

天下大事，必做于细



千里之堤，毁于蚁穴

全面揭示细节的奥秘

重新认识细节的价值

细节 决定成败

大全集

凡禹 穆清◎编著

DETAILS DETERMINE
SUCCESS OR FAILURE

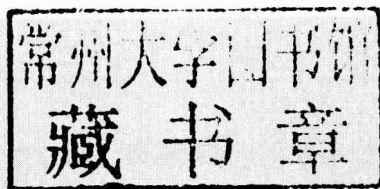


立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

细节 决定成败

大全集

凡禹 穆清◎编著



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

细节决定成败大全集 / 凡禹, 穆清编著. —上海:
立信会计出版社, 2012.1

(超值金版)

ISBN 978-7-5429-3186-3

I. ①细… II. ①凡… ②穆… 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260185号

策划编辑 蔡伟莉
责任编辑 蔡伟莉 张 蕾
封面设计 久品轩

细节决定成败大全集

出版发行	立信会计出版社		
地 址	上海市中山西路2230号	邮政编码	200235
电 话	(021) 64411389	传 真	(021) 64411325
网 址	www.lixinaph.com	电子邮箱	lxaph@sh163.net
网上书店	www.shlx.net	电 话	(021) 64411071
经 销	各地新华书店		

印 刷	河北固安保利达印务有限公司	
开 本	787毫米×1092毫米	1/16
印 张	24	
字 数	423千字	
版 次	2012年1月第1版	
印 次	2012年3月第2次	
印 数	1-10000	
书 号	ISBN 978-7-5429-3186-3/B	
定 价	29.00元	

如有印订差错, 请与本社联系调换



天下大事，必做于细。魔鬼藏于细节。

成也细节，败也细节。从点滴做起，精益求精，才能成就伟大，最终实现目标。

前言

当今时代,每一条跑道上都挤满了参赛选手,每一个行业都挤满了竞争对手。在彼此势均力敌的情况下,最终决定胜负的将是大多数人很少关注的细节问题。如果你某些细节做得不好,就有可能把顾客推到竞争对手的怀抱中。可以说,社会的竞争正逐渐演变为细节的竞争。

很多企业在对细节的管理上都下足了工夫:

按照戴尔公司的 CMM(软件能力成熟度模型),其软件开发分为 18 个过程域、52 个目标和 100 多个关键实践,详细描述第一步做什么,第二步做什么……

麦当劳的作业手册,有 560 页,其中对如何烤一个牛肉饼就写了 20 多页,手册中规定一个牛肉饼烤出 20 分钟内没有卖出就扔掉。

……

对细节的精益求精,使得众多企业在竞争中保持优势地位。

老子告诉我们:“天下大事,必作于细。”要想成功,我们就不能忽视生活中无处不在的诸多细节。有人打过一个形象的比方:机遇好像一位性格古怪的天使,它不喜欢盛装出场,总是喜欢乔装打扮成我们工作中的每一个细节、每一个问题,唯有心人能够把握。细节不仅能够决定最终的成败,而且代表着一个人的处世风格,代表着一个人的素养和能力。

细节也可以说是我们社交的名片,是我们身份的象征。在一些正式场合,人们对一个陌生人的了解,往往源于他的小节。

对于个人来说,能把每一件简单的事做好就是不简单,能把每一件平凡的小事做好就是不平凡。对于企业来说,也只有从





“大处着眼,小处着手”,才能在当今时代,打造企业品牌,铸就企业辉煌!

重新发现细节的价值,已成为我们每一个人的必修课。抓住了细节,也就抓住了成功的手。本书从这一理念出发,全方位地为您介绍职场、管理、处世、说话、应酬以及生活中不可忽视的方方面面的细节。相信本书一定能为您的成功之路加油助推!

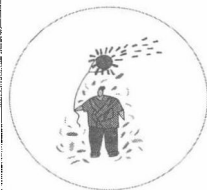
目录

一、细节观念篇

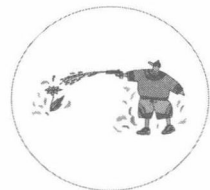
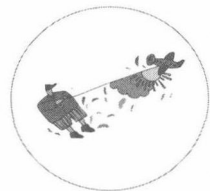
第一章	细节决定成败——重新发现细节的价值	2
	终极的竞争在于细节的竞争	2
	成功和平庸,有时只是细节的差别	4
	欲成大事,必先做小事	6
	成事之始,事无巨细	7
	细节是打开财富之门的钥匙	8
	细节有时正是事物的关键所在	10
第二章	小细节,大影响——轻视细节的代价	13
	1.5 秒钟带来的巨大利润差	13
	迟到几分钟,丢掉大生意	14
	小节非小,事事关大	16
	小不忍则乱大谋	18
第三章	注重细节是成功者的共性——掌控细节的关键 ...	21
	细节中隐藏着成功的机遇	21
	将远大的目标细化,你就能接近它	22
	凡事多留心,腐朽化神奇	24
	成功从最小化的具体行动开始	25
	洞察力,发现成功的关键“结点”	27

