

细节文化，演绎你的成功人生

XIJIE RUHE  
JUEDING CHENGBAI

细节

如何决定成败

谭必友 廖君湘 / 著



49

华文出版社

细节文化，演绎你的成功人生

XIJIE RUHE  
JUEDING CHENGBAI

# 细节

---

# 如何决定成败

谭必友 廖君湘 / 著

图书在版编目(CIP)数据

细节如何决定成败 / 谭必友, 廖君湘著. - 北京:  
华文出版社, 2005. 1

ISBN 7 - 5075 - 1750 - 0

I. 细… II. ①谭…②廖… 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(2004)第 137767 号

华文出版社出版

(邮编 100055 北京市宣武区广外大街 305 号 8 区 5 号楼)

网址: <http://www.hwchs.com.cn>

网络实名: 华文出版社

电子信箱: [hwchs@263.net](mailto:hwchs@263.net)

电话: 010 - 63370164

新华书店经销

天津市蓟县宏图印务有限公司印刷

880×1230 1/32 开本 6.625 印张 100 千字

2005 年 1 月第 1 版 2005 年 4 月第 2 次印刷

\*

印数: 6001 - 9000 册

定价: 18.00 元

# 目 录

## 一 细节的奥秘

——细节就是文化

- |  |    |
|--|----|
| 1. “细节”为什么成了时尚                             | 3  |
| 2. 细节差异导致文化分野                              | 7  |
| 3. “10 亿分之 0.2”的退货教训<br>——走出国门首先要学习异国的文化细节 | 13 |
| 4. 文化细节是社会精英的重要财富                          | 20 |
| 5. 建立新的细节观念，做全球化时代的成功者                     | 24 |

## 二 成功的细节在哪里

——“蝴蝶效应”与修养

- |                        |    |
|------------------------|----|
| 1. 宇宙万物的共相<br>——“蝴蝶效应” | 31 |
|------------------------|----|



- |                       |    |
|-----------------------|----|
| 2. 追求卓越，首先得清除幻想       | 34 |
| 3. 成功者的机会源于细节修养       | 37 |
| 4. 看似偶然的失败，都有其忽视细节的必然 | 41 |
| 5. 做领导的机会             | 50 |

### 三 细节与时间

——细节是一种素质

- |                        |    |
|------------------------|----|
| 1. 一个追求成功的人必须明白习惯的力量   | 57 |
| 2. 每天 10 分钟修炼出的完美      | 62 |
| 3. 不要去看天边的彩霞，而要去摘脚下的玫瑰 | 65 |
| 4. 节省谈话时间的几种有效方式       | 70 |

### 四 征服人心从握手开始

——生活小节演绎不同人生

- |                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 1. 赢得人心从握手开始                     | 79  |
| 2. 学会倾听，积聚人气                     | 84  |
| 3. 注重细节是领导者在自己的企业中塑造<br>价值观的主要途径 | 91  |
| 4. 赢得了一个小职员，赢得了一个大客户             | 94  |
| 5. 改变一生的一句话                      | 99  |
| 6. 好礼貌的内涵                        | 103 |
| 7. 专业，在细微处下工夫                    | 109 |



8. 斯迈尔斯定律 113

## 五 决胜于秋毫之末

——做一个敏锐的观察者

1. “拣纸团”的神奇效应 119
2. 创业，在细微处见商机 123
3. 竞争，在细节上决高下 129
4. 改进产品的一个细节，赢得一片市场 133
5. 让尚未充分显露的信息变成钞票 137
6. 建立新的“忠诚客户”营销细节 142

## 六 管理到位就是落实细节

——管理取决于细节

1. 改变一个细节，意味着改变一个组织的形象 151
2. 纸上谈兵终觉浅，落到实处才可行 158
3. 让员工与企业一同成长  
——人才管理要落到实处 166
4. 治大国若烹小鲜  
——于细微处见作风 170
5. 警惕小事酿成大事  
——万州群体性事件的启示 174

## 七 细节是一种智慧

——中国传统文化中的细节理念

1. 最大的利益从微利中来  
——老子说细微 183
  2. 自我细节审视是一种境界  
——曾子论角色自觉 189
  3. 挑战生活细节鲜有幸福人生  
——竹林七贤不能模仿 194
  4. 智慧无非打柴挑水  
——禅宗说平凡 198
- 后记 202



一

## 细节的奥秘

——细节就是文化





## 1. “细节”为什么成了时尚

最近这一两年，社会上突然多了个时髦的词：细节。一时间，出细节的书，做细节的媒体，以至许多网站都开出专栏，讨论细节。我们在大学校园里为大学生讲授《人际关系学》方面的课程时，也专门为“细节”增设了几个专题讲座与讨论。看这种种劲头，种种作为，社会上大有要把细节当作一种文化加以弘扬、加以建设的架势。事实上，现实中也正发生这样的误会。有一个大学生在他交来的学期作业中写道：“细节是一种新的独特文化。”看来，我们要想真正理解细节，更好地运用细节，还真得不怕麻烦，首先从理论上对细节加以讨论。我们提出的问题是：细节是不是文化？细节为何突然成为一种时尚？

