

XIJIE
DE LI LIANG

细节的力量

正确做事才能脱颖而出

ZHENGQUE ZUOSHI CAINENG TUOYINGERCHU

林 染 主编

成大业若烹小鲜，做大事必重细节
一切的伟大都源于细节的积累。

老子说：“天下难事，必作于易；天下大事，必作于细。”

 中国纺织出版社

XIJIE
DE LI LIANG

细节的力量

正确做事才能脱颖而出

林 染 主编

内 容 提 要

细节的实质是什么？从正面说，细节是因长期的准备而获得的机遇；细节是一种习惯、一种积累，也是一种眼光、一种智慧。从负面说，细节是一个隐藏的幽灵，往往在我们不注意的时候向我们扑来，让我们功亏一篑。一件小事中会有无数个细节问题，做好每一个细节，才能将事情做成功。本书从理念到具体，从组织到个人，阐明细节的实质，揭开工作中细节的奥秘，有助于培养员工不疏漏每一细节的好习惯，从而把工作做好。

图书在版编目（CIP）数据

细节的力量：正确做事才能脱颖而出/林染主编. —北京：

中国纺织出版社，2011. 12

ISBN 978 - 7 - 5064 - 8005 - 5

I. ①细… II. ①林… 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（2011）第 224967 号

策划编辑：李秀英 祝秀森 责任编辑：陈 芳 责任印制：陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址：北京东直门南大街6号 邮政编码：100027

邮购电话：010—64168110 传真：0101—64168231

http: //www. c - textilep. com

E - mail: faxing@ c - textilep. com

北京市业和印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2011 年 12 月第 1 版第 1 次印刷

开本：710 × 1000 1/16 印张：20

字数：321 千字 定价：32. 80 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

前言

FOREWORD

在现实生活中，无论做大事还是小事，只有注重每一个细节，才能获得最好的结果。那些考虑到细节、注重细节的人，总是给人以非常认真的印象，让人值得信赖；他们总是能够将事情做得尽善尽美，从而取得非凡的成就，走上美好的生活之路。正所谓“成大业若烹小鲜，做大事必重细节”。

然而，无论是在日常生活中，还是在企业管理中，人们最容易忽视的就是细节。许多时候，人并不是被大事打败的，而是败在一些不起眼的细节上，正所谓“千里之堤，溃于蚁穴”。

细节之中往往隐藏着决定事情成败的玄机。“泰山不拒细壤，故能成其高；江海不择细流，故能就其深。”一个个小细节构成了人的一生，大礼不辞小让，细节决定着一个人的成与败、喜与悲。因此，细节是不可忽视的。

细节无处不在，影响着人们生活的方方面面。尤其是在竞争如此激烈的时代，细节更是成败的关键。人与人的竞争，不光是由基础和实力决定的，更是取决于对细节的把握，多数时候就是看谁能够通过细节占得先机，看谁最先发现那些蕴藏于细节中的机会，从而找到制胜的突破口。

对个人而言，危机往往是在不经意间积累的，但成功也会由许多细节积累而成。在很多时候，一个人的成败就取决于某个不为人知的细节。例如，有些人一心只想着做大事，未免心态浮躁，对上司安排的工作，总不能踏踏实实地落实好每一个环节，势必经常会脱离质量问题去追求数量和效率。然而，没有质量保证的工作往往是无效的工作，而且数量越大危害越大。长此以往，必然错误百出，遭致批评乃至失败。试想，简单的事都做不好，领导又怎么会让你从事更复杂、更重要的工作？

同样，对企业而言，细节的影响更不可小觑。美国联合碳化物公司因



为管理上的疏忽，发生了一次毒气泄漏事故，造成 3000 余人丧生、5 万人双目失明、20 万人中毒的悲剧。事故发生后，当地警方以“玩忽职守，造成严重伤亡事故”的罪名，逮捕了公司的主要负责人。随即，联合碳化物公司破产倒闭了。

