

# 《工作中无小事》

## 图书基本信息

书名：《工作中无小事》

13位ISBN编号：9787111182252

10位ISBN编号：7111182251

出版时间：2006-1

出版社：机械工业出版社

作者：陈满麒

页数：152

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《工作中无小事》

## 前言

促使我提笔写这本书的动机，源于一个让我深感震撼的真实故事：当巴西海顺远洋运输公司派出的救援船到达出事地点时，“环大西洋”号海轮已经消失，21名船员也随之不见了；海面上只有一个救生电台有节奏地发着求救信号。救援人员看着平静的大海发呆，谁也想不明白在这个海况极好的地方到底发生了什么，从而导致这条当时最先进的船只沉没。这时有人发现电台下面绑着一个密封的瓶子，打开瓶子一看，里面有一张纸条，21种笔迹，上面这样写着：一水理查德：3月21日，我在奥克兰港私自买了一个台灯，想给妻子写信时照明用。二副瑟曼：我看见理查德拿着台灯回船，说了句“这个小台灯底座轻，轮船摇晃时别让它倒，下来”。但没有干涉。三副帕蒂：3月21日下午，船离港，我发现救生筏释放器有问题，就将救生筏绑在了架子上。二水戴维斯：离岗检查时，发现水手区的闭门器损坏，用铁丝将门绑牢。二管轮安特尔：我检查消防设施时，发现水手区的消防栓锈蚀，心想还有几天船就到码头了，到时候再换。船长麦凯姆：起航时，工作繁忙，没有看甲板部和轮机部的安全检查报告。机匠丹尼尔：3月23日上午，理查德和苏勒的房间消防探头连续报警。我和瓦尔特进去后，未发现火苗，判定探头误报警，拆掉消防探头交给惠特曼，要求换新的。机匠瓦尔特：我就是瓦尔特。大管轮惠特曼：我说正忙着，等一会儿再给你们拿新的消防探头。服务生斯科尼：3月23日13点，到理查德房间找他，他不在，坐了一会儿，随手开了他的台灯。大副克姆普：3月23日13点半，带苏勒和罗伯特进行安全巡视，没有进理查德和苏勒的房间，说了句“你们的房间自己进去看看”。一水苏勒：我笑了笑，也没有进房间，跟在克姆普后面。一水罗伯特：我也没有进房间，跟在苏勒后面。机电长科恩：3月23日14点，我发现跳闸了，因为这是以前也出现过的现象，没多想就直接将闸合上，没有查明原因。三管轮马辛：感到空气不好，先打电话到厨房，证明没有问题后，又让机舱打开通风阀。大厨史若：我接到马辛电话时，开玩笑说：“我们这里能有什么问题？你还不来帮我们做饭？”然后问乌苏拉：“我们这里都安全吗？”二厨乌苏拉：我也感觉空气不好，但觉得我们这里很安全，就继续做饭。机匠努波：我接到马辛电话后，打开了通风阀。管事戴思蒙：14点半，我召集所有不在岗位的人到厨房帮忙做饭，晚上会餐。医生莫里斯：我没有巡诊。电工荷尔因：晚上我值班时跑进了餐厅。最后是船长麦凯姆写的话：19点30分发现火灾时，理查德和苏勒的房间已经烧穿，一切糟糕透了，我们没有办法控制火情，而且火越烧越大，整条船上都是火，火，火……看完这张绝笔纸条，救援人员谁也没有说话，海面上死一样的寂静，大家仿佛清晰地看到了整个事故的过程。21条生命，21个本职工作中的“小事”引起的大悲剧。现实工作中的失败，常常不是因为“十恶不赦”的错误引起的，而是那些一个个不足挂齿的“小错误”造成的！在环环相扣的工作中，它不断地被放大，早已不再是微不足道的了！我曾在美国的一份地方报纸上看到一则招聘教师的广告：工作很轻松，但要尽职尽责，重视教学工作中的小事与细节。事实上，不仅教师如此，所有的工作都应该尽职尽责，重视工作中的小事与细节。这不仅是工作的原则，也是人生的原则。一件简单的小事情，所反映出来的是一个人的责任心。工作中的一些细节，惟有那些心中装着“大责任”的人能够发现，能够做好。在潜意识中，人们习惯于对要做的每一件事情都做一个值得或不值得的评价，不值得做的事情也就不值得做或不值得做好。在工作中，太多的人只关注有光环的大事情，能够满足虚荣心的出人头地的“大事业”，而将本职工作中的许多具体事情归类为不值得做的小事情，即便这些小事情是通往大事业的必经之路。作为普通人，在大多数的日子里，很显然都在做一些小事，怕只怕小事也做不好，小事也做不到位。你是书店的营业员吗，是否勤于擦拭书架上的灰尘？你是公交车司机吗，是否让车天天保持整洁了？你是教师吗，是否耐心批改了每一份作业或试卷？你是技术人员吗，是否认真编写了每一行程序或者细心焊接了每一块电路板？当重视小事成为一种习惯，当责任感成了一个人的生活态度，我们就会与“胜任”、“优秀”及“成功”同行。

# 《工作中无小事》

## 内容概要

《工作中无小事》立足于当今企业中常见的轻视小事、做事浮躁等现象，从人性的弱点这一独特角度，挖掘出员工轻视小事的根本原因，具有深厚的人文关怀，极易引起员工的共鸣。它有助于员工端正心态，摒弃做事贪大的浮躁心理，把小事做好做到位，从而提高整个企业的工作质量。当重视小事成为员工的一种习惯，当责任感成为一种生活态度，他们将会与“胜任”、“优秀”、“成功”同行，责任、忠诚、敬业也将不再是一句空洞的企业宣传口号。

