

DETAILS

成大业若烹小鲜
做大事必重细节

决定人生成败的

CRITICAL DETAILS OF A
SUCCESSFUL LIFE

细节

尊重细节才能扭转人生，做好细节才能实现梦想。

徐彬/编著



一个人的价值不是以数量而是以他的深度来衡量的，
成功者的共同特点，就是能做小事情，能够抓住生活中的一些细节。

——列夫·托尔斯泰

国家行政学院出版社

决定人生成败的 细节

成大业若烹小鲜 做大事必重细节

徐彬/编著



CRITICAL DETAILS OF A
SUCCESSFUL LIFE

国家行政学院出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

决定人生成败的细节 / 徐彬编著. —北京: 国家行政学院出版社, 2006

ISBN 7-80140-457-2

I. 决… II. 徐… 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 001194 号

书 名: 决定人生成败的细节
作 者: 徐彬编著
责任编辑: 任燕 高琼
出版发行: 国家行政学院出版社
(北京海淀区长春桥路 6 号 100089)
电 话: (010)68920640 68929037
经 销: 新华书店
印 刷: 北京大运河印刷有限责任公司
版 次: 2006 年 3 月北京第 1 版
印 次: 2006 年 3 月北京第 1 次印刷
开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 16 开
印 张: 11
字 数: 150 千字
书 号: ISBN 7-80140-457-2/B·8
定 价: 22.80 元

前 言

很多人看不起小事，认为小事无关紧要，殊不知，许多鸡毛蒜皮的小事往往是我们成就事业的基石，就像砖块对于大厦、小溪对于河流、枝叶对于大树，前后两者之间是相互关联、互为影响的。我们的命运常常会被这些细节所左右，许许多多看似偶然的小事总是在帮助或伤害着我们：一位女士到一家公司去应聘，就因为她手套上有一个小洞而被拒之门外；一名职员在电梯里因为向老板问候了一声而得到了提拔；一名默默无闻的大学生因为一场精彩而幽默的演讲而被一家大电视台选中；一名制药公司老板，因为随地吐了一口痰而失去了一笔巨额的投资；一名营业员因为给一位来商店里避雨的老妇人搬了一把椅子，后来被这位老妇人任命为她公司的总经理……

生活中，我们大多数人很少有机会做大事。那么，我们该怎样对待自己的生活呢？是整日抱怨上天不公呢？还是认认真真地做好每一件小事，让每一天都生活得充实而富有色彩呢？显然，只有把小事和细节做完美的人，才能摆脱命运的羁绊，获得快乐的人生。

天才与平凡人的最大区别就在于对待小事的态度。那些成就了一番事业的成功人士，从不忽视身边的细节，他们做小事的热情要

超过常人。他们知道，许多伟大的机遇和发现都蕴藏在这些微不足道的细节里。

由此可见，真正决定一个人的命运的，不是做什么惊天动地的大事，而正是身边的小事和细节。

细节往往可以成为人生的突破口！本书旨在扭转人们对待细节的态度，告诉人们只有真正重视细节，善于处理好人生中的关键细节的人，才会比别人更快一步获得改变命运的机会，才会使自己的人生变得饱满和幸福。

本书提醒读者，在注意细节的同时还要注意不要被细节迷住双眼，不要陷入琐事的泥潭。不是每个细节都需要关注，更不是每件小事都需要你投入全部精力。只有那些对于人生有重要意义又经常被人们所忽视的细节，才会改变一个人的命运。而本书正是从这个角度甄选内容，帮助读者在重视细节的同时还能够超越细节，从而实现人生的突破。

目 录

第一章 尊重细节，成就人生

1. 为了大事，拘点小节.....2
2. 把简单的事情做好就是不简单.....6
3. 关照小事，才能成就大事.....9
4. 不要因为眼前的“小利”失去以后的“大利”.....12
5. 公私要分明，不要贪占公司的便宜.....15
6. 不要在品行上留有污点.....18
7. 不要拒绝接受不可改变的事实.....21
8. 永远不要说“为时已晚”.....26

第二章 精于细节才能创造完美

1. 永远以最佳的精神状态工作.....30
2. 寻找工作中的乐趣.....35
3. 在细微之处表现自己的积极主动.....40
4. 不要以卑微之心对待工作.....45
5. 忠诚是成就事业的阶梯.....49
6. 改善工作细节，提高工作效率.....53
7. 不要给自己找借口.....56
8. 把问题一次解决.....62
9. 尚可的表现只会让人一生平庸.....66
10. 工作中没有“不关我的事”.....70

