

杜婷 编著



细节

决定一切

使人疲惫的
不是远方的高山，
而是鞋里的
一粒沙子。

破解细节密码

激发细节中蕴含的力量

小事上起步，细节处发端，关键点求胜。
抓住小细节，赢得大人生。

北方联合出版传媒（集团）股份有限公司
 万卷出版公司





细节决定一切

XIJIE JUEDING YIQIE

杜 婷◎编著

北方联合出版传媒（集团）股份有限公司

 万卷出版公司

2014年·沈阳

© 杜婷 2014

图书在版编目 (CIP) 数据

细节决定一切 / 杜婷编著. — 沈阳: 万卷出版公司, 2014.10

(典藏 / 吴昊主编)

ISBN 978-7-5470-3216-9

I. ①细… II. ①杜… 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198175号

出版发行: 北方联合出版传媒 (集团) 股份有限公司

万卷出版公司

(地址: 沈阳市和平区十一纬路29号 邮编: 110003)

印刷者: 北京中印联印务有限公司

经销者: 全国新华书店

幅面尺寸: 178mm × 254mm

字数: 260千字

印张: 17

出版时间: 2014年10月第1版

印刷时间: 2014年10月第1次印刷

责任编辑: 张洋洋

封面设计: 范 娇

版式设计: 范 娇

责任校对: 彭和群

ISBN 978-7-5470-3216-9

定 价: 19.90元

联系电话: 024-23284090

邮购热线: 024-23284050

传 真: 024-23284521

E-mail: vpc_tougao@163.com

腾讯微博: <http://t.qq.com/wjcbgs>

网 址: <http://www.chinavpc.com>

常年法律顾问: 李 福 版权所有 侵权必究 举报电话: 024-23284090

如有质量问题, 请速与印务部联系。联系电话: 024-23284452



经典之藏，心灵之旅



读书是一件辛苦的事，读书又是一件愉悦的事。读书是求知的理性选择，同时，读书又是人们内在自发的精神需求。不同的读书者总会有不同的读书体验，但对经典之藏，对精品之选的渴求却永远存在。

传统上，读书是求学的手段，千百年来，人类知识的传承，最重要的总是通过书籍的记载与传述。因为有了书，人类才可以文脉延续，薪火相传。西哲说：书籍是人类进步的阶梯。因而，先贤们都把读书当作高尚而庄重的事情，赋予读书神圣、光荣的使命感。故此，韦编三绝、悬梁刺股，以及凿壁、囊萤、映雪等等，就成了刻苦求学的典型，千百年来成为人们效法的楷模。于是，寒门学子挑灯夜读，富家子弟潜心求学，或诚心拜师，或自学成才，诸如此类的事例，就成了激励学子上进求学的传说故事而广泛流传。

书籍除了自身寓含的教化功能外，还能让人感到身心的愉悦和快乐。在文化生活极度匮乏的年代，人们极力去寻找各种承载文明的载体，来填塞文化需求的饥渴。一本残破小书，可以在上百人的手中传递和阅读，看完后仍意犹未尽，不忍释卷。彼时，人们读书如饥似渴，却并无黄金屋、颜如玉一类的功利目的，有的只是内心的精神需求，读书的愉悦与快乐正在于此。仲春季节，读书间隙，推窗而立，鸟语花香扑面而来，内心深处则有禾苗拔节的哗剥之声回响；炎炎夏日，一卷在手，品茗读书，摇扇驱蚊，自然能感受到心灵的清凉和愉悦；秋风瑟瑟，听窗外传来淅淅沥沥的雨声，啜一口酽茶，想起“风声雨声读书声”的名联，便会发出会心的微笑；数九严冬，寒意砭骨，围炉夜读或雪夜捧卷，书香入

