

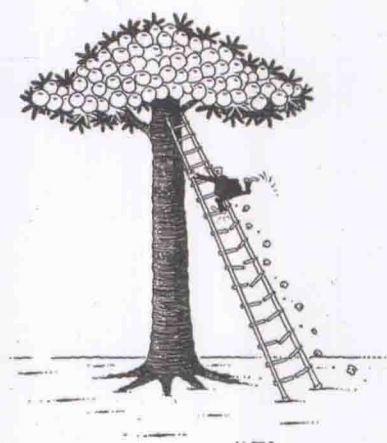
TaiDu

有一种态度

叫

细节的魅力是水到渠成的惊喜!
把大事做细,把小事做好!

细节



· 电影好看需要注意细节 ·

奚 华◎编著

一个企业若想发展也需要注意细节

一个人的伟大之处,往往通过微小的细节表现出来



 中国纺织出版社

给力版
gave power


TaiDu



有一种态度

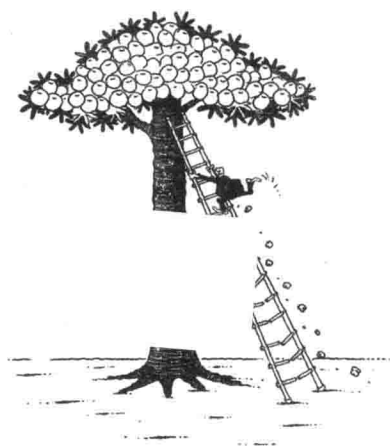
叫

细节的魅力是水到渠成的惊喜！
把大事做细，把小事做好！

细节

· 电影好看需要注意细节 ·

奚 华◎编著



一个企业若想发展也需要注意细节

一个人的伟大之处，往往通过微小的细节表现出来



中国纺织出版社

给力版
gave power

内 容 提 要

细节无处不在,细节隐藏玄机。尊重细节才能扭转人生,做好细节才能实现梦想。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,能够抓住生活中的细节。本书总结出决定人一生成败的七大细节,指出其对感情、生活、工作、处世等发挥的重大作用,并结合大量经典实例,有针对性地提出了把握这些细节的方法和窍门,使读者不仅能深刻地认识细节,提高人生境界,还能更好地抓住细节,最终达到成功。

图书在版编目(CIP)数据

有一种态度叫细节/奚华编著. —北京:中国纺织出版社,
2010.6

ISBN 978-7-5064-6262-4

I. ①有… II. ①奚… III. ①成功心理学—通俗读物

IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第025403号

策划编辑:曲小月

责任编辑:宗 静

责任印制:周 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号

邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110

传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京市业和印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2010年6月第1版 2011年5月第2次印刷

开本:1/16 印张:17

字数:294千字 定价:29.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前 言

一部电影好看,需要注意细节;一个人要想成功,需要注意细节;一个企业若想发展,也需要注意细节。人生固然要有宏伟的远景规划,但人生的价值和意义却体现在生活的平淡细节中。这些细节才使得生活丰富多彩,魅力无限。

对于大多数人来说,日常生活面对的是一些具体的、琐碎的、单调的事情,也许过于平淡,也许鸡毛蒜皮,但这就是工作、是生活、是成就大事业不可缺少的基础。认为小事可以忽略、细节不影响大局的想法,其实是一种错误的观念。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。这就是细节的魅力,是水到渠成的惊喜。

现代商业的成败,在很大程度上已经由细节决定了。市场竞争日益激烈,企业面临微利时代,大笔的金钱投入进去,往往只为了赚取百分之几的利润,而任何一个细节的失误,就可能使这些利润完全损失。随着社会分工的越来越细和专业化程度的越来越高,一个要求精细化管理的时代已经到来。

综观许多成功的企业,他们之所以能取得卓越的成就,主要是始终把细节的竞争贯彻于整个企业发展中。现在每个行业的竞争,可以用“残酷”来形容,大家都明白,在战略决策、发展大方向上已没有明显的优势可言,要想在竞争中脱颖而出,那就只能从细节着手了。可以毫不夸张地说,细节决定企业竞争的成败,“没有破产的行业,只有破产的企业”,这句话真实地体现了细节对企业竞争所产生的巨大影响力。

无论在生活中还是工作中,愿意把大事做细的人才能最终脱颖而出。我们不缺少雄韬伟略的战略家,缺少的是精益求精的执行力;我们不缺少各类管理规章制度,缺少的是对规章条款不折不扣的遵守者。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,把小事做好。

