

改变人生的智慧 **Details**
Gaibian Rensheng De
Zhihui Congshu



一生中要注意的小

细节

唐译 / 主编

小处造就伟业，细节成就完美！

天下大事必做于细：

★要用心做好每一件小事，只有用心才能看得见细节的实质，才能将事情做细……。

★一件小事中会有无数个细节问题，做好每一个细节，才能将事做成功。善于观察和分析小事中的细节，从细节上做文章，会起到意想不到的作用……。



中国轻工业出版社

改变人生的智慧 **Details**
Gaibian Rensheng De
Zhihui Congshu

一生中要注意的小

细节

唐译 / 主编

小处造就伟业，细节成就完美！

天下大事必做于细：

★要用心做好每一件小事，只有用心才能看得见细节的实质，才能将事情做细……。

★一件小事中会有无数个细节问题，做好每一个细节才能将事做成功。善于观察和分析小事中的细节，从细节上做文章，会起到意想不到的作用……。



中国文联出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

一生中要注意的小细节/唐译主编. —北京: 中国戏剧出版社, 2009. 6

(改变人生的智慧丛书)

ISBN 978 - 7 - 104 - 02993 - 9

I. 一… II. 唐… III. 成功心理学—通俗读物 IV. B848.4 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 099856 号

一生中要注意的小细节

责任编辑: 赵成伟

出版发行: 中国戏剧出版社

社 址: 北京市海淀区紫竹院路 116 号嘉豪国际中心 A 座 10 层

邮政编码: 100097

电 话: 010 - 58930221 58930273 58930238

58930239 58930240 58930241 (发行部)

传 真: 010 - 58930242 (发行部)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京市兆成印刷有限责任公司

开 本: 787 × 1092 1/16

印 张: 16.25

字 数: 280 千字

版 次: 2009 年 8 月北京第 1 版第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 104 - 02993 - 9

定 价: 119.20 元 (全四册)

版权所有 违者必究

前言 *qian yan*

细节不容忽视，很多时候是细节决定成败，成功属于善于把握细节者，把事情做细，精益求精，方能成就人生伟业。

一个电影好看，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，也需要有人注意细节。人生固然要有宏观意义上的远景构思，但人生更富价值和意义的却在于生活的平淡和琐事中。生活是充满了细节的，正是这些细节才使得生活血肉丰满，栩栩如生；才使得生活丰富多彩，魅力无限。否则，生活一定是一片空白或者显得单调乏味。

多数人在多数情况下只能面对一些具体的事、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。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，大笔的金钱投入下去，往往只为了赚取百分之几的利润，而任何一个细节的失误，就可能将这些利润完全吞噬掉。世间不论什么事，从最根本的角度来说，都是由一些细节构成的，在今



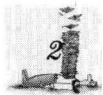
天激烈的社会竞争中，决定成败的必将是微若沙砾的细节。随着社会分工的越来越细和专业化程度的越来越高，一个要求精细化的管理与生活的时代已经到来。

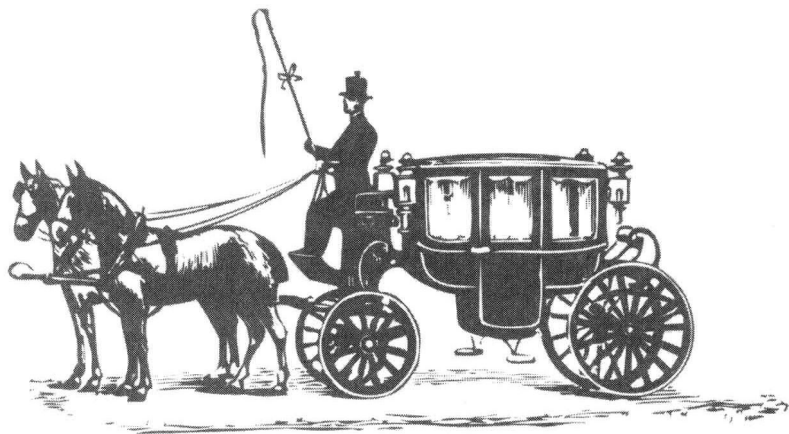
我们综观许多成功的企业，他们之所以能取得卓越的成就，主要是始终把细节的竞争贯彻于整个企业中。现在每行每业的竞争，可以用“残酷”来形容，大家都明白，在战略决策、发展大方向上已没有明显的优势可言，要想在竞争中脱颖而出，那就只能从细节着手了。可以毫不夸张地说，细节决定企业竞争的成败。“没有破产的行业，只有破产的企业”，这句话真实体现了细节对企业竞争所产生的巨大影响力。

