

张秀娟 / 著

赢在细节 成在执行

*Win in the details
as in the implementation*

细节到位，
执行才不会错位

执行到位，

细节之间见成败，执行之中分输赢。
精细化时代，细节执行力就是竞争力，就是制胜力！

中国绝不缺少雄韬伟略的战略家，缺少的是精益求精的执行力；绝不缺少各类管理制度，缺少的是对规章条款不折不扣的执行。

——汪中求

世界500强企业
最为推崇的
工作法则

华夏出版社

企/业/培/训
金典 001

赢在细节 成在执行

张秀娟 / 著

华夏出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

赢在细节 成在执行 / 张秀娟著. —北京: 华夏出版社, 2013.9

ISBN 978-7-5080-7507-5

I. ①赢… II. ①张… III. ①企业管理 IV. ①F270

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第049888号

出品策划:  华夏文轩

网 址: <http://www.huaxiabooks.com>

赢在细节 成在执行

作 者 张秀娟

责任编辑 曾 华 赵立民

封面设计 思想工社

排版制作 思想工社

图片来源 壹 图

出版发行 华夏出版社

(北京东直门外香河园北里4号 邮编: 100028)

经 销 新华文轩出版传媒股份有限公司

印 刷 三河市华业印装厂

开 本 720mm×1020mm 1/16

印 张 17

字 数 220千字

版 次 2013年9月第1版 2013年9月第1次印刷

定 价 29.80元

书 号 ISBN 978-7-5080-7507-5

本版图书凡印刷、装订错误, 可及时向我社发行部调换

细节执行到位，就能收获成功

一位知名企业的老总被问及企业发展的命门是什么，他的回答出人意料，不是创新，不是市场，也不是战略，他说是人，是人的主观能动性。

关于主观能动性，词条中有这样的解释：指人在认识世界和改造世界中有目的、有计划、积极主动的活动能力。意识存在于我们的头脑里，人们只能用语言表达它，用文字记录它，不能用它直接作用于客观事物。虽然只靠单纯的意识不会引起客观事物的变化，但是意识却有一种本领，那就是作为一种无形的力量，在不停地告诉人们，应当做什么以及怎样去做。在实践中，意识总是指挥着人们使用一种物质的东西去作用于另一种物质的东西，从而引起物质具体形态的变化。

在一个企业中，任何创新、市场活动、战略都是由人来完成的，整个执行的过程中细节是否执行到位，则是由人的意识支配的。细节靠制度来约束，是不可能的，再全面的制度也不能概括在工作中遇到的千变万化的情况；细节靠监督也是不现实的，监督一个人完成工作的人力成本，比直接由监督者完成还要高。开启细节执行力的金钥匙在人心中，细节执行力

的标尺也在人的心里。

因此，归根到底还是人，还是人心所向，人的主观能动性决定的企业的发展，简单来说，就是“用心”二字。

“用心”二字看似简单，实则不然，有些员工在被领导批评不用心的时候，觉得十分委屈。我们该怎样理解“用心”呢？

有些人常常认为，工作就是干活，干活就是工作，完成就行了。有这种想法的人，是不会在工作中用太多心思的，那细节执行力也无从体现。一个人一生中有一大半的时间，是在工作中度过的。工作不仅仅是养家糊口的谋生工具，工作更是一个人实现自我价值和社会价值的体现。因此，既然一定要工作，既然选择了工作，那为什么不付出你的智慧、热情、信仰、想象和创造力，把工作做好呢？为什么要抱着一种敷衍、应付的心态让工作成为一种痛苦呢？

不能在工作中找到自己的存在价值，就是不用心，这样的人生是多么无聊，抱着“不得不”的心情去工作是多么可怕的一件事！

很多年轻人，初入职场的时候，还有干出一番事业的豪情。可是工作了一段时间，发现自己的岗位并不如想象中的那么关键，很难干出一番“惊天动地”的大事，觉得工作简单、琐碎，提不起兴趣，也毫无创造性可言。或者在一个岗位干久了，感觉没什么挑战性，每天重复着做相同的一件事情，很没有意义，很枯燥。渐渐地热情便冷却了，工作也慢慢倦怠起来，用心更是无从谈起了。对于这样的人，让他用心工作，他干脆就不知道怎样去用心，有心该用在哪里。

