代序：小事成就大事，细节成就完美

在商业界，流行着这样一个故事：

明朝万历年间，中国北方的女真为患。皇帝为了要抗御强敌，决心整修万里长城。当时号称天下第一关的山海关，却早已年久失修，其中“天下第一关”的题字中的“一”字，已经脱落多时。万历皇帝募集各地书法名家，希望回复山海关的本来面貌。各地名士闻讯，纷纷前来挥毫，但是依旧没有一人的字能够表达天下第一关的原味。皇帝于是再下昭告，只要能够雀屏中选的，就能够获得最大的重赏。经过严格的筛选，最后中选的，竟是山海关旁一家客栈的店小二，真是跌破大家的眼镜。

在题字当天，会场被挤的水泄不通，官家也早就备妥了笔墨纸砚，等后店小二前来挥毫。只见主角抬头看着山海关的牌楼，舍弃了狼豪大笔不用，拿起一块抹布往砚台里一沾，大喝一声：“一”，十分干净利落，立刻出现绝妙的一字。旁观者莫不给予惊叹的掌声。有人好奇的问他：为何能够如此成功的秘诀。他被问之后，久久无法回答。后来勉强答道：其实，我想不出有什么秘诀，我只是在这里当了三十多年的店小二，每当我在擦桌子时，我就望着牌楼上的“一”字，一挥一擦就这样而已。

原来这位店小二，他的工作地点，正好面对山海关的城门，每当他弯下腰，拿起抹布清理桌上的油污之际，刚好这个视角，正对准“天下第一关”的一字。因此，他不由自主地天天看、天天擦，数十年如一日，久而久之，就熟能生巧、巧而精通，这就是他能够把这个“一”字，能够临摹到炉火纯青，微妙微肖的原因。

其实，这个有趣的故事，正是反应一个颠扑不破的道理：练习造就完美，熟练才能精通，再小的事情做到极致就能成就大事。举凡一些在各行各业出类拔萃的顶尖人士，尽管这些顶尖人物优点不一而足，成就也在不同领域开花结果。他们却都有一个共通也是最基本的特点：关注细节，把小事做到完美。因为看重小事，所以能够投入强大的动力与能量；因为专注于细节，才能心无旁骛勇往直前；也更因为重视与专注，才能达到专业

需要全本请访问 www.ertongbook.com

与精通的境界。

古人语："勿以善小而不为，勿以恶小而为之。"小事正可于细微之处见精神。有做小事的精神，就能产生做大事的气魄。不要小看做小事。只要有益于工作，有益于事业。人人都应从小事做起，用小事堆砌起来的事业才是坚固的，用小事堆砌起来的工作长城才是牢靠的。

纵观中外的许多知名企业，最后走向没落的原因大多不是在大是大非问题上出现失误，而是在一些小事和细节上没有做到位。一件小事的背后，往往牵动着一个企业的命脉；一个细节的内涵，折射着企业兴衰成败的实质。在一些因小事做不好而最终失败的企业中，我们可以明显地看到，许多员工面对小事本着无所谓的态度，对细节视而不见。点点滴滴的小事，汇集起来就是企业的灾难。

古人云："不积小流无以成江海，不积跬步无以至千里。"说的就是要想成大事必须从小事做起的道理。在工作中，关注小事，反映的是一种忠于职业操守、尽职尽责、认真负责、一丝不苟、善始善终的职业道德和精神，其中也糅合了一种使命感和道德责任感。把每一件小事、每一个细节做到完美，这样，我们才有机会在工作中铸就自己的辉煌。

海尔的总裁张瑞敏说："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。"在工作中，愿意把小事做细的员工最终脱颖而出。因为，我们不缺乏雄韬伟略的战略家，缺少的是精益求精的执行者；我们不缺少各类管理规章制度，缺少的是对规章条款的不折不扣的执行者。由此，我们必须改变心浮气躁、浅尝辄止的毛病，提倡一丝不苟、注重细节的作风，把大事做细，把小事做亮。真所谓"成也细节，败也细节"。一心渴望伟大，伟大却了无踪影；甘于平淡，认真做好每一件小事。伟大却不期而至。这就是小事的魅力。

歌德在他的叙事歌中写了这样一个故事：

耶稣带着他的门徒彼得远行，途中发现了一块破烂的马蹄铁，耶稣让彼得把它捡起来。不料彼得懒得弯腰，假装没听见。耶稣没说什么，就自己捡起马蹄铁，用它从铁匠那儿换来 猿文钱，又用这钱买了 颜颗樱桃。

