

世界500强企业优秀职业人最为推崇的工作理念

❀ 小事成就大事，细节成就完美 ❀

工作无小事



杨海 成杰◎著

一件简单的小事情，所反映出来的是一个人的责任心。对于工作中的那些小事，唯有那些心中装着大责任的人才能够发现，才能够做好。

—— GE公司前CEO 杰克·韦尔奇

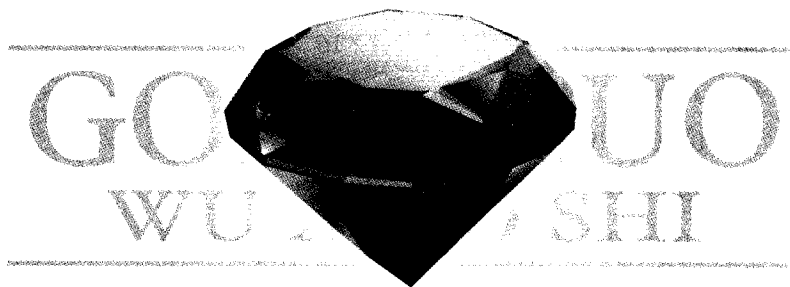


中国致公出版社

世界500强企业优秀职业人最为推崇的工作理念

❁ 小事成就大事，细节成就完美 ❁

工作无小事



杨海 成杰◎著

一件简单的小事情，所反映出来的是一个人的责任心。对于工作中的那些小事，唯有那些心中装着大责任的人才能够发现，才能够做好。

—— GE公司前CEO 杰克·韦尔奇

中国致公出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

工作无小事 / 杨海 成杰著. —北京: 中国致公出版社,
2009.8

ISBN 978-7-80179-873-2

I. 工… II. ①杨…②成… III. 企业—职工—职业道德 IV. F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第132904号

工作无小事

著 者: 杨 海 成 杰

责任编辑: 李娟娟

封面设计: 赵 月

出版发行: 中国致公出版社

(北京市西城区德胜门东滨河路11号西门 电话66168543 邮编100120)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京毅峰迅捷印刷有限公司

开 本: 710毫米×1000毫米 1 / 16

印 张: 11.5

印 数: 00001-10000册

字 数: 140千字

版 次: 2009年9月第1版 2009年9月第1次印刷

ISBN 978-7-80179-873-2

定 价: 24.80元

版权所有 翻印必究



PREAMBLE

序 言

老子说：“天下难事，必作于易；天下大势，必作于细。”作为一名普通人，我们在日常工作中，经常都是重复地做着一些小事。可是，在工作中，却没有任何一件事情小到可以被抛弃，也没有任何一个细节细到应该被忽略。

近年来，灾难事故时常见诸报端。虽然这其中不排除有一些是“天灾”，但更多的却是“人祸”所致。频繁发生的矿难、不符合安全卫生标准的食品等，这些都给人们的生活带来了巨大的痛苦。这一切的发生，在很大程度上就是由于人们在工作中忽略了细节，不重视小事，以至于最终使这些小事变成了影响人们生存发展的大事件。如三鹿毒奶粉事件，可以说其毁掉的不仅仅只是孩子以及三鹿集团这样一家有着50多年悠久历史的乳品企业，而且还差点让国人丧失了对整个中国食品行业的信心。

我们再去看看同样让国人痛心疾首的胶济铁路“4·28”惨案。

2008年4月28日凌晨4时41分，由北京开往青岛的下行T195次旅客列车，运行至山东胶济铁路周村站至王村站间，发生列车脱线事故。机车后第9节至17节车厢脱轨，其中尾部车厢侵入上行线，与上行线由烟台开往徐州的5034次旅客列车碰撞，造成5034次列车机车及机车后第1节至5节车



厢脱轨。经调查，有72人在本次火车相撞事故中遇难，416人受伤。这是这次事故的发生令人痛心，教训深刻。随着调查的深入和对原因的追踪，人们发现，这是一次本来可以避免、不该发生的事故。“通过调阅T195次列车运行记录监控装置数据，该列车实际运行速度每小时超速51公里。”4月29日，刚刚被任命为济南铁路局局长的耿志修说。

每小时超速51公里的小事情，却造成了72人遇难、416人受伤的重大交通事故。这让我们联想到了西方的一句谚语，“魔鬼藏于细节”。很多时候，危机的萌芽，刚开始很容易驱除，但如果因一时大意被忽略，最终将会造成毁灭性的打击。一个小病毒的入侵就可能使整个信息系统陷入瘫痪状态，一个小岗位的设计失误就可能使整个组织的效率大减。对任何对蛛丝马迹的不察，对任何细枝末节的大意和对细小变化的疏忽，都可能造成巨大的安全事故和无法弥补的损失。

