

<<细节决定成败大全集>>

图书基本信息

书名：<<细节决定成败大全集>>

13位ISBN编号：9787542931863

10位ISBN编号：7542931865

出版时间：2012-1

出版时间：立信会计

作者：凡禹//穆清

页数：365

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<细节决定成败大全集>>

前言

当今时代。

每一条跑道上都挤满了参赛选手，每一个行业都挤满了竞争对手。

在彼此势均力敌的情况下，最终决定胜负的将是大多数人很少关注的细节问题。

如果你某些细节做得不好，就有可能把顾客推到竞争对手的怀抱中。

可以说，社会的竞争正逐渐演变为细节的竞争。

很多企业在对细节的管理上都下足了工夫：按照戴尔公司的CMM(软件能力成熟度模型)，其软件开发分为18个过程域、52个目标和100多个关键实践，详细描述第一步做什么，第二步做什么……麦当劳的作业手册，有560页，其中对如何烤一个牛肉饼就写了20多页，手册中规定一个牛肉饼烤出20分钟内没有卖出就扔掉。

对细节的精益求精，使得众多企业在竞争中保持优势地位。

老子告诉我们：“天下大事，必作于细。

”要想成功，我们就不能忽视生活中无处不在的诸多细节。

有人打过一个形象的比方：机遇好像一位性格古怪的天使，它不喜欢盛装出场，总是喜欢乔装打扮成我们工作中的每一个细节、每一个问题，唯有心人能够把握。

细节不仅能够决定最终的成败，而且代表着一个人的处世风格，代表着一个人的素养和能力。

细节也可以说是我们社交的名片，是我们身份的象征。

在一些正式场合，人们对一个陌生人的了解，往往源于他的小节。

对于个人来说，能把每一件简单的事做好就是不简单，能把每一件平凡的小事做好就是不平凡。

对于企业来说，也只有从“大处着眼，小处着手”，才能在当今时代，打造企业品牌，铸就企业辉煌！

重新发现细节的价值，已成为我们每一个人的必修课。

抓住了细节，也就抓住了成功的手。

本书从这一理念出发，全方位地为您介绍职场、管理、处世、说话、应酬以及生活中不可忽视的方方面面的细节。

相信本书一定能为您的成功之路加油助推！

<<细节决定成败大全集>>

内容概要

对于个人来说，能把每一件简单的事做好就是不简单，能把每一件平凡的小事做好就是不平凡。

对于天下的企业来说，只有从“大处着眼，小处着手”，才能打造企业品牌，铸就企业辉煌！

这是一个精细化的时代，最终极的竞争就是细节的竞争。

抓住了细节，也就抓住了成功的手。

凡禹等编著的《细节决定成败大全集》全方位地为您介绍职场、管理、处世、说话、应酬以及生活中不可忽视的方方面面的细节。

相信《细节决定成败大全集》一定能为您的成功之路加油助推！

<<细节决定成败大全集>>

书籍目录

一、细节观念篇

第一章 细节决定成败——重新发现细节的价值

最终极的竞争在于细节的竞争

成功和平庸，有时只是细节的差别

欲成大事，必先做小事

成事之始，事无巨细

细节是打开财富之门的钥匙

细节有时正是事物的关键所在

第二章 小细节，大影响——轻视细节的代价

1.5秒钟带来的巨大利润差

迟到几分钟，丢掉大生意

小节非小。

事事关大

小不忍则乱大谋

第三章 注重细节是成功者的共性——掌控细节的关键

细节中隐藏着成功的机遇

将远大的目标细化，你就能接近它

凡事多留心，腐朽化神奇

成功从最小化的具体行动开始

洞察力，发现成功的关键“结点”

二、职场细节篇

第四章 工作无小事。

细节成就卓越

认真做好工作中的每一件小事

杜绝一心二用，一次只做一件事

不开小差，全力工作一整天

试着把工作想象成休闲娱乐

不找借口，把拖延的事及时完成

第五章 办公室细节。

小心无大错

做办公室里受欢迎的人

以恰当的方式表达与上司的不同意见

及时改掉坏的工作习惯

多用请教的口吻和人打交道

工作时间对私事“免疫”

