

细节时代

◎ 王力达 张大旗 金国政 著 ◎

中国——

第一本另类经济著作

第一本见微知著经典

湖南文艺出版社



细节 时代

◎ 王力达 张大旗 金国政 著 ◎

这是一份
成功者俱乐部 de
入场券

湖南文艺出版社

图书在版编目(CIP)数据

细节时代 / 王力达, 张大旗, 金国政著. —长沙: 湖南文艺出版社, 2003.9

ISBN7-5404-3117-2

I. 细... II. ①王...②张...③金... III. 经济—研究—中国 IV. F12

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 071462 号

细节时代

作者 / 王力达 张大旗 金国政

图书策划 / 金国政

责任编辑 / 金国政

图书设计 / 李 杰

出版、发行 / 湖南文艺出版社

社址 / 长沙市雨花大道 2 号

邮编 / 410014

经销 / 湖南省新华书店经销

印刷 / 湖南新华印刷集团有限责任公司 (南)

2004 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 880×1230 毫米 1 / 32 印张: 6.25

字数: 120,000 印数: 1—20,000

书号: ISBN7-5404-3117-2 / I·2027

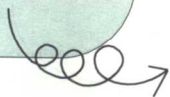
定价: 18.00 元





目 录

前 言	金国政	1
我们的细节在成长	金国政	5
细节时代	王力达 张大旗	83
一、细节创造生产力		83
二、细节意识先行		89
三、怎样设计精巧的细节		93
四、以人为本的细节观		102
五、细节——为顾客增值		109
六、细节构思的系统性		116
七、细节构思的完整性		120
八、细节——注重消费心理		123
九、细节的多样性		127



目 录



十、细节的时尚性	130
十一、细节和定位的关系	132
十二、细节铸造服务精品	139
十三、细节的品位价值	153
十四、细节——企业的管理艺术	157
十五、细节在价格战中的作用	166
十六、感人细节靠精神创造	170
十七、怎样寻找市场空隙	174
十八、团队精神对细节的意义	177
十九、细节打造优秀品牌	180
二十、细节在流通业和零售业中的魅力	184
二十一、细节与广告	187
后 记	金国政 192

前言

金国政

001

什么是细节? 细节是一个小小的竹节。细节是一种实在, 细节也是一种虚无。细节是一颗糖, 细节也是一口气。细节就是大, 是分化了的大, 是分化了的庞大、巨大、重大、伟大。细节是天仙, 细节也是魔鬼。细节是一个无所不在的幽灵。细节构成一切的事, 细节也构成一切的物。细节不仅构成一切的事和物, 细节还构成一切的人。在全球化与绝对竞争的今天, 在经济生活成为政治、道德、文化与社会骨骼和血液的今天, 它却被细节这枚螺钉锁定着。细节决定一切经济运作的成败, 决定一切经济单位的成败, 决定一切经济人的成败。世界的一切离不开广义的经济, 世界就离不开





细节。

细节不只造就经济,细节更造就文化。人的层出不穷的细节意识,事物的千变万化的细节表现,形成绚丽多姿的细节文化。时至今日,我们把细节当作一种专门的、广泛存在的文化现象,当作多元文化的一个分支加以研究和整理,尤其对它斑斓色彩的表现和普遍实用性的探讨,这是一种开创性的工作。它之被提上工作日程,实在是这个时代的需要,这个时代的人的需要。

002

开拓细节文化、发掘细节文化在当代经济生活和人类社会活动中的巨大潜能,展示细节丰富多彩的表现形式,认真研究细节的科学意义甚至哲学的意义,当从《细节时代》开始。

一个时代总需要一个能恰当表达它个性的声音,或一面富于它精神特质的旗帜。随着 21 世纪猎猎长风飘过来的,正是人们看到的《细节时代》,和听到的关于“细节时代”的呼喊。

