



识微见远·博通经典

细节

决定成败

XIJIE

JUEDING CHENGBAI

《微经典》编委会◎编著

天下大事，必作于细
细节是决定一切的真理

江苏凤凰美术出版社
全国百佳图书出版单位



识微见远·博通经典

细节 决定成败

XIJIE
JUEDING CHENGBAI
《微经典》编委会◎编著

江苏凤凰美术出版社
全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (CIP) 数据

细节决定成败 / 《微经典》编委会编著. -- 南京 :
江苏凤凰美术出版社, 2015.5

(微经典)

ISBN 978-7-5344-8836-8

I. ①细… II. ①微… III. ①成功心理 - 通俗读物
IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第051535号

责任编辑 刘晓娟

装帧设计 瑞雅书业·付世林/王波

文字编辑 王 涛

美术编辑 王 玲

责任印制 徐 屹

出版发行 凤凰出版传媒股份有限公司

江苏凤凰美术出版社 (南京市中央路165号 邮编: 210009)

北京凤凰千高原文化传播有限公司

出版社网址 <http://www.jsmscbs.com.cn>

经 销 全国新华书店

印 刷 北京天宇万达印刷有限公司

开 本 787mm × 1092mm 1/32

字 数 100千字

印 张 6

版 次 2015年5月第1版 2015年5月第1次印刷

标准书号 ISBN 978-7-5344-8836-8

定 价 12.80 元

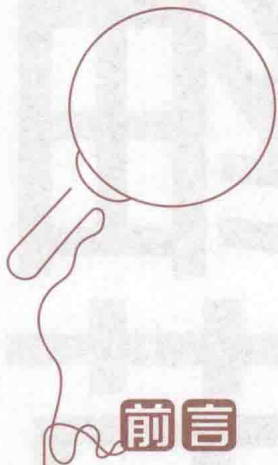
营销部电话 010-64215835-801

江苏凤凰美术出版社图书凡印装错误可向承印厂调换 电话: 010-64215835-801



坐着站着，
只要一本书就能到另一个世界；
笑着哭着，
哪一页有你的笑容或泪水，
你都记得；
醒着想着，
即便是远行，
也要沉甸甸地带在身边陪着；
总是能够点一盏灯亮着，
读着读着，心就暖了……





前言

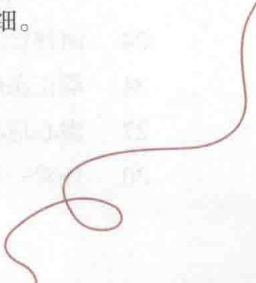
“大礼不辞小让”，这句话说的是懂大礼让者不躲避小的责任。在我们身边，很多人都以“成大事者不拘小节”为豪，认为细节并不重要，他们只想把大事做好，而不愿意把小事做细。可是，真正能够做成大事的人，都不会忽视小问题，他们都会看到小的责任，都会格外留心细节，愿意把小事做细。

“泰山不让土壤，故能成其大；江海不择细流，故能就其深。”再大的事情也是由一个个细节组成的，这些细节是最平凡、最具体、最零散的。

细节很小，容易被人们所忽视，但它的作用却不可估量。细节可以决定整个事物的层次等级，细节可以改变事物的发展方向，细节甚至能够改变人们的命运，所以，从某种意义上说，细节可以决定任何事情的成败。

细节存在于我们生活中的各个方面。本书中，编者首先明确了细节的理念，然后从工作、交际、口才等多角度入手，形象地说明了细节无处不在的特征，并且具体分析了细节在我们生活和工作中的重要性。本书以精选案例为主，辅以对细节的分析和理解，旨在告诉广大读者，如何做才能更好地把握细节，如何做才能以细节制胜。

老子曾经说过：“天下大事，必作于细。”细节决定成败才是真理，无论做什么，只要细节没有做到位，就很难获得一件好的“成品”！从现在开始，请你改变心浮气躁、浅尝辄止、不求甚解的毛病，树立细节至上的观念，在今后的工作和生活中，见微知著，注重细节，将每一件小事都做好、做细。