第三章 做好小事就是不平凡

1. 学会有效地利用时间·····74
2. 尊重秩序,才有效率·····79
3. 养成使用备忘录的习惯·····83
4. 激励自己,追求卓越·····86
5. 小错也要主动承担·····90
6. 改掉拖拉的毛病·····95
7. 不要轻易放弃努力·····98
8. 注重细节,遇事要三思·····101

第四章 人际交往,重在细节

1. 有多大肚量成多大事·····108
2. 待人做事要留有余地·····112
3. 不要随便打断别人说话·····118
4. 平时多烧香,急时有人帮·····123
5. 最初四分钟是交往的关键·····126
6. 事情没办好,也要感谢你办事的人·····130
7. 人情要送在平时,还要会选时间·····134
8. 学会得体的拒绝·····137
9. 要注意开玩笑的尺度·····142

第五章 每天进步一点点

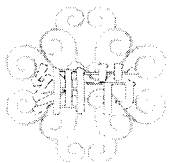
1. 相信自己,就能打好坏牌·····146
2. 任何时候都要保持自制·····149
3. 机智做事,结果才能圆满·····153
4. 与人和谐相处,但不要惧怕竞争·····157
5. 时刻保持幽默感·····160
6. 好运气靠自己创造·····163
7. 记着为自己充电·····167

第一章

► 尊重细节，成就人生

Jueding

RenshengChengbai
DeXijie



1. 为了大事，拘点小节

俗话说：“成大事者不拘小节。”事实果真如此吗？

如果你是皇帝，天下唯你独尊，可以。比如曹丕称帝后，让朝廷大臣在文学家王粲的追悼会上学驴叫，因为王粲生前好听这声音。曹丕可以不拘小节，因为他是皇帝。如果在继位前这样，下场就和曹植一样了。

本来曹操很喜欢曹植。首先是文采好，别的不说，为铜雀台所作的《登台赋》，曹操很欣赏。另外，平时考问曹植政治之事，也对答如流。如果曹植为大事着想，自我约束，行为检点，那登上皇帝位子的就是他了。

然而可惜的是，曹植是天生的文学家，却不是合格的政治家。做事像个孩子，只管做，不想后果，只顾眼前洒脱就行了。

有一年，曹操带兵攻打东吴，留曹植守卫邳城，后来孙权投降，曹操得胜回邳城，一到家就有人状告曹植，称其“擅开司马门，且奔驰于驰道。”把曹操气坏了。原来“司马门”是魏宫正门，只有曹操本人车驾可以出入；而“驰道”是天子专用车道，宽50步，极为

雄伟，曹操比天子还“大牌”，也建造了“驰道”。

曹操不在家，曹植得意忘形，玩疯了，其实，他哪儿有篡位的野心呢？但曹操可不这么想，“我还没死，就要取而代之？！”

曹植不只因为“擅开司马门，且奔驰于驰道”令曹操反感，还由于他对工作极为不认真，酗酒误事，更令曹操气愤。有一次曹仁被关羽围攻，曹植奉命援救。本来这是好好表现的机会，但曹植却没有控制住自己，因酗酒误了大事。至此曹操完全对曹植失去了信心。

由此可见，要想成大事，不仅不能放任自己，疏忽细节；相反，越注意细节，越“拘小节”，越容易成功。

很多人认为自己的能力很强，可就是等不到飞黄腾达的机会，于是便埋怨上天，埋怨别人。真是上天有意和他过不去，别人有意压制他吗？事实恰恰相反。其实，在别人看来，他不但没有卓越的才华，还常常把工作弄糟；不但待人没有礼貌，还经常自以为是……总之，缺点多，优点少。

为什么对同一个人的评价会有如此大的不同呢？因为自己评价自己时，往往只看大的方面，所以，好的评价往往更多；而别人做出的评价都针对的是小的方面——有没有按时把工作做完、对待客户是不是殷勤有礼、是不是经常与同事闹不愉快等等，如此，那些平时“不拘小节”的人给别人留下的往往就是坏印象。

所有人都知道，评价一个人要看整体，看大局，但在与陌生人交往时，几乎所有人都会根据这个人的穿着和言谈形成对这个人最初的印象。哪怕对方仅仅穿了颜色不协调的袜子、系了太花哨的领带或者丝袜上有个不起眼的小洞，我们也会心生反感。

