

Detail Is The Key Of Success

因为企业大，所以小事没人做，
因为事情不大，所以小事做不透。

一个不经意的细节，
往往能够反映出一个人深层次的修养。

决定**成功**的 51个**细节**

李查德 编著

所有
职场内外的
细节精华
尽在其中

一本所有生存在职场中
生活在这个精细化社会中的人所必读的书

黑龙江人民出版社

Detail Is The Key Of Success

因为企业大，所以小事没人做，
因为事情不大，所以小事做不透。

一个不经意的细节，
往往能够反映出一个人深层次的修养。

决定成功的 51个细节

李查德 编著

所有
职场内外的
细节精华
尽在其中

一本所有生存在职场中
生活在这个精细化社会中的人所必读的书

黑龙江人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

决定成功的 51 个细节/李查德编著. —哈尔滨:黑龙江人民出版社,
2005. 1

ISBN 7 - 207 - 06392 - X

I. 决… II. 李… 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(2005)第 111589 号

责任编辑:刘丽奇

决定成功的 51 个细节

李查德 著

出版发行 黑龙江人民出版社

通讯地址 哈尔滨市南岗区宣庆小区 1 号楼

邮 编 150008

网 址 [www. longpress. com](http://www.longpress.com) E - mail: [hljrmchs@ yeah. net](mailto:hljrmchs@yeah. net)

装帧设计 [幻想]工作室

印 刷 黑龙江新华印刷厂

经 销 全国新华书店

开 本 850 × 1168 毫米 1/16

印 张 13

字 数 180 千字

版 次 2005 年 1 月第 1 版 第 1 次印刷

书 号 ISBN 7 - 207 - 06392 - X/G · 1502

定 价 24. 80 元

(如发现本书有印刷质量问题,印刷厂负责调换)

序言

“细节”已成为当今社会普遍关注的问题，媒体不断地反复提及，企业也纷纷提倡“关注细节，把小事做细”的精神。的确，细节往往会被人所忽视，但往往正是这易被人所忽视的细节决定着事业的成败。

“江海不择细流，故能成其大；泰山不拒细壤，故能就其高。”所以，无论做人、做事，都要注重细节，从小事做起。在与人交往时，细节问题处理得好，就会使人对你产生好感，愿意和你交流；反之则会使你的形象受损，甚至被亲人朋友离弃。在不断强调精细化的今天，细节不仅能反映出一个人的专业水准，更能突出一个人的内在特质。正如一滴水可映出太阳的光辉，一个不经意的细节，往往能够反映出一个人深层次的修养。

有人曾说：“针尖上打擂台，拼的就是精细。”作为公司的员工，也许你每天都在重复着同一项工作，也许这项工作还很琐碎、很繁杂，但请不要掉以轻心，因为简单的招术练到极致就是绝招。任何人要想长远、健康、快速地发展，就必须关注细节，把小事做细！

老子曾说：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。”每个成功人士，每一个成功的企业，都是从细微之处起步的，他们的成就都源自于细节的不断堆积。然而，尽管有关细节的重要性人们已经耳熟能详，但具体的细节问题究竟隐藏在哪里呢？如果你不翻开这本书，许多细节就会被你一直忽略下去，当然，你身边的人也不可能时时对你耳提面命，更不可能面面俱到，因为，它们实在太细微、太不起眼了。

本书为每一位立志走向成功的人士指引出一条成功的捷径，让你在唏嘘感叹中领悟细节魅力的同时学会如何避免失败，重视每个细节。任何伟大的人物，都是从平凡中走出，而最平凡的人，也有成为伟人的可能，实现这一转变也许就是一念之差或是对一个细节的处理。

