

最新版

企业员工学习首选读本系列

细节 决定成败

企业走向成功的参考书
员工迈向卓越的必修课



你想成为职场精英吗？ ？那么请注意细节吧！

有道是：“天下大事，必作于细。”

无论做任何事，要想成功，都万万不可忽略细节。

XiJie
JueDing ChengBai



武汉出版社
WUHAN PUBLISHING HOUSE



企业员工学习首选读本系列

细节 决定成败

孙玉梅◎编著



 武汉出版社
WUHAN PUBLISHING HOUSE

(鄂)新登字 08 号

图书在版编目(CIP)数据

细节决定成败 / 孙玉梅编著. —武汉: 武汉出版社,
2011.3

ISBN 978-7-5430-5583-4

I. ①细… II. ①孙… III. ①成功心理学 - 通俗读物

IV. ① B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 260192 号

书名: 细节决定成败

编 著: 孙玉梅

本书策划: 李异鸣

责任编辑: 李艳芬

特约编辑: 郭海东 陈 杨

封面设计: 上尚装帧设计

出 版: 武汉出版社

社 址: 武汉市江汉区新华下路 103 号 邮 编: 430015

电 话: (027)85606403 85600625

http://www.whcbs.com E-mail: zbs@whcbs.com

印 刷: 三河市南阳印刷有限公司 经 销: 新华书店

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 12.75 字 数: 162 千字

版 次: 2011 年 3 月第 1 版 2011 年 3 月第 1 次印刷

定 价: 22.00 元

版权所有·侵权必究

如有质量问题,由承印厂负责调换。



前言

身在职场，每一个人都想得到老板的器重，能不断地加薪、升职，从而获得职场的成功。但你知道，影响一个人职场成功，或者说影响升职加薪的最重要因素是什么吗？

许多人会说那要靠运气，也有人认为工作机遇、工作能力、人际关系等因素决定着一个人职场中的成功与失败。其实，这些因素固然重要，但另一个因素更为重要，而且经常被忽略，它就是细节。

细节是什么呢？所谓细节，就是指“细小的环节或情节”，而不是指琐细的事情，无关紧要的行为。查尔斯·狄更斯曾在他的作品《一年到头》中写道：“天才就是注意细节的人。”

这话虽然不是那么的绝对，但现在白领一族在办公室办公时，确实是需要注意一些细节，所以，要想自己在职场有良好的发展前景，除了努力工作之外，就是要注意工作中的一些细节。而注意细节的人，常常能给同事或上司留下好印象。比如，早晨乘电梯，就是许多人应注意的细节。早晨上班高峰，许多写字楼的电梯总是人满为患，于是，一些人为了能早点到公司，即使看到电梯快超员，电梯门快要关上了，也会向电梯里挤，结果当然是电梯超重不能正常运行。

要知道，乘电梯的小小礼节体现了一个人的修养。当电梯门已经快要关上的时候，除非你有急事，否则最好还是尽量等候下一部电梯。如果你一定要再次开门，请你进电梯的时候小声地

说一声“抱歉、抱歉”。

乘电梯时，给我印象最深的是一家图书公司的老总，每当她看到电梯里人多时，她从来不向里面挤，而是改走楼梯，而且是小跑着上楼。她们公司在8楼，她总是一路小跑着上来。不仅如此，在其他方面，这家公司的老总也是一个非常注意细节的人。

密斯·凡·德罗是20世纪世界最伟大的建筑师之一，他一向认为：“魔鬼在细节。”他反复强调的是，不管你的建筑设计方案如何恢弘大气，如果对细节的把握不到位，就不能称之为一件好作品。而那些考虑到细节、注重细节的人，不仅能认真对待工作，将小事做细，而且注重在细节中寻找机会，从而使自己走上成功之路。