20 世纪世界四位最伟大建筑师之一的密斯·凡·德罗在被人要求描述他成功的原因时，他只说了五个字：细节是魔鬼。他认为，不管是多么恢弘大气的建筑设计方案，如果对细节的把握不到位，就不能算是一个成功的设计。

海尔总裁张瑞敏说过：“把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。”海尔集团正是本着这种对细节的尊重精神从平凡走向辉煌的。

美国质量管理专家菲利普·克劳斯比曾说：“一个由数以百万计的个人行为所构成的公司经不起其中 1% 或 2% 的行动偏离正轨。”

可见，无论做人、做事，都要注重细节，从小事做起。老子说：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。”

本书就是通过典型事例和精彩剖析，全方位地阐述了注重细节在人们工作与生活中各个方面的重要性，乃至对于人生的意义，匡正了人们对细节的认识和态度，告诉人们如何去认识细节、把握细节、技巧性地处理好各种细节。希望能对广大读者有所裨益。



目录

CONTENTS

第一章 细节中来，细节中去

生活中的一切都是由细节组成的。细节是成就大事不可缺少的基础，一切的伟大都源于细节的积累。无论我们处理什么事情，都应该注重细节。尊重细节才能改变命运，精于细节才能成就梦想，凝聚细节才能不断超越。

细节就是隐藏魔鬼的地方	(2)
“差不多”就会“差很多”	(5)
把平常的小事做好就是不简单	(10)
耐心细致地处理才能“软着陆”	(14)
关照小事，成就大事	(18)
把小事做细，才能把事情做好	(23)
绝招，是用细节的功夫打造出来的	(27)
别让“不小心”上瘾	(33)

第二章 工作彻底，做事到位

做工作就要将工作一次性做彻底。一次彻底的工作，必须是一次完整的工作。不能有始无终，也不能忽略非重点性的工作。同时，在工作当中还应当注意一些小事，一些平凡的事情，处处留心皆学问，只有将小事处理好了，才能够更好地把握和处理大事情。





要彻底就不要半路刹车	(38)
第一次就把事情做对	(42)
把问题一次性解决	(47)
只有 100% 才算合格	(52)
今日事今日毕	(56)
最好少说“不知道”	(62)
千万别说“新来的”	(67)
把平常的事做得不平常	(73)
打杂就是“扎马步”	(77)
职场需要笨拙和胆小一些	(81)
在每一件小事上比功夫	(86)
问题无大小，工作无小事	(91)
在平凡中体现出不平凡	(96)

第三章 用心做事，尽职尽责

要想把工作做彻底，良好的工作态度必不可少。要想做好手中的工作，就必须用心做事，尽职尽责。否则你就可能走入误区，以应付、敷衍的态度来面对工作，甚至纯粹是为了金钱、功利而工作。只有你的心态摆正了，你的工作才能顺利开展，才能彻底完成。

只是认真还不够，还要用心	(102)
任何事都是做出来而不是喊出来的	(105)
用扎实代替浮躁	(111)
以理智制伏冲动	(117)
你敢打败你自己吗	(122)
让自己更专业一点	(127)
用 100% 的热情做 1% 的事情	(132)
用心才能见微知著	(138)





第四章 制订计划，坚决执行

在职场当中，许多人都是冒冒失失地去做事。冒失是一种轻率的表现，是指对任何事情都不经过深思熟虑，只凭一时的冲动而匆忙作出决定，这种匆忙把事情做完的人，事后通常要花更多的时间。因此要想做好每一件事，应该先制订好计划，然后有计划、有目的地坚决执行，这样才能更顺利地获得成功。

明白你是谁，该做什么	(144)
制订清晰的目标	(148)
给事情排定优先次序	(154)
不要忽略非重点性工作	(159)
不做“有头无尾”先生	(164)
像消化食物一样消化工作	(168)
“下一个”真的会更好吗	(173)

