

终身受益版

天下难事，必做于易，  
天下大事，必做于细。



# 细节 决定成败

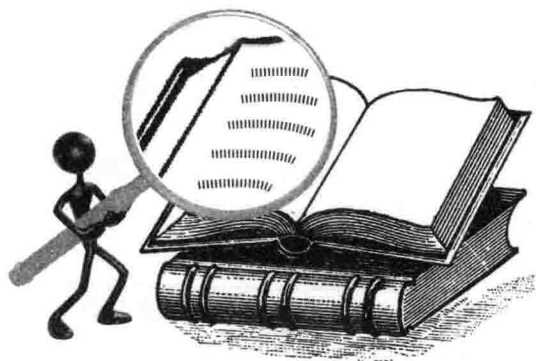
文德◎编著

泰山不拒细壤，故能成其高；江河不择细流，故能成其深  
合抱之木，生于毫末；九层之台，起于累土  
千里之堤，毁于蚁穴

中国华侨出版社

# 细节 决定成败

文德◎编著



中国华侨出版社

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

细节决定成败 / 文德编著. —北京: 中国华侨出版社, 2014.12  
ISBN 978-7-5113-5083-1

I. ①细… II. ①文… III. ①企业管理—通俗读物 IV. ① F270-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 308721 号

## 细节决定成败

---

编 著: 文 德

出 版 人: 方 鸣

责任编辑: 白 豫

封面设计: 韩立强

文字编辑: 胡宝林

美术编辑: 刘欣梅

经 销: 新华书店

开 本: 720mm × 1020mm 1/16 印张: 28 字数: 650 千字

印 刷: 北京中创彩色印刷有限公司

版 次: 2015 年 4 月第 1 版 2015 年 4 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5113-5083-1

定 价: 29.80 元

---

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦三层 邮编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

发 行 部: (010) 58815874 传 真: (010) 58815857

网 址: [www.oveaschin.com](http://www.oveaschin.com)

E-mail: [oveaschin@sina.com](mailto:oveaschin@sina.com)

---

如果发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。

# 前言



加藤信三原本是日本狮王牙刷公司的小职员。有一天起床，他匆匆忙忙地洗脸、刷牙，不料，急忙中出了一些小乱子，牙龈被刷出血来。加藤信三不由火冒三丈。因为刷牙时牙龈出血的情况已不止发生过一次了。他本想到公司技术部大发一通脾气，但走到半路上，他努力平息自己的怒火，并开始回想自己刷牙的过程，才发现自己一直都太急躁。同时加藤信三发现了一个为常人所忽略的细节：他在放大镜下看到，牙刷毛的顶端由于机器切割，都呈锐利的直角。“如果通过一道工序，把这些直角都挫成圆角，那么问题就完全解决了！”于是，加藤信三一改往日的急躁、粗心，在一次次试验后终于把新产品的样品正式呈交给公司。公司领导看后，欣然采纳了他的建议，迅速投入资金，把全部牙刷毛的顶端改成了圆角。

改进后的狮王牌牙刷很快受到了广大顾客的欢迎。对公司作出巨大贡献的加藤信三从普通职员晋升为课长，十几年后成为公司董事长。

谁也想不到，加藤信三因为关注刷牙细节，从此飞黄腾达起来。钦羨之时，也不得不令人思考“细节”这个问题。其实，生活就是由一些点点滴滴的细节组成，而往往正是这些细节在你人生中的某些时候起到了关键性的作用。

细节就是这样的神奇，细节就是这样的不可思议，你对日常生活中一个司空见惯、微不足道的小事情的关注或许会让你抓住改变命运的机会！

在提倡精细化管理的今天，细节对于企业更是有决定生死成败的威力。企业的细节管理是一个长期的积累过程，它不会在市场上引起立竿见影的效果，带来直接的经济效益。对产品质量精益求精的追求，对管理力臻完善的谨慎，对顾客一点一滴的关爱，都是砌就企业品牌大厦的砖砖瓦瓦。一个不注重细节的企业必定是一个产品粗糙、管理粗糙、服务粗糙的企业。千里之堤，毁于蚁穴，一个漏洞百出的企业怎能经得起市场风雨的吹打？同样，对于个人，你的一言一行、一举一动无不展现



