

理念阐释更系统、更透彻 实践运用更全面、更关键
内容包含更丰富、更实用 案例剖析更精辟、更权威

超值白金版

29.80

细节 决定成败 大全集

胡宝林 著

从理念到具体，从组织到个人，彻底阐明细节的实质
从经营到管理，从为人到处世，揭开所有细节的奥秘

“1%的差错可能导致100%的失败”，忽视细节会让你付出难以想象的代价；“天下大事，必做于细”，看不到细节、认识不到细节的实质，就无法成就完美，成就卓越。企业靠战略就能挣大钱的想法是极其幼稚的；个人以为居高位才能做大事，或者只想做大事，最终肯定成不了大事。事实上，“魔鬼在细节”，把平凡做到不凡就能成大功，简单的招式练到极致就是绝招。无论为人还是做事，只有关注细节，做精做透，才能有大成就。

华文出版社

细节 决定成败

大全集

胡雪林 著

华文出版社

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。钦羡之时，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，你对平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生命中一次改变命运的机会！

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，它不会像一些叱咤风云的营销手段那样，在市场上引起立竿见影的效果，带来直接的经济效益。但细节的竞争是扎实功夫的竞争，对产品质量一丝不苟、精益求精的追求，对管理查漏补缺、力臻完善的谨慎，对顾客一点一滴的关爱、一丝一毫的服务，都是砌就企业品牌大厦的砖砖瓦瓦。可以说，正是企业在平时对细节默默无闻的耕耘才铸就了日后的辉煌。反之，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，但是由于一个小细节毁掉自己却很容易。

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5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《细节决定成败大全集》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、待客时不宜对丈夫大呼小叫、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

第一篇 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	2
世界级的竞争在于细节	2
战略：一切围绕细节	4
做人不计小，做事不贪大	6
万事之始，事无巨细	7
要成大事，先做小事	9
大的利益源于小的付出	11
第二章 千里之堤，溃于蚁穴——忽视细节的代价	12
忽视细节让他屡屡败走大公司	12
迟到几分钟，丢掉大生意	14
一顿奢侈的晚餐吓走了外商	16
小不忍则乱大谋	18
莫因小利失荆州	20
小疏忽带来大损失	21
荣华鸡为何败走麦城	23
一个小阀门酿成大惨剧	25
第三章 魔鬼在细节中——认清细节的实质	27
细节是一种创造	27
细节是一种能力	29
细节隐藏机会	31
细节产生效率和效益	33

细节有时正是事物的关键所在	35
细节贵在执行	37

第二篇 细节怎样决定成败

第一章 用心才看得见——细节隐藏机遇 40

事事留心皆机遇	40
不放弃万分之一的机会	41
说者无意，听者有心	43
看准时机，敢于冒险	45
独具慧眼识商机	47
小信息带来大惊喜	49
善于从细节中发现机会	51
留意生活就有启发	53
只要多留心，到处都是客户	55
把握时机，秀出自己	57

第二章 再往细处想一步——财富之门就这样打开 59

细节是开启金库的钥匙	59
注重小细节，带来大效益	61
留心细节，化腐朽为神奇	63
崇尚节俭，创造财富	64
点点爱心生财源	67
不用一文，占尽风流	68
留心小事，捕捉生意灵感	70
小智慧带来大财富	72

