

抓住细节 成就大事

马银春◎编著

天下难事必作于易 天下大事必作于细

成也细节，败也细节，认真做好每个细节，成功就会不期而至。

有做小事的精神，才能产生做大事的气魄。



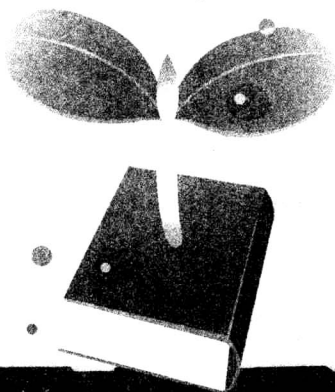
赢在细节

Yingzai Xijie

小事成就大事 细节成就完美

中国物资出版社

马银春◎编著



赢在细节

Yingzai Xijie

小事成就大事 细节成就完美

中国物资出版社

图书在版编目(CIP)数据

赢在细节 / 马银春编著. —北京:中国物资出版社, 2009. 3

ISBN 978-7-5047-2976-7

I. 赢… II. 马… III. 成功心理学 - 通俗读物 IV. B848. 4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 182487 号

策划编辑 钱 瑛

责任编辑 钱 瑛

责任印制 何崇杭

责任校对 孙会香 梁 凡

中国物资出版社出版发行

网址:<http://www.clph.cn>

社址:北京市西城区月坛北街 25 号

电话:(010)68589540 邮编:100834

全国新华书店经销

北京京都六环印刷厂印刷

开本:710mm×1000mm 1/16 印张:19.5 字数:320 千字

2009 年 3 月第 1 版 2009 年 3 月第 1 次印刷

书号:ISBN 978-7-5047-2976-7/B·0158

印数:00001-11000 册

定价:36.00 元

(图书出现印装质量问题,本社负责调换)

前言

古代思想家老子曾说：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。”这句话精辟地道出了一个人要想成就一番事业，就必须从简单的事情做起，从细微处入手。

现代生活瞬息万变，我们无法预测的事情更是纷繁复杂，人们在遇到毫无准备的事情时难免会手足无措，有时还可能丧失机会，甚至陷入困境。然而，许多时候，我们往往不是被大事击倒，而是败在一些不起眼的小事上，甚至小小的环节上。因为，无论是在日常生活中，还是在商业活动中，人们最容易忽视的就是微乎其微的烦琐小事。

就个人生活而言，人际关系就是在许多平常烦琐的小事中形成的，而朋友或敌人大多也是在不经意之间产生的，甚至一个人的形象也往往是在无意中显示出来的。特别是在商业行为中，一些细小的问题往往困扰企业的领导们。是什么过失使沙特阿拉伯一家大公司的高级官员取消了与美国加利福尼亚公司的谈判？当一名丹麦的出口商经纪人，由于不经意间怠慢了一位墨西哥顾客而失去一个大订单时，他究竟在哪些方面做得不妥？为什么一名北美进口商进 96000 件棉衬衫最终会因为标签上的一点小错而滞销？究其原因，都是由于忽视了细节。

古人云：“不积跬步，无以至千里，不积小流，无以成江海。”说的就是要想成就大事必须从小事做起的道理。

在做事方面，甘于平淡，认真做好每一件小事，伟大便不期而至；在做人方面，不忽略关键性的细节，这样的人生才会更加完美；在工作方面，只有愿意把小事做细的员工才会最终脱颖而出；在日常谈话方面，只有那些能抓住说话过程中细节的人，才能够把话说得恰到好处，滴水不

前

言



赢

在

细节

YING ZAI XI JIE

漏。这些小处的细节，足以折射出一个人的修养与品质，更可以让你在人际交往中如鱼得水，顺畅自如。

也许你正为一段漫长的路途而默默地发愁，你为何不把它分成几段，一边欣赏美景，一边行路，那样你将能更轻松、更愉快地走完全程；也许你的目标很远大，当你在实现其过程中感到力不从心时，你为何不把它分成若干个小目标，一个一个地去实现它；也许你正为一件难办的大事发愁，你为何不运用一下减法，从小事入手，或许那样就能找到迎刃而解的方法。

细节就是力量。这个力量甚至决定着我们的未来。我们要追求人生的幸福和成功就要在做人、做事、职场、说话、礼仪、办事、识人、管理等方面多注重一些细节，在细节方面多下一些工夫。

《赢在细节》一书正是从做人、做事、说话、办事、职场、礼仪、识人、管理八个人生的重要方面，通过大量故事、寓言生动地阐述了现代人在培养自己细节方面应当掌握的技巧和策略。本书最主要的宗旨是要让这种认真的精神渗透到我们的性格中去，成为我们生活和工作的习惯，从而造就出一个更加完善、完美的人生。