无论在生活中还是工作中，愿意把小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；我们不缺少各类规章制度的制订者，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。

千里之堤，溃于蚁穴：细节虽小，却往往决定成败。从点滴做起，精益求精，方能成就伟大。

本书总结出决定人一生成败的50个细节，指出其对感情、生活、工作、处事等发挥的重大作用，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，最终达到成功目标。





CONTENTS

目录

一、将脑袋打开1毫米

- 情商决定命运 / 1
开启情商的测试 / 4
将脑袋打开1毫米 / 5

二、细腻感情

- 感情细腻的人容易获得真爱 / 8
友情的抚慰使人重树信心 / 9
爱是一种不求回报的付出 / 10

三、心灵深处

- 内在的美永远不会衰竭 / 12
美的神奇力量来自于心灵深处 / 15
用心去体验生活是美丽动人的 / 17

四、内心感受

- 快乐主要是一种内心感受 / 19
快乐来自于分享和付出 / 21
蔑视享乐的贵族 / 22

五、凝聚力量

- 从悲痛中凝聚力量 / 23
温柔比暴力的力量更强大 / 24

人生在零度也能沸腾 / 27

六、完善自我

不断完善自我的美丽人生 / 29

悦纳自己，丑也能转化为美 / 31

用一只左脚写出人生的辉煌 / 33

七、记住别人的名字

记住别人的名字 / 36

如何关注别人 / 37

赢得他人的好感 / 39

八、广交朋友的细节

交友要审慎选择 / 42

对不同的人要运用不同的交往细节 / 43

与领导愉快相处的几个细节 / 45

与同事愉快相处的几个细节 / 47

九、说话办事的细节

说话办事要顾及别人的感受 / 49

不要听信别人的吹捧 / 50

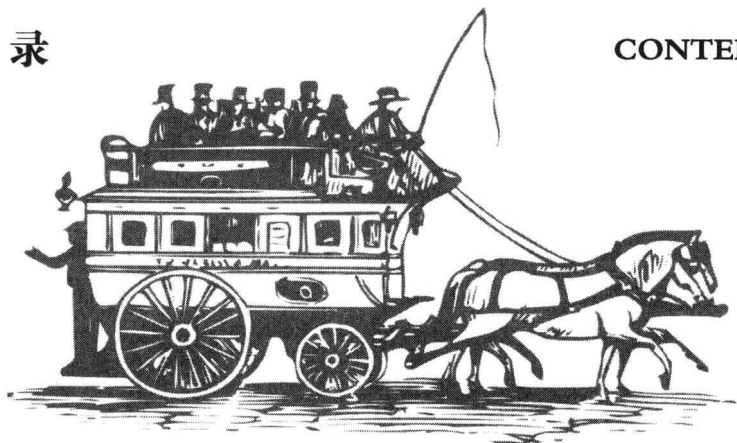
含蓄委婉地指出他人的过错 / 51

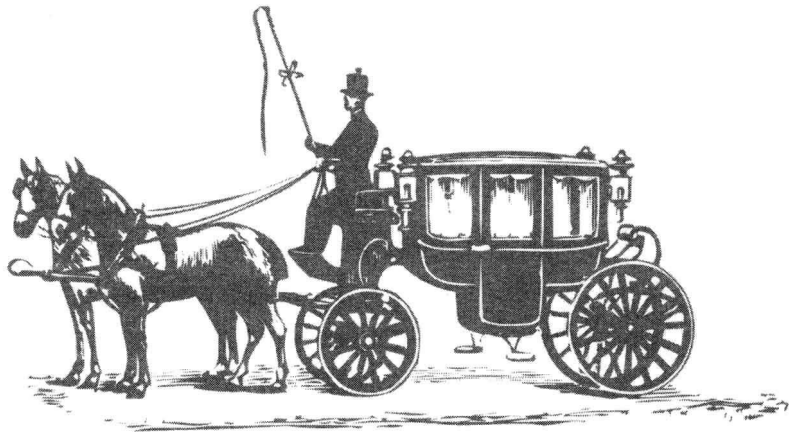
十、琐碎小事

不要为一些琐碎的小事生气 / 53

目录

CONTENTS





CONTENTS

目录

严肃对待琐碎的工作 / 55

接受不可避免的事实 / 56

十一、做人做事做到位

奉献是人生天平上最重要的砝码 / 58

做人做事要为善不为恶 / 59

在每一个地方发挥自己的光彩 / 60

十二、第一次就把事情做对

第一次就把事情做对 / 61

从细节和小事做起 / 63

十三、给事情排定优先次序

给事情排定优先次序 / 65

做事要办正确的事 / 67

平凡的事重复做好 / 68

十四、一次只做一件事

一次只做一件事 / 70

保持一板一眼的做事风格 / 71

永远要做得比要求的更好 / 72

十五、谨慎对待每一件小事情

谨慎对待每一件小事情 / 73

大事必做于细 / 74

做事要精于观察	/ 75
勤于关注事物的细节	/ 75

十六、做事不要越位和错位

做事千万不要越位	/ 77
做事千万不要错位	/ 78
学会将小事变成大事	/ 78
做事来不得半点马虎	/ 79

十七、忠诚敬业

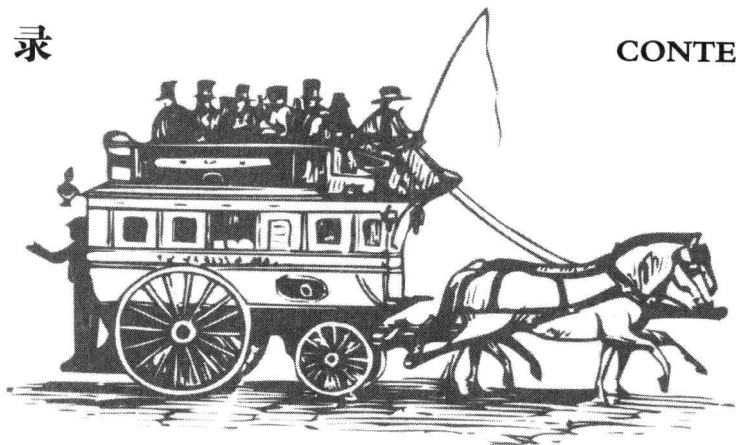
带着感恩的心情去工作	/ 80
用忠诚换取老板的信任	/ 82
敬业可以改写你的人生	/ 83