第五章 小题大做，牛刀杀鸡

现实生活总是由一些细小的事情构成的。人们总是倾心于远大的理想和宏伟的目标，总是不把一些细小的事情放在眼中，总是忽略不该忽略的小事情、小细节，从而在接踵而至的小事面前忙于应付。

杀鸡也要用牛刀	(178)
做事不贪大	(181)
魔鬼在细节中	(185)
从细节、小事做起	(189)
谁说小事可以胡乱做	(193)
做好细节有赖于周密的计划	(196)
细节是企业价值观的体现	(199)
细节来自对小事的训练	(205)





第六章 一板一眼，踏踏实实

在工作当中，凡事都应该按照流程去做，有时候更需要一板一眼地去做事，要明白宁愿多花成本、降低做事效率也要保证公司的利益和安全。事实上，许多公司的流程都有一定的科学根据或是经验总结的结果，只有按流程办事，才能发现细节中的隐患，并在操作中一步步地把它消除。

每个人都只错了一点点	(210)
一板一眼的做事风格	(214)
做事踏实，一步一个脚印	(219)
把简单的东西量化	(224)
把做完的事情系统化	(228)
耐心一点，专注一点	(232)

第七章 标准要高，要求要严

在职场上，做任何值得做的事情，都应该做得尽善尽美。在工作当中，优秀的员工，应该对自己有严格的要求，要不断地提升自己，既不做经验的奴隶，也不能忽略细小的事情，同时做事更要超出老板的期望。

简单不等于容易	(238)
小事当大事做，才会有成就	(241)
不止要好，还要更好	(244)
一切都追求尽善尽美	(250)
不要做经验的奴隶	(254)
苛求细节的完美	(258)
永远超过老板的期望	(263)
每天都要提高 1%	(267)





第八章 及时补位，善于跑位

作为一个有长远打算的员工，应该懂得为自己的将来做准备，在努力做好本职工作的同时，更应该积极地去锻炼自己，去多方面地学习。要树立起补位意识，尽力做一些分外的工作，吸取各方面的经验，同时编织好自己的人脉关系网络，因为这些都是你日后发展的储备资源。

应“补位”而不是“越位”	(274)
顶头上司可能不如你	(277)
做出超出上司想象的成绩	(283)
不要把错误当成垃圾	(288)
尽力做些分外的工作	(293)
督促环节管理者	(297)
“管理”自己的上司	(301)
做个会跑位的射手	(306)

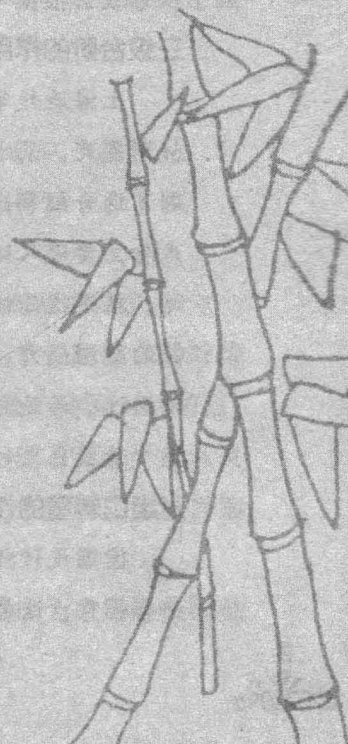
参考文献	(310)
------------	-------



XIJIE 第一章

细节中来，细节中去

生活中的一切都是由细节组成的。细节是成就大事不可缺少的基础，一切的伟大都源于细节的积累。无论我们处理什么事情，都应该注重细节。尊重细节才能改变命运，精于细节才能成就梦想，凝聚细节才能不断超越。





