

企业走向成功的参考书，员工成就卓越的必修课

图难于其易，为大于其细。天下难事，必作于易；天下大事，必作于细

The
Details
to
Achieve the Ultimates

王 媛 · 编著

把细节做到极致

细节做到极致就是创新

$100-1 \neq 99$, $100-1 = 0$

世界级的竞争，是细节竞争

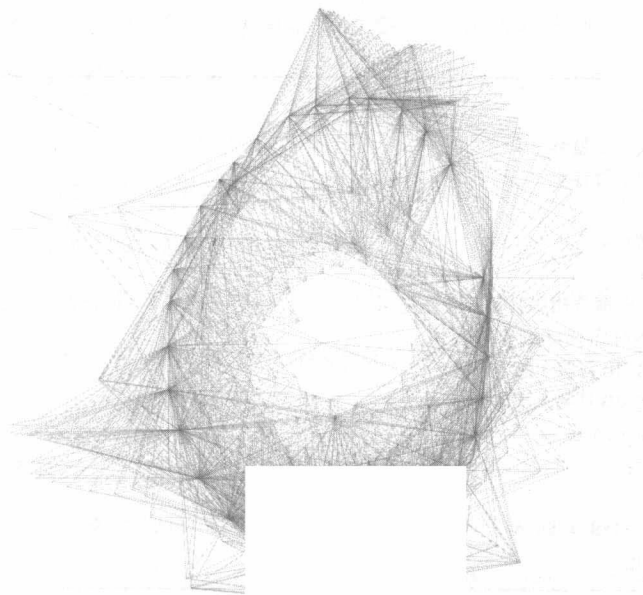
在中国，想做大事的人很多，但愿意把小事做细的人很少；我们必须改变心浮气躁、浅尝辄止的毛病，提倡注重细节、精益求精。

The
Details
to
Achieve the Ultimates

王 媛 · 编著

把细节做到极致

细节做到极致就是创新



 中华工商联合出版社

图书在版编目(CIP)数据

把细节做到极致 / 王媛编著. —北京: 中华工商联合出版社, 2016.9

ISBN 978-7-5158-1754-5

I. ①把… II. ①王… III. ①企业经营管理—经济预测—通俗读物
IV. ①F272.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第189031号

把细节做到极致

作者: 王媛

责任编辑: 于建廷 效慧辉

营销推广: 王静 万春生

封面设计: 周源

插图绘制: 胡安然

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印刷: 北京毅峰迅捷印刷有限公司

版次: 2016年10月第1版

印次: 2016年10月第1次印刷

开本: 710mm × 1020mm 1/16

字数: 210千字

印张: 13.5

书号: 978-7-5158-1754-5

定价: 36.00元

服务热线: 010-58301130

销售热线: 010-58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场A座
19-20层, 100044

Http: //www.chgslcs.cn

E-mail: cicap1202@sina.com(营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com(总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。

联系电话: 010-58302915

细节的力量

2016年5月，我到美国游学，被随处可见的细节所打动。

一天傍晚，到一个加油站的便利店去买眼镜。走进去，发现这家面积只有四十平米左右的门店，功能非常齐全。不仅有洗手间，还有ATM机，产品更是繁多：吃的，喝的，用的，甚至各类报纸、杂志、散装的饮料、咖啡等，你想要的生活用品，几乎都有。

而走出去时，发现便利店外面还装有残疾人按铃，大门左侧，有专门的轮椅标志及专门的残疾人通道，通道是有坡度的，与地平面缓缓结合，与此相对应的两个停车位都标识有“NO PARKING”（禁停），而走向路口时，发现人行道也有与加油站广场接轨的凹槽。

在圣地亚哥巴布亚公园，有一处儿童游乐场，铺设的都是弹性地垫，预防儿童滑倒摔伤。在一处有着银行ATM机的公园路口，设有方便流水的小凹沟，一个梯形的防滑线非常醒目，提示你经过时，注意别滑倒。

