

zhongxi

小事成就大事 细节成就完美

天下难事必作于易
天下大事必作于细

成大事

一定要注重

细节

★ ★ ★ ★ 马银春◎编著

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。

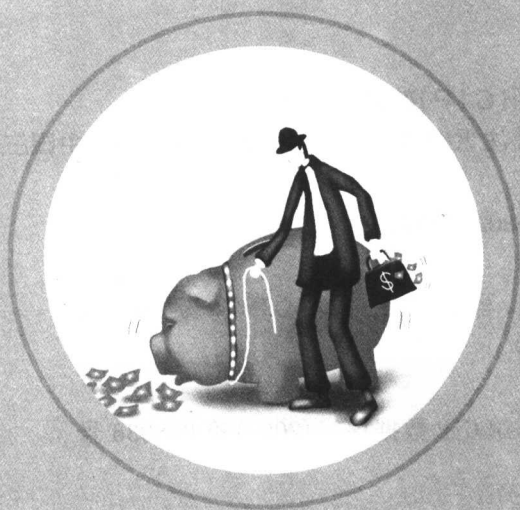


大礼不辞小让，细节决定成败。

——汪中求

中国三峡出版社

马银春
编著



成大事 一定要注重 细节

小事成就大事 细节成就完美

中国三峡出版社

图书在版编目(CIP)数据

成大事一定要注重细节 / 马银春编著. —北京:中国三峡出版社,2007.4

ISBN 978-7-80223-348-5

I. 成... 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(2007)第 038036 号

中国三峡出版社出版发行

(北京市西城区西廊下胡同 51 号 100034)

电话:(010)52606692 52606693

<http://www.e-zgsx.com>

E-mail:sanxiaz@sina.com

北京鸿鹄印刷厂印刷 新华书店经销

2007 年 5 月第 1 版 2007 年 5 月第 1 次印刷

开本:787×1092 毫米 1/16 印张:18.375

字数:220 千字

ISBN 978-7-80223-348-5 定价:29.80 元

前言

老子说过：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。”成大业若烹小鲜，做大事必重细节。

一个铁钉微乎其微，但它出差错就可能使一匹马的马蹄铁掌松动，铁掌松动就可能使一匹战马摔倒，一匹战马的摔倒就可能使一个士兵丧命，一个士兵的丧命就可能使一个军队失败，一个军队的失败就可能使一个国家灭亡。

其实，在我们生活中有太多这样的“铁钉”，我们往往忽视它们的存在，正是由于对这些铁钉的处理不周阻碍了我们通往成功的道路。

成败兴衰之间，有些事情，当时看似无关紧要，后来却牵动了大局。有些事因其细小，人们常常自觉不自觉地忽视了它们。有时人们因时间、精力有限而顾不上细节，更有人因急功近利、好高骛远而对细节不屑一顾。

如果你认为只有宏图大业才算是真正的大事，而那些鸡毛蒜皮的事情根本不值得关注，那么，很可能将有一大堆小事给你带来一连串麻烦。要想在残酷的社会竞争中立于不败之地，就必须警惕那些容易招致失败的细枝末节。

成就任何伟大的事业，都需要聚沙成塔，离不开细节的积累。注重细节，久而久之，形成习惯，一定会给你带来巨大的收益。一花一世界，一沙一天堂。如果你能执著地把手头的小事做到完美的境界，

你就会成为一个了不起的人。

古人云：“不积小流无以成江海，不积跬步无以至千里。”说的就是要想成就大事必须从小事做起的道理。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，这样，我们才有机会在工作中铸就自己的辉煌。

海尔总裁张瑞敏说：“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。”在工作中，愿意把小事做细的员工最终会脱颖而出。因为，我们不缺乏雄才伟略的战略家，缺少的是精益求精的行动者；我们不缺少各类规章制度，缺少的是对规章条款不折不扣的执行者。因此，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。正所谓“成也小事，败也小事”。一心渴望伟大，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。这就是细节的魅力！