第三章 星星之火，可以燎原——细节点燃创造的火花 74

处处留心皆学问	74
在细节上找突破	76
新的视角新的发现	77
细心才有灵感	80
改变细节，与众不同	81

从错误中寻找机遇	83
第四章 伟大源于细节的积累——从小事做起	85
从小事中做出大学问	85
一生磨一镜，精益求精	86
从最小的具体行动开始	88
成功不仅靠运气	90
做好应做之事	91
想成为珍珠，就要从沙粒开始	93
做事踏实，一步一个脚印	94
小钱积累大财富	95
从平凡小事做起	97
每天进步一点点，成功从细节开始	99
第五章 细节入手，赢得人脉	101
一点一滴累积交际经验	101
定期联络朋友、亲人和同事	103
规划出自己的人际关系圈	105
及时修复关系	106
以诚信赢得人脉	108
小事之中见真情	111
结交贵人，和成功者在一起	113
第六章 大处着眼，小处着手——领导不仅是做大事	116
把权力交给这样的人	116
细枝末节体现人情味	119
从细节入手，打造团队精神	121
从细微处全面考察下属	123
不当绯闻闹剧的主角	125
不卷入派系斗争	127
责备下属时不要让对方无地自容	128
不在背后评价同事和下属	130
开会时切忌人身攻击	132
第七章 工作无小事——细节成就卓越	134
不以卑微的心做卑微的事	134
工作不只为薪水	135
以老板的心态来工作	137

责任感就体现在细微的小事中	139
以感恩的心态来对待工作	141
不为失败找借口	143
不把生活中的烦恼带到工作中	145

第八章 大礼不辞小让 146

握手的细节	146
自我介绍的礼仪细节	148
与人交往注重仪容	150
让你的表情充满亲和力	153
衣着是做事的通行证	155
举止体现你的风度	157
乘车有学问	160
人际交往中要善用称呼和名片	162
宴会上应注意的礼仪细节	165
注重对上司和领导的礼仪	167

第九章 做人做事，重视细节 170

记住他人的名字	170
要事总是第一	172
不因无谓琐事得罪人	174
在任何时候要留有余地	175
指出他人过错时一定要讲究方法	177
不要为小事烦恼	180
每天反省5分钟	182
遇事要多考虑3分钟	184
过去的事不要全让人知道	186
及时原谅别人的错误	188

第十章 电话细节，不可忽视 191

和上司谈话时关掉手机	191
和重要人物通话后不要先挂掉电话	192
友善地对待打错的电话	193
注意提高声音的感染力	194
避免电话中止时间过长	196
打电话时不要和旁边的人说话	196
要确定对方是否具有合适的通话时间	197
随时记录重要的电话	199

第十一章 会议细节，职场关键	200
会议前要进行充分的准备	200
提前 3 分钟进入会场	202
选择正确的座位	203
切忌谈论与会议无关的事	205
开会争论时切忌人身攻击	206
养成做好会议记录的习惯	206
开会时将手机和电话设为留言模式	208
第十二章 把握时间，高效人生	209
要注意利用好零碎时间	209
不要让无谓的事和人占用你的时间	211
用最好的时间做最重要的事	213
尽量避免浪费他人时间	215
坚持使用“日程安排表”	218
附：你是时间管理的高手吗	220
第十三章 健康细节，影响一生	221
重视饮食和营养	221
养成良好的生活习惯	223
改掉酗酒、抽烟等不良嗜好	225
消除内心的压力	227
学会休息	229
警惕亚健康，克服现代病	231
第十四章 生活细节，幸福所在	233
不必让对方知道自己所有的事	233
不要把工作的烦恼带进家庭	234
不要介入复杂感情	236
重视爱人的生日、重要纪念日和节日	238
过节不忘备薄礼同亲朋好友沟通感情	241
第十五章 细节识人，小中见大	243
学会从身体语言看人	243
从血型看人	246
从星座看人	248
从学习教育背景看人	254
衣着打扮会展示人的性格	255

看人要注意他的交际圈子 257

第三篇 细节中的细节

第一章 说服的细节	262
说服前认真听取对方的意见	262
劝说，不妨给别人“戴高帽”	263
婉转指出他人犯的错误	263
拟好说服过程的大纲	264
选择适合对方性格的场所	265
在说服的过程中注重声音效果	266
讲道理时最好打个比方	266
第二章 拒绝的细节	267
准许自己多点时间考虑问题	267
拒绝前表明你对他的同情	268
说“不”时保持温和的态度	268
用幽默的话拒绝别人	269
变换话题，转移对方注意力	270
拒绝求爱者最好委婉些	271
第三章 倾听的细节	272
对他人说“请告诉我这一切”	272
倾听中及时、准确地反馈	272
认真倾听各种批评和指责的声音	273
通过说话方式探索对方心理	274
由话题听出对方的想法	275
听懂别人的场面话	276
避免“话外音”的误会	276
第四章 宴请的细节	277
请客吃饭宜有一个好理由	277
精心挑选宴请地点	278

