

УДК 658.8
ББК 65.291.34
Л55

Ливайн М.

Л55 Разбитые окна, разбитый бизнес: Как мельчайшие детали влияют на большие достижения / Майкл Ливайн. — М.: Альпина Паблишер, 2015. — 151 с.

ISBN 978-5-9614-4961-7

Теория разбитых окон, которой посвящена эта книга, была сформулирована криминологами Уилсоном и Келлингом еще в 1982 г. Тогда теория выросла из статьи, опубликованной в журнале и трактовавшей термин «разбитые окна» исключительно с точки зрения уголовного права. Однако с течением времени стало очевидно, что у термина «разбитые окна» может быть гораздо больше интерпретаций. Особенно успешно эту теорию стали применять в бизнесе, ведь каждая компания стремится развивать свою культуру и поддерживать высокие стандарты сервиса.

Майкл Ливайн в своей книге исследует теорию разбитых окон в бизнесе на примере всемирно известных компаний, таких как Google, Ikea, Coca-Cola и многие другие. Он доказывает зависимость между наличием «мелких трещин на окнах» и глобальных последствий в масштабах всего бизнеса, которые они за собой влекут. Ливайн, досконально исследовавший вопрос разбитых окон во многих компаниях, объясняет, как важно и полезно быть одержимым своим делом, как важно думать о том, что на самом деле хочет покупатель, что он ожидает и что ему понравится или наоборот.

Книга будет интересна менеджерам среднего и высшего уровней, HR-специалистам и всем тем, кто желает наладить коммуникацию с клиентами.

УДК 658.8
ББК 65.291.34

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу mylib@alpina.ru

© Michael Levine, 2005

This edition published by arrangement with
Grand Central Publishing, New York, USA.
All rights reserved.

© Издание на русском языке, перевод,
оформление. ООО «Интеллектуальная
Литература», 2015

ISBN 978-5-9614-4961-7 (рус.)
ISBN 0-446-57678-6 (анг.)

Содержание

К читателям	7
Благодарности.....	9
Введение	11
Глава 1	
Разбитые окна в бизнесе	19
Глава 2	
Можно ли спасти McDonald's?	27
Глава 3	
Одержимость и навязчивость	33
Глава 4	
Как рухнул гигант.....	41
Глава 5	
Ожидания и реальность	47
Глава 6	
Маркировка и разбитые окна	55
Глава 7	
Работник как разбитое окно	63

Глава 8

Почему Krispy Kreme лучше, чем Dunkin' Donuts (и наоборот)..... 73

Глава 9

Летайте в каком небе?..... 81

Глава 10

Делая это правильно 89

Глава 11

А вы гуглите? 97

Глава 12

Разбитые провода: разбитые окна в сети..... 105

Глава 13

Общественность не дремлет 113

Глава 14

Последнее разбитое окно..... 121

Глава 15

Что особенного привносит пианист 127

Глава 16

Разбитые окна, разрушенное здание 133

Глава 17

Что в этом для... вас? 141