

W 经典智慧系列
WISDOM SERIES

宿春礼 编著

决定成败的 50个细节

汲取生活智慧 掌握成功之道 改变人生命运

细节不容忽视，很多时候是细节决定成败。成功属于善于把握细节者，把事情做细，精益求精，方能成就人生伟业。

蓝天出版社

W 经典智慧系列
WISDOM SERIES

宿春礼 编著

决定成败的 5①细节

汲取生活智慧 掌握成功之道 改变人生命运

蓝天出版社

图书在版编目(CIP)数据

决定成败的50个细节 / 宿春礼编著. — 北京: 蓝天出版社, 2006.2

ISBN 7-80158-724-3

I. 决… II. 宿… III. 成功心理学—通俗读物
IV. B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第006163号

※ 本书著作权、版式设计和装帧设计受世界版权公约和中华人民共和国著作权法保护, 书中所有文字、图片及版式设计等任何部分, 未经许可, 不得以图表、电子、影印、缩拍或其他任何手段进行复制和转载, 违者必究。

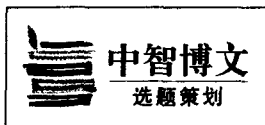
编 著: 宿春礼

责任编辑: 叶俐君

整体设计: 李艾红

图文制作: 谭天鹏 宋小威

设计总监: 李庆伟



决定成败的50个细节

出版发行: 蓝天出版社

社 址: 北京市复兴路14号

邮 编: 100843

电 话: 66983715

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京中印联印务有限公司

开 本: 16开(720×980毫米)

字 数: 170千字

印 张: 16

印 数: 1—13000册

版 次: 2006年3月第1版

印 次: 2006年3月第1次印刷

定 价: 26.00元

(图书如有印、装错误, 请直接与承印厂联系。)

前言 Preface

成也细节，败也细节

如果没有小石头，大石头也不会稳稳当当地矗立着。

——柏拉图

一个相貌平平的女孩，从一所极普通的中专学校毕业，成绩也很一般。她到一家合资公司去应聘，外方的经理看了她的材料后，面无表情地拒绝了她。女孩收回自己的材料，站起来正准备走，突然觉得自己的手被什么东西扎了一下，看了看手掌，上面沁出了一颗血珠。原来是凳子上一个钉子露在了外面。她见桌子上有一块镇纸石，便拿过来用力把小钉子压了下去。然后，她微微一笑，说声告辞就转身离去了。几分钟后，公司经理派人在楼下追上了她。她被公司破格录用了。

决定人生命运的往往是一些看似无关紧要的细节，而这些细节体现的恰恰是一个人的教养、人格和胸襟。

就算你已经成了一个大人物，也不可忽略细节的作用。正如柏拉图所说：“对于将军或政治家来说，如果他们只注意大事而忽略小节，他们的结果也不会太好；如果没有小石头，大石头也不会稳稳当当地矗立着。”

老子曾说：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。”精辟地道出了想成就一番事业，必须从简单的事情做起、从细微之处入手的道理。20世纪世界最伟大的建筑师之一的密斯·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。”他反复地强调，如果对细节的把握不到位，无论你的建筑设计方案如何恢弘大气，都不能被称为成功的作品。所谓“一树一菩提，一沙一世界”，生活的一切原本都是由细节构成的，如果一切归于有序，决定失败的必将是微若沙砾的细节，细节的竞争才是最高的竞争层面。

当零售业巨子沃尔玛以2198亿美元的年营业总额稳坐2002年美国乃至世界企业界的第一把交椅时，《财富》杂志记者不无惊叹地写道：“一个卖廉价衬衫和鱼竿的摊贩怎么会成为美国最有实力的公司呢？”其实，沃尔玛成功没有秘密，仅仅是因为注重了细节，沃尔玛曾经以天天平价著称，但今天人们发现其实它的东西也并不便宜多少，但它的服务却是一流的。例如对于职员的笑容，沃尔玛规定，员工要对三米以内的顾客微笑，甚至还有量化的标准：“请对顾客露出你的八颗牙。”为提高服务水平，沃尔玛规定员工认真回答顾客的提问，永远不要说“不知道”，而且哪怕再忙，都要放下手中的工作，亲自带领顾客来到他们要找的商品前面，而不是指个大致方向就了事。正是注重了这些细节，沃尔玛帝国巍然屹立。