哪怕是在公共卫生间，也有细节的考虑。除了隔开的小便池，每个格子间底部，都是打开的，方便进来的人可以看到里面有没有人。每个格子间里，都放有一次性纸垫和手纸，洗手池位置除了净手设施，还挂有欧式绘画，更让人惊讶的是，这里还放着两台售卖机，出售护肤品等，让人怀疑这是不是厕所？

在美国硅谷访问惠普公司时，看到这家公司伫立在碧绿的丛林间，高大透明的玻璃幕墙，不仅让室内显得格外明亮，而且也与室外融为一体。在这种生机盎然的环境下工作，一定是一件开心的事情。

而走进大厅，接待台一尘不染，工作人员面带微笑，桌子上是两盆正在绽放的白色花朵，而透过玻璃，你能看到铺着的鹅卵石，还有栽植的各种各样的花草，而不远处，是白色的遮阳伞，下边放着茶几和椅子，这应该是供员工休息、交流、喝茶用的吧？在靠墙的位置，还放有咖啡机，台面上摆放有冲咖啡所用的糖、奶以及杯子、搅拌棒等。

中间，我抽空去了一趟洗手间。洗手间的地面和台面干净如新，台上放着盛满了水的直饮水壶、杯子等，而且在洗手台上方，还有电源插头。另外，擦手纸机也是智能的，只要把手伸过去，不用手拽，纸张就会自动出来。洗手间外面，还有手按式饮水机，喝水非常方便，好似在酒店。有人说，美国最干净的地方，就是洗手间，惠普公司亦是如此。

“魔鬼在细节里”，越是细节的东西，越能显示一个国家，一个企业，或者一个员工的匠心独运。这种细节精神，决定了一个国家、一家企业，甚至一个人能走多远，能走多久，能不能持续走下去。

在国际市场上，我最欣赏两个国家的企业，一个是德国，这个国家之所以能够在“二战”后快速崛起，也许跟这个国家的企业务实地琢磨细节有很大的关系，它们精于打理细节，并且一丝不苟，所以，就有了大众、奔驰、西门子等国际著名企业。

另一个是日本。虽然与德国一样，同为战败国，但借助日本企业一直坚守的创新、责任与细节精神，成就了丰田、本田、索尼、松下、东芝等诸多著名企业。而这两年被传的沸沸扬扬的“寿司之神”，同样出现在日本，尽管这家餐厅只有十个座位，厕所甚至在外面，而且还需提前一个月订位，一餐15分钟，人均消费数百美元（最低消费三万日元），不过，吃过的人还是会感叹，这是“值得一生等待的寿司”。为什么呢？小野二郎今

年已91岁，超过五十年的时间，他都在做寿司，严谨、自律、精准、追求极致是他对待工作的态度，他永远以最高标准要求自己跟学徒，确保客人享受到终极美味，甚至为了保护创造寿司的双手，不工作时永远带着手套，连睡觉也不放松对双手的保护。

全球经济一体化，国内竞争国际化。这种形势，促使中国的企业必须放眼世界，发扬工匠精神，不断精益求精，瞄准目标，做到最好。只有把细节做到极致，才能从量变到质变，最终才能达到客户满意，利润最大。

王媛老师，是一位很用心，很勤奋，很敬业，很接地气的一位企业资深顾问，也是一位有着丰富实战经验的营销专家。也许正是因为她多年关注企业发展细节，能从细微处入手，所以，才能更好地服务客户，受到广大客户的欢迎与信赖。同样，这本凝聚了她从业思想与实践的书，“细节做到极致就是创新”，“世界级的竞争，是细节竞争”，她的诸多观点，充满智慧，让人深思。

中国不缺少伟大的战略家，缺少的是“把细节做到极致”的执行精神。有了宏伟的企业愿景与目标，再有认认真真，踏踏实实的落地细节，中国的企业才能把聪明才智实现“好钢用到刀刃上”，才能涌现更多的像华为一样伟大的全球化公司。

