

★★★世界500强企业的成功法则 机关、企业推崇的员工素质读本 ★★★

提升个人职业素质 揭示企业成功法则

做把到工作极致

汪中求/编著

做最好的执行者



{ 小事成就大事
细节决定成败 }



成功最重要的特质是认真与专注。不管做什么事、担任什么职位，都要尽职尽责、全力以赴，这样才不会辜负自己的才能、他人的期望。

每一天，都要尽心尽力地工作，每一件小事情，都力争高效地完成，不是为了看到老板的笑脸，而是为了自身的不断进步。
——微软创始人 比尔·盖茨

· 要做就做**最好的**，要做就做**最棒的** ·

想做大事的人很多，但愿意把小事做细的人很少；我们不缺少雄才伟略的战略家，缺少的是精益求精的执行者；绝不缺少各类管理规章制度，缺少的是不折不扣的执行力。

《细节决定成败》作者 | 汪中求

把做到极致

墨墨
编著

★★★★ 做最好的执行者 ★★★★★

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

把工作做到极致：做最好的执行者 / 墨墨编著. —北京：北京理工大学出版社，2010. 11

ISBN 978-7-5640-3875-5

I. ①把… II. ①墨… III. ①工作-态度(心理学)-通俗读物
IV. ①B822. 9-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 192374 号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(办公室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址 / [http://www. bitpress. com. cn](http://www.bitpress.com.cn)

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京凯达印务有限公司

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

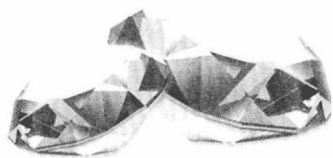
印 张 / 14

字 数 / 190 千字

版 次 / 2010 年 11 月第 1 版 2010 年 11 月第 1 次印刷 责任校对 / 张沁萍

定 价 / 25.00 元 责任印制 / 母长新

图书出现印装质量问题,本社负责调换



❖ 做最好的执行者 ❖

每一天，都要尽心尽力地工作，每一件小事情，都力争高效地完成，不是为了看到老板的笑脸，而是为了自身的不断进步。

——微软创始人 比尔·盖茨

小事成就大事 细节决定成败

用十分的准备迎接三分的工作并非浪费，
而以三分的态度来面对十分的工作，将会造成
无法挽回的后果。



成功最重要的特质是**认真与专注**。不管做什么事、担任什么职位，都要**尽职尽责、全力以赴**，这样才不会辜负自己的才能、他人的期望。

工作无小事，成败在细节

很多人都不难发现，自己每天经历的工作和生活，都是由一件件琐碎的小事构成的。

因为经历的小事太多，因为小事是那么得不起眼，甚至连探讨的价值都没有，很多人会忽略小事的存在。然而，就是这些容易让人忽略的小事中，恰恰蕴藏着让人难以置信的力量和价值。

无数的成功源于小事，无数的失败也源于小事。达芬奇学画画时，他的老师不断地让他练习画鸡蛋，就是要让他看清楚，每一个鸡蛋都存在差别。因为老师知道，只有让他真正地看到这些细微的差别，他才能成为一流的画家。

在心理学效应中，有一个著名的“蝴蝶效应。”说的就是亚马逊河流域热带雨林中的一只蝴蝶，偶尔扇动几下翅膀，就可能在两周后引起美国德克萨斯州的一场龙卷风。

这个效应说明的道理是：无数意想不到的变化，真正的根源都是那些不起眼的小事。因此告诫人们，不能忽视小事带来的影响。

无数的企业在运作的过程中，因为忽略了小事，最终都导致了惨败。在中国企业史上有名的三株集团，这个曾经销售额达到 80 亿元的著名企业，因为宣传和销售的疏漏，遭遇了“八瓶三株口服液喝死一条命”的尴尬事件。由此，它的销售额一落千丈，最终被商海的浪潮淹没。

其实，这样的例子数不胜数。无数的企业案例都显示着，因为一件小事的疏漏，导致了数百万资金的损失。也许引发这数百万损失的仅仅是不起眼的一元钱。

很多在生产线上工作的工人也知道，如果麻痹大意，错误地操作机

器，很可能使机器损坏，更甚者会丢掉性命。

中国有句古话叫：“千里之堤，溃于蚁穴。”不要小看1%的错误，这微不足道的错误，可能就会导致完全的失败结果。工作上出现了某个小漏洞，不去在意，也不去改正。小漏洞渐渐地变成了大窟窿，到时候想要去修复，也已经来不及了。

