

力量往往隐藏在细节之中。坚持不懈地寻找
这些潜在的成功途径，必能取得巨大的成果。

生命的意义在于过程，成功的秘诀在于细节。爱过程的人是
快乐的，爱细节的人是智慧的。

细节中的 细节

王科 编著

Avoid omitting
a single detail

成败的秘诀在于细节

人生固然要有大模样的远景构思，但人生更富价值和意
义的却在于生活的平淡琐节中，这就需要从微小处做起，要
有承受生命重负的耐心和勇气。

地震出版社

细节中的 细节

Avoid omitting
a single detail

王科 编著



地震出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

细节中的细节/王科编著. —北京:地震出版社, 2004.7

ISBN 7-5028-2539-8

I. 细… II. 王… III. 人间交往-通俗读物

IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 065532 号

地震版 XT200400234

细节中的细节

王 科 编著

责任编辑:程仁泉

责任校对:李 昭

出版发行:地震出版社

北京民族学院南路9号

邮编:100081

发行部:68423031 68467993

传真:88421706

门市部:68467991

传真:68467991

总编室:68462709 68423029

传真:68467972

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经销:全国各地新华书店

印刷:九州财鑫印刷有限公司

版(印)次:2004年7月第一版 2004年7月第一次印刷

开本:787×1092 1/16

字数:266千字

印张:16.25

印数:00001~15000

书号:ISBN 7-5028-2539-8/Z·334 (3165)

定价:29.00元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题,本社负责调换)

前言

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。人生固然要有大模样的远景构思，但人生更富价值和意义的却在于生活的平淡琐屑中。生活是充满了细节的。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。

多数人的多数情况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，可能使你的事业功亏一篑。

就像有一首名为《钉子》的小诗中写的：

丢失一个钉子，坏了一只蹄铁；
坏了一只蹄铁，折了一匹战马；
折了一匹战马，伤了一位骑士；
伤了一位骑士，输了一场战斗；
输了一场战斗，亡了一个国家。

.....

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。

有一句耳熟能详的话，叫“魔鬼存在于细节之中”。为什么细节会成为魔鬼的栖身之地呢？因为人们在工作和生活当中，经常

会忽略了细节的存在，从而让魔鬼有机可乘。

在市场竞争日益激烈、残酷的今天，任何细微的东西都可能成为“成大事”或者“乱大谋”的决定性因素。

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。

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者；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。

一个伟大的人，往往在渺小微细处表现出他的伟大，生活中的每一个细节，我们都可以利用它，为我们写出有声有色的生命之歌。

目
录

细节中的细节

第一章

为人处世的细节

1

1. 快速地和陌生人建立友谊 3
2. 注意小节, 尊重对方 6
3. 把握建立深厚友情的细节 8
4. 避免与朋友交往的10大误区 12
5. 与同事愉快相处的几个细节 16
6. 在日常生活和同事得体应酬 19
7. 在工作中和同事密切合作 21
8. 努力消除和同事或朋友之间的误会 23
9. 亲近上司的几个细节 25
10. 与上级保持良好的人际关系 28
11. 得罪了上司要积极挽回不利局面 31

第二章

把握机遇的细节

33

1. 干什么事都需要机会 35
2. 适度的冒险能够增加成功的机会 37
3. 适度冒险不同于采取莽撞的行动 39
4. 培养敢于冒险的能力 41
5. 许多不显眼的事物往往就是机会 43
6. 把握住生活中的第二次机会 44

7. 培养果敢、决断的性格 48

8. 千方百计抓住时机 50

第三章

积极工作的细节

55

1. 择业中应遵循的几个原则 57

2. 在最短时间内找到好工作的要领 60

3. 面试中应回避的错误 63

4. 迅速进入工作角色 66

5. 给人以“积极”的印象 70

6. 在工作中推销自我 73

7. 别让那些轻微的缺陷影响工作 77

8. 在观察中比别人发现更多的细节 81

9. 用刻苦的精神把握工作中的细节 87

第四章

高效办事的细节

89

1. “争”“夺”时间的技巧 91

2. 有效利用时间的建议 95

3. 充分利用时间的窍门 97

4. 建立正确的时间观念 100

5. 提高时间利用的质量 105

6. 让条理化的工作节省你的时间和精力 107

7. 把你的工作任务清楚地写出来 109

8. 进行合理的组织工作 111

9. 运用化繁为简的工作方法 113

第五章

解决问题的细节

115

1. 改进思维能力的简易方法 117

2. 培养有助于独创性的思维方式 120

3. 跨过创新思维的绊脚石 123
4. 防止出错，更完美地解决问题 125

第六章

快乐生活的细节

129

1. 在生活的琐事中也可以感到满足 131
2. 控制情绪是获得快乐的一大要诀 133
3. 消除烦恼和不安的技巧 136
4. 消除紧张，摆脱压力 139
5. 树立积极的心态 145
6. 对失败保持健康的心态 147
7. 积极、正确地追求快乐 149
8. 从起床和早餐开始激发好情绪 151

