

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. *«Пустяки 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: $C(I) > C(E)$
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 незабываемой
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: честуйте «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 «здоровый смысл» более здоровым

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. Помогите 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. Весь 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