

<<细节决定成败>>

图书基本信息

书名：<<细节决定成败>>

13位ISBN编号：9787501163724

10位ISBN编号：7501163723

出版时间：2003-11

出版时间：新华出版社

作者：汪中求

页数：236

字数：180000

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>>

前言

总觉得当今时代四处热气腾腾，一派欣欣向荣；但细心观察又觉得不少人心浮气躁，不少事浅尝辄止。

这实在是全社会应加以关注的，也是当代企业都应着力解决的。

芸芸众生能做大事的实在太少，多数人的多数情况总还只能做一些具体的事、琐碎的事、单调的事，也许过于平淡，也许鸡毛蒜皮，但这就是工作，是生活，是成就大事的不可缺少的基础。

自己在企业做营销、做管理的十几年中，目睹了多少企业曾经叱咤风云三五年，轰然倒下三五月，如三株、亚细亚、飞龙、巨人等国人耳熟能详的企业；也看到了那些在经济改革开放中新崛起的以联想、海尔为代表的中国优秀企业；也曾深入地研究了那些经得起时代考验的世界著名企业和百年老店，如麦当劳、肯德基、沃尔玛、丰田汽车公司、奔驰公司等，想探究企业成败的奥秘。从中得出一个结论：企业的失败固然有战略决策失误的原因，但我认为更重要的原因是细节上做得不够。

而且，就决策做出的依据来说，决策失误也是由于细节不到位造成的。

几乎所有成功的企业，无一例外是横平竖直、字正腔圆。

正如麦当劳总裁弗雷德·特纳所说的，“我们的成功表明，我们的竞争者的管理层对下层的介入未能坚持下去，他们缺乏对细节的深层关注。

”中国决不缺少雄韬伟略的战略家，缺少的是精益求精的执行力；决不缺少各类管理制度，缺少的是对规章条款不折不扣的执行。

因工作关系，我经常来北京，深切感受到这里的奥运气氛以及CBD、中关村的宏伟规划给人们带来的无限憧憬，但这里交通的拥堵、部分建筑风格的单调等，不免让人感到一丝遗憾，真心希望决策、规划部门的有关人员以及这些蓝图的设计者、工程的建设者们，能够在对每一个细节的关注中使这种遗憾不再增加。

自己年近不惑才看懂“认真”二字，并为自己细微处做出的功夫顿生几分成就感。此前拙著《营销人的自我营销》中有一节，题为“把小事做细”，一直觉得意犹未尽；如今经不起鼓励，索性再认真一把，展开来议议，为严肃起见，定名《细节决定成败》。

作者 2003年10月于北京

<<细节决定成败>>

内容概要

本书作者在担任CEO的三年时间里，将视野从专注营销转向整个企业经营管理的动作。汪中求以大量案例论述了“细节”在管理中的重要性。

这本书意在提示企业乃至社会各界：精细化管理时代已经到来。

芸芸众生能做大事的实在太少，多数人的多数情况总还只能做一些具体的事、琐碎的事、单调的事，也许过于平淡，也许鸡毛蒜皮，但这就是工作，是生活，是成就大事的不可缺少的基础。

中国决不缺少雄韬伟略的战略家，缺少的是精益求精的执行力；决不缺少各类管理制度，缺少的是对规章条款不折不扣的执行。

<<细节决定成败>>

作者简介

汪中求，江西九江人。

1992年春，“南巡讲话”引导下海，先后就职于香港恒雅（深圳）公司、清华同方、泰豪科技等知名企业。

从推销员做起，当过办理处主任、商务部副经理、企划部经理、营销总监、总经理、企业管理顾问等

十余年来，足迹遍及国内27个省市区，签订或审定了超过2

<<细节决定成败>>

书籍目录

前言再版前言第一部分 天下大事，必做于细 ——从改变观念着手 1、不要以为总理比村长好当 2、杀鸡须用牛刀 3、简单的招式练到极致就是绝招 4、拒绝浮躁：做事不贪大，做人不计小 5、每个人素质提高一小步，民族素质将提高一大步 6、战略：从细节中来，从细节中去第二部分 没有破产的行业，只有破产的企业 ——细节造成的差距 1、上海地铁二号线和一号线的差距 2、荣华鸡为什么干不过肯德基 3、沃尔玛成为龙头，凯玛特申请破产 4、日本汽车与美国汽车的较量 第三部分 1%的错误会带来100%的失败 ——忽视细节的代价 1、白蚁的危害 2、“88888帐户”毁了巴林银行 3、“一个连简历都保管不好的人是管理不好一个部门的” 4、50亿分之一的氯霉素含量导致出口退货 5、T28手机使爱立信输掉中国市场 6、一顿奢侈的晚餐吓走了外商 第四部分 用心才能看得见 ——细节的实质 1、王永庆是如何掘到第一桶金的——细节是一种创造 2、倒茶水的老头——细节是一种功力 3、加加林成为太空第一人的秘密——细节表现修养 4、GE的莎士比亚考题——细节体现艺术 5、一把椅子的问候——细节隐藏机会 6、机器停着也能赚钱——细节凝结效率 7、乔·吉拉德的生日鲜花——细节产生效益 第五部分 伟大源于细节的积累 ——从小事做起 1、把目光放在客户而不是竞争对手身上(目标) 2、魔鬼存在于细节之中(决策) 3、企业家要有对细节无限的爱(组织) 4、要让时针走得准，必须控制好秒针的运行(执行) 5、过去，人是第一位的；将来，制度是第一位的(管理) 6、创业很刺激，管理很平淡(效果) 第六部分 第一代老板靠胆子，第四代老板靠脑子 ——微利时代要求精细化管理 1、专业化——市场分工越来越细 2、大趋势——产品利润趋向于零 3、同质化——企业经营的全球性难题 4、拼细节——细节决定未来企业竞争的成败 第七部分 治国大国若烹小鲜 ——公共管理无小事附录 不要原谅汪中求（代后记）