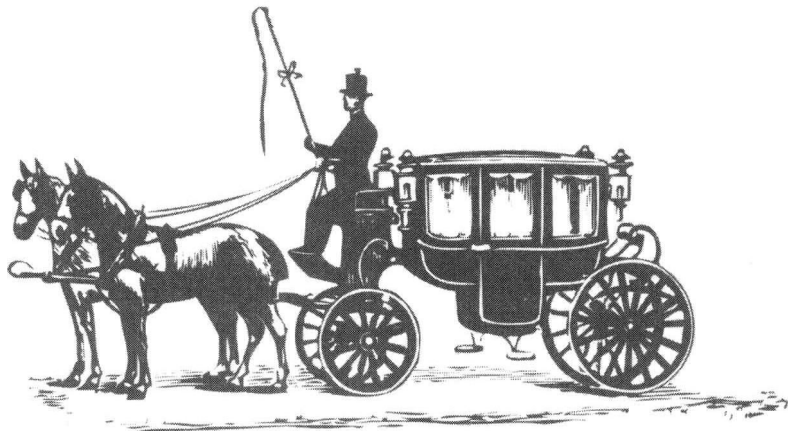
十八、做最优秀的员工

做最优秀的员工	/ 85
自动自发地工作	/ 86
做全公司最赚钱的员工	/ 87

十九、老板和员工并不是对立的

老板和员工并不是对立的	/ 90
给老板以同情和理解	/ 91
与老板相处的六大关键点	/ 93





CONTENTS

目录

二十、工作中的细节

- 一个会工作的人必须在细节处下工夫 / 96
不要拒绝有难度的工作 / 97
在做好本职工作的同时做点分外事 / 98

二十一、细微的责任感

- 责任感体现在细微的小事中 / 100
注意任何细微的杂务 / 101
工作面前无小事 / 102

二十二、只要还能上班就不要请假

- 上班时与下班时 / 105
连续加班后更要精神饱满 / 107
只要还能坚持上班不要请假 / 108

二十三、细节产生效益

- 细节产生效益 / 110
从最小化的具体行动开始 / 112

二十四、专注细致

- 用刻苦的精神把握工作中的细节 / 114
工作一定要专注细致 / 115

二十五、每天多做一点

- 每天多做一点 / 117

不要以卑微的心做卑微的工作	/ 120
别为工作中的失败找借口	/ 122

二十六、别做小动作

不要在老板的眼皮底下做小动作	/ 124
让老板了解工作进展情况	/ 126

二十七、公私分明

不要在工作期间公私不分	/ 128
公司的物品不是免费的	/ 129
怎样与老板谈加薪问题	/ 130

二十八、管理细节

秩序是生活的第一法则	/ 132
追求质量是一种管理艺术	/ 134