两人继续前行，经过的全是茫茫的荒野。耶稣猜到彼得一定渴了，就让藏于袖中的樱桃掉出一颗，彼得一见，赶紧捡起来吃掉。耶稣边走边丢，彼得也就狼狈地弯了 颜次腰。耶稣笑了，对他说："如果当初你弯一次腰，就不会在后来没完没了地弯腰。第一次不把小事干好，将来就会在

更小的事上操劳。"

这个故事再次让每一位职场中人启悟：小的就是大的。做好小事，是我们做好一切工作的关键点。正如托尔斯泰所说："一个人的价值不是以数量而是以他的深度来衡量的，成功者的共同特殊特点，就是能做小事情，能够抓住生活中的一些细节。"一句话，做好小事，才能成就大事！工作中如此，人生也是如此！

目摇摇录

第一章摇天下大事，始于小事 …… 0
天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。
——老子
摇摇天下大事必做于细 …… 0
摇摇小事就是大事 …… 0
摇摇小事不做，大事难成 …… 0
摇摇造就洛克菲勒的“一滴油” …… 0
摇摇大事留给上帝，我们只注意细节 …… 0
摇摇小事成就大事，细节铸就完美 …… 0
摇摇用心才能见微知著 …… 0

第二章摇关键小事，决定成败 …… 0
一个由数以百万计的个人行动所构成的公司经不起其中 员豫或 圆豫的行动偏离正轨。
——克劳斯比
摇摇万事皆因小事起 …… 0
摇摇成也细节，败也细节 …… 0
摇摇忽视小事酿成灾难 …… 0
摇摇杰出企业和平庸企业的差距 …… 0
摇摇魔鬼藏于细节 …… 0
摇摇抓住了关键小事的日本商人 …… 0
摇摇吉列惨痛的历史教训 …… 0
摇摇蝴蝶效应的三次超豪华演出 …… 0
摇摇不以恶小而为之，不以善小而不为 …… 0

第三章摇关注小事，小题大作 …… 0
每一个大问题里，都有一系列的小问题露面。
——匀豪利 （美国管理学家）
摇摇大处着眼，小处做起 …… 0
摇摇客户、公司无小事 …… 0
摇摇每一项工作都很重要 …… 0
摇摇简单的招式练到极致就是绝招 …… 0
摇摇卓越来自对小事的训练 …… 0
摇摇做事要一步一个脚印 …… 0
摇摇系统化你做完的事情 …… 0
摇摇万事之始事无巨细 …… 0

第四章摇小中见大，体现精神 …… 0
如果你热爱工作，你每天就会尽自己所能力求完美，而不久不周围的每一个人也会从你这里感染这种热情。
——山姆·沃尔顿
摇摇没有卑微的工作，只有卑微的生存状态 …… 0
摇摇责任感就体现在细微的小事中 …… 0
摇摇每天多加“一盎司” …… 0
摇摇再努力一次 …… 0
摇摇无[illegible]豫完成任务 …… 0
摇摇带着思考做好每件小事 …… 0
摇摇竭尽你的全力 …… 0
摇摇好棒，弗雷德！ …… 0
摇摇感动一个民族的“小人物” …… 0
摇摇苛求完美的积极心态 …… 0
摇摇充满热忱就能做好每一份工作 …… 0

第五章摇苛求小事，做到完美 …… 0
小事成就大事，细节成就完美。
——戴维·帕卡德 （惠普创始人）
摇摇每个人都只错了一点点 …… 0

需要全本请访问 www.ertongbook.com

摇摇一个烟头，缘系条人命…… 0
摇摇第一次就把事情做对 …… 0
摇摇只有 员工敬业才算合格 …… 0
摇摇靠细心提高质量 …… 0
摇摇把细节做到完美的境界 …… 0
摇摇秩序！生活的第一法则 …… 0
摇摇一步到位的开店精神 …… 0
摇摇一杯茶里的学问 …… 0

第六章摇留心小事，把握良机 …… 0
不放过任何细节。
——松下幸之助
摇摇细节蕴藏着商机 …… 0
摇摇创造机会，一步一步地前进 …… 0
摇摇绝不放弃万分之一的可能 …… 0
摇摇李嘉诚抓住每一个细小的机会 …… 0
摇摇机会来自小小的苗头 …… 0
摇摇独具慧眼——“亚马逊”创始人抠细节 …… 0
摇摇及时捕捉市场上的“零次信息” …… 0