小赵刚到公司工作时，自以为专业能力不错，平时的工作凭借自己的小聪明都应付自如，对待工作很是随意。有一天，老板交代他为一家企业做一个很重要的广告策划方案。他很用心地准备了半个月，哪知把方案呈给老板时，老板看都没看就问：“这是你最好的方案吗？”小赵一怔，什

么也没说就拿起方案回来了。

他冥思苦想了好几天，对方案进行修改后，再交给老板看时，老板还是那句话：“这是你最好的方案吗？”小赵心中忐忑不安，不敢给予肯定的答复。老板还是让他拿回去修改。

这样反复了好几次，最后，小赵很自信地说：“是的，我认为这是最好的方案了。”老板说：“好，这个方案批准通过了！”

经过这些事，小赵明白了，任何工作都可以做得更好，而企业需要的是最好的结果！只有不断地追求完美，精益求精，才能把事情做到最好。于是他在以后的工作中不再马马虎虎应付了事，任何方案都反复修改，直到自己认为是最好的方案了才拿给老板。

老板对他非常满意。他很快得到了晋升，他领导的团队凭着精益求精的敬业精神取得了很好的业绩。

其实，即使是很普通的一件工作，也蕴藏着巨大的机会，不是吗？只要把工作做得比别人更迅速、更正确、更完美，调动自己全部的精力，从中找出新的方法来，就能引起别人的注意，得到领导的认可。而这些都需要你积极主动用心去做才行。积极主动的人才能把心思全部用在工作上，在工作中他们往往能发现问题，并通过认真考虑，找到解决问题的最好办法。

其实，工作不能紧紧为做才去做，用心工作不仅仅是完成单位所规定各岗位的职责那么简单，也不仅仅是做好领导所安排的各种事务。用心工作是一种态度，也是一种方法。那么，怎样才能够做到“用心工作”呢？用心工作首先要求用心去想事，将个人目标和企业发展的目标有机地结合起来。人只有站得高才能看得远，看得远才有更高的境界，才能够具备良好的心态和工作激情。其次，要求用心去谋事，做到工作有思路，办事有效率。

在工作中你应该经常问自己几个问题：

我对工作的每一个细节是否都关注到了？

我关注到的这些细节是否一项一项地去落实了？

在这件工作中还有哪些可以做得更好？

我努力去尝试达到超出预期效果了吗？

作为公司的一员，工作的每一件事就是公司的事，而公司的事情就是大家的事情。我们不能将工作分为“我的”或是“公司的”，而是要做个有心人，关注细节，落实到具体的工作中，不断给自己的上司超乎预期的成果，也只有这样，我们才能在工作中不断发掘自己的潜力，提高自己的工作技能。

工作中，如果时常以“做了”的心态对待工作，都是在领导的催促下才会动一下，每每都是有了吩咐才会干活，遇到问题就留给上级，被动地等待解决结果。在这种状态下完成的工作，大多都是表面完成了，即使问题解决了也不是完美解决的，长此以往工作没有任何成绩，不进反退，也得不到公司的认可。

在做一件事情时，不妨这样告诉自己：“我愿意做这份工作，而且我会竭尽所能用心来做。”积极完成工作中的每一项任务，给出令人满意的结果，享受工作带给自己的乐趣和收获。

请记住，细节决定成败，而态度决定一切，细节很重要，态度更重要。你内心的努力和执着是成功的第一步。工作可以更好，培养细节执行力，用好细节执行力，把用心工作作为目标和方式，给你周围的伙伴超出预期的完美结果，用你就就业业的审慎之心面对工作，你就会收获成功。



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。

——张瑞敏





第1章

细节就是如此重要

大凡成就一番事业的人，都是对细节十分关注的人。领袖人物通过自己的一言一行，赢得周围人的尊重；科学家凭借严谨的运算和思考推动科技和社会进步；艺术家则需要对一个音符、一抹色彩、一个动作精雕细琢，为观者带来美的享受。作为一个普通人，要想有所作为，同样要通过细节的积累树立自己的个人品牌，获得成功。

