



EBOOK
弗布克职场达人系列



扫一扫
购买本书
电子书



成为达人其实很简单

一分钟即可运用于实践
帮你迅速成为细节达人



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

做一个懂规则
会观察善用心的

细节



达人

☆ 黄成日 编著 ☆



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

本书从思考、沟通、执行、协作、交际、服务 6 个方面的细节揭秘职场中细节达人的成长路径,助您轻松成为细节达人。书中采用了情境漫画+要点讲解+图解分析的形式,图文并茂,简单务实。

本书适合所有职场人士和相关培训师阅读,也可以作为企事业单位的培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

做一个懂规则会观察善用心的细节达人 / 黄成日编著.

—北京:中国电力出版社,2015.2

ISBN 978-7-5123-6419-6

I. ①做… II. ①黄… 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(2014)第 212587 号

中国电力出版社出版、发行

北京市东城区北京站西街 19 号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>

责任编辑:刘红强

责任校对:朱丽芳 责任印制:赵 磊

航远印刷有限公司印刷·各地新华书店经售

2015 年 2 月第 1 版·2015 年 2 月北京第 1 次印刷

700 mm × 1000 mm 16 开本·8.25 印张·98 千字

定价:26.80 元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签,刮开涂层可查询真伪

本书如有印装质量问题,我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究



所谓“达人”，即在某一领域非常专业、出类拔萃的人。他们之所以被称之为“达人”，是因为他们要么做事效率高，要么人际关系好，要么沟通能力强，要么专业技术棒……在各自的领域如鱼得水。

达人不是天生的，他们的成功路径是有迹可循的。综观各行各业中的达人，他们都有一些共同特征：思路清晰、方法得当、有策略、有技术且能巧妙运用各种工具。其实，每个人都有自己的优势和魅力，只要仔细观察，用心琢磨，掌握了其中的思路、策略、方法、工具、途径等，人人都能成为达人。

基于此，我们推出了“职场达人”系列图书。该系列图书共有10本：《做一个懂担当会服从善落实的执行达人》《做一个懂情感会说话善倾听的沟通达人》《做一个懂惜时会用时善控时的时间达人》《做一个懂效率会行动善统筹的效能达人》《做一个懂规则会观察善用心的细节达人》《做一个懂团队会定位善合作的协作达人》《做一个懂工作会休息善疏导的解压达人》《做一个懂求知会实践善提高的学习达人》《做一个懂礼仪会公关善应酬的交际达人》《做一个懂质疑会提问善总结的思考达人》。

本系列图书打破了传统图书的写作风格和阅读模式，采用情境漫画+要点讲解+图解分析的形式，通过教方法、传技巧、给工具、

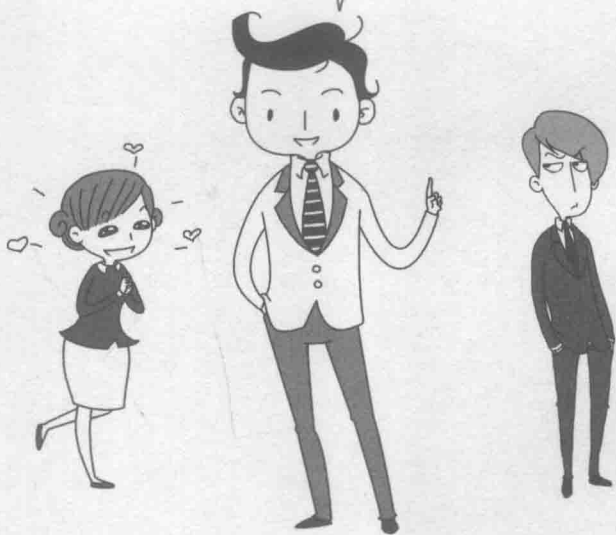
拓思路、授模板、寻路径、举例子等特色内容，深入浅出，简明直观地道出了达人的修炼之路。

本系列图书以高效务实为宗旨，书中的方法、工具、模板等都能拿来即用，您可以立即运用到实践中。只要您按着本书的引导，边学习边运用，边实践边提高，您也可以轻松成为达人！

