

Алан Сигел, Айрин Этцкорн

# Кратко. Ясно. Просто



Москва, 2015  
Издательство «Олимп—Бизнес»

УДК 316.4(02)

ББК 88.53я2

С34

**Сигел Алан, Этцкорн Айрин**

С34 Кратко. Ясно. Просто : пер. с английского / А. Сигел, А. Этцкорн. — М.: Издательство «Олимп—Бизнес», 2015. — 256 с.

ISBN 978-5-9693-0315-7

В книге аргументированно излагается представление авторов о том, что практически все сферы современной жизни — бизнес, государственное управление, образование, медицинское обслуживание — регулируются чрезмерно усложненными процедурами, правилами и документацией. Авторы показывают, как усложненность отнимает время, вынуждает к лишней трате средств и подрывает доверие к социальным институтам общества. Наоборот, ориентация на удобство клиента, ясность правил и прояснение смыслов в любой сфере деятельности позволяет завоевать доверие клиентов, сэкономить средства и повысить качество услуг.

Книга поможет бизнесменам, госслужащим, работникам сферы услуг эффективно строить коммуникацию с потребителем, завоевывая их доверие, и при этом снижать экономические затраты.

**УДК 316.4(02)**

**ББК 88.53я2**

*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.*

A member of:



Business Publishers Roundtable.com

© Alan Siegel and Irene Etzkorn, 2013

© Перевод на русский язык, издание.

Издательство «Олимп—Бизнес», 2015

**ISBN 978-5-9693-0315-7**

# ОГЛАВЛЕНИЕ

---

Антон Соловьев. <b>Обращение к читателю</b>	ix
<b>Предисловие к русскому изданию</b>	xi
<b>Введение</b>	xiii

## ЧАСТЬ I

### **Лекарство от сложности**

ГЛАВА 1 Кризис сложности	3
<i>Почему все так запутанно?</i>	
ГЛАВА 2 Прорыв к простоте	26
<i>Новый способ мышления</i>	

## ЧАСТЬ II

### **Три принципа простоты**

ГЛАВА 3 Эмпатия	57
<i>Встать на место клиента</i>	
ГЛАВА 4 Вычленение сути	83
<i>Отсекая все лишнее</i>	
ГЛАВА 5 Внесение ясности	109
<i>Излагать сложное простым языком</i>	

## ЧАСТЬ III

### **Просторы простоты**

ГЛАВА 6 Снизу вверх и сверху вниз	157
<i>Как упрощаются сложные организации</i>	

## Оглавление

ГЛАВА 7 Куда направимся?	186
<i>Социальные сети — проводники упрощений</i>	
<i>Заключение</i>	203
<i>Благодарности</i>	207
<i>Ресурсы</i>	211
<i>Источники иллюстраций</i>	215
<i>Примечания</i>	217
<i>Перечень компаний и организаций, встречающихся в книге</i>	227
<i>Именной указатель</i>	229