■ 细节是积累个人品牌的关键	002
■ 细节最易让事情功亏一篑	006
■ 细节让企业焕发生机	012
■ 最容易犯下的错最难被谅解	018
■ 强调细节，但不拘泥于细节	023
■ 细节就是魔鬼	028
本章所得	033
至理箴言	034



第2章

细节一向缺乏执行力

如果制度可以保障执行，制度制定的越多，细节就会执行得越好吗？结果好像并不完全是这样的。再完善的制度，也是人制定出来约束大家行为的。制度最终还是死的，人却是活的，制度制定得再详细，也会有制度中写不进去的内容，再好的制度，也有执行变味儿的时候。

■ 细节是制度的“留白”	036
■ 细节是执行的盲区	041
■ 侥幸心理影响细节执行	046
■ 细节重在执行	052
■ 拆分复杂，量化细节	057
■ 做好细节执行的五种意念力	061
本章所得	067
至理箴言	068



第3章

能动力：极其热爱必然极其关心

不论什么事，实际上都是由一些细节组成的。我们要重视细节，要在细节上投入热情，只有热爱才能将细节做到极致，进而将整个事情做到完美。闻名世界的惠普创始人戴维·帕卡德曾感叹“小事成就大事，细节成就完美”，由此可见他对细节的作用和重要性的认识。

■ 热爱是执行的关键	070
■ 积极做好每一个细节	074
■ 工作中时刻不忘责任与使命	079
■ 在细节中体会成就感	085
■ 执行要具备主人翁意识	091
■ 让主动引导细节前行	098
本章所得	103
至理箴言	104



第4章

持续力：不折不扣地坚守流程与制度

目标明确之后，还有很重要的一点，就是为了目标的实现，要有恒心和毅力，坚持不懈地付出努力。不管是个人还是团队，如果从未挑战过自己的极限，无论是脑力的也好，体力的也好，要做到持之以恒地为一个目标努力很难。实现目标需要通过顽强的毅力和希望实现目标的强烈愿望来驱使。

■ 制度要不折不扣执行到位	106
■ 重复的意义就在于重复	112
■ 明确目标并持之以恒	118
■ 恪守流程，绝不取巧	124
■ 每个人都要维护团队的品牌	130
■ 细节执行力要长期坚持	136
本章所得	141
至理箴言	142



第5章

精进力：永远追求目标之上的好

精进力的提升是大到企业小到个人，向上提升的必备能力。仔细观察职场中的骨干精英，这些人无一不是既有大局观，又讲究细节的人。哪怕是人家看起来大大咧咧，实际上在工作中还是粗中有细。一个所谓眼中只有战略和全局，不够重视细节的人，都会被视为夸夸其谈，不堪重任。

- 要比别人好，就要比别人更精细 144
- 追求完美才能激发自身潜力 150
- 培养超越客户预期的服务意识 156
- 敢于突破现状 162
- 让创新成为一种习惯 168
- 细节之处彰显卓越 174
- 告别平庸，提升精进力 181
- | 本章所得 | 187
- | 至理箴言 | 188



第6章

沉淀力：对任何小事都抱以尊敬

多数人所做的工作还只是一些具体的事、琐碎的事、单调的事，这些鸡毛蒜皮的小事也许很平淡，但这就是工作，就是生活，是成就大事不可缺少的基础。所以做人做事，都要注重细节，从小事做起。一个不愿做小事的人，是不可能成功的。

■ 没有只能做大事的成功者	190
■ 把微不足道做到无微不至	196
■ 在积淀中慢慢成长	202
■ 举手之劳也需要有人去做	208
■ 越重大的问题越要重视细节	214
■ 务实小事才能成就大事	219
本章所得	225
至理箴言	226

