

[美]芭芭拉·帕克特 著

细节是魔鬼

WHEN **THE** (第2版)
LITTLE THINGS
COUNT

老子曾说：“天下难事，
必做于易；天下大事，必做于细。”



中信出版社
CITIC PUBLISHING HOUSE

细节是魔鬼

WHEN **THE** (第2版)
LITTLE THINGS
COUNT

[美]芭芭拉·帕克特 著
张红 译

中 信 出 版 社
CITIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

细节是魔鬼 (第2版) / [美] 帕克特著; 张红译. —北京: 中信出版社, 2004.8

书名原文: When the Little Things Count...and They Always Count

ISBN 7-5086-0270-6

I. 细… II. ①帕… ②张… III. 企业管理 IV. C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2004) 第081519号

When the Little Things Count by Barbara Pachter and Susan Magee.

Copyright © 2002 by Barbara Pachter and Susan Magee(contributor).

Chinese (Simplified Characters Only) Trade Paperback Copyright © 2003 by CITIC Publishing House/Global Informedia, Inc.

Published by arrangement with Marlowe & Company, Avalon Publishing Group through Arts & Licensing International, Inc., USA.

ALL RIGHTS RESERVED.

细节是魔鬼 (第2版)

XIJIE SHI MOGUI

著 者: [美] 芭芭拉·帕克特

译 者: 张 红

责任编辑: 李创娇

出 版 者: 中信出版社 (北京市朝阳区东外大街亮马河南路14号塔园外交办公大楼 邮编 100600)

经 销 者: 中信联合发行有限责任公司

承 印 者: 北京忠信诚胶印厂

开 本: 787mm × 1092mm 1/16 印 张: 14 字 数: 100千字

版 次: 2004年8月第2版 印 次: 2004年9月第2次印刷

京权图字: 01-2003-6862

书 号: ISBN 7-5086-0270-6/F · 771

定 价: 24.00元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由发行公司负责退换。服务热线: 010-85322521

<http://www.publish.citic.com>

010-85322522

E-mail: sales@citicpub.com

author@citicpub.com

献给我的丈夫，马丁·海勒曼，我
珍视他的爱与支持。

前 言

我曾做过都市报的摄影师，后来又做过商务交流培训师，迄今为止，我已经做了12年的培训师。这份工作一直让我很快乐。但是我依然认为摄影是一个极具挑战性且充满乐趣的工作。我喜欢欣赏优秀的摄影作品。

我相信，如果没做过摄影师，我现在不可能成为一个商务交流培训师，当然就更不可能写这本书了。事实上，我所办过的最好的培训班的灵感都来源于我的镜头。

摄影教我去“看”。它使我懂得，要拍到优秀的、令人难忘的照片，就必须注意许多细节，因为正是这些细节组成了一幅幅完整的大照片。

在摄影工作中，这样的细节包括：抓住阳光透射下完美阴影的那一刻；抓住一个男人在第一次看到自己孩子的

那一刻眼中迸射出的惊奇；知道如何稍微改变一下姿势从而使背景不对画面有所损害；或者抓住棒球手在发现自己偷垒成功时脸上乍现的表情。

如何拍摄一张可以讲述一个完整故事的照片，如何抓住转瞬即逝的一刹那或一种感觉，这些似乎与细节没有任何关系：比如礼节性的事情或制作商务备忘录的有效方法。但事实上，它们之间确实存在着关系。我的意思是，重点不是具体该做什么和不该做什么，而是要明白有时候正是一些细节成就或毁了一幅照片、一次商务会议、一次联网、一份E-mail备忘录、一次陈述或者一个新的客户关系，以及你是否能成为团队领导者、是否能得到升职或更多的分红。注意到这些细节后，才可能拍到好照片，学会注意这些细节才能在当今的商务圈中专业地展示自我。

在商务圈中，无论何时，细节总是具有魔力——这种魔力可能比你所认为的要大得多。

为什么写这本书

写这本书有3个原因。第一个原因是我希望帮助大家了解这样一个事实：在今天这种时而激烈、时而迷人、时而令人满足、时而令人沮丧的世界中，多注意细节有助于你时刻走在时代的前沿。

我见过各种层次的商业人士——从职位最高的CEO到

职位最低的行政助理，我可以告诉你，人们总是忽视所有的细节，然后在深受其害之后才明白细节在商务活动中所起的作用——这种后果可能是尴尬，也可能是工作的重新分配，甚至可能是失去工作。

以下是一些真实的例子：

- 有个网络管理员总认为自己应该主动向别人提供负面的反馈信息，甚至对那些不为他工作的人也是如此。而他也不明白为什么总没人邀请他参与他们周五晚上的活动。
- 一个美国工程师的新德国同事在发给她的E-mail中称呼的是她的姓，但是她回信时直呼其名。当她收到德国朋友的回信后，有些奇怪为什么对方对她那样冷淡。其实她只是不知道德国人总是非常正式地对待商务关系。
- 一位银行经理发誓说，他之所以能得到这份工作是因为老板在一次假日聚会上喝醉了，而且对别人说了一些冒犯的话。
- 一位客户经理带潜在客户外出午餐时，在他们面前大声斥责服务员，结果他怎么都不明白为什么他没能赢得那些客户。
- 一位业务经理利用开会的时间回复别人的E-mail。结果，副董事长因为他没参加会议而训斥了他。
- 一位医药销售代表在一次商务宴会中侧身对客户耳