因为没有处理好很多细小的环节，许多成功的企业在一夜之间宣布破产。相反的是，因为在小事上端正了态度，注重细节的建设，很多企业从弱小走向强盛，甚至跻身世界百强行列。而一些有成就的人，之所以由平凡变得不平凡，最重要的原因就是做好小事，在小事上得到锻炼和成长。

工作无小事，成败在细节。不要小看你每天做的琐碎繁杂的工作，因为它们都事关大局。

对企业来说，每一个员工都是企业运作环节中重要的一分子，而每一个员工所做的每一件事情堆积起来，就是企业的效益。而这些效益，最终决定着企业的方向。

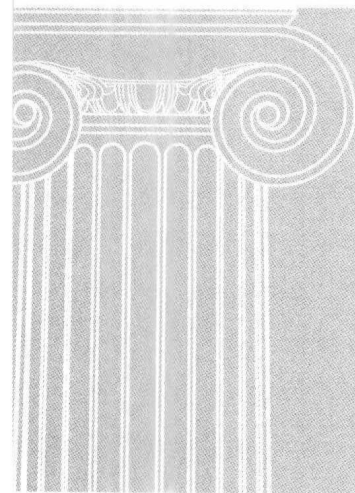
沃尔玛、海尔、麦当劳、通用电气、肯德基等企业，之所以能跻身世界五百强的行列，和他们的员工做好细节工作有着重大的关联。就是因为这些企业懂得在细节上管理员工，要求员工，最终才获得了好成绩。

那些有名的成功者比如李嘉诚、王永庆、亨利·福特、比尔·盖茨等，无一不是注重细节的人。看看他们的成功史可以发现，他们都是从小事做起，一点一滴地积累起来，最终才走上了成功的巅峰。

在好高骛远的人看来，小事太过琐碎，根本不值得做。长期保持这种观念，变得小事不愿意做，大事做不成。所以，成功自然也无从谈起。

因此，从某种意义上说，无论是个人还是企业，要想成功，最终的决定性因素就是对待小事的态度。做好小事，就可能从平凡变成伟大，从默默无闻变得举世瞩目。

无论你以前对小事持有什么样的态度，从现在开始，踏踏实实地做好手中的小事，就等于获得了去往成功之路的通行证。



把工作做到极致
Bagongzuo Zuodao Jizhi



第1章 伟大源于平凡，小事不可小瞧

- ◎ 002 人生的伟大和成功是从小事开始的
- ◎ 004 平凡小事有大创意，小改变有大成果
- ◎ 006 虽是一片绿叶，却可见一片青山
- ◎ 009 把小事做好了才有机会做大事
- ◎ 012 不拘小节是借口，小事才见真功夫
- ◎ 015 小事不可小看，关键时刻也是大事
- ◎ 017 把每件小事做到极致，就是难得的成功
- ◎ 020 生活不缺少成功，只缺少发现成功的眼睛

第2章 简单不等于容易，做好小事不简单

- ◎ 024 简单的事不见得容易，小事不见得不打紧
- ◎ 026 杀鸡也要用牛刀，小事不是小人物的事
- ◎ 028 做事不能差不多，凡事都要做到位
- ◎ 032 问题要一次性解决，不能半途而废
- ◎ 034 做好事情并不难，难的是认真的态度
- ◎ 037 优胜劣汰是法则，做好小事也是竞争力
- ◎ 040 不仅要跟自己比，还要跟别人比
- ◎ 042 沃尔玛的智慧：把尿布与啤酒放在一起



第3章 蚂蚁搬动大象，魔鬼藏在小事里

- ◎ 046 千里之堤溃于蚁穴，安全问题无小事
- ◎ 049 让人疲惫的不是远山，而是鞋里的沙
- ◎ 051 若干个小错误也会积聚成大祸
- ◎ 054 100-1=0 定律：1%的失误造成 100%的失败
- ◎ 057 错误再小不隐瞒，掩饰错误要有大代价
- ◎ 060 一字万金的代价，一个不小心的损失
- ◎ 062 查漏补缺没坏处，事情再小也需细心
- ◎ 065 防患于未然强过四处救火

