的其实并不是天上的雷雨，而往往就是脚下的小小绊脚石。

现代社会竞争激烈，社会分工越来越明确，做事情趋向精细化，细节已经不再为人们所忽视，很多企业也把“细节决定成败”当成是企业文化的核心部分。纵观现代很多成功的企业，之所以能取得不凡的成绩，关键就是把注重细节贯穿于整个企业氛围当中。激烈的竞争让大家都不敢放松，很多方面都是齐头并进，要想取得竞争的优势，就只有靠做好细节。

人人都有走向成功的机会。但是，大多数人都没有能够抓住机会，因为机会出现的时候，都是一些非常细小的苗头，不容易被发现。而那些成功者就能够抓住那些小小的苗头，发展出宏大的事业。

美国著名的汽车制造公司——福特汽车公司，是以福特的名字命名的。福特公司的成功思维是不放过任何微小的事情。他们的公司理念就是“忽略小事的人是不会成功的”。当年福特大学毕业以

后，到一家汽车公司应聘，和他同时去应聘的三四个人都比他学历高。他觉得自己没什么希望了，但既然来了，也不能不去一试就打退堂鼓啊。于是，他便敲门走进公司办公室，发现地上有一张废纸，就弯腰把它捡了起来，顺手把它丢进了废纸篓里，然后走到董事长的办公桌前，说：“我是来应聘的福特。”董事长对他说：“很好，很好，福特先生，你已经被我们录用了。”福特感到意外，董事长说：“前面三位的确学历比你高，而且仪表堂堂。但是他们的眼睛里只能看见大事，而看不见小事。而只能看见大事、忽略小事的人是不会成功的，所以我才录用你。”福特就这样进了这家公司。果然，后来福特干得相当出色，终于一步一步地坐到了董事长的交椅上。谁能知道就是一张废纸，就此改变了福特一生的命运，这就是细节的力量。

迪斯尼乐园注意服务的每个细节：在等候游玩的地方，种上可以遮荫的树木，并在多处安置装在木箱里不为人注意的电风扇，为等候的游客送去清凉。隔离队伍的栅栏也模仿成天然树枝模样，空间则飘荡着悦耳的音乐，使得等候的游客不会感到寂寞无聊。在入口附近，设立了一个儿童乐园，让孩子们在等候游玩的父母时能够在这儿尽兴地玩耍。如果想同米老鼠合影，而又因没有人为你按快门发愁的时候，在附近扫地的员工会微笑着站在你面前，问你要不要帮忙。为实现“让每个人都感受到欢乐”的目标，迪斯尼还明确提出了服务标准：安全性、礼仪性、表演性、效率性，这四条要求的顺序是绝对不会颠倒的。要求所有员工都要彻底领会，遇到发生难以预料的突发事件时亦按照这个标准采取应对措施。

又如，美国希尔顿大酒店发现旅客最害怕的是在旅馆住宿会睡不着觉，即人们通常所说的“认床”，于是和全美睡眠基金会达成协议，联合研究是哪些因素促使一些人一换了睡眠环境，就会难以入眠，然后对症下药，消除这些因素。从1995年3月起，美国希尔顿大酒店用不同的隔音设备，为顾客配用不同的床垫、枕头等，欢迎顾客试用。通过一段时间的试验，摸索出一种基本上适合所有旅客的办法，从而解决了一些人换床后睡不着觉的问题。

从这些事例当中可以看出，但凡是发展得好的企业，都会注重细节，看重小事。凡事要从一点一滴做起，从一点一滴中可以看出一个企业的企业文化，从一点一滴中可以体现出一个企业的整体素质，从一点一滴中还可以看到一个企业的未来发展。因此，一个企业想发展，即便是再微小的事情也要认真脚踏实地的去对待和处理，在小事上也能做到合情合理尽善尽美。这样才能以小见大，让企业在良好的运行模式下壮大发展。

本书分别从不同的角度多方面分析细节对于一个企业来说的重要性，无论你是老板还是员工，无论是从企业的发展还是从个人的前途，希望通过阅读本书能给你带来一些小小的启发，能把“细节决定成败”这句话铭记于心，并具体实施到实际行动当中去，打造成功的企业，铸造辉煌的人生！