编 者

1	要精神饱满地迎接每一天	001
2	一句“早上好”就像一杯温馨的热茶	005
3	记住他人的名字能制造亲近感	010
4	与人交往时别忽略了礼貌用语	014
5	要保留自己的秘密	018
6	不该知道的事别去打听	022
7	不要随便拿朋友开心	026
8	切勿传播流言	030
9	凡事多为他人着想	033
10	不要轻易向朋友借钱	037
11	经常抱怨会使周围的人厌烦	042
12	别把友情与工作混为一谈	046
13	没有把握的事不要承诺	050
14	别把自己隔离于本企业文化之外	054
15	只工作不合作会使你陷入事业危机	058
16	别把迟到当小事	062
17	别让坏情绪影响到你的工作	066
18	与同事相处要保持距离	070
19	不要抢占功劳和推卸责任	074
20	不要在别人面前表现得高傲自大	078
21	不要泄露公司机密	082
22	千万不能只干面子活	086
23	哪怕是最小的便宜也不能占	090
24	莫把办公室当成你的私人空间	094
25	别指望别人为你分担痛苦	098

26	锋芒太露会让周围的人反感	103
27	不要随便请假	106
28	不守时会使自己失信于人	109
29	频繁跳槽意味着永远从零开始	113
30	与人交往不能要求别人十全十美	116
31	批评要对事不对人	120
32	要恰到好处地赞美别人	123
33	学会宽容你的对手	128
34	别忘了感谢帮助过你的人	132
35	说谎话会使别人对你失去信任	136
36	对待朋友一定要真诚	140
37	不该说话的时候，不要乱说话	144
38	要想比别人做得更好，就要比别人多做一些	148
39	有机会时别忘了适当表现自己	152
40	赞美上司时不要让人感到你是在“拍马屁”	156
41	和老板主动打招呼会引起他的关注	161
42	与上司交谈时一定要谨言慎行，尊重上司	163
43	上司交待的事要立即去做	167
44	勤向上司汇报会收到事半功倍的效果	171
45	切忌当面指出和纠正上司的错误	175
46	不该做主的事不要擅作主张	178
47	一定要根据场合选择自己的着装	183
48	用餐时的表现会影响到别人对你的印象	187
49	得体的言谈举止会直接反映出你的良好修养	191
50	改掉出口成“脏”的坏习惯	195
51	工作再忙也不要忘记为生活营造一份浪漫	199

1/ 要精神饱满地迎接每一天

活力不仅表现为能够坚持,而且能够重新再来。

——费茨格拉德

在公司里,精神面貌尤为重要。因为精神面貌是一个人的外在表现。良好的精神面貌不仅能表现出你对自己的能力充满了自信,而且饱满的热情还会感染周边的人,使你的人格产生一种魅力。

在工作环境中,你身边的人不是你的老板就是你的同事,如果你表现得精力十足,充满了活力,你的这种精神状态很可能会感染到他们。除能让他们一天有个好心情外,也会使他们拥有饱满的工作热情;相反,如果你上班便表现出一副萎靡不振、意志消沉或者精神恍惚的样子,不仅会影响同事的工作状态,还会让老板对你产生不能胜任本职工作的想法,进而对你失去信心。久而久之,你大概就离被炒鱿鱼不远了。

其实,一个想获取成功的人,从不会在工作中表现出萎靡的一面,即使是在任何工作的压力下。因为他知道没有一个老板会喜欢提不起精神的员工,的确,谁愿意把可能引起组织不良情绪的人留在团体内呢?

老板只欢迎那些有良好精神面貌的员工

一个公司或一个企业,就像一个即将步入战场冲锋陷阵的团队,每个

决定
成功
51个
细节

员工就像团队中的一名战士。只有人人都有激昂的情绪,团队才可能产生战斗力,从而在战斗中赢得胜利。所以,老板最关注的问题,莫过于自己的员工能否始终以最佳的精神状态投入工作。因为老板清楚:良好的精神状态能鼓舞团队的士气,增强工作效率;相反,萎靡情绪会在团队中相互传染,就像一匹害群之马,抵消其他员工的斗志。如果能以饱满的精神状态投入工作,老板一定会对你倍加赞赏。要知道,在现代企业里,一个人是否具有有良好的精神面貌,已成为老板评定员工能力如何的一个重要方面。

