

# ЮЛИЯ ДЕНЕСЮК

КРАТКОЕ  
СОДЕРЖАНИЕ  
«ПРАВИЛА ZARROS.  
ТЕХНОЛОГИИ  
ВЫДАЮЩЕЙСЯ  
ИНТЕРНЕТ-  
КОМПАНИИ»

КнигиКратко

Юлия Денесюк

**Краткое содержание  
«Правила Zarros. Технологии  
выдающейся интернет-компания»**

«Аktion управление и финансы»

## Денесюк Ю.

Краткое содержание «Правила Zappos. Технологии выдающейся интернет-компании» / Ю. Денесюк — «Аktion управление и финансы», — (КнигиКратко)

Этот текст — сокращенная версия книги «Правила Zappos. Технологии выдающейся интернет-компании». Только самое главное: идеи, техники, ключевые цитаты. Создать бренд, на принципах работы которого будут учиться все другие корпорации мира, - уникальный путь развития интернет-компании Zappos. Джозеф Мичелли рассказывает о компании-легенде. Об организации, ставшей эталоном корпоративной культуры, качественного обслуживания и идеального сервиса. О компании, обладающей «прекрасной душой». Zappos создала правила, универсальные для любого бизнеса, принципы, полезные для развития каждого человека на личном и профессиональном уровнях. Одна из 10 главных ценностей компании – создавать «вау!»-чувство во всем. Сотрудники, клиенты, партнеры, поставщики и даже «чужие» покупатели – на всех влияет харизма Zappos. Вплоть до того, что некоторые люди «соскребают себя с пола» в восторге от общения с ее сотрудниками. Ценности Zappos – это не прописные истины. Это то, что каждый сотрудник компании делает изо дня в день. Самые важные ощущения, которые Zappos дает своим клиентам, – любовь и счастье. А ведь компания всего лишь продает обувь. Известный американский ученый Питер Сенге определяет любовь как глубокий интерес в развитии другого. Так вот Zappos во всех своих действиях показывает этот интерес – к своей команде, покупателям, партнерам. Доставляет счастье, исполняет мечты, демонстрирует любовь. И ей отвечают взаимностью. Zappos входит в топ-100 лучших работодателей мира. В этой компании мечтают работать миллионы людей. Корпоративная культура Zappos необычная и даже немного странная. Например, компания готова заплатить значительную сумму каждому кандидату, который, пройдя необходимые собеседования, решит, что «не вписывается» в ее культуру. В обзоре по материалам книги «Правила Zappos» мы расскажем об этих странных принципах. Напоминаем, что этот текст — краткое изложение книги

© Денесюк Ю.

© Акцион управление и финансы

# **Авторский обзор по материалам книги «Правила Zappos. Технологии выдающейся интернет-компания». Джозеф Мичелли**

Автор обзора: *Юлия Денесюк*

## **Секреты качественного обслуживания и идеального сервиса компании Zappos**

Создать бренд, на принципах работы которого будут учиться все другие корпорации мира, – уникальный путь развития интернет-компания Zappos. Джозеф Мичелли рассказывает о компании-легенде. Об организации, ставшей эталоном корпоративной культуры, качественного обслуживания и идеального сервиса. О компании, обладающей «прекрасной душой». Zappos создала правила, универсальные для любого бизнеса, принципы, полезные для развития каждого человека на личном и профессиональном уровнях.

Одна из 10 главных ценностей компании – создавать «вау!»-чувство во всем. Сотрудники, клиенты, партнеры, поставщики и даже «чужие» покупатели – на всех влияет харизма Zappos. Вплоть до того, что некоторые люди «соскребают себя с пола» в восторге от общения с ее сотрудниками.

Ценности Zappos – это не прописные истины. Это то, что каждый сотрудник компании делает изо дня в день. Самые важные ощущения, которые Zappos дает своим клиентам, – любовь и счастье. А ведь компания всего лишь продает обувь. Известный американский ученый Питер Сенге определяет любовь как глубокий интерес в развитии другого. Так вот Zappos во всех своих действиях показывает этот интерес – к своей команде, покупателям, партнерам. Доставляет счастье, исполняет мечты, демонстрирует любовь. И ей отвечают взаимностью.

Zappos входит в топ-100 лучших работодателей мира. В этой компании мечтают работать миллионы людей. Корпоративная культура Zappos необычная и даже немного странная. Например, компания готова заплатить значительную сумму каждому кандидату, который, пройдя необходимые собеседования, решит, что «не вписывается» в ее культуру. В обзоре по материалам книги «Правила Zappos» мы расскажем об этих странных принципах.

## **Главные принципы Zappos**

Автор называет пять основных принципов.

### **Принцип 1. Идеальное соответствие**

И в личной, и в профессиональной жизни мы ищем что-то или кого-то, что нам подходит лучше всего. Эти созвучность и гармония необходимы и для любой компании. Мы выбираем только близкого нашим принципам и убеждениям партнера. Клиент останавливает выбор только на тех вещах, которые сочетаются с ним, отражают его собственную индивидуальность. Компания ищет тех сотрудников, которые гармонично впишутся в корпоративную культуру: кто разделяет ее правила и принципы, чьи желания и стремления созвучны и идеально дополняют цели и задачи самой компании. Так и для Zappos главным критерием успеха стал поиск, отбор и объединение не просто профессионалов, а союзников.

## **Принцип 2. Быстро и без усилий**

Второй принцип Zappos основан на стремлении компании добиться лучшего, совершенного клиентского сервиса. Как это сделать? Есть два основных правила. Первое – делать оперативно для клиента все, что он хочет. Второе – максимально упростить процесс: организовать все так, чтобы покупатель получил именно то, о чем мечтает, при наименьших усилиях с вашей стороны.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.