目 录

CONTENTS

第一章 细节勾勒未来，细节决定财富

“细节”一词，指细小的环节或情节。因其细小，人们常常自觉不自觉地忽视了它。往往因时间、精力有限而顾不上细节，更有一些人急功近利、好高骛远而对细节不屑一顾。其实，应该科学地、辩证地看待细节同整体、同大事、同战略决策的关系。不要只看到其细小、微不足道的一面，更要看到种种大事都依细节而存在。因为任何整体都是由具体的小事构成的，任何战略决策都是对种种情况分析研究的结果。它们无一不是建立在细节之上的，在任何情况下都不要忘记这一点。

1. 细节能带来一切，也能带走一切 /3
2. 从最简单的事情做起 /7
3. 创造财富，就是要抓住别人忽略的微小细节 /10
4. 把细节做好，成功只是时间问题 /13
5. 走路要看脚下，不能总是盯着天空 /16
6. 细节影响企业的效益 /20
7. 小买卖也能做成大生意 /24
8. 成功需要脚踏实地，做好每一件小事 /28
9. 商机蕴藏在细节之中 /31





第二章 管理无小事，细节体现优势

因决策失误而造成的失败，就其决策失误来说是由于对细节的调研分析不到位造成的。为什么有的企业能够历尽风雨而长盛不衰，而有的企业却只能红火一时轰然倒下？重要的原因是对细节的态度和处理方式存在着根本的不同。从企业管理的角度来看，细节是管理是否到位的标志。管理不到位的企业很难成为成功的企业，更难以使根基牢固。当前，忽视细节，管理不到位是不少企业的通病。如何在激烈的市场竞争中立于不败之地，是每个企业面临的重大课题。今后的竞争将是细节的竞争。企业只有注意细节，在每一个细节上下够工夫，才能全面提高市场竞争力，保证企业基业长青。在企业基本战略抉择成型以后，决定企业成败的就是“细节管理”。

1. 细节管理决定企业发展 /37
2. 一碗水端平，公平对待每一个员工 /40
3. 精细化管理是最高管理艺术 /43
4. 从小事关心下属更起作用 /47
5. 领导者要放下自己的“架子” /49
6. 从小事做起，留住员工的心 /52
7. 用人不疑，给他人广阔的舞台 /55
8. 有条不紊，做好每天应做的每件小事 /59
9. 从细微之处入手考察人才 /63
10. 从细节上识别人才 /66

第三章 机会可遇不可求，好机遇靠抓细节

很多人的成功源于能够重视并发现细节。对这种人来说，没有细节就没有机遇；留心了细节，就意味着创造了机遇。有时候我们会觉得一件小事不会对大环境造成任何影响，所以干脆不去做它，殊不知



有句话叫“牵一发而动全身”，很多时候，小小的举动，却能产生巨大的效果。人们常说好的机遇是可遇而不可求的，说明它充满了不确定性，其实不然。想要抓住好的机遇，也不是没有可能，机遇常常隐藏在偶然之中，隐藏在小事之中，不轻易为人所发现。很多的商机，都被掩盖在小事之下，需要你用心把它发掘出来。

1. 机遇常常隐藏在小事之中 /71
2. 留心细节，机会眷顾有心人 /74
3. 把眼光放在别人注意不到的小地方 /78
4. 不引人注意的信息往往蕴含成功的机遇 /81
5. 用心发掘蕴藏在小事中的商机 /84
6. 留心小事，敏锐洞察 /86
7. 重视细节，抓住万分之一的机会 /90
8. 小事发现奇迹 /93
9. 从小事发现机遇还得敢于冒险 /95
10. 抓住细节，把握面试机会 /98
11. 脱颖而出的四大诀窍 /101

第四章 营销一步到位，细节征服人心

细节营销，顾名思义，就是指企业营销工作的每一细节设身处地为消费者着想，籍以最大限度满足其物质和精神需求的营销工作。细节营销的产生，有着深刻的社会背景。细节营销是在产品设计和生产过程中除了满足消费者基本需要外，同时在细节上做足文章，使消费者在消费商品时更加简便、安全、舒适和高性价比的工作。商品设计和生产中的细节营销，说到底，就是充分考虑消费者多层次需求，使企业营销工作更加人性化。

1. 对细节的追求让你的销售如鱼得水 /107



2. 热忱是成功营销的原动力 /110
3. 良好的心态是优秀营销人员的必备素质 /112
4. 留心细节，顾客就在你身边 /117
5. 推销中需要注意的细节 /121
6. 交易完成不是营销结束，而是开始 /124
7. 营销语言的小技巧 /127
8. 抱怨也是商机 /132
9. 善于捕捉成交的机遇 /136