衷心祝愿这本书能早日问世，以飨读者。

中国著名营销专家、培训专家 崔自三

2016年6月17日 于郑州

阅读推荐

郑州大铭装饰设计工程有限公司董事长 王仁会

企业“细节管理”的重要性，其实在《道德经》中就有深刻的诠释，老子曰：“天下难事必作于易，天下大事必作于细。”所以企业的成功绝不是偶然，它必定来自每一位员工的努力，每一件小事的圆满。

河南酒鬼酒基地总经理 于国奇

如今的市场竞争就是企业营销战略战术“快、准、狠、稳”地对决，这里的每一个细节都是环环相扣的，其中任何一个环节马虎脱节，都可能是“千里之堤，溃于蚁穴”。所以文化的细节建立，品牌的细节推广，渠道的细节打造才是企业制胜的法宝。

亚洲心灵行销专家 黄涛

本书实用性强、语言缜密、细致入微，对企业管理工作具有很强的操作性和指导作用！王媛老师课程实战实操，做事认真、乐于助人，乃女中豪杰！

河南天地人面粉实业有限公司董事长 楚敏和

我始终认为面粉行业经营的是“民生”、是“粮（良）心”，全国十三

亿老百姓的健康都在我们这个行业手上纂着，所以我们不可有一点闪失，我们必须保证出厂的每一袋面粉绿色、健康、优质；我们必须做到将每一粒麦子细节打造极致。

禾正茂农业董事长 杜占红

细节因其“小”，往往容易被人忽视。但在企业运营管理上，也正是细节小事，成为了公司发展的“肿瘤”或“瓶颈”。因此我们在企业管理上必须克服华而不实的作风，必须改变粗放式管理，做到公司制度化、制度流程化、流程规范化。只有这样，企业才能真正做到良性发展，从而将品牌做大做强。