细节决定职场成败，细节决定职场前途，无论何人，身在职场都要注意细节。但具体要注意哪些细节呢？相信一些朋友对此不太了解。为此，我们策划编辑了本书。

本书从求职细节入手，向广大白领们展示了求职、工作、人际、沟通等方面须注意的一些细节与技巧，旨在指导白领们走出职场的误区，有一个良好的发展前景。

本书虽然不是职场的灵丹妙药，但只要你注意了本书提及的这些细节与技巧，就一定能与同事和睦相处，工作起来也会得心应手。至于在上司心目中，你也会是一个好下属，不论加薪还是升职，只要有好事，他首先会想到你。

你想成为职场精英吗？你想在职场叱咤风云吗？那就从注意细节开始吧！那就学会在细节处多下工夫吧！



目录

Contents

第一章 求职细节——掌握步入职场的金钥匙

择业求职时，每一个人都想找份薪水高、环境好、有发展前景的好工作。但求职成功的原因很多，也许是由于注意了面试的谈吐，也可能是由于完美的履历表。所以，无论何人，求职时，一些要注意自己的外在形象，注意发型、着装、言谈举止等细节。

- 002 “细节”决定求职的成败
- 005 择业求职须注意的细节
- 009 给自己的职业准确地定位
- 012 选择适合自己的企业或公司
- 015 详细地了解招聘你的公司
- 017 联络工具你准备好了吗
- 021 网上求职需小心
- 024 为自己的履历巧妙“上妆”
- 027 男士面试，着装细节知多少
- 030 女士面试，如何扮靓自己
- 033 现场面试如何才能举止得体
- 036 如何缓解求职者的心理压力

第二章 工作细节——职场“菜鸟”的生存智慧

职场是一个江湖，所谓人在江湖，身不由己，稍有不



慎，就会误入歧途，掉进陷阱；所以，要想在职场立足，并有所发展，必须注意工作中的一些细节，重视工作中的一些小事，多做一些别人不愿意做的工作，远离不良的工作习惯，这样，才能及早在职场中立足，不断拓展自己的职场前景。

- 040 职场无小事
- 043 凡事要领先一步
- 046 积极主动地工作
- 049 认认真真地工作
- 052 重视工作中的每件小事
- 055 保持节俭的办公习惯
- 058 做事要分清楚轻重缓急
- 061 多做别人不想做的小事
- 064 上班时间不可做私事
- 067 别把迟到当小事
- 070 清除办公室的坏情绪
- 073 远离工作中不良的小习惯
- 076 养成良好的上网习惯
- 079 多学习本行业的专业知识

第三章 人际细节——畅游职场的魅力名片

职场人际，其实就是职场的一种竞争力。在职场，要想有良好的人际关系，就一定要注意与同事或上司相处的一些小细节。比如，喜欢表现自己，习惯嫉妒别人，喜欢说大话，甚至吹牛。这些小细节，不仅会影响与同事之间的关系，还容易造成矛盾与误会，也会影响自己的职业生涯。

- 082 注意个人的形象
- 085 保持优雅的办公仪态
- 088 一定要恪守职业信誉



- 091 每天向同事道“早安”
- 094 不要与同事走得太近
- 097 同事相处要注意技巧
- 100 巧妙应对公司的男同事
- 102 女同事间相处的“鸡零狗碎”
- 105 善于体察你的上司
- 108 巧妙处理与上司的关系
- 111 上司的“屁股”要慎拍
- 113 职场礼仪那些事
- 116 积极化解同事间的矛盾

第四章 沟通细节——修炼超强的沟通术

沟通是管理者与员工之间、员工与员工之间的桥梁。所以，在工作中，沟通是一件很重要的事，不管是对上司、属下、同仁、客户，都需要更好的沟通技巧，注意更多的沟通细节，不要用一些否定式、命令式、或上对下的说话方式。

