



细节 决定成败

杨玉萍 编著

Details determine
your future

小事成就大事，细节成就完美

细节的成功看似偶然，实则孕育着成功的必然。

只有尊重细节，才能扭转人生；

只有做好细节，才能实现梦想。



杨玉萍 编著

 北方妇女儿童出版社

长春

版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

细节决定成败/杨玉萍编著. —长春：北方妇女儿童出版社，
2014.6

（悦读时光）

ISBN 978-7-5385-8349-6

I. ①细… II. ①杨… 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078651号

出 版 人：刘 刚

策 划：师晓晖

责任编辑：于 潇

制 作： (www.rzbook.com)

开 本：787mm×1092mm 1/32

印 张：8

字 数：160千字

印 刷：北京联兴盛业印刷股份有限公司

版 次：2014年6月第1版

印 次：2014年6月第1次印刷

出 版：北方妇女儿童出版社

发 行：北方妇女儿童出版社

地 址：长春市人民大街4646号

邮 编：130021

电 话：总编办：0431-86037970

发行科：0431-85640624

定 价：18.00元



细节，就像是汇成浩瀚大海中的无数小水滴，它们以不起眼的存在成就了整体的耀眼。千百年来，有很多人“成也细节、败也细节”：加加林因为一个脱鞋的动作，从候补队员成为第一个飞上太空的人；洛克菲勒因为一滴焊接剂受到老板的赏识；福特因为弯腰捡起了地上的一张废纸成为唯一入选的应聘者；一架设计精密的宇宙飞船的坠毁，往往只是因为零点几微米的计算错误……由此可见，在某种意义上，细节可以关系到全局的成败。

大到一个国家甚至整个世界，小到一个人的生活、健康、做人、职场等各个方面，细节以“润物细无声”的作用无声地改变着局面：讲究爱情细节，你的幸福生活会更绵远久长——也许只是一声风雨中的问候，就能让移情别恋的他（她）回心转意；讲究健康细节，你的“生命银行”将永远富足——也许只是一种不间断的小习惯，就能让健康成为你最大的财富；讲究做人细节，你的人际关系会更加固若金汤——也许只是别人危难之时的一个微笑或拥抱，就能为你带来永久的合作关系，成就你的财富人生；讲究职场细节，你的处事原则、礼仪修养，都能让你成为最

卓越的职场先锋……

正如千百年前的老子曾说过的话：“天下大事，必作于细。”细节的魅力就在于此，大事中的细节为我们指明前进的方向，小事中的细节为我们打下坚实的基础。关注这些看似微不足道的细节，你会发现，它是上天馈赠给你的巨额财富，助你在人生的旅途中更完美、更成功。

有人说，我们正处于一个以细节制胜的时代，轰轰烈烈的成功已经不再常见，大部分的成功都建立在持之以恒地做好每一个细节之上。只有在无数微若沙砾的细节之上，高瞻远瞩的战略，才能执行得踏实和漂亮。注重细节，尊重细节，崇尚细节，把细节当作我们人生其中的一个最重要环节去对待，它也必将回报给我们无穷的财富，帮我们展现最完美的自我，让我们迈向成功的脚步越来越轻盈、越来越畅快，让我们的人生变得越发有意义。



Part01 运筹帷“细”地决胜工作 / 7

- 多做一点点可以让你步步高“升” / 8
- 合理安排一天的工作时间 / 13
- 在每一次思考中完善自己 / 16
- 会议细节是职场的关键 / 21
- 踏实做好每一件小事 / 24
- 态度决定工作的好坏 / 28
- 小情绪可能扰乱你的大事业 / 32
- 不占用公司的一纸一笔 / 35
- 跳槽要考虑“细枝末节” / 38
- 管理者应细分权力给下属 / 42
- 学历不等于能力，别把“低分高能者”拒之门外 / 45
- 做一个体贴入微的管理者 / 48
- 企业的竞争是细节的竞争 / 51
- 从细节看提供的服务水平 / 54

