

提升员工工作态度 激发员工细节精神



员工 不可不知的 **N** 个 细节

DETAIL

细节成就卓越员工

思 恩◎编著

不一样的想法 不一样的变化
不一样的言行 不一样的结果

众多企业奉行的
细节理念和精神

地震出版社

— 提升员工工作态度 激发员工细节精神 —



员工 不可不知的 $N_{\uparrow}$ 细节

DETAIL

细节成就卓越员工

思 恩◎编著

不一样的想法不一样的变化
不一样的言行不一样的结果

地震出版社

图书在版编目(CIP)数据

员工不可不知的 N 个细节:细节成就卓越员工/思恩编著. —北京:
地震出版社, 2007.2

ISBN 978 - 7 - 5028 - 3003 - 8

I. 员… II. 思… III. 企业 - 职工 - 修养 - 通俗读物

IV. F272.92 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 160686 号

地震版 XT200600314

员工不可不知的 N 个细节——细节成就卓越员工

思恩 编著

责任编辑:彭娅玲

责任校对:郭京平

出版发行: **地震出版社**

北京民族学院南路 9 号

邮编:100081

发行部:68423031 68467993

传真:88421706

门市部:68467991

传真:68467991

总编室:68462709 68423029

传真:68467972

E-mail:seis@ht.rol.cn.net

经销:全国各地新华书店

印刷:大厂回族自治县彩虹印刷有限公司

版(印)次:2007 年 2 月第一版 2007 年 2 月第一次印刷

开本:880×1230 1/32

字数:106 千字

印张:5.75

书号:ISBN 978 - 7 - 5028 - 3003 - 8/F · 337(3662)

定价:16.80 元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题,本社负责调换)

细

节

Detail

员工不可不知的 *N* 个细节

成

一个注重细节的个人可以成就
一个注重细节的企业，一个注重细
节的企业可以成就一个注重细节的
国家。细节可以成就一个强大的
国家。

就

卓

越

员

工

细

节

成

就

卓

越

员

工



责任编辑：彭娅玲

策 划：博思天宇 钰泰大讲堂

<http://www.soubook.com.cn>

<http://www.mindpower.com.cn>

封面设计：凌 峰

前言

1999年，欧洲“阿里亚娜”号火箭升空后突然爆炸，举世震惊。经事故调查组调查发现，是由于工作人员离开时，粗心大意将一小块抹布留在发动机的小循环系统中，导致管道堵塞而酿成大祸。

很多的教训和经验告诉我们：一个螺丝可以导致飞机失事，一个蚁穴可以导致大坝垮塌，一个烟头可以引发森林大火，一丝火星可以造成瓦斯爆炸。但是，如果有一群注重细节、追求完美的工作人员，像上述的事故将不会发生。重视细节，安全就有保障；忽视细节，事故在所难免。

无论是世界零售巨商沃尔玛、还是位居家用电器榜首的海尔集团，他们的成功都源于从一开始就注重——天天抓细节，从老总到员工——事事求细节，人人具有细节精神。

Intel 公司的纪律严明成为硅谷公司自由大趋势的一个反例,但是 Intel 照样执行。在 Intel 在纪律里面专门有一条是让员工注重细节,这是一条非常有意义的提示,他们认为高科技所有的伟大都藏在细节里。比如芯片中 $0.18\mu\text{m}$ 这种线宽就代表了一个公司在硅技术领域追求细节突破的伟大成就。而 MMX 这样的产品完全是对一个小芯片细节上的完美畅想。Intel 公司是一个具有细节精神并懂得注重细节而造就成功的企业。

日本的一些知名度很高的企业之所以有所成就,在于他们非常注重企业文化,在这些公司,员工都注重细节,具有细节精神。他们在用餐时会分两批轮流吃饭,为的是确保生产线上有人执守;在用完洗手间时,必定会关灯节电,检查水龙头是否关紧。在一些生产型公司的墙上,会贴有一张安全日程表,这是用于记录公司连续安全生产的天数,只要一出事故,记录自动清零……