成大业若烹小鲜，做大事必重细节。在中国，想做大事的人很多，但愿意把小事做细的人很少。其实，我们不缺少雄才大略的战略家，缺少的是精益求精的执行力；不缺少各类管理规章，缺少的是对规章条款不折不扣的执行。中国有句名言：“细微之处见精神。”细节，在市场竞争中从来不会叱咤风云，不像疯狂的促销立竿见影地使销量飙升；但细节的竞争，却如春风化雨润物无声。一点一滴的关爱、一丝一毫的服务，都将铸就用户对品牌的信任。这就是细节的魅力。

查尔斯·狄更斯在他的作品《一年到头》中写道：“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。’”

多读一些名人传记，你就会惊奇地发现，他们之所以成为名人，其实没有什么特别的原因，只是比普通人多注重一些细节问题而已。东汉的薛勤曾说：“一屋不扫何以扫天下？”令人深思。

目 录 CONTENTS

No.01 不要为自己找任何借口..... 1

再妙的借口对于事情本身也没有用处。许多人之所以屡遭失败，就是因为一直在寻找麻醉自己的借口。

No.02 不要放过零碎时间..... 5

我从来不认为半小时是微不足道的一段时间，完成工作的方法，是珍惜每一分钟。

No.03 不要到处抱怨.....11

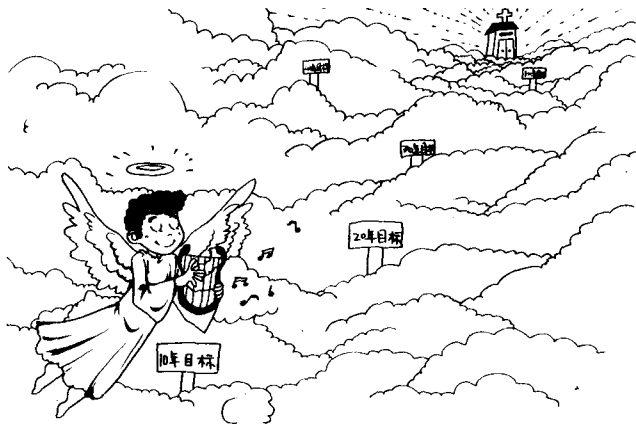
抱怨的人不见得不善良，但常常不受欢迎。

No.04 不要轻易许诺.....14

诚信是实现你的许诺，智慧则是不随便许诺。

No.05 要相信事情还会有转机.....20

只要你相信事情还会有转机，只要你在乐观的心态下继续奋斗下去，成功就离你不远了。



目 录 CONTENTS

- No.06 分段实现大目标.....26**
在现实中，我们做事之所以会半途而废，往往不是因为难度较大，而是因为觉得成功离我们较远，确切地说，我们不是因为失败而放弃，而是因为倦怠而失败。
- No.07 遇事多考虑三分钟.....32**
有许多我自认为对的事，一经实地试验，就会发现错误百出。因此，我对于任何事情，都不敢过早做十分肯定的决定，而是要在权衡后才去做。
- No.08 不要轻易责备别人.....36**
很多时候，求全责备会适得其反，而宽容却能达到目的。
- No.09 不谈论别人的隐私.....41**
了解别人的隐私是一件危险的事，更别说去谈论、传播了。
- No.10 提醒别人错误时要讲究艺术.....45**
假如你想引起一场令人终身难忘的怨恨，只要发表一点刻薄的批评即可。
- No.11 记住他人的名字.....50**
一般人对自己的名字比对地球上所有的名字之和还要感兴趣。记住人家的名字，而且很轻易地叫出来，等于给别人一个巧妙而有效的赞美。
- No.12 把花环戴在对方头上.....54**
假如他没有一种德行，就假装他有吧！

