

职场版

Details determine success or failure

细节 决定成败

文柯◎编著



在精细化管理和生活的时代，决定成败的是微若沙粒的细节。
把细节做到极致，是这个躁动时代最稀缺、最宝贵的东西。

我们不缺雄韬伟略的战略家，缺的是精益求精的执行力。



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

细节 决定成败

文柯◎编著



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目(CIP)数据

细节决定成败:职场版 / 文柯编著. —北京:新世界出版社, 2012.4

ISBN 978-7-5104-2707-7

I. ①细… II. ①文… 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 059406 号

细节决定成败：职场版

作 者:文 柯

责任编辑:余守斌 罗立民

责任印制:李一鸣 黄厚清

出版发行:新世界出版社

社 址:北京西城区百万庄大街 24 号(100037)

发行部电话:(010)6899 5968 (010)6899 8733(传真)

总编室电话:(010)6899 5424 (010)6832 6679(传真)

本社中文网址:<http://www.nwp.cn>

本社英文网址:<http://www.newworld-press.com>

版权部电话:+8610 6899 6306

版权部电子信箱:frank@nwp.com.cn

印 刷:北京中振源印务有限公司

经 销:新华书店

开 本:710×1000 1/16

字 数:280 千字 印 张:17.5

版 次:2012 年 5 月第 1 版 2012 年 5 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-5104-2707-7

定 价:29.80 元

版权所有,侵权必究

凡购本社图书,如有缺页、倒页、脱页等印装错误,可随时退换。

客服电话:(010)6899 8638

目 录

CONTENTS

第一章

成功始于细节——天下大事，必做于细

伟大的生命往往是由最细小的点点滴滴汇集而成的，生活的溪流往往是由一些琐屑的事情组成的，伟大的成功往往是由不留一丝痕迹的细微经验渐渐汇集成的，也正是这些细小的点滴、琐屑的小事、细微的经验，构成了生命的全部内涵。

天下大事必做于细	2
伟大始于平凡	4
细节蕴涵成功	5
细节表现修养	6
细节隐藏机会	8
创新源于细节	10
创新不分大小	12
细节影响效益	15
细节是一种能力	17

细微之处见精神	19
把简单的事做到极致	21
勿以事小而不为	24
细节成就天才	25
成功源于细节的积累	27

第二章

执行在于细节——细节成就完美执行力

想做大事的人很多，但愿意把小事做细的人很少。我们不缺少雄韬伟略的战略家，缺少精益求精的执行力者。

一个成功的执行力者，必不可少的一个素质正在于，他们能够针对具体环境巧妙设计出解决问题的细节，这些细节体现着一个人处置问题的原创性和想象力，因而也是这个时代最稀缺、最宝贵的东西。

从战略中来，到细节中去	32
让执行力贯穿于细节	33
在细节处下功夫	35
注重细节才能提高执行力	36
细节执行要到位	39
细节成就完美执行力	41
细节执行不允许出“次品”	43
对细节实施量化管理	45
把细节执行落到实处	46
把简单的事情持续做好	48
适时规避细节执行陷阱	50



第三章

关注细节——别让细节毁了你

在学校的考试中，100分的题如果你错了一小点，那么可以得到99分，其计算公式是： $100 - 1 = 99$ 分；但在实践中，你所做的事情如果错了一小点，那么你可能只得到零分，其计算公式是： $100 - 1 = 0$ 分。1%的失误，会导致100%的失败，忽视细节，是要付出代价的。

小节不可小视	54
小细节也会酿成大惨剧	55
莫因小利吃大亏	57
小失误中发现大机会	59
别让细节毁了你	61
1%的失误等于100%的失败	63
苍蝇打败了“荣华鸡”	66

第四章

工作细节——工作中无小事

生命中的大事皆由小事累积而成，工作中的事情也是，任何工作都值得我们努力去做，别轻视你做的每一件事，哪怕是一件微不足道的事，你也要竭尽全力、尽善尽美地做好。任何一件看似微不足道的小事，对你的人生来说都是极具意义的。

工作无小事	70
职场上的细节“雷区”	72
上班迟到不是小事	74
不要泄露公司机密	77



不要随便请假	79
事无大小，都要认真对待	81
养成小事也要做好的习惯	83
频繁跳槽意味着从零开始	84
别小看办公室人员	87
莫把办公室当私人空间	89
让你的办公桌整洁有序	91
考验不只在上班时间	93
职场礼仪细节定大事	95
做好细节，成就完美工作	98

第五章

个人发展——提高你的职场竞争力

在竞争激烈的职场中，个人综合素质的优劣得到了充分的显现，因此，从各个细节入手，全面提升自己的职业素养和职业操守，拓展职场人脉，打造个人品牌和人格魅力，使自己真正成为职场中的“常青树”，成为个人发展的重中之重。