细节本身不是文化。细节是人的行为与社会行为中的细枝末节，是一些小事，一些不被人重视的小环节或情节，它可能是一句话、一个眼神、一件事情、一个行为、一种态度等等不一而足。我们在本书以后的各章节中所讨论的各种现象都可叫细节。关于细节，任何文化、任何社会都会有，也必然有其自身的细节。古代现



## 细节如何决定成败

*xī jié ruò he jué dìng chéng bài*

代，中国外国，这方面的故事太多了。自古以来，成功人士与社会精英，告诫人们要重视细节的名言，可谓汗牛充栋。中国的读书人，只要他接受过义务教育，谁不能马上说出几则细节的名言。人们都记得刘备写给阿斗的遗言，“勿以善小而勿为，勿以恶小而为之”；民间谚语，“小时偷针，大时偷金”；“千里之堤，溃于蚁穴”；“君子蓄德，无忽细微”，这都是说细节重要性的。古人还有一句比较神秘的话：眉宇之间有王者象。外行人以为能从眉宇之间看出王者相那肯定是这人会算命。其实，看相者不过注意从一些细节上作区分罢了。看来，对细节的注意和重视，早已不是什么新鲜事。对，问题就在这里。我们正是要问，细节为什么成为我们今天的时尚？

我们还是看看社会学家们怎样回答这个问题。

社会学家们有这样一种观点，即所谓的社会转型或文化转型理论。简单来说，人类社会大体上是比较稳定的，其中的文化以及社会生活方式一般不会发生大的变化。但当社会中一些根本的生产技术或组织方式，或者生活环境发生了大的变化，那原来的比较稳定的文化就面临全面的变化。而这个变化过程，社会学家称其为社会转型或文化转型。这个转型无论对社会、对组织还是对个人来说，影响是非常大的。有的社会学家说，中国从20世纪初，也有的人说是从19世纪末，这一个世纪以来，我们的社会就一直在转



型。因此社会的各个方面也就一直在适应转型，各种组织、每个人也都在适应转型，都在不断调整自己、改变自己，以使自己适应新的社会要求。而自我调整就是从调整自己在传统社会文化中形成的各种行为方式和行为细节开始。

不过社会学家们的理论还嫌抽象，还是不能解决细节何以成为这个时代的时尚问题。具体来说，有三个事实将细节推向时尚。这三个事实逼着我们不得不重新审视细节，重建我们的行为细节以至组织细节和管理细节。

第一个事实是，我们国家的就业发生了两大转变，一是由计划就业走向市场就业，二是由社区就业走向社会化就业以至全球化就业。计划就业不要求个人的主动性，无论是就业单位还是就业者个人都没有选择权，也用不上选择权。市场就业同时对两者都提出了新要求。对招聘者来说，他必须在招聘现场从应聘者所表现出来的非常有限的行为细节中，去判断他的实际才能。对应聘者来说，他在应聘现场以及将来的工作中所表现出来的一举一动都直接影响着他的前途。双方都把对细节的依赖提到非常关键的地位。

当人们在社区就业时，人们之间的熟人关系使他们完全可以忽略许多细节，而对他们的工作并不产生直接影响。但现在完全变了，他们走向了广泛的社会，以至走向了全球，他们要与许多跟他们完全陌生的人一起共



## 细节如何决定成败

*xī jié rú hé jué dìng chéng bài*

事。人们相互之间的判断，不再依赖于彼此的熟悉，而是依赖于从对方的短期接触中所发现的那些细节开始的。人们都相信，这些细节可以说明我们的专业水准，事实是这些细节也许与我们的职位或职业并没有关系。可是在陌生环境，面对陌生的合作者，我们除了依据现场的细节外，我们还有什么可依赖的呢？

第二个事实是，我们正在走向一个市场化的社会。企业之间的竞争突然变得尖锐、变得残酷无情，人们对商品的要求突然变得非常挑剔。市场对企业管理提出了相当高的要求。对于已经习惯于计划管理的我们，突然间被“技术”与“效率”逼得没有了任何退路。而无论是技术还是效率，落实起来无非都必须从细节着手。但这个细节已不是昨日的细节，而是新技术新管理所要求的细节。一句话，是一些新的细节，对大多数人来说都是一些比较陌生的细节，是一些需要从头学习、从头养成好习惯的细节。

第三个事实是，世界经济一体化。数千年来，我们几乎都是为我们所熟悉的人加工生产，为他们提供他们所需要的产品。但今天，我们的对象分布在全球的各个角落，更为要命的是，我们还不是他们惟一的服务者。我们的产品是不是他们所需要的，不由我们来决定，而在于我们的产品是否符合他们的需要，是否达到他们的消费标准。所以，我们得了解他们。实际上，我们并不真正了解他们。现在，呈现在我们面前的异域文化要求



