

精美源于细节，细节造就成功

吕函/编著

Detail

细节 决定成功

不愿做平凡的小事，就做不出大事，大事往往是从一点一滴的小事做起来的，所以在细节处多下功夫吧！

——吉姆·柯林斯（《基业长青》《从优秀到卓越》的作者）



精细化管理时代已经到来
注重细节让你立于不败之地



中国民航出版社

1%的细节失误=100%的失败

吕函/编著

细节 决定成功

不愿做平凡的小事，就做不出大事，大事往往是从一点一滴的小事做起的，所以在细节处多下功夫吧！

——吉姆·柯林斯（《基业长青》《从优秀到卓越》的作者）

中国民航出版社

图书在版编目(CIP)数据

细节决定成功/吕函编著. —北京:中国民航出版社,
2004.6
ISBN 7-80110-584-2

I. 细…
II. 吕…
III. 成功心理学
IV. B848.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 050581 号

细节决定成功

吕函 编著

出版 中国民航出版社
社址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼(100028)
发行 中国民航出版社 新华书店经销
电话 (010) 64290477
印刷 北京师范大学印刷厂
照排 中国民航出版社激光照排室
开本 880 × 1230 1/32
印张 8
字数 150 千字
版本 2004 年 7 月第 1 版 2004 年 7 月第 1 次印刷

书号 ISBN 7-80110-584-2/Z·119
定价 18.80 元

序 言

老子曾说：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细”。它精辟地指出了想成就一番事业，必须从简单的事情做起，从细微之处入手。世间上不论什么事，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。

而在我们的现实生活中,想做大事的人很多,但愿意把小事做细的人很少,他们总认为这些小事不是自己干的,这些细节对大局无关紧要。就是因为有了这些人、有了这些思想存在于企业当中,我们的次品多了,我们服务差了,我们的浪费多了,我们的成本提高了,我们的竞争力下降了,最后我们的企业破产了……

真所谓成也细节,败也细节,一心渴望伟大,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。

让我们每一个员工、每一个企业都真真正正关注起细节来,把“注重细节”的思想时时刻刻记在心中,把对细节的实施贯彻于实际行动当中。注重细节,必将会让我们摘取硕硕果实!

编 者

2004年5月

目 录

序言/ I

第一章 成功始于细节

1. 天下大事必做于细/3
2. 细节改变命运/6
3. 良好的经营在于从细小处着手/11
4. 成也细节,败也细节/13
5. 细节的威力是无穷的/17
6. 从小职员到大老板/18
7. 从小事中做出大学问/20
8. 一项小发明,两家摇钱树/22
9. 小事中的大商机/25
10. 在细节处下功夫/29
11. 从最小化的具体行动开始/31
12. 一生磨一镜/33
13. 成功并不仅仅靠运气/34

第二章 细心观察,抓住机遇

- 1.处处留心皆机遇/39
- 2.商场机会蕴藏在小事中/43
- 3.创造机会,一步一步地前进/45
- 4.留心小事捕捉生意灵感/48
- 5.在小事上做文章/53
- 6.要抓住万分之一的机会/55
- 7.掌握信息:说者无意,听者要有心/59
- 8.先机就是金钱:收集信息注重市场走向/62
- 9.冰块里的商机/64
- 10.及时捕捉市场上的“零次信息”/67

第三章 从小事做起

- 1.小事就是大事/71
- 2.细致入微——市场拓展的精髓/73
- 3.大往往在小之中/75
- 4.关注未做完的小事/78
- 5.用小步跨越一个个障碍/79
- 6.每天多做一点/81
- 7.充分地利用极短的时间,积少成多地干成大事/87
- 8.甘做凡人小事/89

- 9.聚焦小事,升华你的人生/92
- 10.小的就是大的,不要忽略细节/96
- 11.每一件事都值得我们去 做/98
- 12.小的决定大的/100
- 13.适当降低自己的目标/103
- 14.小中见大,事无巨细/105

第四章 创新源于细节

- 1.处处留心皆学问/109
- 2.细心有灵感/110
- 3.在小事上进行改观/114
- 4.在平凡小事中等待灵感的绽放/116
- 5.沿着“某一链条”乘势前进/118
- 6.激发联想性思维/120
- 7.逆向思维出新知/122
- 8.童趣中的创造性/125
- 9.新的视角就有新的惊奇/127
- 10.把一时的灵感转变为自己的使命/130
- 11.慧眼识“缺”,关注冷门/132

