

<<你还有哪些细节应该注意>>

图书基本信息

书名：<<你还有哪些细节应该注意>>

13位ISBN编号：9787507421538

10位ISBN编号：7507421538

出版时间：2009-9

出版时间：中国城市出版社

作者：王乙

页数：256

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>

<<你还有哪些细节应该注意>>

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。

<<你还有哪些细节应该注意>>

内容概要

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。

细节之细，在于修养。

提高修养，增加魅力，树立形象，赢取认可。

修养虽小，作用很大。

细节之细，在于思路。

吃不穷穿不穷，不会算计一世穷。

思路决定出路，小思路打开大出路。

细节之细，在于习惯。

小小的思维习惯，千斤不换；小小的做事习惯，助你成功；小小的饮食习惯，保你健康……

<<你还有哪些细节应该注意>>

书籍目录

第一章 不可忽视小行为 别忘了温馨的问候 别忘了真诚的提醒 别忘了名片的价值 别忘了关键的交接 别忘了别人的姓名 别忘了点滴的事 别忘了动听的话 时时献出一片爱意 处处显示一颗善心 用小事温暖人心 用信心滋养自己 用微笑表示感激 用笑脸换取帮助 尊重对方的感觉 拿出自己的诚意

第二章 不可轻视小方法 身体力行，积极行动 小事用心，大事成功 先做小事，先赚小钱 先省一分，再赚一万 把好每一道关口，做好每一个细节 独辟蹊径，突出特色 后退一步，海阔天空 以退为进，以柔克刚 全力以赴，为自己工作 鼓足勇气，为理想拼搏 多做好事机会才多 多跟好人见识才广 讲诚信才能长久 守信用能长智慧

第三章 不可放弃小希望 绘制出自己的蓝图 调整好正确的方向 建立自己的信心 滋养自己的心态 牢记你的梦 昂起你的头 敢于面对失败 莫被风险吓倒 用勤奋治愚笨 增加热情，改造环境 调动感情，多交朋友

第四章 小修养有大功能 以感恩之心面对挫折 以利人之心赢取人心 从成功中发现危机 从变化中把握机会 从错误中汲取教训 从失败中总结经验 扩大自己的胸怀 突出自己的特色 修炼良好心态 抓住瞬间灵感 在兴趣里求突破 在困境中聚人气

第五章 小思路引发大创意 选择适合的环境 选择发展的位置 抓住新念头 快鱼吃慢鱼 比别人快半拍 每天提高一点点 从偶然中抓必然 从时间中求效率 从平常中找神奇 学会拐弯，柳暗花明 察微知著，曲径通幽 找到发财的钱眼 找出奇异的原因 多角度思考 全方位求援

第六章 小习惯成就大前程 做事不拖延，办事不过夜 贪一时便宜，坏一世名声 字斟句酌，把话说到点上 用心说话，严防祸从口出 多听少说，听出言外之意 说话要适度，做事讲分寸 集思广益，多听行家意见 精益求精，把事情做到完美 细处用力，让大处举重若轻 闲时修炼气质，急时显示大用 事事有心，处处有宝 眼中有活，见活多干 持之以恒，莫半途而废 坚持不懈，不随波逐流 卧薪尝胆，反败为胜 别让小利益阻碍了大成功 别把心思都放在别人身上

<<你还有哪些细节应该注意>>

章节摘录

第一章 不可忽视小行为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，还附有一封简短的信。

信上说东方饭店的全体员工非常想念他，希望。

能再次见到他。

收到千里之外的祝福，王先生十分激动，心想如果再到泰国去，一定还会住在东方饭店，他还说服自

<<你还有哪些细节应该注意>>

己的朋友们也选择东方饭店。

后来，王老板多次去泰国，正如他当初所说的那样，他每次去都是住在东方饭店，饭店里服务员的服务仍旧是那么细致入微。

其实，说到底，曼谷东方饭店的经营并没有什么新招，他们仍然是奉行着传统的那一套办法：提供人性化服务。

只不过他们没有在传统的服务上停滞不前，而是用心去挖掘更为人性化的服务，在别人不注重的细节上下工夫，使服务的细节延伸到方方面面，落实到点点滴滴，将服务的质量推向更深层次。

东方饭店的服务有一个突出的特点是：细节服务须全程关注。

很多饭店把客人送出门后就停止了服务，但是东方饭店没有这么做，他们的服务从来就没有终点，让细节的服务体现在整个过程中，这也使得他们的新老客人永远没有终点地选择下榻在东方饭店。

别忘了真诚的提醒一个周末晚上，一家公司做企划的小李心血来潮决定去逛逛超市，但一进超市，令他没想到的是：超市都快赶上菜市场了——许多厂家的推销员在自己的产品前大声的吆喝着，顿时整个脑子都轰轰地作响。

小李本来就不喜欢这种推销的方式，于是就不自觉地走到了稍微安静点的家具用品区域。

看到货架上的拖布，小李想为刚刚搬的新家购买一把拖布。

走到了货架前面，他看到两种拖布在搞促销：一种是四川一家外商独资企业产的，价格是59元；另一种是浙江宁波一家私企生产的，价格是69元。

这两种商品的外观没有太大的差别，小李就顺手从货架上拿了一把59元的拖布转身便走。

就在小李转身离开的时候，一位负责促销的小伙子拦住了他的去路；“先生，我建议您还是买这一把吧！”