不占用公司的一纸一笔

保持办公桌的整洁有序

弄清自己的位置，遵守办公行为准则

对自己的职业规划守口如瓶

第六章 会议细节，职场关键

会议前要进行充分准备

提前3分钟进入会场

选择正确的座位

切忌谈论与会议无关的事

养成做好会议记录的习惯

<<细节决定成败大全集>>

第七章 升职加薪，细节入手

不要轻易缺勤请假

千万别得罪领导身边的“红人”

超出老板的期待，你就赢了

主动和上司沟通感情和工作

多说“我们”少说“我”

走进老板办公室，说出你的加薪要求

第八章 商务合作中的细节

设立共同目标，迅速拉近距离

把对方该知道的事情告诉他

设身处地为对方着想赢得信任

无事也要常登“三宝殿”

第九章 面试细节

时刻保持仪表整洁

恰如其分地作自我介绍

对离职原因要慎重描述

要求薪酬时不宜讨价还价

采取折中术回答令你左右两难的问题

不要忽视一张简历的威力

进入公司瞬间，面试就已经开始

第十章 跳槽的细节

选择跳槽的时机

走出跳槽误区

跳槽，首先拿到“金刚钻”

具有保护人力资源的意识

频繁跳槽犹如职场慢性自杀

做适合你做的事情

勿与新同事讨论前领导

三、管理细节篇

第十一章 领导细节，把握成败

细枝末节体现人情味

从细节入手，打造团队精神

从细微处全面考察下属

员工的成就感是“培养”出来的

领导员工，谆谆教导不如以身作则

在最短的时间内记住下属的名字

第十二章 选才细节。

挑出“千里马”

年龄，只是用人的参考

选拔人才，向外求不如向内看

重视才华，更重视人品

适度施压，发掘人才潜力

选任人才，注重个人兴趣

用人不疑，给予信任

第十三章 驭人细节。

管理员工

责备下属时不要让对方无地自容

<<细节决定成败大全集>>

不在背后评价同事和下属
称赞下属不可“百无禁忌”
反其道而行，鼓励人才“逃走”
制度必须从领导者做起
环境好，员工表现才会好
及时堵住“破窗”，别伤了先进者
摆事实，但不做价值评论
商量的口吻比强硬的命令更有效

四、处世细节篇

第十四章 做人做事，重视细节

不因无谓的琐事得罪人
别太拿自己当回事
做事情切忌强出头
降低姿态与他人交往
口头的胜利，做人的失败
在任何时候都要留有余地
有好处分他人一杯羹
每天反省5分钟
遇事要多考虑3分钟

第十五章 细节，赢得人脉的关键结点

一点一滴累积交际经验
对社交恐惧症说不
积极结交新的朋友
第一次就记住他的名字
用细微的动作拉近与陌生人的距离
亲和力能让你和别人一见如故
定期联络朋友、亲友和同事
多结交些带“圈”的朋友

第十六章 窥斑见豹，细节看透人心

见微知著可察人
看！

眼睛告诉你他的心思

不同的笑容演绎不同的心灵风景
从习惯动作看清对方
从吸烟的方式识别人
口头禅后面的真实内心世界
笔迹中透露的性格信息

五、说话细节篇

第十七章 细节让你成为最会说话的人

你滔滔不绝，别人逃之夭夭
开玩笑务必要把握好分寸
谈别人感兴趣的事，别人才会对你感兴趣
恰当的措辞拉近彼此的距离
说得多，不如说得巧
自嘲是一种最高明的幽默
对方讲话时不要乱插嘴
要学会说善意的谎言

<<细节决定成败大全集>>

第十八章 有效说服他人的细节

说服别人前，先做个好听众

用赞美提高说服的“效率”

选择适合的谈话场所

在说服的过程中注重声音效果

第十九章 拒绝要从细节做起

说“不”时保持温和的态度

用幽默的话拒绝别人

变换话题，转移对方注意力

拒绝前表明你对他的同情

第二十章 演讲致辞的细节

演讲必须讲究态势语

采用就地取材或形象生动的案例

注意说话的语速和节奏

演讲结尾应既概括全篇又发人深省

脱稿演讲胜于照稿念

演讲稿宜简短凝练

要与听众形成精彩互动

当众即兴演讲要抓住“题眼”