根据就餐性质安排客人的座次	279
点餐时先征求客人意见	280
宴请中经常点选的烟酒茶品	280
不过分亲近或疏远任何人	281
赴宴时应注意体现修养与内涵	282
进餐细节集锦	283
做好宴会收尾工作	283
第五章 拜访的细节	284
拜访前，先和主人打好招呼	284
预约的拜访要严守时间	285
做客时记得敲门	286
轻轻地开门、关门	287
不打扰左邻右舍	288
与人分别时要亲切地告别	288
商务拜访让客户多说话	289
探望病人应谈些轻松话题	290
第六章 待客的细节	290
热情迎接，不能冷落了来访者	290
为客人奉上水果	291
看着孩子，别让他乱提问题	292
待客时不宜对丈夫大呼小叫	293
下逐客令要讲究策略	293
接站宜早等候	295
应对意外客人，采取“首问制”原则	295
第七章 送礼的细节	296
送礼前，需考虑风俗禁忌	296
在送礼的说法上大做文章	297
抓住逢年过节送礼的时机	298
投其所好送礼物	298
呈上礼物时，说一句谦和得体的话	299
送礼可以走老人、孩子路线	300
第八章 涉外礼仪的细节	300
社交场合遵从女士第一的原则	300
外国人讨厌过问私事	301

涉外交往中的称呼礼仪 302
七句礼貌用语常挂嘴边 303
参加舞会要注意形象修饰与跳舞风采 304

第九章 商务谈判的细节 305

谈判时，摆出一种把对方当做内行的姿态 305
说好第一句话 306
多用所以，少用但是 307
巧妙而恰当地向对方发问 307
提前说出对方可能有的反对意见 308
一点一点地提要求 309
不与对方发生争执 310

第十章 演讲致辞的细节 311

演讲必须讲究态势语 311
采用就地取材或形象生动的案例 312
注意说话的语速和节奏 313
演讲结尾应既概括全篇又发人深省 314
脱稿演讲胜于照稿念 315
演讲稿宜简短凝练 316
要与听众形成精彩互动 317
当众即兴演讲要抓住“题眼” 317

第十一章 自我推销的细节 318

打造完美的第一印象 318
站如松，坐如钟 319
经常面带微笑 320
让自己的眼神温柔些 321
不要总在别人耳边唠叨不止 322
“这是我的名片” 323

第十二章 面试的细节 324

准备一份简明扼要的简历 324
时刻保持仪表整洁 325
恰如其分地作自我介绍 326
对离职原因要慎重描述 327
要求薪酬时不宜讨价还价 327
采取折中术回答令你左右两难的问题 328

进入公司瞬间，面试就已经开始	329
第十三章 升职加薪的细节	330
不要随便带亲友来公司	330
不要轻易缺勤请假	330
别用办公电话聊私事	331
千万别得罪领导身边的“红人”	332
对自己的职业规划守口如瓶	333
超越老板的期待	334
多说“我们”少说“我”	334
以商量、倾诉的语气向老板提升职加薪	335
第十四章 上班穿着的细节	336
出门前，请理好你的头发	336
穿一双合乎“身份”的鞋子	337
多投入些精力打领带	338
正确穿着西装，尽显魅力风采	339
白领丽人职装搭配技巧	340
男士需佩戴一些饰物	340
化职业妆容的 10 步骤	342
第十五章 办公桌的细节	343
谈谈办公桌摆放的忌讳	343
办公桌上应摆放绿色植物	343
久对电脑的眼睛需要贴心的呵护	344
键盘需要定期“大扫除”	345
整理办公桌上的文件	345
热恋办公桌担心颈椎病	346
第十六章 选才的细节	347
年龄不是用人的标准	347
选拔人才，多留意自己企业内的精英	348
因时因势用人才	349
重视才华，更重视人品	349
用压力逼出人才	350
用人不疑	351

