

NIHAIYOUNAXIEXIJIEYINGGAIZHUYI

你还有哪些

细节

王 乙◎著

应该注意

[抓住每个细节

成就辉煌事业]

细节之细，在于行为。一个温馨的问候，一次真诚的提醒，一个小小的行为，就能帮你获得意外的收获。

细节之细，在于方法。小小的方法，可能发挥极大的作用。只要马上行动，就能产生积极的效果；只有用心做小事，最终就能做成大事。

细节之细，在于希望。人是必须有希望的，越是伟人希望越强烈。激发自己的希望，调理自己的心态，面对困难不低头，得意之时不忘形，绘制心中的蓝图，鼓起自己的勇气，细小的希望必将发挥极大的作用。



中国城市出版社
CHINA CITY PRESS

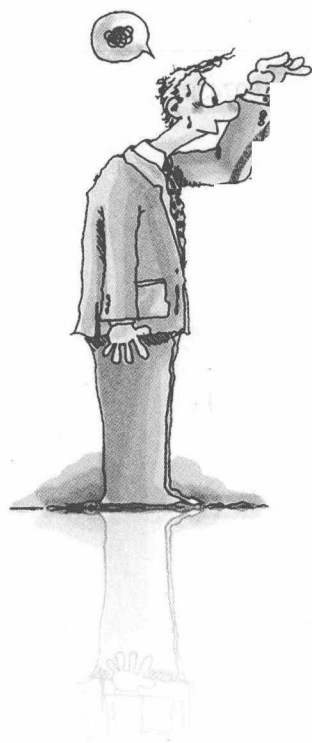
图章在版编目(CIP)数据

中国城市出版社：北京 · 王乙著 · 细节：你还有哪些应该注意

ISBN 7-5074-5193-8

1-587 978-7-5074-5193-8

你还有哪些 细节 应该注意



王 乙◎著

中国城市出版社

· 北京 ·

图书在版编目(CIP)数据

你还有哪些细节应该注意 / 王乙著. —北京: 中国城市出版社, 2009. 9

ISBN 978-7-5074-2153-8

I. 你… II. 王… 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(2009)第117142号

责任编辑 杨郁(y13391809145@126.com QQ:515074332)

封面设计 添翼工作室

责任技术编辑 张建军

出版发行 中国城市出版社

地址 北京市海淀区太平路甲40号(邮编 100039)

网址 www.citypress.cn

发行部电话 (010) 63454857 63289949

发行部传真 (010) 63421417 63400632

发行部信箱 zgcsfx@sina.com

编辑部电话 (010) 52732085 52732055 63421488(Fax)

投稿信箱 city_editor@sina.com

总编室电话 (010) 52732057

总编室信箱 citypress@sina.com

经销 新华书店

印刷 北京集惠印刷有限责任公司

字数 203 千字 印张 16.25

开本 787 × 1092 (毫米) 1/16

版次 2009 年 9 月第 1 版

印次 2009 年 9 月第 1 次印刷

定价 26.00 元

前言

《员工素质训练丛书》目前已经出版《说话有心计》、《沟通有心机》、《推销有心法》、《用人有心智》、《你还有哪些细节应该注意》、《你还有哪些时间可以利用》、《跟着大师练口才》等，很多读者来函来电表示关注，给予鼓励。

本书《你还有哪些细节应该注意》给读者介绍著名人物怎样从小行为、小方法、小希望、小修养、小思路、小习惯等方面把握细节，利用细节，使读者从中领悟到细节的作用，用细节开创事业。

1. 不可忽视小行为。

细节之细，在于行为。一个小小的行为，常常能够产生意想不到的效果。因此，千万不要忽视一个温馨的问候，一次真诚的提醒。很多时候，因为你记住了别人的名字，因为你发现了一张名片，你就可能获得一次机会，一次成功。行为虽小，很多时候却能够发挥很大的作用。

2. 不可轻视小方法。

细节之细，在于方法。很多时候，一个小小的方法可能发挥很大的作用。只有用心做小事，才能最终做成大事，这是不言而喻的道理！不能看不起小事，看不上小钱，先省一分，才能赚一万，只有把好每一道关口，做好每一个细节，最终才能获得成功，老子说：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。”说的就是这个道理。

3. 不可放弃小希望。

细节之细，在于希望。人是必须有希望的，越是伟人希望越强烈。激发自己的希望，调解自己的心态，面对困难不低头，得意之时不忘形。绘制心中的蓝图，鼓起自己的勇气，细小的希望必将发挥极大的作用。