着你独特的素质和修养。展示一个完美的自己很难，因为它需要每一个细节都完美，但是毁掉自己却很容易，它只需要疏忽一个小细节。

可见，成也细节，败也细节。作为20世纪世界上最伟大的建筑师之一的密斯·凡·德罗，曾经只用五个字来描述他成功的原因，即“细节是魔鬼”。他阐释说，无论你的建筑设计方案是多么气势恢宏、美轮美奂，只要疏忽一个细节，就绝对成就不了一个杰出的建筑。细节的威力如此强大，不仅对一个建筑、一个人、一个企业，甚至对一个国家都有着相当的意义和价值。

在几千年前老子就曾经说过：“图难于其易，为大于其细。天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。是以圣人终不为大，故能成其大。”因此，对于个人来说，能把每一件简单的事做好就是不简单，能把每一件平凡的事做好就是不平凡。对于企业来说，也只有从“大处着眼，小处着手”，也才能在目前的精细化时代，打造企业品牌，铸就企业辉煌！

细节无孔不入，细节出神入化。对于企业，细节就是创新，细节就是机遇，细节就是财富，细节就是决定生死成败的关键；对于个人，细节体现素质，细节决胜职场，细节攸关幸福，细节隐藏玄机，细节具有决定命运的力量。这本《细节决定成败》将全方位、多角度地向您展示细节的全部奥秘。全书从“天下大事，必做于细”的理念入手，到“用心捕捉细节”的实质，再到“细节决定成败”的具体场景运用，结合精彩故事和典型案例，对企业管理、创业、人际交往、职场、面试、领导、识人、会议、谈判、推销、演讲、礼仪、理财、家庭、择友、穿着、健康等方方面面的细节进行了深入浅出、细致生动的描述，例如宴请前精心挑选宴请地点、谈判桌上巧妙而恰当地向对方发问、探望病人应谈些轻松话题、待客时不宜对家属大呼小叫、花钱买东西别忘了要发票……内容兼具指导性与实用性。可以说，这是一本指点读者学习为人处世之道、从平淡的事业走向成功、拥有幸福生活的说明书。相信开启此书，您定会领悟到成功道路中细节的力量。

# 目录



## 上篇 细节决定成败

### 第一章

#### 天下大事，必做于细——改变对小事的观念和态度

世界级的竞争在于细节.....	3
战略：一切围绕细节.....	6
做人不计小，做事不贪大.....	9
万事之始，事无巨细.....	11
要成大事，先做小事.....	14
大的利益源于小的付出.....	16

### 第二章

#### 千里之堤，溃于蚁穴——忽视细节的代价

忽视细节让他屡屡败走大公司.....	19
迟到几分钟，丢掉大生意.....	22
一顿奢侈的晚餐吓走了外商.....	24
小不忍则乱大谋.....	27
莫因小利失荆州.....	30
小疏忽带来大损失.....	33
荣华鸡为何败走麦城.....	36
一个小阀门酿成大惨剧.....	39



### 第三章

## 魔鬼在细节中——认清细节的实质

细节是一种创造 .....	43
细节是一种能力 .....	46
细节隐藏机会 .....	49
细节产生效率和效益 .....	51
细节贵在执行 .....	55
细节有时正是事物的关键所在 .....	57

## 下篇 细节怎样决定成败

### 第一章

## 用心才看得见——细节隐藏机遇

事事留心皆机遇 .....	63
不放弃万分之一的机会 .....	66
说者无意，听者有心 .....	68
看准时机，敢于冒险 .....	71
独具慧眼识商机 .....	74
小信息带来大惊喜 .....	77
善于从细节中发现机会 .....	80
留意生活就有启发 .....	84
只要多留心，到处都是客户 .....	86
把握时机，秀出自己 .....	90

