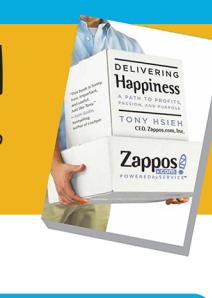


انتشار شادی

مسیر سودآوری، علاقه و هدفمندی

تونی بشی



۱. داستان زاپوس: درس‌های کسب‌وکار

در کمتر از ۱۰ سال زاپوس از صفر به اوج رسید و آمازون آن را به مبلغ ۱.۲ میلیارد دلار خرید.

یک محل کار شاد ابیجاد کنید که بازگشت سرمایه دائمی برای کارمندان و شرکت داشته باشد.

موفقیت زاپوس تا حد زیادی به خاطر تمرکز و سرمایه‌گذاری اولیه در ۳ حوزه است:

خدمات مشتریان، فرهنگ و آموزش

مطالعه موردی زاپوس

خدمات مشتریان

در ابیجاد تعامل و جذب اعتماد مشتریان به ویژه بعد از فروش سرمایه‌گذاری کنید.

نهادینه کردن خدمات مشتریان

TOP PRIORITY

اولویت اصلی

تعهد به خدمات مشتریان از رده‌های بالا و مدیران شرکت شروع می‌شود و باید اولویت همه شرکت را داشد، نه فقط اولویت یک بخش.



با مشتریان صحبت کنید؛ این کار سرمایه‌گذاری است، نه هزینه.

WOW

احساس‌واای

وای را به فرهنگ لغت روانه شرکت وارد کنید.



به دفعات تماس با هر فرد یا بیش فروشی به او توجه نکنید، بلکه برایها ارزش احساس نمرکز کنید.

ایجاد اعتماد و توأم‌نمایش

مشتریان باید خدمات عالی ارائه دهند.



به خدمات عالی ارزش دهید و داستان‌های جذاب تعریف کنید.

مشتریان که مزاحم کارمندان را می‌شوند را حذف کنید.



مدام تلفن‌های گویای کارمندان را اعلام کنید. شرکت را حذف کنید.

خدمات عالی را به همراه گویای خدمات عالی را به همراه ارائه دهید.



آموزش و ارتقا

مطالعه موردی زاپوس

فرهنگ

تعهد و سازگاری

تعهد:

ارزش‌های اصلی اساس همیشگی تفکر و عمل سازمان است

سازگار کردن ذینفعان:

کارمندان، مشتریان، فروشنده‌گان، شرکا، هیأت‌مدیره

کتاب فرهنگ زاپوس

بدون اصلاح و سانسور به فرهنگ و ارزش‌های شرکت اشاره نمایید.

ایجاد و حفظ فرهنگ

استخدام افراد مناسب:

در داوطلبان دنبال مهارت‌ها، تجربه و فرهنگ مناسب با شرکت باشید

آموختن:

آموزش ۴ هفته‌ای برای همه؛ پرداخت مبلغی به افراد برای ترک شرکت در صورت تناسب نداشتن

مطالعه موردی زاپوس

آموزش و ارتقا

تیم‌لوله

لوله‌هایی بر از افراد با تجربیات و مهارت‌های متنوع در هر بخش.

از همان اول افراد مشتاقان را استخدام کنید و آنها را بدون سامان پیروش دهید

منابع یادگیری

کتاب‌ها و دوره‌های توسط تیم لوله برای ارتقای کارمندان زاپوس ارائه می‌شود

فراتر از سودآوری و علاقه: تمرکز بر هدف و الاتر

امروزه، زاپوس قصد دارد «شادی را در همه دنیا انتشار دهد» و تونی بشی موسس و مدیرعامل زاپوس و کارمندان این شرکت این رویا و هدف را دنبال می‌کنند.

پیدا کردن مسیر خودتان به سوی شادی

شی در این کتاب داستان یادگیری خود را با شما به اشتراک می‌گذارد و از روش یافتن راه ویژه خودش می‌گوید. او ۴ مدل برای شادی ارائه می‌دهد که برای خودش مفید بوده است.

۱. اجزای شادی

۴ عنصر شادی که می‌توانید در زندگی یا سازمان خود به کار گیرید.

کنترل

پیشرفت

صمیمیت

روبا/ارزش

چیزی از چیزی بزرگتر از (خودتان باشید)

۲. ذینفعان شاد

می‌توانیم با استفاده از هرم نیازهای مازلو در کسب‌وکار، ذینفعان شادی خلق کنیم.



تمامین نیازهای بیان نشده

تمامین خواسته‌ها

تمامین انتظارات

مشتریان

کارمندان

سرمایه‌گذاران

احساس ارزشمندی

شناخته شدن

پول

کار

روابط سازگار

معاملات سازگار

حلق میراث ارزشمند

روابط سازگار

معاملات سازگار

سرمایه‌گذاران

۳. انواع شادی

رسیدن به اهداف عالی‌تر، پایدارترین نوع شادی را ایجاد می‌کند. ما باید بر این نوع شادی تمرکز کنیم و آن را فراتر از علاقه و لذت بدانیم.

هدف والاتر و ارزشمند

چیزی از چیزی بزرگتر از خودتان بودن

۴. وجه مشترک شادی فردی و کسب‌وکار پایدار

شادی و شاد کردن افرادتان را یک اصل

بدانید تا سازمان‌های فوق‌العاده با عمر طولانی بسازید.

۵. اجزای شادی

۶. ذینفعان شاد

۷. انواع شادی

۸. وجه مشترک شادی فردی و کسب‌وکار پایدار

۹. اهداف عالی‌تر، پایدارترین نوع شادی را ایجاد می‌کند. ما باید بر این نوع شادی تمرکز کنیم و آن را فراتر از علاقه و لذت بدانیم.

۱۰. هدف والاتر و ارزشمند

چیزی از چیزی بزرگتر از خودتان بودن

۱۱. علاقه

سیال بودن و مشارکت گذر سریع زمان

۱۲. لذت

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۱۳. زمان

۱۴. اهداف عالی‌تر، پایدارترین نوع شادی را ایجاد می‌کند. ما باید بر این نوع شادی تمرکز کنیم و آن را فراتر از علاقه و لذت بدانیم.

۱۵. هدف والاتر و ارزشمند

چیزی از چیزی بزرگتر از خودتان بودن

۱۶. علاقه

سیال بودن و مشارکت گذر سریع زمان

۱۷. لذت

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۱۸. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۱۹. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۲۰. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۲۱. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۲۲. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۲۳. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۲۴. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۲۵. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۲۶. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۲۷. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۲۸. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۲۹. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۳۰. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۳۱. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۳۲. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۳۳. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۳۴. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۳۵. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۳۶. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۳۷. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۳۸. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۳۹. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۴۰. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۴۱. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۴۲. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۴۳. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۴۴. زمان

ستاره موسیقی راک

تلاش برای رسیدن به قله بعدی

۴۵. زمان

ستاره موسیقی راک</h