第五章 一流谈判高手，知晓细节的力量

谈判是有关方面就共同关心的问题互相磋商，交换意见，寻求解决的途径和达成协议的过程。谈判总是以某种利益的满足为目标，是建立在人们需要的基础上的，这是人们进行谈判的动机，也是谈判产生的原因。细节在谈判中的作用至关重要，一般来说，谈判都是高手之间的较量，很多情况下彼此实力相差不远，这时候，倘若有一方能在谈判桌之外的细节之处多动脑筋，结果就往往出于人的意料之外。

1. 谈判中要重视细节的作用 /141
2. 好的开场白是成功的一半 /143
3. 在谈判桌外也得下点儿“小工夫” /146
4. 谈判中要“一言九鼎” /149
5. 用一些小办法让双方气氛缓和 /151
6. 投石问路获真情，有的放矢得佳价 /153
7. 第一个机会最重要 /155
8. 故意制造“紧张气氛” /157
9. 谈判也要讲究“双赢” /160
10. 非此即彼，让你别无选择 /162
11. 将计就计，后发制人 /164
12. 用好语言的利器 /167



第六章 创新是发展之源，创意源于细节

创新是以新思维、新发明和新描述为特征的一种概念化过程。创新是人类特有的认识能力和实践能力，是人类主观能动性的高级表现形式，是推动社会发展的不竭动力。一个企业要想走在时代前列，就一刻也不能没有理论思维，一刻也不能停止理论创新。创新在企业发展中有着举足轻重的分量。改革被视为企业效益发展的主要推动力，促进创新的因素也至关重要。对于一个企业来说，拥有创新意识才有发展的潜质，拥有了创造力，才能让人看到曙光，而很多时候，创新就来源于生活当中的细节。

1. 创新是企业发展的源动力 /179
2. 很多小事可以让局面彻底改观 /183
3. 注意细节，发现冷门 /185
4. 追根究底，誓不罢休 /187
5. 创新要有发散思维 /189
6. 细微处寻找共鸣，共鸣引发创新 /191
7. 灵感来自细微 /194
8. 灵感思维来源于对细节的思考 /196
9. 激发联想性思维 /199
10. 把一时的灵感转变为创新 /201

第七章 礼仪体现素质，商务礼仪不可忽略的细节

礼仪，作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化，始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为，是适应时代发展、促进个人进步和成功的重要途径。

礼仪不仅可以有效地展现一个人的教养、风度和魅力，还体现出一个人对社会的认知水准、个人学识、修养和价值。礼仪是提高



个人素质和单位形象的必要条件；是人立身处世的根本，是人际关系的润滑剂，是现代竞争的附加值。“不学礼，无以立”已成为人们的共识。“内强个人素质、外塑单位形象”，正是对礼仪作用的恰到好处的好评。

身处职场，就不得不注意商务当中的礼仪。这是你必须具备的素质。

1. 商务礼仪无处不在 /207
2. 注重面试细节 /211
3. 职业女性从礼仪细节展示魅力 /214
4. 易忽视的一些举止礼仪小节 /216
5. 得体的自我介绍是你最好的名片 /221
6. 注重细节，留下最好的第一印象 /223
7. 记住他人的名字 /225
8. 如何与他人交换名片 /227
9. 握手中隐藏的礼仪信息 /229
10. 使用手机要注意场合 /231
11. 电话的使用原则 /233

第八章 善于经营人脉关系， 让细节扩展你的人脉资源

“就算浑身都是铁，又能打出几颗钉？”在这个竞争越来越激烈的时代，要想在职场成就一番事业，单靠一个人的努力，就像夸父追日，终究难以有结果，只有懂得发展人脉，懂得和形形色色的人建立人脉关系，才能发展得更好。没有人脉，那就难以在商界立足。它是一笔无形的财富，这远比有些有形财富要更有价值得多，它是你生意发展的根本。



1. 在职场中交朋友要保持利益均衡 /241
2. 努力打造职场人际网 /243
3. 让上司对你“一见钟情” /247
4. 学会为领导排忧解难 /250
5. 向原来的老板取经 /252
6. 谨慎与之合作的三种人 /256

第九章 说话谦恭严谨，成就职场达人

俗话说：“说出去的话，泼出去的水。”意思是说，说出口的话就像泼出去的水，无法收回了，即使说错了，也没法补救了。因此，能将话说得收放自如，进退有度就显得弥足重要。一句好话可以让人如沐春风，一句不入耳的话却可以让对方顿生厌恶之情。所以，话出口前先经过大脑思索分析，为自己的话留下足够的进退之路，做个稳重聪明的人，你才能有好的发展前途。