正如托尔斯泰所说：“一个人的价值不是以数量而是以他的深度来衡量的，成功者的共同特点就是能做小事情，能够抓住生活中的一些细节。”一句话，做好小事，才能成就大事！

细节是一根小小的铁钉，当你忽视它时，它也会忽视你，最终可能使你付出更大的代价；若是你重视它，它也会帮助你，为你铺垫成功之路。

编者

2007年3月

第一章

做人的细节：天下大事，必做于细

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. 每天多做一点，每天多进步一点 003
2. 聚焦小事，升华人生 007
3. 做好小事，成就大事 011
4. 做人不应忽略小事 014
5. 不要小看微笑的价值 017
6. 为他人着想，给自己铺路 021
7. 为人宽厚，小事化了 023
8. 互相留台阶，互相给面子 025
9. 检点言行，注重小节 027
10. 细微处的修养不能忽视 030
11. 诚信，是一种无形的资本 032

第二章

办事的细节：大处着眼，小处着手

如果谁忽略了办事的细节，谁就不可能真正取得成功；谁在细节上花费了心思，提高了自己的办事效率，那么谁就会创造非凡的人生。

1. 一屋不扫，何以扫天下 037
2. 大处着眼，小处着手 039
3. 先做小事，先赚小钱 042
4. 谨小慎微，莫露锋芒 044
5. 一枚钉子改变一个人的一生 046
6. 不可忽视的“求人”艺术 048
7. 脚踏实地才能成就大业 051
8. 细微之处方见真功夫 053
9. 成功在于一点一滴的磨炼 055
10. 细节：加快成功的脚步 057
11. 细节决定成败 059

第三章

说话的细节：能说会道，滴水不漏

古人说：情欲信而辞欲巧。即使你说的是真理，也要有好的有效的表达方式，把你的想法转达出去。每个人都会说话，但是如何能够把话说得恰到好处，说得滴水不漏，并不是每个人都能做到的。究其原因，在于说话者没有抓住说话过程中的细节，忽视了细节的作用。

1. 三寸之舌，强于百万之师 063
2. 把好话说在前面 066
3. 说话说到位 069
4. 不要谈论别人的隐私 071
5. 多言赞美，勿论人非 073
6. 到什么山上唱什么歌 076
7. 插嘴懂方法，有缝就得钻 078
8. 用委婉的“行针”刺痛“穴位” 082
9. 成全别人的好胜心 084
10. 机言巧语，灵活处世 087
11. 要注意说话的态度 089

第四章

礼仪的细节：“礼”多人不怪

俗话说“礼多人不怪”，懂礼节、尊礼节不仅不会被别人厌烦，相反还会使别人尊敬你，认同你、亲近你，无形之中拉近了同他人的心理距离，也为日后合作共事创造了宽松的环境，更会使事情向好的方面发展，从而有个好的结果。相反，若不注重这些细节问题，犯了“规矩”就可能使人反感，甚至会使关系恶化，导致事情朝坏的方向发展。

1. 礼多人不怪	093
2. 称呼要礼貌得体	095
3. 真诚的问候令人心旷神怡	099
4. 如何恰当地介绍他人	102
5. 借东西：有借有还，再借不难	104
6. 尊重他人的生活习惯	107
7. 多说“谢谢”好处多	109
8. 公共场所礼仪：增加自己的凝聚力	111
9. 小处也不可随便	114
10. 打人不打脸，骂人不揭短	118
11. 戒除不受欢迎的小细节	120

第五章

演讲的细节：一人之辩，重于九鼎

古人说：“一人之辩，重于九鼎之宝，三寸之舌，强于百万之师。”演说的作用，早已为人们所认识。一场智斗，能免却刀兵之祸；同外商洽谈、索赔，一段利辞，可赢得亿万资财；作施政演说，一段妙语，可使群情激奋，民心大振；做思想工作，一席恳谈，可使庸人立志，浪子回头。

1. 来个响亮的演讲开头 127
2. 注意自己的一举一动 132
3. 把握好语音、语调、语速 135
4. 演讲时的非语言技巧 137
5. 注意演讲的时间规则 140
6. 演讲要尽量口语化 141
7. 用“嘴”说动别人的“心” 144
8. 短小精悍，简洁有力 148
9. 引用警句，画龙点睛 150
10. 演讲的艺术手法 153
11. 圆满的结尾是点睛之笔 158

第六章

谈判的细节：关注小事，小题做“大”

在当今时代，生活无处不在谈判；这世界就像一张巨大的谈判桌，谈判范围之广，可以涉及到方方面面，它无处不在，无时不有；即使我们在交谈问题时，你自己不认为是谈判，其实也正在谈判。谈判时的细节不容忽视。