# 《工作中无小事》

## 书籍目录

前言第1章 为什么说工作中无小事随处可见的“不胜任”“不胜任”背后的小事情与大责任小事决定成败小事不是小人物的事把每一件简单的事做好就是不简单没有卑微的工作，只有卑微的工作态度  
第2章 你重视工作中的小事了吗你了解工作中的每一个细节吗“差不多先生”的悲剧“不值得定律”背后的人性弱点“怀才不遇”是高学历者的借口李嘉诚是如何做推销员的拒绝浮躁，做事不贪大第3章 有些小事，不必老板交代忠诚是一种职业生存方式率先主动，不仅仅是听命行事只有100%才算合格一次就把事情做对最佳的工作完成时间是昨天不把问题留给老板第4章 敬业，最卓越的工作态度世界是对那些热忱工作的人的奖赏一流员工找方法，末流员工找借口停止抱怨即使是小事也要做到最好客户无小事给客户增加1%的方便第5章 点燃激情，成就卓越丰动投入，用100%的热情做1%的事主动改进，永远别说“已经做得够好的了”主动请愿，挑战“不可能完成”的工作主动学习，成为公司不可替代的人主动负责，勇于承担

## 《工作中无小事》

### 章节摘录

书摘在西方有一个流传甚广的故事：那是一件发生在1485年的事情，英国国王查理三世准备和兰凯斯特家族的亨利决一死战，以此决定由谁来统治英国。战斗打响之前，查理派马夫装备自己最喜欢的战马。马夫发现马掌没有了，于是，他对铁匠说：“快点给它钉掌，国王希望骑着它打头阵。” P12 “你得等一等，”铁匠回答，“前几天，因给所有的战马钉掌，铁片已经用完了。”“我等不及了。”马夫不耐烦地叫道。铁匠埋头干活，从一根铁条上弄下可做四个马掌的材料，把它们砸平、整形，固定在马蹄上，然后开始钉钉子。钉了三个马掌后，他发现没有钉子来钉第四个马掌了。“我缺几个钉子，”他说，“需要点儿时间砸两个。”“我告诉过你我等不及了。”马夫急切地说。“没有足够的钉子，我也能把马掌钉上，但是不能像其他几个那么牢固。”“能不能挂住？”马夫问。“应该能，”铁匠回答，“但我没有把握。”“好吧，就这样，”马夫叫道，“快点，要不然国王会怪罪我的。”铁匠凑合着把马掌挂上了。很快，两军交战了。查理国王冲锋陷阵，鞭策士兵迎战敌军。突然，一只马掌掉了，战马跌倒在地，查理也被掀翻在地上。受惊的马跳起来逃走了，国王的士兵也纷纷转身撤退，亨利的军队包围了上来。 P13

## 《工作中无小事》

### 媒体关注与评论

书评一件简单的小事情，所反映出来的是一个人的责任心。工作中的一些细节，惟有那些心中装着“大责任”的人能够发现，能够做好。——GE公司前CEO杰克·韦尔奇 听到大家夸一个年轻人前途无量时，我总要问：“他努力工作了吗？他认真对待工作中的小事了吗？他从工作细节中学到东西了没有？”即便有再高的学历，再硬的学校牌子，如果不认真对待工作，不将敏捷的判断力、准确的逻辑推理能力、丰富的专业知识和工作中的具体细节联系起来，最终也会一事无成。——美孚石油公司创始人约翰·洛克菲勒 每一天，都要尽心尽力地工作，每一件小事情，都力争高效地完成。尝试着超越自己，努力做一些份外的事情，不是为了看到老板的笑脸，而是为了自身的不断进步。——微软公司董事长比尔·盖茨 当重视小事成为一种习惯，当责任感成了一个人的生活态度，我们就会与“胜任”、“优秀”、“成功”同行。——SNT公司总裁亨利·赛德雷

# 《工作中无小事》

## 编辑推荐

《工作中无小事》是一本提升企业竞争力、建设企业文化的指导手册，一本员工素质培训的完美读本，一本所有公务员、公司职员的书。在潜意识中，人们习惯于对要做的每一件事情都做一个值得或不值得的评价，不值得做的事情也就不值得做或不值得做好。在客观现实中，太多的人只关注有光环的大事情，能够满足虚荣心的出人头地的"大事业"，而将本职工作中的许多具体事情归类为不值得做的小事情，即使这些小事情是通往大事业的必经之路。

# 《工作中无小事》

## 精彩短评

- 1、点燃激情，成就卓越
- 2、公司发的，没啥意思。
- 3、还可以 不过有错别字
- 4、 看过工作中无小事，虽然觉得还是有不少编著、集选的感觉~  
但觉得还是有可吸取的建议。  
作为职场菜鸟或是领导者，都能从其中吸取一些东西。  
将自己的笔记与大家分享。

## 第一章 为什么说工作中无小事

管理者：企业的领导者除了制定发展战略、作出管理决策外，落实实际执行中的细节也是他们最重要的工作。真正优秀的领导者必须脚踏实地，积极了解并参与一些关键细节的执行，才能够准确及时地预见到企业的发展目标是否能够实现，会遇到哪些阻力，原策略在哪些方面需要调整等等，并根据实际的情况随时进行调整。

有些事情稍纵即逝，如果抓不住丢掉了，好的倾向性苗头就会失去，坏的倾向性问题则会由于失去纠正的机会，导致更严重的后果。

职场菜鸟：现在的年轻人开始工作，也会经历一段或长或短的做小事的“蘑菇”期。在那段时间里，年轻人就像蘑菇一样被置于阴暗的角落（在不受重视的部门，做着打杂跑腿的工作），时常有“大粪”临头（无端的批评、职责、代人受过），处于自生自灭的状态（得不到必要的指导和提携）。

对于处于这个时期的年轻人来说，与其蔑视自己的工作，仇视公司的老板，不如充分利用现有的环境，磨练自己的意志，养成重视小事的严谨工作作风，为自己的未来做好各方面的准备。

## 第二章 你重视工作中的小事了么

### 1、你了解工作中的每一个细节吗

职场菜鸟：初出茅庐的青年人，务必要随时随地地注意本行业的门道，而且一定要研究的十分透彻。在这一方面，千万不能疏忽大意、不求甚解。有些事情看起来微不足道，但也要仔细观察；有些事情虽然有艰难险阻，但也要努力去探究清楚。如能做到这一点，你就能清除事业发展道路中的一切阻碍。千万不要对工作中的每一个环节都把握不到位。

不论做什么事，你都应该精通它。

管理者：基于不值得定律，心理学家提出管理者，应当很好地分析员工的性格特征，合理分配工作，让员工去做他认为值得做的事情。例如，让成就欲较强的员工牵头来完成一项具有一定风险和难度的工作，并在其完成时给予适当的肯定和赞扬；让依附欲较强的员工更多地参与到某个团体中共同工作。自己做自己值得做的事情，让别人去做他们值得做的事情，既能各取所好，又能高效完成任务，可谓两全其美。