第七章

有效管理的细节

153

1. 让下属自愿与你卓有成效地合作 155
2. 善于分配工作和授权 157
3. 有效发布命令的技巧 160
4. 提高员工工作效率 162
5. 妥善处理各种人事问题 165
6. 保持企业的勃勃生机 168
7. 正确决策的基本原则 172
8. 避免决策中常犯的错误 174

第八章

顺利谈判的细节

177

1. 树立正确的谈判意识 179
2. 谈判前必须掌握的有关内容 182
3. 在信息和资料方面占据主动 185
4. 关注成功谈判的每一个环节 189

5. 重视合作性谈判的细节 191
6. 通过巧妙发问了解对方的真实意图 193
7. 妥善地处理对方的反对意见 195
8. 寻求化解僵局的手段和方法 197

199

成功经营的细节

第九章

1. 成功经营的八大要领 201
2. 做好营销中每个阶段的工作 205
3. 积极开发潜在客户 210
4. 灵活运用促销的技巧 216
5. 提供优质服务的同时不忽视细节 220
6. 生产率和质量并重的细节 222
7. 积极创新, 摆脱守旧思想 226
8. 把商品出现售后问题当作笼络顾客的时机 229

231

轻松推销的细节

第十章

1. 解除推销会谈前的压力 233
2. 努力吸引客户注意 235
3. 用提问法引起客户的兴趣 237
4. 在推销中有效答复顾客的问题 240
5. 提高推销介绍的成功率的几个要领 242
6. 把握好说明自己商品的分寸 247
7. 避免销售人员常犯的伤害顾客的错误 249

VOID OMITTING A SINGLE DETAIL

第一章

为人处世的细节





1

快速地和陌生人建立友谊

想要迅速地和陌生人建立友谊，就要尽可能地进行深入的交谈和交流。为了达到这一目的，除了为成功的交谈开好头之外，还要特地寻找出后续话题。下面分别从两个方面进行详细介绍。

(1) 三个最有用的谈话开端

遇到初次见面的人，假如你把注意力从自己身上转移到对方的兴趣上，和他开始谈话就很容易了。有很多开始攀谈的方法都可用来控制局面，让对方开口，但按其重要程度排列，一个人的姓名、职业和爱好是三个最有用的谈话开端。

①别人的姓名对他来说是全世界最重要的，因此你只需说：“你的名字真让我好奇，我想我以前从没听到过，你能和我讲讲它的出处和意思吗？”

哈里·贝洛斯是一处苗圃批发行的地区销售经理。他们公司多年来一直试图拉到一个叫彼得·梅诺斯基的大零售商。已经有好几个推销员都找过他，但都没有结果。最后总裁把哈里叫来让他为此跑一趟。

贝洛斯做的第一件事就是向每一个推销员去调查，每个人告诉他的都一样：梅诺斯基先生特别在意自己名字的发音和拼写。

因此，贝洛斯到图书馆查梅诺斯基这一姓氏的民族起源，之后才去拜访他。

刚刚被带到他办公室，贝洛斯就说：“我很早就想见到您，梅诺斯基先生，您知道我一直对姓氏的民族起源很感兴趣，这是我的一种爱好。目前我知道您的姓氏源于斯洛伐克语，但我没能查到它的意思是什么。我知道您的名字‘彼得’意思是可靠、可信赖，但字典上却查不到您的姓是什么意思。您能告诉我吗？”



avoid omitting

梅诺斯基先生盯着贝洛斯说：“你怎么知道我是斯洛伐克人？你怎么知道我不是波兰人？所有的推销员好像都认为我是波兰人！”

“因为您的姓氏。”

“天哪！你真聪明，”梅诺斯基说，“我想我愿和你做生意。”