Part02 丝丝关怀打造人际关系网 / 57

- 细致描绘出自己的人际关系图 / 58

- 与上级相处，取胜于“细” / 61
- 点点关爱让下属拥护你 / 64
- 真诚可以让同事更喜欢你 / 67
- 完善自己做人做事的细节 / 71
- 做事留一线，日后好见面 / 74
- 字字铿锵有力，信守一诺千金 / 77
- 为人处世从小处着手 / 81
- 尊重的细节不可少 / 84

Part03 事无巨“细”决定创业的成功 / 87

- 把梦想细化为具体的事宜 / 88
- 制订有效的细化目标是成功的前提 / 92
- 先做紧急而重要的事 / 96
- 留心小事，捕捉生意灵感 / 99
- 走别人没有走过的路 / 101
- 寻找小助力，为自己的事业锦上添花 / 104
- 小合作也能为你的成功增加筹码 / 108
- 不可小觑心态对创业的影响 / 112
- 重视创新的作用 / 116



Part04 句句美言让你舌灿莲花 / 119

良好的沟通是成功的第一步 / 120
好好利用你的三寸不烂之舌 / 124
一句幽默的话可以化解矛盾 / 127
一句话往往决定着事情的成败 / 130
掌握寒暄技巧，懂得察言观色 / 134
求人办事三思而后言 / 138
说话时多用“我们” / 141

Part05 社交礼仪不“拒”小节 / 145

社交礼仪需谨拘小节 / 146
社交细节体现着你的素质 / 150
勿以小节伤大雅 / 153
技高一筹的送礼细节 / 156
餐桌小礼仪为你锦上添花 / 160
重视自我介绍的细节 / 162
和对方通电话后不要先挂掉电话 / 165
社交场合学会优雅地拒绝他人 / 168
言行得体是你最好的名片 / 172

Part06 会精打细算的用钱艺术 / 175

对自己的钱袋精打细算，拒绝月光 / 176

编制一份详细的家庭财务档案 / 180
虚心听取家庭理财师的意见 / 184
开源与节流是不容忽视的理财细节 / 187
善于理财，打造富贵生活 / 190
巧用网银，省钱多多 / 194
人生的第一桶金是靠小钱积累起来的 / 197
不做卡奴，弄懂信用卡里的大学问 / 201
学做卡神，巧用信用卡 / 205
瞄准利息，让你的财富“滚”起来 / 209

Part07 细心呵护亲友之情 / 215

为平淡的生活添加情趣 / 216
每天为你的家庭做一件事 / 220
不把一丝的工作烦恼带进家庭 / 223
重视爱人的每一个重要日子 / 226
培养孩子从点滴做起 / 229
每个节日不忘备薄礼表示关怀 / 232
亲人有困难的时候要尽力帮忙 / 235
与亲人交往要注重细节 / 238
与朋友交往要学会倾听，体贴入微 / 242
用宽容和付出修复出现裂痕的友谊 / 246
谨慎拒绝朋友不合时宜的要求 / 249
不轻易向朋友借钱 / 253





Part 01

运筹帷“细”地决胜工作

一个人的职业素养多半与工作态度挂钩，它不是要你吹毛求疵，而是要求你从小事认真做起，一点一滴地蓄积能量，厚积薄发，直到最后攀上事业的巅峰。要想成为从职场中脱颖而出的“黑马”，“小处”千万不能马虎。



多做一点点可以让你步步高“升”



唐代韩愈在《应科目时与人书》中写道：

“如有力者，哀其穷而运转之，盖一举手一投足之劳也。”这句话虽然很短，却深刻折射出举手之劳的意义所在。想要在当今的职场中开创一片天地，成就一番事业，就不能小看点滴之事，只有从不起眼的小事入手，才会取得后来的大成就。

