



培养优秀员工职业精神的最佳读本
打造卓越企业双赢文化的通行准则



细节是不可复制的竞争优势

邢群麟 姚迪雷◎编著

WIN

赢在细节

华夏出版社

细节是不可复制的竞争优势

邢群麟 姚迪雷◎编著

WIN

赢在细节

华夏出版社

图书在版编目(CIP)数据

赢在细节 / 邢群麟, 姚迪雷编著. — 北京: 华夏出版社,
2008.1

(金牌员工赢在职场系列丛书)

ISBN 978-7-5080-4543-6

I. 赢… II. ①邢…②姚… III. 企业—职工—修养
IV. F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第195264号



出品策划

网 址 <http://www.xinhuabookstore.com>

策划统筹 新华文轩

赢在细节

作 者 邢群麟 姚迪雷

责任编辑 黄珊珊 张玉洁

出版发行 华夏出版社

(北京市东直门外香河园北里4号 邮编: 100028)

总 经 销 四川新华文轩连锁股份有限公司

印 刷 北京通州皇家印刷厂

开 本 787×1092 1/16

印 张 11.75

字 数 180千字

版 次 2008年2月第1版 2008年2月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-5080-4543-6

定 价 24.80元

本版图书凡印刷、装订错误,可及时向我社发行部调换

于细微处见不凡

一、卓越企业赢在细节

各行各业出类拔萃的顶尖企业，尽管优点各异，他们却有一个共同也是最基本的特点：关注细节，把小事做到完美。点点滴滴的小事，汇集起来就是企业成败的关键。

宝洁公司刚推出汰渍洗衣粉时，市场占有率和销售额便以惊人的速度向上飙升，可是没过多久，这种强劲的增长势头就缓了下来。宝洁公司的销售人员非常纳闷，虽然进行了大量的市场调查，但一直都找不到销量停滞不前的原因。

于是，宝洁公司召集很多消费者开了一次产品座谈会。有一位消费者说出了汰渍洗衣粉销量不再强劲的关键，他抱怨说：“汰渍洗衣粉的用量太大。”

宝洁公司的领导们急忙追问其中的原由，这位消费者说：“你看看你们的广告，倒洗衣粉要倒那么长时间，衣服倒是洗得干净，可是要用那么多洗衣粉啊，太不划算了。”

听到这番话，销售经理赶快把广告找来，算了一下倒洗衣粉的时间，一共3秒钟，而在其他品牌洗衣粉的广告中，倒洗衣粉的时间仅为1.5秒。

在广告中这么细小的一点疏忽，对汰渍洗衣粉的销售和品牌形象造成了严重的损害。这是一个细节制胜的时代，对于自己的工作，无论大小，都要了解得非常透彻，数据应该非常准确，事实也应该非常真实，这样才能脚踏实地地完成宏伟的目标。



美国绝大部分企业家知道一些十分精确的数字：比如全国平均每人每天吃几个汉堡包、几个鸡蛋。之所以要了解得这么清楚，是因为他们想确保细节上多方面的优势，不给竞争者可乘之机，哪怕是细枝末节的漏洞。

只要保证产品在一比一的竞争中获胜，那么整个市场的绝对优势就形成了，而这些恰恰是市场拓展的精髓所在：要打败对手，唯有做到比对手更细！国际名牌POLO皮包凭着“1英寸之间一定缝满8针”的细致规矩，长年立于不败之地。

类似的以细节取胜的经营之道，逐渐成了一种流行的趋势。例如，很多餐厅准备了专供儿童使用的“BABY椅”；客人吃完螃蟹后，滚烫的姜茶便被端到了他手中；商场在晚上关门时会播放诸如《回家》之类的音乐，让客人在萨克斯的情调中把轻松带回家……

在这么多例子中，把细节服务做到极致的是诺顿百货公司。这家由8家服装专卖店组成的百货公司之所以取胜，靠的就是细节服务，而不是削价赢利的竞争策略。诺顿百货公司的细节化服务有：

- 替要参加重要会议的顾客熨平衬衫；
- 为在试衣间里忙着试穿衣服的顾客准备饮食；
- 替顾客到别家商店购买他们找不到的货品，然后打7折卖给顾客；
- 在天寒地冻的天气里替顾客暖车；
- 有时甚至会替顾客支付交通违章的罚款。

诺顿公司的总裁约翰先生在服务细节上起到了带头作用，在上下班高峰时间，他从不占用顾客的电梯，而是从楼梯走上走下，以便电梯里可以多容纳一名顾客。

在诺顿百货公司的细致服务下，大批的忠实顾客都喜欢把自己称为“诺家帮”，诺顿百货公司也因此长盛不衰。可以说，做事情就是做细节，任何细微的小事都可能成为“成大事”或“乱大谋”的决定性因素。

