

博士德经管

汪中求经典图书掌中宝



细节

汪中求◎著

Detail is the key of success

决定成败 II



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

汪中求经

细节决定成败Ⅱ

汪中求◎著



北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

细节决定成败.2 / 汪中求著. —北京: 北京理工大学出版社, 2013.4

ISBN 978-7-5640-7395-4

I. ①细… II. ①汪… III. ①企业管理 IV. ①F270

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第023868号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街5号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (办公室) 68944990 (批销中心)
68911084 (读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

排 版 / 博士德

印 刷 / 北京力扬印刷有限公司

开 本 / 720 毫米 × 920 毫米 1/32

印 张 / 10

字 数 / 200 千字

版 次 / 2013 年 4 月第 1 版

2013 年 4 月第 1 次印刷

责任校对 / 陈玉梅

定 价 / 19.80 元

责任印制 / 边心超

图书出现印装质量问题, 本社负责调换

总序

扫盲者，汪中求们

出版人朱新月打算出一套我的小开本的书，他说叫“掌中宝”，我私下叫“地铁书”。如今在地铁中、候机楼、公共场所排队的人群，多数在看手机。整个时代，严重依赖手机，是很危险的，还是应该多读书。

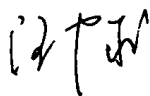
当然，我还不至于猖狂到让年轻人放下手机都看我的书，我的书没那么好；但是，如果你在职场中，在企业，或者在做管理，翻翻汪中求的书，倒也不坏。

这一系列的书中，被人们熟知的当然是《细节决定成败》，所谓成名作；后来觉得没有说完，补了一本《细节决定成败Ⅱ》，应该不算狗尾续貂吧；其实，处女作是《营销人的自我营销》，有半自传性，在那年非典肆虐的时间就多年的笔记和讲义整理而成；我和我的团队花力气

更多的是“精细化管理”课题，《精细化管理》（第2版）一直没拿出来，就是因为太在乎，担心进步不大；后来的《零缺陷工作》和《浪费的都是利润》大概算精细化管理之方法论的补充。

所有这些，都是不断思考与成熟的作品，价值也都有限，甚至错误也不少，读者中争议颇多。但是，我们一直在思考。中国企业因为进入工业化晚，管理还是很薄弱的，出现的错误往往都是常识性的，而西方的管理学书，并不是所有一线管理者都能看懂，加上文化的差异，也未必有立竿见影之效，于是需要有人做普及的工作，于是汪中求们就成了扫盲者。

当然，管理的落后首先是规则问题，表现为方法，但最终是文化问题，表现为理念。于是，我更加不怕见笑地写了另外两本书：《契约精神》和《1750—1950的中国》。前者是更长远意义上的呐喊，后者是更久远的因素分析：中国近200年为什么落后了？



2013年1月18日

前言



“世上无难事，只怕有心人”的豪言壮语，曾让我们充满信心地对待所面临的一切困难，但就管理问题而言，我要说：“天下无易事，需要细心人。”

世人在行事中，大抵受两种情形之累：一种是畏而难之，故不敢做；一种是轻而易之，故不屑做。所以，渴望成功者多，而结缘成功者少。所有伟大的战略家最先承认的一个事实是“饭要一口一口地吃”，任何了不起的英雄最后承认的一个事实是“一己之身是渺小而可怜的”。其实，难与易是事物的一体两面，故老子说“难易相成”，并强调要“图难于其易”。但在当今心浮气躁的时代，我更要强调“天下无易事”，这样更符合老子所说的

“难之，故终无难”的思想。因为人们把小事看得太容易了，看作细枝末节，所以就轻而视之，不屑于做，或者做也是浅尝辄止，不愿意把事情做细、做透，结果难免是，只见树木，不见森林；只见现象，不见本质；只见孤立的事物，不见内在的联系。这种错误的思想导致了我們只能够在肤浅的层面及粗糙的水平上，不断地重复，而不是通过细致而韧性的努力，不断地提高。我强调重视细节的用意，就在于此。

《细节决定成败》出版后，其受关注和欢迎的程度远远超乎我的想象。难道，古今中外早已知道的“细节”，真的让今天的中国人那么着迷吗？我想细节背后一定隐藏着更为深刻的内涵。正是基于这样的想法，我对细节进行了更为深入的研究，对什么是细节、细节何以决定成败以及如何做好细节等问题作了探讨，力图揭示细节背后所隐藏的秘密。展现在读者面前的这本书就是我对细节问题的最新认识和研究成果。

我想，关注和重视细节的人们，有理由为自己感到高兴。因为，细节真的不是“细枝末

节”，而是用心，是一种认真的态度和科学的精神。只要用心，我们就会看到细节，看到细节背后事物的内在联系，就能够做好细节。

在实际操作过程中，做细有限度，而用心无止境。

事情是否做细是有标准的，而标准不是随意确定的，要根据市场的需求以及自身的能力来确定，故做细是有限度的，要把细节纳入整个管理系统中来思考它的度，而用心则不可止于细节，要看到细节背后的东西，看到事物之间的内在联系，从而把握事物的实质和发展的基本规律。所以，中国古人在“见小曰明”的基础上，又提出了“明者，察于未象，视于无形”的要求。

遵循细节的规律，我认为做好细节需要从以下几个方面着手：

以系统作保证；

以标准谋细化；

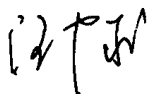
以数字达精确；

以专业臻卓越；

以持续求精进。

但本书并未按这个系统来展开，只是根据我本人的实践经验，谈了做好细节的一些方法。要侧重于实际操作性，正如梁漱溟先生所言：“从感触而发为行动，从行动而有心得，积心得而为主见，从主见更有行动……如是辗转增上，循环累进而不已。”（见梁漱溟著《中国文化要义》1949年版自序。）而按照该理论的系统操作部分，我将在《精细化管理》系列图书中陆续向大家介绍。