提升自己的人气指数	102
打造个人品牌	105
让细节为自己的魅力加分	107
小荷要露尖尖角	109
沉默并不是金	111
抓住与上司出差的机会	113
成为老板眼中的重磅人才	115
要有独立解决问题的能力	118
心思细密才能创业成功	120
跳槽，做好这些准备	122
回头草吃得吃不得	124



选择，在稳定与兴趣之间	126
别把自己隔离于企业文化之外	128

第六章

应对职场压力——看清压力之下的自己

任何成功都不是轻易就可以得到的，社会处在激烈的竞争中，职场中也存在着巨大的压力。当人们不甘于平庸，想要做出一番成绩的时候，压力自然就会找上门来。在强大的压力之下，我们要清醒地认清自己，理智地对待职场上的各种“事件”，轻松应对不期而至的“烦恼”，让自己能够在职场游刃有余。

不可轻视职场疲劳	132
学会为自己减压	136
职场快速减压七妙招	139
怎样应对“职业瓶颈”	141
职场不相信眼泪	143
得到上司的认可	145
合理表达你对上司的意见	148
轻松应对同事的刁难	150

第七章

与上司相处细节——培养上司对你的好感

上司，是对我们工作最为关注的人，有时候甚至会掌控着你职业生涯的生杀大权。做为一名员工，在职场上与上司搞好关系，培养上司对你的好感，对你的职业生涯、事业发展，都有着不可低估的影响。

上司交待的事立即去做	154
------------------	-----



帮助上司就是在帮助你自己	156
发现上司的闪光点	159
把上司当老师	160
越俎代庖是职场大忌	161
向上司勤汇报	164
给上司留点面子	166
如何在下班后与上司相处	169
秘密面前保持缄默	171
合理地向老板邀功	173
拍上司的马屁是你必修功课之一	175
学会让功于上司	177
尊重你的老板	178

第八章

与同事相处细节——同事相处需要技巧

工作占据了我们的生活的大部分时间，一名员工每天有三分之一的时间在办公室里跟同事在一起。与同事和谐相处，维护好办公室关系，对于我们的事业发展，对于我们的工作激情都至关重要。

进门问句“早上好”	182
别把工作与友情混为一谈	184
同事相处要保持适度距离	186
保留自己的秘密	189
切勿传播流言	191
应对同事对你薪水的“好奇心”	193
不可锋芒太露	195
别让眼神流露情感	197
少一分抱怨，多一分努力	199



办公室玩笑要有度	201
关心他人要掌握分寸	203
不该说的话不要乱说	205
打听别人的隐私往往会害了自己	207
职场小团体害处多	209
保持中立，远离纷争	210

第九章

客户服务细节——把细节贯穿营销始终

当今社会是微利时代，商家之间的竞争就在于为客户服务的细节上。因此，要想在激烈的竞争中脱颖而出，要想在微利时代仍能够有利可图，有钱可赚，就要注意在客户身上下细节功夫，完美到细节一直都是赢得客户青睐的不二法则。

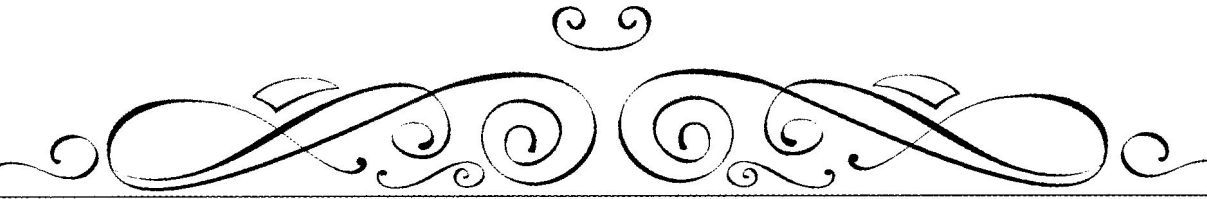
在客户身上下细节功夫	214
把目光放在客户而不是竞争对手身上	216
用微笑赢得客户	218
用说话技巧打动客户	220
有时无声胜有声	222
了解客户的真实需求	224
记住客户的姓名	226
别忘了做个备忘录	228
不可忽视的谈判细节	230
客户关系管理——无微不至的人性化服务	232
市场营销的精髓——完美到细节	235