CONTENTS

目录



1 关注细节，成就卓越

1 只要错一点，灾难就会遍布整体

6 忽视哪里，问题就在哪里出现

11 做好细节，铸就高品质

16 注重细节，成功并不难

19 细节造就完美人生

23 工作不可盲目贪“大”计“小”

——事无巨细，成就完美

24 调整状态，用心投入工作

24 端正态度，做好基层工作

27 虚心请教，让你在工作中更优秀

30 怀着一百分的热情去工作

- 34 时刻保持自信的状态
- 39 以“主人翁”的态度对待工作
- 42 **工作中需要注意的点滴细节**
- 42 提前几分钟进入工作状态
- 45 下班后不要立即离开公司
- 48 养成把每件事写下来的习惯
- 51 对重要文件和档案定期备份
- 54 及时汇报能减少工作失误
- 57 **工作中容不得半点疏忽**
- 57 不做工作中的“差不多先生”
- 60 不要迟疑，绝不拖延
- 64 先做重要的事而非容易的事
- 67 弄清上司意图，工作不走样
- 70 **工作外的小事更能体现工作态度**
- 70 保持办公桌的整洁、有序
- 73 不要将公司物品据为己有
- 76 “甘心”做公司需要的事
- 79 遵守公司规定，展示严谨的自我

83 交际细节让你赢得人脉

——运筹帷幄，左右逢源

- 84 **广建人脉，懂得借势而起**
- 84 让朋友成为你的人脉大树

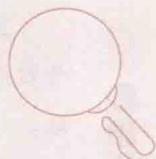
- 87 同学是重要的人脉资源
- 91 客户是最富足的人脉矿
- 94 多多结交成功人士
- 97 **趋利避害，与人交往要以和为贵**
- 97 别太拿自己当回事
- 100 对自己不喜欢的人，也要亲切问好
- 103 别人说你错了，不要急于辩解
- 106 与人交往要避免冲突
- 109 **交际礼仪不可忽略**
- 109 拜访他人，礼节很重要
- 112 最大程度地善待客人
- 116 出席会议要彬彬有礼
- 119 接听电话，也要保持微笑
- 123 **交际要以“礼”为先**
- 123 送礼首先要注意风俗习惯
- 126 送礼要注意时机
- 128 把握送礼的最佳场合
- 129 受礼和答谢的细节

133 **细节让你成为最会说话的人**

——三思而后言胜过“口吐莲花”

- 134 **滴水不漏，聪明人说话有技巧**
- 134 “请”和“谢谢”不能少

- 137 说话的同时要保持微笑
- 140 遇到不懂的话题时不要议论
- 144 不要担心被拒绝而不开口
- 148 不愿谈及的话题可以顾左右而言他
- 151 红脸、黑脸都要会“唱”
- 155 **心直不能口快，三思而后言**
- 155 先听后说最重要
- 158 语言贵精不贵多
- 161 避开对方忌讳的话题
- 165 不要戳别人的痛处
- 169 别人发脾气，不要急于还击
- 172 **懂得委婉拒绝**
- 172 做不到的事提前说“不”
- 175 先说明苦衷，再温和拒绝
- 178 逐客令，也可以充满人情味



关注细节， 成就卓越

只要错一点，灾难就会遍布整体

现实工作中，很多事情的失败或者失误并不是因为“罪不可恕”的错误造成的，通常没有人会粗心大意到如此地步。然而一些微不足道的小错误却常常成为十恶不赦的“罪魁祸首”，因为一个个细小的错误叠加起来就会成为一个大漏洞。如果错误是发生在一些小事上，或许还可以挽回，但如果发生在大事上，就会演变成为一场灾难。

随着人类航天事业的不断前行，人类从中得到了前所未有的惊喜和感动。然而，这些惊喜和感动与灾难仅有一步之遥。人类航天史上所发生的灾难，不仅仅会造成巨额的财产损失，甚至还会威胁到很多航天员的生命。在登上航天飞机的那一刻，航天员的生命就已经与航天飞机紧密相连，飞机上每个细小的螺丝钉都可以决定他们的命运。一部名为《天堂里没有灾难》的纪录片，就回顾了美国在利用航天飞机进行太空探索时所经历的两次灾难，其中距离我们最近的就是哥伦比亚号的失事。

