

УДК 65.01
ББК 65.291.21
ПЗ5

Переводчик О. Дахнова
Редактор П. Суворова

Редакция выражает благодарность С. Ямалетдинову
за помощь в подготовке книги.

Питерс Т.

ПЗ5 Эти важные мелочи: 163 способа добиться совершенства / Том Питерс ; Пер. с англ. — 5-е изд. — М. : Альпина Паблишер, 2017. — 609 с.

ISBN 978-5-9614-6320-0

Новая книга гуру менеджмента Тома Питерса обращает внимание читателя на мелочи — вещи, которые мы часто не замечаем, но которые в итоге оказываются решающими. Благодаря множеству приемов, в том числе графических, мы слышим живой голос автора, который размышляет, иронизирует, требует, просит понять: в жизни нет мелочей. Если вы хотите достичь СОВЕРШЕНСТВА, важно абсолютно всё — ведь именно мелочи, детали, нюансы формируют отношения между людьми, направляют потребительский выбор и в итоге отделяют победителей от побежденных. Книга дает мощнейший импульс не только к анализу многих «важных мелочей», но и в первую очередь к действию.

Книга ориентирована на широкую аудиторию.

УДК 65.01
ББК 65.291.21

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

© Thomas J. Peters, 2010
© Издание на русском языке, перевод, оформление.
ООО «Альпина Паблишер», 2017
Издано по лицензии HarperCollins Publishers

ISBN 978-5-9614-6320-0 (рус.)
ISBN 978-0-06-189408-4 (англ.)

Содержание

17 Введение

«Мелочи»

- 31** 1. *И это все о туалетах!*
33 2. *«Пустьяки имеют значение». Причем большое!*
33 3. *Сила цветов!*
34 4. *Освойте тонкое искусство... подталкивания!*

Совершенство

- 41** 5. *Если не Совершенство, то что?*
Если Совершенство не сейчас, то когда?
44 6. *Идти по пути Совершенства? Или: заснуть за рулем*
46 7. *«Качество»: вы почувствуете его сразу*
47 8. *Совершенство – это...*

Кризис

- 59** 9. *Если что-то и поднимается все вверх, и вверх, и вверх,
то это не может продолжаться бесконечно*
63 10. *Бог любит (а в трудные времена особенно?) троицу*
65 11. *Помните про Китай! Помните про Индию!*

Возможность

- 69** 12. *Сложные времена? Потрясающая возможность!*
70 13. *Скучное красиво! (Или по крайней мере может им стать)*
74 14. *«Старые» правила. (Да, даже в «век Интернета»)*
77 15. *Стройте «зеленые» дома уже сейчас.
(Никаких отговорок!)*
79 16. *Чистая прибыль в трудные времена:
постоянно думайте о выручке*

Жизнестойкость

- 85** 17. К вопросу о жизнестойкости
91 18. Пожизненной занятости – конец, Вашей карьере – нет
94 19. «Неудача» – отпразднуйте ее!
96 20. Самый худший совет в мире (прошу его игнорировать)

Собственное «Я»

- 105** 21. Вы продукт самого себя – так развивайте его
108 22. Дело номер один: развлекайтесь!
110 23. Сила хорошей физической формы = жизнестойкость
111 24. Умственная гимнастика, актуальность таковой
112 25. Вы – автор своей истории! Так работайте над ней!
117 26. Создайте свою З.ТЗ8 – немедленно!

Другие

- 121** 27. Доброта бесплатна!
124 28. Вежливость! Вежливость! Вежливость!
127 29. Послушайте Энн – и «так и сделайте»
128 30. «Быть нужным», или Как я узнал про первопричины на соборовании дедушки
130 31. Оценка великого сражения: информация к размышлению
134 32. Чуткость бесплатна (или почти)

Взаимоотношения

- 141** 33. Только соедини...
143 34. Они любили Айка (потому что Аик любил их)
145 35. Всегда отождествляйте себя со слушателями
149 36. Совершайте «Акты Преднамеренного Улучшения Взаимоотношений»

Отношение

- 153** 37. Внесите «фактор искрящихся глаз» в свое меню
155 38. Обходительность, внимательность, заинтересованность – в ШЕСТЬ утра!
158 39. Нанимайте «жизнерадостных» – или: Этот проклятый чудака АВ!
159 40. Каким «флагом» вы машете?