二、职场细节篇

第四章	工作无小事,细节成就卓越	32
	认真做好工作中的每一件小事	32



目录



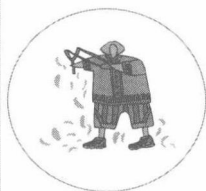
	杜绝一心二用,一次只做一件事	33
	不开小差,全力工作一整天	34
	试着把工作想象成休闲娱乐	34
	不找借口,把拖延的事及时完成	36
第五章	办公室细节,小心无大错	38
	做办公室里受欢迎的人	38
	以恰当的方式表达与上司的不同意见	39
	及时改掉坏的工作习惯	40
	多用请教的口吻和人打交道	43
	工作时间对私事“免疫”	44
	不占用公司的一纸一笔	46
	保持办公桌的整洁有序	48
	弄清自己的位置,遵守办公行为准则	49
	对自己的职业规划守口如瓶	50
第六章	会议细节,职场关键	53
	会议前要进行充分准备	53
	提前3分钟进入会场	55
	选择正确的座位	58
	切忌谈论与会议无关的事	60
	养成做好会议记录的习惯	62
第七章	升职加薪,细节入手	66
	不要轻易缺勤请假	66
	千万别得罪领导身边的“红人”	67
	超出老板的期待,你就赢了	69
	主动和上司沟通感情和工作	70
	多说“我们”少说“我”	72
	走进老板办公室,说出你的加薪要求	74

第八章 商务合作中的细节	76
设立共同目标,迅速拉近距离	76
把对方该知道的事情告诉他	77
设身处地为对方着想赢得信任	78
无事也要常登“三宝殿”	79
第九章 面试细节	81
时刻保持仪表整洁	81
恰如其分地作自我介绍	82
对离职原因要慎重描述	84
要求薪酬时不宜讨价还价	85
采取折中术回答令你左右两难的问题	86
不要忽视一张简历的威力	88
进入公司瞬间,面试就已经开始	90
第十章 跳槽的细节	92
选择跳槽的时机	92
走出跳槽误区	93
跳槽,首先拿到“金刚钻”	95
具有保护人力资源的意识	97
频繁跳槽犹如职场慢性自杀	99
做适合你做的事情	100
勿与新同事讨论前领导	101

三、管理细节篇

第十一章 领导细节,把握成败	106
细枝末节体现人情味	106
从细节入手,打造团队精神	109
从细微处全面考察下属	113

目 录



目录



员工的成就是“培养”出来的	116
领导员工,谆谆教导不如以身作则	117
在最短的时间内记住下属的名字	119

第十二章 选才细节,挑出“千里马”	121
年龄,只是用人的参考	121
选拔人才,向外求不如向内看	122
重视才华,更重视人品	123
适度施压,发掘人才潜力	125
选任人才,注重个人兴趣	126
用人不疑,给予信任	127
第十三章 驭人细节,管理员工	129
责备下属时不要让对方无地自容	129
不在背后评价同事和下属	132
称赞下属不可“百无禁忌”	134
反其道而行,鼓励人才“逃走”	135
制度必须从领导者做起	136
环境好,员工表现才会好	138
及时堵住“破窗”,别伤了先进者	139
摆事实,但不做价值评论	140
商量的口吻比强硬的命令更有效	142

四、处世细节篇

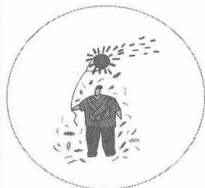
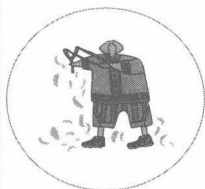
第十四章 做人做事,重视细节	144
不因无谓的琐事得罪人	144
别太拿自己当回事	147
做事情切忌强出头	148
降低姿态与他人交往	149

目 录

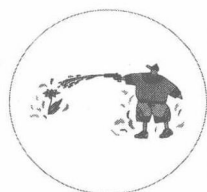
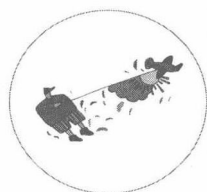
口头的胜利,做人的失败	150
在任何时候都要留有余地	152
有好处分他人一杯羹	154
每天反省 5 分钟	156
遇事要多考虑 3 分钟	159
第十五章 细节,赢得人脉的关键结点	162
一点一滴累积交际经验	162
对社交恐惧症说不	165
积极结交新的朋友	167
第一次就记住他的名字	168
用细微的动作拉近与陌生人的距离	171
亲和能让你和别人一见如故	173
定期联络朋友、亲友和同事	174
多结交些带“圈”的朋友	176
第十六章 窥斑见豹,细节看透人心	178
见微知著可察人	178
看! 眼睛告诉你他的心思	179
不同的笑容演绎不同的心灵风景	180
从习惯动作看清对方	182
从吸烟的方式识别人	184
口头禅后面的真实内心世界	185
笔迹中透露的性格信息	187

