

细节 成就大事

谢庆强 著

边看边学边用中提升员工职业素质

轻轻松松打造企业和老板最喜爱的员工



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

职业化员工优秀培训读本

FBOOK
弗布克员工职业素质系列

细节 成就大事

谢庆强 著



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

小事成就大事，细节成就卓越。要想比别人更优秀，就必须在每一件小事上下更多功夫。本书从认识细节、细节执行、做好细节管理、避开职场雷区等方面入手，力图培养一批做事谨慎、关注细节的员工。

本书通过测试、漫画、观点、故事、职场指路、语录、方案、游戏等灵活多样的方式与读者进行互动性的交流，使读者体会到注重细节的价值所在，并努力去做好每一个细节。

本书适合企业管理人员和普通员工阅读，更适宜作为企事业单位的员工职业素质培训用书。

图书在版编目（CIP）数据

细节成就大事/谢庆强著. —北京：中国电力出版社，2012.3

（弗布克员工职业素质系列）

ISBN 978-7-5123-2834-1

I. ①细… II. ①谢… III. ①企业—职工—职业道德

IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字（2012）第047674号

中国电力出版社出版、发行

北京市东城区北京站西街19号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>

责任编辑：赵云红

责任校对：黄 蓓 责任印制：邹树群

汇鑫印务有限公司印刷·各地新华书店经售

2012年5月第1版·2012年5月北京第1次印刷

700mm×1000mm 16开本·13.5印张·239千字

定价：29.80元

敬告读者

本书封面贴有防伪标签，加热后中心图案消失

本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换

版 权 专 有 翻 印 必 究

前言

马云曾经在一次演讲中说：“做事是赢在细节。”他举了个例子：“刘国梁、邓亚萍这些人打球，球网上加一个很小的缝，发3个球就能穿过去，我估计我发一万次都穿不过去，那是细节上的苦练。”如果员工在工作中把细节做好了，就可以成为公司的“国手”，公司也可以成为同行业中的“龙头老大”。

细节成就大事，至少要在四个方面下功夫。一是抓好细节，打造高效执行；二是管好细节，提升工作效益；三是注意细节，培养良好习惯；四是反省细节，避开职场雷区。

成功源自执行，执行在于细节。俗话说：“细微之处见精神”，员工有没有认真做事，事情做得好不好，往往从一两个细节中就可以看出来。细节执行是否到位，往往直接决定了企业的成败。丰田公司的社长就认为，丰田公司最艰巨的工作不是汽车的研发和技术创新，而是要确保每位工人在执行任何操作时都要无任何偏差。

然而，在中国，想做大事的人很多，愿意把小事做细的人却很少。我们不缺少雄韬伟略的战略家，缺少的是精益求精的执行力；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执行。提倡细节，把小事做细做好，是企业对员工的最大期待。

天下大事必作于细，天下难事必作于易。现在的市场是细节制胜的时代，不管是企业的内部管理、产品质量，还是外部的市场营销、售后服务，细节问题都有可能关系到企业的前途和员工的命运。

管好细节，即在一家公司内，每个人都要把自己的事情做好。比如说你是老板，就要注重战略制定的细节，把方向掌握好；你是经理，主管产品质量的，就得控制好所有环节，努力生产出“零缺陷产品”；你是位开发人员，就要善于进行微创新，从细小之处出奇制胜；你是位基层员工，就要把每个操作步骤都做好，还要爱惜公司名誉……细节管理要落实到任何人的任何步骤上，把每一个细节都做好，才能够成就大事。

习惯形成性格，性格决定命运。习惯对我们的工作有重大的影响，

因为它是一贯的。在不知不觉中，经年累月地影响着我们的行为，暴露出我们的本性，左右着我们的成败。每多一个良好的习惯，你离成功便会更近一步。

衣着大方得体，微笑恰到好处，你就会给人留下一个好印象；爱惜公司财物，维护公司名誉，你便会得到领导的嘉奖；学会说话，学会交往，你的人缘便会越来越好；团结好同事，辅助好领导，你的职场前途便会愈加光明。你必须明白：小习惯，小细节，决定的是大命运。