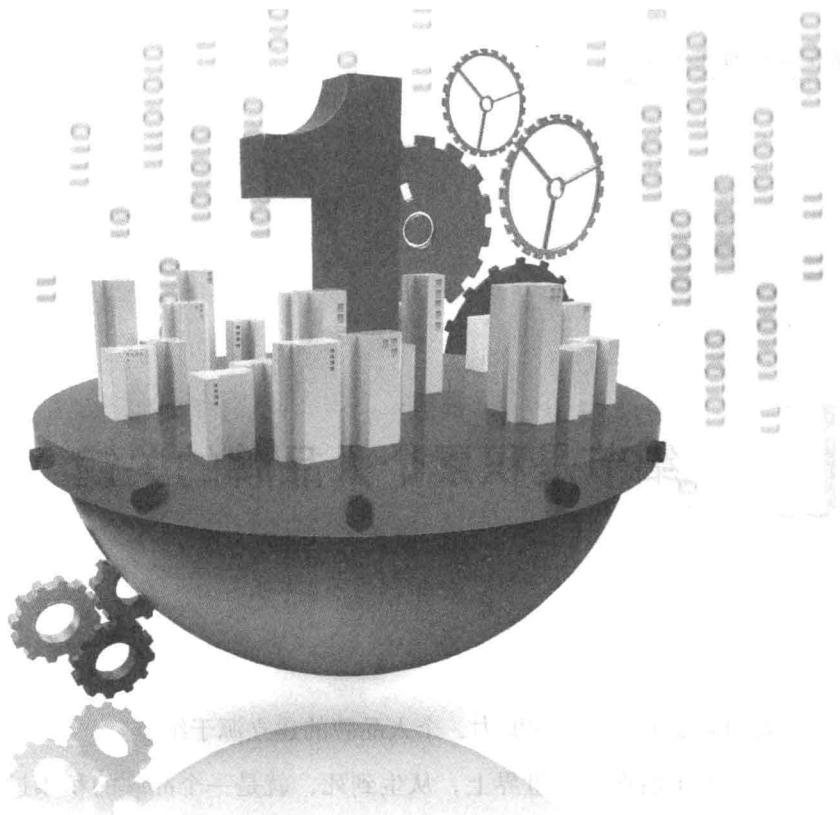


第7章

思考力：具备超前的眼光才能完善细节

有些时候，我们缺少的未必是精湛的技术、广博的学识、良好的机遇，而是一个可以俯瞰的良好视角，一个好的思考力。当别人还在仰望和平视时，我们要先人一步，洞悉全局和未来，这时你会发现你比别人先做出了精准的判断，找到了目标，在别人还没有行动的时候先一步出手。

■ 超前预见细节问题	228
■ 洞悉未来，果断执行	235
■ 从细节中发现机会	241
■ 开启细节的创新功能	246
■ 见微知著，才能有先见之明	251
本章所得	257
至理箴言	258



第1章

细节就是如此重要

.....

大凡成就一番事业的人，都是对细节十分关注的人。领袖人物通过自己的一言一行，赢得周围人的尊重；科学家凭借严谨的运算和思考推动科技和社会进步；艺术家则需要对一个音符、一抹色彩、一个动作精雕细琢，为观者带来美的享受。作为一个普通人，要想有所作为，同样要通过细节的积累树立自己的个人品牌，获得成功。

.....

细节是积累个人品牌的关键

成功需要个人品牌的助力，个人品牌的建立源于细节。

一个人生活在这个世界上，从生到死，就是一个品牌的积累过程。个人品牌达到一定境界，就能赢得人心，赢得信任，最终赢得世界。

那么，我们该如何经营自己的品牌，让个人品牌达到至高境界呢？

答案是关注细节。

人一出生，就像是一块璞玉，只有通过不断雕琢，才能成为真正的艺术品，才能打造出独一无二的个人品牌。人存在于社会中，个人品牌的受众是每天与我们打交道的形形色色的人，可以是我们的家人、朋友、邻居、同事、老板、客户、早点摊上的阿姨、门口值班的大爷、qq上的好友、微博上的粉丝，甚至是每天与我们擦肩而过的陌生人。每个人呈现给周围人的，都是个人品牌的局部，而不是整体。因此，受众人群只有靠这些局部呈现的细节来给每个人的品牌打分。如果这个人细节做得好，赢得了周围人的肯定，久而久之，个人的好品牌自然就会树立起来。如果细节做得不够，偶尔一次可能无所谓，但久而久之，积累起来，就会形成一种强大的负面影响力，即使那些没有直接和你打过交道的人，也会因为这种

