

天下大事，必做于细

超值金版
29.00

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

立信会计出版社

细节决定成败大全集

凡禹 穆清/编著

立信会计出版社

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1月第1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

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
	最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

目 录

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



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
亲和力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

目 录

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



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

—

细节观念篇



第一章

细节决定成败 ——重新发现细节的价值

最终极的竞争在于细节的竞争

随着社会的飞速发展,社会分工越来越细,新兴职业越来越多,职业更替的周期也在不断加速。分工越来越细,专业化程度越来越高,是社会历史发展的必然趋势。市场经济的发展一定是越来越专业化的竞争,国际上许多优秀大企业都是上百年专注于一个领域,把工作做足、做细,然后再涉足相关领域,而不是到处插手,盲目多元化。

1981年于瑞士成立的罗技电子(Logitech)是全世界知名的电脑周边设备供应商,当初罗技只是依靠生产鼠标和键盘进入电脑周边设备行业。鼠标和键盘是电脑最基本、不可缺少的外设配件,同时也是价钱较低获利较少的配件,因此对于电脑行业的巨头们根本无法产生吸引力,这便给了罗技一个契机。从此,罗技走上了鼠标和键盘生产的专业化道路,经过了数年的努力,罗技不仅在该行业中站稳了脚跟,而且已然成为全球最大的鼠标和键盘的生产供应商。

对此,《细节决定成败》一书的作者汪中求先生认为,这对中国的企业尤其是中小企业有很大的借鉴意义。他一直不主张盲目搞多元化,因为中国95%的企业都是中小企业,多元化基本上是陷阱而不是馅饼。

中国的企业如果能在专业化上下足工夫,把产品做精,把质量做细,一定会获得高速的成长。浙江、广东的很多企业在这点上做得非常好。最有代表性的就是鲁冠球的杭州万向节厂。整个20世纪80年代,鲁冠球集中力量生产汽车万向节,

实施“生产专业化,管理现代化”,以后又实现“产品系列化”,使当初只有7个人、4000元资产的小厂一跃成为有数亿元资产的大型企业。2003年,鲁冠球,资产54亿元,列中国富豪榜第4名。

但是世界上却有很多企业家并不知道“钻石就在自己的脚下”的道理,他们喜欢像蜜蜂一样,在全国和世界各地飞来飞去,寻找他们的生意机会,显得异常忙碌。其实完全没有必要,因为在你自己的后院里就可能有很多处理不完的好买卖,只要自己一件一件做好就能够赚大钱。

可见,“世界级的竞争,就是细节竞争”。在现代社会,重视细节已经深入人心。作为一个企业的管理者,不仅要关注企业宏观战略的内容,更要注重企业微观方面的管理内容。企业的执行人员,要从细节入手把工作做细,从而在企业中形成一种管理文化,那就要注重战略的百分百执行,从而使企业具有极其强大的竞争威力。

可以说,随着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的时代已经到来。

作为世界上著名的动画片制作中心,迪斯尼公司就十分注重从细节上为观众和客人提供优质服务。他们调查发现,很多游人会将车钥匙反锁在车里。于是他们抓住这一细节,在公园的停车场雇佣大量巡游员,专门帮助那些将钥匙锁在车里的游人们打开车门,无须给锁匠打电话,无须等候,也不用付费。这样一个小小的细节,让成千上万的游客感受到迪斯尼公司无微不至的服务。

迪斯尼公司的服务意识与其产品一样优秀,其内部流传着一种“晃动的灯影”理论,这也是迪斯尼公司企业文化的一部分。这一词汇源于该公司的动画片《兔子罗杰》,其中有个人物不小心碰到了灯,使得灯影也跟着晃动。这一细节,只有少数电影行家才会注意到。但无论是否有人注意到,这都反映出迪斯尼公司经营理念的臻于至善。

细节造就完美。世上不可能有真正的完美,但无论企业也好,个人也好,都应该有一个追求完美的心态,并形成习惯。很多企业虽然有远大的目标,但在具体实施时,由于缺乏对完美的执著追求,事事“差不多”便可,结果是由于执行的偏差,导致许多“差不多的计划”到最后一个环节已经变得面目全非。

企业经常面对的都是看似琐碎、简单的事情,却最容易忽略,最容易错漏百出。其实,无论企业也好,个人也好,无论有怎样辉煌的目标,如果在每一个环节连接上、每一个细节处理上不能够到位,都会被搁浅,而导致最终的失败。“大处着眼,小处着手”,与魔鬼在细节上较量,才能达到管理的最高境界。



所以,世界级公司之间的竞争,往往就是细节的竞争。让每一个细节都将公司的理念发挥到极致,就形成了特色。有特色才能生存,才能壮大。细节无处不在,细节才能真正使企业的发展实现从 0 到 1 的质变。

成功和平庸,有时只是细节的差别

5 年前,A 先生还在一家营销策划公司工作,当时一位朋友找到他,说自己公司想做一个小规模的市场调查。朋友说,这个市场调查很简单,他自己再找两个人就完全能做,希望 A 先生出面把业务接下来,他去运作,最后的市场调查报告由 A 先生把关,当然了,会给 A 先生一笔费用。

这的确是一笔很小的业务,没什么大的问题。市场调查报告出来以后,A 先生也看出其中很明显的水分,但他只是做了些文字加工和修改,就把它交上去了。

之后,几位朋友邀请 A 先生组成一个项目小组,一块儿去完成一家大型娱乐场所的整体营销方案。没想到,对方业务主管明确提出对 A 先生的印象不好,原来此主管正是当年那个市场调查项目的委托人。

听到这个消息后,A 先生大吃一惊,但为时已晚。

事已至此,再回过头来想想,当时 A 先生得到的那点钱根本就不值一提,而当初的敷衍塞责却造成了现在如此大的负面影响!

在你的生活和工作中要随时谨记:没有可以随意打发、糊弄的小人物、小事情,如果随意地忽视这些细节,必然无法达到自己的目标和要求。

人生目标,绝非一蹴而就,它是一个不断积累的过程。矢志追求者必须勇于从平凡中崛起,在淡泊中丰富智慧、孕育卓越。

约翰·布勒起初只是美国通用汽车公司整车装配线上的一名杂工,他的成功,就始于工作中一次次平凡的积累。正是抱着积累平凡就是积累卓越的工作理念,他在 30 岁就被擢升为公司总领班,成为通用公司最年轻的总领班。

约翰是在 20 岁时进入工厂的。一开始工作,他就对工厂的生产情形做了一次全盘的了解。他知道一部汽车由零件到装配出厂,大约要经过 10 个部门的合作,而每一个部门的工作性质都不相同。

他当时就想:既然自己想在汽车制造这一行当干出一番事业,就必须对汽车的全部制造过程有深刻的了解。于是,他主动要求从最基层的杂工做起。杂工不属于正式工人,也没有固定的工作场所,哪里有零活就要到哪里去。因为这项工作,