竞争激烈的市场中，越来越多的企业不断更新着对员工的要求标准，“复杂问题简单化，简单问题细致化”的口号在行业大背景下叫得越发响亮。报纸、杂志及网上的各种求职事例，一次又一次地传播着这样的声音：某公司高薪聘用了一个资质平平且刚走出象牙塔的大学生，原因就是她弯腰捡起了掉在地上的纸张；某中层主管因为将办公用品私自拿回家中而被辞退……由此可见，重视细节，将小事做得完美是非常重要的事情。

再过三天就是公司招聘名单的公布日期，这批实习生一共有十人，届时将会被淘汰九人，只有一人能坐上经理助理的交椅。



经理助理已经进入公司中层领导的团队，薪酬更是相当诱人，每个人对这个职位都抱着志在必得的决心。

在最后的竞争中，Sunny时刻保持着清醒的头脑，因为她明白竞争对手都很优秀，她只有更加勤奋地工作才能确保自己不被淘汰出局。

公司里每一天都是忙碌不停、紧张张张的，每个人都无暇顾及其他，低头专心完成着自己的工作。下班时间一到，办公室的很多同事会一跃而起，不由自主地伸个懒腰来庆祝“解放”，随后拎起背包匆忙奔向家的方向。

Sunny是个细心的女孩，她发现有些人走得过于匆忙，时常忘记关掉自己的电脑和办公室的照明灯。于是，Sunny逐渐成为办公室里最后一个回家的人，每每下班之后她都要仔细检查一遍同事的电脑是否关闭，办公室空调是否还在运转……只有在确认办公设备的电源全部关闭后，Sunny才会轻舒一口气放心离去。

三天的时间转瞬即逝，公布淘汰实习生的日子终于来临了。Sunny虽然是个自信的女孩，但是在等待宣布的最后一刻她心里突然没有了底气，因为竞争对手都是那么的优秀，大家水平不分伯仲。人事经理开始宣读入选人员名单，他念到的竟然是Sunny的名字。当同事们以热烈的掌声对Sunny报以祝贺的时候，她愣住了。她怎么也没有想到，幸运女神是如此眷顾自己，让自己成为百里挑一的幸运儿。

面对Sunny的疑惑，人事经理微笑着对大家说：“十位实习生的能力都非常强，公司之所以选中Sunny，是因为她能把别人

忽略的小事做好。你们当中，也许有人注意到这些问题，可是由于这样或那样的原因并没有坚持下去，坚持把举手之劳做好的人只有Sunny一个。认真从小事做起的员工绝对是好员工，因为在不起眼的小事身上，公司看到了她宝贵的闪光之处。”

Sunny是幸运的，但是她的幸运来自自己的努力与付出。很多员工对小事都持不屑一顾的态度，认为出色的业绩和过人的本领会比一些鸡毛蒜皮的小事更能体现自我价值。真的是这样吗？答案是否定的。以小见大是考验一个人品质和能力的关键所在，只有认真对待每一件事情，并付诸行动将它做好，这才是职场成功的不二法则。

“不以善小而不为”，想要让自己步步高升，没有将事情做好的精神和决心是不行的。“不积跬步无以至千里，不积小流无以成江海”，成功的起点就是从点滴做起，在细微之处入手，若干年后的你也许就是摘得成功桂冠的佼佼者。不信？请看下面的例子：

一个年轻人来到一家石油公司上班，他的工作很枯燥，就是检查所有盛有油罐的罐盖是否焊接牢固。慢慢地，年轻人对这份无聊的工作产生了厌倦心理，他找到主管要求换一份有前途的工作，并且拍着胸脯保证自己一定能够新的工作岗位上出色的表现。可是，主管断然回绝了他的要求。

无奈之下，年轻人只能继续回到焊接车间，继续从事和以前一模一样的工作。年轻人静下心来，他在仔细观察油罐焊接过程中发现了一个规律，那就是焊接好一个石油罐盖需要39滴



焊接剂，一滴不多，一滴不少。年轻人不禁自问：“这是为什么呢？”