- 120 职场：有效沟通很重要
- 122 职场达人要注意的说话细节
- 124 倾听：职场人际关系的润滑剂
- 127 主动与老板进行沟通
- 130 注意与老板沟通的技巧
- 133 选择最适合的沟通话题
- 136 向上司巧妙地进谏
- 139 别小看同事间的沟通细节
- 142 职场“菜鸟”的沟通技巧
- 145 电话交流须注意的细节
- 149 用电子邮件沟通
- 151 不要把话说得太满
- 153 用幽默的语言化解困境

第五章 平步青云——决胜职场的晋升之道

细节决定职场成败。无论何人，要想决胜职场，不仅要认真对待工作，而且要把工作中的一些小事做细。在工作中多动脑，常反省，要懂得如何做下属，要虚心向上司学习，并适当地表现自己。只有注意了这些细节，才能使自己走上成功之路。

160 职场升职必须掌握的技巧

163 要虚心向他人学习

166 巧妙赢得上司的信任

169 学会适当地表现自己

172 主动向上司汇报工作

175 不只为薪水工作

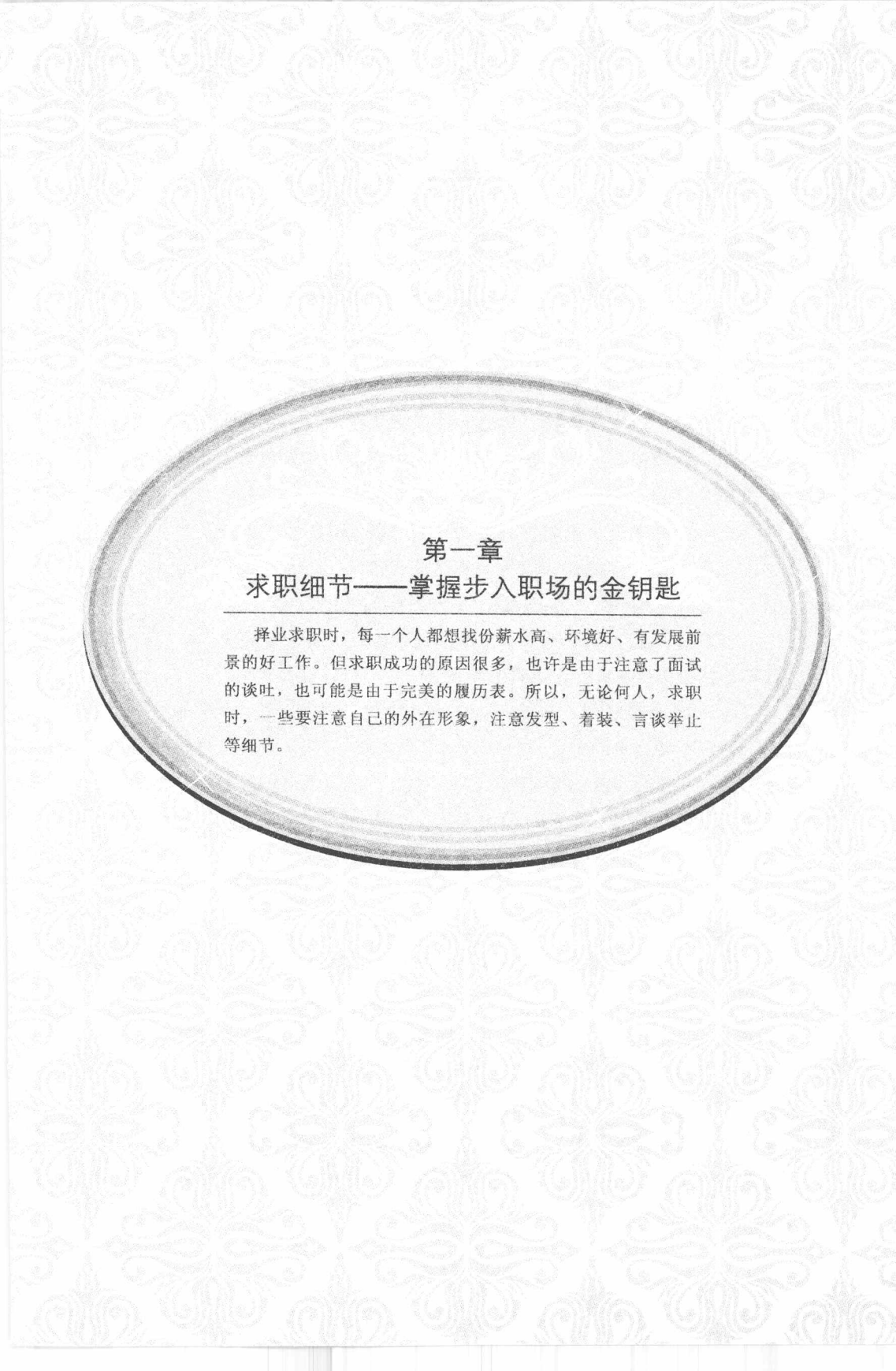
178 自动自发地工作

181 不要推卸自己的责任

184 巧为老板打圆场

187 巧妙化解与上司的矛盾

190 切忌盲目地跳槽



第一章 求职细节——掌握步入职场的金钥匙

择业求职时，每一个人都想找份薪水高、环境好、有发展前景的好工作。但求职成功的原因很多，也许是由于注意了面试的谈吐，也可能是由于完美的履历表。所以，无论何人，求职时，一些要注意自己的外在形象，注意发型、着装、言谈举止等细节。



“细节”决定求职的成败