### 2、社会是一所包罗万象、喧嚣复杂的大学校，这里没有寒暑假，拒绝虚假和肤浅，更拒绝空想。

职场菜鸟：无知与眼高手低是青年人最容易犯的两个错误，也是导致频繁失败的主要原因。

## 第三章 有些小事 不必老板交代

1、绝大多数人都必须在一个社会机构中开始自己的事业生涯。只要你还是某一机构的一员，就应当抛开任何借口，提高自己的忠诚度和责任心。一荣俱荣，一损俱损！要多为公司着想。



## 《工作中无小事》

2、要求自己多付出一点点，而且比别人预期的还要多。

老板不会明确要求员工主动工作，但你应该牢牢记住企业对你的“终极期望”——老板是聘你来工作的，但更重要的是聘你来为了公司的最大利益而工作的，所以你应该随时随地的思考，运用你的判断力并采取行动。应该借鉴过去的经验，思考本次任务在哪些方面与上次不同，是否应该提前注意点什么，是否该向老板要求更多的授权等。要扩大你已经占据了的位置，并加之以创意。要做得前所未有的好。要比你的前任或者同事更加迅速、更加积极、更加敏锐、更加礼貌。仔细研究你的工作，设计出新的操作方案，给你的老板以建设性的提议。做好你的本职工作，而且要比预期的还好，要让你的老板惊叹你的才能。

3、关于“如何一次就把事情做对”的简单实用的建议：

(1) 学会使用LEAD系统制定计划。

L:list 列出任务

E:estimate 估计时间

A:allow 预留时间

D:decide 决定优先程度

(2) 四类事情：重要且要紧的事，重要但不要紧的事，紧迫但不重要的事，不紧迫也不重要的事。

(3) 擅用记事簿。

4、拖延并不能使问题消失或者使解决问题变得容易起来，而只会制造问题，给工作造成严重的危害。更严重的是，拖延会像腐蚀剂一样侵蚀人的意志和心灵，消耗人的能量，阻碍人的潜能的发挥。处于拖延状态的人，常常陷于一种恶性循环之中。

要养成尽早计划的习惯。假如某件事情可能会出现危机，就需要给自己留出充分的时间予以处理。在制定处理方案的时候，一定要给自己留出时间去做从容的思考。这样，当问题出现时，一切都早在你的筹划之中，你已经预留了时间，准备了方法，对解决问题胸有成竹。

5、在企业的发展中，总会不可避免地遭遇到各种问题的困扰。它们的出现，就像太阳日升月落般自然。所以，老板们迫切需要那种能及时解决问题的人才。

在老板眼中，没有任何事情能够比一个员工处理和解决问题，更能变现出他的责任感、主动性和独当一面的能力。一个经常为老板解决问题的人，当然能得到老板的青睐。

从根本上讲，老板欣赏处事冷静、善于解决问题的员工，正是惺惺相惜。因为有些人之所以能达到老板的位置，敢于直面问题、能够妥善解决问题正是其中的一个重要原因。

PS:个人觉得，运用这条有时需要技巧。如果遇到一个喜欢亲力亲为的老板，有想法，也要经常给他汇报，然后由他来做决策，换而言之，遇到爱面子的领导，即使是你的想法，也要表现出是他做的决定，他有功劳、他能力强。虽说妒贤是好领导的大忌。但要知道，现实中虽然每个领导不一定是好领导，但他都是决定你命运的人。

### 第四章 敬业，最卓越的工作态度

生活中有一条颠扑不灭的真理，不管是伟大的道德家，还是最普通的老百姓，都要遵循这一准则，无论世事如何变化，也要坚信这一信念。它就是：在充分考虑到自己的能力和外部条件的前提下，进行各种尝试，找到最适合自己的工作，然后集中精力、全力以赴地做下去。

即使是小事，也要做到最好

5、工作中无小事，一定要注意细节。这本书有的观点已经落后啦，没有实战性，只是空荡荡的感觉

## 《工作中无小事》

企业的成长关键在于能够培养多少人、能够管理多少人，很多失败的企业是有八九是栽在这个上面了，尤其是销售队伍的建设，没有有效、系统地训练就不可能打造出一支铁军。820现代营销军校就是销售职业化训练的专门机构，《快速制造销售人员模压式训练系统》就是销售职业化的先锋刊物。

6、工作中无小事，这个书名倒是真的很朴实，也正如这个名字，才是最关键的。每个人的工作都需要进一步推进，所以。需要明确一个观点就是：问题就是需求，难点就是要点。工作中，没有小事。任何细节都会影响到整个团队的结果的。要时刻有危机意识，居安思危。不能忽略任何小事情，这样才能做大事，放弃个人自扫门前雪的消极应对方式吧！

7、最近有幸拜读了陈满麒先生著的《工作中无小事》一书，感触和体会颇深。

刚拿到这本书的时候，我觉得这种书应该没有什么可看的，因为我觉得“工作中无小事”这种道理都是老生常谈的东西了，谁不知道这个道理呢？可是当我读到它的前言时，就已经被它所深深吸引住了。

前言中讲了一个小故事，讲的是当时一艘最先进的船只却在一个海况条件极好的地方沉没了，原因就是船上的船员的由于一件一件的小事的不在意，导致了火灾，最终船毁人亡。这个故事给了我深深的启发，同时也让我仿佛是身处沙漠遇见了甘泉，于是一口气将它全部读完。

作为一个仅仅从象牙塔出来工作一年的我来说，虽然我在工作中也时时会这样要求自己，但是读了这本书后发现还有许多东西需要学习改进。

作为一个普通人，在日常生活中，很显然都是重复地做着许多小事，有时候会觉得自己这样值得吗？总是觉得“天将降大任于斯人也”，有时候就会怀着无所谓的态度，认为这些小事不需要太认真，有种不屑一顾的感觉。孰不知，能够将这些小事做好也是一件不容易的事，俗话说得好，“不积跬步，不足以至千里。”将很多小事都做好这至少代表你在对待这些小事上是成功的。如果经常能够将小事做好，注意细节，将会培养一种细心、不骄不躁的好习惯，为我们以后的发展打下良好的基础。