第4章 迅速但不疏忽，做事不要贪大

- ◎ 070 心急吃不了热豆腐，踏实方为王道
- ◎ 072 若不想被埋没，就别把自己当成珍珠
- ◎ 075 再强大的机器，也少不了螺丝钉
- ◎ 078 没有卑微的工作，只有卑微的态度
- ◎ 081 别看不起小角色，配角演好同样精彩
- ◎ 084 只要有耐心，小锤子敲动大铁球
- ◎ 086 用 100%的热情，去做 1%的事
- ◎ 090 快速发展要注意，冰冻三尺非一日之寒



第5章 | 简单的招式练到极致就是绝招

- 094 台上一分钟，台下十年功
- 096 不求千招皆通晓，一招精纯吃遍天
- 098 做事并不难，难的是一辈子做一件事
- 102 想比别人优秀，就要在小事上下功夫
- 104 世间大才少通才，专业更要专心
- 107 做大做强，最重要的是做好细节
- 110 成功没有偶然，奇迹背后少不了点滴付出
- 112 成功蕴藏在每一件不经意的小事中

第6章 | 把小事做细，把细节做透

- 118 把工作做精，把事情做细
- 120 卓越才是追求，盘子一定要洗 7 次
- 122 工作注重细节，才能赢得漂亮
- 125 若要追求完美，就不能忽视琐碎
- 128 别把事情看小，要把事情做小
- 130 小的细节能决定最终的结果
- 133 虽然同样是小事，但结果却有区别
- 135 浅尝辄止一辈子，光抓皮毛没肉吃
- 138 成功就是把平凡的事做得不平凡



第7章 服务就要细心，做好小事更贴心

- ◆ 142 做小事要有服务理念，服务要有细致理念
- ◆ 144 用心才能看得见，做小事不是多事
- ◆ 147 细致周到的服务，将产生巨大的效益
- ◆ 149 服务就是一种关注小事的艺术
- ◆ 152 细心的服务比精致的商品更赚钱
- ◆ 155 一声招呼、一声问候，让人甘之如饴
- ◆ 157 让人满意不容易，做好小事最关键
- ◆ 161 从销售到服务，注重细节才能走得更远
- ◆ 164 顾客抱怨快处理，莫等小事变大事

第8章 战略化生存：从小事中来，到小事中去

- ◆ 168 从小事入手，做任何事情都应从整体把握
- ◆ 171 练好做小事的基本功，全面提高工作效率
- ◆ 173 抓住关键一小点，让你事半功倍
- ◆ 175 从小事中寻找灵感，再回到小事上来
- ◆ 178 不经意间的小事，蕴含着人的修养和内涵
- ◆ 180 你希望别人记住你，你就要先记住别人
- ◆ 183 别主次不分，把握小事要有分寸
- ◆ 185 顾客是上帝，大企业要懂小经营
- ◆ 187 如何管理声誉和形象



第9章 想好不如做好，把小事落到实处

- ◎ 192 光想是没有用的，事无大小做出来最重要
- ◎ 194 思虑太多不利于行
- ◎ 197 知道不如做到，简单行动比复杂思想更有用
- ◎ 199 先别问小事值不值得做，让结果来决定
- ◎ 202 做好小事，没有最好，只有更好
- ◎ 205 别小看小想法，做出来可能就是大机遇
- ◎ 207 失败了就再来一次，教训比经验更深刻
- ◎ 210 尽心尽力，把每一件小事做好

1

第1章

伟大源于平凡， 小事不可小瞧

费尔斯通公司创始人哈维·费尔斯通说：“成功是细节之子。”纵观古今中外成功者的成功经验可以看出，他们无不是从小人物、小事做起。可见伟大源于平凡，是世界成功人士的通用规则。很多机会存在于小事之中；很多伟大的发现都来源于对小事的观察。做好小事，才是真正的伟大。

人生的伟大和成功 是从小事开始的

在生活中，想做大事，想追求成功的人很多，然而，真正做成大事，获得成功的人却不多。因为绝大部分人只想做大事，而不愿意或不屑于做小事，认为小事过于琐碎、具体、单调，又没有成就感，因此对自己的工作没有了激情，甚至牢骚满腹、抱怨不断。

但他们不明白的是，从事同样的工作，在同样的环境中，为什么有的人就会不断升职、加薪，成为骨干，甚至取得更大的成就？

其实，答案很简单，那些人之所以获得成功、有所成就，只因为他们不拒绝做小事，而且能够认真对待小事，把小事做好。因为他们知道一个道理：人生的伟大和成功是从小事开始的。要成就伟大的事业，就要做好每一件小事。