腹，情暖人心，又能体验到视通万里、思接千载的悠悠遐思。

无论是求学求知还是寻求精神上的愉悦，读书都是我们的一种心灵之旅，是接受自我内心的召唤和灵魂的导引上路，让自己再次起飞得到新生的力量。变换的风景，奇异的遭遇，萍逢的客人……这一切旅途中可能发生的事件，都会在我们读过的书籍中出现，它们强烈地超出了我们已知的范畴，以一种陌生和挑战的姿态，敦促我们警醒，唤起我们好奇。在我们被琐碎磨损的生命里，张扬起绿色的旗帜；在我们刻板疲惫的生活中，注入新鲜的活力。

正因为读书之益，读书之趣，我们才对书籍本身挑剔起来。试想，灵魂之伴侣如何可以等闲视之呢？一本书的好坏，总会有无数人来品评，既有芸芸众者即兴点评，又有专家学者细心解析，然而，书籍最终的裁定者是历史而不是某一种潮流。随着时光的淘汰，留下来的经典之作渐渐走进更多人的视野，留在人们的案头，成为经典之藏。

“典藏”之作正如伴随我们的益友，多闻、博大、精彩而有趣，这样的益友，需要人们用心地品读，细心地筛选，最终把最好的“朋友”留在自己的身边。我们的“典藏”正是帮助读者挑“益友”的一种尝试，希望能把经典的、有价值的或者有趣的书籍放在读者的案头，让它们像朋友一样陪伴每一位读者走上自己的心灵之旅。

当我们打开书本，走进属于自己的心灵世界，自然能够体验那种君临一切的奇特感觉。此时心如止水，宁静安然，恰如室外无言的星月，美文佳句不期而至时，或击案称绝，或吟哦出声，甘之如饴。愿这“典藏”之作能给我们的心灵留下一块绿荫，助大家在自己的漫漫行旅中搭起一座可供休憩的风雨亭，对抗庞大、芜杂、纷繁的外界侵扰。



细节决定一切

所谓细节，就是一个整体中极为细小的组成部分，或是一个系统中平时极易被人们忽略的环节。从某种意义上说，人生就是由一个个微小的细节连缀而成的，生活就是由一个个细节组成的。这不起眼的细节，看在眼里，便是风景，握在掌心，便是花朵，揣在怀里，便是阳光。细小的事情往往发挥着重大的作用。

“天下大事，必作于细。”先人这句睿语道出了生活本质：生活的一切原本都是由细节构成的。生活就像无限拉长的链条，细节就如链条上的链扣。没有链扣，哪有链条？人的一生中，许多往事会随着时间的流逝而封存于记忆，但许多日常生活中的细节却依然清晰，它让我们感受到生活是那样璀璨，那样芬芳。

目 录

第一章 千里之堤毁于蚁穴：不得不重视的细节

可怕的多米诺效应：一字之差满盘皆输	003
机遇藏于细节之中	009
做生活的有心人，养成注重细节的习惯	013
有的放矢：细化目标	017
树立时间观念，提高效率	022
从细节处发现创新点	025

第二章 与人相处的细节

低调做人：放低姿态并不可怕	031
外圆内方，做人不能太老实	037
难得糊涂	043
人无信不立	047
攻心为上	051
止 怒	056

第三章 说话的细节

规劝的细节	063
拒绝的细节	067
掌握说话的分寸	071
赞美时的技巧	075
幽默语言操作细节	080
谈判的细节	084
倾听的艺术	088
电话沟通技巧	091

第四章 演讲的细节

演讲的心理准备：怯场并非坏事	099
演讲稿有哪些细节要点？	103

听众提问及应急状况处理细节	108
脱稿演讲更显魅力	111
实践出真知	115
多利用无声的语言	118
展现声音的魅力	123
经典案例赏析	127

第五章 职场中的细节

应聘面试需要注意的细节	133
与上司相处应注意的细节	140
与同事相处的细节	144
与下属相处的细节	148
职场竞争的细节	151
从细节入手积攒自己的人脉	155
跳槽细节中也有大学问	158