从《细节决定成败》开始，我就致力于推进中国精细化管理事业，一方面进行精细化管理方面的培训讲座及顾问咨询，一方面在咨询、实践的基础上继续研究，并陆续推出《精细化管理》系列图书。我希望能够借此实实在在地提升中国企业的管理水平，更希望有一天，我们的管理者能够不屑地对我说：“汪中求，你别再啰唆了！我们精细化管理的水平，已远远超过你所期望的程度了！”



2007年4月1日

中国精细化管理培训第一品牌



博士德培训
BO SHI DE PEI XUN

员工
培训课程



中层
学习课程



高层
修炼课程

精细化管理培训系列课程

细节决定成败

精细化管理

精细化管理持续改善

精细化领导能力持续改善

精益思想与精益管理

银行精细化管理

医院精细化管理

车间精细化管理

班组精细化管理

安全精细化管理

精细化管理及其他类别培训课程，详情请登录：

中国精细化管理网（www.jxhgl.com）

中国执行力培训网（www.Chinazxl.com）

咨询热线：

赵 敏 15901445052

王 思 13466691261

陈旂光 13521352981

张 霞 13911741711

赵宝媛 15711052341

刘 畅 13552615659

博士德知识传播机构



010-6848 7630

企业内训课程

高层修炼课程

细节决定成败	精细化管理持续改善
经济转型 产业升级	向解放军学管理
培育强势的企业文化	教练型领导力
企业创新思维与创新管理	

中高层学习课程

精细化管理
精益思想与精益管理
安全精细化管理
银行精细化管理
医院精细化管理
核心价值观
情商领导力
经理人系列课程

员工培训课程

班组精细化管理
车间精细化管理
正能量
生命第一（员工安全）
契约精神
细节决定成败（基层）
执行力

管理组合课程

银行精细化管理+银行关键客户管理+银行大客户心理营销解码
精细化管理+中高层管理者技能提升+中高层执行力
精细化管理+精益思想+工厂（车间）精细化管理
精益思想+工厂（车间）精细化管理+班组精细化管理
创新思维与创新管理+经理人系列课程
教练型领导技术+员工心理管理及员工激励+激发动能的团队管理
时间管理+有效沟通与倾听+问题分析解决



汪中求经典培训课程

讲师简介

北京博士德管理顾问有限公司

畅销书《细节决定成败》

北京汪中求细节管理咨询有限公司

曾任国资委商务职业资格认证委员会

曾任北京大学精细化管理研究中心

首席讲师

作者

首席咨询师

主任委员

主任

内训课程

《细节决定成败》《契约精神》

《精细化管理》《零缺陷工作》

课程品牌特色

宁讲错话，不讲假话；新药推出，先经临床；

百问不厌，教学相长；深入浅出，雅俗共赏。

咨询热线：赵 敏 15901445052

陈旖光 13521352981

赵宝媛 15711052341

王 思 13466691261

张 霞 13911741711

刘 畅 13552615659



吴宏彪经典培训课程

讲师简介

华中科技大学

北京大学

北京博士德管理顾问有限公司

曾任北京大学精细化管理研究中心

博士

EMBA特聘教授

高级培训师

研究员

课程内容

《精细化管理》——工作质量控制与改善的整体解决方案

《银行系统精细化管理》——业绩增长、客户满意的管理模型

《银行关键客户管理》——一线员工关键客户开发的技术手段

《医院精细化管理》——患者满意、疗效改进的管理机制

《向军队学管理》——忠诚、敬业、高效的团队建设

《核心价值观》——推动企业持续发展的精神力量

课程特点

复制已有成功经验、克隆各类优秀员工

控制工作过程质量、提高整体管理水平

保证制度文件真正落实、解除领导无效忙碌状态

找到企业持续发展路径、掌握企业成长管理秘密

目录



第一章 小细节，大话题

- 一、观念的革命——细节成为流行元素 / 3
- 二、老议题，新热点——细节不是新发现 / 18
- 三、见一叶落而知天下之秋——细节的预测功能 / 25
- 四、帝国亡于铁钉——细节的放大效应 / 32
- 问答录：对话汪中求 / 39

第二章 为什么做不好细节

- 一、责任感的普遍缺位 / 57
- 二、经济发展水平的限制 / 62
- 三、社会浮躁心态的影响 / 69
- 四、国民素质和职业化训练程度不高 / 80
- 五、重大轻小、重概括轻数据的传统文化的影响 / 87
- 问答录：对话汪中求 / 97

第三章 如何做好细节

- 一、简单不等于容易——企业细节管理的实践 / 115

- 二、管理是严肃的爱——规则胜于一切 / 135
- 三、布置不等于完成——承上启下重在中间 / 162
- 四、知道不如做到——细节习惯的训练 / 181
- 问答录：对话汪中求 / 198

第四章 政府管理在细节

- 一、调研重细节 决策靠数据 / 215
- 二、建立和谐社会 政府管理疏导优先 / 226
- 三、时代需要宽容精神 让社会的空气湿润一些 / 236
- 四、落实要到位 关键看结果 / 250
- 问答录：对话汪中求 / 258

第五章 关于细节的“细节”

- 一、“战略决定成败” / 267
- 二、“大丈夫不拘小节” / 271
- 三、“事无巨细，事必躬亲” / 279
- 四、细节与效率 / 286
- 五、细节与创新 / 289
- 问答录：对话汪中求 / 295

后记 / 303

XIJIE JUEDING CHENGBAI II

第一章 小细节，大话题

小事成就大事，细节成就完美。