The Details

to Achieve the Ultimates

目录

上 篇 细节决定成败

第一章

天下大事，必作于细 / 003

细节决定成败 / 004

千里之堤，毁于蚁穴 / 007

把握细节，把握人生 / 018

世界级的竞争，是细节竞争 / 024

从细节中来，到细节中去 / 032

案例分析——从福特的故事说起 / 037

第二章

细节源于态度 / 041

认真使人高贵 / 042

干一行爱一行 / 049

专注成就未来 / 053

吾日三省吾身 / 056

用心才能看得见 / 060

案例分析——褚时健与“褚橙” / 067

第三章

细节做到极致就是创新 / 073

细节是一种创造 / 074

处处留心皆学问 / 079

简单的招式练到极致就是绝招 / 082

新的视角，新的发现 / 086

改变细节，与众不同 / 092

案例分析——乔布斯的成功秘诀 / 097

下 篇 把细节做到极致

第四章

宝剑锋从磨砺出，欲达高效细节来 / 103

目标，给梦想一个期限 / 104

找准靶心，培养重点思维 / 110

工欲善其事，必先利其器 / 114

做时间的掌舵者 / 117

紧抓细节不放手 / 121

案例分析——雷·克洛克如何让麦当劳走向世界 / 126

第五章

追求无止境，细节见真功 / 133

把每一件事做到极致 / 134

技术需要不断地训练 / 138

注重细节，精益求精 / 141

倾听客户的声音 / 146

从细节中体现优质服务 / 152

案例分析——张小泉剪刀：良钢精作，创艺生活 / 155

第六章

受用终身的十个细节习惯 / 161

主动打招呼 / 162

嘴角上扬 45 度 / 165

记住对方的姓名 / 169

把握最佳的交往距离 / 173

幽默是一剂润滑剂 / 177

把自己的时间调快 5 分钟 / 181

合理布置你的办公桌 / 184

养成记录的习惯 / 187

主动向领导汇报工作 / 191

勇于承认自己的错误 / 194

关于细节的名言采编 / 198

参考书目 / 201

上 篇

细节决定成败

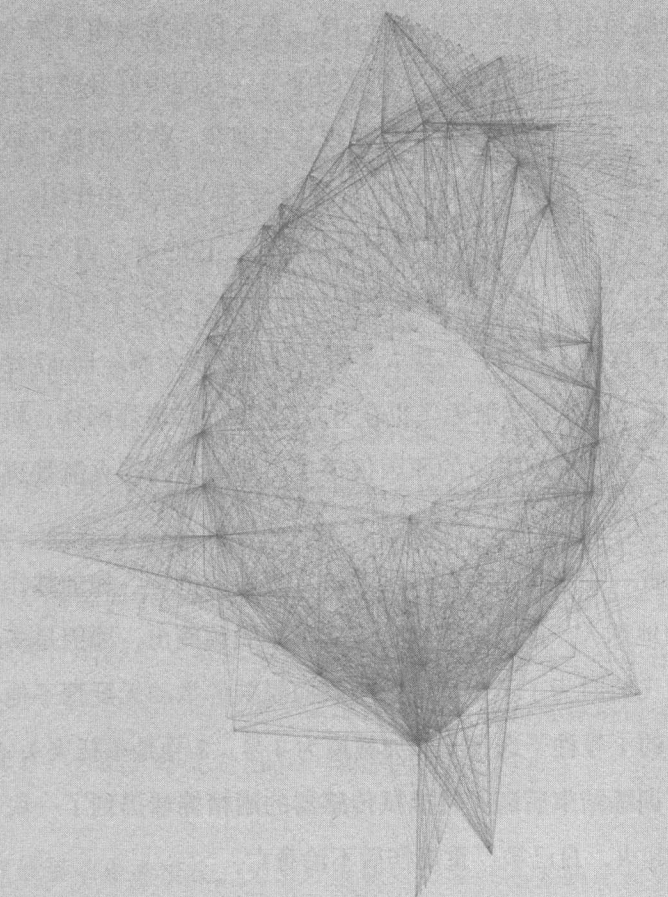
The Details

to Achieve the Ultimates

第一章

||

天下大事，必作于细



细节决定成败

正如一条铁链是由无数铁环组成的一样，每一件事情也由无数个小的细节组成。那些看似普普通通却十分重要的细节，处理得好会产生巨大的作用，使你走向成功的目的地；而一旦忽视这些细节，你将饱受失败的痛苦。正如铁链，无论其中哪一个铁环断掉，整条铁链也就失去作用。

人类航天事业的发展史上有很多这样的例子。1969年7月21日，通过火箭发射、绕月飞行、登月舱与指令舱分离、着陆等多个环节的密切、严谨配合，人类首次踏上月球，实现人类对月球的实地考察。而17年后的1986年1月28日，挑战者号航天飞机在升空73秒后却爆炸解体，机上的7名宇航员全部遇难，引起事故的原因仅仅是飞船右侧固态火箭推进器上面的一个O形环失效。

航天飞机如此，宇航员也有很多细节决定成败的例子。加加林作为第一个进入太空的地球人，能从众多候选宇航员中脱颖而出，原因是多方面的，但每次进入飞船时为了不带进一丝尘埃而脱鞋的举动无疑帮了他不小的忙。而筛选时的1号种子选手（加加林原为3号，2号是季托夫），宇航员邦达连科却因训练结束后随手将擦拭传感器的酒精棉球扔到了一块电极板上，引起船舱起火，自己被严重烧伤后不治身亡。

加加林的脱鞋举动虽然只是工作中的一个小细节，但这个细节却能折射出一个人的严谨与敬业精神，以及对所从事工作的无比热爱，这也是飞

船主设计师科罗廖夫对他产生好感并最终力荐的原因。加加林因为注重细节，成为世界上第一个进入太空的宇航员；邦达连科因为没有注重细节，成为人类航天史上第一名有记载的牺牲者。正所谓：成也细节，败也细节。