第六章 社交应酬细节助你成功

站如松，坐如钟	167
服饰的礼仪	169
拜访的礼仪	174
接待的礼仪	176
西餐礼仪	181
中餐礼仪	187
舞会礼仪	192

第七章 夫妻相处的细节

好的婚姻需要经营	197
家不是讲理的地方，要学会尊重和包容	201
亲密有间，给对方属于自己的空间	204
切莫猜疑，保持信任与沟通	209
远离无休止的唠叨	215
处理好与家人的关系	218

就事论事不翻旧账	224
----------------	-----

第八章 教育孩子的细节

尊重孩子的选择	229
就算是小的进步，也要夸奖	234
适度的惩罚	239
正确处理孩子的叛逆	246
放手让孩子多参加实践活动	252
身教胜于言传	258



细节决定一切 第一章

千里之堤毁于蚁穴：不得不重视的细节

“工欲善其事，必先利其器。”生活常常是由一件件琐碎的事情组成，然而，这些琐事如若不认真处理，极有可能给你带来很大的困扰，甚至酿成大祸。古人常说的“千里之堤，毁于蚁穴”就是这个道理。所以，细节不容忽视。

细节可以影响别人如何看待你以及对自我的看法，细节的展示可以让你以专业的水准与别人进行交流和沟通，展示你处理事务的能力。一些细节多数人并不在意或者根本没有意识到，而当真正重视起来的时候却是悔不当初。细节不仅决定成败，更决定了人的一生，所以，你不得不重视细节。大到企业，小到一个人，从做人到做事都需要关注细节，从一点一滴的小事做起，只有这样，才有可能成功，因为机遇也藏在细微的细节之中。所以从现在开始，从扫一屋开始去扫天下。这就需要做生活的有心人，养成注重细节的良好习惯；将目标细化，做到有的放矢；树立时间观念，提高效率；从细节出发寻找创新点；只有见微知著，才能为将来美好的人生奠定一个良好的基础。



可怕的多米诺效应：一字之差满盘皆输

什么是细节？有两种解释：一是无关紧要的小事、小节。二是细小的情节。情节大多适用于故事当中，因而第一种解释在我们的生活中应用得更加普遍。既然细节被认为是细枝末节，不过是一些微不足道的小事，所以通常“为人有志，不修细节”“行大事不拘小节”“谨小慎微”“拘于小节”等就用来形容过分注重细节的人；但同时古人又有“一着不慎，满盘皆输”“见微知著”“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”“一屋不扫何以扫天下”“蝼蚁之穴溃千里之堤”的说法；西方谚语中也有“细节是魔鬼”的说法，那么，到底应该怎样去理解细节？

其实，生活本就是由细节构成的，如果想要保持事务的正常运转，细节就成为人们不得不重视的一个问题。让我们看个例子：

公元前555年，正是春秋硝烟四起的时候。当时，齐国率领军队攻打鲁国。鲁国抵挡不住，只能求救于晋国。晋国为了与齐国争夺霸主地位，召集郑国、宋国等十一路诸侯，一起出兵攻打齐国。晋国采用声东击西的战术，将主力分为两部分，一部留在城门前虚张声势，故布疑兵，另一部迂回越过沂蒙山，偷袭齐都临淄。齐国国君得知这个消息，就亲自率领大军前去迎战，准备和晋国决一雌雄。第一次交锋是在城外，齐国遭受到了前所未有的损失。晋王故布疑兵，让齐国认为晋国军队非常强大。当天晚上，齐国国君无心恋战，慌忙撤军。为防止意外，齐国国君下达回国的命令非常谨慎，连手下的一些将领都不清楚。齐军卸下铠甲武器，马蹄裹上厚布，勒紧马嘴，

秘密撤退，甚至连平阳城的百姓都没有惊动，齐国国君自以为此次行动神不知鬼不觉，可以安然撤离。然而万万没想到，晋国军队还是冲杀了过来。最后，齐国大败。

齐军撤退的消息是否泄露？其实当时齐军撤离的时候，晋国国君正在中军帐内召集诸侯商讨来日攻城的计策，晋军根本不知道平阳城里的情况。原来是晋国乐师师旷闲来无事在城外赏月时听到平阳城内传来了乌鸦的悲鸣声，又听到了马匹嘶叫寻找同伴的声音，对声音敏感的师旷就猜到了齐国要弃城逃走。