我们从一些所谓的“细节”开始，对他们加以认识，来改进我们的各项工作要求和技术要求。

正是以上三个方面的原因，“细节”变得非常重要。细节的讨论，细节的学习，变得非常热门，细节也就顺理成章地成为我们时代的时尚。

我们都希望成为一个成功者，我们都希望成就一番伟业，但不要忘了，无论是我们个人还是我们的企业，都正在从头开始。因为我们正在进入一个新型的社会，正面对一种新型的文化，而无论多么新多么伟大的文化，它都必定基于最简单的细节。从头开始，也就意味着我们都得从一些新的最必需的细节开始。

## 2. 细节差异导致文化分野

**谢鲍亚士的贡献：北美印第安人也有文化细节。**

19世纪，自从人类学家讨论“文化”这个东西之后，世界上渐渐有一种观点被默认，只有西方的文化才有比较发达的细节，而其他落后民族，文化之所以落后，是因为其文化粗糙，细节简单。他们认为西方的文化是最科学的文化，是最先进的文化。言下之意，科学与细节成正比。受到这个思想的影响，几乎所有的西方

人包括东方人中的优秀分子，都用这个观念去发现落后民族的文化粗糙。

明恩溥是一个美国著名的传教士，也是一个了不起的传教士。他曾经说服美国总统首先放弃庚子赔款，而用这个赔款为中国建立一所新式大学，这就是后来的清华大学。然而就是像他这样的传教士都会犯这种错误。19世纪末他同样带着这个观点来到中国看中国人，他发现中国人是不求准确的人，他为此还专门出过一本书，叫《中国人的特性》，中间形容中国人什么事都用“差不多”。他的书曾经影响一时。

美国另一个人人类学家叫谢鲍亚士，受此影响也很深。他也想写这样一本书。他好不容易申请到一笔研究经费，于是带着他从学校学到的知识跑到北美印第安人部落去实地调查。随着调查的深入，调查结果与他的最初设想大相径庭。他几乎是诧异，不，简直就是震惊：北美印第安人的知识中不但有细节，而且他们努力用某种智慧去组织这些细节。谢鲍亚士对自己的发现很满意，立即著书向社会公布。谢鲍亚士的结论出来之后，给予西方讨论文化的人很深的启发，但对文化的真正理解还在后来。

### 每种文化都有自己独特的细节。

自从谢鲍亚士的观点公布之后，引起了更多的人类学家的关注，越来越多的人顺着他的思路到世界各地去



调查。人们发现，所谓落后民族的文化，他们不是不注意文化细节，只是各个民族文化所注意的细节不一样罢了。

越来越多的研究进一步证明了这个事实。每个民族文化都有它自身的细节，区别在于注意点不一样罢了。由于注意点的区别，导致人们构筑知识的思路不一样。因而，人们关注的细节也就大相径庭。不同民族的文化就是如此按照最初的细节差异，最终导致了整个文化的分野。

细心的人都会感觉到，在不同的社会中，都有它特别关注的繁多的一系列生活细节，并且这些生活细节都已经程式化，要求人们按照具体的程式行与为。人们一旦偏离这些细节就会被指责为失礼或不懂礼节，甚至会被认为是没有修养。如果双方身份相当，偏离细节的行为还会被认为是故意作出的轻侮，严重者会导致冲突。

生活在不同民族文化中的人，总是会嘲讽对方文化的烦琐礼节，因为他们看不惯对方一套程式化的细节行为。西方人嘲笑中国人打躬作揖，觉得烦琐。中国人嘲笑西方人拥抱亲吻，觉得虚伪。其实，这些行为都不过是不同文化中所要求的一些程式化的细节罢了。

**传统文化与现代文化之间的分野，其关键也在于细节。**

前面所讨论的文化转型，说起来很复杂，但追究起





来也很简单。不过是文化中所关注的一些基本点，也就是我们所说的文化细节，或者更学术化一点说，就是所谓文化质的不同，逐渐造成了文化传承上前后不相同的类型。现代化是这样产生，当代文化的新发展也是这样产生的。

当国际互联网成为现实之后，互联网这个技术本身成为当代文化的一个新基点。几乎所有的现代各种行为、法律、商务、组织都不得不围绕它做出新的调整。正是发生在电子信息领域中的这个技术细节在改变着我们的社会。

基点的变化，也在对原来社会中所适用的各种细节进行全新的组织。因为同样的细节误差在传统与现代社会产生了相差很远的不同后果。下面这个故事就发生在我们身边。

小张是某国有商业银行某某支行一储蓄所的员工。1980年某月某日，他心情非常愉快，因为经过一年多苦苦追求，他的女朋友终于同意跟他确立正式婚约。那天，从上班开始，他一直处于兴奋状态，同事们都向他表示祝贺。然而就是这一天，在办理存款业务时，误将一笔1万元存单写成10万元的存单。当时谁也没发觉。过了好几个月之后，银行在结算时，终于审出了这个细节。之后，银行立即通知存