一个人的伟大之处,往往通过渺小微细的细节表现出来。我们可以利用生活中的每一个细节,为我们谱写有声有色的生命之歌。

本书分为七大部分,分别从不同的角度总结出决定人生成败的多个细节,指出其对感情、生活、工作等发挥的重大作用,并结合大量经典实例,有针对性地提出了把握这些细节的方法和窍门,让广大读者朋友深刻地认识细节、提高人生境界,最终抵达成功的彼岸。

编著者

2010年1月

目 录

CONTENTS

第一章 优秀源自细节——成功人生的细节

在细节中找到成功机会	3
细节制胜的绝招	5
卓越源自细节	6
任何时候都不要忽视细节	7
每天多做一点点	8
善良是成功的天赋	10
任何目标都必须是具体的	11
认真做好计划中的每一个细节	12
行进中要随时把握方向	13
继续走完下一里路	15
从细节中发现灵感的源泉	16
影响一生的细节——瑕疵	17
注重细节是一种好习惯	18
致命的细节——一个烟头毁了 54 条人命	20
脚踏实地,专注于细节服务	21
勤奋往往是把每一个细节做好	22
要脚踏实地走好人生的每一步	23
不要让特长掩盖其他优点	24
创新源自细节的改变	26
不要满足于眼前小小的成就	27
甘做平凡小事	29
每一件事都值得我们去 做	31
适当降低自己的目标,不妨从小事做起	32
小中见大而事无巨细	33
在小事上进行改观	34

千万别忽略任何一个细小的错误	35
用小步伐跨越大障碍	36
聚焦细节,升华你的人生	37
吉列惨痛的历史教训	38
忽视细节造成巨大悲剧	40

第二章 在细节中发现机遇——蕴藏机遇的细节

细节中往往隐藏着机会	45
抓住那三秒钟的机会	46
小信息中蕴藏大商机	47
注重细节,不放过任何一线希望	49
绝不放过每一个细节	50
商场机会蕴藏在细节中	52
抢先一小步,成功一大步	53
及时捕捉市场上的“零次信息”	54
适度的冒险能够增加成功的机会	55
许多不起眼的小事往往就是机会	57
要抓住万分之一的机会	57
小信息带来大惊喜	59
小创意带来大商机	60
随时随地找机会	61
做自己分外的工作获取机遇	62
敢于尝试会带来更多机会	63
抓住时机表现自己	64
风险与收益成正比	66
在不利的境况中寻找到好机会	67
平时要留心周围的小事	68
忽视细节的人是不会成功的	70
一件微不足道的小事包含难得的机遇	71
留意与人相处的每一个细节	73
创造机会要一步一步地前进	74
在苦难中看到一丝希望	76

抓住每一个细小的机会	77
------------------	----

第三章 经营就是做好每一个细节——做好经营的细节

细节经营的八大要领	81
经营在于从细节着手	84
事业是从细节积累而来的	85
细节之处见真功	86
细节决定经营的成败	87
用小商品做大生意	89
品牌的成功体现在细节之中	91
经营之道在于细节	93
做好营销阶段中的每一个细节	94
细节营销让销售如鱼得水	97
灵活运用促销的细节	98
在经营中比别人多做一点儿	101
经营要以诚信为本	102
控制每一个细微环节中的成本	103
在细节中创新	105
出色的经营离不开精明的头脑	106
经营的最高原则是诚信	108
注重生产率和质量并重的细节	109
提供优质服务的同时不忽视细节	111
小公司在经营中的优势	113
最“狡猾”的商业经营思维	114
从细分市场中寻找商机	115
一点儿小事导致大成功	118

第四章 抓住说服对方的王牌——谈判制胜的细节

谈判细节注重衣着打扮	121
在“头衔”这个细节上巧做文章	122

从细节着手可以清除障碍	123
善于从细节上发现问题	124
关注谈判中的每一个细节	127
谈判环境是个不可忽视的细节	128
抓住对方满足需要心理的细节	129
最值得注意的细节——谈判态度要诚恳	130
妙用故意为之的小错误	131
在共同点上找突破口	133
倾听易于发现每个细节的变化	134
重视合作性谈判的细节	135
抓住关键细节,知己知彼	136