### 第二章

## 再往细处想一步——财富之门就这样打开

细节是开启金库的钥匙 .....	93
注重小细节，带来大效益 .....	96
留心细节，化腐朽为神奇 .....	99

崇尚节俭，创造财富 .....	101
点点爱心生财源 .....	105
不用一文，占尽风流 .....	108
留心小事，捕捉生意灵感 .....	110
小智慧带来大财富 .....	113

### 第三章

#### 星星之火，可以燎原——细节点燃创造的火花

处处留心皆学问 .....	117
在细节上找突破 .....	120
新的视角新的发现 .....	123
细心才有灵感 .....	126
改变细节，与众不同 .....	128
从错误中寻找机遇 .....	131

### 第四章

#### 伟大源于细节的积累——从小事做起

从小事中做出大学问 .....	135
一生磨一镜，精益求精 .....	137
从最小的具体行动开始 .....	140
成功不仅靠运气 .....	142
做好应做之事 .....	144
想成为珍珠，就要从沙粒开始 .....	147
做事踏实，一步一个脚印 .....	149
小钱积累大财富 .....	151
从平凡小事做起 .....	154
每天进步一点点，成功从细节开始 .....	156

### 第五章

#### 细节入手，赢得人脉

一点一滴累积交际经验 .....	160
------------------	-----





定期联络朋友、亲人和同事.....	164
规划出自己的人际关系圈.....	166
及时修复关系.....	168
以诚信赢得人脉.....	171
小事之中见真情.....	175
和成功者在一起.....	179

## 第六章

### 大处着眼，小处着手——领导不仅是做大事

把权力交给这样的人.....	183
细枝末节体现人情味.....	188
从细节入手，打造团队精神.....	191
从细微处全面考察下属.....	194
不当绯闻闹剧的主角.....	197
不卷入派系斗争.....	200
责备下属时不要让对方无地自容.....	202
不在背后评价同事和下属.....	204
开会时切忌人身攻击.....	207

## 第七章

### 工作无小事——细节成就卓越

不以卑微的心做卑微的事.....	211
工作不只为薪水.....	213
以老板的心态来工作.....	216
责任感就体现在细微的小事中.....	219
以感恩的心态来对待工作.....	222
不为失败找借口.....	225
不把生活中的烦恼带到工作中.....	228

## 第八章

## 大礼不辞小让

握手的细节 .....	231
自我介绍的礼仪细节 .....	234
与人交往注重仪容 .....	238
让你的表情充满亲和力 .....	241
衣着是做事的通行证 .....	245
举止体现你的风度 .....	248
乘车有学问 .....	252
人际交往中要善用称呼和名片 .....	255
宴会上应注意的礼仪细节 .....	260
注重对上司和领导的礼仪 .....	263

## 第九章

## 做人做事，重视细节

记住他人的名字 .....	267
要事总是第一 .....	270
不因无谓琐事得罪人 .....	273
在任何时候要留有余地 .....	276
指出他人过错时一定要讲究方法 .....	279
不要为小事烦恼 .....	282
每天反省 5 分钟 .....	286
遇事要多考虑 3 分钟 .....	289
过去的事不要全让人知道 .....	292
及时原谅别人的错误 .....	295

## 第十章

## 电话细节，不可忽视

和上司谈话时关掉手机 .....	299
和重要人物通话后不要先挂掉电话 .....	301
友善地对待打错的电话 .....	302



注意提高声音的感染力.....	304
避免电话中止时间过长.....	307
打电话时不要和旁边的人说话.....	308
要确定对方是否具有合适的通话时间.....	309
随时记录重要的电话.....	311

## 第十一章

### 会议细节，职场关键

会议前要进行充分的准备.....	314
提前 3 分钟进入会场.....	316
选择正确的座位.....	319
切忌谈论与会议无关的事.....	321
开会争论时切忌人身攻击.....	322
养成做好会议记录的习惯.....	324
开会时将手机和电话设为留言模式.....	326