细节决定着企业的成败，要想成为卓越的企业，毫无疑问，要对细节给予足够的重视。

二、机遇藏于细节中

机遇藏在我们工作的每一个细节中。有人做过一个形象的比喻：机遇好像一位性格古怪的天使，它不喜欢盛装出现，而喜欢乔装打扮成我们工作中的每一个细节，每一个问题，只有有心人才能把握它。或许电梯里和老板简短的几句聊天，可能让他坚定提拔你的念头；在谈判中一个错误的用语，也许让你最后痛失快要到手的合同。完美的细节代表着永不懈怠的处事风格，这也正是个人品牌价值的最佳体现。

恰科年轻时，到一家很有名的银行去求职，可是没说几句话就被董事长拒绝了。当他沮丧地走出董事长办公室的大门时，发现大门前的地面上有一个图钉，他弯腰把图钉拾了起来，免得图钉伤害别人。

第二天，恰科出乎意料地接到了银行录用他的通知书。原来，他弯腰拾图钉的一幕被董事长看到了。董事长认为，如此精细小心、不因善小而不为的人，非常适合在银行工作，于是改变主意录用了他。

果然不出所料，恰科在银行里样样工作都干得非常出色。后来，他成了法国的银行大王。

这个故事让每一位职场人士都能从中得到启示：注重细节，是我们做好一切工作的关键！

所以当你接电话时，不妨先主动向对方问好；打电话时，先询问对方是否方便；给老板的报告里，精心预备一份简短的概述供其快速浏览……这样的细节还有很多很多。重要的原则是，你必须成为积极、实干、优质的象征，你的任何言行都要与此相适应。

一个人的成功，有时纯属偶然，可是，谁又敢说，那不是一种必然！有许多不起眼的小事情，谁都知道该怎样做，问题在于谁能坚持做下去。

一个人要建功立业，需要从一件件平平常常、实实在在的小事做起，正所谓“千里之行，始于足下”。那种视善小而不为的眼高手低的人，那种常明灯前懒伸手、老弱病残不愿帮的“不拘小节”的人，要成就大业可谓难矣。

还是伏尔泰说得得好，使人疲惫不堪的不是远处的高山，而是鞋子里的一粒沙



子。在人生的道路上，我们有必要随时倒出鞋子里的那粒沙子。

于细处见不凡，于瞬间见永恒，于滴水见太阳，于小草见春天。

同样，于细微之处才能赢得我们职场生涯的辉煌！

三、如何利用这本书

毫无疑问，本书能够提高你掌控细节的能力。该怎样利用好这本书呢？下面列出了几条建议，希望对你有所帮助。

1. 如果你想充分利用本书，你就必须先具备一项不可或缺的条件——想要学习的欲望以及坚定的决心。

2. 先把每个章节很快地看一遍，留下一个整体的印象。

3. 结合自己的实际，在阅读的过程中思考自己应该如何运用书中的技巧和方法。

4. 阅读时，在认为重要的地方做上记号，以便加深印象，也便于复习。

5. 要想充分利用一本书，那不是看过一遍就可以的，它需要你随时去复习。对于本书来说，同样如此，你要经常翻看它，把里面的一些方法、技巧牢记在心。

6. 没有实践就没有真知。书中的这些方法技巧，你要把它灵活地运用到实际工作中，唯有如此，你才能真正提高自己的能力。

7. 你可以记下每天工作中涉及的一些关于细节的实际例子，然后再仔细与书中的方法对照、反省，重新检讨和评估自己的做法。这样一来，你会发现自己的能力正在飞速提高。

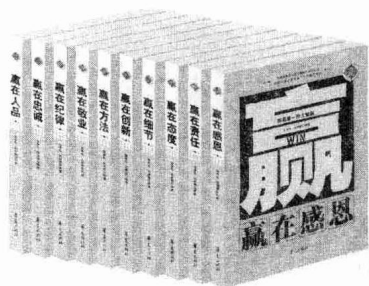
8. 你可以在书中的空白处记下自己在何时处理了什么样的细节问题，取得了何种效果。

以上只是一点建议，在实际生活中，你还需要根据实际情况加以调整和扩充，以求充分利用本书提高自己把握细节的能力。

金牌员工培训大系书目·····

金牌员工赢在职场 系列丛书（共10册）

《赢在忠诚》
《赢在责任》
《赢在纪律》
《赢在感恩》
《赢在敬业》
《赢在方法》
《赢在创新》
《赢在人品》
《赢在细节》
《赢在态度》



世界500强企业金牌员工 素质培训系列丛书（共6册）

《世界500强企业员工的50个工作习惯》
《世界500强企业员工的18条核心标准》
《世界500强企业员工的50个工作细节》
《世界500强企业员工的50个效能定律》
《世界500强企业员工的50种阳光思维》
《世界500强企业面试实录与面试题全案》



金牌员工培训大系书目



金牌员工双赢之道系列丛书（共6册）

- 《对公司负责就是对自己负责》
- 《任务就是成长的机会》
- 《成为最受企业欢迎的人》
- 《成为拉着企业奔跑的人》
- 《用结果证明自己的能力》
- 《用业绩证明自己的价值》



金牌员工智慧点拨丛书（共4册）

- 《忙要忙到点子上》
- 《思路决定出路》
- 《带着思想来工作》
- 《方法总比问题多》



其他

- 《世界上最伟大企业的员工守则》
- 《只有危机感强烈的人才能生存》
- 《优秀员工九商树》

.....