第五章 做推销就是做细节——注重推销的细节

推销员应该注意的礼仪细节	141
了解客户的每一个细节	144
吸引客户注意力的技巧	146
抓住每一个细节信息	147
坚持每天拜访陌生人	149
推销成功的细节——微笑	150
向前走,多敲一扇门	151
于细节处抓住消费者的心理	152
推销时要学会说善意的谎言	153
制胜细节——把握好推销的时机	154
一个细节的改变带来整个营销的成功	155
推销要紧密贴合消费者心理	157
一次示范胜过一千句话	158
向客户提出细节性的问题	159
电话推销要注意细节	163
答复客户要注意的细节问题	165
展示商品要注意的细节	166
上门推销时应注意的细节	167
被客户抛弃的原因	168

开发新客户必须注意的四个细节	170
为客户提供细致入微的服务	171

第六章 做一个以细节制胜的管理者——卓越管理的细节

重视企业中的细节工作	177
建一张员工专长表	177
质量管理必须做到位	179
重视人员管理的细节	180
小事是管理成功的基石	182
从细微之处入手考察人才	183
把合作变简单的 8 个细节	188
提高员工工作效率	189
人事管理中的几个问题	191
在实践中检验人的能力	193
把权力交给什么样的人	195
在细枝末节处体现出人情味	197
从细节处全面考察员工	198
管理者要学会批评的艺术	199
落实到每个细节的执行上	200
管理者不可忽视的细节——及时为员工进行心理减压	201
用人必知的细节——知人善任	203
允许“内部跳槽”式的人才流动	204
在细节处进行感情投资	205
在危难中凝聚员工	206
细节工作做到位就是称职的员工	207
一个细节能搞跨一个企业	208

第七章 最简单的事情也要做得最好——积极工作的细节

责任感体现在细微的小事中	213
工作面前无小事	214

主动承担起那些琐碎的工作	215
细节产生效益	216
在工作中比别人发现更多的细节	218
要做大事先做小事	222
赢得老板青睐的细节——做点分外事	224
追求卓越的细节——挑战有难度的工作	225
从细节做起,最简单的事也要做好	226
不怕吃苦,注重工作中的细微之处	227
积极主动的工作细节——别为失败找借口	229
留心细节成就未来	230
在细节上找突破	232
用新的视角看待每一个细节	233
发明是细节上的创新	235
在细节处约束自己	236
细节反映一个员工的职业形象	238
忠诚体现在细节之处	240
提醒别人时要注意的细节	241
与老板相处必须要注意的细节	243
晋升的细节——在细节处及时表现自己	245
注意那些影响你晋升的细节	247
细节有无穷的威力	248
注重细节,对工作要精益求精	249
与下属说话时要注意的细节	252
与上司谈加薪要注意的细节	252
必须严格遵守的职业规则	254
决定前途的细节——让老板看到你的努力	255
在细节中创造奇迹	256
敬业精神的直接表现	258
忠于自己的公司	259
职业素养体现在细节中	260
参考文献	262

第一章

优秀源自细节
——成功人生的细节

在细节中找到成功机会

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并没有想象中的那么大。很多小事，一个人能做，其他人也能做，只是做出来的效果不一样，往往是一些细节上的功夫，决定着完成的质量。台湾首富王永庆就是从细节中找到成功机会的人。

王永庆早年因家贫读不起书，只好去做买卖。1932年，16岁的王永庆从老家来到嘉义开一家米店。当时，小小的嘉义已有近30家米店，竞争非常激烈。当时仅有200元资金的王永庆，只能在一条偏僻的巷子里承租一个很小的铺面。他的米店开办最晚，规模最小，更谈不上知名度了，没有任何优势。在新开张的那段日子里，生意冷冷清清，门可罗雀。

当时，一些老字号的米店分别占据了周围大的市场，而王永庆的米店因规模小、资金少，没法做大宗生意；而专门搞零售是否能行得通呢？那些位置好的老字号米店在经营批发的同时，也兼做零售，没有人愿意到他这个偏僻的米店买米。王永庆曾背着米挨家挨户去推销，但效果不太好。

王永庆认为，要想自己的米店在市场上立足，自己就必须有一些别人没做到或做不到的优势才行。仔细思考之后，王永庆很快从提高米的质量和服务上找到了突破口。

20世纪30年代的台湾，农村还处在手工作业状态，稻谷收割与加工的技术很落后，稻谷收割后都是铺放在马路上晒干，然后脱粒，沙子、小石子之类的杂物很容易掺杂在里面。用户在做米饭之前，都要经过一道淘米的程序，用起来很多不便，但买卖双方对此都习以为常，见怪不怪。