在工作中，也是同样如此。如果说生活中的事只是自己的事情的话，那么工作中的事就不仅仅是自己的事了，它还牵涉到同事、团队，甚至是整个公司。不要认为自己所做的工作太“小儿科”了就不认真对待，敷衍了事。在工作中，没有任何一件事情，小到可以被抛弃；没有任何一个细节，细到应该被忽略。同样是做小事，有的人最后成功了，就是因为他们没有把这些小事当做小事来做。有的人一辈子都在做小事，却做不出什么名堂来，为什么呢？我想就是因为他们没有重视这些小事，没有从小事中积累出经验，所以才一辈子都没有进步。

做小事的时候不要抱怨自己怀才不遇，因为每个人都不可能一开始就做大事。一方面自己还没有资格做，比自己强的大有人在；另一方面自己还没有能力做，缺少做大事的本领和经验。不管在哪个领域，从事什么样的工作，都会经历一段或长或短的做小事的“蘑菇”期。无论多么优秀的人才，在工作初期都有可能被派去做一些琐碎的小事。在这种情况下，有一句重要的忠告需要我们年轻人铭记在心：与其浑浑噩噩浪费时间，不如从你经手的每一件琐事、每一件小事中得到成长。

不屑于做小事的人做起事来十分消极，不过是在工作中混时间；而积极的人则会安心工作，把做小事作为锻炼自己、深入了解单位情况、加强业务知识、熟悉工作内容的机会，利用小事去多方面体会，增强自己的判断能力和思考能力。而且一个人对待工作的态度是会影响到同事及团队的。积极的工作态度具有一种无形的感染力，让同事都能被你的热情所打动，于是形成一种良好的工作氛围。而消极的工作态度却会像瘟疫一样传染到每一个角落，使整个团队的战斗力大打折扣。所以我们要学会在工作的过程中积极调整状态，让自己始终处于良好的工作状态中。

总之，工作中无小事。每一件事都值得我们去完成，即使是最普通的事，也不应该敷衍应付或轻视懈怠，相反，应该付出你的热情和努力，多关注怎样把工作做得最好，全力以赴、尽职尽责地去完成。

## 《工作中无小事》

- 8、当我还没看完的时候，我发觉我的工作态度就已经改变了。
- 9、一般，小事更应该细心
- 10、书很薄，书皮好旧哦 好像被人踩过的一样，不过快递很快 态度也很好
- 11、不错
- 12、

二战中期，美国空军和降落伞制造商之间发生了分歧，原因在于降落伞的安全性能不够。事实上，厂商经过努力已将降落伞的合格率提高到了99.9%，然而军方则要求达到100%。军方认为99.9%的合格率意味着每1000个跳伞士兵中就会有一个因降落伞的质量问题而送命。降落伞厂商觉得99.9%的合格率已经够好的了，世界上没有绝对的完美，不可能达到100%这个数字。在交涉失败后，军方改变了质量检测方法。他们从厂商前一周交货的降落伞中随机挑出一个，让厂商负责人装备上身后，亲自从飞机上往下跳。这时，厂商才真正意识到100%合格率的重要性。奇迹很快出现了：降落伞的合格率一下子达到了100%。

上面这个故事是《工作中无小事》讲述的一个事例，这个故事生动地表明了“够好”和“最好”在特定环境下迥然的差异，让人为之警醒，深受触动。书中类似的事例很多，本书就是通过一个个鲜活的事例来讲解一个好员工应该具备的各种职业素养，通过一件件小事融汇出一种积极进取的工作态度与理念。将书中所学和自己所做的中国科技金书网客服工作联系起来，切实照着去想、去做，把每一件简单的事做好，把每一件平凡的事做好，发现客服工作从此翻开了新的篇章。

### “主动负责，勇于承担”篇

你把你的客户辩倒了，你也就永远失去这个客户了

“一个人对待错误的态度可以直接反映出他的敬业精神和道德品行。”——《工作中无小事》

做客服工作，免不了要面对客户的指责和批评，有些的确让人感觉代人受过，无可奈何。如邮局出错而导致货送不到的问题往往让客户怒不可遏，这时客服人员就成了出气筒，面对客户的指责，此时与客户争吵，讲道理并出示发货单等等“证据”，的确有可能让自己赢得辩论，令客户无言以对。但有句话“你把你的客户辩倒了，你也就永远失去这个客户了”。我们该赢取的并非一场辩论赛而是客户的心，当我们把客户的怒气“移花接木”的转向邮局时，无计可施的客户也被我们“顺水推舟”的送给了竞争对手。溯源求本，邮局也是金书网购书环节中的一环，其实现在就是我们的送货中心，它出的问题也是金书网的责任，面对批评和责备，我们不能推御，要“主动负责，勇于承担”，首先承认“是我们的失误，是我们的工作有不足之处”，给客户一个敢于负责、积极进取的印象，先缓解客户的不满情绪；同时也要努力维护公司的利益和形象，强调“我们一定会完善确认工作，避免类似事件的再次发生”。我们要让他知道金书网正在努力改进，让他明白在他下次再来光顾时不会再出现类似问题，这样客户即便在一次买书出了问题也仍对金书网有信心，“人非圣贤，孰能无过”，当客户感受到我们积极处理的态度，认可了金书网的“精神与品行”后，相信以后还会来金书网看看，有了下次，我们就为金书网多增加一个回头客创造了机会。

### “客户无小事”篇

在工作中，没有任何一件事情，小到可以被抛弃；没有任何一个细节，细到应该被忽略。

“每个客户都希望员工重视他们的任何一件小事。”——《工作中无小事》

## 《工作中无小事》

做好客服工作，耐心、恒心缺一不可，接待一个客户就要让一个客户满意，我们坚持把自己负责的客户问题处理到底，不让每个问题都处理了半截儿、不了了之。对于客户而言：没有处理一半的问题，只有解决与否两个结果。在处理客户问题时，我们避免让客户产生敷衍了事的感觉，积极给客户明确的处理流程和时间概念。如：避免“为您尽快解决”之类的“外交用语”，而和客户约定解决问题的时间，即使约定时间到了还没有解决问题，也要给客户一个答复，解释一下无法完成的原因并约定下一个完成时间。通常客户都是通情达理的，对于我们主动的联系即便会发些许牢骚，但也会产生被重视的好感。《工作中无小事》中曾经提及，我们面对的是成千上万的客户，而对客户来说他是唯一，谁也希望自己是最重要的一个。以这样的态度处理客服问题，我逐渐感觉到：客户并非想象中那么吹毛求疵、不可理喻，他们会对我们付出的劳动予以肯定，给以谅解，看似不可解决的问题就这样在“和风细雨”中解决了。

