

每件事都重要！这句话应该成为每一位管理者和员工的座右铭。

——汪中求，著名管理学者，畅销书《细节决定成败》作者

企业无小事

每个人把每件事做好，结果自然就好！

（美）加里·瑞安·布莱尔/著 李慧/译

● 被全球**8**万个机构用于培训课程，培训人数超过**400**万

EVERYTHING
COUNTS!



新华出版社

企业无小事

每个人把每件事做好，结果自然就好！

（美）加里·瑞安·布莱尔/著 李慧/译

新华出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

企业无小事：每个人把每件事做好，结果自然就好/(美)布莱尔著，李慧译.
北京：新华出版社，2010.9

ISBN 978 - 7 - 5011 - 9396 - 7

I. ①企… II. ①布…②李… III. ①企业管理 IV. ①F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 181769 号

著作权合同登记号：01 - 2010 - 0671

Everything Counts

Copyright © 2010 by Gary Ryan Blair

This translation published under license

All Rights Reserved.

中文简体字专有出版权属新华出版社

企业无小事

作 者：(美) 加里·瑞安·布莱尔

译 者：李 慧

责任编辑：黄绪国

出版发行：新华出版社

地 址：北京石景山区京原路 8 号

网 址：<http://www.xinhupub.com> <http://press.xinhuanet.com>

邮 编：100040

经 销：新华书店

印 刷：河北省高碑店市德裕顺印刷有限责任公司

开 本：710mm × 1000mm 1/16

印 张：13.5

字 数：150 千字

版 次：2010 年 10 月第一版

印 次：2010 年 10 月第一次印刷

书 号：ISBN 978 - 7 - 5011 - 9396 - 7

定 价：28.00 元

温馨提示：本社“新华版短信书友会”新书直订 发短信至：13651277005

本社图书策划中心诚征品位畅销选题 发邮件至：xhchzx@163.com

购书热线：010 - 63077122 中国新闻书店购书热线：010 - 63072012

图书如有印装问题请与出版社联系调换：010 - 63073969

卓越的黄金定律

每件事都重要

你说的每句话、你持有的每个想法、你做的每件事都有一个方向。而在你追求卓越的道路上，这个方向会成为你的推动器或绊脚石。不论大小或目的，每件事都会产生最基本的影响。因此，每件事都重要！

导 言

打扰一下你的生活，给你带来这条很重要的信息——如果有什么需要重视的话，每件事都重要，不管大小，这本书将让你知道，到底为什么如此，如何解决。这本书是激励卓越与产出杰出效果的执行策略。它提供了一个很重要的信息，这适用于运营良好的企业，也适用于享受高质量的生活。其含义很简单，但是很强大：你说的每句话、你曾拥有的每个想法、你做的每件事都有一个方向，都会变成你追求卓越的道路上的推动器或绊脚石。每件事，不管是大是小，不管你是专心还是散漫，都会造成本质上的改变，因此，每件事都重要！这是卓越的黄金法则！

当你审视自己的人生时，就会更加了解自己。聆听自己的演讲，回想自己的想法，看看自己的动作——这些都是掌握你自己的成长与能力的进程。通过观察并努力理解每个瞬间发生的事情，以塑造自己的见解和能力。关注获得的美德与放弃的邪恶，这很关键。

这本书希望唤起人们的个人意识、责任感以及自我修养；当然，它不会导致神经质。它给人们提供了一种对生命的新鲜而真实的观察角度，一种对真理的不断审视。而在这样的审视中，每件事都重要。

有一个事实是无法否认的：要重视每件事，需要我们每个人都作出认真而坚持不懈的努力。被审视过的人生才是值得的。通过运用卓越的黄金法则，你会开始审视人生，甚至是对于那些最小的细节，那些过去降低绩效甚至损害形象与名誉的细节。

不管你如何定义卓越，它都会包括杰出的品质、对细节的注意、坚持

不变的标准以及充满了爱与热情的高级技能。卓越会被人尊重，被人敬仰，有一些不愿意接受除了自己的绝对完美状态以外的其他事物的人，卓越也是他们所获得的胜利成果。世界级的纪录都是世界级的习惯与行为的成果。从开头到结尾，成功的特征都在于细节。