第七章摇把握细节，激发创造 …… 0
行之有效的创新，在一开始可能并不起眼。
——彼得·杜拉克
摇摇向细节要创意 …… 0
摇摇不要等待，而要创造 …… 0
摇摇横切苹果，能看到里面美丽的图案 …… 0
摇摇匠心独运，凸显独特之处 …… 0
摇摇把精力放在创造性的工作上 …… 0
摇摇留心小事情，不要让灵感白白溜走 …… 0
摇摇在小处创新 …… 0
摇摇倒行逆施，超越常规 …… 0
摇摇独辟蹊径，创新致赢 …… 0

第八章摇做好小事，彰显能力 …… 0
把每一件简单的事做好就是不简单；把每一件平凡的小事做好就是不平凡。
——张瑞敏
摇摇利用极短的时间，积少成多地干成大事 …… 0
摇摇从小事中做出大学问 …… 0
摇摇从最小化的具体行动开始 …… 0
摇摇用小步跨越一个个障碍 …… 0
摇摇“蘑菇经历”是一笔财富 …… 0
摇摇处理事务一定要分清轻重缓急 …… 0
摇摇将难题进行分解 …… 0
摇摇每天都要提高员缘 …… 0

第九章摇聚焦小事，升华人生 …… 0
使人疲惫的不是远方的高山，而是鞋里的一粒沙子。
——伏尔泰
摇摇聚焦小事，升华你的人生 …… 0
摇摇甘做凡人小事 …… 0
摇摇适当降低自己的目标 …… 0
摇摇永远超过老板的期望 …… 0
摇摇不要让自己成为“破窗” …… 0
摇摇和“烂苹果”员工说不 …… 0
摇摇每天进步一点，成功从细节开始 …… 0
摇摇小事不小，大事不得了 …… 0

第十章摇做好小事，成就大事 …… 0
专心致志做事的人，是惟一能够真正取得成就的人。
——彼得·云·德鲁克
摇摇从小职员到大老板 …… 0
摇摇细节改变命运 …… 0
摇摇一把椅子的问候 …… 0

摇摇心细如发成大事 …… 0
摇摇命运由小小的一封信改变 …… 0
摇摇成功在于一点一滴的磨炼 …… 0

第一章摇天下大事，始于小事

天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。

——老子

天下大事必做于细

老子曾说：“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，必须从简单的小事情做起，从每一个细节入手。相类似的，国际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，他也是只说了五个字：“魔鬼在细节”。可见对细节的作用和重要性的认识，古已有之，中外共见。也就是所谓“一树一菩提，一沙一世界”，生活的一切原本都是由小事构成的，如果一切归于有序，决定成败的必将是微若沙砾的小事，细节上的竞争才是最终和最高的竞争层面。在今天，随着现代社会分工的越来越细和专业化程度的越来越高，一个要求精细化的管理和生活时代已经到来。身为一名员工，我们要努力培养自己关注细节，做实小事的精神。

不论什么事，实际上都是由一些小事组成的。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。海尔总裁张瑞敏先生曾说：把每一件简单的事做好就是不简单；把每一件平凡的小事做好就是不平凡。在海尔集团，本着“严、细、实、恒”的管理风格，要求每一位员工都把细和实提到了重要的层次上，以追求工作的零缺陷、高灵敏度为目标，把管理问题控制解决在最短时间、最小范围，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，每一个环节都能透出一丝不苟的严谨，真正做到了环环相扣、疏而不漏；而近些年不少公司的大起大落也在于，虽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，订在墙上，员工就是落实不到行动上。可见，做好每一件小事至关重要。

看看我国的许多企业，大而化之、马马虎虎的员工似乎仍然还是不绝于眼，职场中“差不多”先生比比皆是，好像、几乎、似乎、将近、大约、大体、大致、大概等等，成了“差不多”先生的常用词。就在这些词汇一再使用的同时，生产线上的次品出来了，矿山上的事故频频发生着，社会上违章犯纪，不讲原则的事情也是屡禁不止。而与“差不多”的观念相应的，是人们都想做大事，而不愿意或者不屑于做小事。但事实上，“芸芸众生能做大事的实在太少，多数人的多数情况总还只能做一些具体的事、琐碎的事、单调的事。也许过于平淡，也许鸡毛蒜皮，但这就是工作，是生活，是成就大事的不可缺少的基础。”随着经济的发展，专业化程度越来越高，社会分工越来越细，也要求我们做事认真、精细，否则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，需上百家企业生产协作；一架飞机有几百万个零部件，涉及的企业单位更多；我国前些年澳星发射失败也就是细节问题：在配电器上多了一块 [illegible] 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。