随着生活和工作节奏的加快，现代人的人际交往也越来越快餐化。以前，两个人交往时都会试图更多地了解对方，更全面地了解彼此。现在，由于交往的对象过多，交往的目的越来越功利化，人们主动了解交往对象的欲望和行动越来越少，所以，即使相处很长一段时间，人们依然不习惯从整体看人，仍然习惯从某一细节之处

得出结论。比如，评价一个人有没有诚信，只根据他平时有没有及时兑现自己的承诺；评价一个人对待工作有没有责任心，只看他下班时间是留下来继续做完没有完成的工作，还是放下工作立刻回家。

很多人认为，用细节评价人和事物的方式有点以偏概全，真的是这样吗？并非如此。一个人以怎样的态度对待细节，他就会以怎样的态度对待大事。因为人的思维和行动是有“惯性”的。所谓的“惯性”就是习惯的力量，一个平时大大咧咧的人，即使遇到大事也不会变得思谋缜密；同样，一个平时做事认真精细的人，遇到大事更会精益求精。有人说：“习惯决定命运。”这句话说得很有道理，一个人的思维和行动一旦养成了习惯，以后再思考或行动，除非刻意改变，否则就会自然而然地按照习惯的方向前进。如果这个习惯是好的习惯，那么事情就会取得好的结果；相反，事情就会弄糟。所以，从这个角度来讲，通过一个人在小事上表现出来的习惯，是完全可以预测出他遇到大事时的作为的。

在现在这个社会，“不拘小节”的人越来越不受人欢迎，更无法获得成就大事的机会。只有那些对自己认真、做事情一丝不苟的人，才会受到命运的嘉奖。

有家招聘高级管理人才的公司，对一群应聘者进行复试。尽管应聘者都很自信地回答了考官们的提问，但最终却未被录用，只有快快离去。这时，一位应聘者走进考场后，看到地毯上有一个纸团。因为地毯很干净，那个纸团显得很不协调。这位应聘者便弯腰捡起了纸团，准备将它扔进纸篓里。这时考官发话了：“您好，朋友，请看看您捡起的纸团吧！”这位应聘者迟疑地打开纸团，只见上面写着：“热忱欢迎您到我们公司任职。”几年以后，这位捡纸团的应聘者成了这家著名公司的总裁。

某学校招聘教师，要通过面试从几名应聘者中选出一位。几位应试者都做了精心的准备。上课铃响之后，应聘者分别微笑着走上讲台，师生互相致意之后，开始讲课。导入新课、讲授正文、总结

概括、复习巩固……为了避免出现差错，每个人都按照这个标准的讲课流程进行各项工作。一位应试者为了避免满堂灌，也效法前几位应试者设计了几道课堂提问。但由于题目设计得不高明，学生的反应并不是很好。下课时，这名应试者觉得相比前几位，自己的表现并不理想，几乎没有成功的可能。

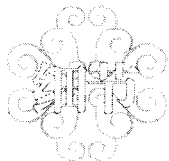
谁知，第二天，这位认为自己没有希望的试讲者，却出乎意料地接到了录用通知。惊喜之余，他问校长为什么选中了他。校长微笑着说：“说实话，论那堂课的精彩程度，你的表现的确逊色于其他人。但是在课堂提问时，你表现出来的一个细节，却足以令其他人自惭形秽。因为你叫的是学生的名字，而不是他们的学号，更不是用手指。如果一位老师不愿意了解自己的学生，不尊重自己的学生，那么他怎么可能把学生教育好呢？你是唯一一个喊出学生名字的人，所以你是唯一的人选者。”

惠普公司创始人戴维·帕卡德说：“小事成就大事，细节成就完美。”一个人在小事上的表现最能反映这个人的素质和修养。

北京一家外企公司招聘财务人员，报酬丰厚，前途不可估量，但要求十分严格。一些有很高学历的年轻人经过层层面试，终于闯进了总决赛。最后一轮面试由总裁进行，地点就安排在总裁办公室。到了规定的面试时间，总裁走进来，满怀歉意地对这些应聘者说临时有点急事，面试10分钟后开始，请应聘者等一下。总裁一走，这些年轻人就围住了总裁的办公桌，你翻文件，我看信件，吵吵嚷嚷，没一个人闲着。

10分钟后，总裁回来了，对这些人说：“面试已经结束，很遗憾，你们都落选了。”年轻人大惊：“面试还没有开始呢！”总裁遗憾地说：“我不在期间你们的表现就是面试。很遗憾，我们不能录用一个随便翻阅别人文件的人。”这些年轻人全傻了。