艾伦是刚刚步入一家大型广告公司的职员。由于公司业务太忙,因此加班加点地赶进度是常有的事。对此,艾伦并没有流露出任何不满的情绪。当同事们个个神情萎靡、叫苦不迭时,只有艾伦一个人仍保持着饱满的工作热情,全身心地投入工作。用同事们的话来说:“他的精神总是那么饱满,像上满发条的钟,从早到晚一直在工作。”

艾伦的表现很快受到了老板的关注,他对艾伦的精神状态大加赞赏。不久,就在一次例行的早会上表扬了艾伦。他说:“在我们连续加班的这一个星期里,艾伦始终精力十足,而且成绩越来越好,这说明他是一个对工作、对自己负责的优秀员工。我们公司需要的正是这种充满活力、充满干劲、勤奋进取而又乐观向上的员工。无论在什么时候,这些精神都是一个优秀员工不可缺少的。”

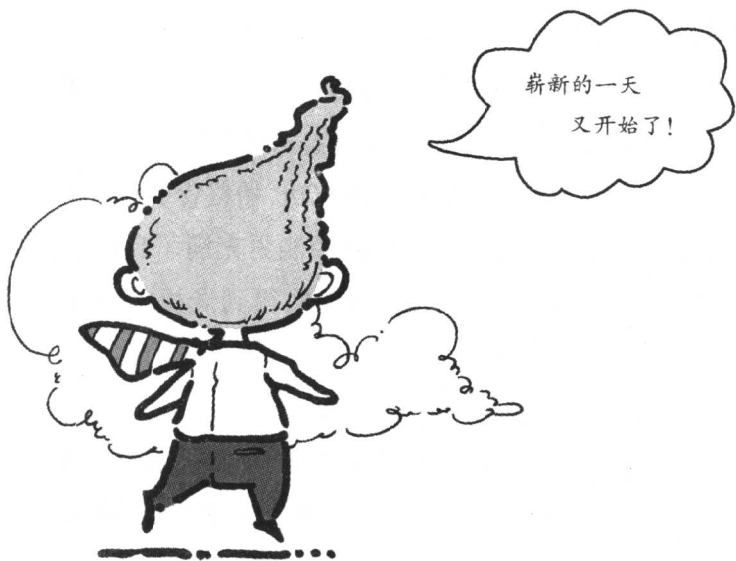
艾伦表现的结果不用说大家也会知道,他以后的发展前途肯定无可限量。由此看来,一个员工工作时精神状态如何,会直接决定他今后事业是否会成功。如果你在工作时表现得精力充沛,富有工作热情,就会让人感到你能克服一切困难去完成任务,进而对你的能力也就肯定了。

整日精神萎靡只能是自毁前程

如果一个人在工作中总是没精打采,对什么都提不起兴致,尤其是在承担额外任务后,表现得更是一塌糊涂,在这样的精神状态下工作,怎能让

人放心？所以说，在任何一家公司内，一个精神萎靡、毫无活力的员工永远都与成功无缘，而且还很可能在短时间内被公司解雇。休斯就是最好的例子。

休斯是某公司财务部的新职员。他平日里就表现得懒懒散散，加班后更是如此。不是上班迟到，就是工作时精神不振、哈欠连天，做好的报表自然是错误百出，分内的事又常常忘记。结果，来公司不到两个月，就被老板辞退了。临走前，他试图给自己的行为找出解释的理由，证明自己没有错，



就对老板说：“公司经常加班影响到正常休息，上班后当然会没精打采，出错误自然也就在所难免了。”而老板的答复倒也爽快，他说：“加班不是理由，关键是你的精神状态。要知道，一个精神萎靡的人是永远不会有上进心的，这样的员工永远不会被别人接受，这才是你被辞退的真正原因。”

的确，在这个只看结果，不问过程的时代，老板所看重的只是你的精神面貌和工作成绩，任何理由都会被视为替自己开脱的借口，不会被别人接受。要想在激烈的职场竞争中脱颖而出，良好的精神面貌和出色的业绩无

