



改变你一生的智慧系列丛书

成大业若烹小鲜，做大事必重细节。

一生中要注意的 100个小细节

关注每一个细节，获取智慧的财富 水中鱼/编著

天下大事，必作于细 成也细节，败也细节 大处着眼，小处着手
简单做人，专心做事
小中见大，事无巨细 与时俱进，不断创新
成功源于细节的积累

*Yishengzhong Yaozhuyide
100ge Xiaoxijie*



大众文艺出版社

一生中要 注意的 100 个小细节

水中鱼 编著



大众文艺出版社

图书在版编目(CIP)数据

一生中要注意的 100 个小细节 / 水中鱼编著. —北京: 大众文艺出版社, 2005.10

(改变你一生的智慧系列丛书)

ISBN 7-80171-765-1

I. 一… II. 水… III. 个人-修养-通俗读物

IV. B825-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005) 第 099784 号

一生中要注意的 100 个小细节

大众文艺出版社出版发行

(北京市东城区府学胡同甲 1 号 邮编: 100007)

北京楠萍印刷有限公司印刷 新华书店经销

开本 640×960 毫米 1/16 印张 20.375 字数 300 千字

2005 年 11 月第 1 版 2005 年 11 月第 1 次印刷

印数: 1-5000 套

ISBN 7-80171-765-1/B·39

定价: 28.00 元(全三册定价: 84.00 元)

版权所有 翻版必究

大众文艺出版社发行部 电话: 84040746

北京市东城区府学胡同甲 1 号 邮编: 100007

前 言

99%的水,只要加上 1℃就开了,这就是开水与温水之间的差距,只是 1℃。很多事情出现了天壤之别,往往就是因为这微不足道的 1℃。

差距往往只有一点点。

未来市场的竞争将是细节的竞争,企业只有注意细节管理,在每一个细节上都用足工夫,才能使企业和产品充满活力。

成与败就差在细节上,有时真的不是差很远,更多时候就只差那么一点点,甚至近在咫尺,绝对能看得见、摸得着。不过,就是这一点,却是要经过非凡的努力,要靠智慧和勤奋才能获得。

这是一个细节制胜的时代:

满街的咖啡店,惟有星巴克一枝独秀;同是做 PC,惟有戴尔独占鳌头;都是做超市,惟有沃尔玛雄踞零售业榜首。

国际名牌 POLO 皮包凭着"一英寸之间一定缝满八针"的细致规格,20 多年立于不败之地;

德国西门子 2118 手机靠着附加一个小小的 P4 彩壳而使自己也像 P4 一样成了万人迷。

精细化管理时代已经到来,企业的竞争就是细节的竞争,注重细节让你立于不败之地。

无论在生活中还是工作中,愿意把小事做细的人才能最终脱颖而出。我们不缺少雄韬伟略的战略家,缺少的是精益求精的执行力;我们不缺少各类管理规章制度,缺少的是对规章条款不折不扣的遵守者。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。

汤姆·杜拉克说过:“对于每一个成功的企业和个人来说,轰轰烈烈的成功时刻往往是短短的一瞬间,而默默地埋头于细节却贯穿于整个过程之中。”

因此,企业也好,个人也好,无论你有怎样远大的目标,若是在每一个细节上不能做到位,就会被搁浅,从而导致失败。只有“大处着眼,小处着手”才能打造个人良好的形象,铸就企业的辉煌!

第一章 天下大事，必作于细

——做人做事的细节

“什么叫做不简单，能够把简单的事千百遍都做好，就是不简单。什么叫做不容易，大家公认的非常容易的事情，非常认真地做好它，就是不容易。”