<<细节决定成败>>

章节摘录

荣华鸡为什么干不过肯德基 在竞争越来越激烈的国内餐饮市场，想和洋快餐一较短长的中国餐饮企业何止“荣华鸡”？继“荣华鸡”之后，又有红高粱叫板麦当劳，并一鼓作气10个月便红遍全国；接着便是“马兰拉面一拉一大片”的壮举。可以说，自洋快餐进入国门后，中式快餐与洋快餐的较量就从未停止过，但总体说来，中式快餐始终没能对洋快餐的市场份额形成有效的冲击。

作为一个有着几千年美食文化传统的烹饪大国，中国的食品无论是小吃、菜系还是快餐，都有着上百年的历史。

单说快餐吧，饺子、包子、馅饼、面条等等，哪个没有几百年的历史？中餐那么多以鸡为主料的扒鸡、烧鸡、辣子鸡、文昌鸡、白切鸡、手撕鸡、炖土鸡等等，其味道能更符合大多数消费者的饮食习惯，但为什么在实际竞争中“土鸡”干不过“洋鸡”呢？在分析荣华鸡与肯德基大战中败走麦城的原因时，曾有各种各样的说法，但我认为，包括荣华鸡在内的中式快餐与洋快餐较量落于下风的根本原因，在于细节。

先让我们看一看上海新亚集团的说法。

荣华鸡失败以后，创立荣华鸡的新亚集团的领导层对经营方式、竞争优势进行了一番反思。他们发现，说到竞争优势，产品只是一个表面现象，在产品背后有很多深层的管理方面的东西，肯德基的真正优势在于其产品背后的一套严格的管理制度。

肯德基曾在全球推广“CHAMPS”冠军计划，其内容为：C Cleanliness保持美观整洁的餐厅；H Hospitality 提供真诚友善的接待；A Accuracy确保准确无误的供应；M Maintenance维持优良的设备；P Product Quality坚持高质稳定的产品；S Speed注意快速迅捷的服务。

“冠军计划”有非常详尽、可操作性极强的细节，保证了肯德基在世界各地每一处餐厅都能严格执行统一规范的操作，从而保证了它的服务质量。

肯德基在进货、制作、服务等所有环节中，每一个环节都有着严格的质量标准，并有着一套严格的规范保证这些标准得到一丝不苟的执行，包括配送系统的效率与质量、每种佐料搭配的精确定（而不是大概）分量、切青菜与肉菜的先后顺序与刀刃粗细（而不是随心所欲）、烹煮时间的分秒限定（而不是任意更改）、清洁卫生的具体打扫流程与质量评价量化，乃至点菜、换菜、结账、送客、遇到不同问题的文明规范用语、每日各环节差错检讨与评估等等上百道工序都有严格的规定。为了保证员工能够服务到位，肯德基对餐厅的服务员、餐厅经理到公司的管理人员，都要按其工作性质的要求，进行严格培训。