细节就是隐藏魔鬼的地方

2003年2月1日，美国“哥伦比亚”号航天飞机回航途中发生爆炸，飞机上的7名宇航员全部遇难。事后的调查结果表明，造成这一灾难的罪魁祸首竟然是一块脱落的隔热瓦。

一块隔热瓦的脱落看似一件小事，却造成了巨大的损失，它就像魔鬼一样，吞噬了7条活生生的生命。毫无疑问，这件“小事”的发生肯定是某个部门或某个设计师不重视细节，没有把工作中的细节做到位造成的。

有一位名人说过：“硬件项目的管理更多地体现在细节的管理，细节到每个设计、每次改动、每次操作。”坐过上海地铁的人，一定都知道上海地铁二号线的故事。上海地铁一号线是由德国人设计的，看上去并没有什么特别的地方，直到中国的设计师设计的二号线投入运营，才发现一号线中有那么多的细节在设计二号线时被忽略了。结果二号线运营成本远远高于一号线，很长一段时间未能实现收支平衡。

三级台阶的作用

上海地处华东，地势平均高出海平面就那么有限的一点点，一到夏天，雨水经常会使一些建筑物受困。德国的设计师就注意到了这一细节，所以地铁一号线的每一个室外出口都设计了三级台阶，要进入地铁口，必须踏上三级台阶，然后再往下进入地铁站。就是这三级台阶，在下雨天可以阻挡雨水倒灌，从而减轻地铁的防涝压力。事实上，一号线内的那些防汛设施几乎从来没有动用过；而地铁二号线就因为缺了这几级台阶，曾在大雨天被淹，造成巨大的经济损失。

对出口转弯的作用没有理解

德国设计师根据地形、地势，在每一个地铁出口处都设计了一个转弯，这样做不是增加出入口的麻烦吗？不是增加了施工成





本吗？当二号线地铁投入使用后，人们才发现这一转弯的奥秘。其实道理很简单，如果你家里开着空调，同时又开着门窗，你一定会心疼你每月多付的电费。想想看，一条地铁增加点转弯出口，省下了多少电，每天又省下了多少运营成本。

一条装饰线让顾客更安全

每个坐过地铁的人都知道，当你距离轨道太近的时候，机车一来，你就会有一种危险的感觉。在北京、广州地铁都发生过乘客掉下站台的危险事件。德国设计师们在设计上体现出“以人为本”的思想，他们把靠近站台约 50 厘米内铺上金属装饰，又用黑色大理石嵌了一条边，这样，当乘客走近站台边时，就有了“警惕”，停在安全线以内；而二号线的设计师们就没想到这一点。地面全部用同一色的瓷砖，乘客很难意识到已经靠近了轨道。地铁公司不得不安排专人来提醒乘客注意安全。

不同的站台宽度给人的舒适度不同

每次人们到上海的时候，都体会到两条地铁舒适度的巨大差异。一号线的站台设计宽阔，上下车都很方便，而当你转入二号线后，就感到窄得让人难受，尤其遇到上下班高峰期。在上海这种大都市，二号线站台显得非常拥挤。

为什么省掉站台门

德国设计师在设计一号线时，一是为了让乘客免于掉下站台，二是为了节省站台的热量，每处都设计了相应的站台门，车来打开，车走关上。而中方的施工单位可能是为了“节省成本”，居然没安装站台门，当然，更不可能理解德国设计师的用心了。

中国的设计者没有德国人聪明？怕是未必。关键在于长期养成的对待工作的认真和精细态度。比起意大利人、法国人的浪漫，美国人的随意，德国人显得严肃、认真，甚至刻板，可就是凭着这种一丝不苟、严肃认真的工作精神，使德国在第二次世界大战后迅速恢复元气并发展成为世界第三号强国。

当一件事情的大致方向定下来后，很多时候细节就成为决定胜负的关





键。正所谓，很多大风大浪都闯过来的人，却容易在阴沟里翻船。

西点军校前校长潘莫将军曾说过：“细枝末节，最伤脑筋。”他的意思是说，即使是最聪明的人制定出来的最伟大的计划，执行的时候还是必须从小处着手，整个计划的成败就取决于这些细节。

