細節決定成敗

4E 詹佳瑩

小事成就大事，細節成就完美。在生活中，有些細心的人在處理事情時，會注意到當中所隱藏的細節，但有些人卻不以為然，這也就造成了不同的結果。因此，細節能反映出一個人的處事態度，更能決定成敗。

首先，注重細節可以獲得取得成功。細節就像一把鑰匙，只有我們注意到它、去扭動它，才會開啟成功的大門。在二十世紀三十年代，來自台灣的王永慶開始了賣米的生涯。當時，由於年輕人都忙於上班上學，所以來買米的大部分都是一些腿腳不太方便的老年人，行動較為困難。細心的王永慶發現這細節後，便開始主動送貨上門。這方便顧客的服務大受歡迎，令生意更上一層樓。試設想，如果王永慶沒有注意到這一細節，繼續像平常那樣賣米，那麼顧客可能就會因行動不方便而選擇光顧另一家更近的米店。這樣一來，王永慶的生意也就不會有所突破，只能繼續經營着之前不愠不火、入不敷出的米店。由此可見，注重細節可以讓我們獲得成功的門匙。

其次，不注重細節容易招來失敗。細節就如同磚頭與磚頭之間的水泥，如果在建牆時沒有塗抹水泥，將磚頭黏接在一起，那麼這面牆終將會崩塌。呂元膺任東都留守時，有位門客常陪他下棋。有一次，兩人正對局，突然來了公文，呂元膺只好暫離棋盤，到公案前去批閱公文。那位門客卻趁機偷偷挪動了棋子，最後勝了呂元膺。但呂元膺看出了棋子的不對勁，並辭退了他。挪動一個棋子看似是微不足道的小事，但見微知著，挪棋子這件事反映出了這位門客的不誠實，這樣的惡德使他失去了呂元膺的青睞和引薦，大好的前途就此中斷，被世人所嘲笑，一輩子活在陰霾之中。無獨有偶，在波斯沃斯戰役中，英國國王查理三世因為沒注

意到戰馬的其中一隻馬蹄鐵上少了一個馬蹄釘，導致那隻馬蹄鐵在戰場上脫落，戰馬仰身跌翻在地上，隨後驚恐逃走。士兵們見到國王倒下，軍心大亂，全都自顧自逃命去了，最後查理三世被敵軍俘虜，並且失去了他的國家。從呂元膺的門客到查理三世，兩者都因為沒有注意細節而導致失敗，損失慘重——一位失去了大好前途、一位失去了他的國家。由此可見，不注重細節會導致失敗，乃至引發一系列的惡果。

但有人說：「成大事者不拘小節。」即成就大事業的人不應該拘泥於細枝末節，對此我不敢苟同。因為所有的大事都由不同的小節組成，只有將各個階段的小節做得完美，才能成就大事。在張瑞敏初創品牌海爾時，海爾內部十分混亂，於是張瑞敏便着手內部管理，編制了第一條制度「不許隨地大小便」，不放過任何一絲細節。這一條制度看似不起眼，卻起到了很大的作用，令海爾的環境得到改善。後來，他更是制定了十萬字的質量保證手冊，包含一百二十一項管理標準等等。正因為他願意花大力氣、大價錢將小事當作大事處理，才有了這般的成就，所以我並不認同「成大事者不拘小節」這一觀點。

老子曰：「天下大事，必作於細。」即天下的大事首先從小事着手。注重了細節，才能走向成功；忽略了細節，就會導致失敗。