用“毛毛细雨”法灌溉员工的心灵	/ 136

二十九、管理人才

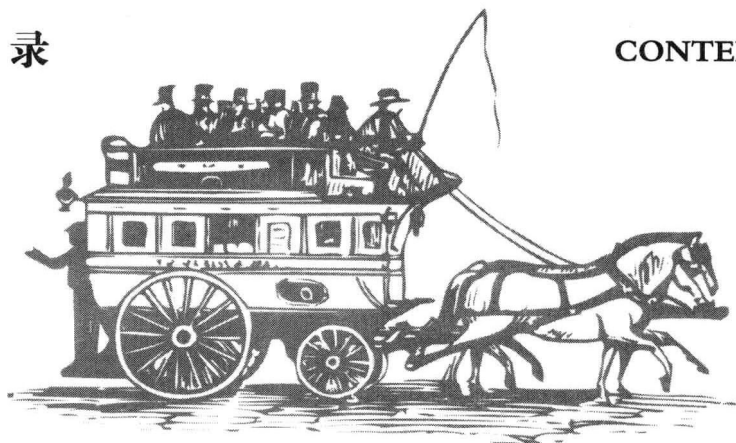
企业管理的中心是人才管理	/ 138
从细微之处入手，全面考察人才	/ 140

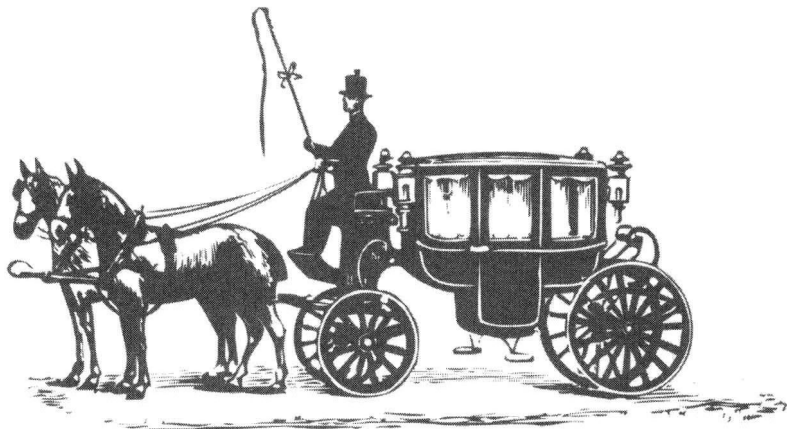
三十、命令和授权

如何有效发布命令	/ 147
分配工作和授权	/ 148

目录

CONTENTS





CONTENTS

目录

三十一、处理各种人事问题

- 处理各种人事问题 / 151
处理员工的迟到旷工问题 / 154
及时解雇不称职的员工 / 155

三十二、白手起家当老板

- 白手起家当老板 / 157
一元钱也能办大事 / 158

三十三、努力挖掘第一桶金

- 努力挖掘第一桶金 / 160
进行有前途的行业 / 161
如何将创意转变为财富 / 162

三十四、把握商业中的细节与精确度

- 把握商业中的细节与精确度 / 164
捕捉生意贵在独具慧眼 / 165
做生意不能一次赚足 / 167

三十五、细节蕴藏商机

- 细节蕴藏着商机 / 169
商场机会蕴藏在小事中 / 171

三十六、经营细节

- 经营之道在于细节 / 173
良好的经营在于从细小处着手 / 175

三十七、细节体现品牌

- 细节体现品牌 / 177
细节设计使产品与众不同 / 178

三十八、用小商品做大生意

- 用小商品做大生意 / 181
小公司也可赚钱 / 185

三十九、营销细节

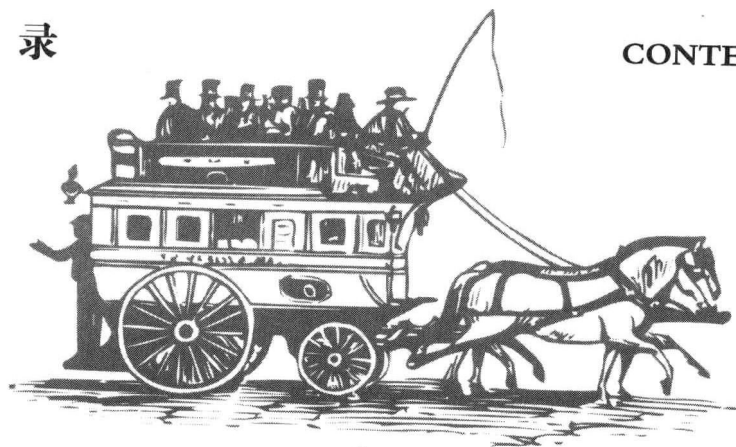