于是，师旷连夜拜见晋王说：“齐国军队打算放弃平阳城逃走。”师旷解释说：“我是乐师，对各种声音都非常敏感。平阳城内乌鸦的悲鸣和馬的嘶叫声都极不寻常，肯定是齐国军队想要连夜撤退。大王，机不可失，请尽快做出决策。”最终，晋国国君听从了师旷的建议，向平阳城发起了进攻，一路追击，大败齐军。

1930年5月，蒋介石、冯玉祥、阎锡山在河南南部进行了大规模的中原大战，双方投入的兵力达百万之众。战前，冯玉祥和阎锡山为了更好地讨伐蒋军，商定率军在河南北部的沁阳会师，然后集中兵力一举歼灭驻守在河南的蒋军。但是，冯玉祥的一位作战参谋在拟订命令时，误把“沁阳”写成“泌阳”。恰巧河南南部有一个泌阳，该地与沁阳相距数百公里。这样一来，就使冯玉祥的军队误入泌阳，因而贻误了聚歼蒋军的有利战机，让蒋军争得了主动权。在近半年时间的中原大战中，冯玉祥军队处处被动挨打，最后导致中原大战以蒋的胜利、冯玉祥和阎锡山的联军失败而结束。

齐国的撤退计划可谓环环相扣，自认为是密不透风，却不料泄露了行踪，被师旷发现了他们的意图，导致功亏一篑，虽然他们在细节上做足了功夫，但是仍然败在了细节上。而冯玉祥的失败同样是由于在细节上沟通不畅导致的严重后果。

查尔斯·狄更斯在他的作品《一年到头》中说道：“有人曾经被问到这样一个问题：‘什么是天才？’他回答说：‘天才就是注意细节的人。’在西方一首流传很广的民谣《帝国亡于铁钉》是这样说的：铁钉缺，马蹄裂；

马蹄裂，战马蹶；战马蹶，骑士跌；骑士跌，军团削；军团削，战士折；战士折，帝国灭。许多事情就像是多米诺骨牌一样，一旦触发，后果可能不堪设想。行为决定习惯，习惯决定性格，性格决定命运；而每一种行为都是从细节处开始的，一个优秀的人身上总是有良好的行为习惯和注重细节的品质。因此，要想成为一个优秀的人就必须从培养良好的习惯和细节入手。一个人的失败往往不是被竞争对手打败，而是被自己打败了，被自己工作中所表现出来的一些不良细节打败了。例如，不注意形象和礼节、工作马虎……这些细节在一些人看来不算什么，但许多事情一旦触发，后果可能不堪设想。这些细节就成了人生命运的突破口。其实，人与人之间在能力方面的差别并不大，但不同的人做事的效果却大不相同。差别就在于工作态度和素养，而这却关乎核心竞争力。所以，在众多竞争对手参加角逐的晋升斗争中，我们靠什么来获取优势？就是要从细节入手，扎扎实实地提高自身修养，有了良好的修养，在机遇到来时才能更好地抓住。

非洲草原那郁郁葱葱的植物和种类繁多的动物让我们神往不已，可是如果真让那些喜欢大自然的人在那里住一段时间的话，又常常会感到受不了。这不仅仅是因为那里的天气酷热难耐，更多时候让人们感到难以忍受的其实是那些无处不在的、以吸血为生的小动物。这种叫吸血蝙蝠的小动物在非洲草原上随处可见，它小得有些不起眼，不过吸血的本领却一流，每年死在吸血小蝙蝠嘴下的野马不计其数。这一现象引起了研究人员的注意，他们将几十部特制的微型摄像机放到了野马出没的地方，经过几天的跟踪拍摄，终于看到了野马与吸血小蝙蝠“搏斗”的全过程。