第五章 企业管理无小事

- 1.细节是企业基业长青的关键/137

2. 细节营销——让你的销售如鱼得水/139
3. 细节管理很重要/142
4. 追求质量是一种管理艺术/143
5. 企业管理的中心是人员管理/147
6. 用“毛毛细雨”法灌溉员工的心灵/151
7. 切勿忽略细节/153
8. 从细微之处入手, 全面考察人才/155
9. 从小事做起, 留住员工的心/164
10. 贴近部下, 不摆架子/167
11. 抓大放小, 用人不疑/169
12. 把梯子靠在正确的墙上/174
13. 注重抓小事, 也会带来大效益/178

第六章 留心细节, 拥有财富

1. 细节影响企业的效益/183
2. 细节设计——让你的产品与众不同/185
3. 从小事做起, 从早年起步/188
4. 用小商品做大生意/191
5. 致富是用小钱积累起来的/197
6. 稳扎稳打, 细水长流才能做大/198
7. 崇尚节俭也能创造财富/200
8. 不要满足于眼前小小的成就/203
9. 从一件小事上体验一次成功的感觉/207

- 10.亿万财富从养鹌鹑开始/209
- 11.借鸡生蛋,坐拥广厦千万间/211
- 12.留心细节,将无用变有用/214
- 13.做个有心人/216

第七章 忽视细节的代价

- 1.千万别忽略一个细小的错误/221
- 2.少了一个马掌钉/223
- 3.35次紧急电话/225
- 4.麦当劳的疏忽/227
- 5.因小毛病而吃大亏/228
- 6.莫因小利失荆州/230
- 7.爱立信因质量和服务中的缺陷输掉中国市场/232
- 8.熟视无睹的危险/234
- 9.忽视蟑螂的代价/236
- 10.不要讳疾忌医/237
- 11.小节伤大雅/239

第一章

成功始于细节

成大业若烹小鲜，做大事必重细节。

—— 老子

把一个简简单单的招式练到极致就成了威力无穷的绝招。

—— 摩托罗拉公司创始人 保罗·盖尔文

1. 天下大事必做于细

老子曾说：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细”，它精辟地指出了想成就一番事业，必须从简单的事情做起，从细微之处入手。相类似的，20世纪世界最伟大的建筑师之一的密斯·凡·德罗，在被要求用一句话来描述他成功的原因时，他也是只说了五个字：“魔鬼在细节”，他反复地强调，如果对细节的把握不到位，无论你的建筑设计方案如何恢弘大气，都不能称之为成功的作品。可见对细节的作用和重要性的认识，古已有之，中外共见。也就是所谓“一树一菩提，一沙一世界”，生活的一切原本都是由细节构成的，如果一切归于有序，决定成败的必将是微若沙砾的细节，细节的竞争才是最终和最高的竞争层面。在今天，随着现代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和生活时代已经到来。

不论什么事，实际上都是由一些细节组成的。我们综观中外许多企业家的成功之道，其之所以能有杰出的成就，往往主要是管理层始终把细节的竞争贯彻于整个产品开发的始终。细节的竞争既是成本的竞争，工艺、创新的竞争，也是各个环节协调能

力的竞争;从另一个层面上说,也就是人才的竞争。托尔斯泰曾说过: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,能够抓住生活中的一些细节。海尔总裁张瑞敏先生曾说:把每一件简单的事做好就是不简单;把每一件平凡的事做好就是不平凡。海尔集团“严、细、实、恒”的管理风格,把细和实提到了重要的层次上,以追求工作的零缺陷、高灵敏度为目标,把管理问题控制解决在最短时间、最小范围,使经济损失降到最低,逐步实现了管理的精细化,消除了企业管理的所有死角,大大降低了成本材料的消耗,使管理达到了及时、全面、有效的状况,每一个环节都能透出一丝不苟的严谨,真正做到了环环相扣、疏而不漏;而近些年不少公司的大起大落也在于,虽其规章制度不可谓不细、不严、不实,但往往说在口上,定在纸上,订在墙上,就是落实不到行动上。真所谓成为细节,败也细节,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。这也就是细节的魅力。

在当今激烈竞争的市场中,怎样才能使企业始终立于不败之地呢?可以说答案就是:细节决定企业竞争的成败。这主要也是由两个原因造成:其一,对于战略面、大方向,角逐者们大都已经非常清楚,很难在这些因素上赢得明显优势;其二,现在很多商业领域已经进入微利时代,大量财力、人力的投入,往往只为了赢取几个百分点的利润,而某一个细节的忽略却足以让有限的利润化为乌有。而看看今天我们的国人,大而化之、马马虎虎的