细节就是力量，细节决定成败。细节就像魔鬼，它无处不在。抓住细节、突破细节、赢在细节，这就是本书给你的智慧，书中的每一句话、每一个观点、每一个小故事，对每个人都有着巨大影响，细细品味，会给你以另一种智慧的启迪。

编者

2009. 1



目 录

第一章 细节：体现做人的原则 /1

人生当然不可以谨小慎微，成天拘泥于小节。但生活实践告诉我们，“祸患常起于忽微”，在做人方面，又决然不能忽略关键性的细节，因为人生关键处只有几步。

1. 小处修养不能忽视 /3
2. 魅力展示从细微处开始 /5
3. 有损形象的 10 条不良举止 /9
4. 服饰——人格的外衣 /13
5. 培养招人喜欢的个性 /15
6. 检点言行，注重小节 /19
7. 不要小看微笑的价值 /22
8. 坏习惯再小也要改掉 /25
9. 切记小节不慎伤人心 /27
10. 关心一下别人的感觉 /29
11. 要注意给别人留面子 /31
12. 为人宽厚，小事化了 /33
13. 为他人着想，给自己铺路 /35

第二章 把大事做细，把小事做好 /37

古人云：“不积跬步，无以至千里，不积小流，无以成江海。”说的就是要想成就大事必须从小事做起的道理。一心渴望

目

录



伟大，伟大却了无踪影；甘于平淡，认真做好每一件小事，伟大便不期而至。我们必须改变心浮气躁、浅尝辄止的毛病，提倡一丝不苟、注重细节的作风，把大事做细，把小事做好。

1. 每天多做一点，每天进步一点点 /39
2. 小事情，大机遇 /43
3. 注重细节方能成大事 /46
4. 大处着眼，小处着手 /49
5. 一枚钉子改变一个人的一生 /51
6. 细微处展现自己的品质 /53
7. 先做小事，先赚小钱 /55
8. 集中精力做一些必需的小事 /57
9. 细微之处方见真工夫 /61
10. 竭尽全力，以求得尽善尽美 /64
11. 把每一条信息都变成金钥匙 /66
12. 花一块钱就要发挥一块钱 100% 的功效 /68
13. 即使是一美元也要赚 /71
14. 精于谋算，巧打算盘巧获利 /73

第三章 关注职场小事，让你做得更完美 /77

在工作中关注小事，反映的是一种忠于职守、尽职尽责、认真负责、一丝不苟、善始善终的职业道德和精神修养，其中也糅合了使命感和道德责任感。把每一件小事、每一个细节做到完美，我们才有机会在工作中做出成绩。

1. 穿着打扮要符合职场环境 /79
2. 上下级之间沟通要讲细节 /81
3. 下班前后应注意的细节 /83
4. 职场有细节，却无小节 /85
5. 指出老板过错要给足面子 /88
6. 在公司里不宜讲的话 /90
7. 到新公司要注意的细节 /94



8. 公司的小便宜不要占 /97
9. 面试时不应忽略细节 /99
10. 追求完美，你会不平凡 /101
11. 细节决定人生成败 /104
12. 做好小事就是做大事 /106

第四章 说话有细节：能说会道，滴水不漏 /109

每个人都会说话，但是如何把话说得恰到好处，说得滴水不漏，并不是每个人都能做到的。究其原因，在于我们没有抓住说话过程中的细节，忽视了细节的作用。

1. 魅力短语要多使 /111
2. 把好话说在前面 /113
3. 声音甜，好交流 /115
4. 不要谈论别人的隐私 /117
5. 顺着对方的脾气说话 /119
6. 赞美别人要把握火候 /121
7. 因人制宜来说话 /125
8. 恭维别人要有分寸 /128
9. 要注意说话的态度 /130
10. 不逞一时的口舌之快 /132
11. 自夸的话不要说 /134
12. 巧用数据会使人深信不疑 /136
13. 插话懂方法，见缝就得钻 /138
14. 开玩笑不要过了“火” /142
15. 把话说到位 /144

第五章 日常行为要粗中有细 /147

孔子说：“不学礼，无以立。”意即不懂得“礼”，就不懂得协调人际应酬关系的行为规范，就不能立身处世。我们在日常生活中，不要忽视小处的礼仪，它是做人的一个入口，同时也是缺

目

录



口，可以折射出一个人的修养与品质。要知道这些举止所包含的各种思想感情已经明明白白地传送了出去，不仅说明了你是一个有礼貌的睿智者，更可以让你在人际交往中如鱼得水，顺畅自如。

1. 微小之处也不要放纵自己 /149
2. 小问候，大关系 /153
3. 国有国法，家有家规 /155
4. 家里请客也要讲礼仪 /157
5. 待人接物要有礼貌 /160
6. 求职时，不能忘记礼仪 /162
7. 与上司相处要处处显礼仪 /165
8. 与同事相处有礼仪 /168
9. 在办公室中要规范自己的行为 /171
10. 电话交谈有礼仪 /174
11. 办公室个人形象礼仪 /177
12. 日常生活必需的礼节 /181
13. 公共场所必知的礼仪 /184