小事就是大事

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。

近年我国的 [illegible] 有大幅跃升，但综合竞争力的排名却在倒退——这与对细微小事的集体淡漠不无关系。我们信奉“主要矛盾和矛盾的主要方面”的哲学，在操作的过程中再把这个公式套用一次，便成了“主要矛盾”的“主要矛盾”——“主要矛盾的平方”，这样不断地“平方”下去，“发展”就成了“[illegible]增长”。而大量的，诸如河流污染、药价虚高、食品安全等等“无碍大局”的“次要矛盾”和“小事”就被忽略了。

而我们的评价标准依然被同样的思想支配着：一个学生只要学习好，就是好学生，而不论其心理分、道德分、综合素质分是否为零；一名官员，只要能拉动 [illegible] 就是好官，而不论其对民生是否关注，其操守是否完美。

而与我们形成显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，画个坐标系，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作料搭配的精确分量、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 [illegible] 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里消费过的顾客的年龄、地址、消费总额等数据，节约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废报告纸裁成。

而正是对小事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

需要全本请访问 www.ertongbook.com

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、人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、细小的事务的重复。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。在自己的岗位上对小事给予了最大程度的关注，这就是最圆满的功德。

小事不做，大事难成

只要能一心一意地做事，世间就没有做不好的事。这里所讲的事，有大事，也有小事，所谓大事小事，只是相对而言。很多时候，小事不一定就真的小，大事不一定就真的大，关键在做事者的认知能力。那些一心想做大事的人，常常对小事嗤之以鼻，不屑一顾。其实连小事都做不好的人，大事是很难成功的。

有位智者曾说过这样一段话，他说："不会做小事的人，很难相信他会做成什么大事。做大事的成就感和自信心是由小事的成就感积累起来的。可惜的是，我们平时往往忽视了它，让那些小事擦肩而过。"

不要小看做小事，不要讨厌做小事。只要有益于工作，有益于事业，人人都应从小事做起，用小事堆砌起来的事业大厦才是坚固的，用小事堆砌起来的工作长城才是牢靠的。

有位大学生，毕业后到一家公司上班，只被安排做一些非常琐碎而单调的工作，比如早上打扫卫生，中午预订盒饭。一段时间后，这位大学生便辞职不干了。他认为，他不应该蜷缩在"厨房"里，而应该上得"厅堂"。

可是一屋不扫，何以扫天下。一个普通的员工，即使有很好的见解，通常被重用，也要受一段不短时间的煎熬，最重要的是要努力做出能让别人倾听到自己意见的资格和成绩，在别人眼里，你才能举足轻重，不易被人忽视。

因此，从小事做起的工作，都应努力去做好。

小事，一般人都不愿意做。但成功者与碌碌无为者最大的区别，就是他愿意做别人不愿意做的事情；一般人都不愿意付出这样的努力，可是成功者愿意，因此他获得了成功。

别人不愿意端茶倒水，你更要端出水平；别人不愿意洗涮马桶，你更要涮得明亮；别人不愿意操练，你更要加强自我操练；别人不愿意做

准备，你更要多做准备；别人不愿意付出，你更要多付出。

每一件别人不愿意做的小事，你都愿意多做一点，你的成功率一定会不断提高。

同事不愿做的事情，你愿意去做；别人不想做的事，你愿意去做。只要你能做别人不愿意做的事情，只要你能做别人不想做的事情，你就可以成功。

对于每一位职场中人，成功最重要的秘诀之一，就是去做别人不愿意做的小事。

因此，做事不可以被大小限制，被时间限制，被空间限制。人生三不朽，曰立德、立功、立言。因而，需要具有超越自我、超越时空的观念，跳出大大小小的圈子，成就最普通而又最特殊，最平凡而又最高尚，最渺小而又最伟大的事业。

不因小而失大，不因少而失多。抛弃大小的竞争，抛弃高下的念头，抛弃富贵的欲望，而一心一意从小事做起，就是洗厕所、扫大街，也会比别人打扫得更干净。

越是那种埋怨自己工作价值渺小的人，真正给他们一份棘手的工作时，他们越是退缩而不敢接受。具有十成力量的人，去做仅仅需要一成力量的工作，其中有生命的意义和悠闲的心情。在长远的人生中，这种生命的意义和悠闲的心情对于人格的形成与扩展，有决定性的帮助。

曾有一位人事部经理感叹道：“每次招聘员工，总会碰到这样的情形：大学生与大专生、中专生相比，我们也认为大学生的素质一般比后者高。可是，有的大学生自诩为天之骄子，到了公司就想唱主角，强调待遇。别说挑大梁，真正找件具体工作让他独立完成，却往往拖泥带水，漏洞百出。本事不大，心却不小，还瞧不起别人。大事做不来，安排他做小事，他又觉得委屈，埋怨你埋没了他这个人才，不肯放下架子干。我们招人来是工作、做事的，做不成事，光要那大学生的牌子干嘛？所以有时候，大学生、大专生、中专生相比之下，大专生、中专生反而更实际，更有用。”