疑是最重要的。因此,无论你今天比别人多做了多少工作,明天仍要以最饱满的精神状态迎接新的任务,这才是唯一的正确态度。

良好的精神面貌还有另外一个重要之处。人往往是在情绪的支配下生活、工作的,所以良好的精神状态,乐观、开心的情绪会产生感染力,让周围的气氛和谐起来,从而使工作效率“增值”。曾经有一位社会学家通过调查后,向我们传递了这样一个重要信息:心情愉悦的员工往往能成倍地增长工作活力,激发更大的创造力。

微软公司全球技术中心总经理唐骏在选择人才的时候,就始终将精神面貌作为用人标准中的一条。他认为一个人的精神面貌是第一重要的,因为只有那些乐观向上、抱积极态度生活的人,才能在工作中真正把自己的才能最大限度地发挥出来,并且对同事产生积极的影响。

由此看来,一个人要想在事业上取得成功,始终保持一个良好的精神状态尤为重要。因为它不但可以使你自己的能力充满了自信,对工作更具责任感;而且还会使你受人敬佩,进而取得佳绩,得到老板的信任和赏识。

精神状态看似微不足道,但它的好坏却直接影响到你的信心,影响到你周围的人,影响到一个集体,甚至会影响到你的未来。因此,良好的精神状态是一个人获得成功的首要条件。

2/ 一句“早上好”就像一杯温馨的热茶

语言是人类的栖居之地,做个会说话的人。

——海德格尔

早上,当你从跨进公司大门的那一刻起,就标志着新一天的工作又开始了。这时,如果你能向周围的同事简单地问上一句“早上好!”就像是给他们送上了一杯温馨的热茶,使大家共同沐浴在友好愉悦的气氛之中。在办公室这个环境里,同事之间难免会有磕磕绊绊的时候,这时,一句简单的问候就可以化解你和同事之间的误会和尴尬。如果你是初到一个新部门或新公司任职,这句简单的问候更是必不可少,因为它会起到非常好的沟通作用。

清晨,一句简单的问候语,意味着崭新的一天又开始了。谁不想在一天的开始之初,有一个好心情,而相互之间的问候语,就能起到这种作用。除此之外,问候语还体现着一个人的礼貌、风度和文化素养。如果在上班时你羞于启齿,从不问候同事或上司,那你的这种“羞于启齿”只会为你带来“高傲、难以相处、没礼貌、文化素质不高”等评语。那样,你失去的将不只是“好人缘”,同事间的友谊和上司的赏识也将不复存在。

别小视了一句简单问候的作用

有时候,一句简单的“早上好”还可以起到润滑剂的作用,那就是当同

事之间发生小摩擦时,它很可能会使彼此关系变得融洽起来,进而使摩擦消除。

玛莎与里拉在同一个部门工作,平时相处得一直很融洽,但在不久前,由于工作中的一件小事,两人发生了摩擦,以致一连几天没有说话。玛莎不想把同事之间的关系搞得这么僵,更何况平日一直与里拉相处得不错,就像朋友一样。于是,她想到了用问候为开端来化解两人间误会的办法。

这天上班时,玛莎提早就来到了公司。在将办公室打扫干净后,她又将里拉的水杯拿到饮水间打满了水。刚回办公室就看见里拉从门外进来,玛莎立刻面带微笑地迎了上去,先真诚地向里拉说了声“早上好”,然后将里拉的水杯递了过去,说道:“我刚给你打满水,快喝一口吧,今天一大早就这么热。”面对玛莎真诚的微笑,里拉也立即回报以笑容,于是,二人几天来的不愉快都在这一句问候中化解了。

如果你是初到一家公司或一个新部门任职,一句简单的问候就成为最有效的沟通手段,使你和同事们的关系迅速融洽起来,给他们留下容易相处的好印象。

某公司业务部总管近日被提升调走,于是这个部门内开始传言,说不久将来这个部门任职的新主管是个办事雷厉风行、对待手下员工极其严厉苛刻的人,而且据说在他的脸上你永远也找不到笑容。为此,这个部门内的所有员工都惴惴不安起来。当新主管上任的这天,部门内的所有员工都早早地来到了办公室,等待这位新上司的到来。