### “给客户增加1%的方便”篇

无论客户提什么要求，他一定认为自己是正确的

“未来市场的竞争将是细节的竞争，事实上现在的市场竞争就已经是细节的竞争了。现代企业只有注意细节服务，在每一个细节上都用足工夫，才能在激烈的现代市场竞争中长期处于优胜地位”——《工作中无小事》

在客服工作中，我们常为客户提出的一些苛刻或不讲道理的要求感到愤愤不平，抱怨客户刁钻，但实际上：“不论客户说什么，他一定认为自己是正确的”。如同一所出租屋，房子是同一所，承租者总会对房子吹毛求疵，想把租价一压再压；而出租者总认为自己的房子百里挑一，物超所值。并非其中一方言不由衷，每个人的立场不同，视角、想法各异而已。同样情况，客户也不会故意找茬，站在他的角度想一想，就能理解了。细节决定成败，我们要努力满足客户的每一个要求，关注细节、不怕繁琐，每个客户的要求都不相同，我们必须从一点一滴的小事做起，直到客户满意为止。客户无小事，努力给每个客户增加1%的方便，关注客户的满意程度，让他们感受到金书网无微不至的体贴和关心。天道酬勤，客户会对在金书网的消费心存好感，口碑相传，这对金书网品牌和形象的树立，是绝好的宣传。

### “没有卑微的工作，只有卑微的工作态度”篇 接受工作的全部，不只是益处和快乐

“人生的目标贯穿于整个生命，你在工作中所持的态度，使你与周围的人区别开来。日出日落、朝朝暮暮，它们或者使你的思想变得更加开阔，或者变得更加狭隘；或者使你的工作变得更加高尚，或者变得更加低俗。”——《工作中无小事》

曾经CC部（Customer Contact 客户联系部即客服），常被我们戏称为Complainning Center（抱怨中心）。客户抱怨我们的工作和服务做得不好，物流、配货部门出现的失误和问题全算在我们客服人员头上；我们抱怨客户的苛刻、不可理喻以及地方方言让我们难以理解，使自己一天的心情大受影响。每天身处这样的工作环境，有时心情十分糟糕，再想起人们常说的“客服工作是最没有技术含量、最没有前途的工作”时，甚至变得有些怨天尤人。当读到《工作中无小事》中“当一名制鞋工人并不是什么不光彩的事，如果制出的鞋都是次品那才是不光彩的事”，“你在工作中所持的态度，使你与周围的人区别开来。日出日落、朝朝暮暮，它们或者使你的思想变得更加开阔，或者变得更加狭隘；或者使你的工作变得更加高尚，或者变得更加低俗”时真如当头一声棒喝，幡然醒悟：不要忘记工作赋予你的荣誉，不要忘记你的责任，不要忘记你的使命。坦然地接受工作的一切，除了益处和快

## 《工作中无小事》

乐，还有艰辛和忍耐。

逐渐的我们和客户成了朋友，掌握了与客户交流的技巧，也理解了客服的内涵，有了成就感。作为客服人员的我们也不再在电话响起时愁眉不展，而学会了在为客户解决问题时尽量让他满意，得到客户的肯定，与客户共享这份美丽心情。

《工作中无小事》的事例和点评深深震撼了我，激发了我对工作的热忱和责任感，将书中所学金书网客服实际工作，感觉真是受益匪浅。如同《史记》中云：“高山仰止，景行行止。虽不能至，然心向往之。”相信只要心中时刻不忘“小”，聚沙成塔，工作总有一天能做“大”！

13、这本书挺不错的。跟我正在看的《胜任才是硬道理》一样，对个人很有帮助。

14、爸爸推荐而送给偶读的书。。。很受用。。。

15、挺好的，时时激励自己对职业生涯有好处。

16、降了对工作的态度，工作一定要做好

17、“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。——老子”

18、春光明媚的周末，我在办公室写此书的读后感。

19、介绍世界500百强企业推崇的优秀员工工作态度的一本书，讲一个做人处事作为重要的道理：事无小事。

书的开头讲了一艘看似不可能沉没的船，在21个人的为微小失职共同作用之下，酿成了无法弥补的错误，令人震惊。因小失大的道理我们虽然都懂，却依旧是放浪形骸之外，觉得事不关己，不会倒霉到遇到那种事。许多不可弥补的错误便由此埋下了祸根，书中的例子很有说服力，且分开论述，层次感鲜明，令人易于吸收，获得震感的感受。

书本的后部分分不同层面对工作中的微小事项，对我们进行介绍与分析，对于客人为避免的因素都提出了警醒。还对人性的弱点等因素进行剖析，发掘那些成功人士背后的品质。

20、还行吧,因为举的例子一般都看过,感觉方法什么的教的不是太多,有些还是用得到的。

21、还不错，让人更为重视工作和在工作中学习，而不是与老板计较得失。书中所要阐述的内容，是自己和大部分人所忽视的；且看完，心情会顿觉开朗。书中虽然主要是讲道，但仍不会太沉闷。

22、每个员工和老板必看的书

23、要不断的看，反复激励自己啊

24、介绍世界500百强企业推崇的优秀员工工作态度的一本书，讲一个做人处事作为重要的道理：事无小事。

书的开头讲了一艘看似不可能沉没的船，在21个人的为微小失职共同作用之下，酿成了无法弥补的错误，令人震惊。因小失大的道理我们虽然都懂，却依旧是放浪形骸之外，觉得事不关己，不会倒霉到遇到那种事。许多不可弥补的错误便由此埋下了祸根，书中的例子很有说服力，且分开论述，层次感鲜明，令人易于吸收，获得震感的感受。