## 第十二章

### 把握时间，高效人生

要注意利用好零碎时间.....	328
不要让无谓的事和人占用你的时间.....	331
用最好的时间做最重要的事.....	334
尽量避免浪费他人时间.....	338
坚持使用“日程安排表”.....	341
附：你是时间管理的高手吗.....	345

## 第十三章

### 健康细节，影响一生

重视饮食和营养.....	346
养成良好的生活习惯.....	349
戒掉酗酒、抽烟等不良嗜好.....	352
消除内心的压力.....	355

学会休息 .....	358
警惕亚健康，克服现代病 .....	361

#### 第十四章

### 生活细节，幸福所在

不必让对方知道自己所有的事 .....	365
不要把工作的烦恼带进家庭 .....	367
重视爱人的生日、重要纪念日和节日 .....	370

#### 第十五章

### 细节识人，小中见大

学会从身体语言看人 .....	375
从学习教育背景看人 .....	380
衣着打扮会展示人的性格 .....	382
看人要注意他的交际圈子 .....	384

#### 第十六章

### 说话细节，打动人心

说服前认真听取对方的意见 .....	389
劝说，不妨给别人“戴高帽” .....	390
婉转指出他人犯的错误 .....	392
拟好说服过程的大纲 .....	393
选择适合对方性格的场所 .....	394
在说服的过程中注重声音效果 .....	395
讲道理时最好打个比方 .....	396
说“不”时保持温和的态度 .....	397
用幽默的话拒绝别人 .....	398
变换话题，转移对方注意力 .....	400
拒绝求爱者最好委婉些 .....	401
倾听中及时、准确地反馈 .....	402
通过说话方式探索对方心理 .....	403



## 第十七章

### 宴请细节，展示形象

请客吃饭宜有一个好理由.....	405
精心挑选宴请地点.....	406
根据就餐性质安排客人的座次.....	408
点餐时先征求客人意见.....	409
宴请中经常点选的烟酒茶品.....	410
不过分亲近或疏远任何人.....	411
赴宴时应注意体现修养与内涵.....	412
进餐细节集锦.....	414
做好宴会收尾工作.....	415

## 第十八章

### 面试细节，轻松过关

准备一份简明扼要的简历.....	416
时刻保持仪表整洁.....	417
对离职原因要慎重描述.....	420
要求薪酬时不宜讨价还价.....	421
采取折中术回答令你左右两难的问题.....	422
进入公司瞬间，面试就已经开始.....	424

## 第十九章

### 恋爱细节，俘获芳心

女人经不起男人的猛攻.....	425
男人表白要刚柔并济.....	426
单刀直入地邀请女孩.....	427
每次让她先挂电话.....	428
和她昔日的恋人成为好朋友.....	429
一束红玫瑰打动芳心.....	431
刻意制造“机缘巧合”.....	432

## 上篇

# 细节决定成败

企业每天面对的看似都是琐碎、简单的事情，却最容易忽略，最容易错漏百出。其实，无论企业也好，个人也好，不管有怎样远大的目标，如果一个细节处理不能够到位，计划就会被搁浅，而导致最终的失败。“大处着眼，小处着手”，与魔鬼在细节上较量，企业才能基业长青，个人才能把握好每一个机遇，成就卓越。





---

## 第一章

---

# 天下大事，必做于细

## ——改变对小事的观念和态度

### ❧ 世界级的竞争在于细节 ❧

中国有句老话叫“三百六十行，行行出状元”，不过，随着社会的飞速发展，社会分工越来越细，新兴职业越来越多，职业更替的周期也在不断加速。据统计，中国目前已经有了1800多种职业，并且还有逐年增加的趋势。

分工越来越细，专业化程度越来越高，是社会历史发展的必然趋势。从古典经济学派的亚当·斯密、大卫·李嘉图到萨伊、马克思、马歇尔、熊彼特、凯恩斯、萨缪尔森等几乎所有的经济学家，都把分工看成是工业化进程不断深化、劳动生产率不断提高的重要根据。按照自然分工和市场要求形成的社会产业链，被认为是经由市场那只神秘的“看不见的手”巧妙安排的，从而符合社会整体利益最大化要求的天然产物。