后来，他跟贝洛斯讲了他父亲到美国时身无分文，举目无亲，还谈了一个多小时他的家庭背景，他父亲的祖国，他的爱好和兴趣。

然后，贝洛斯带着迄今为止从苗圃零售商那里得到的最大订单离开了。从那时起，梅诺斯基就成了他们的稳定客户。

②每个人都愿意告诉你他们干什么工作。你只需说：“我一直对您的职业感兴趣，您能告诉我一些有关您的职位和您所做的工作的情况吗？”这通常足以让对方滔滔不绝讲上整整一个钟点或更长时间。有一次，戴尔让一位年轻的电脑程序员向他解释自己的工作。他告诉了戴尔有关电脑的很多事情，戴尔快要被那些技术名词淹死了。事实上，你很可能像戴尔一样得到许许多多信息，但这时候一定要耐心，记住你的目标是为了支配和控制对方。

③让对方谈论其爱好。多数人都有某种业余爱好，或是打猎，或是垂钓、打保龄、高尔夫、园艺、音乐等等。很多人在业余爱好和在自己的职业上一样都是专家。他们通常都爱谈论其爱好。想成为他们的挚友只需问问他们的爱好即可。

(2) 巧妙地寻找话题

此外，在与陌生人相处的时候，为了找话题，还可参考如下技巧：

①中心开花。面对众多的陌生人，要选择众人关心的事件为话题，把话题对准大家的兴奋中心。这类话题是大家想谈、爱谈、又能谈的，人人有话，自然能说个不停了，以致引起许多人的议论和发言，导致“语花”飞溅。

②即兴引入。巧妙地借用彼时、彼地、彼人的某些材料为题，借此引发交谈。有人善于借助对方的姓名、籍贯、年龄、服饰、居室等等，即兴引出话题，常常取得好的效果。“即兴引入”法的优点是灵活自然，就地取材，其关键是要思维敏捷，能作由此及彼的联想。

③投石问路。向河水中投块石子，探明水的深浅再前进，就能有



把握地过河。与陌生人交谈，先提一些“投石”式的问题，在略有了解后再有目的地交谈，便能谈得更为自如。如在聚会时见到陌生的邻座，便可先“投石”询问：“你和主人是老乡呢还是老同学？”无论问话的前半句对，还是后半句对，都可循着对的一方面交谈下去；如果问得都不对，对方回答说是“老同事”，那也可谈下去了。

④循趣入题。问明陌生人的兴趣，循趣发问，能顺利地进入话题。如对方喜爱象棋，便可以此为话题，谈下棋的情趣，车、马、炮的运用，等等。如果你对下棋略通一二，那肯定谈得投机。如你对下棋不太了解，那也正是个学习机会，可静心倾听，适时提问，借此大开眼界。

引发话题方法很多，诸如“借事生题”法、“即景出题”法、“由情入题”法，等等。可巧妙地从事、某景、某种情感，引发一番议论。引发话题，类似“抽线头”、“插路标”，重点在引，目的在导出对方的话茬儿。

⑤适时切入。看准情势，不放过应当说话的机会，适时插入交谈，适时的“自我表现”，能让对方充分了解自己。

交谈是双边活动，光了解对方，不让对方了解自己同样难以深谈。陌生人如能从你“切入”式的谈话中获取教益，双方会更亲近。适时切入，能把你的知识主动有效地献给对方，实际上符合“互补”原则，奠定了“情投意合”的基础。

⑥借用媒介。寻找自己与陌生人之间的媒介物，以此找出共同语言，缩短双方距离。如见一位陌生人手里拿着一件什么东西，可问：“这是什么？……看来你在这方面一定是个行家。正巧我有个问题想向你请教。”对别人的一切显出浓厚兴趣，通过媒介物引发他们表露自我，交谈就会顺利进行。



2

注意小节，尊重对方

有人总认为要成大事就要不拘小节，否则就会被小节拖累，其实这种想法是不妥的。注意小节是对事情的周密安排，是一种负责的表现。比如，要接待一位客人，可能就要从接客人用的车到路上谈些什么，安排在哪个酒店，甚至他喜欢抽什么烟都要细加考虑，只有这样，才可能给客人留下较好的印象。

和人初次见面，尤其要注意小节，因为它决定是否给人留下较好的第一印象。在生活中这种初次见面往往经常碰到，如和客户谈生意，和新朋友见面，招聘面试等等。在见面之前，最好能对对方有个较全面的了解，以便能在交谈中处于主动。对别人的预先了解也体现了对对方的一种尊重，见面之后一句“我知道你很喜欢收藏，我也很喜欢集邮，什么时候好好向你请教”，相信马上能引起对方的好感。在见面时，衣着打扮当然也不能忽视，不一定要非常正规，只要得体就行。参加婚礼穿运动服肯定不行，而约朋友出外游玩，穿休闲类衣服则是最恰当不过了。和人约好见面，最重要的是不能迟到。交换名片之后看都不看就塞进口袋那也不妥。当然谈话的时候肯定要找机会谈谈自己，也不要忘了找机会让对方谈谈感兴趣的事。如果要抽烟，最好要征得对方同意。如果你的任务是接待客人，能在他的酒店客房里预先送放一束鲜花和几句欢迎辞，客人一到房间肯定会有宾至如归的感觉。