做事就是先避免失败，然后才能追逐成功。这不是让你一次也不失败，而是让你在职场中改掉那些导致你不断失败的小想法和小毛病。失败并不可怕，可怕的是当你因为粗心大意、马马虎虎失败100次以后，你还非得抱着“不撞南墙不回头”的决心去失败第101次。人没有十全十美的，或多或少都有点毛病。身为员工，在职场中，你得努力看清楚自己身上的缺点，然后每失败一次就改进一次，时间长了，你就会变得越来越优秀。

细节成就大事，这不是噱头，不是夸张，而是鲜活的现实。

言尽于此，相信本书将成为每位职场人士的好伙伴。书中不当之处，尚请读者朋友们不吝指教，在此感激不尽。

在本书编写的过程中，资源中心的杨扬、郁延娜、阎晓霞、冯丽、张萌萌、孙立宏、刘伟、孙宗坤、刘井学、王淑燕负责资料的搜集和整理，设计中心的邓长发、廖应涵、王建霞、庄惠欢、李苏洋、王玉凤、任玉珍、唐娟负责图表和插图的设计，案例故事中心的谢庆强、李芳、叶春梅、周福、安丰文、黎余飞对本书的设计思路和体系给出了具体修改意见，图书中心的姚小凤、姜巧萍、李育蔚、张瀛、金青龙、余江审阅了部分内容，在此一并表示感谢。

弗布克 案例故事中心

2012年3月

目 录

前言

第一章 着眼细节，树立精细意识..... 1

古罗马的恺撒大帝有句名言：“在战争中，重大事件常常就是小事所造成的后果。”其实，天下之事，哪一件不是由小事积累成的？一个人留给他人的印象、企业新推出的产品或服务的反响、甚至是一个企业的成败，往往都是由小细节所决定的。由此看来，细节决定成败，细节决定命运。

印象源自细节	4
细节创造“艺术”	9
责任当先，细节制胜	15
细节离不开认真和严谨	20
细节决定企业成败	25

第二章 抓好细节，打造高效执行..... 31

关于成功，李嘉诚认为：“成功的秘诀不在于大的战略决策，而在于做好细致工作的韧劲。”这个时代，我们不缺少指点江山的战略家，缺少的是精益求精的执行者；我们不缺少各类规章制度，缺少的是不折不扣的执行。

中国有句名言叫“细微之处见精神”。做好细节，这不仅是执行的要求，更是一种难得的精神。员工提升细节执行力，企业就能提升核心竞争力，从而获得生存与发展空间。

成功需要细分目标	34
细致可行的计划更可靠	39

伟大源于对细节的积累	45
专注才可以做好细节	51
细节需要100%的工作热情	56
做小事更需要大认真	61
一招鲜吃遍天——细节体现功力	66
细节做得好，执行差不了	72

第三章 管好细节，提升工作效益..... 81

雄踞财富五百强之首的沃尔玛极其注重细节管理，它认为：“做好服务过程的每一个细节，是为我们自己和客户共同创造价值的关键。”这充分说明了细节管理的重要性。只注重大的方面，而忽视小的环节，放任的最后结果往往就是“千里之堤，溃于蚁穴”。而完善的细节管理却几乎可以创造出完美的一切——零缺陷的产品和服务、优良的企业名誉、高额的利润以及美好的未来。

小细节赢得大利润	84
细节，让零缺陷不再是神话	90
市场上的知微见著	95
找到并堵住你的“蚁穴”	101
把握细节，果敢决断	106
无所不在的微创新	112
细节打造企业“名片”	117

