

שלום לך,

אנו שמחים להגיש לך סקירה נוספת בסדרת **Managing By The Book**.
כתמיד, כדאי לנצל גם את הקישורים המופיעים מטה למידע מעשיר נוסף.

קריאה מהנה ומועילה, עידן בכור

עובדים מאושרים יוצרים חברה עשירה/ טוני שיי פיתוח תרבות ארגונית אחרת כמודל להצלחה עסקית

עולם ספרי הניהול עובר בשנים האחרונות שינוי דרמטי, כאשר את מקומם המרכזי של ספרי הניהול "הכבדים" המבוססים על ידע אקדמי או ניסיון ניהולי מתמשך תופסים ספרים הנכתבים על-ידי דור חדש של מנהלים, אשר לאחר שזכו להצלחה הם משתפים את הציבור הרחב בתובנותיהם, בסגנון קליל וצנוע הרבה יותר.

ספרו של **טוני שיי** הוא דוגמה מצוינת לספר מסוג זה, המשלב את סיפורו האישי כיום צעיר (אשר ידע גם כישלונות בדרך להצלחה) עם סיפור הצלחתה הפנומנאלית של חברת **זאפוס (Zappos)** אשר הפכה תוך שנים מעטות מאתר מכירות צנוע לחברה בשווי מיליארדי דולרים הנחשבת כיום לחברה המובילה בעולם הן בתחום של מתן שירות וניהול "חווית הלקוח" (**Customer Experience**), והן כחברה בעלת תרבות ארגונית ייחודית הממוקדת ב**אושר** של לקוחותיה ועובדיה גם יחד.

שיי שומר על צניעות ומציין בהקדמה כי "... מנקודת מבט של משקיף מבחוץ, נראה כאילו שתי החברות [לינק אקסציינג' ו-זאפוס] היו הצלחה מטאורית, ואולם הרבה שגיאות נעשו והרבה לקחים נלמדו לאורך הדרך... החלטתי לכתוב ספר זה כדי לעזור לאנשים להימנע מעשיית רבות מהטעויות שאני עשיתי...".

שיי עצמו מחלק את ספרו ל-3 חלקים (עמוד 12):

חלק א: פרקים 1+2+3 – "רווחים"

בחלק זה מציג שיי בקצרה ובקלילות את ימי ילדותו ונערותו, תוך דגש על אופיו "המתמרד והנון-קונפורמיסטי" אשר יהפוך בהמשך הדרך לאחד מסימני ההיכר שלו כיום וכמנהל, ואשר הביא אותו לכשלונות מרים כמו גם להצלחות מרשימות ("נכשלתי כל הדרך אל ההצלחה" - הוא מצטט את תומס אדיסון בעמ' 18).

חלק ב: פרקים 4+5 – "רווחים והתלהבות"

בחלק זה חושף שיי את "פילוסופיית הניהול" עליה מושתתת התרבות הארגונית והפעילות היום-יומית של החברה – מיקוד במטרות ברורות, שמירה על יעילות וגמישות, ויצירת תנאים נאותים לצמיחה מתמדת של המותג, של הארגון ואנשיו.

חלק ג: פרקים 6+7: "רווחים, התלהבות ומטרה"

בחלק מסכם זה מציג שיי את האתגר הניהולי הכרוך בשאיפה "לרמה הבאה", הנשען על חזון אישי וארגוני ועל היכולת לבטא חזון זה הן בפעילות היום-יומית והן בעדכון מתמיד של "הבטחות המותג": החל מ"מבחר הנעליים הגדול ביותר" (1999), שירות לקוחות (2003), תרבות וערכי ליבה כתשתית (2005), קשר אישי ורגשי (2007) ועד המסר הנוכחי: "מהותה של זאפוס היא הענקת אושר לעולם" (עמ' 203).

**** **השורה התחתונה:** ספר אשר מאחורי סגנונו הקליל והנוגשנטי מסתרת תפיסת עולם ניהולית מרתקת אשר שמה דגש על פיתוח והעצמת העובדים כבסיס לתרבות ארגונית ממוקדת שירות - **חומר למחשבה והשראה למנהלים ויועצים.**

הרחבות מומלצות (קישורים ישירים לסרטונים, אתרים ומאמרים בנושא הספר)

[אתר הספר הכולל שפע מידע נוסף: בלוג מתעדכן, מאמרים, סרטוני וידאו, ועוד...](#)

[זאפוס כקייס-סטאדי בעולם השירות והדיגיטל – מאמר מתוך הבלוג של זהר אוריין](#)

[רווחים, תשוקה וייעוד: שיי מציג את הספר במסגרת Google Talks - וידאו 55:22 דק'](#)

[סרטון אנימציה המציג את עיקר תכני הספר: עובדים ולקוחות מאושרים - וידאו 6:10 דק'](#)

[הרצאה קצרה של טוני שיי: על עיצוב והטמעת ערכי הליבה של זאפוס - וידאו 8:10 דק'](#)

[לרכישה מקוונת של הספר: הוצ' מטר, סטימצקי, צומת ספרים, amazon.com](#)

© כל הזכויות שמורות | הפקה והפצה מקוונת: [Managing By The Book](#)
למידע נוסף על שירותי מנחי לארגונים: info@managingbythebook.com

עובדים מאושרים יוצרים חברה עשירה

פיתוח תרבות ארגונית אחרת כמודל להצלחה עסקית

טוני שיי
סייד אובייל זאפוס, קום
חבר העלילים הסופרת הגדולה בעולם

המהדורה העברית:

הוצאת מטר, 2014

כריכה רכה, 220 עמודים

Delivering Happiness:

Tony Hsieh, 2010



טוני שיי

Tony Hsieh נולד ב-1973 בארה"ב

כבן בכור לזוג מהגרים מטייוואן. למד מדעי המחשב באוני' הרווארד, והיה בין מייסדי חב' לינק אקסציינג' אשר נמכרה ב-1999 למיקרוסופט תמורת סך של 265 מיליון דולר. הצטרף כיועץ ומשקיע לחב' זאפוס ובהמשך התמנה למנכ"ל אשר הוביל לרכישתה ב-2009 ע"י אמזון בעסקה של כ-1.2 מיליארד דולר.

[מידע נוסף כאן](#)

"הספר הזה מצחיק, אמיתי, חשוב ושימושי, בדיוק כמו טוני"

סת' גודין

גורו שיווק ומחבר שורה של רבי מכר בתחומי הניהול, השיווק והחדשנות



Managing By the Book
www.managingbythebook.com

ניהול | שירות | הנעת עובדים