小节虽小，但如果不加注意就会成为阻碍你成功的障碍。所以，为了大事，还是要拘点小节。



2. 把简单的事情做好就是不简单

海尔总裁张瑞敏曾经说过：“把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。”心态浮躁是人最大的弱点，如果每个人都能够沉下心来踏踏实实、认认真真地把每一件简单的小事都做好，把每一个细节都处理好，那么留在人类历史光荣榜上的，就绝对不止现在我们所知道的这些，同时人类社会的发展水平也会提高到我们现在无法预测的高度，可惜这只是一个美好的假设。现实生活中，太多的人不屑于做小事和关注细节，把宝贵的精力都用在了抱怨人生和等待做大事的机会上，结果平庸一生。

张艺谋导演曾经在影片《英雄》里塑造了一个叫做“无名”的剑客，这个剑客打败了当时天下所有有名的大侠。更奇的是“无名”的剑法只有一招，所有的剑客都败在这一招之下。这一招并不高明，甚至不合剑法，但却是致人死命的绝招。有人说这是传奇，太夸张，不可能是真的。但它背后的道理却是真的，那就是著名精细管理专家汪中求所说的：“简单的招式练到极致，就会变成绝招。”

看上去很不起眼的招式，只要肯用心，肯下工夫，就能够

凭借它创造出一个全新的发展平台。“无名”明白这个道理，所以他用了20年的时间来练这一招，最后，一个简单的招式变成了绝招。

一件简单的事情，如果你能够倾尽自己的全力，把它做到最好，做到完美，它也会成为必杀之技，为你赢得更多更好的机会。

相比于学习先进的管理方法，降低企业的经营成本是管理方法中最简单，也是最基本的方法，但如果一个企业把降低经营成本这件简单的事情做到极致，也会为企业继续经营打造坚实的基础。

2005年世界500强榜单揭晓，沃尔玛零售连锁店卫冕成功，连续四年蝉联世界第一。沃尔玛的成功凭借的不是新潮的管理理念，也不是大手笔的商业运作，而是从每一个细节处节约成本，在每一个能够产生利润的地方深耕。

在沃尔玛没有被浪费的纸张，一张被用过的复印纸的背面，常常会被使用。打印纸也是一样，除非非常重要的文件，否则一律用纸的背面。员工随身携带的工作笔记本也都是废报告纸裁成的。沃尔玛在中国的内部管理口号之一是实现无纸办公，就是说单凭先进的电脑系统就可以管理整个商店，不需要额外投入任何成本。不仅如此，沃尔玛还注重节省办公空间。在沃尔玛，办公室的面积都十分狭小，开会总是站着开。他们的工作站，往往是一功多能：它是经理和主管处理文件的地方，也是所有人到系统里查看数据、打印的地方，同时也是摆放商品的地方，还是召开部门会议和人力资源进行培训的培训室。

在节约人力上，沃尔玛也有自己的一套方法。沃尔玛从不轻易增加人手，而是对所有员工——包括经理阶层和行政人员，进行诸如收银、理货等培训。当节假日业务繁忙的时候，沃尔玛从总监、部门经理及主管，到办公室秘书都到一线，去做收银员、搬运工、上货员、迎宾员等等。节约人手就是节约成本，节约的目的就是为顾客省钱，使消费者可以以更低的价格买到更好的东西，从而增加自己的竞争力。要降低成本，最简单的方法莫过于从自己身上“揩油”。在中国，沃尔玛的很多店为员工准备了免费的纯净水，但不可能准备纸杯。为

员工配的电话是投币电话。有专供员工用的洗手间，但不配卷纸和香皂。另外，任何一家中国的沃尔玛店都没有专门的翻译人员。沃尔玛只在建店之前为美国专家配备临时翻译，建成之后就走了，平时都是秘书兼翻译工作。当外籍高层前来视察的时候，往往就由陪同的相关部门的中国总监担任翻译，有时甚至就是中国区副总裁本人。

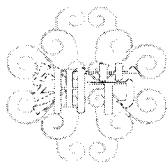
另一个将节约成本练成绝招的是美国西南航空公司。它被公认为是美国最赚钱的航空公司。它之所以能够取得如此好的成绩，与它长期以来不断挖掘可以节省资本的细节，从而建立起与众不同的成本优势分不开。