东汉时有一少年名叫陈蕃,自命不凡,一心只想干大事业。一天,其友薛勤来访,见他独居的院内龌龊不堪,便对他说:“孺子何不洒扫以待宾客?”他答道:“大丈夫处世,当扫天下,安事一屋?”薛勤当即反问道:“一屋不扫,何以扫天下?”陈蕃无言以对。

陈蕃欲“扫天下”的胸怀固然不错,但错的是他没有意识到“扫天下”正是从“扫一屋”开始的,不“扫一

屋”断然不能实现“扫天下”的理想。

一个企业里,像陈蕃欲“扫天下”的员工很多,但能够不辞辛劳而“扫一屋”的员工却实在是少之又少。员工是企业的基本要素,也是企业的生存之本。因此,尽管先天具有细节思想的员工很少,但企业却可以通过后天培养员工的细节思想。本书正是从这一角度来写作的。

编者

2006.12.18

目 录

1. 做好小事方能成就大事	1
2. 用细节感动他人	4
3. 细节改变人生	7
4. 成功在细节	10
5. 养成好的习惯	14
6. 为公司节约每一份资源	17
7. 现在就去	20
8. 做好细微化服务	23
9. 两元钱的招聘	26
10. 积极的工作态度	29
11. 在困境中寻求出路	33
12. 脚踏实地从底层开始	36
13. 工作没有贵贱之分	39

14. 世上最为必要的事——学会爱	42
15. 扎扎实实从小事做起	45
16. 把公司的产品当做自己的孩子	48
17. 一把马扎	50
18. 厨师绝活	52
19. 勤奋刻苦	54
20. 勇于承担责任	57
21. 老板交待的事绝不拖延	60
22. 每天多做一点点	63
23. 以老板的心态打工	66
24. 敬业精神	68
25. 不为薪水而工作	72
26. 做好老板吩咐以外的事	75
27. 对不起,是我的错	78
28. 做一个学习型的员工	81
29. 在客户服务上多付出一点	84
30. 比别人做得更好	87
31. 主动争取赢得晋升	90
32. 无价的礼物——工作的欢乐	94
33. 使自己成为不可或缺的人	97
34. 要做就做到最好	99
35. 努力工作,让成绩说话	102

36. 避免敷衍了事	105
37. 小细节赢来大成功	108
38. 以精益求精的态度工作	111
39. 做别人不愿做的事	113
40. 做一个有高尚品格的人	116
41. 对上司多一分理解和尊重	118
42. 脚踏实地,成就事业	121
43. 戒骄戒躁,尽善尽美	125
44. 敢于大胆创新	128
45. 相信自己是最棒的	131
46. 处理好与同事间的关系	134
47. 守时守约	138
48. 我是海尔人	140
49. 工作是为了快乐的生活	142
50. 发现并改正错误	147
51. 感恩的心	150
52. 不找借口找方法	153
53. 挖掘工作潜能	156
54. 勇敢尝试	159
55. 以积极的行动扭转不利局面	162
56. 先做小事,赚小钱	166
57. 干吧!你是最优秀的	169

做好小事方能成就大事

美国的福特公司是一个在世界各地知名度很高的公司,他的创始人是福特。

福特在大学毕业后,去一家汽车公司应聘。和他同时应聘的三四个人学历都比他高,当前面几个人面试之后,他觉得自己没有什么希望了。但既来之,则安之。

他敲门走进了董事长的办公室。一进办公室,他发现门口地上有一张纸,他弯腰捡了起来,发现是一张废纸,便顺手把它扔进了废纸篓里,然后才走到董事长的办公桌前,说:“我是来应聘的福特。”

董事长说:“很好,很好!福特先生,你已被我们录用了。”

福特惊讶地说：“董事长，我觉得前几位都比我好，你怎么把我录用了呢？”

董事长说：“福特先生，前面三位的确学历比你高，而且仪表堂堂，但是他们的眼睛只能看见大事，而看不见小事。你的眼睛能看见小事，我认为能看见小事的人，将来自然能看见大事，一个一味只想看见大事的人，会忽略很多小事。这样的人是不会成功的。所以，我才录用了你。”福特就这样进了这个公司。后来，福特又创办了自己的“福特公司”。他通过运作自己的汽车公司，改变了整个美国的国民经济状况，使美国的汽车产业在世界独占鳌头。大家说，这张废纸重要不重要？可见，能看见小事的人才能看见大事，但只能看见大事的人，不一定能看见小事，这是很重要的教训。