Представление

- 165** 41. Время для шоу! Всегда!
168 42. Работайте [не щадя сил] над первым впечатлением о себе
172 43. Работайте [не щадя сил] над последним впечатлением о себе

- 174** 44. *Работайте над навыками проведения презентаций. (Или: 17 минут, которые могут изменить мир!)*

Работа

- 179** 45. *О «профессионализме»*
180 46. *«Все упирается в финансы» (и вам бы следовало)*
182 47. *Что стоит на повестке дня? Почему вы не принимаете решение?*
183 48. *Все мы продаем. Точка*

Инициатива

- 187** 49. *Сделайте же этот «трехминутный звонок»! Сегодня! Сейчас!*
190 50. *Появляйтесь! (Это – начало)*
193 51. *Встаньте раньше, чем другая (в данном случае) девушка*
194 52. *Делайте безумные усилия на благо общества*

Лидерство

- 199** 53. *Лидировать означает ощутимо помогать другим добиться успеха*
201 54. *К их услугам*
202 55. *Проявляли ли вы в последнее время «гостеприимство» по отношению к хорошим сотрудникам?*
204 56. *Священное Доверие*
206 57. *«Крысиная психология» рулит! – Или: использование невероятной силы положительного подкрепления*

Слова

- 213** 58. *«А вы что думаете?»*
214 59. *«Благодарю вас»*
215 60. *«Извините»*
219 61. *Правдивые слова – от беллетриста*

Налаживание связей

- 221** 62. *Одна строка программы: самое короткое расстояние между «критиком» и «соратником»*
224 63. *«Снисходите» ради успеха*
227 64. *Формула успеха: С (I) > С (E)*
231 65. *Какого уровня вы достигли во «внутренней игре»?*

Обед

- 235** 66. *Повсеместно: межфункциональное сотрудничество – это вопрос № 1*

- 237** 67. Находим общий язык и ходим на обед:
решаем проблему межфункционального сотрудничества

Да

- 247** 68. Просто говорите «Да!», или Урок моей тещи
248 69. Исключительно из любви – настоящей и незыблемой
24/7 – к этому!

Нет

- 255** 70. «Ненужные дела» важнее «нужных дел»
258 71. Некоторые стоящие вещи не стоит делать чересчур
хорошо

Клиенты

- 261** 72. Сейчас 11.00 утра – вы сегодня звонили Клиенту?
263 73. Нет ничего, абсолютно ничего лучше,
чем рассерженный клиент!
265 74. Налицо недостаток информирования сверх меры

Действие

- 269** 75. «Стараюсь изо всех сил!» Ответ неверный!
271 76. Ваше здоровье! Нет!
274 77. Капитан «День» и капитан «Ночь»: повесть о двух
перебросках. И два совета
277 78. Если хотите найти нефть, бурите скважины

Перемены

- 281** 79. Дзен-буддизм и искусство достижения перемены там,
где она уже существует
285 80. Путь демо
287 81. Большие изменения – все сразу!
293 82. Большие изменения – за короткое время
295 83. По-умному? Никогда!

Страсть

- 313** 84. Я – за такую эмоциональность!
314 85. Одно правило! И так много золота!!!
316 86. Ловите момент

Присутствие

- 321** 87. Управление методом хождения –
и далеко ходить не надо!

- 325** 88. *Всеми чувствами! И никак иначе!*
326 89. *Оставьте свой кошелек (или бумажник) дома*
329 90. *Сойдите с пьедестала — и остерегайтесь смеха!*
331 91. *Большой План? Нет, мелкие шаги (шаги на месте)*

Талант

- 341** 92. *Наем сотрудников: подходите ли вы к нему с полным фанатизмом?*
342 93. *Повышение по службе: вы готовите смену по принципу «два человека в год»?*
344 94. *Развитие: а вы ищете и возвращаете первоклассных («божественных») руководителей первого уровня?*
347 95. *Люди, которые ведут за собой других: вы = ваши достижения в профессиональном росте сотрудников*

Сотрудники

- 351** 96. *Все [все!] дело в... качестве рабочей силы*
356 97. *Больше думайте о людях! Больше тратьте на сотрудников!*
359 98. *Цените тех, кто доводит последние два процента до совершенства*
360 99. *Аксиома волнения — и вывод о людях*

Роль полов

- 363** 100. *О силе местоимений, или «Клиент» — это существительное женского рода!*
365 101. *Женщины в лидерах! (Могут ли мужчины с этим смириться?)*
368 102. *Мужчины, смиритесь с фактами: женщины сделаны из другого теста*
371 103. *А вы одеты для успеха? Или: что я узнал об упорстве из истории женского движения за избирательное право*