工作中，有些人一心渴望成功、追求卓越，成功却了无踪影；而有的人甘于平淡，认真做好每个细节，成功却不期而至。这就是细节与小事的魔力！

如今，很多年轻人都存在这一个共性，那就是贪大求快的浮躁心理，认为在工作中，要抓就抓大事，“不鸣则已，一鸣惊人”。而对于一些小事和细节总是不屑一顾，也懒得去管，这其实是犯了一个特大的错误。历来的实践证明，一个人要想做出一番成就，如果不从小事做起，不重视细节，都将会一事无成。“泰山不拒细壤，故能成其高；江河不择细流，故能就其深”。而且，从一件小事可以反映出一个人的内心，也可以反映一个人的品质。

因此，在工作中，哪怕再微不足道的小事，你也要认认真真地把它做好，能完成100%，就绝不只做99%。不管做什么事情，我们都应该全力以赴。应时刻牢记，“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”。



CONTENTS

目 录

序 言

第一章 关注小事：伟大源自于平凡的积累

伟大来自于平凡 / 003

魔鬼都藏在细节之中 / 006

差之毫厘，谬以千里 / 009

拒绝浮躁，做事不贪大 / 012

只有做到100%才算合格 / 014

第二章 自我检查：你重视工作细节了吗

马虎轻率：工作不能做到精益求精 / 019

浅尝辄止：仅仅知道工作中的皮毛 / 022



投机取巧：不愿意付出相应的努力 / 025

眼高手低：总觉得自己大材被小用 / 028

虎头蛇尾：不能够把事情做完整 / 032

第三章 端正态度：每件小事都值得去做好

没有卑微的工作，只有卑微的态度 / 037

每一份工作都值得做好 / 040

糊弄工作就是糊弄自己 / 043

坚持比别人多做一点点 / 047

欣然接受工作的全部 / 049

第四章 尽职尽责：认真对待工作中的细节

工作需要我们尽职尽责 / 055

1%的失误会导致100%的失败 / 059

“差不多先生”的悲剧 / 061

第一次就把事情做对 / 064

用心才能够见微知著 / 067

时刻保持高度的责任意识 / 070

第五章 积极主动：有些事不必老板交代

不要等老板来安排你的工作 / 075

做公司非常需要做的事情 / 078

积极主动替老板解决问题 / 081

将创新思想融入工作中 / 084

始终比他人领先一步 / 087

为企业的发展建言献策 / 090

第六章 高效执行：把每件小事落实到位

不要坐而论道，要言出必行 / 095

别让拖延捆住了手脚 / 098

现在就干，马上行动 / 100

最佳的任务完成期是昨天 / 103

把“不可能”变成“可能” / 105

培养永不放弃的精神 / 108

第七章 全力以赴：按最高标准要求自己

像水牛一样勤奋努力 / 113

努力让自己做到最好 / 117

用100%的热情去做1%的事 / 120

严格保守公司的机密 / 123

处处替自己的公司着想 / 126

为企业节约每一分钱 / 129



第八章 结果导向：用你的工作业绩说话

业绩是企业生存的底线 / 135

业绩是最有力的价值证明 / 138

业绩源于点滴的积累 / 141

细节做好业绩才能做大 / 143

优良就是精细到每道工序 / 146

认真负责，确保结果零缺陷 / 148

第九章 超越自我：做好简单的小事就不简单

严格遵守企业规章制度 / 153

不要仅仅为薪水而工作 / 156

把工作当成自己的事业 / 160

机会就在每份工作之中 / 163

学以致用，把知识转化为能力 / 166

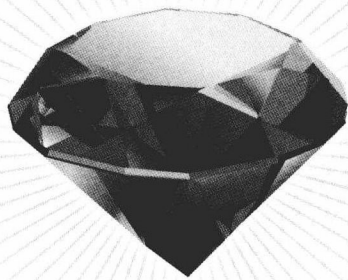
简单的招式练到极致就是绝招 / 169

参考书目 / 173

PART

—

关注小事：
伟大源自于平凡的积累



伟大来自于平凡

人世间，任何大事都是由小事构成的。“合抱之木，生于毫末，九层之台，起于垒土”。即使是被称为世界奇迹的万里长城，也是由一块块砖垒起来的，正所谓伟大来自平凡。

曾有一则园艺所重金征求纯白金盏花的启事，在当地引起一时轰动，高额的奖金让许多人趋之若鹜。然而在自然界中，金盏花除了金色的就是棕色的，要培植出纯白色的金盏花，是一件非常不容易的事情。所以，许多人一阵喧闹之后，就把那则启事抛到九霄云外去了。