在他们的想象中,这位新上司下车伊始,肯定会先来一通严厉的训话,因为这是新官上任“三把火”的惯例,更何况他又以严厉著称呢!可是当这位新主管踩着上班的铃声进来时,完全出乎大家的意料,他们看到的是一张堆满笑容的脸,接着就是这位新主管真诚、亲切的问候:“同事们,早上好!”一时间,所有员工都呆立当场,不知如何应答了。几秒钟后,员工们才异口同声地道了句“早上好”。顷刻间,几天来的忐忑不安一扫而光,一直悬

着的心也终于落了地,原来,新上司也是一个很随和的人,并不像传言那样不苟言笑。至此,新主管在部门员工的心里树立了一个良好的形象,可想而知他以后的工作将是何等的顺利。从这个例子看来,将简单的问候用于上班的伊始,不失为一个与大家沟通的绝佳机会,它可以让好印象先入为主。

其实,无论是在职场中还是在生活里,一句简单的“早上好”都可以起到非常好的作用。清晨起床后,如果你是个晚辈,能先向自己的父母、长辈道声早安,在看到他们温馨的笑脸时你的心里也一定是暖暖的;如果你是个学生,来到学校后,能先向老师、同学道声早安,不仅说明你很有礼貌,还会使自己在一天中有个良好的开端。所以说,一旦你与朋友或家人发生了某些不愉快,不妨在清晨用这句问候来缓和彼此间的紧张关系。除此之外,问候语也能给自己带来愉悦。这是因为当你看到自己的真诚问候换来对方的笑容时,你自己本身也会感到很开心。

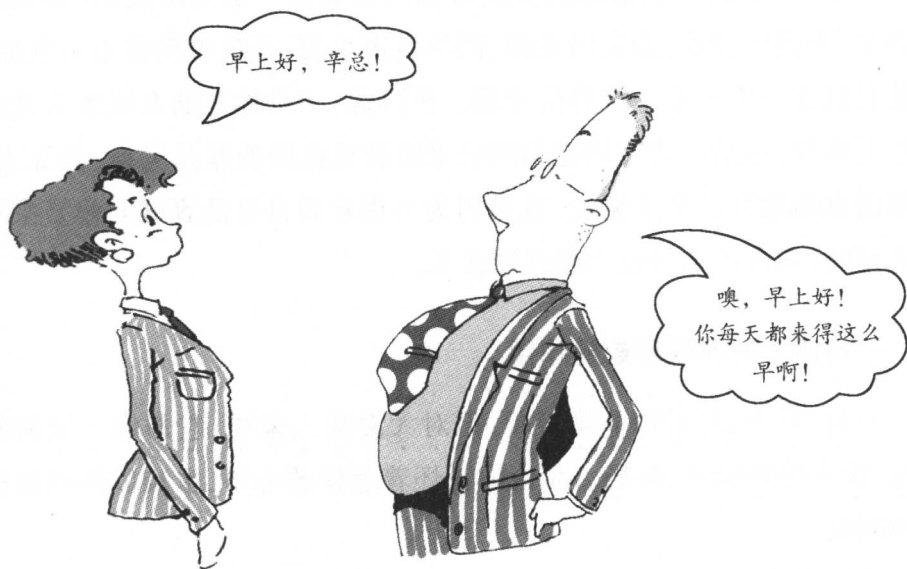
一句简单的问候所起的作用

一句“早上好”看似非常简单,但对大多数人来说,它却像一股清新的空气,让人感到愉快、舒畅。无论你正怀着怎样的心事,也难以拒绝这样真挚的问候。

千万不能把“早上好”三个字仅仅看成是一种打招呼的形式,而忽略它的作用,它还代表着把自己对同事们的祝福传递出去,祝他们在新的一天中有一个舒畅、愉悦的心情。因此在问候别人时,就要注意以下几点,即主动、真诚、充满热情。如果在问候对方时,你的态度非常真诚,别人就会觉得你的问候的确发自内心,从而会对你产生表里如一的印象,也会真心与你相处;反之,如果你的问候缺乏热情,别人就会认为你是在应付,而他们自然也会还你一个冷漠,这样的相互问候就失去了意义。

