



做人做事指南丛书

一生中必须关注的8

细节

Yi Sheng Zhong

Bi Xu Guan Zhu De

Ba Ge Xi Jie

奚 华◎编著

中国戏剧出版社

人生必读丛书

一生中必须关注的8

细节

Yi Sheng Zhong

Bi Xu Guan Zhu De

Ba Ge Xi Jie

奚 华◎编著

中国戏剧出版社

图书在版编目(CIP)数据

做人做事指南丛书/奚华编著. —北京:中国戏剧出版社,
2005.11

ISBN7-104-02327-5

I. 做... II. 奚... III. 个人-修养-通俗读物

IV. B825-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 138293 号

书 名:一生中必须关注的 8 个细节

策 划:奚华

责任编辑 肖楠

出版发行:中国戏剧出版社

社 址:北京市海淀区紫竹院路 116 号嘉豪国际中心 A 座

10 层

邮正编码:100089

电 话:84002504(发行部)

传 真:84002504(发行部)

电子信箱:fxb@xj.sina.net (发行部)

经 销:全国新华书店

印 刷:三河市长城印刷有限公司

开 本:880×1230 毫米 1/32

印 张:118

字 数:2888 千字

版 次:2006 年 1 月 北京第 1 版第 1 次印刷

书 号:ISBN7-104-02327-5/G·216

定 价:250 元(共 10 册)

版权所有 违者必纠



前言 FOREWORD

前
言

世界上每天都有人因为做人策略无方而失败。美国人际关系学家阿尔伯特·爱德华·威根在他的研究报告《探索你的心理世界》一书中指出：“在一年内失去工作的 4000 名职工中，只有 400 人即总数的 10%是因不能胜任工作而被开除的，其余的 90%则是因为不能很好地处理人际关系而被解雇。”美国技术协会在对 10000 人的情况记录作分析研究后，也得出类似的结论：90%的人因为不能成功地交往而失败了。

如果你不懂得怎么做人处世，你可能单靠精明能干暂时混得不错，但大多数事业都不由你唱独角戏。你可能有很高深的学术知识，却仍然缺乏社会知识——耐心倾听、推己及人、批评中肯而又有接受批评的能力，别人就很难喜欢你。如果人们不喜欢你，他们会认为你可能成事不足，败事有余。

纽约百老汇大街证券交易所有名的经纪人斯坦哈特过去严肃刻板，脾气暴戾，以至于他的雇员、顾客甚至太太见他也避之不及。后来他检点往事，一改旧习，不论在电梯上或走廊里，还是在大门或商场里，逢人三分笑，像普通一员那样虔诚地与人握手，结果不仅家庭和睦，而且顾客盈门，生意兴隆。这都是提高做人处世技巧的效果。

罗斯福深受下属爱戴的重要原因也是因为他为人处世的技

前言

巧高超。他每次走过佣人的住处,都在门外喊着佣人的姓名,并询问他们当天做什么事。在白宫内,他甚至走进厨房,亲口品尝厨师的伙食,热情地和洗碗女工们交谈。有一次,罗斯福听到一位佣人想知道鹌是什么样子的。没过几天,这个佣人突然接到对面寓所内总统打来的电话。原来,这时刚巧有一只鹌正停在这个佣人的屋前,罗斯福请她立即打开窗子看个仔细,对这样的人,人们岂能不喜欢、不爱戴呢?