语：“我没穿内衣。”结果，她的同事也听到了，并因此要求她离开他们的团队。

- 一位客户服务代表对客户说会再打电话给他，告诉客户关于他所询问的一些产品信息。但是后来他什么都没做，结果失去了那个客户。

沉迷于技术的商务圈

我写这本书的第二个原因是我越来越强烈地感觉到，在今天的商务圈中，技术就是一切！

这对吗？不对。

现在，人们的确开始关注甚至开始沉迷于互联网、电子商务和新创造的“新经济”。互联网和所有的新技术成了我们日常生活的一部分，大大改变了我们的工作和交流方式——但只是在一定程度上。我相信这种新经济的刺激让许多人觉得自己被遗漏或掉队了。他们会想：“要是我们也能在一个新的互联网公司中谋得一个职位，即使是在最底层，或许我们也能买到梦想中的海滨小屋了吧（虽然得不到属于自己的南海小岛）。”

好吧，从梦中醒来吧！彻底地摇醒自己，迎接新的一天，继续工作吧。事实上，我们大多数人都没有被遗漏或掉队。是的，我们的确有机会利用互联网和电子商务进行新的投资，进一步改善我们做生意的方式。有好

机会的确很好，但也有一些灰飞烟灭了。新的电子经济还处在初始阶段；它还在成长中，还在逐步展示自己，并不断发展壮大。

但实际上，我们大多数人都没有充分利用这些机会，以使自己在日常工作中更加成功。

真正精明的生意人都懂得，在成功的道路上，技术窍门、电脑和电子商务技巧只能带他们走到这里。

那下面的路，该如何走呢？

没错。你猜对了——就是要注意那些可能影响别人如何看你以及你如何看待自己的细节；那些使你能够以专业的水准与别人进行交流和互动的细节；那些使你具备引导一次讨论、一个项目甚至整个公司能力的细节。

这601个需要注意的细节，大部分都不是拥有一个安全的服务器或最新软件就可以解决的。它们大都是技术含量很低的细节，比方如何有效运用E-mail、如何握手、如何运用身体语言、如何运用幽默；有关人际关系的细节，比如如何让别人觉得舒服、如何在各种国际贸易中游刃有余、如何与人交往、如何对别人讲话、如何在别人面前进餐、如何与麻烦的人打交道；有关增强工作能力的细节，例如如何让别人觉得你专业、如何处理批评意见、如何做决定……这个表可以列得很长——直到列出所有这601个虽然简单却极其关键的细节，这些细节可以让你更成功、更令人尊敬、得到别人更高的评价。

我在前面说过，我做商务培训工作已经12年了，培训过的人包括各种各样的商务专家。只要你能想到的人，我都培训过。我的客户包括一些世界顶级的传统公司和电子商务公司，如美国航空及太空总署、默克制药、纳贝斯克与安永。我的客户中也有小会计公司，有正在成长的顾问公司和刚创办的网络公司。我见过有些很有前途，甚至前途一片光明的事业因为某个人不注意细节而突然中止、偏离轨道或是彻底毁灭。许多专业商务人士要么故意忽视基本的商务礼节，要么缺乏基本的交流技巧，或者更糟糕：主动选择忽略这些基本的交流技巧。

很难相信这些商务人士每天都犯着这样的大错小错，而除此之外，他们都是些聪明的，甚至是超级聪明的专业人士。

这些大小、可能是无意中犯下的错误真能关系到一个人能否加薪、升职，能否提高销售额，或者能否建立重要的商务关系吗？是的！我亲眼看到这一点被一次又一次地证明。在培训班中，我常听到这样的话：“如果上个月参加这项培训就好了。这些信息就可以帮我……”或者是：“噢，原来是这样……”

我写这本书的第三个原因是和我一起工作的商务专业人士要求我写一本可以快速阅读的指南，介绍如何自信、从容地处理各种商务场合和商务关系——这样的情况包括与亚洲客户的电话会议、高度紧张的午餐面试、公司销售会议，或者与同事之间的冲突。

我们确实急需这样一本书，在大学或商学院中学不到这本书中提到的601个细节。而考虑到现在这个社会对技术能力的过于关注，这些细节就显得更加重要。正如我刚刚提过的，专业的商务人士正努力地跟上技术发展的脚步，但我所说的这些细节也正在慢慢偏离他们的雷达屏幕，甚至极有可能完全从这个地球上消失。

如何使用这本书

首先，请不要从一个周日开始这本书的阅读。不要期望迅速读完后，周一早上就发现自己变成了一个崭新的、极其注意细节的人，然后下周就升了职。当然，你的确有可能迅速地读完这本书，但是，你不可能在一夜之间把所有这一切都付诸实施。你可能会发现自己有些坏习惯需要改变，而这需要时间。即使你没有任何需要改变的习惯，培养一个好习惯也需要时间。