经济学的开山鼻祖亚当·斯密的首要观点就是分工，讲专业化分工如何发展。市场经济的发展一定是越来越专业化的竞争，国际上许多优秀大企业都是上百年专注于一个领域，把工作做足、做细，然后再涉足相关领域，而不是到处插手，盲目多元化。

1981年于瑞士 Apples 市成立的罗技电子（Logitech）是全世界知名的电脑周边设备供应商，当初罗技只是依靠生产鼠标和键盘进入电脑周边设备行业。鼠标和键盘是电脑最基本、不可缺少的外设配件，同时也是价钱较低获利较少的配件，因





此对于电脑行业的巨头们根本无法产生吸引力，这便给了罗技一个契机。从此，罗技走上了鼠标和键盘生产的专业化道路，经过了数年的努力，罗技不仅在该行业中站稳了脚跟，而且已然成为全球最大的鼠标和键盘的生产供应商。

对此，《细节决定成败》一书的作者汪中求先生认为这对中国的企业，尤其是中、小企业有很大的借鉴意义。他一直不主张搞盲目的多元化，因为中国的企业95%都是中、小企业，多元化基本上是陷阱而不是馅饼。中国的企业如果能在专业化上下足功夫，把产品做精，把质量做细，一定会获得高速的成长。浙江、广东的很多企业在这点上做得非常好。最有代表性的就是鲁冠球的杭州万向节厂。整个20世纪80年代鲁冠球集中力量生产汽车万向节，实施“生产专业化，管理现代化”以后，又实现“产品系列化”，使当初只有7个人、4000元资产的小厂一跃成为有数亿元资产的大型企业。2003年，鲁冠球位列中国富豪榜第4名，资产54亿元。

但是世界上却有很多企业家并不知道“钻石就在自己的脚下”的道理，他们喜欢像蜜蜂一样，在全国和世界各地飞来飞去，寻找他们的生意机会，显得异常忙碌。其实完全没有必要，因为在你自己的后院里就可能有很多处理不完的好买卖，只要自己一件一件做好就能够赚大钱。

在美国，一个名叫赫博的人经历过一件惨事：破产！赫博很多年来一直是一个精明的建筑商，他不断地周游全国，以规模越来越大的高层写字楼和公寓楼群给自己立下了一个又一个的纪念碑。但最终他还是破产了。

后来他和他的朋友在一起谈起他的故事。赫博说：“你知道，在忍受出差去远方城市开发大项目带来的所有不适和不便的同时，我花费了大量钱财。那是一个永远结束不了的噩梦：与飞机场行李搬运工、票务代理商、空姐、出租车司机和旅馆服务员频繁打交道；忙于进出宾馆以及处理商务差旅所带来的一切麻烦，我做好了这些细节，结果到头来却是竹篮打水一场空。如果这些年我待在家里，每天只需要在我所住的那条街道上花一个小时来回散步，关注那些细微的变化，注意那些要出售的房产，几乎不用花费什么力气，我就可以轻而易举地赚到数百万美元。我需要做的只是买下那条街上出售的每一份房地产，然后等待机会将它们卖出去。当我耗心费力地在全国各地到处奔波的时候，我所住的那条街道的房地产升值了10倍还多。”

可见，“世界级的竞争，就是细节竞争”。在现代社会里，对细节的重视已经深入人心。作为一个企业的管理者，不仅要关注企业宏观战略的内容，更要注重企业微观方面的管理内容。企业的执行人员，要从细节入手把工作做细，从而在企业中形成一种管理文化，那就要注重战略百分百的执行，从而使企业具有极其强大的竞争威力。

但是，汪先生在书中论述说：现代管理科学的细化程度，远远赶不上现代化生产和操作中的细化程度。现代化的大生产，涉及面广，场地分散，分工精细，技术