很多成功人士给人印象最深的特点之一就是他们持续不断地努力达到卓越，谨慎小心地注意人生道路上的每个小细节。成功者会翻开每一块石头，他们明白一个事实，那就是仅仅可接受的成果与杰出成果的关键区别就在于最微小的那些细节，他们还对此加以利用，提升自己。他们承认并接受，奥运会上金牌与银牌的区别可以追溯到训练与比赛时的那些细节上，因此，他们重视每一件事。

不幸的是，太多的人和组织都以一种平庸的悬置状态运行着。对小事情的冷淡忽略，给消费者留下了不快的经历，因此名誉被损、品牌效应减小、失去忠实的顾客。那种教导我们“莫为小事烦恼”的流行哲学危害甚广，因为它，客户服务质量下降、绩效下降、机会流失、出现差错漏洞、矛盾、返工。

从排版错误到做事拖延，很多人和组织都好像觉得这些细节没什么大不了的。但是这种心态的结果就是，他们对待顾客的服务态度差，做事草率邋遢，总是上班迟到，或者一副没准备好的样子。虽然使命宣言和服务信条都是推崇卓越、优质、连贯性，客户和消费者受到的还是平庸、冷淡，太多的时候，他们面对的都是不称职。

这种状态必须结束。如果一个企业真的想成为客户崇拜的神，它就必须要将“每件事都重要”作为自己的运营理念。它能变成一种强有力的可持续性武器。在商业中，当谈到创造完美的品牌观念时，最微小的细节都是非常重要的。每个公司的交流过程、每个要素和细节都会不断地影响到品牌化：信件中所使用的语言和语调、电话系统中设置的待机音乐、传真封面、从因特网上下载的速度、发票的外观……还有很多很多。

同样，在你的个人生活中，没有任何细节都是小到可以忽略的——问

问正在减肥的人士吧，成功在于细节。有时我们总是想着要达到理想的体重，但总是忘记了我们要想冲到终点的话，必须要一步一步地来。每一个消耗热量的姿势都很重要，都会对减肥有帮助，而且也能养成更好的健康饮食习惯的观念。

“每件事都重要”的人生，是一个在生活中第一时间管理好自己的行为，对必须做好的事情进行必要控制的纪律性人生！

从某些方面来说，生活就是一场棋艺竞赛。第一步棋可能需要很久才下，开始总是很漫长的。的确，有几步可能会令你处于下风，但是棋盘上总是充满了机会。每一步都很重要，每个决策都会造成后果，每一次浪费掉的机会都是策略上的错误。每一步都要重视！

这本书最重要的部分就是，你决定要用它来做些什么。我鼓励你将行动、贡献、决策以及这些决策的结果都囊括进去。为此，也为了努力重视每一件事，你在每一课后都应有所行动，并应用到你的生活和事业中。

我很高兴带给你这些激励卓越并能产生成效的方法。拥护它们，养成习惯，把它们变成你自己的。最重要的是，每一步都要有所进步。

目 录

CONTENTS •

导 言	/ 1
细 节	/ 1
天下大事，必做于细	
承 诺	/ 6
承诺维护你的信用与荣誉，不管是对自己，还是对别人	
领导力	/ 11
优秀的领导品行端正、道德高尚；他们不撒谎、不欺骗、不偷窃	
专 注	/ 16
专注绝对是你将获得的所有成功的前提条件	
一 致	/ 21
一致性不仅会提高你自己，也会让那些从你的努力中受惠的人受益	