当然除了和人第一次见面要注意小节之外，和长辈、领导在一起也要特别小心。见了面，微笑着主动打招呼这是起码的规矩。当你有急事要进领导办公室，千万别忘了敲门。当你和领导的观点有分歧，当面争论当然是最不理智的办法，如果觉得一定要阐明你的观点，也要恳求领导给你机会，单独找时间说明，千万不能当着众人的面“直言”。如果万一领导误会了你，你也得学会忍耐，不要当面顶撞，最好



是事后单独说明或送条子说明。另外，如果跟着领导出外应酬，不能过分地表现自己，随时要摆正自己的位置。在平时，即使领导对你很好、很随和，甚至经常和你勾肩搭背，你也千万不能冲动，不能反过来也勾肩搭背，特别是有外人在场的时候。领导和你亲近是显示他的平易近人，领导总比别人感到孤独，因为他们必须让所有人都尊重他，他希望表现得平易近人，同时又希望你能尊敬他，所以你最好让领导主动和你亲近而切莫没大没小地和领导亲近。任何时候、任何情况下都不要让领导有种不尊重他的感觉。

和朋友在一起最容易忽视小节。虽然和朋友在一起可以随便些，但也绝不能太肆无忌惮。当你不拘小节到让他感觉不尊重他的地步，那就过分了。假如你自以为和朋友关系好，随便拿他的东西用也无需打个招呼，很可能哪一次，朋友就生气了。当有人向朋友借东西，你替他做主答应或拒绝，这都是很不妥的行为。随意看朋友的日记和信件那就更闯祸了。

总之，我们做任何事都先考虑一下，这样做会不会妨碍别人，是不是不尊重对方，那么许多小节问题你就都能注意到了。

当然，尊重对方不等于对对方百依百顺。在许多情况下，适当的拒绝也是必要的。

人生最大的教训之一是要懂得如何拒绝，其中最重要的拒绝是拒绝为你本人做某事或拒绝为他人做某事。有些活动并不太重要，徒耗宝贵的时间。而更坏的事情是只忙于一些鸡毛蒜皮的事，这比什么都不干还要糟糕。要真正做到小心谨慎，只是莫管他人闲事还不够，你还得防止别人来管你的闲事。不要对别人有太强的归属感，否则会弄得你自己都不属于自己了。你不要滥用友谊，也不要向朋友要求他们不想给的东西。过犹不及皆是害，和别人打交道尤其如此。只要你能做到适中和节制，你就总能得到他人的青睐与尊重。能做到有理有节是很宝贵的，这将使你永远受益无穷。你要有充分的自由热情关怀尽善尽美的事物，决不要糟蹋了你自己的高雅趣味。



3

把握建立深厚友情的细节

为了建立深厚的友谊，有以下几个细节不能不注意：

(1) 以友为先

许多人都说：“我想多交些朋友，就是没有时间。”其实，只要是我们真正想做的事，就能腾出时间去做。要想腾出一点时间来给朋友，只需动一下脑筋就能办到。

马嘉丽是一位忙碌的律师，但她巧用心思，跟友人保持联系：跟甲友一同逛街购物，跟乙友打网球，跟丙友一起到一家平素喜欢的馆子去吃午饭。艾达有一本“友谊簿”，在每个月的第一天，她都会从抽屉取出这个簿子，看看有哪些朋友已经一个月没有联络，然后打电话给他们。

把时间留给朋友，家里也许会因你没时间收拾而稍微凌乱了一点，院子里草蔓生得过长了些，或者会错过几个电视节目。不过，为了友谊，这些小小的代价何足挂齿？

(2) 注意小节

陪朋友共渡难关固然重要，但一些似乎无足轻重的表示关怀的行为，例如打个电话祝贺生日，寄个问候卡并写上“背痛好了没有”之类的问候，都能联系友谊。

《终生朋友》一书的作者史蒂芬·达克，请人们回忆他们一天之中最重要的对话。他发现，那些最要紧的谈话通常只有两三分钟。达克说：“能让你的朋友知道你关心他们的，不是谈人生意义的长篇大论，而是诸如‘祝你谋职面谈成功’之类的几句话。”