4. 小修养有大功能。

细节之细，在于修养。没有修养的人常常寸步难行，因此，不断提高自己的修养，逐步增加自己的魅力，树立一个良好的形象，就能够赢取他人的认可。修养的提高，不过举手之劳，而修养的作用，处处重如千斤，你应该明白这样简单而深刻的道理。

5. 小思路引发大创意。

细节之细，在于思路。一个人，吃不穷穿不穷，不会算计一世穷。怎样选择合适的环境，如何寻找自己的位置，这不过是思路的问题。只要能够打开思路，就必将能够开辟出路。一个新奇的念头就能带来成功，一闪而过的念头可能带来财富，这是很常见的事例。打开思路，你也能办到。

6. 小习惯成就大前程。

细节之细，在于习惯。“习惯决定命运”：一个小小的优点，千金不换；一个小小的缺点，万金难补。做事不要拖延，办事不能过夜；贪一时便宜，坏一世名声；别让小小的利益妨碍了你的大成功，不要把心思都放在歪门邪道之上……

好好地检讨自己的方方面面，看看还有哪些细节应该注意。这不仅是一个忠告，更是一种发自内心的顿悟。不要害怕当头棒喝，因为你的改变和成功可能就从这一声棒喝开始。



第一章 不可忽视小行为

细节之细，在于行为。一个小小的行为，常常能够产生意想不到的效果。千万不要忽视一个温馨的问候，一次真诚的提醒，可能就是因为这样一个小小的行为，你就能获得意外的收获。

别忘了温馨的问候/13

别忘了真诚的提醒/16

别忘了名片的价值/19

别忘了关键的交接/21

别忘了别人的姓名/23

别忘了点滴的事/27

别忘了动听的话/29
时时献出一片爱意/32
处处显示一颗善心/34
用小事温暖人心/36
用信心滋养自己/38
用微笑表示感激/40
用笑脸换取帮助/42
尊重对方的感觉/44
拿出自己的诚意/47

不可轻视小方法

身体力行，积极行动/51
小事用心，大事成功/54
先做小事，先赚小钱/56
先省一分，再赚一万/59



把好每一道关口，做好每一个细节/61

独辟蹊径，突出特色/63

后退一步，海阔天空/66

以退为进，以柔克刚/69

全力以赴，为自己工作/72

鼓足勇气，为理想拼搏/75

多做好事机会才多/79

多跟好人见识才广/81

讲诚信才能长久/84

守信用能长智慧/86

职场生存法则

第三章 不可放弃小希望

绘制出自己的蓝图/93

调整好正确的方向/97

建立自己的信心/100

滋养自己的心态/102

牢记你的梦/105

昂起你的头/109

敢于面对失败/111

莫被风险吓倒/114

用勤奋治愚笨/119

增加热情，改造环境/122

调动感情，多交朋友/124

第四章 小修养有大功能

细节之细，在于修养。人是社会的动物，没有修养的人常常寸步难行。提高自己的修养，增加自己的魅力，树立自己的形象，赢取他人的认可，修养虽小，作用很大；修养的提高，举手之劳，效果惊人，重如千斤。

以感恩之心面对挫折/129

以利人之心赢取人心/132

从成功中发现危机/134

从变化中把握机会/137



从错误中汲取教训/141

从失败中总结经验/144

扩大自己的胸怀/149

突出自己的特色/152

修炼良好心态/155

抓住瞬间灵感/158

在兴趣里求突破/161

在困境中聚人气/164

第五章

小思路引发大创意

细节之细，在于思路。“心之官则思”。“吃不穷，穿不穷，不会算计一世穷”。思路决定出路，没有思路哪来出路？因此，怎样选择合适环境，如何寻找位

选择适合的环境/169

选择发展的位置/172

抓住新念头/175

快鱼吃慢鱼/179

- 比别人快半拍/183
- 每天提高一点点/185
- 从偶然中抓必然/187
- 从时间中求效率/190
- 从平常中找神奇/193
- 学会拐弯，柳暗花明/195
- 察微知著，曲径通幽/198
- 找到发财的钱眼/200
- 找出奇异的原因/202
- 多角度思考/204
- 全方位求援/207