六、应酬细节篇

第二十一章 社交形象，不可忽视

衣着是做事的通行证

出门前，请理好你的头发

穿一双合乎“身份”的鞋子

多投入些精力打领带

正确穿着西装，尽显魅力风采

白领丽人职装搭配技巧

妆不出好气色，哪有贵人来

男士需佩戴一些饰物

举止体现你的风度

社交中的称谓

第二十二章 电话细节。

看不见的礼仪

接打电话也要讲礼仪

电话交谈应注意什么

让电波传递美好形象

接电话，别让铃响超过3声

电话“阴差阳错”如何处理

注意提高声音的感染力

和重要人物通话后不要先挂断电话

第二十三章 宴请的细节

为请客吃饭找个好理由

精心挑选宴请地点

准备工作，不能有丝毫大意

合理妥当安排好客人的座次

点餐时要兼顾不同客人的喜好

不过分亲近或疏远任何人

<<细节决定成败大全集>>

像专业点菜师那样点菜
赴宴时应注意体现修养与内涵
请少数民族客人吃饭要谨慎
餐桌上, 哪些话让人如临大敌

第二十四章 拜访的细节

拜访前, 先和主人打好招呼
敲门也是一项重要的礼仪
开门、关门体现你的修养
不打扰左邻右舍
与人分别时要亲切地告别
商务拜访, 注意让客户多说话
探望病人, 选择合适的话题

第二十五章 待客的细节

热情而礼貌地迎接来访者
水果是招待客人的好选择
家中有客, 注意约束孩子的言行
下逐客令要讲究策略
接站宜早早等候
应对意外客人, 采取“首问制”原则

第二十六章 送礼的细节

送礼随大流, 效果不明显
要送好礼, 千万莫碰对方禁忌
别让礼物“赤身裸体”
抓住逢年过节送礼的时机
投其所好送礼物
走出“礼重情意轻”的怪圈

第二十七章 礼仪的细节

得体的介绍, 让对方记住你
握手时谁该先伸手
掌握好握手的火候
递接名片有讲究
宴会上应注意的礼仪细节
“身送七步”, 送客礼仪不可少

七、生活细节篇

第二十八章 健康细节。

影响一生

重视饮食和营养
养成良好的生活习惯
消除内心的压力
拥有良好的睡眠
养成运动的好习惯

第二十九章 理财消费的细节

把理财当成一种生活习惯
平衡收支。

不做“月光族”

时刻具有节俭的意识
记住这句话：钱要花在刀刃上

<<细节决定成败大全集>>

戒掉让你欲罢不能的消费恶习

养成每月记账的习惯

第三十章 孝敬父母的细节

用心做一件事来孝敬父母

与父母多联系，常回家看看

找个机会，对父母说声“我爱你们”

记住父母的生日

你给父母洗过脚吗

鼓励父母多参加娱乐活动

给爸妈买几件舒适的衣服

定期清理父母的小药箱

第三十一章 两性相处的细节

让彼此拥有属于自己的自由空间

用包容的心去对待你的伴侣

进家门前，先脱去工作的烦恼

尊重伴侣，即使你是王子或公主

给对方一个甜蜜昵称

<<细节决定成败大全集>>

章节摘录

版权页：第一章细节决定成败——重新发现细节的价值 最终极的竞争在于细节的竞争 随着社会的飞速发展，社会分工越来越细，新兴职业越来越多，职业更替的周期也在不断加速。

分工越来越细，专业化程度越来越高，是社会历史发展的必然趋势。

市场经济的发展一定是越来越专业化的竞争，国际上许多优秀大企业都是上百年专注于一个领域，把工作做足、做细，然后再涉足相关领域，而不是到处插手，盲目多元化。

1981年于瑞士成立的罗技电子（Logitech）是全世界知名的电脑周边设备供应商，当初罗技只是依靠生产鼠标和键盘进入电脑周边设备行业。

鼠标和键盘是电脑最基本、最不可缺少的外设配件，同时也是价钱较低获利较少的配件，因此对于电脑行业的巨头们根本无法产生吸引力，这便给了罗技一个契机。

从此，罗技走上了鼠标和键盘生产的专业化道路，经过了数年的努力，罗技不仅在该行业中站稳了脚跟，而且已然成为全球最大的鼠标和键盘的生产供应商。

对此，《细节决定成败》一书的作者汪中求先生认为，这对中国的企业尤其是中小企业有很大的借鉴意义。

他一直不主张盲目搞多元化，因为中国95%的企业都是中小企业，多元化基本上是陷阱而不是馅饼。

中国的企业如果能在专业化上下足工夫，把产品做精，把质量做细，一定会获得高速的成长。

浙江、广东的很多企业在这点上做得非常好。

最有代表性的就是鲁冠球的杭州万向节厂。

整个20世纪80年代，鲁冠球集中力量生产汽车万向节，实施“生产专业化，管理现代化”，以后又实现“产品系列化”，使当初只有7个人、4000元资产的小厂一跃成为有数亿元资产的大型企业。