那么，隐藏在细节中的魔鬼都有哪些呢？

1. 细节失误，将导致整体失败

细节和整体是不可分割的，细节不好，就会导致整体不好，如果正好这个细节又是不可或缺的，那么整体就会受到影响，乃至最终失败。上文所提“哥伦比亚”号的悲剧已经明白无误地告诉了我们这一点。

在工作中，很多员工正是一个电话、一份文件，甚至是一句话、一个标点符号没有处理好，最终导致了不可收拾的局面。小事确实是小，但是它可以导致大事的发生。比如签合同之时，一个小数点确实很小，但是放到合同之中，它就非常大了，甚至可以让一个企业因此而倒闭。世界上的大企业的倒闭，有许多并不是因为什么大事件，而是在一些小事上栽了跟斗。

现代企业，分工越来越细，技术要求越来越高，细节的重要性越来越突出，许多工业产品和工程建设往往涉及几十个、几百个甚至上千个企业，还有些涉及几个国家，这就需要把各方面的细节有机地联系协调起来，形成一个统一的整体，忽视任何一个细节，都会带来意想不到的灾难。

不要小看一些细节，细节失误积累多了就是大的失误。虽然任何事情我们都不可能做到完美，但也应该做到尽善尽美，不要让一些小细节影响整体。美国质量管理专家菲利普·克劳斯比说：“一个由数以百万计的个人行为所构成的公司经不起其中1%或2%的行动偏离正轨。”

2. 细节失误，将让你从优秀沦为不及格

在工作中，任何细节都事关大局，牵一发而动全身，每一件细小的事情都会通过放大效应而凸显其重要影响。





魔鬼都藏在细节中，如果你不注意它，它就会溜出来给你的工作带来致命的打击。工作中，我们在把握好方向的前提下，一定得多注意细节，把工作做彻底，只有这样才对得起自己的努力和热情，才不会给工作留下遗憾。许多能够比我们进步快、晋升快的人，都是因为注意了工作中的细节，养成了良好的习惯，才在工作中有上乘表现，同时也得到了自己应有的回报。



经验心得

千万不要忽略细节。管理中细节的疏漏往往会造成严重的后果，所以，我们在管理上、生产上、企业运行的其他环节以及为人处世中，都要注重细节。只有细致处理好各方面的问题，才能够赶跑细节的魔鬼。

“差不多”就会“差很多”

两个乡下人，一同来到一座大城市谋生，两人都选择了卖菜，并且在一个市场，摊儿挨着摊儿。都是卖菜，可几年之后，却卖出了天壤之别：一个成了资本雄厚的蔬菜批菜商，另一个却因生活无着落，只能回到了乡下。成与败，说起来好像十分遥远，但事实上，往往就只差那么一点点。就拿这两个卖菜的人而言：成功者每天卖菜，都要拿出一段时间把黄菜叶子和烂根去掉，将菜弄得水淋淋的；失败者却从来没有理会过这一点，卖菜怎么能没有黄叶子烂根！成功者每天总是把菜尽量洗得干干净净后，再运到市场上；失败者却说自己是卖菜的，没事给人家洗什么菜！成功者每天总是把菜摊儿收拾得规规矩矩，把菜码放得整整齐齐，让人看着就舒服；失败者只把菜往地上一堆，爱怎样怎样！成功者每天要多卖半小时，尽力全部卖出；失败者认为无所谓，今天卖不动，还有明天。就是这些细





微的差异，天长日久，两个乡下人，一个在城里站住了脚，一个只好回到乡下。

有两位下岗女工，各自在路边支了个早点铺，都卖包子和油茶。然而，一个月后，一个生意日益兴旺，而另一个则黯然撤摊。据分析其判若云泥的差距是从一个鸡蛋开始的。生意日益兴旺的那家，当就餐者进来时，总会问在油茶里打一个鸡蛋还是两个鸡蛋；而撤摊的那家问食客的是要不要鸡蛋。

