

把小事做好，把细节做到

细节

改变命运。



小事影响大事
细节铸就完美

冀衡//编著

THE DETAIL CHANG YOUR FATE

很多人总不屑一顾于小事和事情的细节，总盲目地相信“天将降大任于斯人也”。孰不知，能把自己身边的每一件小事做好，把每一个细节做到位就很不简单了。有时候，一个人的命运就取决于一些不为人知的小事和你不太在意的细节。

中国盲文出版社

把小事做好，把细节做到

细节 改变命运。

小事影响大事
细节铸就完美

冀衡//编著

THE DETAIL CHANG YOUR FATE

很多人总不屑一顾于小事和事情的细节，总盲目地相信“天将降大任于斯人也”。孰不知，能把自己身边的每一件小事做好，把每一个细节做到位就很不简单了。有时候，一个人的命运就取决于一些不为人知的小事和你不太在意的细节。

中国盲文出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

细节改变命运 / 冀衡编著 - 北京: 中国
盲文出版社, 2004.8

ISBN 7-5002-2042-1

I. 细… II. 冀… III. 个人 - 修养 - 通俗读物
IV. B825-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 066186 号

细节改变命运

编 著 者: 冀衡

出版发行: 中国盲文出版社
社 址: 北京市丰台区卢沟桥城内街 39 号
邮政编码: 100072
电 话: (010) 83893585

印 刷: 北京星月印刷厂
经 销: 新华书店

开 本: 880×1230 1/32
字 数: 230 千字
印 张: 11
版 次: 2004 年 9 月第 1 版 2004 年 9 月第 1 次印刷

书 号: ISBN-7-5002-2042-1/B·82
定 价: 22.80 元

此书盲文版同时出版
盲人读者可免费借阅

版权所有 侵权必究
印装错误可随时退换

改变命运。

THE DETAIL

自己曾经忽略过哪些重要的细节?

前言

要说成功是由许多细节累积而成的，很多人或许并不以为然。事实上，只要对你周围的人事稍加注意，你就会发现——细节决定了命运。

“天下难事，必作于易；天下大事，必作于细。”无论是个人的前途，还是企业的发展，都是由一点一滴的细节组成的。

对于个人而言，无论是说话、办事，还是做人，任何一个小细节都可能产生巨大的影响。例如，一个公司的主管会计，平时干活还算麻利，但当老总去她的办公室时，却发现她的桌子上是乱作一团。老总当时并没有批评她，当老总第二次、第三次去她办公室时，她的桌上依然如故。于是，她给老总留下了不适合做主管会计的印象。果不其然，几个月后，她由于不胜任该职位被调到了另外的岗位。

一个不经意的细节，往往能够反映出一个人深层次的修养。展示完美的自己很难，需要每一个细节都完美；但毁坏自己很容易，只要一个细节没注意到，就会给你带来难以挽回的影响。

对于企业而言，细节的影响同样不可小觑。有人总结：企业就是细节。现代无数重视细节的企业成功已经充分证

明了此论点的正确性。西点的格兰特将军说过：“细枝末节最伤脑筋。”的确如此，哪怕是最聪明的人制定出来的方案，也是从细节开始的，所以执行的时候，也要从小处开始。企业的进步必须要依靠大量精益求精的细节管理。只有做到对每一个细节都“举轻若重”，方能达到“举重若轻”的境界。

“泰山不拒细壤，故能成其高；江海不择细流，故能就其深。”所以，大礼不辞小让，细节决定命运。想做大事的人很多，但愿意把小事做细的人很少；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；绝不缺少各类管理规章制度，缺少的是规章条款不折不扣地执行。我们必须改变心浮气躁、浅尝辄止的毛病，提倡注重细节，把小事做细。

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，是水到渠成后的惊喜。

本书采用大量实例论证了细节之于个人、细节之于企业的重要性，以及个人和企业在学习过程中所需要注意的细节，值得每一个欲求攀登高峰的人细细阅读。

目 录

上部：细节影响个人的命运

- 说好第一句话 (5)
- 有话好好说 (7)
- 语言的规则 (10)
- 恰当地称呼对方 (12)
- 把握好说话的语速 (15)
- 控制好说话的音量 (17)
- 说“是”，不说“好” (18)
- 把“我的”变为“我们的” (19)
- 面试时别说这些话 (20)
- 把握和领导谈话的细节 (23)
- 拒绝的借口也有细微的差别 (26)

- 用请求的语气分派工作 (29)
- 不要当众指责别人的过错 (31)
- 抓住对方细微的谬误，以谬还谬 (34)
- 不要冲撞对方的忌讳 (36)
- 夫妻间说话也要注意方式 (38)

- 从记住对方的名字开始 (43)
- 重要的事情先做 (46)
- 办事讲究小心谨慎 (48)
- 心细如发成大事 (50)
- 对不同的人要运用不同的交往之道 (53)
- 交际圈是用心累积起来的 (57)
- 与人交往不可忽视神态举止 (60)
- 对方的细小之事是你办事的敲门砖 (61)
- 礼尚往来的细节 (64)
- 向领导争取应得利益该注意的细节 (69)
- 把“意见”变为“建议” (72)
- 怎样和老板谈加薪问题 (77)
- 别轻易说“我不能” (80)
- 如何向上司汇报工作 (81)
- 领导有错了怎么办 (85)
- 分析利弊得失，以供他人选择 (87)

