

УДК 87:004.738.5  
ББК 65.290с51  
М59

*На русском языке публикуется впервые*

**Мичелли, Д.**  
М59 Правила Zappos. Технологии выдающейся интернет-компании / Джозеф Мичелли ; пер. с англ. Т. Мамедовой. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 352 с.

ISBN 978-5-91657-531-6

На страницах этой книги Джозеф Мичелли раскрывает секреты успеха одной из самых выдающихся современных интернет-компаний — Zappos.

Прочитав ее, вы узнаете о том, какую роль играет корпоративная культура, насколько важно следовать заявленным принципам на деле, каковы составляющие уникальной системы отбора и тренинга «заппониан», как подобрать людей, которые идеально «впишутся» в культуру вашей компании, как организовать взаимодействие между сотрудниками, создать сплоченную, лояльную, эффективно работающую команду и с помощью приемов, которые на первый взгляд могут показаться странными, «доставить счастье» всем тем, с кем так или иначе связан ваш бизнес.

УДК 87:004.738.5

ББК 65.290с51

*Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.*

*Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая фирма «Вегас-Лекс»*

**VEGAS LEX**

ISBN 978-5-91657-531-6

© Joseph Michelli, 2012  
© Издание на русском языке, перевод на русский язык, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2013

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ К РОССИЙСКОМУ ИЗДАНИЮ	9
ВВЕДЕНИЕ	12
<b>1. ZARPOS? ЧТО ТАКОЕ ZARPOS?</b>	<b>15</b>
<b>принцип 1</b> <b>Идеальное соответствие</b>	
<b>2. ВСЕ ДЕЛО В КУЛЬТУРЕ</b>	<b>41</b>
<b>3. КУЛЬТУРА — ЭТО ДЕЙСТВИЕ</b>	<b>63</b>
<b>принцип 2</b> <b>Быстро и без усилий</b>	
<b>4. МЕНЬШЕ УСИЛИЙ, БОЛЬШЕ КЛИЕНТОВ</b>	<b>97</b>
<b>5. СЛАГАЕМЫЕ ОТЛИЧНОГО СЕРВИСА: БЫСТРОДЕЙСТВИЕ, ЗНАНИЯ, РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ, СЮРПРИЗЫ</b>	<b>117</b>
<b>принцип 3</b> <b>Шаг на частную территорию</b>	
<b>6. НЕ ПРОСТО КОШЕЛЕК НА НОЖКАХ</b>	<b>143</b>
<b>7. КОНТАКТЫ НА ВСЕХ УРОВНЯХ</b>	<b>162</b>



принцип 4

**Р а с т я ж к а**

<b>8. УНИВЕРСИТЕТ ZAPPOS</b>	<b>191</b>
<b>9. НЕ ТОЛЬКО ОБУВЬ</b>	<b>212</b>

принцип 5

**Игра на победу**

<b>10. ГУЛЯЙ СМЕЛО</b>	<b>247</b>
<b>11. ВВВ</b>	<b>274</b>

<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ: КОНЕЦ, НАЧАЛО И ВЫ</b>	<b>295</b>
---------------------------------------	------------

<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b>	<b>301</b>
-------------------	------------

ПРИЛОЖЕНИЕ А. «ХОРОШО ПОГОВОРИЛИ»	302
-----------------------------------	-----

ПРИЛОЖЕНИЕ В. ОТРЫВКИ ИЗ «КНИГИ О КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЕ» ZAPPOS	309
---	-----

<b>ПРИМЕЧАНИЯ</b>	<b>319</b>
-------------------	------------

<b>БЛАГОДАРНОСТИ</b>	<b>323</b>
----------------------	------------

<b>ОБ АВТОРЕ</b>	<b>326</b>
------------------	------------