No.13 主动工作.....60

那些被认为一夜成名的人，其实在成名以前已经默默无闻地努力工作了很长时间。

No.14 学会说“对不起”.....63

“对不起”这三个字看起来简单，可是它的效用，不是别的字所能比拟的。这三个字，能使顽固者点头，能使怒气消减，甚至能化敌为友。

No.15 不要为小事而忧虑.....68

人生不如意的事很多，忧虑在所难免。但人们切不可沉溺于忧虑的泥潭中不能自拔，而应尽快调整心态，采取积极的行动来改变已遭到改变的生活。

No.16 应景穿衣.....73

穿衣服不能只求漂亮，不同的场合有不同的穿衣规则。

No.17 过去的事不要全让人知道.....76

每个人的心底，都有一座埋藏记忆的小岛，永不向人打开。

No.18 允许别人比你好.....79

嫉妒是心灵的毒瘤。

No.19 不要轻易损伤别人的“自我意识”.....84

如果你总是维护了别人的“自我意识”，他就会觉得在你那里获得了尊重，他就会乐于与你交往，顺从你的意愿。

目 录 CONTENTS

- No.20 微笑后面的巨大财富.....94**
 所有人都希望别人用微笑去迎接他，而不是横眉竖眼，否则会阻碍心灵的沟通和思想的交流。
- No.21 不要打越级报告.....100**
 通常打越级报告是一种危险的行为，会产生众多不良后果，往往容易伤害到自己。
- No.22 学会感恩.....103**
 生活中我们常常忽略了这么一个细节——感恩。父母给了我们生命，国家给了我们和平，别人给了我们帮助……这些你都在心里感激过吗？常怀一颗感恩的心，你才能体味到人生的幸福。
- No.23 给别人说话的机会.....108**
 上帝造人的时候，为什么只给人一张嘴，却给人两个耳朵呢？——那是为了让我们少说多听。
- No.24 发脾气时一定要考虑后果.....113**
 愤怒使别人遭殃，但受害最大的却是自己。
- No.25 切忌喋喋不休.....118**
 在所有阻碍家庭幸福与毁灭爱情的因素中，喋喋不休是最致命的。

No.26 主动与老板沟通.....123

主动与老板沟通，一方面会促进上司对你的了解，另一方面会让上司感到你对他的尊重。当机会来临时，上司首先想到的自然便是你了。

No.27 主动去做老板没有交代的事.....127

在现代职场里，有两种人永远无法取得成功：一种人是只做老板交代的事情，另一种人是做不好老板交代的事情。

No.28 不要和上司争功.....131

被别人比下去是很令人恼恨的事情，所以你的上司被你超过，这对你往往会有不利影响。

No.29 别抢老板的“风头”.....135

避免抢主子的风头。所有的优势都令人厌恶；臣子凌驾君王的优越不仅愚蠢，还会致命。天空中的繁星给我们上了一课：它们或许和太阳相关，而且和太阳一样闪耀，但是绝对不会和太阳一起出现。

No.30 适时替老板打圆场.....139

适时替老板打圆场，使他得到心理上的安慰，会令他把你看作知心人。

No.31 不要和朋友斤斤计较.....142

每个人都有自己独特的优点，所以交朋友时不应该斤斤计较彼此之间的差距，要以诚相待，取长补短。

目 录 CONTENTS

50 DETAILS, KEY OF THE SUCCESS OR FAILURE>>>.....

- No.32 给朋友一个面子.....145**
放下你自己的面子，给朋友一个面子，你会受益匪浅。
- No.33 拒绝别人要讲究艺术.....148**
拒绝他人，是一种应变的艺术。
- No.34 开玩笑要注意分寸.....154**
玩笑是生活的调味品，但开玩笑要把握尺度，掌握分寸，否则就会适得其反，弄巧成拙。
- No.35 不为自己的错误做任何辩解.....160**
一个人做错了一件事，最好的处理办法就是老老实实认错，而不是去为自己辩护。这是做人的美德，也是为人处世的最高深的学问。
- No.36 每天反省五分钟.....164**
那个名叫“失败”的妈妈，其实不一定生得出名叫“成功”的孩子——除非她能先找到那位名为“反省”的爸爸。
- No.37 及时原谅别人的错误.....169**
包容他人，也是善待自己的一种方式。
- No.38 谈论对方感兴趣的话题.....173**
哪里没有兴趣，哪里就没有记忆。