王永庆却从这一司空见惯的现象中找到了切入点。他带领两个弟弟一起动手，不辞辛苦，不怕麻烦，一点一点地将夹杂在米里的秕糠、沙石之类的杂物拣出来，然后再出售。这样，王永庆卖的米质量就要高一个档次，因而深受顾客好评，米店的生意也日渐红火起来。

在提高米的质量见到效果的同时，王永庆在服务上也更进一步。当时，顾客都是自己前来买米，自己运回家。这对于年轻人来说不算什么，但对于一些老年人来说，就是一个大大的不便了；而当时年轻人整天忙于生计，且工作时间很长，不方便前来买米，买米的任务只能由老年人来承担。王永庆注意到这一点，于是超出常规，主动送货上门。这一方便顾客的服务措施，大受顾客欢迎。

当时还没有送货上门一说，增加这一服务项目等于是一项创举。即使是在今天，送货上门充其量是将货物送到客户家里并根据需要放到相应的位置，就算完事。那么，王永庆是怎样做的呢？

每次给新顾客送米，王永庆就细心地记下这户人家米缸的容量，并且问明这家有多少人吃饭，有多少大人、多少小孩，每人饭量如何，他据此估计该户人家下次买米的大概时间，记在本子上。到时候，不等顾客上门，他就主动将相应数量的米送到客户家里。

王永庆为顾客送米，还要帮人家将米倒进米缸里。如果米缸里还有米，他就将旧米倒出来，将米缸擦干净，然后将新米倒进去，将旧米放在上层，这样，陈米就不至于因存放过久而变质。王永庆这一细心的服务令不少顾客深受感动，为此赢得了很多顾客。

在送米的过程中，王永庆还了解到，当地居民大多数家庭都以打工为生，生活并不富裕，许多家庭还未到发薪日，就已经囊中羞涩。由于王永庆是主动送货上门的，要货到收款，有时碰上顾客手头紧，一时拿不出米钱的，会弄得大家很尴尬。为解决这一问题，王永庆采取按时送米，却不即时收钱，而是约定到发薪之日再上门收钱的办法，极大地方便了顾客。

王永庆精细、务实的服务方法，使嘉义人都知道在米市马路尽头的巷子里，有一个卖好米并送货上门的王永庆。有了知名度后，王永庆的生意很快红火起来。这样，经过一年多的资金积累和客户积累，王永庆便自己办个碾米厂，在离最繁华热闹的道路不远的临街处租了一处比原来大好几倍的房子，临街的一面用来做铺面，里间用来做碾米厂。就这样，王永庆从小小的米店生意开始了他后来问鼎台湾首富的事业。

事业发展壮大后，王永庆在管理企业时，同样注重每一个细节。他的部属深深为王永庆精通每一个细节所折服。当然也有不少人批评他“只见树木，不见森林”，劝他学一学美国的管理，抛开细节，只管大政策。针对这一批评，王永庆回答说：“我不仅注重大的政策，而且更注意点点滴滴的管理，如果我们对这些细枝末节进行研究，就会细分各操作动作，研究是否合理，是否能够将两个人操作的工作量减为一个人，生产力会因此提高一倍，甚至一个人兼顾两部机器，这样生产力就提高了四倍。”

一个企业要创新，必须加强对细节的关注。一向以创新意识著称的海尔集团总裁张瑞敏曾经说过：“创新存在于企业的每一个细节之中。”

细节制胜的绝招

某国企技术工人老王下岗后，凭借祖上开羊道传下来的手艺，干起了宰羊、煮羊肉、卖羊肉的生计。他和妻子在菜市场里租了一个摊位，秋冬卖生羊肉，春夏卖白切羊肉。卖熟羊肉时，热情的王嫂总会给顾客送上一小包椒盐；卖生羊肉时，她又准备好一些萝卜，给每位买肉的顾客称好羊肉后在一旁放上一两个，以便顾客煮羊肉时可以消除膻味。就是这些为顾客着想的服务周到的小举动，使得老王的羊肉成为众多摊位中最受顾客欢迎的羊肉，生意日渐兴隆。