第六章 关注细节，办事才能万无一失 /189

会办事的人，是把握了办事的分寸和细节的人。谁忽略了办事的细节，谁就不可能真正取得成功；谁在细节上用足了心，谁就会成为办事的高手。

1. 投其所好于点滴之间 /191
2. 记住别人的名字 /193
3. 做一个好听众才能好办事 /195
4. 帮人办事要掌握一个“度” /197
5. 办事不要忽视个人形象 /200
6. 微笑是办事前的最佳铺垫 /202
7. 办事送礼有细节 /204
8. 送客也要讲细节 /207



9. 尴尬话题巧开口 /208
10. 好人缘是办事的法宝 /211
11. 办事不能一相情愿 /216
12. 感情投资要投到“点子”上 /218
13. 不要轻易求人办事 /221
14. “眼泪”也是办事的武器 /223
15. 眼神也是办事的工具 /225

第七章 小处着手，冷眼看人 /227

人世间有不少假象存在，人身上也有许多似是而非的东西，懂得从细节着手，善于由显见隐，学会由小见大，从一些细小的事情里，透视特质，洞察人心，让你一眼就能把人看穿。

1. 以貌识人，但不以貌取人 /229
2. 鉴别人才——小处着手，全面考察 /231
3. 闻言谈而识人心，闻弦琴而知雅意 /237
4. 音色——情感的晴雨表 /241
5. 以眼识人，窥探心灵的窗口 /243
6. 微处着手，捕捉谎言信号 /247
7. 透过假象，把本质看穿 /250
8. 从举止上辨识人 /253
9. 由习惯动作看个性 /256
10. 五种方法教你看穿人性 /259

第八章 管理成败——关键是细枝末节 /263

“窥斑见豹”，细节是企业整体的缩影，是企业与企业之间差异化的最本质反映，是企业核心竞争力的具体表现。在这个以百分之一或千分之一决定胜负的商业时代，一个细节就可以决定企业的成败。所以，企业要成功、要发展就必须想到细处、做到细处，见微知著，在每一个细节上做足工夫，建立“细节优势”，才能保证基业常青。



赢在细节

YING ZAI XI JIE

1. 与员工说话要把握分寸 /265
2. 幽默是一种软管理 /267
3. 把握细节，做出正确的决策 /269
4. 细节决定企业竞争的成败 /274
5. 答复下属要委婉、诚恳 /277
6. 精于细微——管理的最高境界 /279
7. 长计划、细步骤、精安排 /282
8. 给员工一点个性空间 /284
9. 细节就是一种态度 /286
10. 巧妙利用暗示 /290
11. 把办公桌管理得有条不紊 /293
12. 用毛毛细雨浇灌员工的心灵 /295
13. 放下不该自己管的事 /297



第一章

细节：体现做人的原则

人生当然不可以谨小慎微，成天拘泥于小节。但生活实践告诉我们，“祸患常起于忽微”，在做人方面，又决然不能忽略关键性的细节，因为人生关键处只有几步。

1. 小处修养不能忽视

有些人认为，做一番大事业就要轰轰烈烈，而不能拘泥于小节。殊不知，正是这些最易被人忽视的小节却成了引起祸患的根源。

在生活中，由于忽视细节而失败的例子很多：

——“挑战者号”航天飞机爆炸，宇航员命丧太空，是由于机身上一道焊缝没有焊好；

——几年前美国潜艇浮出水面时撞翻日本渔船，船毁人亡，原因是潜艇上的操作人员一个漫不经心的操作失误；

——有人从高层住宅上随手扔下一个酒瓶，结果将从楼下经过的行人砸死；

——某家度假村没有在玻璃门上做警示标记，结果让奔跑的小孩一头撞上，受了重伤；

——世界上许多森林大火，往往是人乱扔烟头造成的；

.....

从以上的事例我们不难看出，无论做什么都随便不得，正所谓“防微杜渐”。

著名相声演员马三立曾讲述过这样一个笑话：

有一位有心脏病的老者住楼下，楼上住着一位小伙子。小伙子晚上回来时脚步重，动静大，老者总是听到：噔噔噔——上楼梯了；咣当——开门了；哗哗哗——洗漱呢；最要命的是上床时脱皮鞋，先脱一只，一扔，咣！老者心一哆嗦，再脱另一只，一扔，咣！老者心再一哆嗦，这两哆嗦过了，才算安静下来，老者才能入睡。老者脾气好，一直忍着，可夜夜如