例如，餐厅服务员新进公司时，每人平均有200小时的“新员工培训计划”，对加盟店的经理培训更是长达20周时间。

餐厅经理人员不但要学习引导入门的分区管理手册，同时还要接受公司的高级知识技能培训。

现代文明赋予快餐的定义是工厂化、规模化、标准化、依托现代化管理的连锁体系。

肯德基就是这些要求的产物，而包括荣华鸡在内的中式快餐，还远没有达到这种要求。

因为中式快餐的厨师都是手工化操作，食品没办法根据标准进行批量化生产。

因为没有标准化，食品的质量难以得到保证，比如肯德基规定它的鸡只能养到七星期，一定要杀，到第八星期虽然肉长得最多，但肉的质量就太老。

而包括荣华鸡在内的所有中式快餐，恐怕就没有考虑到，或者即便考虑过也没有细致到这种份上。

因为没有标准化，卫生状况、服务质量也难以得到保证，例如，当年荣华鸡的店员就曾当着顾客的面在柜台内用苍蝇拍打苍蝇，而盛着炒饭、鸡腿的柜台根本就不加遮盖。

这正是荣华鸡在与肯德基的较量中败走麦城的原因。

说到底，我们不能简单地从产品质量和结构来看竞争优势。

竞争优势归根结底是管理的优势，而管理的优势则是通过细节来体现出来的。

肯德基就有这种把细节融入其中的标准化的东西。

中式快餐在规模化生产、营养成分的研究、食品的卫生状况、从业人员的健康和文化素质等，几

<<细节决定成败>>

乎每一个细节方面都无法与洋快餐相匹敌，可以想见中式快餐与洋快餐较量的结果振臂一呼，高举“振兴民族快餐”的大旗，确实使荣华鸡等一些中式快餐店一夜扬名。

但振兴民族经济绝非喊几句口号就能济事，需要一种科学的精神和踏踏实实把细节做透的态度。

3. 沃尔玛成为龙头，凯玛特申请破产 沃尔玛(W-MART)成为龙头 如果你要问谁是这个世界上最富有的人?还是比尔·盖茨吗?不是，是罗伯森。

沃尔顿先生。

如果你要问谁是世界500强之首?微软吗?通用汽车吗?GE吗?IBM吗?都不是!而是山姆。

沃尔顿家族的沃尔玛。

20世纪60年代，在美国兴起了众多的零售商店，经过40多年的争斗搏杀，沃尔玛从美国中部阿肯色州的本顿维尔小城崛起，到目前为止，沃尔玛商店总数达到4000多家，年收入2400多亿美元，列全球500强首位，创造了企业界的一个神话。

沃尔玛几十年来蒸蒸日上，而且不断扩张。

在全球经济不景气的情况下，沃尔玛仍然以良好的速度增长，仅仅在中国，它就计划到2005年开100家店。

沃尔玛成功的秘密就在于它注重细节，从细节中取胜。

1) 小城镇出大效益 沃尔玛开业之初不在任何一个超过5000人的城镇上设店，保障以绝对优势成为小城镇零售业的支配者。

沃尔玛创始人山姆·沃尔顿说：“我们尽可能地在距离库房近一些的地方开店，然后，我们会把那一地区的地图填满；一个州接着一个州，一个县接着一个县，直到我们使那个市场饱和。

”从20世纪80年代末到90年代初，沃尔玛开始进军都市市场。

2) “保证满意”“顾客永远第一”，说到容易做到难 一个顾客在沃尔玛店买了一个果汁机，不久出了点小毛病。

他拿着机器和付款小票来到它的一家连锁店。

营业员立刻给他换了一台，还告诉用户：果汁机又降价了，我们还需要退给你5美元。

3) 永远向竞争对手学习，学习每一个先进的“细节” 沃尔玛的竞争对手斯特林商店开始采用金属货架以代替木制货架后，沃尔顿先生立刻请人制作了更漂亮的金属货架，并成为全美第一家百分之百使用金属货架的杂货店。

· · · · · ·

<<细节决定成败>>

媒体关注与评论

前不久,我再次认真拜读了汪中求所著的《细节决定成败》一书。书中从各个方面,由浅入深,从思想观念出发,到细节产生的差距,忽视细节的代价,由细节的本质到细节的积累。清清楚楚,淋漓尽致的向我们展现了一个全新的观念,从做人,做事,做管理,处处体现了细节的重要性。对照自身,细细品味,感触颇深。从现实生活来看,能够关注细节的人确实太少,这也就决定成功注定属于少数有心人。大多数人与一个真正的敬业者之间的差距还很大,普遍存在做事缺乏韧劲、放松了不断提高自身素质的追求、执行力亟须进一步加强、工作态度偶欠端正等问题。正是有了这些问题,才引起了大家的共鸣,这也是汪中求所著的《细节决定成败》一书畅销至今的原因所在。

——来源 价值中国网 蓝春锋 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。

——海尔集团总裁 张瑞敏

<<细节决定成败>>

编辑推荐

其它版本请见：《细节决定成败（2）》 最经典的员工培训读本之一 畅销数百万册 细节管理第一书 每一位管理者和员工必做的功课 中国人不缺勤劳不缺智慧，我们最缺的是做细节的精神。

中国快餐拼不过麦当劳、肯德基恰恰败在我们做不好“细小事”。

“细节管理专家”以大最触目惊心的案例论述了“细节”在管理中的重要性。

老子曾说：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细”，它精辟地指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。

一心渴望伟大、追求伟大，伟大却了无踪影；甘于平淡，认真做好每个细节，伟大却不期而至。

这也就是细节的魅力。

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。

《细节决定成败》意在提示企业界同仁：精细化管理时代已经到来，成大业若烹小鲜，做大事必重细节。

<<细节决定成败>>

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>