卡尔大学毕业后直接进了一家电脑公司上班,该公司很注重员工之间的团结协作精神,并把每天早晨员工之间互致问候作为企业文化的一项重

要内容,每天上班见面时同事们都会主动、热情地向卡尔问好。但卡尔一直认为这不过是一个程序化的过场而已,就不太重视它,认为不说也没多大关系,在回应同事们的问候时,经常是随便地答应一声,而且还从不主动与人打招呼、道早安。上班后,他总是低着头一声不响地坐到自己的座位上。在遇到上司或同事而不得不开口时,问候根本没有一点感情色彩,任何人都听得出他缺少诚意,不过是在敷衍而已。



时间久了,同事们都认为卡尔不随和,傲慢得不屑与他人讲话,因而与他合作时都觉得非常别扭,更别说配合默契了,无形中就对他渐渐地疏远了。同事们对自己的态度,卡尔也慢慢地感觉到了,当他明白原委后,决定马上改变自己。每天,他开始主动、热情地向每一位到来的同事问“早上好”,经常帮助大家做些力所能及的小事。不久,他的同事们都被他脸上真诚的微笑感动了,就连他的上司也认为卡尔进步了。

卡尔正是从一句简单的“早上好”开始转变的。以前他忽略了早晨问候的沟通作用,片面地将其理解为不过是在走形式,因此才使自己陷入了孤

立。但当他意识到道早安的作用后,马上转变了态度,结果收到了意想不到的效果。对此,卡尔深有体会地说:“它不仅联络了同事之间的感情,也使我的心情好了起来。”卡尔前后的变化说明了,一定不能小看这一句“早上好”,它绝对可以使你在与同事的沟通上起到事半功倍的作用。因为没有人会在你微笑着说出这句话时对你加以拒绝,他们在你那儿得到愉悦的同时,也会把这种情绪传染给你,让你的心情好起来。

一句“早上好”的确有如此神奇的作用,它不仅传递着你与上司和同事间的友好与真诚,为你带来信任与合作,而且还能使你更有效地产生工作激情。如果你至今还没向你的同事或上司道过早安的话,那不妨从今天开始,让“早上好”变成一杯杯温馨的热茶,送到他们每个人的面前,让大家从中感受你的热情。

一句很平常的“早上好”似乎毫无新奇之处,但它却是一天工作好情绪的开始,是构成人际关系,给人留下好印象的首要前提。当这句话带着你的热情与诚肯说出来时,它的效果也就产生了。

3 记住他人的名字能制造亲近感

记住他人的名字,你也就赢得了一个朋友。

——卡耐基

名字,在有些人眼中也许仅是一个符号而已。但事实上,每个名字都有其独特的意义,它不仅代表着某个人,更重要的是,能使这个人和其他人区别开来。名字本身并没有复杂的意义,但它的作用却很不平常。当自己的名字被别人记住时,就证明自己已在对方心中占有了一席之地,获得了他的尊重,从而产生一种亲近感。

不管是在生活中还是在职场中,记住别人的名字是非常重要的。这不仅能增加自己的亲和力,赢得对方的信任,而且还有利于建立一个良好的人际关系,对自己事业的成功有很大的帮助。试想一下,当你满面春风地出现在朋友面前,而他却想不起你的名字,甚至将你的名字喊错,你会怎么想?你心中的亲密感还会存在吗?同样,如果你想让别人亲近你,最好的办法就是记住对方的名字。

其实,记住他人的名字并不是一件难事,如果你肯花上一点点时间去记,就可轻而易举地办到。然后再真心与人相处,就会获得对方的友谊。

记住名字不仅是礼貌,还是对他人的尊重

成功学大师卡耐基说:“记住,不论在哪一种语言之中,一个人的名字