时光如水，岁月如梭，转眼间就大学毕业了。大学毕业后要做的第一件事是什么呢？毋庸置疑，是求职。同样是求职，有的人很容易找到了工作，而有的人却总是找不到合适的工作。这是为什么呢？事实上，影响求职成功与否的因素有很多，像学历，外在形象，是否注意细节等等。在这些因素中，细节好像很不起眼，总是不被人重视，但它却是一个特别重要的因素。

细节是什么呢？所谓细节，就是指“细小的环节或情节”，而不是指琐碎的事情，无关紧要的行为。

在许多人的眼中，成功只是一种偶然，一种运气。而查尔斯·狄克斯斯曾在他的作品《一年到头》中写道：“天才就是注意细节的人。”天才就是注意细节的人，这绝不是天方夜谭，很多成功者都很注意细节，而伽利略发明天文望远镜正是由于注意了细节。事情的经过是这样的：

一个荷兰眼镜制造商有一个非常活泼的儿子，当然，他也是伽利略的熟人，两人间常有来往。眼镜制造商的儿子在与小朋友们玩耍时，偶然把两个镜片叠在了一起，然后通过镜片去看远处的教堂。他万分惊奇地发现，远处教堂的尖顶一下子被拉近了。于是，他让小朋友们都过来看，小朋友们也看到了这让人惊讶的现象。于是，眼镜制造商的儿子就跑到屋里把父亲请了出来，他的父亲看过之后，也同样感觉惊奇。之后，他就去向伽利略请教，伽利略马上意识到这一发现很重要。后来，伽利略根据这一重要发现制造出第一台粗糙的天文望远镜。就是利用这架天文望

望远镜，他在现代天文学上有了更伟大的发现。

由以上的故事我们不难看出，关注细节，可以成就人生，改变人的平凡命运。事实上，在生活中这类故事可以说是不胜枚举。所以，不要认为伟人就只做惊天动地的大事情。事实上，有时他们也是因为关注细节，从而一步步地步入成功的殿堂的。