胆 略 / 27

胆略是指作出有价值的决定，并且果断地向着你相信的目标迈进

质 量 / 32

保证质量意味着你永远不需要说对不起

计 划 / 37

如果没有计划，生活就不会按照计划前进

愿 景 / 42

你能看多远，就能走多远

团队合作 / 48

成功是由良好的时机、天然的优势以及和谐的团队合作共同决定的

道 德 / 53

道德准则是一种方式，它确保所有人依照共同的标准作出各自的重要决定

制定目标 / 58

如果想要得到更好的结果，必须优先考虑你要采取的每一步行动以及要进行的每一项活动

创 新 / 63

创新，实际上就是你说你所做的事情造成了差异，并创造了真正的商业价值

奖励与认可 / 68

哪怕一些成功的经历从记忆中褪去，它们带来的

奖励也会一直激励着我们

每位顾客 / 72

只有为顾客创造价值，你才能为自己的商业创造出持久价值

速度 / 77

速度是竞争力不可缺少的组成部分，它会帮你占领市场，获得巨大的信任和忠实的顾客

终身学习 / 82

唯一真正确定的是不确定，持久竞争优势的唯一源泉就是知识

关系网 / 87

显而易见，那些注重关系网与积累社会资本的人比其他人表现得更出色

品格 / 92

人品远比你扮演的角色重要得多

常识 / 96

要坚定地按照常识的法则来生活，遵守公众所要求的诚实和礼仪

卓越 / 101

卓越是一种纯真的喜悦，它能够增强一个人的自信，使心灵更加平和

激情 / 107

只有怀有满腔激情的人才可能完成不朽的杰作

坚 持 / 112

坚持不懈，我们将会发现自己最深的潜能；而不这样做，我们甚至无法生存

勇 气 / 117

无论年龄、性别、身体素质和所处的环境，每一个人都可以拥有勇气，这正是勇气这一品质中最重要的一点

耐 心 / 123

从真正的意义上来说，耐心是所有美德的保证。因为耐心会消磨妨碍每一种美德的障碍

谦 逊 / 128

发自内心的谦逊行为会为事物的因果循环中加入更多的善意

自 律 / 133

自律将从各个方面使你做到最好，让你感到自信、具有能力，不可阻挡

礼 节 / 138

礼节是我们想要传承给明天的领导者的珍贵遗产

乐 观 / 143

无论我们多么现实，多么理智，都必须集中精力，坚持信念

健 康 / 148

健康的身体不只生理上的，它也是思想和精神上的

感 恩 / 153

常怀感恩之心，你将拥有宁静的心灵和高品质的人生

声 誉 / 158

好的名声与善意一样，它们都需要付出很多才能够得到，但失去却是在一瞬间

个人发展 / 163

我们做得越好就获得越多，我们知道得越多就会做得越好

可持续性 / 168

可持续性不只是要把事情做好，还是怎样才能把事情做得更好

忠 诚 / 175

忠于除自己以外的事或人意味着一个人的行为或生活方式并不完全受控于个人利益

真 相 / 180

面对真相和现实，而不是面对想当然的或者你愿望中的事物

快 乐 / 185

快乐是一种选择。它无处不在；不论你面对什么样的问题，快乐都是一种态度

简 单 / 190

如果无法在下意识的情况下维持简单的状态，那

么它的对立面——不停增加的复杂——就一定会呈现出来

调适力

/ 195

比起在困境面前感到无助的人，调适能力强的人具有极大的竞争优势

贡 献

/ 199

将你的精力放在如何提高你所从事的工作的质量、如何充实你的工作、如何提高它的影响力上

细 节

天下大事，必做于细

如果你想完成伟大而崇高的事业，首先要学会把每一件事都看成是伟大而崇高的事业。最宏大工程的成败都是由其最小组成部分的成败来决定的。

很多人都不太把微小的细节当回事，把它们当做细枝末节一样看都不看一眼——仅仅把它们当做我们可以忽略的“鸡毛蒜皮”。但实际上，我们的整个环境就是这些细枝末节的总和。虽然我们总是用年来计算我们的生活，但是日子都是一天一天、一小时一小时、一分钟一分钟、一秒一秒地过的。每个片段——我们生活中的每个细节，都会对生活产生本质上的影响，如果把任何一个细节都看做是琐碎、不重要、微不足道的东西，那将会产生危险的后果。

各行各业的成功人士都清楚细节的重要性：

- ☞ 犯罪现场的调查专家知道，他们往往是靠一些最微不足道的细节来抓捕犯罪分子并对其提起公诉的。
- ☞ 运动员和教练也知道，一次小小的错误判断也会助长对手的气势，扭转局势，转胜为败。
- ☞ 医生和护士都清楚，一次小失误或者注意力不集中都很有可能导致

惨剧的发生。

- ☞ 商人们总是认真地把握着产品与服务的每个细节，因为他们知道，一个小小的裂缝都可能引起一系列事件，减损利益，毁坏品牌信誉度，损害其公众形象。
- ☞ 工程师与建筑师都明白，大型建筑工程的稳定牢固都要依靠它的细小组成部分的完整性，一个坏掉的门闩或错位的钉子都会造成严重的后果。
- ☞ 消防队员、急救员以及其他抢险人员都要训练有素，时刻注意细节，悲剧发生时更要如此，因为紧急情况下的每一秒钟都能决定生死。
- ☞ 游乐园的工作人员都清楚，为了游客的安全与身体健康——以及公司的财务可行性，他们需要持续且仔细地留意游乐设施和每个景点的细节。
- ☞ 在编写软件的过程中，计算机程序员都要紧紧地盯住细节，因为上百万个编码中只要出现了一个错误的数位，就会造成操作上的严重后果，给终端使用者带来噩梦。
- ☞ 汽车护理工程师的工作就是将汽车恢复成陈列时的完美状态。这就要求他们要去除掉每一根线头、每一丝灰尘与污垢，而他们工作时的主要工具其实就是一根棉签。

