

小事成就大事·细节成就完美

注重细节

决定你的未来

马银春◎编著

THE
FUTURE

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。

 中国言实出版社

小事成就大事·细节成就完美

注重细节

决定你的未来

马银春◎编著

THE
FUTURE

 中国言实出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

注重细节, 决定你的未来 / 马银春编著. --北京 :
中国言实出版社, 2014. 5

ISBN 978-7-5171-0521-3

I. ①注… II. ①马… III. ①成功心理—通俗读物
IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 065020 号

责任编辑: 谢 玉

出版发行 中国言实出版社

地 址: 北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编: 100101

编辑部: 北京市西城区百万庄大街甲 16 号五层

邮 编: 100037

电 话: 64924853 (总编室) 64924716 (发行部)

网 址: www.zgyscbs.cn

E-mail: zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 三河市恒彩印务有限公司

版 次 2014 年 6 月第 1 版 2014 年 6 月第 1 次印刷

规 格 710 毫米×1000 毫米 1/16 16 印张

字 数 179 千字

定 价 29.80 元 ISBN 978-7-5171-0521-3

知识改变命运 学习创造未来

前言

P R E F A C E

老子说过：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。”
“治大国为烹小鲜”，做大事必重细节。

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，愿意把小事做好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！

目 录

C O N T E N T S

第一章 做人的细节：天下大事，必做于细

1. 每天多做一点，每天多进步一点 /2
2. 聚焦小事，升华人生 /6
3. 做好小事，成就大事 /10
4. 做人不应忽略小事 /12
5. 不要小看微笑的价值 /15
6. 为他人着想，给自己铺路 /18
7. 为人宽厚，小事化了 /20
8. 互相留台阶，互相给面子 /22
9. 检点言行，注重小节 /24
10. 细微处的修养不能忽视 /27
11. 诚信，是一种无形的资本 /29

第二章 办事的细节：大处着眼，小处着手

1. 一屋不扫，何以扫天下 /32
2. 大处着眼，小处着手 /34
3. 先做小事，先赚小钱 /36
4. 谨小慎微，莫露锋芒 /38

5. 一枚钉子改变一个人的一生 /40
6. 不可忽视的“求人”艺术 /42
7. 脚踏实地才能成就大业 /46
8. 细微之处方见真功夫 /48
9. 成功在于一点一滴的磨炼 /49
10. 细节：加快成功的脚步 /51
11. 细节决定成败 /52

第三章 说话的细节：能说会道，滴水不漏

1. 三寸之舌，强于百万之师 /56
2. 把好话说在前面 /58
3. 说话说到位 /61
4. 不要谈论别人的隐私 /63
5. 多言赞美，勿论人非 /65
6. 到什么山上唱什么歌 /68
7. 插嘴懂方法，有缝就得钻 /70
8. 用委婉的“行针”刺痛“穴位” /74
9. 成全别人的好胜心 /76
10. 机言巧语，灵活处世 /78

第四章 礼仪的细节：“礼”多人不怪

1. 礼多人不怪 /82
2. 称呼要礼貌得体 /84
3. 真诚的问候令人心旷神怡 /87
4. 如何恰当地介绍他人 /90
5. 借东西：有借有还，再借不难 /92
6. 尊重他人的生活习惯 /94

7. 多说“谢谢”好处多 /95
8. 公共场所重视礼仪：增加自己的凝聚力 /96
9. 小处也不可随便 /99
10. 打人不打脸，骂人不揭短 /103
11. 戒除不受欢迎的小细节 /104

第五章 演讲的细节：一人之辩，重于九鼎

1. 来个响亮的演讲开头 /110
2. 注意自己的一举一动 /115
3. 把握好语音、语调、语速 /117
4. 演讲时的非语言技巧 /119
5. 注意演讲的时间规则 /121
6. 演讲要尽量口语化 /122
7. 用“嘴”说动别人的“心” /124
8. 短小精悍，简洁有力 /127
9. 引用名言警句，画龙点睛 /129
10. 演讲的艺术手法 /133
11. 圆满的结尾是点睛之笔 /138

第六章 谈判的细节：关注小事，小题做“大”