书本的后部分分不同层面对工作中的微小事项，对我们进行介绍与分析，对于客人为避免的因素都提出了警醒。还对人性的弱点等因素进行剖析，发掘那些成功人士背后的品质。

书本精炼地跟我们描绘一个职场的蓝图，确实是一本很好的指导性书籍。态度决定一切，成败只决于一线之间。

1、介绍世界500强企业推崇的优秀员工工作态度的一本书，讲一个做人处事作为重要的道理：事无小事。书的开头讲了一艘看似不可能沉没的船，在21个人的为微小失职共同作用之下，酿成了无法弥补的错误，令人震惊。因小失大的道理我们虽然都懂，却依旧是放浪形骸之外，觉得事不关己，不会倒霉到遇到那种事。许多不可弥补的错误便由此埋下了祸根，书中的例子很有说服力，且分开论述，层次感鲜明，令人易于吸收，获得震感的感受。书本的后部分分不同层面对工作中的微小事项，对我们进行介绍与分析，对于客人为避免的因素都提出了警醒。还对人性的弱点等因素进行剖析，发掘那些成功人士背后的品质。书本精炼地跟我们描绘一个职场的蓝图，确实是一本很好的指导性书籍。态度决定一切，成败只决于一线之间。

2、二战中期，美国空军和降落伞制造商之间发生了分歧，原因在于降落伞的安全性能不够。事实上，厂商经过努力已将降落伞的合格率提高到了99.9%，然而军方则要求达到100%。军方认为99.9%的合格率意味着每1000个跳伞士兵中就会有一个因降落伞的质量问题而送命。降落伞厂商觉得99.9%的合格率已经够好的了，世界上没有绝对的完美，不可能达到100%这个数字。在交涉失败后，军方改变了质量检测方法。他们从厂商前一周交货的降落伞中随机挑出一个，让厂商负责人装备上身后，亲自从飞机上往下跳。这时，厂商才真正意识到100%合格率的重要性。奇迹很快出现了：降落伞的合格率一下子达到了100%。上面这个故事是《工作中无小事》讲述的一个事例，这个故事生动地表明了“够好”和“最好”在特定环境下迥然的差异，让人为之警醒，深受触动。书中类似的事例很多，本书就是通过一个个鲜活的事例来讲解一个好员工应该具备的各种职业素养，通过一件件小事融汇出一种积极进取的工作态度与理念。将书中所学和自己所做的中国科技金书网客服工作联系起来，切实照着去想、去做，把每一件简单的事做好，把每一件平凡的事做好，发现客服工作从此翻开了新的篇章。“主动负责，勇于承担”篇你把你的客户辩倒了，你也就永远失去这个客户了“一个人对待错误的态度可以直接反映出他的敬业精神和道德品行。”——《工作中无小事》做客服工作，免不了要面对客户的指责和批评，有些的确让人感觉代人受过，无可奈何。如邮局出错而导致货送不到的问题往往让客户怒不可遏，这时客服人员就成了出气筒，面对客户的指责，此时与客户争吵，讲道理并出示发货单等等“证据”，的确有可能让自己赢得辩论，令客户无言以对。但有句话“你把你的客户辩倒了，你也就永远失去这个客户了”。我们该赢取的并非一场辩论赛而是客户的心，当我们把客户的怒气“移花接木”的转向邮局时，无计可施的客户也被我们“顺水推舟”的送给了竞争对手。溯源求本，邮局也是金书网购书环节中的一环，其实现在就是我们的送货中心，它出的问题也是金书网的责任，面对批评和责备，我们不能推御，要“主动负责，勇于承担”，首先承认“是我们的失误，是我们的工作有不足之处”，给客户一个敢于负责、积极进取的印象，先缓解客户的不满情绪；同时也要努力维护公司的利益和形象，强调“我们一定会完善确认工作，避免类似事件的再次发生”。我们要让他知道金书网正在努力改进，让他明白在他下次再来光顾时不会再出现类似问题，这样客户即便在一次买书出了问题也仍对金书网有信心，“人非圣贤，孰能无过”，当客户感受到我们积极处理的态度，认可了金书网的“精神与品行”后，相信以后还会来金书网看看，有了下次，我们就为金书网多增加一个回头客创造了机会。“客户无小事”篇在工作中，没有任何一件事情，小到可以被抛弃；没有任何一个细节，细到应该被忽略。“每个客户都希望员工重视他们的任何一件小事。”——《工作中无小事》做好客服工作，耐心、恒心缺一不可，接待一个客户就要让一个客户满意，我们坚持把自己负责的客户问题处理到底，不让每个问题都处理了半截儿、不了了之。对于客户而言：没有处理一半的问题，只有解决与否两个结果。在处理客户问题时，我们避免让客户产生敷衍了事的感觉，积极给客户明确的处理流程和时间概念。如：避免“为您尽快解决”之类的“外交用语”，而和客户约定解决问题的时间，即使约定时间到了还没有解决问题，也要给客户一个答复，解释一下无法完成的原因并约定下一个完成时间。通常客户都是通情达理的，对于我们主动的联系即便会发些许牢骚，但也会产生被重视的好感。《工作中无小事》中曾经提及，我们面对的是成千上万的客户，而对客户来说他是唯一，谁也希望自己是最重要的一个。以这样的态度处理客服问题，我逐渐感觉到：客户并非想象中那么吹毛求疵、不可理喻，他们会对我们付出的劳动予以肯定，给以谅解，看似不可解决的问题就这样在“和风细雨”中解决了。“给客户增加1%的方便”篇无论客户提什么要求，他一定认为自己是正确的“未来市场的竞争将是细节的竞争，事实上现在的市场竞争就已经是细节的竞争了。现代企业只有注意细节服务，在每一个细节上都用足工夫，才能在激烈的现代市场