2003年，鲁冠球，资产54亿元。

列中国富豪榜第4名。

但是世界上却有很多企业家并不知道“钻石就在自己的脚下”的道理，他们喜欢像蜜蜂一样，在全国和世界各地飞来飞去，寻找他们的生意机会，显得异常忙碌。

其实完全没有必要，因为在你自己的后院里就可能有很多处理不完的好买卖，只要自己一件一件做好就能够赚大钱。

可见，“世界级的竞争，就是细节竞争”。

在现代社会，重视细节已经深入人心。

作为一个企业的管理者，不仅要关注企业宏观战略的内容，更要注重企业微观方面的管理内容。

企业的执行人员，要从细节人手把工作做细，从而在企业中形成一种管理文化，那就要注重战略的百分百执行，从而使企业具有极其强大的竞争威力。

可以说，随着社会分工越来越细和专业化程度越来越高，一个要求精细化管理的时代已经到来。

作为世界上著名的动画片制作中心，迪斯尼公司就十分注重从细节上为观众和客人提供优质服务。

他们调查发现，很多游人会将车钥匙反锁在车里。

于是他们抓住这一细节，在公园的停车场雇佣大量巡游员，专门帮助那些将钥匙锁在车里的游人们打开车门，无须给锁匠打电话，无须等候，也不用付费。

这样一个小小的细节，让成千上万的游客感受到迪斯尼公司无微不至的服务。

迪斯尼公司的服务意识与其产品一样优秀，其内部流传着一种“晃动的灯影”理论，这也是迪斯尼公司企业文化的一部分。

这一词汇源于该公司的动画片《兔子罗杰》，其中有个人物不小心碰到了灯，使得灯影也跟着晃动。

这一细节，只有少数电影行家才会注意到。

但无论是否有人注意到，这都反映出迪斯尼公司经营理念的臻于至善。

细节造就完美。

世上不可能有真正的完美，但无论企业也好，个人也好，都应该有一个追求完美的心态，并形成习惯。

很多企业虽然有远大的目标，但在具体实施时，由于缺乏对完美的执著追求，事事“差不多”便可，

<<细节决定成败大全集>>

结果是由于执行的偏差，导致许多“差不多的计划”到最后一个环节已经变得面目全非。

企业经常面对的都是看似琐碎、简单的事情，却最容易忽略，最容易错漏百出。

其实，无论企业也好，个人也好，无论有怎样辉煌的目标，如果在每一个环节连接上、每一个细节处理上不能够到位，都会被搁浅，而导致最终的失败。

“大处着眼，小处着手”，与魔鬼在细节上较量，才能达到管理的最高境界。

所以，世界级公司之间的竞争，往往就是细节的竞争。

让每一个细节都将公司的理念发挥到极致，就形成了特色。

有特色才能生存，才能壮大。

细节无处不在，细节才能真正使企业的发展实现从0到1的质变。

<<细节决定成败大全集>>

媒体关注与评论

天下难事，必做于易；天下人事，必做于细。

——老子 不积跬步，无以致千里；不积小流，无以成江海。

荀子 魔鬼藏于细节。

——西方谚语 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，能够抓住生活中的细节。

——列夫·托尔斯泰 人的每一步都会对未米产生深远的影响，细节往往是决定一个人成败的关键因素，关注细节才能成就大事。

——张瑞敏

<<细节决定成败大全集>>

编辑推荐

《细节决定成败大全集(超值金版)》由凡禹等编著。
当今时代。
每一条跑道上都挤满了参赛选手，每一个行业都挤满了竞争对手。
重新发现细节的价值，已成为我们每一个人的必修课。

<<细节决定成败大全集>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>