第十七章 驭人的细节	352
先商量后命令	352
禁在众人面前赞美下属	353
依据个人兴趣给予相应职务	353
鼓励人才“逃走”	354
制度必须从领导者做起	355
第十八章 跳槽的细节	356
选择跳槽的时机	356
走出跳槽误区	357
跳槽，首先拿到“金刚钻”	358
提高保护人力资源的意识	359
频繁跳槽犹如职场慢性自杀	360
做适合你做的事情	360
勿与新同事讨论前领导	361
第十九章 网络交流的细节	362
不要打开不明邮件	362
用 QQ 交流，小心网恋陷阱	363
不要给网友寄钱	364
设置密码应避免的 10 种情况	365
成人网站慎登陆	366
上网 e 族，慎防“网络成瘾症”	367
怎样在 BBS 抢尽风头	367
六招强化博客影响力	368
第二十章 识破骗术的细节	369
如何识破利用短信诈骗	369
避免掉进购物陷阱的 6 种技巧	370
电子秤作弊的 5 种手法	371
减肥品四大骗术	372
随团旅游，小心被“卖”	373
寻偶遭遇黑婚介	373
房产中介有个“套中套”	374
第二十一章 花钱的细节	375
识别和绕开商家设下的“陷阱”	375
不在心情不好的时候上街购物	376

花最少的钱买最多的东西	376
给自己准备一个记账本	377
买东西别忘了要发票	378
适当地计算一下恋爱成本	379
省钱也能办“豪华婚礼”	380
第二十二章 孝敬父母的细节	381
与父母多联系，常回家看看	381
找个机会，对父母说声“我爱你们”	382
记住父母的生日	383
你给父母洗过脚吗？	384
鼓励父母多参加娱乐活动	384
给爸妈买几件舒适的衣服	385
定期清理父母的小药箱	386
支持老人再婚	387
第二十三章 选择男友的细节	388
别把外貌美作为择偶第一标准	388
深入了解他的优点与缺点	389
心中有家的男人最可靠	390
有责任感的男人值得信赖	391
主动吸引你心仪的男人	391
交往前确定对方是“自由身”	392
别挑花眼错过爱	393
第二十四章 俘获芳心的细节	394
女人经不起男人的猛攻	394
男人表白要刚柔并济	395
单刀直入地邀请女孩	396
每次让她先挂电话	396
和她昔日的恋人成为好朋友	397
一束红玫瑰打动芳心	398
刻意制造“机缘巧合”	399
第二十五章 浪漫的细节	400
给对方一个甜蜜昵称	400
为她讲个爱情故事	400
和情人一起听古典情乐	401

选择浪漫的约会方式 402
一起布置新房 403
为丈夫备好醒酒汤 404
情人节送心爱的人一份特别礼物 405
最适合情侣度假的 4 个旅游景点 406

第二十六章 运动的细节 407

快步走比慢步走更能健身 407
出汗不迎风，跑步莫凹胸 408
根据年龄选择运动方式 408
运动后不宜做的 7 件事 409
运动时间黄昏最佳 410
游泳时间别超过 45 分钟 411
天天跳绳有助于健康 412
交替健身效果好 413

第二十七章 睡眠的细节 414

右侧卧睡姿最健康 414
开灯睡觉易患癌 415
午睡片刻有益健康 416
常睡软床可得畸形 416
舒适的被褥可促进睡眠 417
健康枕，好睡眠 418
有利于安静入睡的饮食 419

第一篇

细节决定成败

企业经常面对的都是看似琐碎、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，不管有怎样辉煌的目标，如果在每一个环节连接上，每一个细节处理上不能够到位，都会被搁浅，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。