## 《工作中无小事》

竞争中长期处于优胜地位”——《工作中无小事》 在客服工作中，我们常为客户提出的一些苛刻或不讲道理的要求感到愤愤不平，抱怨客户刁钻，但实际上：“不论客户说什么，他一定认为自己是”对的”。如同一所出租屋，房子是同一所，求租者总会对房子吹毛求疵，想把租价一压再压；而出租者总认为自己的房子百里挑一，物超所值。并非其中一方言不由衷，每个人的立场不同，视角、想法各异而已。同样情况，客户也不会故意找茬，站在他的角度想一想，就能理解了。细节决定成败，我们要努力满足客户的每一个要求，关注细节、不怕繁琐，每个客户的要求都不相同，我们必须从一点一滴的小事做起，直到客户满意为止。客户无小事，努力给每个客户增加1%的方便，关注客户的满意程度，让他们感受到金书网无微不至的体贴和关心。天道酬勤，客户会对在金书网的消费心存好感，口碑相传，这对金书网品牌和形象的树立，是绝好的宣传。“没有卑微的工作，只有卑微的工作态度”篇接受工作的全部，不只是益处和快乐 “人生的目标贯穿于整个生命，你在工作中所持的态度，使你与周围的人区别开来。日出日落、朝朝暮暮，它们或者使你的思想变得更加开阔，或者变得更加狭隘；或者使你的工作变得更加高尚，或者变得更加低俗。”——《工作中无小事》 曾经CC部（Customer Contact 客户联系部即客服），常被我们戏称为Complainning Center（抱怨中心）。客户抱怨我们的工作和服务做得不好，物流、配货部门出现的失误和问题全算在我们客服人员头上；我们抱怨客户的苛刻、不可理喻以及地方方言让我们难以理解，使自己一天的心情大受影响。每天身处这样的工作环境，有时心情十分糟糕，再想起人们常说的“客服工作是最没有技术含量、最没有前途的工作”时，甚至变得有些怨天尤人。当读到《工作中无小事》中“当一名制鞋工人并不是什么不光彩的事，如果制出的鞋都是次品那才是不光彩的事”，“你在工作中所持的态度，使你与周围的人区别开来。日出日落、朝朝暮暮，它们或者使你的思想变得更加开阔，或者变得更加狭隘；或者使你的工作变得更加高尚，或者变得更加低俗”时真如当头一声棒喝，幡然醒悟：不要忘记工作赋予你的荣誉，不要忘记你的责任，不要忘记你的使命。坦然地接受工作的一切，除了益处和快乐，还有艰辛和忍耐。 逐渐的我们和客户成了朋友，掌握了与客户交流的技巧，也理解了客服的内涵，有了成就感。作为客服人员的我们也不再在电话响起时愁眉不展，而学会了在为客户解决问题时尽量让他满意，得到客户的肯定，与客户共享这份美丽心情。 《工作中无小事》的事例和点评深深震撼了我，激发了我对工作的热忱和责任感，将书中所学结合金书网客服实际工作，感觉真是受益匪浅。如同《史记》中云：“高山仰止，景行行止。虽不能至，然心向往之。”相信只要心中时刻不忘“小”，聚沙成塔，工作总有一天能做“大”！

3、看过工作中无小事，虽然觉得还是有不少编著、集选的感觉~但觉得还是有可吸取的建议。作为职场菜鸟或是领导者，都能从其中吸取一些东西。将自己的笔记与大家分享。第一章 为什么说工作中无小事管理者：企业的领导者除了制定发展战略、作出管理决策外，落实实际执行中的细节也是他们最重要的工作。真正优秀的领导者必须脚踏实地，积极了解并参与一些关键细节的执行，才能够准确及时地预见到企业的发展目标是否能够实现，会遇到哪些阻力，原策略在哪些方面需要调整等等，并根据实际的情况随时进行调整。有些事情稍纵即逝，如果抓不住丢掉了，好的倾向性苗头就会失去，坏的倾向性问题则会由于失去纠正的机会，导致更严重的后果。职场菜鸟：现在的年轻人开始工作，也会经历一段或长或短的做小事的“蘑菇”期。在那段时间里，年轻人就像蘑菇一样被置于阴暗的角落（在不受重视的部门，做着打杂跑腿的工作），时常有“大粪”临头（无端的批评、职责、代人受过），处于自生自灭的状态（得不到必要的指导和提携）。对于处于这个时期的年轻人来说，与其蔑视自己的工作，仇视公司的老板，不如充分利用现有的环境，磨练自己的意志，养成重视小事的严谨工作作风，为自己的未来做好各方面的准备。第二章 你重视工作中的小事了么1、你了解工作中的每一个细节吗职场菜鸟：初出茅庐的青年人，务必要随时随地地注意本行业的门道，而且一定要研究的十分透彻。在这一方面，千万不能疏忽大意、不求甚解。有些事情看起来微不足道，但也要仔细观察；有些事情虽然有艰难险阻，但也要努力去探究清楚。如能做到这一点，你就能清除事业发展道路中的一切阻碍。千万不要对工作中的每一个环节都把握不到位。不论做什么事，你都应该精通它。管理者：基于不值得定律，心理学家提出管理者，应当很好地分析员工的性格特征，合理分配工作，让员工去做他认为值得做的事情。例如，让成就欲较强的员工牵头来完成一项具有一定风险和难度的工作，并在其完成时给予适当的肯定和赞扬；让依附欲较强的员工更多地参与到某个团体中共同工作。自己做自己值得做的事情，让别人去做他们值得做的事情，既能各取所好，又能高效完成任务，可谓两全其美。2、社会是一所包罗万象、喧嚣复杂的大学校，这里没有寒暑假，拒绝虚假和肤浅，更拒绝空想。职场菜鸟：无知与眼高手低是青年人最容易犯的两个错误，也是导致频繁失败的主要原因。第三章