古今中外无数大小人物的经历告诉我们:做人处世必须讲究策略,否则,就会处处树敌,事事碰壁。于是,我们编著了《一生中必须依靠的8种人》、《一生中必须宽容的8种人》、《一生中必须交往的8种人》、《一生中必须的8种选择与放弃》、《一生中必须懂得的8大道理》、《一生中必须养成的8个习惯》、《一生中必须关注的8个细节》、《一生中必须拥有的8种情商》、《一生中必须练成的8大本事》、《一生中必须学会的8种快乐》等做人做事指南丛书。

作为一个人,尤其是作为一个有才华的人,要做到不露锋芒,既有效地保护自我,又能充分发挥自己的才华,不仅要说服、战胜盲目骄傲自大的病态心理,凡事不要太张狂太咄咄逼人,更要养成谦虚让人的美德。所谓“花要半开,酒要半醉”,凡是鲜花盛开娇艳的时候,不是立即被人采摘而去,也就是衰败的开始。人生也是这样。当你志得意满时,切不可趾高气扬,目空一切,不可一世,这样你不会被别人当靶子打才怪呢!此丛书中,向你提出忠告,无论你有怎样出众的才智,也一定要谨记:不要把自己看得太了不起,不要把自己看得太重要,不要把自己看成是救国济民的圣人君子似的,还是收敛起你的锋芒,夹起你的尾巴,掩饰起你的才华吧。

但是,世界由矛盾组成,任何人或事情都不会尽善尽美。无论是“患难之交”、“亲朋好友”,还是“金玉良缘”、“模范丈夫”,都是相对而言。此丛书中,阐明了不要长久地仇恨任何人与事,常



用宽容的眼光看世界,事业、家庭和友谊才能稳固和长久。可是,生活中的每一个人都志在成功,并且不懈地追求着成功。面对困难与坎坷,大多数人都会抱着顽强、执著地态度迎难而上。但是,在这个竞争日益激烈的社会里,仅凭一腔热情已经难以找到自己的立足之地,当遇到自己能力所办不到的事时,只有依靠别人的力量,才会找到通往成功的捷径。此丛书,就是从“靠”字入手,阐述自己要想早日取得成功,就要找到自己人生的帮手和靠山,并运用自己的智慧去解决现实生活中的问题。

做人做事策指南丛书,全方位阐述了做人做事艺术的全貌,理论浅显易懂,突出实践指导性,是一本科学性、实用性兼备的做人做事大全。此丛书雅俗共赏,可以让不同层次的读者熟悉做人做事策略规律,掌握了做人做事的策略,经营事业和人生,才能达到无往不胜、左右逢源的高超境界,从而,取得事业的成功。

目 录

CONTENTS

目

录

第一章 做人处世的细节

细节决定命运 /3

任何时候都要保持仪表的整洁 /5

不要妄想快速树立好的名誉 /7

不要把节约当做吝啬 /10

不要过分炫耀你的财富 /11

不要把他人的忠告当做耳边风 /14

不要过于计较他人的赞扬或指责 /16

坚持在背后说别人的好话 /18

每天向你周围的人问声“早上好” /21

对不同的人要运用不同的交往细节 /23

与领导愉快相处的几个细节 /25

与同事愉快相处的几个细节 /28

真诚地赞扬和欣赏他人 /30

含蓄委婉地指出他人的过错 /33

吹捧别人，但不要听信别人的吹捧 /35

- 要和朋友经常保持联系 /37
- 不要滥用朋友之间的情义 /39
- 遵守诺言注重一个小小的约会 /41
- 给他人多送去一点儿温暖 /44
- 不要为一些琐碎的小事生气 /46
- 在所有的事情中都要有一点保留 /48
- 说话办事都要顾及别人的感受 /50

第二章 积极工作的细节

- 敬业可以改写你的人生 /55
- 按照重要程度安排工作 /56
- 带着感恩的心情去工作 /57
- 用忠诚换取老板的信任 /59
- 责任感体现在细微的小事中 /61
- 注意任何细微的杂务 /62
- 工作面前无小事 /64
- 严肃对待琐碎工作 /65
- 细节产生效益 /67
- 在做好本职工作的同时做点分外事 /70
- 不要拒绝有难度的工作 /71
- 一个会工作的人必须在细节处下工夫 /73
- 从最小化的具体行动开始 /74
- 用刻苦的精神把握工作中的细节 /76
- 工作一定要专注细致 /77
- 不要以卑微的心做卑微的工作 /78
- 别为工作中的失败找借口 /80