世上的每一次大成功，都是从一些小事开始的，这已经被无数事实证明了。

牛顿发现万有引力，是因为一个苹果砸在头上；瓦特发明蒸汽机，是因为看到茶壶盖在上面跳动；而雷奈克发明听诊器，则是因为看到两个小孩在玩敲木头的游戏。

谁曾想到，这些伟大的成就，竟然是源于如此渺小的事情呢？在这些成就产生之前，谁又能想到，就是这样或那样的一些普通的小事，最终彻底改变了人类文明的进程呢？

当我们重视小事的时候就会发现，其实小事并不小。

在生活中我们之所以将一些事情归结于不屑一顾的小事，就是看不

起小事，结果把小事看得寻常了，把做寻常的小事当成了没有价值和意义的行为。这无疑是错误的。

有个年轻人留学法国后，不想再花家里的钱，想通过勤工俭学继续完成学业。可是由于他当时的法语水平还不高，无法完全听明白当地人说话，也就无法找到更好的工作。这当然也是没办法的事情，于是，他只好到一家中国餐馆做服务生。

因为他从小就没做过正经的活儿，在家的時候备受父母呵护，连端茶倒水的小事都没干过。因此，到了工作岗位上，做了没多久，他就开始打退堂鼓了。他想：自己好歹也是大学生啊，就干个刷盘子的工作实在是太没出息了。

可是，他搞不明白的是，那个饭店老板似乎毫不介意做自己看来低级的工作，传菜、上菜、端盘子、扫地，什么活儿都干，就像个“小工”一样。

年轻人把心中的疑惑说了出来，问饭店老板：“先生，你作为一个大老板，怎么还干这些小事，难道不觉得有失身份吗？”

“哦，不，那绝不是小事，”饭店老板笑着对年轻人解释，“通过‘上菜’‘传菜’，才能了解顾客喜欢哪道菜；只有亲自接触顾客，才能知道顾客的满意程度，我才知道哪些地方需要改进。”

年轻人恍然大悟：“原来端茶倒水的小事情，还有这么多值得关注的问题。”

饭店老板点点头：“没错，事实上，我原来只是一个服务生，当初就是做这些小事的，虽然现在我已经成为老板，不需要做那些杂活儿了，但是我知道一点，做什么事，都要从小到大，只有做好那些小事，顾客才会满意，我的生意才会好。”

饭店老板的话是经验之谈，很实在，值得我们思考。想做大事无可厚非，但是却不能因此看不起小事。每个做大事的人都是从做小事开始的，如果连小事都做不好，又有谁敢把重大的责任交给你呢？

没有人一开始就做大事，能力再强的人，也需要踏踏实实地从这些小事做起。在工作中，其实没有多少大事，所有的工作都是由一件件小事串联起来的，比如接打电话、写计划或者打字等。你只有把这些小事

情做好，才能够把整个工作做得完满，而把工作做完满，岂不就是大功一件吗？

也许你已经很反感工作中那些繁杂的事情了，想摆脱这些琐事，做一些真正的大事，但是，你要知道，人生的伟大和成功是从小事开始的。只有静下心来做好小事情，才能成就大事业。因此，不要为做小事而懊恼，而应让小事成为你成功的开始。

平凡小事有大创意， 小改变有大成果

人们之所以看不起小事，就是没看到小事的大作用。其实，在很多平凡的小事里往往蕴含着非凡的创意，在我们的生活中，有很多大创意都是源于平凡的小事。而那些能从小事中发现创意的人，都是些有心人，也是真正有本事的人。

盛田昭夫就是一个有本事的人，他不仅从小事中发现大创意，还通过创意大大地赚了一笔。

盛田昭夫经营的索尼株式会社是第二次世界大战之后崛起的大企业。对于“索尼”的名头，相信很多人都不陌生。索尼之所以有今天的成就，和它强大的新产品开发能力是分不开的。

而索尼公司之所以有非凡的创新能力，则是因为它的经营者特别关注平凡生活，从不忽略寻常的小事。

风靡20世纪八九十年代的索尼随身听，就是创新的成果，而这一成果的创意便来自于一件小事。

事情的经过是这样的：

某日，董事长盛田昭夫看到他的伙伴井深大提了一架笨重的录音机，戴了一副耳机，走进办公室。盛田昭夫觉得井深大的行为很奇怪，便问井深大：“井深君，您这是怎么一回事呢？”

井深大有些无奈地埋怨道：“我喜欢听音乐，可是我又不能整天待