- 做好营销中每个阶段的工作 / 187
细节营销让销售如鱼得水 / 191
提供优质服务的同时不忽视细节 / 193

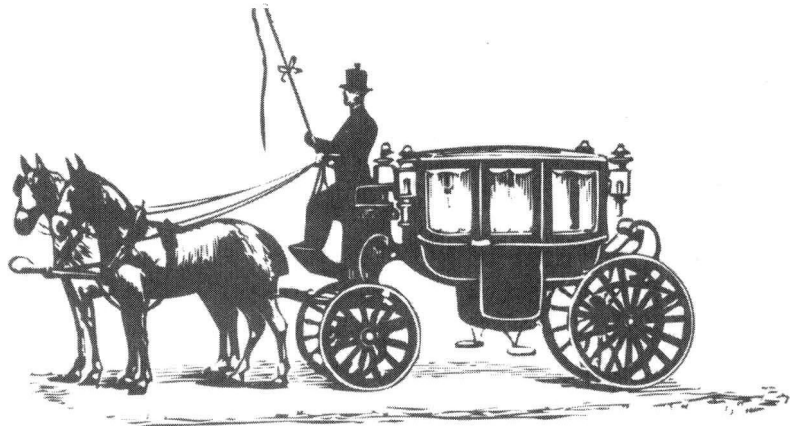
四十、推销员礼仪细节

- 打招呼要因人而异 / 195
约会千万不能迟到 / 195
握手时的诸多细节 / 196
吸烟的礼节 / 197

目 录

CONTENTS





CONTENTS

目录

四十一、详细了解客户

- 详细地了解你的客户 / 198
体谅客户的情绪和面子 / 200

四十二、抓住每一个可见的信号

- 抓住每一个可见的信号 / 203
赢得女顾客的好感 / 205
让父母欣然为孩子花钱 / 207

四十三、一次示范胜过一千句话

- 一次示范胜过一千句话 / 209
用细节性问题引导顾客做决策 / 210

四十四、小气生财

- 如果让你花掉一百万 / 215
小气生财十诀窍 / 217
世界首富的启示 / 218

四十五、激发灵感

- 留心小事，捕捉生意灵感 / 220
留心小事情，激发灵感大发明 / 223
一个赚取亿万美金的灵感 / 224

四十六、抓住细小苗头发展宏大事业

- 抓住细小苗头发展宏大事业 / 226
一件微不足道的小事成就大业 / 228

四十七、从细节中找成功

- 从细节中找成功 / 230
细节制胜的绝招 / 232

四十八、不要错过生命的低气

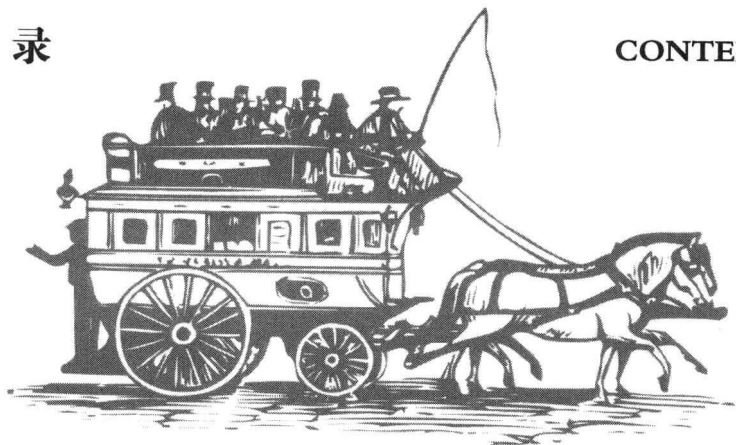
- 不要错过生命的低气 / 234
不要让特长掩盖自身其他优点 / 236
不要奢求十全十美 / 238