1. 谈判中的技巧 /144
2. 谈判时的入题技巧 /146
3. 谈判时的陈述技巧 /147
4. 用幽默营造和谐气氛 /149
5. 谈判时的提问技巧 /152
6. 谈判时的答复技巧 /154
7. 谈判中的破题技巧 /156

8. 谈判时要会察言观色 /158
9. 谈判中的诡辩及对策 /160
10. 巧妙运用一些常见的口头语 /162
11. 运用让步的策略 /164

第七章 推销的细节：小中见大，体现精神

1. 一定要重视自己的形象包装 /168
2. 记住，多给自己争取时间 /172
3. 诚信是推销中的法宝 /173
4. 学会给顾客减压 /176
5. 即使遭受挫折，也要坚持不懈 /177
6. 恭维你的客户：该拍的马屁要拍 /181
7. 递、接名片有学问 /183
8. 简单问候，加深感情 /185
9. 上门推销的 15 个细节忠告 /187
10. 辞别，去时要比来时美 /189
11. 创造永久客户：售后服务的质量 /191

第八章 管人的细节：管理无小事

1. 化干戈为玉帛 /194
2. 言必信，行必果 /196
3. 从自我批评入手 /198
4. 惩罚要领——稳、准、狠 /200
5. 巧妙利用暗示 /202
6. 不用钱物也能征服人心 /205
7. 谨慎从事，以身示范 /207
8. 幽默是一种力量 /209

- 9. 答复下属要委婉、诚恳 /211
- 10. 给员工一点个性空间 /213
- 11. 对待才傲物的人要挫其傲气 /215

第九章 竞争的细节：成也细节，败也细节

- 1. 兵贵神速，先发制人 /220
- 2. 以长克短，以优胜劣 /221
- 3. 从空白处入手 /224
- 4. 物竞天择，适者生存 /226
- 5. 主动寻找突破点 /229
- 6. 市场中隐藏着无限商机 /230
- 7. 好酒也怕巷子深 /234
- 8. 顾客就是活广告 /237
- 9. 大胆决策，谨慎实施 /240
- 10. 把握住形势的细微变化 /241



第一章

做人的细节： 天下大事，必做于细

人生当然不可以过于谨小慎微、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，那么就利用下班后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。更重要的是，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精神砝码——责任和忠诚，这肯定会增加一个人的分量。

“每天多做一点”可以运用到所有的领域。实际上，它是使你走向成功的普遍规律。例如在足球队中，你会发现，那些多做了一点努力，多练习了一会的小伙子成了球星，他们在赢得比赛中起到了关键性的作用。他们得到了球迷的支持和教练的青睐。而所有这些只不过是因为他们比队友多做了那么一点。

在商业界，在艺术界，在体育界，在所有的领域，那些最知名的、最出类拔萃的人与其他人的区别在哪里呢？

答案就是多努力、多勤奋那么一点儿。“每天多做一点”——谁能使自己多努力一点，谁就能得到千倍的回报。

你没有义务做自己职责范围以外的事，但是你也可以选择自愿去做，来驱策自己快速前进。率先主动是一种极珍贵，备受看重的素养，它能使人变得更加敏捷，更加积极。无论你是管理者，还是普通职员，“每天多做一点”的工作态度能使你从竞争中脱颖而出。你的老板、委托人和顾客会关注你、信赖你，从而给你更多的机会。

每天多做一点工作也许会占用你的时间，但是，你的行为会使你赢得良好的声誉，并增加他人对你的需要。

卡洛·道尼斯先生最初为杜兰特工作时，职务很低，现在已成为杜兰特先生的左膀右臂，担任其下属一家公司的总裁。他之所以能如此快速升迁，秘密就在于“每天多做一点”。

他说：“50年前，我开始踏入社会谋生，在一家五金店找到了一份工作，每年才挣75美元。有一天，一位顾客买了一大批货物，有铲子、钳子、马鞍、盘子、水桶、箩筐等等。这位顾客过几天就要结婚了，提前购买一些生活和劳动用具是当地的一种习俗。货物堆放在独轮车上，装了满满一车，骡子拉起来也有些吃

力。送货并非我的职责，而完全是出于自愿——我为自己能运送如此沉重的货物而感到自豪。

“一开始一切都很顺利，但是，车轮一不小心陷进了一个不深不浅的泥潭里，使尽所有的劲都推不动。一位心地善良的商人驾着马车路过，用他的马拖起我的独轮车和货物，并且帮我将货物送到顾客家里。在向顾客交付货物时，我仔细清点货物的数目，一直到很晚才推着空车艰难地返回商店。我为自己的所作所为感到高兴，但是，老板却并没有因我的额外工作而称赞我。