1. 谈判中的技巧	165
2. 谈判时的入题技巧	167
3. 谈判时的陈述技巧	169
4. 用幽默营造和谐气氛	171
5. 谈判时的提问技巧	174
6. 谈判时的答复技巧	176
7. 谈判中的破题技巧	178
8. 谈判时要学会察言观色	181
9. 谈判中的诡辩及对策	183
10. 巧妙运用一些常见的口头语	185
11. 运用让步的策略	187

第七章

推销的细节：小中见大，体现精神

古人云“莫以成败论英雄”。在“小”字上下功夫。其实就是对“大”的艳羡。

无论是以一抵十或以十抵百，都是从“小”到“大”的跳跃。

没有细沙、土壤做混合，哪有广袤大地肥沃；没有钢筋、水泥的交织，哪来高楼大厦的繁荣。

1. 一定要重视自己的形象包装 191
2. 记住，多给自己争取时间 195
3. 诚信是推销中的法宝 197
4. 学会给顾客减压 200
5. 即使遭受挫折，也要坚持不懈 202
6. 恭维你的客户：该拍的马屁要拍 205
7. 递、接名片有学问 207
8. 简单问候，加深感情 209
9. 上门推销的 15 个细节忠告 211
10. 辞别，去时要比来时美 213
11. 创造永久客户：售后服务的质量 215

第八章

管人的细节：管理无小事

领导既要做雄韬伟略的战略家，也要做精益求精的执行力者；既要制定各种管理规章制度，也要注意对制度不折不扣的执行；既要大刀阔斧的领导魄力，也要有认真细致的工作作风；在管理工作中，既要为人们指明方向，也要熟练掌握驾驭人心、激励下属的各种细腻手法。

1. 化干戈为玉帛 219
2. 言必信，行必果 221
3. 从自我批评入手 224
4. 惩罚要领——稳、准、狠 226
5. 巧妙利用暗示 228
6. 不用钱物也能征服人心 231
7. 谨慎从事，以身示范 234
8. 幽默是一种力量 237
9. 答复下属要委婉、诚恳 239
10. 给员工一点个性空间 242
11. 对待才傲物的人要挫其傲气 244

第九章

竞争的细节：成也细节，败也细节

“一树一菩提，一沙一世界”，世间所有的一切原本都是由细节构成的，如果一切归于有序，决定你一生的必将是微若沙砾的细节，细节的较量才是最高的、最关键的制胜点，它将决定你的整个生命历程。

1. 兵贵神速，先发制人 249
2. 以长克短，以优胜劣 251
3. 从空白处入手 254
4. 物竞天择，适者生存 257
5. 主动寻找突破点 259
6. 市场中隐藏着无限商机 261
7. 好酒也怕巷子深 265
8. 顾客就是活广告 268
9. 创新，是一种必备的竞争心态 271
10. 大胆决策，谨慎实施 274
11. 把握住形势的细微变化 276

第一章

做人的细节：天下大事，必做于细

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. 每天多做一点，每天多进步一点

你改变不了环境，但你可以改变自己，你改变不了过去，但你可以改变现在。每个人都有潜能，只是很容易被细节所掩盖，被时间所迷离，被惰性所消磨。每天多做一点点是成功的开始；每天进步一点点，是卓越的开始。

每天多做一点，不是语言上的自我表白，而是行动上的真实体现。

如果你能够真正做到这些，你就会在工作中脱颖而出。其实做到这些可能并不难，比领导要求的上班时间早到一些，利用这点儿时间把一天的工作整理清楚，这样不至于让一天过得混乱；主动地对待工作，不要等着领导追问时才想到工作还没有做完；如果能迟一点儿回家，那么就利用下班的时间把一天的工作整理一下，看看哪些还没完成，需不需要加班，今天哪些工作完成得比较漂亮，哪些做得不够好，哪些需要改进，然后为自己今天的努力奖励一下自己。

如果你每天都能坚持这样，那么你会有怎样的进步呢？不要以为领导整天什么都看不见，其实领导就是个有心人，你做什么他都看得清楚明白。不过，这些努力不只是做给领导看的，关键是你自己从中获得了经验的积累，知识的补充，而且还获得了令人青睐的