西南航空公司有一句名言，那就是“飞机只有在天上才能赚钱”。为此，它们对飞行的每一个细节都做了专门计算。发现，如果每个航班节省地面时间5分钟，那么每架飞机每天就能增加一个小时的飞行时间。30多年来，西南航空公司使用各种办法减少飞机在地面上停留的时间。西南航空公司的飞机，从来不设头等舱和公务舱，也从来不实行“对号入座”。它们把飞机当作公共汽车，鼓励乘客先到先坐，大大缩短了乘客的候机时间。为了节省顾客等候领取托运行李的时间，它们将飞行员都用上了。人们常常可以看到，西南航空公司的飞行员在满头大汗地帮助乘客装卸行李。西南航空公司关注细节，从细节着手降低成本的做法，一度被同行嘲笑为“斤斤计较”，而现在却成为全球各大公司学习的楷模。

经营企业是这样，每个人的工作和生活也是这样。不怕你做的是简单的小事，怕就怕你连简单的小事也做不好，连小事也做不到位。

花大力气做好小事，把小事做细，做出不平凡的结果，这就是成功。打字是不是一件简单的事情，但是如果你能认真真提高自己的打字速度，提高准确率，就会成为供不应求的人才。

绝大多数的普通人，日常的工作和生活绝少有机会做大事，每天所做的都是一些小事、琐事、简单的事，只有把这些小事做好了，才能赢得做大事的机会。



3. 关照小事，才能成就大事

“关照小事，才能成就大事。”这是20世纪最伟大的政治家、外交家周恩来总理的一句名言。

周总理经常说：“外交无小事。”因为外交是代表国家的工作，主要对象是各国政府、团体及其领导人，所以在公关外交领域不存在可以掉以轻心或等闲视之的“小事”。只有将“小事”当成大事看待，才能不出纰漏。

时任美国总统尼克松对周总理的办事认真和精细欣赏不已。他说：“周恩来总理具有一种罕见的本领，他对琐事非常关心，但又不拘泥于琐事之中。他虽然亲自照料每棵树，但也能够看到森林。他亲自挑选仪仗队，亲自为乐队挑选了晚宴上演奏的乐曲。1972年我访问中国时正值严冬，在北京的第三天晚上，我应邀去看乒乓球表演。当时天已下雪，而我们预定第二天要去参观长城。这时，周总理离开了一会儿。后来我才知道，他是去通知有关部门清扫通往长城路上的积雪。他的细心真的令人感动。”

周总理是一个和蔼可亲的人，但对于工作却十分严格，甚至有

些“苛刻”。他最容不得“大概”、“差不多”、“可能”、“也许”这一类字眼。有一次，北京饭店举行涉外宴会，周总理在宴会前了解饭菜的准备情况。他问：“今晚的点心是什么馅的？”一位工作人员随口答道：“大概是三鲜馅的吧。”总理听后，表情马上严肃下来，追问道：“什么叫‘大概’？究竟是，还是不是？客人中如果有人对海鲜过敏，出了问题谁负责？”正是因为周总理对待小事、细节不放松的态度，才推动了新中国的外交事业，才最大限度地避免了由外交失礼而引发的国际争端，总理本人也因此而受到各国人民的崇拜。

大事都是由一件件小事组成的，把这些小事认认真真地做好，不一定会取得惊人的结果，但如果对待小事马马虎虎，最终必然会影响大事。

这个道理很好理解。就像财务人员填写支票或报表，你把每一项都认认真真地写好、填正确，并不是什么了不起的大事。但是如果你不小心，填错了一个数字，可能整张报表都要重填。如果填完没有核对，把这张错误的报表交给客户或其他机构，就可能会导致难以弥补的损失。

所以，认认真真做好小事是成就大事的必要条件，你这样做了，大事虽不一定成功——因为影响大事成功的还有很多因素，但是如果你没有这样做，则大事一定不成功。

德国人非常明白这个道理，所以德国人做事，不管事情多么微小都非常认真，从不马虎应付，每件事情都以做到最好的标准来要求自己。

坐过上海地铁的人，很容易感受到地铁一号线和二号线之间的差异。一号线站台宽阔，上下车非常方便。为了提醒乘客远离轨道，一号线把靠近站台50厘米内铺上金属装饰，又用黑色的大理石嵌了一条边，这样，当乘客走近站台边时，就会产生“警惕”意识，自觉远离危险区域。为了避免乘客不小心掉下站台，同时节省站台