Инновация

- 379** 104. *Безрассудство... исследовательской работы!*
382 105. *Адхократия — все или ничего*
384 106. *За гранью Превосходства: «стандарт Берсерка»*
386 107. *Шаг из тени: возвращаясь к «Мастерской скунса»*
391 108. *ДТВ (не телевизионный канал)*
392 109. *Какие прототипы вы создали за последнее время?*
395 110. *Фурия в аду ничто: чествуйте «нарушителей покоя»*
398 111. *14 тезисов инновации: из того, что нам пока известно...*

Умение слушать

- 403** 112. *Послушайте! Умение слушать – это важнейшая «ключевая компетенция»*
- 405** 113. *Вы – «руководитель, который слушает 18 секунд?»*
- 407** 114. *Воспримите рассказ*

Пытливость

- 419** 115. *Если у вас есть что спросить, то... спрашивайте (спрашивайте и снова спрашивайте)*
- 422** 116. *Поощряйте НЗ (Не Знаю)*
- 423** 117. *Польза от кулера, или Достаточно ли вы сплетничаете?*

Приобретение знаний

- 427** 118. *Достижение успеха: непрерывное образование – обязательный пункт декларации ценностей*
- 429** 119. *Обгоните их в учебе!*
- 431** 120. *Превзойдите их в чтении!*
- 432** 121. *Превзойдите их в письме!*
- 434** 122. *Спешите записаться: «Народный МВА»*

Время

- 439** 123. *Однажды это окажется слишком поздно*
- 439** 124. *Расслабление означает разумное поведение*
- 441** 125. *Тайм-аут для... мечтаний!*
- 444** 126. *Осваивайте искусство расставления вех*

Дизайн

- 449** 127. *Дизайн присутствует... везде!*
- 453** 128. *Хочется ли это «лизнуть»?*
- 455** 129. *Признак хороших инструкций: вам легко им следовать?*
- 458** 130. *Любовь + Ненависть = Сила Дизайна*

Детали

- 463** 131. *Коробка двухцентовых конфет*
- 467** 132. *Если конверт не подходит, то не о чем больше и говорить!*
- 469** 133. *Все дело в грязи*
- 472** 134. *Какой рекламный щит вы предпочтете: «Нам не безразлично» или «Нам наплевать»?*

Помехи

- 475** 135. *Враг внутри, или Ничто не стоит так дорого, как инертность*
- 478** 136. *Неистово боритесь за децентрализацию!*
- 483** 137. *Сыграйте в... Великую Игру «Устранение Помех»!!*
- 485** 138. *Упражнение «минус один процент»: расчистка царства «помех» всего за 45 минут*
- 487** 139. *Цель: сделать «здравый смысл» более здравым*

Предприятие

- 491** 140. *Организация – это «люди, которые служат другим людям» (Точка!)*
- 494** 141. *Мандат ФОРУ: «Работа, За Которую Стоит Платить»*
- 498** 142. *Не позволяйте «врагу» управлять вашей жизнью*
- 500** 143. *Любите своих конкурентов*

Переосмысление

- 513** 144. *Постройте «храм»! (Или есть альтернатива?)*
- 515** 145. *Помогайте реализовать мечту. (Или есть альтернатива?)*
- 518** 146. *Запустите проект «Рэй»*
- 520** 147. *Реализм? Как бы не так!*

Супер!

- 525** 148. *Если не СУПЕР, то... так дело не пойдет*
- 527** 149. *Что делает вас таким особенным?
Или: «единственный» сильнее «самого лучшего»*
- 532** 150. *От этого «захватывает дух»?*
- 535** 151. *Экстремизм при достижении СУПЕР – не порок*

Сейчас

- 539** 152. *Добро пожаловать в эпоху управления метаболизмом*
- 542** 153. *Стены «вчерашних дней». Стены «завтрашних дней»*
- 543** 154. *Транжируйте свою жизнь?
Хотите вы этого или нет, но работа – это жизнь!*

След

- 547** 155. *Забудьте о долголетию и долговечности – подумайте о «неистовом взлете»*
- 551** 156. *Как насчет замены вашего списка «хорошо бы» на список «сделать это сейчас»?*

Успех

- 583** 157. Модель успеха «3X»
585 158. «Полный» «Манифест Совершенства» из пяти слов и пяти пунктов
587 159. Везь Нельсон, или 13 уроков «навигации» по СОВЕРШЕНСТВУ
594 160. Шпаргалка на трудные времена (и другие тоже)

Важное

- 597** 161. Выход на пенсию – дело паршивое
598 162. Думайте о наследии!
601 163. Не забывайте, для чего вы здесь!

- 605** Предметный указатель