



细节 决定成败

Devil is in
the details



• 书立方系列 •

细节决定成败



书立方

杨玉萍 编著

重庆出版集团  重庆出版社

图书在版编目(CIP)数据

细节决定成败 / 杨玉萍编著. —重庆: 重庆出版社, 2011.4
(书立方. 第4辑)

ISBN 978-7-229-03879-3

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 (2011) 第047794号

书立方系列



细节决定成败



重庆出版集团
重庆出版社

出版

(重庆长江二路205号)

北京汇林印务有限公司 印刷

重庆出版集团图书发行公司 发行

制 作:  (www.rzbook.com)

邮购电话: 010-85869375/76/77转810

E-MAIL: tougao@alpha-books.com

全国新华书店经销

开本: 890mm × 1300mm 1/64

印张: 120 字数: 2800千字

版印次: 2011年4月第1版 2011年4月第1次印刷

定价: 400.00元 (全40册)

如有印装质量问题, 请致电023-68706683

版权所有, 侵权必究

细节决定成败

出 版 人 罗小卫
责任编辑 陈建军
特邀审校 李向荣 慧眼文化
文图编辑 王 波
美术编辑 刘晓东
封面设计 夏 鹏
版式设计 阮剑锋
插图绘制 孙圣付
张文生
王晓娜
温 暖



书立方 | 系列

前言

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。

正如千百年前的老子曾说过的话：“天下大事，必做于细。”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，大部分的成功都是建立在持之以恒地做好每一个细节之上。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，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。

第一章 运筹帷“细”地决胜工作

- 多做一点点可以让你步步高“升” 6
- 合理安排一天的工作时间 12
- 会议细节是职场的关键 17
- 态度决定着你工作的好坏 21
- 小情绪可能扰乱你的大事业 26
- 不占用公司的一纸一笔 30
- 跳槽要考虑“细枝末节” 34
- 重视创新的作用 39

第二章 小细节成就卓越管理者

- 管理者应细分权力给下属 43
- 学历不等于能力，别把“低分高能者”拒之门外 47
- 做一个体贴入微的管理者 52
- 企业的竞争是细节的竞争 56
- 从细节看提供的服务水平 59
- 不要轻视一个小的决策失误 63
- 从细节入手，加强团队沟通机制 67

第三章 丝丝关怀打造人际关系网

- 与上级相处，取胜于“细” 70
- 点点关爱让下属拥护你 74
- 细致描绘出自己的的人际关系图 77
- 点点真诚让同事喜欢你 81
- 完善自己做人做事的细节 86
- 做事留一线，日后好见面 90
- 字字铿锵有力，信守一诺千金 94

●尊重的细节不可少	98
-----------------	----

第四章▶ 事无巨“细”决定创业的成功

●把梦想细化为具体的事宜	103
●制定有效的细化目标是成功的前提	108
●先做紧急而重要的事	113
●留心小事，捕捉生意灵感	117
●走别人没有走过的路	120
●寻找小助力，为自己的事业锦上添花	124
●小合作也能为你的成功增加筹码	129

第五章▶ 句句美言让你舌绽莲花

●良好的沟通是成功的第一步	134
●一句幽默的话语可以化解矛盾	139
●一句话往往决定着事情的成败	143
●口才的最高境界是倾听	147
●掌握寒暄技巧，懂得察言观色	151
●说话时多用“我们”	156

第六章▶ 社交礼仪不“拒”小节

●社交礼仪需谨拘小节	162
●社交细节体现着你的素质	166
●技高一筹的送礼细节	170
●餐桌小礼仪为你锦上添花	174
●重视自我介绍的细节	177
●和对方通电话后不要先挂掉电话	181
●社交场合学会优雅地拒绝他人	185



第一章

▶ 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，才会取得最后的大成就。

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个人，届时将会被淘汰九个，只有其中的一个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，薪酬更是相当诱人的，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个个都很优秀，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、紧张紧张的，每个人都无暇顾及其他，低头专心地放着自己的工作。下班时间一到，办公室里的很多



同事都会一跃而起，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，每每下班之前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，因为竞争对手一个个都是那么的优秀，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她报以祝贺的时候，Sunny 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，坚持把举手之劳的小事做好的人员只有 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有不屑一顾的态度，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，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，从细微之处入手，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

工作内容很枯燥，
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

为什么
是39滴呢？

换一份有前途的工作，并且拍着胸脯保证自己一定能够在新的工

作岗位上有出色的表现。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，年轻人开始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，这个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。雄心勃勃的年轻人经历了无数次的失败之后，“三十八滴型”焊接机终于研制成功了。积少成多，年轻人研制的新型机器一年内竟然替公司节省了五万美元。后来，这位年轻人凭借着敏锐的观察力和从小事入手的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，竭尽所能给予他协助……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。

都市白领通常都在过着“朝九晚五”的工作生活，每天早晨上班时精力最旺盛，思维敏捷、心情愉悦，所以工作起来效率就会显著，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



感觉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，我们都会拼尽全力完成最后的冲刺。

当然，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，影响自己一天的工作进程。因此，合理地安排工作时间显得更为重要。

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。后来经过她仔细的分析，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，把自己每天的工作时间进行了调节。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，以寻找到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，并处理记录下的电话里的事情。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。

是啊，在工作中，若能把自己的时间安排好，每天都能够高效地完成工作，而且还会轻松快乐。中国人讲究“张弛有度”，讲的就是生活与工作的劳逸要合理安排，妥善处理。

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，