五、说话细节篇

第十七章 细节让你成为最会说话的人	190
你滔滔不绝,别人逃之夭夭	190
开玩笑务必要把握好分寸	193



目录



谈别人感兴趣的事,别人才会对你感兴趣	196
恰当的措辞拉近彼此的距离	197
说得多,不如说得巧	199
自嘲是一种最高明的幽默	200
对方讲话时不要乱插嘴	201
要学会说善意的谎言	204

第十八章 有效说服他人的细节	207
说服别人前,先做个好听众	207
用赞美提高说服的“效率”	209
选择适合的谈话场所	210
在说服的过程中注重声音效果	211

第十九章 拒绝要从细节做起	213
说“不”时保持温和的态度	213
用幽默的话拒绝别人	214
变换话题,转移对方注意力	216
拒绝前表明你对他的同情	217

第二十章 演讲致辞的细节	219
演讲必须讲究态势语	219
采用就地取材或形象生动的案例	221
注意说话的语速和节奏	222
演讲结尾应既概括全篇又发人深省	223
脱稿演讲胜于照稿念	225
演讲稿宜简短凝练	227
要与听众形成精彩互动	228
当众即兴演讲要抓住“题眼”	229

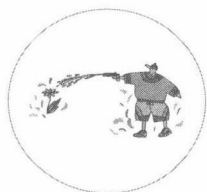
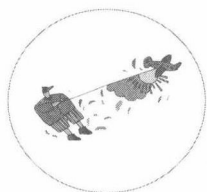
六、应酬细节篇

第二十一章 社交形象,不可忽视	234
衣着是做事的通行证	234
出门前,请理好你的头发	238
穿一双合乎“身份”的鞋子	239
多投入些精力打领带	241
正确穿着西装,尽显魅力风采	243
白领丽人职装搭配技巧	244
妆不出好气色,哪有贵人来	245
男士需佩戴一些饰物	247
举止体现你的风度	249
社交中的称谓	252
第二十二章 电话细节,看不见的礼仪	256
接打电话也要讲礼仪	256
电话交谈应注意什么	258
让电波传递美好形象	260
接电话,别让铃响超过3声	261
电话“阴差阳错”如何处理	263
注意提高声音的感染力	265
和重要人物通话后不要先挂断电话	269
第二十三章 宴请的细节	271
为请客吃饭找个好理由	271
精心挑选宴请地点	272
准备工作,不能有丝毫大意	274
合理妥当安排好客人的座次	275
点餐时要兼顾不同客人的喜好	276
不过分亲近或疏远任何人	277

目 录



目录



像专业点菜师那样点菜	278
赴宴时应注意体现修养与内涵	280
请少数民族客人吃饭要谨慎	281
餐桌上,哪些话让人如临大敌	282

第二十四章 拜访的细节	285
拜访前,先和主人打好招呼	285
敲门也是一项重要的礼仪	287
开门、关门体现你的修养	288
不打扰左邻右舍	289
与人分别时要亲切地告别	291
商务拜访,注意让客户多说话	292
探望病人,选择合适的话题	294

第二十五章 待客的细节	296
热情而礼貌地迎接来访者	296
水果是招待客人的好选择	298
家中有客,注意约束孩子的言行	299
下逐客令要讲究策略	300
接站宜早早等候	302
应对意外客人,采取“首问制”原则	303

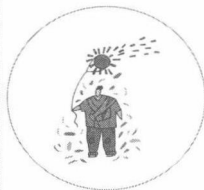
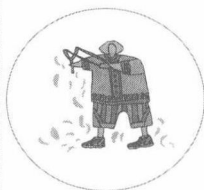
第二十六章 送礼的细节	305
送礼随大流,效果不明显	305
要送好礼,千万莫碰对方禁忌	306
别让礼物“赤身裸体”	307
抓住逢年过节送礼的时机	309
投其所好送礼物	310
走出“礼重情意轻”的怪圈	311

第二十七章 礼仪的细节	313
得体的介绍,让对方记住你	313
握手时谁该先伸手	314
掌握好握手的火候	316
递接名片有讲究	317
宴会上应注意的礼仪细节	319
“身送七步”,送客礼仪不可少	321

七、生活细节篇

第二十八章 健康细节,影响一生	326
重视饮食和营养	326
养成良好的生活习惯	329
消除内心的压力	332
拥有良好的睡眠	336
养成运动的好习惯	337
第二十九章 理财消费的细节	339
把理财当成一种生活习惯	339
平衡收支,不做“月光族”	340
时刻具有节俭的意识	342
记住这句话:钱要花在刀刃上	342
戒掉让你欲罢不能的消费恶习	344
养成每月记账的习惯	347
第三十章 孝敬父母的细节	348
用心做一件事来孝敬父母	348
与父母多联系,常回家看看	349
找个机会,对父母说声“我爱你们”	351
记住父母的生日	352

目录



目录

你给父母洗过脚吗 354
鼓励父母多参加娱乐活动 355
给爸妈买几件舒适的衣服 356
定期清理父母的小药箱 357

第三十一章 两性相处的细节 360
让彼此拥有属于自己的自由空间 360
用包容的心去对待你的伴侣 360
进家门前,先脱去工作的烦恼 362
尊重伴侣,即使你是王子或公主 363
给对方一个甜蜜昵称 364