第四章 注意细节，培养良好习惯..... 123

如今，每一条跑道上都挤满了参赛选手，每一个行业都挤满了竞争对手，要想赢在职场，就得在每一件小事上下功夫。

身心干净，不小偷小摸，大家就会接纳你；待人和气，乐于助人，大家就愿意帮助你；做好计划，再借助众人之力，做事就容易得多；善于说话，讲究诚信，机遇就会走近你。其实，成功就是这么简单。

良好形象源自细节	126
细节影响公司利益	131
成功人士的三个说话细节	137
人际交往，细节制胜	143
做好小细节，赢得上司心	150
细心用好下班前的五分钟	155
信誉从细节中来	160
不被孤立的细节之道	166

第五章 反省细节，避开职场雷区..... 171

1992年3月22日，在发射“澳星”时，由于在配电器上多了一块0.15毫米的铝物质，导致“澳星”爆炸，发射失败。正所谓“失之毫厘，谬以千里”，小小的细节失误或许会造成难以承受的惨败。因此，美国质量管理专家菲利普·克劳斯比才感叹道：“一个由数以百万计的个人行动所构成的公司经不起其中1%或2%的行动偏离正轨。”

一着不慎，满盘皆输	174
粗心大意，千古遗恨	179
一人疏忽，百人弥补	184
做事不彻底，百害无一益	189
小事不敢担，大事做不成	194
讲究细节不等于效率低下	200

第一章

着眼细节，树立精细意识

古罗马的恺撒大帝有句名言：“在战争中，重大事件常常就是小事所造成的后果。”其实，天下之事，哪一件不是由小事积累成的？一个人留给他人的印象、企业新推出的产品或服务的反响、甚至是一个企业的成败，往往都是由小细节所决定的。由此看来，细节决定成败，细节决定命运。



测试

你了解细节的价值吗？

1. 在去见一个重要的客户前，你会（ ）
A. 精心打扮一下 B. 稍微打扮一下 C. 不打扮，直接过去
2. 在大家眼中，你是一个衣着整洁、举止有礼的人吗（ ）
A. 我想是的 B. 我不确定 C. 恐怕不是
3. 你和别人告别时，下次相会的时间地点往往是（ ）
A. 我提出的 B. 看情况了 C. 对方提出的
4. 你会去博物馆或者艺术馆参观精美的艺术品吗（ ）
A. 经常去 B. 偶尔会去看看 C. 我对艺术品没什么兴趣
5. 小时候，你和伙伴们一起制作泥娃娃、纸菠萝等时，你的作品总是（ ）
A. 最好的 B. 不好也不坏 C. 最差的
6. 购买衣服时，你能容忍衣服有瑕疵吗（ ）
A. 不能，我喜欢精美的衣服 B. 不太明显就好 C. 我不在乎，有穿的就行了
7. 你提交给上司的报表有一处小错误，在你看来（ ）
A. 我没有尽到责任 B. 下次我一定注意 C. 这没有什么啊
8. 和同事做一样的工作，你能在某些细节上做得比其他人更好吗（ ）
A. 能，我总是如此 B. 看情况了 C. 不能，这太难了
9. 你的孩子要求你给他画一幅画，你会（ ）
A. 认认真真地画好 B. 应付一下 C. 随便找个理由拒绝他
10. 老板吩咐的任务，即使很小，我也会认真对待。这句话符合你吗（ ）
A. 极其符合 B. 有一点符合 C. 完全不符合
11. 写文章的时候，有没有反复思量一句话甚至一个词的时候（ ）
A. 有，我经常这样 B. 有那么一两次 C. 从来没有过
12. 你更喜欢（ ）
A. 围棋 B. 象棋 C. 五子棋