随着市场经济的不断深入人心，许多或大或小的经营者也跟老王夫妇一样，越来越注重经营过程中的细节，并依靠某些不起眼但极富个性、极能吸引人的细节从众多的竞争者中胜出。而众多消费者的心也越来越被消费过程中的种种细节所“俘获”。

如今，越来越多的经营者也开始像关注“眼球经济（注意力经济）”一样，注意起“细节经济”来了。其实，一家企业、一种产品或一个营销行为，能够集中消费者“注意力”、吸引他们“眼球”的，往往不是其“通用部分”，而是其与众不同的细节。

中国是一个非常注重细节和讲求“细节制胜”的国家。“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”、“己所不欲，勿施于人”等就是先辈对后人在道德细节上的教诲；“食不厌精，脍不厌细”等则建议我们要求生活的细节；“童叟无欺”、“卖鱼赠葱”等是对经营细节的写真。

在艺术方面，敦煌莫高窟的作品“飞天”，一笑一颦均惟妙惟肖、出神入化；明清时的紫檀木家具，其扶手、靠背、脚蹬……每一处细小部分都考虑到人的身体结构，简直细致到无微不至的地步。无怪乎，这些艺术精品会享誉中外，价值颇高。

今天，随着商品的极大丰富、收入的持续增长、消费观念的日趋成熟、市场竞争的日渐理性，人们越来越关注生活中的细节问题。关注细节表明了社会的进步。因为一个为温饱而奔波的群体是无法要求经济生活讲究细节的。只有经济发展到一定阶段，相对富裕的人们才会变得挑剔，才会越来越要求“细节”。

这是一个细节制胜的时代。麦当劳、肯德基凭借细致周到、严格规范的产品制作要求和服务程序将分店开遍了全世界，包括在中国这个饮食大国也

越办越红火；国际名牌 POLO 皮包依靠“一英寸之间一定缝满八针”的细致规格，20 多年来立于不败之地……

我们已进入“细节经济”时代，小到市场小贩、商店经营，大到招商引资、确立发展思路，都需要做好细节，方能从激烈的市场竞争中胜出。

卓越源自细节

什么叫卓越？比优秀更好就是卓越。这个世界上没有十全十美的事物，但无论做人还是做事，我们都应该尽可能做到最好，尽可能追求完美。

我们追求卓越的过程，很大程度上就是不断追求细节的完善的过程。任何卓越的表现，不管它是来自于企业、团队还是来自于个人，都是可以追溯、可以探究的非常实在的东西，它们必定是建立在可圈可点的注重细节的坚实基础之上，由于各方面出色的细节综合起来，才表现出领先他人的卓越特征。同样道理，任何团队或个人的失败，都可以从事物发展的蛛丝马迹中找到失败的根源。追求卓越，一定要源于细节，又必须要归于细节。

中国人就有类似的说法，如“见微知著”、“一屋不扫，何以扫天下”、“不积跬步，无以至千里”、“千里之堤，溃于蚁穴”等。这些名言都强调了“细小”的事物可以“成大事”但也可以“乱大谋”。一般来说，我们最容易忽视的就是那些看似简单、琐碎，实际上却很重要的事情。在从事企业管理、产品研发、项目投标、合同签订等工作时，最普遍、最突出的问题就是，简单容易的事情做起来却常常马马虎虎，以致漏洞百出，最后受到市场的惩罚或看到企业利益受损之后，才明白忽视细节所酿成的恶果。更可怕的是，细节问题常常带有非常大的蒙蔽性，掉入细节陷阱的人往往会不由自主地一次又一次重蹈覆辙，这方面的教训实在太多了。有名人曾说过：“伟大源自细节的积累。”有些人一心想做大事，却心态浮躁。上司安排的工作，总是不能踏踏实实地落实好每一个环节，做事流于空泛和夸大，经常会脱离质量问题而去追求数量和效率。

要知道，没有质量保证的工作往往是无效的工作，而且数量越大，危害越大。骄躁者最容易犯的错误是“眼高手低”，他们把自己定位得很高，自命不凡，可是，让他们去做每一件事情都难以令人放心。有道是“骄兵必败”，一个优秀的人不见得就能做出优秀的事情，一个平凡的人通过点点滴滴的努力，坚持不懈地做好每一个细节，反而可能成就不平凡的事情。

做好“小事”需要高度的责任心、敬业精神和严谨求实的态度，它要求