这一把的性能会更好点，让我给您介绍一下吧！”

看到小伙子一脸憨厚的表情，小李就耐着性子听了下去，其实在小李的心里是非常排斥的，因为他觉得肯定是卖什么的吆喝什么，并且还有贬低别人产品的嫌疑。

可作为一名企划人员，他深知营销人的“艰辛”，也想从这个推销员这里学点东西。

“先生，您可以看下我们这。”

款拖布的背面，它是用特殊橡胶制作而成的，可以利用静电原理来自动吸附地板上的灰尘。

有了这种功能，您使用起来就比较省力了；而您现在手里拿的这一种拖布，它就没有这种功能，所以很容易损坏家里的地板。

”就这么个卖点，这位小推销员足足讲了两分钟。

小李认为，这些言辞要想改变一个企划人的初衷这显然是不够火候的，但是看着眼前这位小伙子已经尽力了，小李就做了一个礼节性的微笑，拿着原先选择的拖把转身离开。

小李走出两步后，又被这个小伙子喊住了：“先生，请您等一下。”

”遇到这种难缠的推销员，甭提小李心中的火气有多大了，但他还是强忍着怒火站住了。

“您还有件东西忘了拿。”

”小伙子把拖布的伸缩杆递给了小李，原来拖布是分开包装的，他只是拿了拖布的头。

说了“谢谢”之后，小李偶然间看到了金属杆上的英文，翻译出来就是“我们愿意为您提供高质量的家居用品”，但是就在这短短的一句话中，“愿意”的英文“wish”竟然被写成了“with”。

这么低级的拼写错误，连中学生都不会犯，怎么会出现在外商独资企业的包装上呢？

答案无非有两种，要么这家企业管理混乱，要么这家企业就是“假洋鬼子”。

在小李的心中还是后一种情况的可能性大。

在这短短的几分钟里，小李改变了主意，他快步到了那个小伙子的货架旁，丢下了一句：“把你刚才介绍的拖布给我拿一把。”

”临行前，他还问了小伙子一个问题，“你知道我为什么改变主意了吗？”

”小伙子说：“是你发现了拖布上写错的英文了吧！”

”小李更加不解了，就说：“你早就知道？”

”小伙子说：“是呀！”

在推销自己产品的时候，肯定得先了解别人的产品。

<<你还有哪些细节应该注意>>

”小李说：“那你刚才怎么不说呢？”

”小伙子说：“他们的产品除了写错一个单词外，质量没有问题，我不希望让消费者以为，我们为了推销自己的产品忘了最基本的道德。

只是他们这种拖布没有我们这种拖布‘利用静电原理来自动吸附地板上的灰尘’的功能。

”小李顿时对这位小伙子另眼相看了，并说道：“其实，是你刚才让我回来拿伸缩杆的细节打动了我。

”这个看似很曲折的故事，其实就发生在不到10分钟的时间里，最终小李从推销员的手中买了一把拖布。

说到底，并不是推销员的口才多么好，最后征服小李的正是推销员一个小小的举动。

这位推销员花了一番口舌，眼看就要前功尽弃。

照一般人的思维，自己的东西没有卖出去，自然不会管对方是不是拿错了东西。

但是这个推销员因为本身具有较好的品质，用善良的行为最终打动了小李，使得小李相信，推销员推销的拖布肯定也跟他的品质一样经得起考验。

一个小小的细节往往反映出人的本性，所以要让细节成为成功路上的一把利剑，首先要做一个真诚的人，其次才是做一个优秀的推销员。

一个人只有骨子里存有金子般的品质，才能做出闪光的行为。

别忘了名片的价值细节决定成败，有时候一件非常小的事情，只要你能把它做得恰到好处，同样能给你带来丰硕的回报。

有时候一张小小的名片也可以为你带来财富。

下面就是一个关于名片的故事：徐育宏一直打算在自己的家乡做点生意，正好在他家的周边有一条108国道，他看好了这条国道，就想：如果在这条国道的边上开一家饭馆，过路的司机肯定会停下来吃饭，饭馆的生意应该会不错，于是他的饭馆在2003年开张了。

饭馆开张已经三个月了，生意却不像他原先想的那样好，一直都冷冷清清的，只好惨淡经营。

有一天，他的饭馆来了两位客人吃饭，在付账时其中一位客人说：“老板，我们是做楼板吊运车生意的，我留些名片在这里，麻烦你给来这里吃饭的客人介绍一下，如果成了，我就付你们中介费。

”徐育宏爽快地答应了，因为他认为这不过是小事一桩，他本来没打算在上面有什么回报，就把名片顺手贴到了墙上。

几天后，一位来吃饭的客人见到了这张名片后非常兴奋。

原来这位客人早就想买这种楼板吊运车，但是一直都不知道该到哪里去买。

<<你还有哪些细节应该注意>>

编辑推荐

《你还有哪些细节应该注意》是由中国城市出版社出版的。

<<你还有哪些细节应该注意>>

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>