第十章

企业管理——细节决定高度

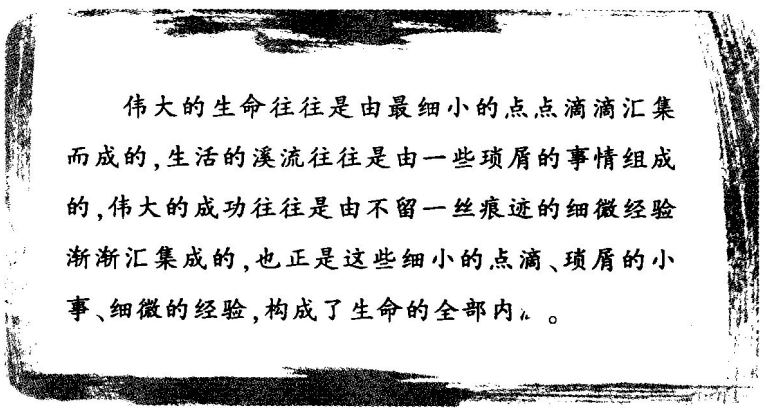
随着现代社会分工越来越细和专业化程度越来越高，一个要求精细化管理和生活的时代已经到来，在所有竞争中，细节的竞争才是最高和最终的竞争层面。一个企业对细节的关注程度，决定着它在市场上定位的高度。

建立细节思维模式	240
微利时代，改变赚钱思路	242
细节决定高度	245
魔鬼存在于细节中	248
成败皆系于细节	250
竞争在于细节，胜出在于细节	252
以细节为突破口，改变思维定式	253
小事中藏大商机	255
细节设计——市场开拓的精髓	256
企业家要对细节有无限的爱	258
靠细节基业长青	262
做点感情投资	265
做一个体贴入微的管理者	266



第一章

成功始于细节——天下大事，必做于细



伟大的生命往往是由最细小的点点滴滴汇集而成的，生活的溪流往往是由一些琐屑的事情组成的，伟大的成功往往是由不留一丝痕迹的细微经验渐渐汇集成的，也正是这些细小的点滴、琐屑的小事、细微的经验，构成了生命的全部内。

天下大事必做于细

20 世纪世界最伟大的建筑师之一的密斯·凡·德罗，在被要求用一句话来描述他成功的原因时，他只说了五个字：“魔鬼在细节。”他反复地强调，如果对细节的把握不到位，无论你的建筑设计方案如何恢弘大气，都不能称之为成功的作品。

老子也曾说：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。”它精辟地指出了想成就一番事业，必须从简单的事情做起，从细微之处入手。生活的一切原本都是由细节构成的，如果一切归于有序，决定成败的必将是微若沙粒的细节。

中外许多企业家之所以能有杰出的成就，其成功之道往往是管理层始终把细节的竞争贯彻于整个产品开发的始终。细节的竞争既是成本的竞争，工艺、创新的竞争，也是各个环节协调能力的竞争。

海尔总裁张瑞敏对此深有感触，他说：“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。”海尔集团就是本着“严、细、实、恒”的管理风格，冲出了亚洲，走向了世界。海尔人以追求工作的零缺陷、高灵敏度为目标，把管理问题控制在最短时间、最小范围内解决，使经济损失降到最低，逐步实现了管理的精细化，消除了企业管理的所有死角，大大降低了成本材料的消耗，使管理达到了及时、全面、有效的状况。但是，海尔集团成功的经验并未引起广泛重视，国内的不少公司，其规章制度不可谓不细、不严、不实，但往往说在口上，定在纸上，钉在墙上，就是落实不到行动上。因此，总是红红火火开场之后，又以惨



淡收场。一心渴望伟大、追求伟大，伟大却了无踪影；甘于平淡，认真做好每个细节，伟大却不期而至。这也就是细节的魅力。

在当今激烈竞争的市场中，能使企业始终立于不败之地的关键就是“细节”。原因有二：

其一，对于战略层面、大方向的问题，角逐者们大都已经非常清楚，很难在这些因素上占有明显优势；其二，现在很多商业领域已经进入微利时代，大量财力、人力的投入，往往只为了赢取几个百分点的利润，因此，某一个细节的忽略就足以让有限的利润化为乌有。

随着经济的发展，专业化程度越来越高，社会分工越来越细，也要求人们做事认真、精细，一招不慎，就可能会影响整个社会体系的正常运转。如一辆小汽车有上万个零件，有上千个环节，上一个环节没做好，下面就很难继续；一架飞机有几百万个零部件，涉及的企业单位更多，而对细节的要求也就更高。

我国前些年澳星发射失败也败在细节问题：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。所以，无论做人、做事，都要注重细节，从小事做起。

我们并不缺少雄才大略的战略家，缺少的只是“精细”的执行者。如今的许多大学生总是抱怨就业困难，但许多公司却又是一“才”难求。究其原因，就在于这些人总是不屑一顾于小事和细节，太自信于“天生我材必有用”。与其埋怨，不如苦干，“天下大事，必做于细”，关键在于“做”字，没有实际行动，再宏大的目标也只是空想而已。