不要在老板的眼皮底下做小动作	/82
让老板了解工作进展情况	/84
把精力放在创造性的工作上	/86
不要在工作期间公私不分	/87
公司的物品不是免费的	/88
用请求的语气分派工作	/89
怎样与老板谈加薪问题	/90
从小职员到大老板	/92

第三章 卓越管理的细节

秩序！生活的第一法则	/97
重视企业中的细节工作	/99
建一张员工专长表	/100
追求质量是一种管理艺术	/102
企业管理的中心是人员管理	/105
用“毛毛细雨”法灌溉员工的心灵	/107
从细微之处入手而全面考察人才	/109
让下属自愿与你卓有成效地合作	/116
善于分配工作和授权	/118
有效发布命令的技巧	/121
提高员工工作效率	/123
妥善处理各种人事问题	/125
处理员工的迟到旷工问题	/128
及时解雇不称职的员工	/130

第四章 成功经营的细节

目

录

- 细节蕴藏着商机 /135
- 良好的经营在于从细小处着手 /138
- 致富是用小钱积累起来的 /141
- 细致入微是市场拓展的精髓 /142
- 细节设计使产品与众不同 /143
- 用小商品做大生意 /145
- 细节体现品牌 /150
- 经营之道在于细节 /152
- 做好营销中每个阶段的工作 /154
- 细节营销让销售如鱼得水 /158
- 做女人爱掏腰包的生意 /161
- 生产率和质量并重的细节 /163
- 提供优质服务的同时不忽视细节 /167
- 小公司也可赚钱 /169

第五章 顺利推销的细节

- 推销员应该注意的礼仪细节 /175
- 详细地了解你的客户 /179
- 努力吸引客户注意 /181
- 抓住每一个可见信号 /183
- 推销时机的选择至关重要 /185
- 一点点与众不同就能带来成功 /187
- 体谅客户的情绪和面子 /188

让父母欣然为孩子花钱 /191	
热情服务，赢得女顾客的好感 /192	
一次示范胜过一千句话 /195	
用细节性问题引导顾客做决策 /196	
电话推销更要注意细节 /201	
提高推销介绍的成功率的几个要领 /203	
把握好说明自己商品的分寸 /208	
推销或送货上门要注意的 15 个细节 /209	
开发新客户必须注意的四个细节 /211	

第六章 抓住机遇的细节

无人依赖正是自立的好机会 /215	
时刻对新事物保持敏感 /216	
处处留心皆机遇 /217	
商场机会蕴藏在小事中 /221	
先机就是金钱 /222	
及时捕捉市场上的“零次信息” /224	
许多不显眼的事物往往就是机会 /225	
绝不放弃万分之一的可能 /226	
留心小事捕捉生意灵感 /229	
抓住细小的苗头发展宏大的事业 /233	
一件微不足道的小事成就大业 /235	
用温和的态度去寻找出路 /237	
创造机会要一步一步地前进 /239	
控制情绪才能抓住机会 /241	

第七章 恋爱婚姻的细节

- 不要为得到而又失去感到后悔 /245
- 对个人幸福而言，婚姻比事业更重要 /247
- 不要因为爱而剥夺别人的自由 /250
- 不要过分刻意追求结果 /252
- 让微笑总挂在嘴角 /254
- 进门前，把烦恼留在门外 /256
- 不要把感激藏在心里 /259
- 有一颗容易满足的心 /261
- 适合的就是最好的 /263
- 不要放弃现在的幸福而去追求幻想 /265

第八章 成功人生的细节

- 从起床和早餐开始激发好情绪 /271
- 行进中要随时把握方向 /272
- 留心小事情激发灵感大发明 /274
- 从细节中找成功 /276
- 细节致胜的绝招 /279
- 卓越源自细节 /281
- 每天多做一点 /283
- 不要满足于眼前小小的成就 /288
- 任何限制都要从自己内心开始 /291
- 惟有你才能挣脱自我设限 /292
- 打破一切常规，开辟新路 /293