对细节的研究,就是从一个独特的角度对当代经济和社会的研究,就是从一个全新的角度对当代文化的研究,就

是从最实在的角度、最可操作的角度对人类成功与失败的历程的研究。

经济文化囊括了世界人生的所有外在，成功失败囊括了世界人生的所有内在，有关细节的学问也就可以囊括世界人生的全部。

从细节这样一个独特的角度出发，研究和展现经济领域、文化领域和社会人生的各个方面，将改善人们的思维现状，为人思考经济、文化、社会、人生问题开辟一条全新的思路，在这样的新思路上，必将出现新的增长点，新的价值标志和新的动力源泉。

（续）

对当代人来说，这样全新的工作还从未有人想过、做过。这样有巨大影响能力、再生能力的工作，当前任何媒体、任何语言文字载体都没有做过，至少无人系统地做过。

《细节时代》首先以当代经济生活为主要研究对象。因为经济生活、商场里的竞争，是当代人类活动的主流。我们从有限的材料和经验出发，试图对人类历史长河的这一特定阶段做一独到的、断面的表述。对它或宏伟或精巧、或成功或失败的细节故事予以展示，就好像一个不期而至的细



节展销会。这实在能给人们太丰富、太深刻的启发。

《细节时代》绝不仅仅给人某些经商的知识、市场的信息，或空洞无物的所谓理论。它不是一本靠哗众取宠的炒作骗取世人的图书。我们和广大读者一样，对当下流行的哗众取宠的炒作早已深恶痛绝。我们的读者在对《细节时代》的愉悦而富于趣味的阅读中，能获得更多认识论上的教益和灵感上的启迪，以及由此而生的，会是在学习、模仿和实际操作上的令人鼓舞的收获。

000-1

不能说《细节时代》的诞生就会给当代社会、经济、文化、人类生活带来改观性的变化，但它一定会像一股携带着充沛氧气的新鲜空气，给当代国人的精神世界注入崭新的活力，给万马奔腾的当代中国再扬一记响鞭。这就是我们愿意为读者所尽的微薄努力。

2003年9月9日于长沙

我们的细节在成长

金国政



这里聚集了数百名手握重兵、浑身沾满了火药味与血腥味的将军，准备发动政变。他们被硝烟战火煎熬了无数日夜，一次次在死神的枪口下侥幸逃生，肉体伤残，精神疲惫。可是，那些在他们浴血奋战时躲在自己小楼里战战兢兢的银行巨头，现在却向他们砰然关紧冰冷的铁门，那些一向只会摇唇鼓舌、见风使舵的议员、政客，现在一面争抢战争的胜利果实，一面向他们冷酷地高叫“裁军裁军”！

这些以血肉之躯为国家拚搏的将士们，别说摘取胜果，连多年亏欠的薪饷也索讨无门！难道就这样被政客们“裁”掉？囊无一物地回转破碎的家园？



当然会愤怒！当然要讨个公道！

这样，他们聚集一起，群情激愤，要推翻政客与金融寡头结成的阴险同盟，再来一场血与火的战斗！

这是 1783 年，美国独立战争刚刚结束的时候。

在这千钧一发之际，会议大厅门口，出现了一个身影。

华盛顿——这位将军中的将军，美利坚的领袖，突然出现在他们面前。

面对不期而至的领袖，准备哗变的将军们大感意外，疑惑，甚至惊慌。

这位百将之首从容进入会场，缓缓通过人们为他让出的过道，来到前台。

在刚刚一片沸腾，现在陡然安静的大厅里，华盛顿一个人的声音在轻轻回荡。

他叙说着他与在场军人们共同经历的艰苦卓绝的岁月，叙说共同的理想，共同的痛苦与幸福。叙说他对与他一道浴血奋斗的军队的感激与爱护之情，叙说对将军们愤怒的深切理解。但是，过去的战斗岁月是为了什么呢？不是为了新共和国的诞生吗？不是为了美利坚民族的安宁幸福吗？难道现在还要将人民拖入新一轮血与火的灾难中去吗？如果你们还相信我，相信我这个曾与你一道战斗、并被你们推举为领袖的人，就请你们放心，拖欠你们的薪饷一定会偿还。你们要想一想这个已经百孔千疮的国家，想一想正呻吟不止的老百姓，想一想下一代人，你们要留给人民和后人一个感激你们的机会啊！