与此相关的还有一个故事，也充分体现了做小事的人才能做大事。故事是这样的：

有家公司招聘高级管理人才，一群应聘者前去复试。应聘者都很自信地回答了考官的提问，可他们却没有被录用。轮到最后一个人，他走进房间时，发现干净整洁的地毯上扔着一个纸团，他毫不犹豫地拾起来，这时考官说：“你看看你捡起的纸团。”这位应聘者打开纸团，见上面写着：“热忱欢迎您到我们公司任职。”后来，

这位应聘者成了一家著名公司的总裁。这个故事也生动体现了细节的力量。

这就是细节的魅力。一位管理学大师说过,现在的竞争,就是细节的竞争。细节影响品质,细节体现品位,细节体现差异,细节反映你的专业水准、你的内在素质。让我们不吝从小事做起,把小事做精,把细节做亮,做一个名符其实的优秀员工。

2

用细节感动他人

泰国有家东方饭店，它的入住率堪称亚洲之最，不提前一个月预定是很难有入住的机会的。东方饭店的经营是如此成功，他们有什么特别的优势吗？是饭店超级豪华、价格超级便宜或者是有独到的营销策略吗？答案是否定的，没有，什么都没有。那么，他们究竟靠什么获得了骄人的业绩呢？那就是注意细节和温馨服务。

下面以王老板的入住东方饭店的经历来说明。

王老板因生意需要经常去泰国。第一次下榻东方饭店就感觉很不错，第二次再次入住。那天早上，他走出房间去餐厅时，楼层服务生恭敬地问道：“王先生是要用早餐吗？”王老板很奇怪：“你怎么知道我姓王？”服

务生说：“我们饭店有规定。晚上要背熟所有客人的姓名。”这令王老板大吃一惊，他住过世界各地无数高级酒店，但这种情况还是第一次碰到。王老板走进餐厅，服务小姐微笑着问：“王先生还是要老位子吗？”王老板更吃惊了，心想尽管不是第一次在这里吃饭，但最近的一次也有一年多了，难道这里的服务小姐有超级记忆力？看到他吃惊的样子，服务小姐主动解释说：“我刚刚查过电脑记录，您在去年的6月8日，在靠近第二个窗口的位子上用过早餐。”王老板听后立即兴奋地说：“对了，对了，老位子！老位子！”小姐接着问：“老菜单，一个三明治，一杯咖啡，一个鸡蛋？”王老板已不再惊讶了，他知道这家饭店的服务超乎想像：“老菜单，就要老菜单。”

王老板就餐时餐厅赠送了一碟小菜，由于这种小菜王先生第一次看到，就问：“这是什么？”服务生迅速走近然后退两步说：“这是我们特有的小菜。”服务生为什么要后退两步再说话呢？他是怕自己说话时口水不小心落在客人的食物上。这种注重细节的服务不要说在一般酒店，就是在世界上最好的饭店也很难见到。

后来王老板两年没有再到泰国去。在他生日的时候突然收到一封东方饭店的生日贺卡，并附了一封信，信上说东方饭店的全体员工十分想念他，希望能再次见到他。王老板激动得热泪盈眶，发誓再到泰国去，一

定要住在东方饭店，并且要说服所有的朋友像他一样选择东方饭店。

原来，东方饭店在经营上的确没使什么新招、高招、怪招，他们只是有一群具有良好细节意识和精神的员工，这些员工在每个细小的地方向顾客提供人性化的优质服务。他们抓住大量别人没在意、不起眼的细节，坚持不懈地把人性化服务延伸到方方面面，落实到点点滴滴。

人都是有感情的，你付出了真诚，付出了真感情，你便能打动人。一个被你感动了的顾客是你最忠诚的顾客，一个最忠诚的顾客会带给你更多的影响和机会。