适当降低自己的目标 /294	
从小事做起可以早年起步 /296	
不要让特长掩盖自身其他优点 /298	
不要错过生命的低气 /301	
永远不要奢求十全十美 /303	
千万别忽略一个细小的错误 /305	
用小步跨越一个个障碍 /306	
从一件小事上体验一次成功的感觉 /307	
聚焦小事升华你的人生 /308	

目

录

Chapter 1

做人处世的细节



细节决定命运

在一些正式场合，人们对一个陌生人的了解，注意的往往就是他的小节。在互不熟悉的情况下，人们在不知不觉中就会先入为主地认为：一个小节常常反映出大问题。所以，我们的小节便是我们的名片，是我们身份的象征。

鲁尔先生要雇一名勤杂工到他的办公室打杂，他最后挑了一个男童。

“我想知道，”他的一位朋友问，“你为什么挑他，他既没有带介绍信，也没有人推荐。”

“你错了。”鲁尔先生说：“他带了很多介绍信。他在门口时擦去了鞋上的泥，进门时随手关门，这说明他小心谨慎。进了办公室，他先脱去帽子，回答我的问题干脆果断，证明他懂礼貌而且有教养。其他所有的人直接坐到椅子上准备回答我的问题，而他却把我故意扔在椅子边的纸团拾起来，放到废纸篓中。他衣着整洁，头发整齐，指甲干净。难道这些小节不是极好的介绍信吗？”

不要忽视小节，这在现代职场上已被奉为金玉良言。

在一家公司上班，呆的时间长了，一些人就很随意地自然不自然地把公司的物品私自拿回家使用，小到一张复印纸、一支圆珠笔，大到电脑、汽车，并且顺其自然地使用这些免费资源。

把公司的一个信封、一沓稿纸、一支圆珠笔等物品顺手牵羊地拿回家，尽管这些小东西不值钱，却能反映一个人的职业操守和道德品质。

公司的物品不是免费资源，员工必须坚持原则，处处注意自己的不良行为，养成不拿公司一针一线的习惯。即使别人都在那样做，你也绝对不能跟着去仿效。大家认为不过是拿公司不值钱的小东西，不过是用公司的电脑上网，发发邮件，玩玩游戏而已，其实，这也会影响公司的生产成本，加重公司的负担，甚至会严重影响公司的正常发展。如果老板知道你的这些不良行为，也不会对你有好感，这将直接影响你在职场上的成功。

一家公司的女职员把公司的稿纸拿回去，给上小学的孩子当作业本用。而孩子老师的丈夫就是另一家公司的部门经理，该公司正要与女职员所在的公司合作一个项目。当他无意中看到孩子的作业本竟是公司的稿纸时，他就想：“这家公司的风气太坏了，这样的公司怎么能做好生意呢？”于是便中止了与该公司的合作计划。

有谁会想到这么一个大项目的合作失败竟然是一本稿纸惹的祸呢？可以试想一下，如果那名女职员的老板知道了这件事的原委，女职员会有怎样的下场呢？

也许你会这样想：占用公司一本稿纸、一支圆珠笔有什么大不了的，这些不值钱的东西，用用又有什么关系？其实，你的想法是错误的。一个人职业品质的好坏，往往从细小的地方表现出来，不要小看一张纸或一支笔，它所造成的伤害，会比你想像的要严重得多。许多人在职场打拼多年，没有取得成功，就是败在自己不良的职业操守上。

另外，占用上班时间做私事，在公司打私人电话，这些事同拿公司的一张纸或一支圆珠笔一样，都是贪占公司的小便宜，从这些小事中可以看出一个人的职业品德。做到上班时全身心地投入工作，不占用上班时间处理私事；下班后，不顺手拿走公司的一针一线。注意这些细小之事，对你的职业生涯，甚至人生都有益处。