读者回函卡



感谢您购买和阅读新华文轩财经图书，欢迎您加入文轩财经读者俱乐部，为了更了解您的需要和改善我们的服务，请您详细填写如下资料并寄回，我们将定期向您发送新华文轩财经图书最新资讯，您还将有机会获得我们赠送给您的新书。

姓 名 _____

地 址 _____ 邮 编 _____

电 话 _____ 电子信箱 _____

性 别 ☐男 ☐女

年 龄 ☐20-30 ☐30-40 ☐40-50 ☐50岁以上

学 历 ☐大学以下 ☐专科 ☐本科 ☐硕士 ☐硕士以上

职 业 ☐计算机通讯 ☐财会金融保险 ☐制造贸易 ☐医疗
☐媒体 ☐房地产建筑 ☐服务教育培训 ☐政府 ☐学生

月收入 ☐3000以下 ☐3000-5000 ☐5000-10000 ☐10000以上

您从何处得知本书消息？ ☐书店 ☐报刊杂志 ☐广播电视
☐网络 ☐其他

您为何购买本书？ _____

您对哪类财经图书感兴趣？ ☐企业管理 ☐大众理财 ☐市场营销
☐员工培训 ☐成功励志 ☐经济学

您是否曾购买新华文轩其他财经图书？如果有请列出书名：

您最喜欢的一本财经图书是： _____

请您把读者回函卡剪下来，寄到以下地址：北京市朝阳区安贞桥胜古中路
2号院金基业大厦1010室 财经图书开发部（收） 邮编：100029
如果您对我们有任何意见，也可以发邮件到以下地址：
wenxuancaijing@163.com

目录

CONTENTS

第一章 工作中无小事

工作中1%的疏忽会失掉99%的努力 /2

细微的差距造成无可估量的损失 /5

没有破产的行业，只有破产的企业 /8

小事不做，大事难成 /12

每一项工作都很重要 /16

第二章 你重视工作中的小事了吗

你是否了解工作中的每一个细节 /22

“差不多先生”的悲剧 /24

“不值得定律”背后的人性弱点 /26

为什么你总是“怀才不遇” /29

为何你总是被当做“出头鸟” /31

第三章 细节是不可复制的竞争优势

一次成功的应聘——细节决定你的竞争力 /36

“小说旅馆”——细节是创新的源泉 /39

机器停着也能赚钱——细节蕴藏着效率 /43

烧焦的松树与仿古家具——细节能产生效益 /46

捡起地上的一张纸——注重细节才能抓住机会 /48

从服务员到总经理——细节磨炼你的能力 /50

日企员工的细化服务——把每一个细节做到位 /53

提高自身素质——别让细节出卖你 /56



目录

CONTENTS

第四章 细节要做到位

- 第一次就要把事情做对 /62
- 零缺陷管理：只有100%才是合格的 /65
- 制定清晰的目标 /68
- 给事情排定优先次序 /70
- 做好细节也要靠周密的规划 /73
- 准备充分，细节才完美 /76

第五章 培养工作中的职业品格

- 把每一件简单的事做好就是不简单 /82
- 严谨的态度决定完美的工作细节 /84
- 客户的每件小事都是大事 /87
- 节约一分钱就是增加一分利 /90
- 大处着眼，小处做起 /93
- 无论对待什么工作都要有责任感 /97
- 用100%的工作热情，追求尽善尽美 /100
- 不要为了细节而注重细节 /103

第六章 微利时代：精细化管理势在必行

- 执行细节才是关键 /110
- 通用的6δ：生产的精细化管理 /113
- 控制成本从细处做起 /115
- 沃尔玛十步以内的微笑：服务精细化管理 /118
- 少了星星和月亮的箱子：营销过程中的精细化管理 /120
- 大地瓜洗衣机：培养员工细分市场的能力 /123
- 请注意你的穿着：公司形象的管理 /125
- 茶杯的故事：用心沟通体现在细节中 /127