毛病似乎仍然还是不绝于眼,社会上“差不多”先生比比皆是,好像、几乎、似乎、将近、大约、大体、大致、大概等等,成了“差不多”先生的常用词。就在这些词汇一再使用的同时,生产线上的次品出来了,矿山上的事故频频发生着,社会上违章违纪,不讲原则的事情也是屡禁不止。而与“差不多”的观念相应的,是人们都想做大事,而不愿意或者不屑于做小事。但事实上,“芸芸众生能做大事的实在太少,多数人的多数情况总还只能做一些具体的事、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。”随着经济的发展,专业化程度越来越高,社会分工越来越细,也要求人们做事认真、精细,否则会影响整个社会体系的正常运转。如,一辆小汽车有上万个零件,需上百家企业生产协作;一架飞机有几百万个零部件,涉及的企业单位更多;我国前些年澳星发射失败也就是细节问题:在配电器上多了一块0.15毫米的铝物质,正是这一点点铝物质导致澳星爆炸。所以,无论做人、做事,都要注重细节,从小事做起。

成大业若烹小鲜,做大事必重细节。在中国,想做大事的人很多,但愿意把小事做细的人很少;其实,我们不缺少雄韬伟略的战略家,而缺少的是精益求精的执行力;决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执行。中国有句名言,“细微之处见精神”。细节,微小而细致,在市场竞争中它从来不会叱咤风云,也不像疯狂的促销策略,立竿见影地使销量飙升;但细节的竞争,却如春风化雨润物无声。今天,大刀阔斧的竞争

往往并不能做大市场,而细节上的竞争却将永无止境。一点一滴的关爱、一丝一毫的服务,都将铸就用户对品牌的信念。这就是细节的美,细节的魅力。

2. 细节改变命运

认真观察你就会发现,那些成功者及伟人都是注意细节的人,注意细节,方可成为天才。

任何人都不可否认的一个事实就是:最伟大的生命往往是由最细小的事物点点滴滴汇集而成的。绝大多数人很少能有机会遇到那种重大的转折,很少有机会能够开创宏伟的事业。而生活的溪流往往是由这些琐屑的事情、无足轻重的事件以及那些过后不留一丝痕迹的细微经验渐渐汇集成的,也正是它们才构成了生命的全部内涵。

那些看来微不足道的事情,其中都蕴藏着巨大的发现。而天才与凡人的最大区别往往体现在这些微不足道的小事上。

詹姆斯·瓦特一个人静静地坐在墙角,出神地望着从烟囱里冒出来的浓烟,对于这个小男孩来说,整个世界就是一个等待开发的能量宝库。这个世界蕴藏着多么巨大的能量啊!在蒸汽机作

为主要动力的年代,如果没有了用蒸汽发动的动力,那么世界上所有靠蒸汽来发动的火车、轮船以及其他成千上万的机器,它们的轮子都会停止转动。每一个车轮、每一个转轴、每一个锭子,也都将停止转动。世界将变成死一般的沉寂。会有成千上万的人被迫加入失业大军的行列,成千上万的人会被逼得走投无路,还有成千上万的人得忍受饥饿和死亡的困扰。

科学界的巨匠亥姆霍兹把自己一生的成就归功于他在因伤寒发作而得的狂热症。当时,由于他生病不得不呆在家里,足不出户,他就用很少的一点钱买了一架天文望远镜。而正是这架望远镜把他带入了科学的殿堂,并让他日后在这个领域里名声大噪。

世间最睿智的国王所罗门说过,“万事皆因小事起”,而“摩德纳的水桶”这个故事正是这句名言的一个有力例证。

1005年,摩德纳联邦的几个士兵带着这只著名的水桶跑到了隶属于波罗尼亚国的一个共和国里去了。这原本是一件不值一提的小事,但是却引起了一场纠纷,引发了一场长达十几年的战争。

克里米亚战争造成了巨大的人员伤亡和财产损失。欧洲的四大大国英国、法国、土耳其和俄国都被牵连了进来,而战争最初却是因一把钥匙而起。

土耳其宣称,耶路撒冷圣墓中的一个神龛归土耳其的基督教会所有,于是就把神龛锁了起来,并且拒绝交出钥匙。这一行为使得希腊的教会很恼火。后来,争端不断升级。于是,俄国作为希