此也受不了呀！这天，见了小伙子，老者就给小伙子说了，小伙子态度挺好，虚心接受。可到了夜里，老者听着那动静又来了——噔噔噔！咣当！哗哗哗！老者想，忍着吧，不就两声吗？咣！一声。老者等第二声，奇怪，怎么不响了？老者这个心悬哪，就等着第二声响过好入睡，等了一宿，愣没响——原来小伙子脱另一只鞋时，突然想起了老者白天提的意见，就轻轻地把鞋放在了地上……

这虽然只是个笑话，却让人回味无穷。

如今，我们正处在城市化的进程中，过去的小胡同变成了大建筑。一二百户住一个楼，你小处随便，如楼道里乱堆东西，夜里把电视机音量放到最大，从窗户往外随意扔垃圾，你觉得没什么，可别人怎么办？如果人人如此，岂不天下大乱了。

我们从小处很容易看到一个人的修养与品质，这是做人的一个入口同时也是缺口。我们所做的许多“小”事，实际上是在抵消别人的劳动成果。乱扔垃圾，环卫工人的劳动就白费了。围观看热闹，反给救火添乱，加大火灾损失。开会迟到，耽误的是大家的时间，在今天讲求效率和守时的时代，你显然与之不合拍……

做人要从一点一滴做起，这样才能让你变得更完美。



2. 魅力展示从细微处开始

一个人的魅力展示，离不开个人形象的设计，而形象的设计要从细微处着手。我们从以下几个方面谈一下：

(1) 清洁是魅力的第一步

一个人应时时注意自己的个人卫生，否则，你的面试官、你的朋友、你的合作伙伴、你的情人都会对你“侧目掩面”。

清洁并不是难事，只要我们对以下细小的方面多注意，就可以神清气爽。

①胡子。如果你没有漂亮的胡子，就请不要乱留。

②头发。干净而整洁。

③脸。保持洁净。

④手。勤洗手，讲卫生。

⑤指甲。少留长指甲。

⑥牙齿。保持牙齿干净，口气清新。

⑦衣服。别每天跟个丐帮长老似的。

⑧鞋。皮鞋锃亮。

保持良好的个人卫生习惯的确是非常重要的，当你走在大街上时，清爽、整洁的你会感觉神清气爽，同时也增强了你的自信心。

(2) 成功着装“3W”法

有时我们会发现，一个人花了很多钱，买了很多名牌，但穿起来还是让人感觉没气质，这是为什么呢？就是因为他们只是在满足自己的虚荣心罢了，只买贵的不买对的，只是为了攀比，却根本没想过只有穿出个性、



穿出品位，才是真正的美。

服装是人体的第二肌肤，是一种无声的语言。服装的整洁得体不仅是自我形象的树立，魅力展现的第一关键点，同时也是对交往对象的尊重。可以说，成功地走向社会是从着装打扮开始的。既然着装如此重要，那我们该怎样将自己打扮得更有“个性魅力”呢？装扮的技巧有很多，但时下的“3W”原则最为实用，3W即“When，Who及Where”。When是什么时候穿，Who是为谁而穿，Where是在什么场合穿。

①When。你穿的衣服是否合时。有些朋友要风度不要温度，即使北京的冬天也只穿一件衬衣一件外衣，有些女生甚至只穿个“迷你”裙，问她冷不冷，她告诉你还行……其实在这个时候，别人不会觉得你很漂亮，反而会觉得你很幼稚，甚至可笑！

②Who。你穿的衣服是为谁而穿。如果你是去面试，那就应该清楚你是穿给面试官看的，此时你最好的选择就是职业装。女士宜选套裙，男士则穿西装打领带。如果男士是去见女朋友穿严肃的西服就会让她感到你木讷了，这时，休闲装是不错的选择。

③Where。在什么场合着什么衣装。试想一下，在一个国际性的展览会上，各国嘉宾都身穿笔挺的西服，只有你一个人身穿一套牛仔，你是否会有一种鹤立鸡群的感觉呢？在一个同事聚会上，大家都一身体闲装，而你以一套黑色的西装出现，你是否会认为那是“别具一格”呢？

着装整洁得体，同时再注意一下“3W”着装原则，相信你一定可以将自己打造成为一个完美的充满魅力的人物。

(3) 潇洒从头开始

头可断，头发不能乱，这句话讲得多好，即使做鬼也要做个形象特别好的鬼，这是何等的潇洒不凡。

头发的整洁，对人的第一印象是很重要的。一个头发乱糟糟的人，给人的第一感觉就是邋遢，还会显得这个人素质较低、消极颓废，无任何魅力可言。

男人为阳刚之美，适宜留短发，看起来干净利落，比较精干，也不容易有头皮屑。当然，也应根据自己的职业来设计，你是歌星、艺术设计人员、演员，想与众不同是可以理解的，但一定要勤洗头发，不能因为怕麻