CONTENTS

第七章 你不可不知的职场工作细节

- 有些事，不用领导交代 /132
- 不要挑剔你的工作 /135
- 遵守上班时间 /138
- 不要打越级报告 /141
- 在办公室中不要谈论隐私 /144
- 保守公司的秘密 /147
- 上班时间对“私事”免疫 /149
- 职场穿衣不可随便 /151
- 微笑着面对工作 /153
- 不可忽视的电话小细节 /156
- 主动与上司沟通 /158
- 学会换位思考 /161
- 尽快记住他人的名字 /164
- 多用“我们”这个词 /168
- 下班后保持办公桌整洁 /171

YING ZAI XI JIE

第一章 >>

工作中无小事

- 工作实质上并没有优劣之分，把每一件小事都看成大事，固守自己的本分和岗位，就是你作出的最大的贡献。
- 任何付出都是有意义的，每一个工作过程都成就了另一个过程，只有环环相扣，整体工作才会和谐美好。



□ 工作中 1% 的疏忽会失掉 99% 的努力

经典提示

老子说过：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。”细节是工作成败的关键因素，可谓“成也细节，败也细节”。

有一位初出茅庐的大学毕业生应聘到一家私营企业从事外贸工作，他每天都热情地从一点一滴的小事做起，复印、传真、打电话、接电话等琐碎的事情从来都不嫌麻烦，有不懂的地方总是及时向别人请教。

有一天早上，经理叫他去银行汇一笔钱给一个客户，他接到任务后马上带着准备好的对外付汇材料到银行，认真检查了金额、日期、发票、合同，确信没有问题之后交付了。

没想到第二天中午，毕业生就被经理叫到办公室。经理的脸色很难看，第一句话就问他：“你给香港付款的账号写的是多少？”毕业生马上意识到账号有可能出了问题，仔细对比后，他发现，因为账号是客户方面通过短信发给自己的，而他在把账号记下时，最后一个数字正好换行，他没有把短信继续翻下去，故而漏掉了最末尾的一个数字。后来通过多方面和银行沟通，才把这笔钱汇到了客户的账号上。

由于资金没有及时到账，导致客户那边不能按时发货，损害了公司信誉，也造成很大的经济损失。

这件事情说明，有时候尽管你为一件事做了99%的努力，但也许仅仅因为1%的疏忽，前面的努力都会归零，甚至成为负数。这是忽视细节的一大后果。

所以说，对于100件事情，如果99件事情做好了，一件事情未做好，而这一件事就有可能对某一公司、单位及个人产生100%的影响。

100次决策，有1次失败了，可能让企业关门；100件产品，有1件不合格，

可能失去整个市场；100个员工，有1个背叛公司，可能让公司蒙受无法承受的损失；100次经济预测，有1次失误，可能让企业破产……

巴林银行是伦敦一家著名的金融企业。它成立于1763年，在其200多年历史中，经营过无数笔业务，有一批又一批业务员为它效力。然而，因为一个小职员在新加坡疯狂投机，给公司带来8.6亿英镑损失，直接导致巴林银行破产。这是“ $100-1=0$ ”的真实写照。

一位企业经营者说过，“如今的消费者是拿着‘显微镜’来审视每一件产品和提供产品的企业。在残酷的市场竞争中，能够获得较大生存空间的企业，不是‘合格’的企业，也不是‘优秀’的企业，而是‘非常优秀’的企业。自己要求自己的标准，必须远远高于市场对你的要求标准，你才可能被市场认可。”

同理，作为一名员工，只有以高标准严格地要求自己，才能赢得老板的信任和器重，获得机会和提升。

如果我们留心自己的生活，就会发现轻率和疏忽所造成的祸患是不相上下的。许多人之所以失败，就是败在做事不够尽责、轻率马虎这一点上。无数人因为养成了糊弄工作、敷衍了事的工作态度，而导致自己一生不能出人头地。很多人工作没有做到位，甚至相当一部分人做到了99%，只差1%，但就是这一点细微的差距，使他们在事业上很难取得突破和成功。

鲍勃是一家外资企业的副总经理。他是一个非常热爱工作的人，他说他只有在工作中才能找到乐趣。因为对工作认真，他每天都有成堆的事情要做，这个要思考，那个要琢磨。他有一句口头禅：由我负责的事就必须做好，不准出差错。

他的朋友吉米劝他，有些事完全可以分派给属下去做，不必事事亲力亲为。鲍勃也想这么做，让自己放松放松，但是一到工作时就忘了。他说如果完全把事情交给下属去做，他总是担心下属不能按照自己的想法完成，最后把事情做砸了，或者达不到他想要的结果。所以即使是事情交给别人去做了，鲍勃仍要不停地督促。

在鲍勃看来，标准是工作的最低要求，他在从事每一项工作之前都要为自己定下一个标准，凡自己经手的每一件事情都要达到这个标准，绝不容许出现任何差错。这种心态促使他每个行为都要达到一个标准，甚至要求下属也要达到这一标准。