吸血小蝙蝠轻轻地附在野马腿上，然后用锋利的牙齿迅速刺破野马腿上的一块皮肤，同时开始用尖尖的嘴伸到伤口处用力吸血。感到疼痛的野马迅速踢腿、狂奔，可是任凭野马怎样剧烈运动，吸血小蝙蝠都不肯放弃，仍然将嘴埋在那里用力吸血。野马越是剧烈地运动，伤口处的血就越是往外涌，这会吸引更多的吸血小蝙蝠。当越来越多的吸血小蝙蝠飞来的时候，野马仍然不停地奔跑，使劲儿用力踢踏脚下的植物。吸血小蝙蝠们终于吸得肚皮鼓鼓地飞去，可是野马却被它们折腾得愤怒至极，到处横冲直撞，简直就像发

了疯一样不住地奔跑，最后终于在精疲力竭中死去。

研究人员对这些影像资料进行反复分析之后，又结合吸血小蝙蝠的吸血量和野马的体格特征进行深入研究，结果他们最后得出这样的结论：吸血小蝙蝠吸取的血量对于野马来说其实是微不足道的，真正使野马死去的原因，根本就不是失去的这些鲜血，而是野马在被小蝙蝠袭击之后的暴怒和剧烈运动。也就是说，如果野马能够按捺住怒气，不理睬吸血小蝙蝠的袭击，任凭小蝙蝠吃个饱，它也不会失去多少血，更不会因此丧命。

面对强敌，人们常常依靠勇气和毅力来唤醒无尽的潜力，最终获得胜利的往往是自己；可是当面对微不足道的小事时，人们往往不能沉着冷静地处理，结果因为小事扰乱了心绪和生活，使人们最终在琐碎的烦恼中终其一生。

一粒沙子，可以磨烂你的脚板，让你的旅途疲惫不堪，可是，同是这一粒沙子也可以孕育出璀璨的珍珠。真正重视起细节并善于处理好人生中的关键细节，你就能比别人更快地获得改变命运的机会，从而改变自己的人生。

其实，细节应该是指细节背后所体现出来的严谨负责、一丝不苟的工作态度和科学规范、精益求精的工作作风。

现代社会生活节奏日益加快，人与人相处没有更多的时间去“日久见人心”，判断一个人更喜欢从细节出发。因为一个人的思维和行动是有惯性的，以怎样的态度对待细节，就会有怎样的态度对待大事，一个不拘小节的人很难在面对大事时思维缜密；同样一个平时就心思细密的人很难在面对大事时不去精益求精。

20世纪世界最伟大的建筑大师之一的路德维希·密斯·凡·德罗，在被要求用一句话来描述他成功的原因时，他只说了五个字：“魔鬼在细节（Devils are in the details）”。他反复强调的是，不管你的建筑设计方案如何恢宏大气，如果对细节的把握不到位，就不能称之为一件好作品。细节的准确、生动可以成就一件伟大的作品，细节的疏忽会毁坏一个宏伟的规划。当今全美最好的戏剧院不少出自他之手。他在设计每个剧院时，都要精确测算每个座位与音响、舞台之间的距离以及因为距离差异而导致不同的听觉、

视觉感受，计算哪些座位可以获得欣赏歌剧的最佳音响效果，哪些座位最适合欣赏交响乐，不同位置的座位需要做哪些调整方可达到欣赏芭蕾舞的最佳视觉效果。最重要的是，他在设计剧院时要一个座位、一个座位地去亲自测试和敲打，根据每个座位的位置测定其合适的摆放方向、大小、倾斜度、螺丝钉的位置等。正是这种细致入微的态度成就了他的事业。