现在，社会上有的企业急需人才，而有的大学生却被拒之于门外，

不受欢迎，不被接纳，对此现象，该人事部经理算是道出了其中缘由。

人生价值真正的伟大在于平凡，真正的崇高在于普通，最平凡、最普通却又最伟大、最崇高。从普通中显示特殊，从平凡中显示伟大，这才是每一位员工的做人做事之道。

许多白手起家而事业有成的人，在小学徒或小职员时代就能以最高的热忱和耐心去面对上司给予他们的小工作，这是非常普通的事实。因为他们深深懂得，“小事不做，大事难成”的道理。

造就洛克菲勒的“一滴油”

多年前，美国兴起石油开采热。有一个雄心勃勃的小伙子，也来到了采油区。但开始时，他只找到了一份简单枯燥的工作，他觉得很不平衡：我那么有创造性，怎么能只做这样的工作？于是便去找主管要求换工作。

没有料到，主管听完他的话，只冷冷地回答了一句：“你要么好好干，要么另谋出路。”

那一瞬间，他涨红了脸，真想立即辞职不干了，但考虑到一时半会儿也找不到更好的工作，于是只好忍气吞声又回到了原来的工作岗位。

回来以后，他突然有了一个感觉：我不是有创造性吗？那么为何不能就在这平凡的岗位上做起来呢？

于是，他对自己的那份工作进行了细致的研究，发现其中的一道工序，每次都要花 滴油，而实际上只需要 滴就够了。经过反复的试验，他发明了一种只需 滴油就可使用的机器，并将这一发明推荐给了公司。可别小看这 滴油，它给公司节省了成千上万的成本！

你知道这位年轻人是谁吗？他就是洛克菲勒，美国最有名的石油大王。

这个故事给我们的启示就是：即使在平凡的岗位上，只要我们能把小事做好，就一定能创造良机。

外界的困难再大，条件再不如意，一个接着一个的压力与挑战，怎么也无法吓倒一个优秀人士的雄心和创意。

美籍华人诺贝尔物理学奖获得者李政道，一次偶然听一位同事的演讲，知道非线性方程有一种叫孤子的解。他找来了所有关于孤子的资料，仔细分析了一个星期，专门挑别人有哪些弱点。结果他发现，所有的文献都是研究一维空间的孤子的。而在物理学中，有广泛意义的是三维空间。于是，他便围绕这点进行攻关，仅仅几个月，就找到了一种新

的孤子理论，用来处理三维空间的亚原子问题，获得了许多成果。

事后，他高兴地说：“在这个领域里，我从一无所知，一下子赶到别人前面去了。”并由此得出结论：“你想在科学研究过程中赶上、超过别人吗？你一定要摸清楚在别人的工作里，哪些是他们不懂的。看准了这一点，钻下去，一定会有突破，并能超过人家。”

我们不妨再来看下面一个故事：

1793年，守卫土伦城的法国军队叛乱。叛军在英国军队的援助下，将土伦城护卫得像铜墙铁壁。前来平息这次叛乱的法国军队怎么也攻不下。土伦城四面环水，且有三面是深水区。

英国军舰就在水面上巡弋着，只要前来攻城的法军一靠近，就猛烈开火。法军的军舰远远不如英军的军舰，根本无计可施，法军指挥官急得团团转。

就在这时，在平息叛乱的队伍中，一位年仅24岁的炮兵上尉灵机一动，当即用鹅毛笔写下一张纸条，交给指挥官：“将军阁下：请急调两艘巨型木舰，装上陆战用的火炮代替舰炮，拦腰轰击英国军舰，以劣胜优。”

指挥官一看，连连称妙，赶快照办。

果然，这种“新式武器”一调来，英国舰艇无法阻挡。仅仅两天时间，原来把土伦城护卫得严严实实的英军舰艇就被轰得七零八落，不得不狼狈逃走。叛军见状，也很快缴械投降。

经历这一事件后，这位年轻的上尉被提升为炮兵准将。

你知道这位上尉是谁吗？他就是后来成为法国皇帝、威震世界的拿破仑。

和许多卓越的人一样，拿破仑的成功在相当程度上是在关键的时候开动了脑筋，为指挥官找到了突破困难的创意。就因为这个创意，他才走上了一个有高度的新起点。

勿需多言，如果我们也想在职业生涯奋斗中成为卓越的人，取得人生的辉煌事业，就请行动起来，去做好每一件小事吧。

需要全本请访问 www.ertongbook.com