No.39 赞美要具体而有新意.....180

只凭一句赞美的话我就可以充实地活上两个月。

No.40 不要和朋友争口舌的胜利.....186

少了面红耳赤的争论，只会使双方互相尊重，从而增进友谊。

No.41 多用“我们”这个词.....192

用“我们”代替“我”，可以缩短你和大家的心理距离，促进彼此之间的感情交流。

No.42 把握和领导谈话的细节.....195

领导在很大程度上掌握着你的命运、前途，和领导讲话若出了错，无疑会影响今后的发展。所以和上级讲话时应注意细节，不能口无遮拦。

No.43 去看事情的另一面.....200

法国雕塑家罗丹说过：“对于我们的眼睛，不是缺少美，而是缺少发现。”生活里有许许多多的美好事物，许许多多的快乐，关键在于我们能不能发现。而要发现它们，关键在自己。

No.44 对别人的意见要尊重.....205

当你的意见与他人产生分歧时，你是自以为是，还是考虑一下他人的想法？答案显而易见。

目 录

CONTENTS

- No.45 与同事相处应注意细节.....211**
 一个人的成功 15% 靠能力，85% 靠人际关系。
- No.46 守 时.....215**
 守时是最大的礼貌。
- No.47 在任何时候都留有余地.....219**
 给他人留点余地，给缺憾留点余地，实际上都是给自己留有余地。
- No.48 低调做人.....226**
 低调做人是你一生的财富，它可以让你保持清醒的头脑，避免他人的敌意，从而为自己的成功创造良好的环境。
- No.49 不要让“非能力”因素打败你.....231**
 很多人的失败，并不是输在他能力不够，而是输在能力之外的事情上。如果你是上班族，注意别让能力之外的因素影响你的前程。
- No.50 永远学习新东西.....235**
 流水不腐，户枢不蠹。这句古话也可以用在人的智力增长上。你只有在工作中不断学习新东西，才能保持思维的灵动，也只有这样，才能跟得上时代的步伐，不被淘汰。
-

No.01 ▶▶

不要为自己找任何借口

再妙的借口对于事情本身也没有用处。许多人之所以屡遭失败，就是因为一直在寻找麻醉自己的借口。

一个漆黑、凉爽的夜晚，坦桑尼亚的奥运马拉松选手阿克瓦里吃力地跑进了墨西哥市奥运体育场，他是最后一名抵达终点的选手。

这场比赛的优胜者早就领了奖杯，庆祝胜利的典礼也早已结束，因此阿克瓦里一个人孤零零地抵达体育场时，整个体育场已经空荡荡的。阿克瓦里的双腿沾满血污，绑着绷带，他努力地绕完体育场一圈，跑到终点。在体育场的一个角落，享誉国际的纪录片制作人格林斯潘远远看着这一切。接着，在好奇心的驱使下，格林斯潘走了过去，问阿克瓦里，为什么这么吃力地跑至终点？

这位来自坦桑尼亚的年轻人轻声地回答说：“我的国家从两万多公里之外送我来这里，不是仅仅叫我在这场比赛中起跑的，而是派我来完成这场比赛的。”

没有任何借口，没有任何抱怨，职责就是他一切行动的准则。

不找任何借口看似冷漠，缺乏人情味，但它可以激发一个人最大的潜能。无论你是谁，在人生中，无须找任何借口，失败了也罢，做错了也罢，再妙的借口对于事情本身也没有用处。

“要成功，就不要给自己寻找借口”，不要抱怨外在的一些条件，当我们抱怨的时候，实际上是在为自己找借口，而找借口的唯一好处就是安慰自己：我做不到是可以原谅的。但这种安慰是有害的，它暗示自己：我克服不了这个客观条件造成的困难。在这种心理暗示的引导下，就不再去思考克服困难、完成任务的方法，哪怕是只要改变一下角度就可以轻易达到目的。

不寻找借口，就是永不放弃；不寻找借口，就是锐意进取……要成功，就要保持一颗积极、绝不轻易放弃的心，尽量发掘出周围人或事物最好的一面，从中寻求正面的看法，让自己能有向前走的力量。即使最终失败了，也能汲取教训，把失败视为向目标前进的踏脚石，而不要让借口成为我们成功路上的绊脚石！所以，千万不要找借口！把寻找借口的时间和精力用到努力工作中，成功属于那些不寻找借口的人！