四十九、聚焦小事，升华人生

- 聚焦小事，升华你的人生 / 240
从一件小事上体验一次成功的感觉 / 242

五十、千万别忽略一个细小的错误

- 千万别忽略一个细小的错误 / 244
用小步跨越一个个障碍 / 245



一、将脑袋打开1毫米

在一些正式场合，人们对一个陌生人的了解，注注是通过他的小节。在互不熟悉的情况下，人们在不知不觉中就会先入为主地认为：一个小节常常反映出大问题。

情商决定命运

情商的核心内容可以用以下四句话描述：知道别人的情绪；知道自己的情绪；尊重别人的情绪；调控自己的情绪。

如果你今天情绪好，你发现你会影响别人。如果你心态很差，你发现你今天做事很不顺利。所以，高情商的人，要能够控制好自己的情绪，不要让自己的坏情绪影响别人的情绪，最后影响工作。现在是知识经济时代，人的感情越来越丰富，人读书越多，感情越丰富，越需要在情商上能够和别人互动。

奥尼尔是一位才华横溢的销售经理，人们公认他能够升到公司的顶层管理人员位置上。

奥尼尔根据销售主管的旨意，正在考虑重新组织销售的问题，并被要求在董事会上就这一问题发表自己的意见。开会以前，奥尼尔与其他几个可能会因为他的建议而受到影响的部门进行了接触，试图了解他们的意见。然后，他对自己的想法做出了一些调整，使之既能够适应有关各方的既定利益，而又不至于牺牲他的整个目标。但是，令他感到措手不及的



是，当他在会议上谈出自己的建议以后，财务主管对此提出了尖锐的批评，这是他未曾料及的事情。这位与奥尼尔不很熟悉的财务主管指出，在奥尼尔的建议中，存在着成本上升的财务漏洞，并提出了自己的成本削减方案。奥尼尔感到非常沮丧，但是他始终保持冷静的心态。他对财务主管提出的问题进行了说明和解释，列举了在当前或未来采纳自己建议的一些有利条件。但是，他的建议还是在董事会上被否决了。在对自己的失败进行反思以后，他决定在小范围里对自己的建议进行试验，这样做，一方面可以对他的建议进行检查和验证，另一方面又不必支付不适当的成本。

哈雷也是一位很有能力的经理。在改善公司产品分销的效率和效力方面，他是一个思路敏捷、雄心勃勃和办法很多的人。

哈雷的主管要求他在董事会上表达自己的观点。哈雷充满激情和热忱地提出了自己的建议，他在任何时候都毫不掩饰地直接流露出自己的热情。但不幸的是，销售和市场主管以及财务主管否定了他的建议，因为他的建议听起来成本太高，而且与新的市场营销战略相冲突。哈雷被他们的否定打懵了，精神恍惚地走出会议室，心中的怒火越来越大。他固执地认为，在这个公司里，任何一个拥有新想法的人都没有生存空间。他开始玩弄权术，试图对董事会中那些看上去不能接受他的观点的成员发起攻击。很快，他成为孤家寡人，被公司从重要的决策层中逐出。不久，他失去了一个重要的晋升机会，于是他非常恼怒地辞职了。他在这家公司里的职业生涯以失败告终。

与奥尼尔不同，哈雷控制不了自己的情绪，而且，他对他人的意图视而不见。他不是对事情进行冷静细致地检查，而是立刻得出情绪化的破坏性结论，这些结论使他产生极大的恼怒。他无法令自己跳出这些假设，使自己摆脱消极情绪的影响，结果，他只能在众叛亲离的境况中结束一切。本来，他完全可能通过富有成效的行动，更好地发挥自己热情洋溢的品性来吸引他人，赢得他们的支持，而不使自己陷入到毫无益处的冲突中。

在针对某个空缺的职位对一个候选人进行考评的时候，我们的考核标准总是过多地倾向于诸如学历、文凭、技术培训以及口头表达能力等这样一些外在的因素。然而，在商业环境中，清晰缜密的思维和解决问题的能力是非常重要的，它们绝不逊于优秀的写作能力、语言表达能力和交流能力。在一些特定的领域里，拥有某些特殊智力的天赋，成为从事这些职业