

انتشار شادی

مسیر سودآوری، علاقه و هدفمندی
تونیشی



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 ایجاد 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 ایجاد تعامل و جذب اعتماد مشتریان به‌ویژه بعد از فروش سرمایه‌گذاری کنید.

نهادینه کردن خدمات مشتریان



اولویت اصلی

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



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



احساس وای

وای را به فرهنگ لغت روزانه شرکت وارد کنید.



به دفعات تماس با هر فرد یا پیش‌فروشی به او توجه نکنید، بلکه بر ایجاد ارتباط احساسی تمرکز کنید.



ایجاد اعتماد و توانمندسازی

مسئولان بخش خدمات مشتریان باید خدمات عالی ارائه دهند.



به خدمات عالی ارزش دهید و داستان‌های جذاب تعریف کنید.



مشتریانی که مزاحم

کارمندان آن می‌شوند را حذف کنید.



افرادی را استخدام کنید که مشتاق ارائه خدمات عالی باشند.



مدام تلفن‌های گویای

شرکت را اعلام کنید.



خدمات عالی را به همه ارائه دهید.



مطالعه موردی زاپوس

فرهنگ



تعهد و سازگاری

تعهد:

ارزش‌های اصلی اساس همبستگی تفکر و عمل سازمان است

سازگار کردن ذینفعان:

کارمندان، مشتریان، فروشندگان، شرکا، هیات‌مدیره



کتاب فرهنگ زاپوس

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



ایجاد و حفظ فرهنگ

استخدام افراد مناسب:

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

آموزش:

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



مطالعه موردی زاپوس

آموزش و ارتقا



تیم لوله

لوله‌هایی پر از افراد با تجربیات و مهارت‌های متنوع در هر بخش. از همان اول افراد مشتاق را استخدام کنید و آنها را درون سازمان پرورش دهید



منابع یادگیری

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



فراتر از سودآوری و علاقه: تمرکز بر هدفی والاتر

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



پیدا کردن مسیر خودتان به سوی شادی

شبی 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 به‌کار گیرید.



کنترل



پیشرفت



صمیمیت

(تعداد و عمق روابط)



رویا/ارزش

جزئی از چیزی بزرگتر از خودتان باشید

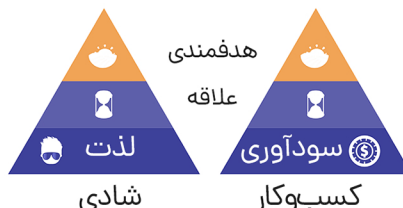
۲. ذینفعان شاد

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



۴. وجه مشترک شادی فردی و کسب‌وکار پایدار

شادی و شاد کردن افرادتان را یک اصل بدانید تا سازمان‌های فوق‌العاده با عمر طولانی بسازید.



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.