归根结底，我们生活各个方面的成功关键就在于把每个小事都做好——时时刻刻都要这样，每个片段都会产生良好的效果。如果每个细节都考虑周全，并全力关注过程中的每一步，那么结果必将是最高品质的。

对工作的热情、对质量的承诺以及对细节持续不断的关注都是卓越的基本特点。优质的工作与对细节的重视不仅有益于公司客户，这种态度与习惯也能给工作人员带来欢乐与平和。如果要想完美地做好每一件事，那

么就享受它。

不管是杰出的表现、绝佳的烹饪、精美的家具、漂亮的衣服还是精致的珠宝，其背后的秘诀，都在于最微小的细节。取得巨大成功的人都明白，要获得难忘的优秀经验，就需要日复一日地重复着上百个看似微不足道的细节，并且要做到完美。

取得优秀成绩的人不仅做了很多每个人都在做的事情，他们还做了更好的事情。即使是很小很小的差别，只要坚持不懈地进行下去，就会取得出众的成绩。

在商场中，也是对于细节的关注赢得了长期的顾客忠诚度。从雇员的培训、产品服务的质量，到服务台的文具类型、电话里播给顾客的音乐，一个成功的公司知道，每个细节都很重要。床单织物的密度、产品标签的字形、房间的灯光、欢迎的微笑、大厅里的花卉陈设、门把手的光泽——所有这些都是“微小的”细节，但是都会给人留下很深的印象。在一个卓越的组织里，没有哪一部分是次要的，没有哪一部分是不需要密切注意的。如果你认为太忙了，没办法注意细节，或者认为注意生意或生活中的琐碎小事会让你效率降低，那么我觉得你应该重新审视一下自己的看法了。

另外，我还可以自信地告诉你：不管你从事的是何种工作或者个人的活动，你都可能会不断地遇到更大的问题，但是如果你开始更加注意细节的话，这些问题就能够避免。工作中的细节会影响公司的完整性和繁荣。如果对这些细节抱着马虎或者满不在乎的态度，那么你就接近失败了。决心要成为杰出人才的人知道，对成功真正的威胁，并不是什么大型的决战、可怕的大失误，更多的时候，造成走向灭亡的隐性危险都是一些最小的失误或疏忽。

真正的专业人士是不会对任何失误的判断、经验或质量上的瑕疵置之不理的。成功人士都知道，每件事都很重要。我并不是说困难在于细节，而是指每一颗细小的微粒都包含着一粒种子，都孕育着胜与败的决定性。

因此，如果想将努力成果最大化，就必须要注重细节。

任何杰出的努力都是一件产品，产品的每个微小的细节都能体现出制造者的心思、付出与特点。要注重小的事物。对细小事物的持续关注能产生杰出的成效——这就是为何每个细节都重要的原因！

每个细节都重要——行动起来

你是否重视细节，请问自己以下几个问题：

- ☞ 你是否足够注意生活中的细节？如果是，带来了什么益处，你如何将同样的教训应用到其他方面？
- ☞ 你是否认为注意工作中的细节会降低效率，或者降低你在其他人眼中的效率？
- ☞ 你会采取什么行动来更加注意生活中的细节？

一个重视细节的企业

丽嘉酒店

丽嘉酒店是酒店业的传奇，它一百年来都坚持为顾客提供无可挑剔的服务并对细节谨慎关注。

丽嘉酒店仿照欧洲 19 世纪初期的大型酒店，有着隐秘、精致、高雅的传统，至今未变。客人们都认为丽嘉酒店服务与众不同，就是因为所有的丽嘉连锁酒店都注重小事，将小事当做大事办。

位于波士顿的时代酒店是其连锁店之一，这家酒店发生的一件事情特别能说明他们是如何重视小事并以此提高他们的声誉