## 《工作中无小事》

有些小事不必老板交代1、绝大多数人都必须在一个社会机构中开始自己的事业生涯。只要你还是某一机构的一员，就应当抛开任何借口，提高自己的忠诚度和责任心。一荣俱荣，一损俱损！要多为公司着想。2、要求自己多付出一点点，而且比别人预期的还要多。老板不会明确要求员工主动工作，但你应该牢牢记住企业对你的“终极期望”——老板是聘你来工作的，但更重要的是聘你来为了公司的最大利益而工作的，所以你应该随时随地的思考，运用你的判断力并采取行动。应该借鉴过去的经验，思考本次任务在哪些方面与上次不同，是否应该提前注意点什么，是否该向老板要求更多的授权等。要扩大你已经占据了的位置，并加以以创意。要做得前所未有的好。要比你的前任或者同事更加迅速、更加积极、更加敏锐、更加礼貌。仔细研究你的工作，设计出新的操作方案，给你的老板以建设性的提议。做好你的本职工作，而且要比预期的还好，要让你的老板惊叹你的才能。3、关于“如何一次就把事情做对”的简单实用的建议：（1）学会使用LEAD系统制定计划。L:list 列出任务 E:estimate 估计时间A:allow预留时间D:decide 决定优先程度（2） 四类事情：重要且要紧的事，重要但不要紧的事，紧迫但不重要的事，不紧迫也不重要的事。（3） 擅用记事簿。4、拖延并不能使问题消失或者使解决问题变得容易起来，而只会制造问题，给工作造成严重的危害。更严重的是，拖延会像腐蚀剂一样侵蚀人的意志和心灵，消耗人的能量，阻碍人的潜能的发挥。处于拖延状态的人，常常陷于一种恶性循环之中。要养成尽早计划的习惯。假如某件事情可能会出现危机，就需要给自己留出充分的时间予以处理。在制定处理方案的时候，一定要给自己留出时间去做从容的思考。这样，当问题出现时，一切都早在你的筹划之中，你已经预留了时间，准备了方法，对解决问题胸有成竹。5、在企业的发展中，总会不可避免地遭遇到各种问题的困扰。它们的出现，就像太阳日升月落般自然。所以，老板们迫切需要那种能及时解决问题的人才。在老板眼中，没有任何事情能够比一个员工处理和解决问题，更能变现出他的责任感、主动性和独挡一面的能力。一个经常为老板解决问题的人，当然能得到老板的青睐。从根本上讲，老板欣赏处事冷静、善于解决问题的员工，正是惺惺相惜。因为有些人之所以能达到老板的位置，敢于直面问题、能够妥善解决问题正是其中的一个重要原因。PS:个人觉得，运用这条有时需要技巧。如果遇到一个喜欢亲力亲为的老板，有想法，也要经常给他汇报，然后由他来做决策，换而言之，遇到爱面子的领导，即使是你的想法，也要表现出是他做的决定，他有功劳、他能力强。虽说妒贤是好领导的大忌。但要知道，现实中虽然每个领导不一定是好领导，但他都是决定你命运的人。第四章 敬业，最卓越的工作态度生活中有一条颠扑不灭的真理，不管是伟大的道德家，还是最普通的老百姓，都要遵循这一准则，无论世事如何变化，也要坚信这一信念。它就是：在充分考虑到自己的能力和外部条件的前提下，进行各种尝试，找到最适合自己的工作，然后集中精力、全力以赴地做下去。即使是小事，也要做到最好

4、最近有幸拜读了陈满麒先生著的《工作中无小事》一书，感触和体会颇深。刚拿到这本书的时候，我觉得这种书应该没有什么可看的，因为我觉得“工作中无小事”这种道理都是老生常谈的东西了，谁不知道这个道理呢？可是当我读到它的前言时，就已经被它所深深吸引住了。前言中讲了一个小故事，讲的是当时一艘最先进的船只却在一个海况条件极好的地方沉没了，原因就是船上的船员的由于一件一件的小事的不在意，导致了火灾，最终船毁人亡。这个故事给了我深深的启发，同时也让我仿佛是身处沙漠遇见了甘泉，于是一口气将它全部读完。作为一个仅仅从象牙塔出来工作一年的我来说，虽然我在工作中也时时会这样要求自己，但是读了这本书后发现还有许多东西需要学习改进。作为一个普通人，在日常生活中，很显然都是重复地做着许多小事，有时候会觉得自己这样值得吗？总是觉得“天将降大任于斯人也”，有时候就会怀着无所谓的态度，认为这些小事不需要太认真，有种不屑一顾的感觉。孰不知，能够将这些小事做好也是一件不容易的事，俗话说得好，“不积跬步，不足以至千里。”将很多小事都做好这至少代表你在对待这些小事上是成功的。如果经常能够将小事做好，注意细节，将会培养一种细心、不骄不躁的好习惯，为我们以后的发展打下良好的基础。在工作中，也是同样如此。如果说生活中的事只是自己的事情的话，那么工作中的事就不仅仅是自己的事了，它还牵涉到同事、团队，甚至是整个公司。不要认为自己所做的工作太“小儿科”了就不认真对待，敷衍了事。在工作中，没有任何一件事情，小到可以被抛弃；没有任何一个细节，细到应该被忽略。同样是做小事，有的人最后成功了，就是因为他们没有把这些小事当做小事来做。有的人一辈子都在做小事，却做不出什么名堂来，为什么呢？我想就是因为他们没有重视这些小事，没有从小事中积累出经验，所以才一辈子都没有进步。做小事的时候不要抱怨自己怀才不遇，因为每个人都不可能一开始就做大事。一方面自己还没有资格做，比自己强的大有人在；另一方面自己还没有能力做，缺少做大事的本领和经验。不管在哪个领域，从事什么样的工作，都会经历一段或长或短的做小事的“磨



## 《工作中无小事》

菇”期。无论多么优秀的人才，在工作初期都有可能被派去做一些琐碎的小事。在这种情况下，有一句重要的忠告需要我们年轻人铭记在心：与其浑浑噩噩浪费时间，不如从你经手的每一件琐事、每一件小事中得到成长。不屑于做小事的人做起事来十分消极，不过是在工作中混时间；而积极的人则会安心工作，把做小事作为锻炼自己、深入了解单位情况、加强业务知识、熟悉工作内容的机会，利用小事去多方面体会，增强自己的判断能力和思考能力。而且一个人对待工作的态度是会影响到同事及团队的。积极的工作态度具有一种无形的感染力，让同事都能被你的热情所打动，于是形成一种良好的工作氛围。而消极的工作态度却会像瘟疫一样传染到每一个角落，使整个团队的战斗力大打折扣。所以我们要学会在工作的过程中积极调整状态，让自己始终处于良好的工作状态中。总之，工作中无小事。每一件事都值得我们去完成，即使是最普通的事，也不应该敷衍应付或轻视懈怠，相反，应该付出你的热情和努力，多关注怎样把工作做得最好，全力以赴、尽职尽责地去完成。

# 《工作中无小事》

## 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：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)