时间一晃就是20年。一天，那家园艺所意外地收到了一封热情的应征信和一粒纯白金盏花的种子。当天，这件事就不胫而走。

原来寄种子的是一位古稀老人。老人是一位地地道道的爱花者。当地20年前偶然看到那则启事后，便怦然心动。她不顾儿女们的一致反对，义无反顾地干了下来。

她撒下了一些最普通的种子，精心侍弄。一年之后，金盏花开了，她从那些金色的、棕色的花中挑选了一朵颜色最淡的，任其自然枯萎，以取得最好的种子。次年，她又把它种下去，然后，再从这些花中挑选出颜色更淡的花的种子栽种……

日复一日，年复一年。终于，在20年后的一天，她在那片花园中看到一朵金盏花，它不是近乎白色，也并非类似白色，而是如银如雪的白。

的确，偶然的、意外的机遇在工作、生活及社会中实在是少之又少，



它们所起的推动作用也并不大。大胆地冒险有时能碰上好运气，人生有时也能得到意外的收获，但这些都只是属于偶然的情况。要想真正达到自己所追求的目标，只有靠勤奋和毅力，靠从小事做起，舍此别无他途。

我们知道，伟大源自于平凡的积累。只有通过专心致志、认真刻苦地训练，才能成为真正的大师。那些成就非凡的大师总是于细微之处用心，于细微之处着力，这样日积月累，才能渐入佳境。

有一天，著名雕塑家米查尔·安格鲁在他的工作室中向一位参观者解释为什么自这位参观者上次参观以来他一直忙于一个雕塑的创作：“我在这个地方润了润色，使那儿变得更加光彩，使面部表情更柔和，使那块肌肉显得更强健有力，使嘴唇更富有表情，使全身显得更有力度。”

那位参观者听了不禁说道：“但这些都是些琐碎之处，不大引人注目啊！”

雕塑家回答道：“情形也许如此，但你要知道，正是这些细小之处使整个作品趋于完美，而让一件作品完美的细小之处可不是件小事情啊！”

画家尼切莱斯·鲍森画画有一条准则，即凡是值得做的地方都要力求完美。他的一位朋友马韦尔在他晚年曾问他，为什么他在意大利画坛获得如此高的声誉，鲍森回答道：“因为我从未忽视过任何细节和小处。”

伟大来自于平凡。可以说，许多伟大的事业或成就都是通过这样不经意的小事不断地积累而来的。人类社会如此，大自然也是如此。

在一个偏僻遥远的山谷里，有一个高达数千尺的断崖。不知道什么时候，断崖边上长出了一株小小的百合。

百合刚刚出芽的时候，长得和杂草一模一样。但是，它心里知道自己并不是一株野草。它内心深处，有一个坚定的念头：“我是一株百合，不是一株野草。而唯一能证明我是百合的方法，就是绽放出美丽的花朵。”

有了这个念头，百合努力地吸收水分和阳光，深深地扎根，直直地挺着胸

膛。终于在一个春天的清晨，百合的顶部结出了第一个花苞。

百合的心里很高兴，但附近的杂草却很不屑，它们在私底下嘲笑着百合：“你不要做梦了，即使你真的会开花，在这荒郊野外，你的价值还不是跟我们一样。”

偶尔也有飞过的蜂蝶鸟雀，它们也会劝百合不用那么努力开花：“在这断崖边上，你纵然开出世界上最美的花朵，也不会有人来欣赏呀！”

百合却说：“我要开花，是因为我知道自己有美丽的花；不管有没有人欣赏，不管你们怎么看我，我都要开花！”

在野草和蜂蝶的鄙夷下，百合努力地释放自身的能量。有一天，它终于开花了，它那灵性的白花和秀挺的风姿，成为断崖上最美丽的风景。这时候，野草与蜂蝶再也不敢嘲笑它了。

每年春天，百合都努力地开花、结籽。它的种子随着风，飘落在山谷和悬崖边，终于，整个山谷都开满了洁白的百合。几十年后，四面八方的人们千里迢迢来到这个山谷，欣赏百合花。后来，那里被人们称为“百合谷”。

其实，工作也是如此，伟大来自平凡，工作无小事。非常普通平凡的工作，只要我们一直坚持下去，努力去把它们做好，就一定能够取得伟大的成就，以促使我们走向成功，从而改变我们的命运。



魔鬼都藏在细节之中

约翰·洛克菲勒曾说：“当听到大家夸一个年轻人前途无量时，我总要问：‘他努力工作了么？他认真对待工作中的小事了么？他从工作细节中学到东西了么？’”一个人，即便有再高的学历，但如果对待工作不认真，不将敏锐的判断力、准确的逻辑推理能力、丰富的专业知识和工作中的具体细节联系起来，最终也将一事无成。