对于企业来说，这更应该是始终坚守的理念。企业需要没有借口的员工，而有些人把宝贵的时间和精力放在了如何寻找一个合适借口上，而忘记了自己的责任。这样的人，在企业里不会成为称职的员工，在社会上不是大家可信赖和尊重的人。这样的人，注定只能是一事无成的失败者。

当自己犯下错误，甚至自己毫无过错，而上司、同事、家人、朋友、客户却有抱怨的时候，不需要去争辩，应当用心去倾听，认真去反思为什么会出现这样那样的情况，反求诸己，有则改之，无则加勉。

一旦养成了找借口的习惯，你的工作就会没有效率。抛弃找借口的习惯，你就不会为工作中出现的问题而沮丧，甚至你可以在工作中学会大量的解决问题的技巧，这样借口就会离你越来越远，而成功离你越来越近。

借口，是拖延的温床。不找借口，就意味着拒绝拖延，今天的事今天做。

以下几个办法可以有效对付拖拉的作风：

· 确定一项任务是否非做不可

当我们感觉一项任务不重要时，做起来自然会拖拖拉拉。如果这项任务真的不重要，就把它取消好了，而不要既拖延又后悔。有效分配时间的重要一环，是取消可有可无的任务。应该从你的日程表中把

乱糟糟的东西清除。

- 把任务委托给其他人

有时候，任务是能完成的，但是你不喜欢做。如果你把任务委托给一个比你更适合做、更乐意做的人，你和他都成了赢家。

· 确定好处与优势，立即行动起来

我们往往因为看不到完成一项不愉快任务有什么好处而拖拖拉拉。也就是说,我们完成这项任务时付出的代价似乎高于做完之后得到的好处。应付这个问题的最佳办法是从你的目标与理想的角度来分析这个任务。如果你有个重大目标,那你就比较容易拿出干劲去完成有助于你达到目标的任务。



· 养成好习惯

许多人的拖延已经成了习惯。对于这些人，一切理由都不足以使她们放弃这个消极的工作模式，去完成一项任务。如果你有这个毛病，你就要重新训练自己，用好习惯来取代拖延的坏习惯。每当你发现自己有

拖沓的倾向时，就静下心来想一想，确定你的行动方向，然后给自己提一个问题：“我最快能在什么时候完成这个任务？”定出一个最后期限，然后努力遵守。渐渐地，你的工作模式就会发生变化。

塞万提斯曾经说过：每天荒疏一点点，最后的结果就是一事无成。

今天无所事事地混过去了——明天也会这样，后天就更不会有什么长进。

“快！快！快！为了生命加快步伐！”这句话常常出现在英国亨利八世统治时代的留言条上警示人们，旁边往往还附有一幅图画，上面是没有准时把信送到信差的绞刑架上挣扎。当时还没有邮政事业，信件都是由政府派出的信差发送的，如果在路上延误，信差要被处以绞刑。

“明天”是魔鬼的座右铭。整个历史长河中不乏这样的例子，很多本来智慧超群的人留在身后的仅仅是没有实现的计划。对懒散而无能的人来说，明天是他们最好的搪塞之词。

有两句充满智慧的俗语说得好：一句是“趁热打铁”，另一句是“趁阳光灿烂的时候晒干草”。

很少有人注意到自己通常在什么时候比较懒散倦怠。有的人是在晚饭后，有的人是午饭后，还有的在晚上七点钟以后就什么都不想干了。每个人一天的生活往往都有一个关键时刻，如果这一天不想白过的话，这个时刻一定不要浪费。对大多数人而言，早晨几小时往往是这一天会不会过得充实的关键时刻。

有人曾经在亨利面前称赞麦亚尼具有高超的技巧和过人的勇气。“你说得很对，”亨利说，“他是位了不起的将军，但是我总是比他早起五个小时。”亨利早上四点钟起床，而麦亚尼上午十点多钟起床。这一点造成了他们两个人之间的所有差别。

拖延是一种疾病，对那些深受拖延之苦的人来说，唯一的改正办法就是作出果断的决定。否则，这一疾病将成为摧毁胜利和成就的致命武器。通常来说，爱拖延的人就是失败的人。