第六章 小习惯成就大前程

细节之细，在于习惯。习惯决定命运，不仅仅是一句挂在嘴上“成功靠习惯，失败找原因”的成功秘诀。小小的好习惯，才会不断积累成好习惯，助你成功。

- 做事不拖延，办事不过夜/213
- 贪一时便宜，坏一世名声/215
- 字斟句酌，把话说到点上/218



用心说话，严防祸从口出/222
多听少说，听出言外之意/224
说话要适度，做事讲分寸/227
集思广益，多听行家意见/228
精益求精，把事情做到完美/231
细处用力，让大处举重若轻/235
闲时修炼气质，急时显示大用/238
事事有心，处处有宝/239
眼中有活，见活多干/241
持之以恒，莫半途而废/242
坚持不懈，不随波逐流/244
卧薪尝胆，反败为胜/247
别让小利益阻碍了大成功/251
别把心思都放在别人身上/253

第一章 不可忽视小行为

细节之细，在于行为。一个小小的行为，常常能够产生意想不到的效果。千万不要忽视一个温馨的问候，一次真诚的提醒，可能就是因为这样一个小小的行为，你就能获得意外的收获。





别忘了温馨的问候

当今世界，繁忙喧嚣，人人都在为生活而奔忙，为生存而竞争。随着时代的进步，特别是通信的飞速发展，人与人之间的联系越来越紧张而简略。写信的人少了，见面的人少了，发电子邮件的人多了，打电话的人多了——有时打电话也被短信所代替。家人的话少了，因为看电视；朋友的联系少了，因为忙工作……因为这些，人与人淡漠了，生疏了——这是一种不好的习惯，别忘了，一声温馨的问候不仅能够带来友谊，还可能带来商机。

泰国曼谷东方饭店是全世界公认的明星饭店，曾连续 10 年被纽约《机构投资者》杂志评为“世界最佳饭店”、“最佳商务饭店”、“最佳个人旅馆”。

泰国曼谷的东方饭店堪称亚洲之最，来自世界各地的人要想在这个饭店下榻，就要提前一个月预订，因为在这个饭店里是不存在空房的。很多人可能会问，东方饭店经营得如此成功，有什么独到的经营理念吗？是的，东方饭店之所以经营得如此成功，因为他们时刻本着“细节服务，服务细节”的理念。

要立体地了解其服务，我们可以从王老板入住东方饭店的经历谈起！

王老板是中国的一位商人，经常在世界各地奔波，有一次，因为生意需要出差去泰国，第一次下榻东方饭店就给他留下了难忘的印象。因此，他第二次到泰国，第二次入住这家饭店。

第二次入住这家饭店的次日早上，当王先生走出房间去用餐的时候，楼层的服务小姐恭敬地问道：“王先生，您是要去用早餐吗？”

王老板很震惊，反问：“你是怎么知道我姓王的？”

服务员像他第一次入住的时候一样回答说：“在我们饭店，每一层当班的服务员都要背熟每一个房间客人的姓名。”

王老板很惊讶，因为他住过世界各地无数高级的饭店，这种近乎于苛刻的礼节还是第一次遇到。

王老板走进餐厅，服务小姐微笑着问：“王先生还要在老位子上坐吗？”

王老板更是不解了，心想尽管自己不是第一次在这里用餐，但离上一次用餐前后也有一年多的时间了，难道这里的服务小姐记忆力真的这样好吗？

服务小姐看到他很惊讶的样子，就主动解释说：“我刚刚查过电脑记录，您去年6月8日在靠近第二个窗口的位子上用过早餐。”

王老板听后兴奋地说：“我明白了，那就老位子！老位子吧！”

服务小姐接着问：“你是否需要老菜单，一个三明治，一杯咖啡，一个鸡蛋？”

这时王老板已经不再惊讶了：“那也要老菜单吧！”

在用过一顿丰盛的早餐后，服务小姐又端上了一份免费的小点心，王老板第一次看到这种小菜，非常地好奇，就问：“这是什么？”

那个服务小姐看了一眼，退后两步说：“这是我们饭店特有的小点心，请您品尝。”

服务小姐为什么要先退后两步才说话呢？原来她是怕自己说话时，口水不小心落在客人的食物上。这种细致的服务不要说在一般的饭店，就是在美国最好的饭店里，王老板也没有见到过。

几天下来，生意也谈完了，王先生退房离开饭店时，前台的服务员把这几天消费的单据装到了一个信封里，交给王先生说：“谢谢您，王先生，我们真希望在不久还能第三次看到您。”

自从王先生离开后，有两年的时间没有去过泰国，但在他生日的时候他却意外的收到了一封东方饭店发来的生日贺卡，还附