我的建议是在开放的心态下分段阅读这本书。首先把注意力放在你需要改进的领域或你不确定自己是否需要改进的领域。每天都要努力注意一下书上提过的、需要注意的细节。试着做一下。

我要警告你：除非你尝试过把某件事融入你的工作中，否则不要轻易对任何事情嗤之以鼻。不要说“噢，我该这么做”或“我绝不会这么做”。在我培训过的人当中，太多人总

是说：“我根本没意识到自己做了那件事！”一位女士曾在课堂上发誓说她没有以一种被动的姿态站立过——双腿交叉，在脚踝处交叉。“我从没那么站过。”她宣称。课间时，当我指向她的脚，而它们确实交叉在一起时，她震惊得说不出话来。

这是因为如果你做一件事情做了太久之后就意识不到你在做什么了。

你会发现，有些细节真的是非常简单。例如对同事说“你好”和“早上好”。但是，不要因为它简单就不屑一顾——至少在你尝试过之前，不要这样。不要自以为是，“我肯定已经那么做了”。事实上，不对同事说你好和早上好的人多得令人吃惊。正是这些事情在折磨着人们。谁都不喜欢被忽视。

还有其他一些细节需要更多的时间，例如，拿出一些时间来提高你的写作技巧或学会如何进行简单的谈话，当然前提是对这些技巧你还不能顺手拈来。你需要走的第一步就是留心。

最后，在书末，我还列了一个表，其中有最重要的20个细节。根据我的经验，这些细节在你的工作中最重要，也将产生最直接的影响。因此，如果你想跳读的话，那个表将会让你有个不错的开始。

最后，我很乐意听听你们讲述自己的工作如何因为注意细节而改变或改善。

期待你们的来信——祝你们好运！

20世纪世界上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，他只说了五个字：“细节是魔鬼。”

同样地，在当前的商业活动中，关注细节也变得日益重要。但凡是做得好的强势企业，都是在细节的比拼上下过很大功夫的。如果没有关注细节的意识，那会给我们的商业活动带来很多麻烦，有时甚至会决定企业的成败。

精细化管理时代的到来，要求管理要管到位。管理无小事。管理大师彼得·德鲁克曾说过，看一个公司的管理如何要看细节做的怎样，他曾戏言到洗手间走一圈就可以断定这个公司的管理水平。当今时代是一个细节制胜的时代，企业要想在市场竞争中立于不败之地，必须注重细节的管理。只有在管理实践中落实细节，企业规划的蓝图才会有意义。

芭芭拉·帕克特曾为许多著名的企业把脉诊治，在本书中，她让我们明白了商业成功必须注重细节。

WHEN THE
LITTLE THINGS

COUNT



芭芭拉·帕克特

是一位商务交流顾问、演讲家和研讨班的领头人。她在国内外就各种主题发表过演讲，其中包括：自信、商务礼仪、国际交流、妇女问题和演讲技巧。她已经为客户组织了1300多场培养技能的研讨会，她的客户包括美国航空及太空总署、默克制药、纳贝斯克与安永、IBM。

责任编辑 李创娇

封面设计  工作室·袁 锐

经销：中信联合发行有限责任公司

目 录

前言

第一章 建立有效的业务联系 001

- 优雅的问候与介绍 3
 - 正确地握手 5
 - 闲聊的艺术 6
 - 学会聆听 9
 - 如何与同事相处 12
 - 办公室恋情禁忌 14
 - 有助于事业成功的人际交往细节 15
 - 赠送礼物应该注意的细节 23
 - 送节日卡片的细节 26
-

第二章 新千年的办公室技巧 029

- 重要的见面礼仪 31

	• 家庭办公或远程办公的细节	34
	• 精彩演讲的技巧	37
	• 性别礼节基本原则	44
第三章	专业风采	049
	• 专业着装与修饰的秘密	51
	• 非正式着装的细节	58
	• 身体语言的基本细节	60
	• 让自己的讲话和外表一样出色	64
第四章	提高你的可雇性EQ	069
	• 做自己的CEO	71
	• 如何对待批评性意见	80
	• 如何要求加薪	82
	• 时间管理的细节	84
	• 照顾自己	86
	• 团队工作的礼节	88
	• 培养领导技巧	90
	• 面试必备技巧	96
第五章	成功的社交	101
	• 零失误的工作餐	103

第六章	专业地处理技术问题	119
	• E-mail使用礼仪	121
	• 电话礼仪	127
	• 明智地使用手机	130
	• 语音信箱基本要素	132
	• 视频会议	135

第七章	公文写作基本要素	139
------------	-----------------	------------

第八章	处理棘手的情况	157
	• 你如何处理冲突	159
	• 学会如何避免冲突	167
	• 向别人提供反馈信息和意见	168
	• 如何告诉别人令人尴尬的消息	170
	• 有关辞职的细节	172

第九章	国际商务问题	175
	• 如果你是访客	177
	• 在国际化场合演讲时应该注意 的细节	183
	• 为国际化的成功而着装	184