托尔斯泰曾说过：“一个人的价值不是以数量而是以他的深度来衡量的，成功者的共同特点，就是能做小事情，能够抓住生活中的一些细节。”



伟大始于平凡

伟大始于平凡，不屑于平凡小事的人，他的理想即使再壮丽，也只能是一个五彩斑斓的肥皂泡。要想壮志凌云，就必须脚踏实地，专注于小事。

有许多不起眼的小事情，谁都知道该怎样做，问题在于谁能坚持做下去。许多人终其一生都在追求伟大，最后，他收获的可能只是失败。谁能想到，其实伟大就存在于你身边的平凡之中呢？

恰科年轻的时候，到一家很有名的银行去求职。他找到董事长，请求能被雇佣，然而没说几句话就被拒绝了。当他沮丧地走出董事长办公室宽敞的大门时，发现大门前的地上有一个图钉。他弯腰把图钉拾了起来，以免图钉伤害别人。

第二天，恰科出乎意料地接到银行录用他的通知书。原来，就在他弯腰拾图钉的时候，被董事长看到了。董事长认为一个人能如此精细小心、不因善小而不为，非常适合在银行工作，于是改变主意录用了他。

董事长的判断是正确的，恰科在银行里样样工作干得非常出色。后来，还成为了法国的银行大王。

可见，成功最重要的秘诀就在于：能去做别人不愿做的小事。因为他们那样不拒绝平凡的小事，并且多年如一日做下来的人是少之又少。

生活中，职场上，有许多人也许很有才能，但很少有人能够坚持把一



些平凡的小事做好。一个人的成功，有时纯属偶然。可是，谁又敢说，那不是一种必然呢？

细节蕴涵成功

成功者与失败者之间究竟有多大差别？人与人之间在智力和体力上差异也并非想像中的那样大。很多小事，并不是每个人都能做到，或者做出来的效果不一样。很多时候，往往是在一些细节上，蕴涵着巨大的成功。

奔驰车有目前的声誉，全在于每个职工在每一个微小细节处的工作态度都极为严肃认真，这是奔驰车获得成功的真正“秘诀”。奔驰车对产品的每一个部件的制造都一丝不苟，有时可以说到吹毛求疵的地步。在判断一辆汽车时，人们首先注意的恐怕是它的外观、性能、而很少注意它的座位，但即使在这个极少惹人注意的部位奔驰厂也极为认真。座位的纺织面料用的羊毛是专门从新西兰进口的，毛的粗细必须在23-25微米之间，细的用来织高档车的座位面料柔软舒适；粗的用来织中低档车的座位布料，结实耐用。纺织时，根据各种布料的要求不同，还要掺入从中国进口的真丝和进口的头羊绒，制皮面座位要先选好皮子。

据说，他们曾到世界各地进行考察、选择最后认为德国地区的公牛皮质量最好。确定了供应点之后，奔驰要求在饲养过程中防止出现外伤和寄生虫，保持良好的卫生状况，以保证牛皮不受伤害。一张六平方米的牛皮，奔驰厂只用一半，因为肚皮太薄，颈皮太皱，而脚皮又太窄。此后的制作、染色都有专门的技术人员负责，直到座椅制成，最后还要由一名工



人用红外线照射器把皮椅上的皱纹熨平。

为了保持名牌，奔驰厂可以说是不惜成本。从制作座椅的这种认真精神可以推想到主要机件的加工该是如何精细了。凡是参观过奔驰厂的人都会有印象，车间里干净整洁，有条不紊，即使是一颗小小的螺丝钉，在组装到车上前，也要先经过检查，每一个组装阶段都有检查，最后经专门技师检查签字，车辆才能开出生产线，如厂外提供的零件一箱里有一个不合格的，就把这箱零件全部退回，该厂生产的引擎要经过42道关卡检验，连油箱有划痕，都必须全部返工。

此外，每一个班组都有人员负责质量检查，最后还有人负责总检查。厂里有定期质量抽查制度，由董事会、车间代表和技术人员组成的检查小组，每隔14天对九个单位进行检查，遇上问题就地解决。

克洛克曾经说过，“如果你想经营出色，就必须使每一项的基本工作都做得尽善尽美”。奔驰做到了这一点，所以它能让广大消费者对它产生信赖，这就是奔驰的成功之道。

细节表现修养

细节总容易为人所忽视，却往往最能反映一个人的真实状态，因而也最能表现一个人的修养。正因为如此，透过小事看人，日渐成为衡量、评价一个人的最重要的方式之一。

1961年4月12日，前苏联宇航员加加林乘坐4.75吨重的“东方1号”航天飞船进入太空遨游了89分钟，成为世界上第一位进入太空的宇航员。