两种问法的差异使得前者卖出了较多的鸡蛋，于是盈利就大，所以付得起各项费用，生意也就做下去了。而后者则由于鸡蛋卖得少，盈利少，除去费用后就不赚钱了，最后只好撤摊。两家的成与败之间的差距仅从一个鸡蛋开始。

由此可见，细小的差别，结果会带来成功与失败的巨大反差。那么我们应该从哪些方面来注意这些细小的差异呢？

1. 注意小事，杜绝马虎

建筑工程中的小小误差，可以使整幢建筑物倒塌；不经意抛在地上未灭的烟蒂，可以毁掉整个房间乃至让整幢楼房化为灰烬；列车员或是工程师看错了两分钟，就可能会使两辆满载乘客的高速列车相撞，从而使多少个原本幸福的家庭妻离子散。

现在经常发生的医疗纠纷，常常是由于医生一时大意，把纱布、手术钳等遗留在病人的体内，从而给病人带来多少年的痛苦折磨和经济上的巨大损失，而医生最终会被诉诸法院，同样承受经济上的巨额赔偿甚至被判刑，给他们的前途带来一片黑暗。而这一切的起因，全是因为他们马虎轻率，因为他们的一时大意。

乌鲁木齐市粮食局的一家下属挂面厂曾花巨资从日本引进一条挂面生产线，作为附带合同，后又花 18 万元从日本购进 1000 卷重 10 吨的塑料包装袋。而塑料包装袋的袋面图案由挂面厂请人设计。当样品设计好后，经挂面厂与新疆维吾尔自治区经贸机械进出口公司的人员审查，交付日方印刷。





几个月后当这批塑料袋漂洋过海运抵乌鲁木齐时，细心的人们发现有点不对劲，再仔细看一下，全傻了眼，原来每个塑料袋的袋面图案上的“乌”字全部多了一点，变成了“鸟”字，乌鲁木齐变成了“鸟鲁木齐”。

后来经过多方调查，发现原来是挂面厂的设计人员一时马虎，把设计样本打印错了，而进出口公司的人员检查时也一时大意没有发现。也就是这一点之差使价值18万元的塑料袋变成了一堆废品，给公司带来了严重的损失，相关人都受到了严厉的处分。

试想，如果设计人员细心一点，谨慎一点，进出口公司的审查人员再认真一点，多检查一次，又怎么会让这18万元付之东流呢？

如果因为你平时的马虎轻率而铸成大错，给公司造成巨大的损失，那么你以前所有的辛劳也会付之东流，甚至给你的职场生涯带来阴影。

大家都知道你曾因为马虎轻率而给原来的公司带来严重的损失，还有别的公司敢要你吗？那么你的雄心壮志，一番大事业，成功的人生，又从何做起呢？

2. 成与败就差在细节上

如果大家的起点都差不多，那么，10年的时间使我们之间产生多大的差距呢？先看下面一则大学校友聚会上发生的故事。

毕业10年后，大学同班同学又聚到了一起。如今，有的成了博士、教授、学者或作家，有的是公司老总、外企主管了，有的还当上了政府部门的处长、局长；当然，也有的不幸被下岗分流，或给私企小老板打工，有的甚至因某些原因负债累累。

面对造化弄人，各人的境遇会有如此大的差别，自然有人心里不平衡，不服气：“10年前，大家还在同一个课堂里听讲，毕业时，大家的学问、本事都差不多。可是，10年后，有的同学命好、机遇好，青云直上；有的人背运，命不好，成了社会下层老百姓。”

于是，有几位同学便请教了当年与学生们关系非常好的哲学教授马老师。马老师安静地听完了同学们的问题后，只是笑了笑，然后向他们问了一个问题：“你们打过保龄球吗？还有，你们知道10减9等于多少？”