为了找到答案，年轻人进行了深入的研究与实验。

结果，他发现38滴焊接剂足可以焊接好一个石油罐盖。而

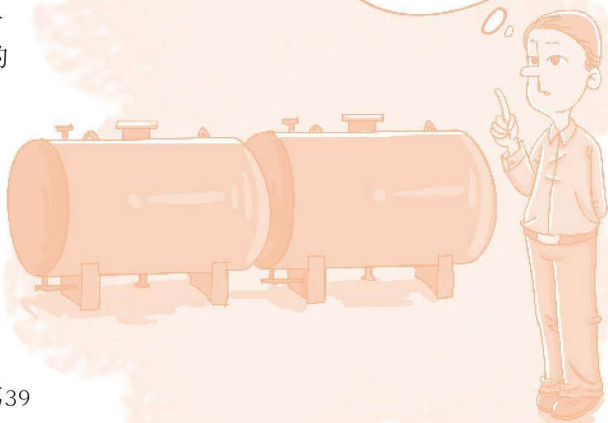
现在所用的第39

滴焊接剂，无疑是资源的一种浪费。于是，年

轻人下决心找到一种好的方法来杜绝这种无谓的浪费。在枯燥乏味、没有机会施展才华的岗位上找到了自己的用武之地，他高兴极了，立刻投身到研究当中。

原来，当时的自动焊接机是以39滴焊接剂为设计标准的，要想省下一滴焊接剂就得设计出一种新型的焊接机。雄心勃勃的年轻人在经历了无数次的失败之后，终于将“38滴型”焊接机研制成功了。积少成多，年轻人研制的新型机器一年内竟替公司节省了5万美元。后来，年轻人凭借着敏锐的观察力和从小事入手的

为什么
是39滴呢？



坚强毅力成就了自己的一番事业，这个人就是赫赫有名的石油大王——洛克菲勒。

洛克菲勒曾经说过：“重视每一件小事，有了点滴的积累才能汇成大海。”罗蒙·诺索夫也说道：“不会做小事的人，也做不出大事来。”由此可见，以小可以窥大。职场之事不分大小，随手关上卫生间的水龙头；弯腰捡起地上的纸屑并扔进垃圾桶；同事需要帮助，竭尽所能给予协助……也许这些举手之劳在某些人眼里是那样的微不足道，可是它却能真实地反映出一名员工素质的高低。正如海尔集团首席执行官张瑞敏所说：“把每一件简单的事情做好就是不简单，把每一件平凡的事情做好就是不平凡。”



细节箴言

职场中，人总是盼望着成功，盼望着出人头地。其实通往成功的道路很简单：踏踏实实地从身边每一件小事做起，那些看似微不足道的事情正是助你走向成功的垫脚石，它能为你在职场竞争中提高砝码，增加附加值。所以千万不要小看！



合理安排一天的工作时间



不会安排和利用时间的人，只好牺牲自己的睡眠时间。同样的时间，同样的工作，不同的人来做，之所以会出现不同的效果，大多数情况下并不是因为这两个人的能力有多大差距，而是在于他们对自己的工作时间是否安排得合理！

很多人都有这样的感受：一项工作刚刚开始与即将完成的时候，往往速度快、效率高，而且心情感到放松、愉悦，可是工作进行了一段时间后，速度就会明显减慢，伴随着效率降低，疲劳感和困倦感也会一波又一波地不断袭来。这究竟是怎么回事呢？

心理学家们经过长期的调查研究得出了这样的结论，人之所以会有工作速度减慢或效率降低的现象产生，主要是生理原因和心理原因在作怪。如果把一项工作的进程划分为最高产量前的产量递增阶段、产生疲劳时出现的工作减量阶段、预知工作即将结束时的完工突击阶段，就不难解释为什么会有上述状况产生。