——海尔集团总裁张瑞敏

天下大事，必作于细 / 3

细节从记住别人的名字开始 / 4

初次见面的细节 / 6

细节从一举一动做起 / 8

跟别人交谈的细节 / 12

微笑是两个人之间最短的距离 / 15

做人做事要掌握分寸、留有余地 / 17

注重小节，尊重对方 / 20

细节改变命运 / 24

眼睛盯住高处，行动从细节开始 / 29

把握建立深厚友谊的细节 / 32

做心细的人 / 36

做人做事要诚实守信 / 38

做事的细节之道 / 42

成功青睐于有准备的人 / 45

做事不是越多越好，而是越有效越好 / 47

微小的勇气能够完成无限的成绩 / 48

专注于自己的目标 / 52

制定一张人生规划图 / 55

第二章 成也细节,败也细节

——企业成败的细节

对于每一个成功的企业和个人来说,轰轰烈烈的成功时刻往往是短甜美的一瞬间,而默默地埋头于细节却贯穿于整个过程之中。

——汤姆·彼得斯

成也细节,败也细节 / 64

决定企业成败的关键是细节 / 66

只有注重细节才能与对手拉开距离 / 69

细节影响企业的效益 / 71

从细节中找成功 / 73

卓越的企业是由卓越的人组成的 / 76

从细微之处入手,全面考察人才 / 79

让合适的人做合适的事 / 86

让员工成为最好的广告 / 90

忽视细节的代价 / 94

少了一个马掌钉 / 95

小小阀门,酿成惨剧 / 97

八瓶口服液,拖垮一巨人 / 99

第三章 大处着眼,小处着手

——有效管理的细节

精细化管理时代已经到来,企业的竞争就是细节的竞争,注重细节让你立于不败之地。

——松下幸之助

- 大处着眼,小处着手 / 103
- 细节竞争 / 105
- 细节管理 / 107
- 从细节做起 / 110
- 学会使复杂问题简单化 / 112
- 学会抓大放小 / 115
- 从简单的事开始做好 / 116
- 小的就是大的,不要忽略细节 / 118
- 心中的大问题 / 120
- 管人也要学会幽默 / 122
- 充分信赖你的员工 / 124
- 挖掘每位员工的潜力 / 125
- 提供贴心服务,塑造良好形象 / 127
- 把顾客放在心里,顾客就会不请自来 / 129
- 接电话不要让铃声响过三声 / 130
- 赢得属下心,事业才能做大 / 131
- 在言谈中让员工心服口服 / 132
- 为员工保守隐私 / 133
- 提高员工工作效率 / 134

关心照顾员工生活 / 137

及时奖励可以激发员工的创新思维 / 138

第四章 简单做人, 专心做事

——职场工作的细节

不管大事小事, 忽略了细节就要给工作带来或大或小的损失, 因此, 企业员工的一项基本素质就是要态度认真。

——张瑞敏

每天向你身边的人问声“早上好” / 142

上班时与下班时要注意的细节 / 145

注意自己的工作态度 / 148

职场的着装细节 / 152

保持办公桌的整洁、有序 / 154

只要还能坚持上班就不要请假 / 157

不要占用公司一张纸、一支笔 / 159

学会让自己的工作条理化 / 161

在工作中使用“日常备忘录” / 165

与同事相处的几个细节 / 167

上下级交谈应注意的细节 / 170

建立正确的时间观念 / 173

工作面前无小事 / 178

注重细节, 防止出错 / 180

工作中说话要注意细节 / 183

推销工作中的细节 / 184

消除紧张,摆脱压力 / 187
细节决定你的去与留 / 193

第五章 小中见大,事无巨细

——生活细节的启示

这世界上所有伟大的壮举都不
如生活在一个真实的细节里来得有
意义。

——洛克菲勒

小中见大,事无巨细 / 199
日常生活中礼仪细节 / 200
从起床和早餐开始激发好心情 / 203
透过签名看习性 / 205
饰物佩戴的细节 / 208
保持心理健康 / 210
工作是工作,生活是生活 / 212
留心细节,发现机会 / 214
紧抓细节 / 217
使用多种工具记住你的顾客 / 218
使自己处处受欢迎 / 220
机会只为有准备的人 / 223
从细节中产生灵感 / 225
把一时的灵感转变为行动 / 231
简单的事往往最难做 / 233
一项小发明,两家摇钱树 / 236
留心小事,把握机遇 / 239

- 抓住潜在的商机 / 243
- 及时捕捉市场上的“零次信息” / 245
- 细致入微——市场拓展的精髓 / 247
- 不要浪费时间 / 248
- 不珍惜小钱,就不会有大钱 / 255
- 马虎轻率是成功的致命杀手 / 257

第六章 与时俱进,不断创新

——细节成就一切

智者创造时机,强者抓住时机,
弱者等待时机,愚者错过时机。

——IBM 公司 CEO 罗·郭士纳

- 不放过每个细节 / 266
- 创新蕴于细节 / 267
- 细节制造未来顾客 / 270
- 找零钱最好全用新钞票 / 271
- 勿因善小而不为 / 273
- 做生意要讲个性 / 274
- 细节赢得顾客 / 276
- 随时追踪顾客的需求 / 278
- 只有微笑服务是不够的 / 279
- 微笑服务是态度,更是细节 / 280
- 为顾客提供一点特别服务 / 282

第七章 成功源于细节的积累

——知名品牌的案例

一个公司在产品、服务或管理上有某种细节上的改进，也许只给用户增加了 1% 的方便，然而在市场占有比例上，这 1% 的细节会引出几倍的市场份额。

——彼得·杜拉克

沃尔玛 / 286

奔驰 / 289

可口可乐 / 291

海尔 / 294

星巴克 / 299

迪斯尼 / 301

李宁牌 / 302

联想 / 303

微软 / 306

IBM公司 / 308

SOHO / 310

第一章

天下大事，必作于细 ——做人做事的细节

“什么叫做不简单，能够把简单的事千百遍都做好，就是不简单。什么叫做不容易，大家公认的非常容易的事情，非常认真地做好它，就是不容易。”