1. 注意说话的细节，把话说漂亮 /263
2. 永远不要把话说得太满 /266
3. 简洁明了地表达你的意思 /268
4. 说别人感兴趣的话题 /270
5. 多赞美别人，成就职场达人 /274
6. “谎言”有时也是必要的交际智慧 /278
7. 放低自己，多“捧”别人 /281
8. 借别人之口赞美是最高艺术 /283
9. 心直口快是把双刃剑 /285
10. 说话要克服“揭短”的习惯 /287

第一章

细节勾勒未来， 细节决定财富

“细节”一词，指细小的环节或情节。因其细小，人们常常自觉不自觉地忽视了它。往往因时间、精力有限而顾不上细节，更有一些人急功近利、好高骛远而对细节不屑一顾。其实，应该科学地、辩证地看待细节同整体、同大事、同战略决策的关系。不要只看到其细小、微不足道的一面，更要看到种种大事都依细节而存在。因为任何整体都是由具体的小事构成的，任何战略决策都是对种种情况分析研究的结果。它们无一不是建立在细节之上的，在任何情况下都不要忘记这一点。





1. 细节能带来一切，也能带走一切

细节能够决定很多东西，你重视它，它会给你带来一切，你不重视它，它不仅不给你带来什么，甚至还会带走一切。

无论是人与人之间，还是企业和企业之间，互相之间都是有差别的，其实很多时候，我们的起跑线都是相同的，但是就是因为一些细节上的不同，决定了拥有看似相同的过程，却造就了截然不同的结果。

有一个故事，是关于细节决定成败最经典的故事。

国王理查三世准备拼死一战了。里奇蒙德伯爵亨利带领的军队正迎面扑来；这场战斗将决定谁统治英国。

战斗进行的当天早上，理查派了一个马夫去备好自己最喜欢的战马。

“快点给它钉掌，”马夫对铁匠说，“国王希望骑着它打头阵。”

“你得等等，”铁匠回答，“我前几天给国王全军的马都钉了掌，现在我得找点儿铁片来。”

“我等不及了。”马夫不耐烦地叫道，“国王的敌人正在推进，我们必须在战场上迎击敌兵，有什么你就用什么吧。”

铁匠埋头干活，从一根铁条上弄下四个马掌，把它们砸平、整形，固定在马蹄上，然后开始钉钉子。钉了三个掌后，他发现没有钉子来钉第四个掌了。

“我需要一两个钉子，”他说，“得需要点儿时间砸出两个。”



“我告诉过你我等不及了，”马夫急切地说，“我听见军号了，你能不能凑合？”

“我能把马掌钉上，但是不能像其他几个那么牢实。”

“能不能挂住？”马夫问。

“应该能，”铁匠回答，“但我没把握。”

“好吧，就这样，”马夫叫道，“快点，要不然国王会怪罪到咱们俩头上的。”

两军交上了锋，理查国王冲锋陷阵，鞭策士兵迎战敌人。“冲啊，冲啊！”他喊着，率领部队冲向敌阵。远远地，他看见战场另一头几个自己的士兵退却了。如果别人看见他们这样，也会后退的，所以理查策马扬鞭冲向那个缺口，召唤士兵调头战斗。

他还没走到一半，一只马掌掉了，战马跌翻在地，理查也被掀在地上。

国王还没有再抓住缰绳，惊恐的战马就跳起来逃走了。理查环顾四周，他的士兵们纷纷转身撤退，敌人的军队包围了上来。

他在空中挥舞宝剑，“马！”他喊道，“一匹马，我的国家倾覆就因为这一匹马。”

他没有马骑了，他的军队已经分崩离析，士兵们自顾不暇。不一会儿，敌军俘获了理查，战斗结束了。

从那时起，就留下这样一首童谣：

少了一个铁钉，丢了一只马掌，

少了一只马掌，丢了一匹战马。

少了一匹战马，败了一场战役，

败了一场战役，失了一个国家，

所有的损失都是因为少了一个马掌钉。

这个著名的传奇故事出自自己故的英国国王理查三世逊位的史实。他1485年在波斯战役中被击败，莎士比亚的名句：“马，马，一马失社稷！”使这一战役永载史册，同时告诉我们一个小小的疏忽会带来多么大的灾难。

无论做什么事情，细节万万不可忽视，否则就有可能付出极其