

Алан Сигел, Айрин Этцкорн

Кратко. Ясно. Просто



Москва, 2015
Издательство «Олимп–Бизнес»

УДК 316.4(02)

ББК 88.53я2

С34

Сигел Алан, Этцкорт Айрин

С34 Кратко. Ясно. Просто : пер. с английского / А. Сигел, А. Этцкорт. — 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

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

ЧАСТЬ I

Лекарство от сложности

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

ЧАСТЬ II

Три принципа простоты

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

ЧАСТЬ III

Просторы простоты

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

Оглавление

ГЛАВА 7 Куда направимся? <i>Социальные сети — проводники упрощений</i>	186
<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