细节决定成功，细节改变人生。大学毕业生要想成功步入职场，有一个满意的工作，就要在求职时关注一些细节。下面的故事，就是最好的说明：

一学校招聘教师，很多人跃跃欲试，但这个学校只需要招一个人。谁能在众多的应聘者中脱颖而出，成为幸运者呢？

面试开始了，几位应试者都做了精心的准备。上课铃响之后，应聘者自信地走上讲台，师生互相致意之后，开始讲课……

其中，一位应试者为了避免“满堂灌”，也像前几位应试者一样设计了几道课堂提问题，但学生的反应并不是很好。这名应试者觉得自己的表现并不理想，就认为自己肯定落选。

谁知第二天，这位认为自己没有希望的试讲者，却出乎意料地接到了录用通知。这是为什么呢？工作时间长了，与校长熟悉后，他问校长为什么选中了他。校长意味深长地说：“说实话，试讲时你的表现的确逊色于其他人。但是在课堂提问时，你叫的是学生的名字，而不是他们的学号，更不是用手指，这就说明了你尊重自己的学生。想想看，如果一位老师不愿意了解自己的学生，不尊重自己的学生，那么，他怎么可能把学生教育好呢？你是唯一一个喊出学生名字的人，所以你是幸运者。”

一个小小的细节，让这个幸运者找到了一份理想的工作。可见，细节决定求职成败。但在现实生活中，一些刚毕业的大学生在求职时，总是忽略了一些细节。比如，在去参加相关部门组织的人才招聘会时，竟然带着女友去，而且将手搭在了女友肩上，在人群里穿行，有的甚至一块儿向用人单位的展台前挤。这样不



注重自身素质和外在形象，只能给人以不成熟的感觉，甚至让用人单位怀疑：这样的人，进入公司后，怎么能严格要求自己，胜任要负责的工作呢？所以，对于求职者来说，关注细节是最重要的。

初入社会，很多大学生认为自己的能力很强，可就是没有飞黄腾达的机会，于是便埋怨上天，埋怨别人。事实上，要想找到一份好的工作，不仅需要高学历，需要卓越的才华，更需要关注一些细节，注重外在形象，注意着装、举止等细节。这样，才能如愿以偿地找到满意的工作，成功地步入职场。

专家提示：

大学生应聘时，其衣着、发型以及与面试人员打招呼、接送文件的举止，是其个人综合素质的体现，对应聘能否成功起着关键作用。所以，择业求职一定要处理好这些细节，才能给招聘者留下良好的印象。



择业求职须注意的细节

初入社会，每一个人都想找一份薪水高、环境好、有发展前景的好工作，但有时表面看起来的好工作，不一定适合你。

张某毕业于一所名牌大学，学的是英语专业，毕业时，有几家外资企业看好他，但他都不想去。他的理想是进某中央机关，虽然竞争异常激烈，但他还是过五关、斩六将进入了某中央机关，做了秘书工作。一开始，他非常喜欢这份工作，但时间长了，他有些厌倦了。因为他的性格是内向型的，不喜欢交际，喜欢居家的生活，但他的工作性质决定了他必须常年出差在外。当最初的热情逐渐消退后，他就变得心灰意冷起来。于是，几年后，他辞掉了工作。

此时，他那些进了外企或国企的同窗好友，一个个都取得了显著的成绩，有的成为技术骨干；有的已成立自己的公司；有的则在国有企业中担任厂长、总工程师等重要职务，这让这位当年英语专业的高材生百感交集。

当年张某如果选择一家外企或国企就职会怎么样呢？结果可想而知。所以，对每个求职者而言，全面地规划自己的职业生涯，注意扬己之长，避己之短，选择一份适合自己的工作，是特别重要的。

如果想通过择业求职来改变命运，有一个美好的人生，就要在择业求职时，注重一些细节，注意言谈举止。

一个青年来到城市创业，经过几年打拼后，有了一个小公司。他将这个小公司管理得井井有条，并在业界小有名气。有一



一个外商听说之后，慕名而来，想同他谈一下合作的问题。尽管第一轮谈判谈得不是很顺利，但当第一轮谈判结束后，青年人还是请外商共进了晚餐。晚餐很简单，大家也吃得很高兴，等到要走时，他们将几个盘子的菜都吃得干干净净，主食也只剩下了两个小包子。临走时，青年人对服务小姐说：“帮我把这两个包子打包吧，我要带走。”与青年人话别时，看着青年人手中拎着的小包子，外商很感动。第二天，外商让秘书通知青年人来签订合同。