大厅里,怒吼的声音消失了,但也没有往日的欢呼。热血仍在奔涌,人们议论纷纷。

这时,华盛顿掏出一封信,一位议员写给他的至关重要的信,他要亲自读给将军们听。

将军们抑制着情感的漩涡,努力凝集起注意力,目光紧盯着眼前这位老人。

是啊,这真的是位老人了。他们看到,华盛顿一手拿着信,一手抖抖索索去掏他的老花镜。

“绅士们,”华盛顿嘶哑苍凉的声音飘过来,“请允许我戴上老花镜。为国家服务多年,我不仅头发白了,眼也不行了。”

像一阵寒风刮过,将军们心头一颤!这不是和我们一道出生入死的领袖吗?这不是昔日威震千军的大统帅吗?在美丽坚这块土地上,谁的功绩比得过他?谁的威望比得过他?过去,他统帅千军万马,驰骋疆场,一呼万应,现在,他是一个老人了!一个为了国家民族心力交瘁的老人啊!

看看眼前,想想往昔,将军们忽然一个个热泪纵横。

危机,眼看即将爆发的、使国家人民再次陷入灾难的危机,终于在伟大的人格、感动的人性前面缓解下来……

华盛顿逝世后,国会和军队给予了他恰如其分的评价:战争时期第一人,和平时期第一人,人民心中第一人。

007

他们看到,华盛顿一手拿着信,一手抖抖索索去掏他的老花镜。





二

原来是位高大而且具有怪怪的儒雅味道的人！好像也没有什么匪气，好像也不太土气。

1945年，毛泽东飞到重庆。

这是中国现代史上，中国共产党与国民党两大主宰民族命运的大党的领袖第一次面对面的谈判。

谈判关乎两党的前程，更关乎国家的未来，甚至影响世界大局。

举世瞩目。

两党的决策核心在谈判的前方聚精会神，两支军队在谈判的后方紧握枪杆严阵以待，全国人民翘首期盼，广大忧国忧民的知识精英更是紧张关注来自谈判桌前的点滴声音。

传播声音的当然是新闻媒体。

记者招待会开始了。当然不止记者，还有各方哨探，形形色色足以影响决策核心的人们。

毛泽东的传说太多了。

国统区的舆论载体自始至终对毛泽东有太多的妖魔化运作。

百闻不如一见。

毛泽东出现了。

原来是位高大而且具有怪怪的儒雅味道的人！好像也没有什么匪气，好像也不太土气。

镁光灯闪过一阵之后，毛泽东要开口说话了。

他的自我介绍令在场的人大吃一惊！他太不寻常了，他

的自我介绍是一种完全不依常规的、完全别具风格的表达。

毛泽东用他浓重的湖南口音说：“我姓毛，不是毛手毛脚的毛啊，是反手毛，就是说，我们要取得胜利，易如反掌！”毛泽东潇洒地一笑，两手朝前一推。

如此新鲜别致的自我介绍，猛地把在场的人惊住了。当他这个声音传至国共两党千万只智慧的耳朵，传达到战壕里手握枪杆的战士，传达到凝神静听的知识分子和在泥泞中挣扎的人民心里，产生的是什么效果？

毛泽东，区区几十字的“自我介绍”，何如春日的雷霆，猛然驰过万千听众的心头！不止是智慧，更不止是机敏。虽说有利用机会打打心理战的考虑，但是，精神人格的内力是人言语行为的根底，有这个强大力量，一切自然天成，没这个强大力量，精心设计的言行只能是勉强表演，颠预作秀。