2003年2月1日，载有7名宇航员的美国哥伦比亚号航天飞机在结束了为期16天的太空任务后，返回地球。

当日，美国东部时间上午8时58分，哥伦比亚号以时速13200英里（约21240公里，相当于音速的18倍）飞向肯尼迪航天中心。

8时59分，航天中心与哥伦比亚号取得联络：“哥伦比亚，我们看到了你们发来的轮胎压力出现了问题的信息，但信息不完整，最后一部分没有收到。”联络出现了短暂的中断，航天中心突然又收到哥伦比亚号的应答：“收到……”此时信号彻底中断。

9时，哥伦比亚号航天飞机突然从雷达中消失，肯尼迪航天中心失去了所有与哥伦比亚号的联络：无线电信号、数据和遥感传输全部中断，向哥伦比亚号发出的不间断的无线电波也无一得到应答。与此同时，得克萨斯州、路易斯安那州的上空传来一声巨响……

9时17分，哥伦比亚号预计着陆的时间已经过了一分钟，美国国家航空航天局启动“意外事故应对计划”。

当日下午14时05分，时任美国总统的布什通过电视宣布了哥伦比亚号失事的消息。

哥伦比亚号是美国第一架用于在太空和地面之

间往返运送宇航员和设备的航天飞机。经过美国航天人十年的研制开发，1981年初，哥伦比亚号终于建造成功。哥伦比亚号服役期间共进行了28次太空飞行任务。可是有着这么多次飞行经历的航天飞机怎么会突然出现事故呢？原因是什么？

事故发生后，美国政府无比震惊，就该事故的发生原因展开调查。

调查过程中，美国国家航空航天局飞行主管凯恩说：哥伦比亚号起飞时曾有一块隔热板从外置燃料罐上脱落，砸到了航天飞机的左机翼上，对机翼上的隔热板造成了破坏，而且航空航天局的高速照相机也记录了哥伦比亚号起飞的全部过程。尽管如此，所有的专家都认为左机翼受损很小，不会造成安全威胁。于是这一细节在当时并没有引起足够的重视，而是让航天飞机继续升空。

等到哥伦比亚号航天飞机发射升空后，2003年1月24日，哥伦比亚号航天飞机的项目承包商美国波音公司的技术人员就发射过程中遇到的上述问题撰写了一份报告，并于1月27日提交给美国航空航天局飞行控制部门。报告中称：在哥伦比亚号发射82秒时，有三个泡沫材料碎块从连接外部燃料箱和航天飞机的支架区域脱落，每个碎块长约20英寸（相当于50厘米），它

们击中航天飞机后化为大量更小的碎片。此时的报告已经明确说明是三块泡沫材料，而不是早先所认为的一块。

事故发生后，美国宇航局在公布这份报告的同时一再强调：根据报告得出的结论，泡沫碎块撞击不会影响航天飞机的飞行安全，同时，美国航空航天局飞行控制部门也对这一结论表示肯定。

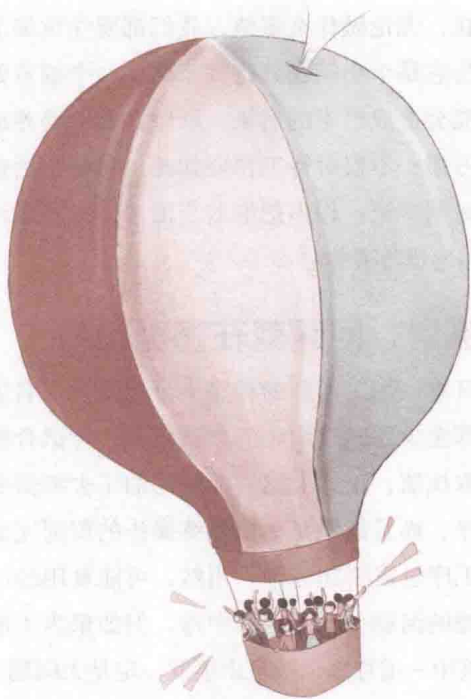
虽然美国航空航天局坚持认为泡沫碎块撞击不会有严重后果，但负责对哥伦比亚号事故进行调查的独立委员会却坚信自己的观念，继续对泡沫碎块的影响进行深入分析。