可能有人会说，航天业是一个特殊的行业，宇航员也是一种特殊的职业，自己作为一名普通人，无须如此严谨，也无须注意这样那样的细节。这样想的话，那你真的错了！须知我们现在所熟知的名人、伟人，原本也只是普通人、平凡人，只因他们关注了我们未关注到的细节，做了我们未曾注意到的一件件小事，并经过持之以恒的努力，加上准确把握机遇才变得不平凡、不普通。这不是夸大其词。引发牛顿思考万有引力的是砸在他头上的一颗苹果；瓦特发明蒸汽机是从火炉上一次次被顶起的壶盖中获得灵感；张瑞敏入主海尔后制定的第一条制度是“不许随地大小便”；阿基伯特作为美国标准石油公司的第二任董事长，最初被上司注意是因为他“每桶4美元”的签名；美国福特公司名扬天下，可谁又能想到该奇迹的创造者福特当初进入公司的“敲门砖”竟是“捡废纸”这个简单的动作！

这说明不管是科学研究还是人生职场，成功都有一个从量变到质变的过程。也许你只是一名普通士兵，每天做的工作就是队列训练、战术操练、巡逻排查、擦拭枪械；也许你只是一名饭店服务员，每天的工作就是对顾客微笑、回答顾客的提问、整理打扫房间；也许你只是一名办公室小职员，每天从事着最简单、最低级的工作，或是复印扫描文件一上午，或是打电话一整天，琐碎而又繁杂。有很多不懂，有很多无奈，工作缺少色彩，未来看不到尽头。但谁的职场不是这样开始？谁的青春不曾迷茫？同样是小事、细节，有的人却能做出不一样的成绩。

野田圣子出身望族，父亲野田卯一历任经济企划厅长官、行政管理厅长官、建设大臣等要职。1985年，野田圣子进入东京帝国饭店工作，但没想到上司竟安排她去打扫厕所。心理作用使她几欲作呕，本想立即辞

去这份工作，但倔强的个性使她又不甘心自己刚刚走上社会就败下阵来。就在她思想十分矛盾的时候，酒店里一位老员工出现在她面前，不声不响地为她做示范，一遍又一遍地擦洗马桶，随后又从马桶中盛出一杯水一饮而尽。野田圣子深受震动，暗下决心，即使一辈子洗厕所，也要洗出成绩来。此后，野田圣子为了检验自己的自信，为了证实自己的工作质量，也为了强化自己的敬业心，曾多次喝过自己擦洗过后的马桶水。1987年，野田圣子当选为岐阜县议会议员，是当时最年轻的县议员。1998年7月担任小渊惠三内阁的邮政大臣，是日本最年轻阁员。

讲这个故事绝不是提倡大家都去喝马桶水，而是野田圣子所体现的愿意做小事，把细节做到极致的敬业精神。我们不乏志向宏大、想做大事的人，但愿意做小事，并把小事做细的人少之又少。面对小事、烦琐的工作，我们总觉得“屈才”，觉得“英雄无用武之地”，于是就“做一天和尚撞一天钟”，再到后来连撞钟的气力也没有了，还引出了许多不愉快。孰不知，“合抱之木，生于毫末；九层之台，起于累土；千里之行，始于足下”。伟业固然令人神往，但构成伟业的却是许许多多毫不起眼的细节。只有改变心浮气躁、不求甚解的毛病，脚踏实地，从小事做起，做好每一个细节，才有可能成就伟业。

细节同时也能改变一个人的性格。注意细节的人往往做事谨慎，言行举止都很小心，经常注意自己的各种行为，这就使他能立身于社会，在人群中树立威信，能交到更多的益友，从而形成良好的人际关系。反之，一个不注意身边细节的人做每一件事都会出现遗漏与错误，导致问题频发，事业失败。

“一只蝴蝶在南美洲亚马孙流域的热带雨林扇动翅膀，两周之后美国的德克萨斯州将面临一场龙卷风袭击。”这就是气象学上有名的“蝴蝶效应”。把它推广到人生处世哲学中，可以得出一句话——细节决定成败。