指责错误要保留面子 (89)
冷却处理对立情绪 (91)
注意任何细微的杂务 (93)
与同事交往需谨慎小慎微 (95)
不要滥用朋友之间的情义 (100)

个性中最容易被忽视的细节 (105)
了解自己的短处 (108)
在小事中培养好习惯 (112)
良好的修养让你更受欢迎 (115)
给他人多送去一点儿温暖 (120)
表现自己，但别贬低别人 (123)
用温和的态度去寻找出路 (125)
遵守诺言：哪怕一个小小的约会 (128)
切莫自作聪明 (130)
勿把过错推给别人 (132)
骄傲与气节 (134)
刚愎自用失天下 (136)
有自制力才能把握机会 (140)
谨慎，但别拘谨 (142)
责任感就体现在细微的小事中 (144)
拥有良好的精神状态 (146)

- 带着感恩的心情去工作 (148)
用忠诚换取老板的信任 (151)
根除拖拉和逃避的恶习 (153)
吹毛求疵和抱怨于事无补 (155)
小地方容易出现大纰漏 (157)
不要等待，而要创造 (160)
结交朋友时要注意的细节 (163)

- 初次见面要有自信 (167)
初次见面握手的分寸 (169)
自我介绍礼仪 (173)
学会与陌生人交谈 (178)
交谈的礼节 (181)
与人交往要注意仪容美 (183)
人际交往中要善用称呼和名片 (187)
西餐宴会上应注意的礼仪细节 (192)
服饰穿戴的TPO原则 (195)
“请客”的艺术与分寸 (198)
拨打电话时应注意的细节 (201)
接听电话时应注意的细节 (205)
不要嘲笑别人的生理缺陷 (209)
好朋友之间也不要过于随便 (211)

下部：细节影响企业的发展

目 录

找到你想找的人 (217)

比别人更细心 (222)

交情是通过一些小事积累起来的 (226)

电话推销更要注意细节 (230)

用细节性的问题引导顾客做决策 (234)

为顾客提供细致入微的服务 (240)

个性化的推销 (244)

详细地了解你的客户 (248)

切莫以貌取人 (251)

推销员应该注意的礼仪细节 (254)

取悦顾客要因人而宜 (260)

从细微处着眼，以清除障碍 (265)

善于从细节上发现问题 (267)

- 巧妙设置最后期限 (272)
- 谈判环境是个不可忽视的细节 (275)
- 做自己的形象设计师 (277)
- 在“头衔”上做文章 (279)
- 话，原来可以这么说 (282)
- 抓住对方满足需要的心理 (284)
- 电话做戏 (287)
- 谈判时的态度要诚恳 (290)
- 妙用故意为之的小错误 (292)
- 欲速则不达 (295)
- 在共同点上找根据 (298)
- 倾听易于发现细节 (300)

- 成也细节，败也细节 (305)
- 细节蕴藏着商机 (309)
- 靠细心提高质量 (313)
- 宗庆后从细分市场中寻找商机 (317)
- 抓住了关键细节的日本商人 (321)
- 日本企业的服务精神 (324)
- 爱多衰亡的原因 (326)
- 雅马哈自毁前路 (328)
- 吉列惨痛的历史教训 (330)

李嘉诚抓住每一个细小的机会 (333)

在细处俘获人心 (336)

在细节上实现情感定位 (339)

细节

改变命运

THE DETAIL
CHANGE
YOUR
FATE

目 录

细节

改变命运

THE DETAIL

CHANGE

VOID EATE

上部

细节影响个人的命运



说话的细节

办事的细节

做人的细节

礼仪的细节

細節

改變命運

THE DETAIL

CHANGE
YOUR FATE

第一章

说话的细节

THE DETAIL
CHANGE
YOUR FATE

第一章
说话的细节

古人说：“人生惟有说话是第一难事。”乍听之下，便会觉得奇怪：从婴儿的咿呀学语开始，人生几十年，说话难道是什么难事？实际上，说话是为人处世的一件难事。说话难，难在恰到好处。该说话时不能沉默，该沉默时不能说话；该说话时并非一切话都能说或说得正确。如此这般都需要把握火候，而这火候怎么拿捏可就要注意到细节问题了。

什么时候该说什么，不该说什么，与不同的人说什么样的话；办不同的事该怎样说话；说话中要注意什么等等细微之处都是有讲究的。

你可能会说：“许多人说话并不讲究，不也照样活得挺好吗？”当然，有些人是活得挺好，但要看这个“挺好”的标准是什么。你若想有所作为，这个标准就必须定得高，努力使自己成为一个“会说话”的人，如此才可能为你的发展铺平道路。

而怎样才算“会说话”呢？这就需要对说话当中的每一个细节都加以注意，如此你定会成为一个说话高手。