009



上世纪末，重庆綦江桥垮塌案震惊全国！

一座汽车如流、行人如织的大桥，眨眼间，轰隆一声，断成两截。车如落叶，人如坠果，飘向滚滚江涛，霎时沉入水





底。

桥是新桥，又非自然力量致垮，当然只能是人祸！

舆论大哗，高层急令，重庆市检察、公安马上立案侦查！层层剥笋，煮水缣丝，时间一天天流逝，雾里能看的那个花，渐渐露出些轮廓了，除三三两两的马前卒，綦江县委书记张开科成为案件的核心，案件的焦点。

往日雄踞一方的张开科，算不得大诸侯，也算小诸侯吧。往日公开的场合，他是本地政权的制高点，法律与权力的制高点，岂容怀疑？岂容指点？背暗处，他用权力、利益编织的罗网，扶植的党羽，在这个地区伸手可触。何况因调查已费时日，他有足够时间和机会串联串供，灭证编词，组织对民意的狙击和对司法的堵截。

正所谓一场铺天盖地又悄无声息的搏击战。

重庆市检察院侦查员刘昕和他的一位同事奉命来到綦江。

正是夜间。猫鼠之战往往偏爱在夜幕下厮杀。

但谁是猫谁是鼠，在当时并不能确定。你明明是法律之猫，若形单影只地到了鼠的世界，位置就可能互换，捉与被捉就可能互换。

刘昕两人只能谨慎从事。

他们要租一辆车。

在夜幕深深灯影绰绰的街路上，他们随手拦下一辆奥托“的士”。

刘昕坐进副驾驶座，向“的哥”说：“两百元钱，我们租

你车用一晚。”

年轻“的哥”在綦江城是个把式，难说县城的人个个认识，但凭语言、气质、行事方式，对本地人大致可看个八九不离。

听到刘昕一说，他转过头，把刘昕足足盯了好几秒钟。他不说话，刘昕两人也不说话。

无声的判认。甚至心中也没有完整有序的自语。那是特定时空特定环境里，人的灵智的检校。

忽然，“的哥”开口道：“我知道你们是干什么的。不要你的钱。车你拿去，明早在宾馆门前交车就行。”

说完，没有一丝犹豫，车钥匙也不抽，打开门，走了。

刘昕两人惊住了！

这就是人民，这就是綦江人民，老百姓，往日默默无声，今日默默行动的老百姓。

无声的判认。
甚至心中也
没有完整有
序的自语。那
是特定时空
特定环境里，
人的灵智的
检校。

011

民心，老百姓之心，正义，智慧，无私，而又充满力量，充满战斗的、激热的力量！

谁能不把这种力量放在眼里？哪个统治者能不把这种力量放在眼里？

四

上面三个小故事讲完了。





你要忙你的事务去了吗？你要离开这种安逸而私性的阅读，回到工作台前，回到场地，回到人潮奔涌的大路上去了吗？

请你慢慢离开，缓缓离开，让我的声音还追随着你。

朋友，我在与你探讨一个令人饶有兴趣的话题，用机巧的话说，是一个极其微小的宏大叙事。所谓微小，是指我们即将论证的广义人类细节，或广义的生命细节。所谓宏大叙事，是指一个由细节组成的共同体，一个人人皆在其中的、既抽象又具象的、类似一个社会哲学命题的细节共同体。

什么是这个立论的支撑点？

支撑点就是当下这个生存空间的几大普遍特征。

我们知道至少有两大特征：一是人的务实程度，二是人的密集程度。

务实是什么意思？务实就是大家基本不要精神信仰。从前那些形而上的、虚拟的精神取向，现在渐渐从人们眼前、指间流失，人们将憧憬蓝天星空的眼光转向了结结实实的地面。地面有什么呢？地面已经没有神，没有神迹，一切悠而晃之的精神幻像都消失了，甚至连伴随人类数千年的温馨婉弱的爱神也远遁他乡了，满地只有金子和银子。于是，掏金