负面影响，对你敬而远之了。

大凡能成就一番事业的人，都是对细节十分关注的人。领袖人物通过自己的一言一行，赢得周围人的尊重；科学家凭借严谨的运算和思考推动科技和社会进步；艺术家则需要对一个音符、一抹色彩、一个动作精雕细琢，为观者带来美的享受。作为一个普通人，要想有所作为，同样要通过细节的积累树立自己的个人品牌。

人是感性动物，细节常常是最能打动人心的。所以，生活中那些令人感动并铭记一生的瞬间，往往是很普通的一句话、一个小礼物、一个简单的动作。

三国时期的刘备出身微寒，他不似曹操出身官宦之家，也不像孙权是将侯之后，虽有皇叔之名，也是勉强加身。入川之前，他颠沛流离数十年，几起几落，可是他每到一处振臂一呼都能从者如云。诸葛孔明何等人才，甘愿为他鞠躬尽瘁，死而后已。赵云勇猛无敌，英明果敢，一生为刘备鞍前马后，从无二心。更不用说张飞、关羽两位结拜兄弟了。

刘备凭借什么赢得这些英雄一生无怨无悔的追随？答案是靠细节积累起来的个人品牌。当年他三顾茅庐，十分恭谨，“离草庐半里之外，便下马步行”。三顾茅庐的细节，直到他死后诸葛亮作《出师表》时，还心怀感激。当年赵云从千军万马之中救出刘备唯一的儿子阿斗，刘备接过孩子扔在地上，焦急地问候赵云的伤势。那句“刘备摔孩子——收买人心”的歇后语流传至今。这里我们姑且不论刘备是否真的在收买人心，结果是赵云的确为刘备忠心耿耿地征战了一生，七十岁了还披甲上阵，效忠刘氏。

这些故事之所以能广为流传，一千多年后仍然被人津津乐道，都因为故事中打动人的细节。故事中人物的一个下意识的举动，不仅打动了现场的人，还打动了那些现场之外的听众，可见细节的穿透力之强，可以跨

越千年的时空，影响到我们这些貌似已经进化得“刀枪不入”的现代人。

用细节塑造个人品牌，不需要多么轰轰烈烈的举动，也不需要让人正襟危坐的仪式，细节所表现出来的往往是一个人性格中最为真实的一面。一个人看似不经意之间表露出来的细节，常常成为我们判断一个人的标准。

二战的时候，英国有一个故事在世界上广为流传。当时的英国国王爱德华到伦敦的贫民窟进行视察，他站在一个东倒西歪的房子门口，对里面一贫如洗的老太太说：“请问我可以进来吗？”一句看似平常的询问，越过了贵族和贫民之间的距离，体现了对底层人民的尊重。这是长期接受良好教育，在日常生活中逐渐行成的修养，这是一种自然的流露，绝不是刻意为之的作秀。这个小细节为英国的王室赢得了远比大事件更长久的尊重。在风起云涌的民主政治浪潮中，英国王室始终以雍容典雅的贵族形象屹立不倒，正是这些小小的细节打造了英国王室的贵族品牌。

再说上面“刘备摔孩子”的故事，在高希希版的新《三国》中，“刘备摔孩子”的动作是把孩子随手扔在了一边，而不是举过头顶摔在地上。这个细节，新《三国》处理得非常合理。刘备摔孩子的动作和他一贯的为人是相吻合的。刘备一向胸怀天下，更重兄弟义气，“兄弟如手足，妻子如衣服”，这话也是出自刘备之口。

所以，“摔孩子”这件事，发生在刘备身上，完全是他的真情流露，他只是更关注赵云的伤，而不是真的想摔孩子。这一举动，起码在现场的所有人看来，绝不会有刻意的成分。这种真情流露的细节，更容易让周围的人洞察他的内心世界，感受到这一举动传递的内在信息。一个人的品牌，也就这样一点一滴地积累起来了。

一个人要想树立自己的品牌，要内修于心，外化于行。首先要注重内在的修炼，从内心认可细节的重要性，这样流露出的细节才最能够打动