“第二天，那位商人将我叫去，告诉我说，他发现我工作十分努力，热情很高，尤其注意到我卸货时清点物品数目的细心和专注。因此，他愿意为我提供一个年薪 500 美元的职位。我接受了这份工作，并且从此走上了致富之路。”

有几十种甚至更多的理由可以解释，你为什么应该养成“每天多做一点”的好习惯——尽管事实上很少有人这样做。其中两个原因是最主要的：

第一，在建立了“每天多做一点”的好习惯之后，与四周那些尚未养成这种习惯的人相比，你已经具有了优势。这种习惯使你无论从事什么行业，都会有更多的人指名道姓地要求你提供服务。

第二，如果你希望将自己的右臂锻炼得更强壮，惟一的途径就是利用它来做最艰苦的工作。相反，如果长期不使用你的右臂，让它养尊处优，其结果就是使它变得更虚弱甚至萎缩。

身处困境而拼搏能够产生巨大的力量，这是人生永恒不变的法则。如果你能比分内的工作多做一点，那么，不仅能彰显自己勤奋的美德，而且还能发展一种超凡的技巧与能力，使自己具有更强大的生存力量，从而摆脱困境。

社会在发展，公司在成长，个人的职责范围也随之扩大。不要总是以“这不是我份内的工作”为由来逃避责任。当额外的工作分配到你头上时，不妨视之作为一种机遇。

在工作中，有很多时候需要我们要“每天多做一点”。每天多做一点，工作就可能大不一样。尽职尽责完成自己工作的人，最多只能算是称职的员工。如果在自己的工作中再“多做一点”，你就可能成为优秀的员工。

“每天多做一点”在所有的工作中都会产生良好的效果。如果你多做一点，你的士气就会高涨，而你与同伴的合作就会取得非凡成绩。要取得突出成就，你必须比那些取得中等成就的人多努一把力。

“每天多做一点”其实并不难，我们已经付出了99%的努力，已经完成了绝大部分的工作，再多做一点又有什么困难呢？但是，我们往往缺少的却是多做一点所需要的那一点点责任、一点点决心、一点点敬业的态度和自动自发的精神。

“每天多做一点”其实是一个简单的秘密。在工作中，有很多东西都需要我们增加一分努力。大到对工作、公司的态度，小到正在完成的工作，甚至是接听一个电话、整理一份报表，只要能多做一点，把它们做得更完美，你将得到更多的回报。

获得成功的秘密在于不遗余力地努力工作。多一分努力的结果会使你最大限度地发挥你的天赋，从而获得更大的回报。

2. 聚焦小事，升华人生

每一天都是一个阶梯，都是新的一步——向着既定的目标。

人的一生是由许许多多偶然的和必然的事件组合而成的，有时一个偶然的事件会使某个人变成声名鹊起的大人物，有时一个偶然的事件会使某个人瞬间到了身败名裂的地步。

在常人看来，大人物总是和大事件联系在一起，小人物总是和小事件联系在一起。但是，大事件是由众多小事件构成的，无论大人物还是小人物，都会和一件又一件的小事发生关系。因此说，小事情是人一生中最基本的内容，聚焦小事，必能升华你的人生。

大事能检验一个人的智慧、才能和品格，小事也能。如果每一件小事都做得漂亮、舒心，那你也能得到极大的快乐和对自我的肯定。小事虽然微不足道，但不做也是不能成功的。那些忽视小事，专做大事的人，他的成就往往不如做小事的人。这是什么原因呢？因为小事来得频繁，办事所花的时间也多，积累起来数量也就大；而大事来得稀少，积累起来数量自然也就小了。

积累，一件又一件小事地去积累，总有一天，你会惊讶地发现，自己是一个多么了不起的人。比如雷锋，他并没有做什么惊天动地的大事，但他珍惜每一件小事，并把每件小事都当作一个新的出发点、当作一件大事来看待，倾注全部的热情和心血，谁又能怀疑他的伟大呢？可见，伟大的其实也是平凡的。