最终，独立调查委员会得出的最主要结论是：泡沫材料碎块脱落时，可能导致了哥伦比亚号机壳上出现孔洞，因此超高温气体得以进入航天飞机，最终酿成事故。

看到这一结论，航天飞机项目主管迪特莫尔也不得不承认：“事后再来看，我们不能排除事故与泡沫碎块有某种联系。”

哥伦比亚航天飞机价值10亿美元，很多的技术标准都是世界一流的，却因为小块脱落的隔热板造成了如此重大的灾难。

这一灾难性事故的发生就是源自对一个细节的轻



视。如果当初发现问题时能够迅速处理，及时中止这次飞行，那么七条宝贵的生命就不会消逝。

一处细节的忽视，酿成了一场灾难。而且类似的细节问题造成的灾难远远不止这一例，它给我们带来的启示也是多方面的，但最重要的启示是：如果不重视细节，造成的灾难可能远远超乎你的想象。

细节是一个非常需要注意的问题，生活中的细节

无处不在，无论做什么事情，我们都要注重细节，不要总以为它是个小问题就将其忽略，一个细节处理不善就可能会造成严重的后果。所以，我们要养成注重细节的习惯，不仅对待工作要如此，对待生活也该如此，要时刻牢记：你不把细节当回事，灾难或许就躲在某个角落里等着你！

忽视哪里，问题就在哪里出现

在日本，加工河豚的程序十分严格，一名加工河豚的厨师至少要经过两年的严格培训，考试合格以后才能领取执照，正式上岗。河豚的加工去毒需要经过30道工序，而且即使是一位熟练操作的厨师完成所有的操作工序也需要20分钟。当然，可能食用经过29道工序处理的河豚也不一定会中毒，但如果为了便捷而忽视了其中一道程序，一旦出事就一定是大问题。

日本餐饮人做事很注重精细化程度，他们注重对细节的处理，凡事都按照严格的程序进行管理，细致周到。因为他们知道，忽视哪里，问题可能就会在哪里出现。餐饮业的安全直接关乎人的生命，而做其他事情也需要百分百无死角，不然那个死角就会成为问题的导火索。

细节是所有行业内的任何一家企业都必须经历的一道坎，无论哪个企业，一贯忽视细节，却还想要

在如今日趋激烈的国际化竞争中处于不败之地，这纯属天方夜谭。

1876年，爱立信开了一家修理电话的店铺，此后就开始制造电话，20世纪90年代，手机日渐普及，爱立信开始集中制造以手机为主的通信设备，此时，位于芬兰的诺基亚公司也着手进行手机制造，双方在手机市场上展开了激烈的竞争。

原本，爱立信与诺基亚生产的手机设备各自占据一方市场，势均力敌，但是2001年4月1日，爱立信公司突然宣布停止生产手机，并将公司的手机业务外包给一家新加坡的制造公司伟创力集团，这样的消息让全世界为之震惊。爱立信公司生产电话机已经有100余年，如今却突然淡出手机市场，这是为什么呢？

谁都不曾想到，造成爱立信公司如今局面的起因竟然是一场大火，而且这场大火并不是发生在位于瑞典的爱立信公司，而是发生在位于美国的飞利浦公司。

2000年3月17日晚8时，美国新墨西哥州降下大雨，电闪雷鸣。雷电导致局部电压陡然增高，不知哪里溅出的火花点燃了飞利浦公司第22号芯片厂的车间，此时车间的设备上正停放着数百万个准备生产的芯片，对粉尘要求极严格的净化车间也遭到了污染，