13. 你如何看待“细节决定企业成败”这句话（ ）

A. 说得非常正确 B. 有一定道理 C. 决定企业成败的是大战略而不是小细节

14. 你经常因为粗心大意做错事吗（ ）

A. 几乎没有过 B. 有几次 C. 我总是这样

选A得3分，选B得2分，选C得1分

≥32分，你能够清楚地认识到细节的价值，在此基础上，你会精心修饰自己的形象、认真做好自己的工作。长此以往，你必将成为老板的好帮手，收获美好的前途。

24~31分，你知道细节非常重要，但并不很清楚细节的具体价值和忽视细节的危害。很多时候，你没有做好工作往往是因为没做好某些小细节，希望你能够更加注意细节。

≤23分，你几乎无视细节，也很少去思考细节的价值。马马虎虎、邋里邋遢的你在职场中总处于较低的位置，但你并没有意识到原因所在。

印象源自细节



苹果的秘密





经营细节，收获美好人生

在小说《福尔摩斯探案集》中，很小的一个细节就能透露出一个人的职业、性格等很多信息。其实在生活和工作中，我们也正通过各种细节源源不断地把“自己”展现给他人。

有一个官员去一座城市考察。随行的人们对城市中高大雄伟的建筑赞叹不已，都说这个城市经济繁荣、文明程度很高。这位官员听没有发表任何意见，而是独自进了一个公共厕所。出来以后，他对众人说：“这个城市只知道建高楼大厦却连一个厕所的卫生都没管理好，因此谈不上是一个文明城市。”这正是大家常说的“细微之处见端倪。”

拥有注重细节的能力与个人的发展也是息息相关的。细节就是个人的“名片”，人们通过它去认识、评价一个人的思想道德、性格修养。关注细节，勿以善小而不为，勿以恶小而为之。只有这样做，你才能够成为一个出色的人。

出发去招聘会之前，小芳不小心将桌子上的一杯水打翻了，旁边的简历不幸被浸湿了。小芳没时间再打印一份简历了，所以她只是简单地用纸巾将水吸干，就将简历匆匆塞进皮包。

招聘会场，小芳一眼看中了一个大公司总经理助理的职位。经过漫长的排队等待，终于轮到她面试了。在进行了短暂的谈话交流之后，该公司就表示小芳可以进入下轮复试，同时向她索取简历。当受宠若惊的小芳打开皮包掏出简历的时候，才发现潮湿的简历在其他杂物的揉挤之下已经不成样子了。小芳的脸有点红了，但还是努力将简历弄平整了递上去。招聘人员接过简历，眉头稍微皱了一下，没有说话，就把小芳的简历跟其他简历放在了一起。在一叠整洁的简历映衬之下，小芳那皱巴巴的简历显得十分扎眼。

一周之后，小芳到该公司参加复试。无领导小组面试的时候，小芳的表现得异常活跃，舌战群儒，获得了面试官的一致认可。当她面试结束走出办公室的时候，负责面试记录的小姐微笑着对小芳说：“你是今天面试者中表现最出色的一个。”

面试过去以后，小芳一直没有等到该公司的回复。于是她主动打电话去询问。接电话的正是当天夸奖她的那位小姐。那位小姐很可惜地说：“其实你真的很优秀，但是你败在了简历上。总经理在看了你的简历之后说：‘一个连简历都不能保持整洁的人是不能胜任助理工作的。’其实，你的简历就代表了你的形象，下次注意一下吧。”

从此以后，小芳在方方面面都变得细心起来了，因为她深切地感受到，一个小小的细节往往决定了事情的成败。

要想将自己完美地展现给别人，我们需要关注细节的精神，它是一种由内而外散发出来的工作态度。应聘的时候，简历代表了你的形象，将一份皱巴巴的简历交上去，谁会对你有好印象？所以，工作中，不要小看那些“细枝末节”的东西，稍不用心，它们就有可能出卖你，影响你的职场之路。

细节既能够反映一个人的本质，也能够反衬一个人的工作态度。企业可以从某些细节窥探出员工的能力和潜力，判断他是否值得提升。员工要认真经营细节，才能获得更好的发展机会和更光明的前途。

克莱克是一家建筑公司的工程师。无论是生活中还是工作上，克莱克都十分注重细节。公司上上下下都知道，只要是克莱克经手的事情，就不会出现任何差错。在上司的心目中，克莱克是一个十分稳重而可靠的人。