着眼大局，也要关注细节。

可以说，任何一个想要成大事的人都应该关注细节，因为细节总会在关键时候起到关键的作用，因为魔鬼都隐蔽在细节之中。

一个平时不下基层的管理者，在决定提拔哪个爱将的时候举棋不定，主要是因为他的这两个下属人品学识和经验都不相上下。但后来管理者到他们的办公室分别走了一趟后，心里立刻就有了答案。他的依据就是办公桌的清洁程度。一个人的桌面杂乱，文件、记事本、电脑上都蒙着厚厚的尘土，一切看上去都毫无头绪，让人头疼。在管理者看来，这样的人做起工作来也会给人毫无头绪的感觉；而另一个人则把一切都打理得井井有条，桌面上一尘不染，连鼠标都闪闪发亮，所有的工作都做得井然有序。管理者认为这样一个在繁忙中还能主动去照顾到细小地方的人，工作起来会比较认真周全，让人放心和信任。就这样，一个小小的细节便决定了两个人不同的职场命运。

当然，升迁这样的事情不是每天都会发生的，这似乎还不太有普遍

性。我们再来看看一个发生在统帅装饰公司中的例子。

统帅装饰公司一个月前就已开始筹备的大型展会，已经进入倒计时，准备工作基本就绪，展馆已确定，参展物资已备齐，人员已安排，广告已在多个媒体上按计划投放。公司期待着在本次展会上收到前所未有的良好效果。

但是，展会前3天，公司突然接到会展商的电话紧急通知，展会地址另有安排，必须更换地址。这一消息如同惊天霹雳，公司必须迅速做出决定，如何面对已收到展会信息的客户，成为最棘手一个问题。

越是在这种危急时刻，越是公司接受挑战和考验的时机，在更换新的展会地址后，更要全力以赴地接待好所有客户，即使失去生意，也不能失去客户的信任。

为期两天的展会如期举办。为了向所有到达原地址的客户真诚地表示邀请和致歉，我带领所有高级管理人员和部分员工，在原展馆门口，恭恭敬敬地站列一排，迎接每一位尊贵的参展客户。每当一位客户走到展馆门口，我都带头面带微笑、躬身致歉，并为他递上一瓶消暑止渴的矿泉水和一封情真意切的致歉信，另外向客户奉送50元的通往新展会地址的交通补偿券。公司还派专人引导客户有序乘车前往展会新址。

每一个细节，每一份真情，都温暖和滋润着客户的心田，理解与信任更在相互之间得到升腾！

结果，简单的一个微笑和一封致歉信给公司带来的是新现场人气旺盛，效果丝毫未减。

有些事情看起来虽然是小事，但是，我们决不能仅从表面上来看待这些事情。因为我们所做的这些小事代表的不仅仅是自己的形象问题，更多的是公司的整体形象，代表着我们对客户的尊重。客户最后回报给我们的则是宝贵的信任和支持。



绝大多数刚参加工作的年轻人，在开始的时候，由于阅历和经验的限制，都不会被委以重任，做的工作大都是些创造性不足的小事。这时候，你更应该自动自发地去把小事做好，关照每件事情的细节。因为没有哪件事情小到不值得重视，也没有哪个细节细到不值得做好。比如，在过年过节时，为客户送上一句温馨的祝福，一个贴心的小礼物，都会给对方带来意想不到的惊喜。这些都会让他们感觉到你的温暖和情谊，容易消除彼此的陌生感和警戒心。

俗话说：“不怕一万，就怕万一。”当一件事情的大致方向定了下来后，很多时候细节便成了决定胜负的关键。

乌鲁木齐一家做对外出口贸易的公司，好不容易将一个大的订单抢到手，时间紧任务重，所有的人都加班加点地干，终于在规定的时间内完成了任务。大家都不由得松了口气。可是，商品刚运到，对方就打来了一个电话，气急败坏地对他们的工作责备不休。原来，这些产品的质量没有问题，但在包装上却出了问题。那个厂址本来是“乌鲁木齐某厂”，由于当时大多数人只是把重点放在了赶制产品上，却没有仔细审查外包装，结果“乌鲁木齐”被印成了“鸟鲁木齐”。虽然只有这一点细节没有做到位，但却毁了整个厂的声誉，损失惨重。

魔鬼都藏在细节中。你如果不注意它，它就会溜出来给你的工作带来致命的打击。

工作中，我们在把握好方向的前提下，一定要多注意细节，重视工作中的小事，只有这样才对得起自己的努力和热情，才不会给工作留下遗憾。在职场中，许多能够比我们进步快，晋升快的人，都是因为注意了工作中的细节，养成了良好的习惯，才在工作中有上乘的表现。