——海尔集团总裁张瑞敏

“细节”一词，指细小的环节或情节。因其细小，人们常常自觉不自觉地忽视了它。往往因时间、精力有限而顾不上细节，更有一些人急功近利、好高骛远而对细节不屑一顾。其实，应该科学地、辩证地看待细节同整体、同大事、同战略决策的关系。不要只看到其细小、不足的一面，更要看到种种大事都依细节而存在。因为任何整体都是由具体的小事构成的，任何战略决策都是对种种情况分析研究的结果。它们无一不是建立在细节之上的，在任何情况下都不要忘记这一点。

天下大事，必作于细

老子曾说：“天下难事，必作于易；天下大事，必作于细。”

戴维·帕卡德说“小事成就大事，细节成就完美。”

精辟地指出了想成就一番事业，必须从简单的事情做起，从细微之处入手。

随着现代社会分工的越来越细和专业化程度的越来越高，一个要求精细化管理和生活的时代已经到来。不论什么事，实际上都是由一些细节组成的。我们综观中外许多企业家的成功之道，其之所以能有杰出的成就，往往主要是管理层始终把细节的竞争贯彻于整个产品开发的始终。细节的竞争既是成本的竞争，工艺、创新的竞争，也是各个环节协调能力的竞争；从另一个层面上说，也就是人才的竞争。

托尔斯泰曾说过：“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，就是能做大事情，能够抓住生活中的一些细节。”

海尔总裁张瑞敏先生曾说：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。

吉姆·柯林斯说：“不愿做平凡的小事，就做不出大事，大事往往是从一点一滴的小事做起的，所以，在细节处多下功夫吧！”

周恩来说：“外交无小事。”

天下事概莫如此。

现在的年轻人，高智力的越来越多，但能够不拒小事、注重细节

的实在是太少了。我们知道太多由于细节失误而酿成事业上悲剧的例子,但从此能真正改悔的又有多少呢?许多人都习惯了在同一个地方不断地重复摔跤。为了少摔跤,我们真的很有必要在细节上“斤斤计较”。

成大事若烹小鲜,做大事必重细节

在中国,想做大事的人很多,但愿意把小事做细的人很少;其实,我们不缺少雄韬伟略的战略家,而缺少的是精益求精的执行力;决不缺少各类管理规章制度,缺少的是对规章条款不折不扣的执行。中国有句名言,“细微之处见精神”。细节,微小而细致,在市场竞争中它从来不会叱咤风云,也不像疯狂的促销策略,立竿见影地使销量飙升;但细节的竞争,却如春风化雨润物无声。今天,大刀阔斧的竞争往往并不能做大市场,而细节上的竞争却将永无止境。一点一滴的关爱、一丝一毫的服务,都将铸就用户对品牌的信念。这就是细节的美,细节的魅力。

细节从记住别人的名字开始

名字是一个人的记号,代表着一个人的一切,荣与辱,成与败,高贵与卑贱。你的名字也是你不同于他人的一个重要特征。俗语说:“雁

过留声,人过留名。”可见,名字会使人的声誉传得很久、很远。对于一个人来说,名字是所有语言中最突出、最动听的声音,清清楚楚地把它叫出来,就是对他人的赞美,就会获得他人的好感。

记住人们的名字,而且很轻易就能叫出来,等于给予别人一个很巧妙而又有效的赞美。

因此,我们把记住别人的名字,作为做人做事的第一个细节来谈。

国外一则格言说,人对自己的名字比对地球上所有名字的总和还要感兴趣。那些有所成就的人,往往能够记得很多人的名字,不管是地位高的人还是地位低的人。人们除了对自己的名字格外尊重之外,还有一种倾向,就是渴望名垂后世、万古流芳。

倘若你想学会使别人喜欢你的方法,请付出一点学费一点牺牲一点时间,去记住别人的名字。记住每一个人的名字,是尊重一个人的开始,也是创造个人魅力的第一步。但如果把别人的名字忘掉或者写错,你会处于一种非常不利的地位。

有这样一个故事,有一次,一个名叫乔治的人在巴黎开了一门公开演讲的课程,为了扩大这门课的知名度,他给所有居住在当地的美国人发出复印的邀请函。但由于那些法国打字员不太熟悉英文,所以在打名字的时候不断出错,因此有很多人的名字都被拼错了。结果,巴黎一家美国大银行的经理写了一封毫不客气的回信给乔治,因为他的名字被拼错了。

谁都希望自己能够被人记住,谁都希望自己的名字受人重视。留心记住那些看来对你有用的人的名字,这不仅仅是礼貌的问题,而是你不知道在什么时候你就需要他的帮助。那么,如何记住人的名字呢?

拿破仑的侄子、法国国王拿破仑三世,曾称他能记下他所见过的每一个人的名字。

平日政务繁忙的他能做到这一点,其中的窍门究竟在哪里呢?说穿了很简单。他如果在见面时没有听清楚对方的名字,会立即说:“抱歉。我没有听清楚你叫什么名字,你能重复一遍吗?”如果碰到一个