有一次，上司派克莱克考察一个项目的地形。出发前，上司特别交代，这个客户的要求十分严格，初期的考察报告对最终能否签约关系重大。克莱克没有多言，爽快地接下任务，立即带齐工具驱车前往工地。

该项目在山区里面，地形复杂，考察起来非常困难。为了把整个项目的全景拍下来，克莱克不惜徒步走二十公里，爬到一座山顶上进行拍摄。同事们不明白克莱克为什么要到那么远的地方拍摄，因为工地全貌明明在公司的办公楼顶就能看到啊。对于同事的疑问克莱克平静地说：“工地附近的地形非常复杂，对工程的建设质量也非常重要，我们以后的设计将全部建立在详尽的考察数据基础上，所以，即使距离工程较远的地形地貌我们也不能放过。”

果然，图片最后的效果比以往其他人做的都要好，就连工地附近的风景都看得清清楚楚。图片效果超出了客户的预期，于是客户很快就和克莱克的公司签订了合同。克莱克对细节的执着追求给客户留下了良好的印象，他

们认为，从克莱克对工作的细心程度就能看出他是一个负责、严谨、认真的人。并表示下一次的项目还会交给克莱克的公司做。

克莱克凭着自己踏实、全面、细心的工作作风赢得了上司的信任和客户的感动，为公司创造了价值。我们说天下大事，必做于细。大事都应该从小事做起，否则小事没有做好，大家对你的印象也不会好，这样大事也就难成了。

无论对工作还是生活，都要认真对待，一丝不苟地完成，你就能拥有比别人更多的成长机会和一个更美好的人生。



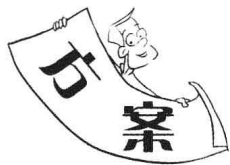
公司想要这样的员工

- ★ 有良好的细节习惯，不以事小而不为。
- ★ 关注细节，考虑周全。
- ★ 工作一次做好，决不让别人收尾。
- ★ 事无大小，都需一丝不苟。
- ★ 工作无小事，不要“不拘小节”。



经典语录

- ★ 天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。
- ★ 勿以善小而不为，勿以恶小而为之。
- ★ 夫祸患常积于忽微，而智勇多困于所溺。
- ★ 细节是一种功力，细节表现修养，细节体现艺术，细节隐藏机会，细节产生效益。
- ★ 细微之处见端倪。
- ★ 一屋不扫，何以扫天下。



细节为你面试第一印象加分

有时候，面试时间可能会被压缩到短短的几分钟，在这么短的时间内面试官如何作出是否录取的决定呢？实际上，这个决定，很大程度上是你自己做出的，就是你留给面试官的第一印象。

1. 衣着上要下功夫

穿着打扮在面试中的作用不可小觑。衣着大方整齐不仅能给自己添加信心，还等于告诉面试官：“我很重视这次面试。”当然，根据不同的面试，着装的风格也应该有所不同。比如应聘金融行业的职位，穿深色的职业套装可以给人专业、严谨的印象。如果应聘公关类的职位，则可以适当增加时尚的元素。还可以在指甲、发型、头饰上下点功夫。

2. 挺起你的胸膛来

当应聘者昂首挺胸地步入面试办公室的时候，总能给面试官留下自信、干练的印象。

3. 始终保持微笑

微笑地问候面试官。并且在整个面试过程中保持微笑，配以适当的眼神交流，这会让面试官觉得你是一个容易相处的人。

4. 说话时要直视对方

面试的时候害羞、逃避都是不自信的表现。大胆地与面试官进行一些眼神交流，大方地回答对方的问题，是面试的基本礼仪。

5. 握手要有力

有力的握手可以向对方传达这样的信息：我很真诚，我是一个值得信赖的人。

总之，面试时你的一举一动都会影响面试官对你的印象。在这些小细节中花点功夫，一定会增加你面试的成功率。

细节创造“艺术”



制造瓷器