在本书的创作过程中，王胜会、杨雪、程淑丽、刘伟设计了本书的内容模块，姜娣、蔚星星、毕春月、姚小凤、王淑燕对本书的设计思路和体系给出了具体修改意见，并审阅了部分内容，王玉凤、廖应涵、王建霞、罗章秀、孙明磊、赵雪然、任玉珍负责插图和排版的设计，在此一并表示感谢。

衷心欢迎您与我们分享您的宝贵意见和切身体验，我们将及时进行修订和完善。

要想成为细节达人其实很简单，
只需掌握思考、沟通、执行、协
作、交际、服务6方面细节。



目录



前言

第1章 思考的细节 1

要点1：独立思考的细节 / 3

要点2：逻辑思考的细节 / 6

要点3：批判思考的细节 / 9

要点4：发散思考的细节 / 12

要点5：图解思考的细节 / 15

要点6：创新思考的细节 / 18

第2章 沟通的细节 21

要点1：倾听的细节 / 23

要点2：提问的细节 / 26

要点3：表达的细节 / 29

要点4：说服的细节 / 32

要点5：反馈的细节 / 35

要点6：非语言沟通的细节 / 38



第3章 执行的细节

41

要点1：任务分析的细节 / 43

要点2：过程控制的细节 / 46

要点3：方法运用的细节 / 49

要点4：解决问题的细节 / 52

要点5：时间管理的细节 / 55

要点6：提高效率的细节 / 58

第4章 协作的细节

61

要点1：协作中定位的细节 / 63

要点2：与上级协作的细节 / 66

要点3：与下属协作的细节 / 69

要点4：与同事协作的细节 / 72

要点5：与客户协作的细节 / 75

要点6：与对手协作的细节 / 78

第5章 交际的细节

81

要点1：与上级相处的细节 / 83

要点2：与下属相处的细节 / 86

要点3：与同事相处的细节 / 89

要点4：与客户相处的细节 / 92

要点5：饭局中的交际细节 / 95

要点6：交际心理学中的细节 / 98

要点1: 售前服务的细节 / 103

要点2: 售中服务的细节 / 106

要点3: 售后服务的细节 / 109

要点4: 服务礼仪的细节 / 112

要点5: 服务沟通的细节 / 115

要点6: 情感化服务的细节 / 118



第 1 章

思考的细节

1 分钟读完本章

要点 1：独立思考的细节

要点 2：逻辑思考的细节

要点 3：批判思考的细节

要点 4：发散思考的细节

要点 5：图解思考的细节

要点 6：创新思考的细节

要点 1：独立思考的细节





细节 1：主动发现问题

独立思考是认识问题、解决问题的主要手段。然而，从学生时代开始，人们就习惯在老师和书本的引导下进行学习，并非独立获取知识，因此，很容易导致思考缺乏独立性。

独立思考，从问问题开始。能问和会问为什么，正是思考能力强的表现。

1. 多问“why”

突破死背知识，理解“为什么”之后才是真正懂了。

2. 多问“how”

不要只学习，更要思考如何运用于实践。

3. 多问“why not”

试着去反驳任何一个想法，从而在“没有问题”中发现问题。



细节 2：避免先入为主

先入为主的情况在每个人身上都可能会发生。由于先入为主的思考模式过分依赖已有知识、经验，因此，很容易受到束缚，出现思维障碍。

要学会独立思考，必须避免先入为主的思考模式。

1. 视野要开阔。既要见树，又要见林。

2. 不要走老路。另辟蹊径，不拘一格。

3. 不要受束缚。简化问题，走出误区。

细节3：在早餐前思考

一般情况下，当胃里装满东西后，消化系统会占用大量血液，大脑缺氧，就容易昏昏欲睡。因此，思考不宜放在饭后。

身体疲惫时也不适宜思考。清晨的头脑最高效。

因此，通过睡眠消除了疲劳，而又腹中空空的早晨是思考的最佳时间。



1. 早上的头脑更清醒

2. 早上的头脑更乐观

3. 早上的头脑更理智

细节4：学会全神贯注

全神贯注并不只是去阻止其他因素分散或干扰注意力，还包括当这些分散或干扰注意力的因素产生时，要能够克服。

思考达人们在思考时并不是没有被打断过，而是他们已经学会了如何更快、更有效地去应对。他们能够在思维游离时，将注意力转向思考的目的和问题。

1. 不受环境影响。即使周围存在干扰，也要让思维集中在思考的问题上。
2. 边思考边记录。万一思路被打断，看一看笔记，就可以很快拾起思路。
3. 闭上眼深呼吸。当频繁受到干扰，心情烦躁时，轻轻闭上眼睛，多做几次深呼吸，将注意力拉回到之前思考的问题上。