一位管理学家指出，在市场竞争日益激烈残酷的今天，任何细微的东西都可能成为“成大事”或者“乱大谋”的决定性因素。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。追求完美的细节，需要高度的责任心、敬业精神和严谨求实的态度，它要求你必须付出数倍多于别人的努力，才能取得超越别人的成就。在这个世界上，最难完成的事情和最容易完成的事情是同一件事，那就是简单的事情，而成功就在于每时每刻能够把简单的事情重复做好。然而，在现实生活中，往往是想做大事的人很多，愿意把小事做细的人不多。我们不仅需要雄才伟略的战略家，同时也需要精益求精的执行者。

所以，做一个真正的人生赢家，不仅需要高瞻远瞩的智慧，而且需要重视细节，树立细节意识，从一点一滴的小事做起。“不论做什么事，你都应该精通它”，而要把事情做到最好，每个人心目中必须有一个很高的标准，而不是一般的标准。在决定事情之前，要进行周密的调查论证，广泛征求意见，尽量把可能发生的情况考虑进去，尽可能避免出现1%的漏洞，直至达到预期效果。这也许是鸡毛蒜皮，但这就是工作，就是生活，是成就大事不可缺少的基础。

在今天，无论做人、做事，都要注重细节，从小事做起。一个不愿做小事的人，是不可能成功的。要想比别人优秀，只有在每一件小事上下功夫。不会做小事的人，也做不出大事来。因此，要担负起自己的责任，做好自己的本职工作，就要从细节做起、从小事做起。无论从事何种职业，都应该专注，尽自己的最大努力，求得不断的进步。这不仅是工作的原则，也是人生的原则。如果能够全身心投入工作，把每件事情做透，终究会获得成功。

大到企业，小到个人，细节都是决定成功的关键。一个企业，如果能把

握好运营中的细节，做到尽善尽美，那么企业一定会越来越强大；同样，如果一个人在实现梦想的道路上，注重细节的实现，把关键的细节做到、做好，那么他离成功会越来越近。在通往成功的路上，往往一个细节就会成为你的致命要素，一旦这个细节出现了问题，整个过程就会功亏一篑。

细节可以体现一个人的素质，只有一丝不苟的人，才能真正把事情落到实处。从小事做起，认真负责是一种素质。如果连小事都不去努力做好，很难说在大事上有能力做好。

每当做事情时，就应该在心里严格要求自己，设定一个标准。某个事情应该做到什么样的标准，以后做类似的事情时就按照这种标准做，不应偷工减料。在一点一滴的小事上训练自己的素养，让自己变成一个训练有素的人，做更复杂的事情时就会得心应手。

人生固然要有宏大的远景构思，但人生的价值和意义却在生活的平淡琐碎中展现。对于个人而言，无论是说话、办事，还是做人，任何一个小细节都可能产生巨大的影响。一个不经意的细节，往往能够反映出一个人深层次的修养。展示完美的自己很难，因为这需要每一个细节都完美；但毁坏自己却很容易，只要一个细节没注意到，就会给你带来难以挽回的影响。

曾国藩从五个方面来阐述勤：“大抵勤则难朽，逸则易坏，凡物皆然。勤之道有五：一曰身勤。险远之路，身往验之；艰苦之境，身亲尝之。二曰眼勤。遇一人，必详细察看；接一文，必反复审阅。三曰手勤。易弃之物，随手收拾；易忘之事，随笔记载。四曰口勤。待同僚，则互相规劝；待下属，则再三训导。五曰心勤。精诚所至，金石亦开；苦思所积，鬼神亦通。五者皆到，无不尽之职矣。”意思是要从生活的各个方面来规范自己的行为，身、心、眼、口、手五个方面都努力去完善了，就做到关注细节了。要细心观察别人，教导下属，劝导同事；对事，要亲自体察，用心体会；对物，要仔细察看，弄得明明白白。所以，细节是细微而隐蔽的，容易被忽略；它逐渐地变化，很难被捕捉，具有伪装性；而且琐碎，繁芜错杂，形式多种多样。细节实际上是一种习惯，一种长期的积累和准备，你如果有足够细心，它就是一种机遇，甚至是一种智慧。只有当你注意到细节的重要性时，你才更容易成功。