因将吃剩下的小笼包带走这样极其平凡的小事感动了外商，使外商顺利地与他签订了合同，也许只是一个个例。但这件事却说明，注意一个小小的细节就有能成功。

也曾听朋友讲过这样的一个故事：

一家大企业要招工，一个年轻人，过五关斩六将，终于到了最后一关：总经理面试。

总经理与他没谈几句，就说：“很抱歉，年轻人，我有点急事，要出去10分钟，你能不能等我？”

年轻人说：“没问题，您去吧，我等您。”

总经理走了，年轻人见总经理办公室的大写字台上放着很多文件、资料。无所事事的年轻人就开始翻看文件、资料，他看完了这一摞，又看那一摞……

10分钟后，总经理回来了，说：“面试已经结束。”

“没有啊？没见您在面试我啊。”年轻人说。

“我不在这10分钟，你的表现就是对你的面试。遗憾的是你没有被录取。因为我们从来不录取那些没经过别人同意，就乱看别人东西的人。”总经理说。

只因不注意一个小小的细节，年轻人到手的工作机会就溜走了，多么可惜。可见，不注意细节，对人生有怎样的影响和危害。

那么，求职者在找工作时，要注意哪些细节呢？

为找到工作，一些求职者经常去参加一些招聘会，甚至去面试。致命的是，面试前总是不做好充足的准备。比如，没有写好

简历或简历写得一般，没有特色。其实，这是求职的大忌。要知道，求职者应该有自己的求职意向，要根据自己的求职意向，结合不同类型的岗位特点，结合自己的兴趣与个性，有针对性地制作好相应简历。并注意在简历中，突出自己的能力优势，尽可能地将个人的求职意向、专业知识、技术背景与用人单位的职位要求对应起来。

现在很多人喜欢在网上求职，网上求职忌“狂轰滥炸”乱投简历。如果喜欢参加招聘会，也要通过多渠道对参会企业需求岗位加以了解，准备好相应的简历，然后有的放矢地在现场与心仪的企业或公司交流，形成良好的互动，而不是简单的随便投简历。

参加招聘会时，要少说话，多用眼睛看。许多求职者喜欢对现场的企业或用人单位评头论足。这一点一定要注意，因为在招聘会上，企业招聘者的展位往往一字排开，相互之间离得很近。如果你站在这个展位前说这家企业如何不好，也有可能被旁边的招聘者听到，这样就会让多家企业的招聘者对你产生反感。所以，在招聘现场，一定要注意个人形象，慎言慎行。

如果你经常去招聘会，会在一些招聘会上见到一些父母或情侣的身影。其实，这也是求职者应注意的细节之一，不注意这个细节，会显得很不成熟，而且求职意向也容易被父母的一些想法影响，无法找到真正适合自己的工作。

现在，无论是在网上还是书上都有很多“面试攻略”，有些“攻略”把面试可能问的问题一一列出。求职者要注意的是：不要被这些“面试攻略”误导，而是要灵活运用，要学会展现自己的个性和优点。这样，才能在众多的求职者中脱颖而出，引起用人单位的关注。

影响求职成功的要素有很多：专业技能、工作经验、团队合作、衣着言谈……但无论哪一方面，求职者都需要小心应对，不要放过任何一个细节。

专家提示:

不论去参加招聘会还是去面试，在礼仪方面求职者一定要多加注意，特别是一些小小的细节，更不能忽略。同时，要注意着装，着装一定要大方整齐，不能穿奇装异服去面试。当然了，男士要注意的是不要留长发。