要点2：逻辑思考的细节

不是让你认真思考之后再动笔吗？怎么还是毫无逻辑？

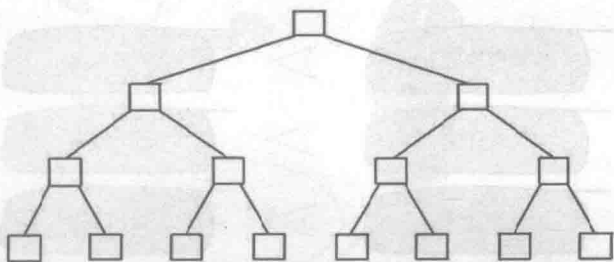
你说让我学习思考，没说让我学习逻辑啊？



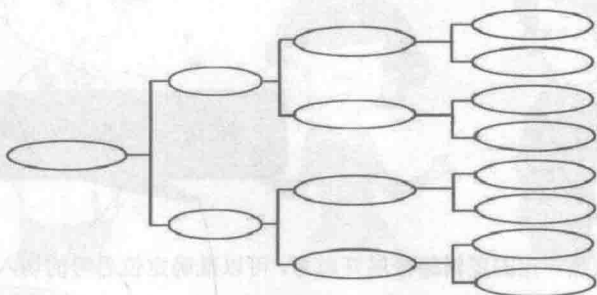
细节 1: 思考一定有逻辑

思考不是毫无条理和规律的瞎想，而是遵循一定逻辑的。

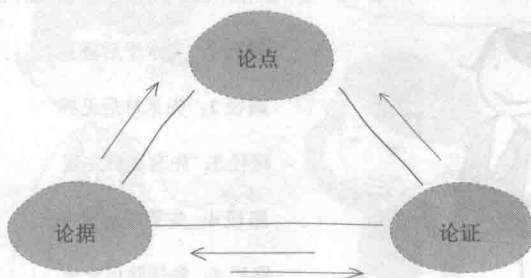
无论在哪个行业或领域，逻辑思考都是通用的。逻辑是世界通用的语言，所有人都能理解。



金字塔逻辑



树形逻辑

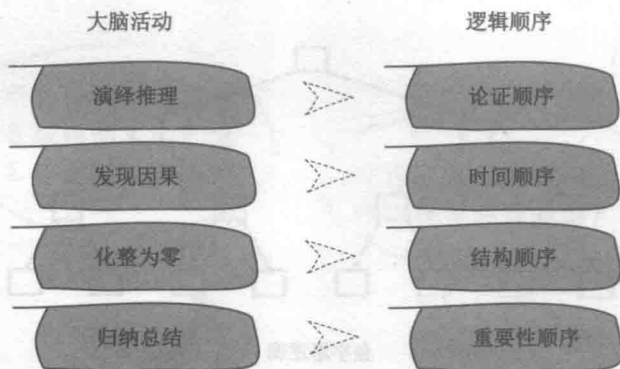


三角形逻辑



细节 2：必须遵循逻辑顺序

对思想的组织和整理都必须遵循一定的逻辑顺序。逻辑顺序是大脑进行逻辑分析活动的体现，反映了各思想分支之间的逻辑关系。



细节 3：逻辑思考有路径

按照一定的逻辑路径展开思考，可以准确定位思考的切入点，有效规避思维误区，避免思考走弯路。



路径 1：先水平后垂直

路径 2：先见林后见树

路径 3：先客观后主观

路径 4：先整理后思考

路径 5：先排除后分析

路径 6：先表层后实质