都市白领通常都过着“朝九晚五”的生活，每天早晨上班时

精力最旺盛，思维最敏捷，所以工作起来效率就会很高，这被称之为最高产量前的产量递增阶段。午饭过后，随着时间的推移和工作量的增加，进入到困乏和疲劳的工作减量阶段，工作效率开始走向下坡。下午三点以后，工作过程进入了最后阶段。经过疲劳期后，此时的状态会有所缓解，另外，很多工作到了一天之末都处于扫尾阶段，如果完不成就要推延下班时间。所以，为了不遗留工作，大家都会拼尽全力完成最后的冲刺。

除了这种生理原因和心理原因造成的工作进程快慢之外，更多的时候，不是分不清工作的轻重缓急，就是遇到突发的事情，影响了工作进程。因此，合理安排工作时间显得尤为重要。

徐晓婕已年过三十，在一家广告公司做策划主管。她的工作每天都排得满满的，不是分析客户的产品广告要求，就是策划广告的方案，而且还要管理下属的工作以及处理下属反映的问题等。一天下来，她总是累个半死，但是工作却完成得有些凌乱，这让她苦不堪言。后来经过仔细的分析，她终于发现问题出在自己没有安排好工作时间上。于是，她针对自己的工作内容，把每天的工作时间进行了调整。早上九点到办公室的时候，是一天中精力最旺盛的时候，她先把这一天大概要做的事情列了一张清单，然后开始安排下属的工作，并处理他们反映的问题。对于这段时间接到的电话，她先记录下来，看哪些需要及时处理，哪些可以放一放。之后，她分析客户的情况，并与老总进行沟通，以寻找一个最合适的策划思路。一般做完这些的时候，就到了中午吃饭的时间，她会在外面大吃一顿，以保证下午精力旺盛地投入



工作。下午上班时，她专心写策划案，并处理电话记录上的事情。到晚上快下班的时候，她先检查下属们的工作报告，最后一项，是把今天所做的事情整理一下，然后轻松地下班。自从徐晓婕合理地安排工作时间之后，她感觉轻松多了，而且每天的心情都很愉悦。

因此，在工作中，我们应该学会妥善安排自己的时间。当精力充沛、大脑活跃的时候，不妨多做些工作，而工作一段时间感到疲劳、思维混乱的时候，就适当调整自己的状态，休息一下。只有充分放松才会有助于体力和脑力的恢复，从而积攒能量全身心地投入到下一个工作环节中去。当几项工作罗列到一起的时候，先看一下哪些是紧急的，哪些可以稍后处理，要确保先把最重要的事情做完，然后再是其次重要的，这样一一地顺下来，就会发现工作比你想象中要容易处理一些。



细节箴言

整日忙忙碌碌并不代表工作效率高，只有将时间合理分配，在对的时间去做对的事情，才会收到显著的效果。根据心理和生理上的不同状态合理调整和安排工作的方式是具有科学性和代表性的，只有这样才能让你的工作更加出色。

在每一次思考中完善自己



孔子说：“学而不思则罔，思而不学则殆。”因为知识和实践的结合有赖于思想意识。一个人如果不善于思考，那么无论他的学识有多么渊博、行为有多么刻苦，他都很难会有创新和突破。成功更喜欢垂青有创新和突破意识的人，这些人往往具有目光敏锐、思维活跃的特点。做一个具有独立性和创新精神的人，在思考中完善自我，做一位成功的巨人。

善于观察的人不难发现，蚂蚁群中存在一个奇怪的现象：虽然蚂蚁总是在忙忙碌碌地工作着，但是它们当中也会有极少数的懒家伙。当别的蚂蚁在卖力寻找食物、搬运货粮的时候，这些懒家伙则在旁边东张西望。可是，当蚂蚁家族遭遇食物源缺乏或者蚁巢受到损坏的时候，那些勤劳的蚂蚁就会急得团团转，而懒家伙才会大显身手。这些看似偷懒的蚂蚁会侦察地形，找到新的食物来源，并带着蚁群浩浩荡荡去搬运。这种现象，不少生物学