



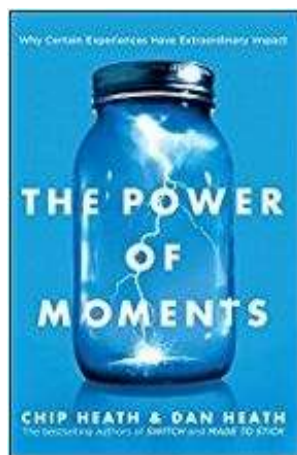
The Power Of Moments Why Certain Experiences Have Extraordinary Impact

צ'יפ הית' Chip Heath (משמאל)

פרופסור בביה"ס למנהל עסקים של אוניברסיטת סטנפורד, מרצה מבוקש בתחומי אסטרטגיה והתנהלות ארגונית.

דן הית' Dan Heath (מימין)

בעבר חוקר בהרווארד, כיום עמית מחקר בכיר במרכז CASE באוניברסיטת דיוק, העוסק בפיתוח יזמות בארגונים חברתיים. מידע נוסף על האחים הית' ותחומי פעילותם – [כאן](#).



320 עמודים | זמין בכריכה קשה, כריכה רכה, פורמטים דיגיטליים וקבצי אודיו קישורים לרכישה ישירה במגוון רחב של פורמטים: [Amazon](#), [Barnes & Noble](#)

השורה התחתונה: ספר חכם, רהוט ותכליתי, אשר מציג ניתוח מעניין ומושכל של מרכיבי "רגעי השיא" בחייו ומציע מתודולוגיה סדורה המסייעת ליצירת רגעים כאלה בכל תחומי הפעולה - העסקיים, הארגוניים והאישיים. מומלץ למנהלים, יועצים, מאמנים, עצמאים וכל מי שמעוניינים ליצור "רגעי שיא" כבסיס לחוויית לקוח טובה יותר.

כדאי להכיר: שילוב של תכנים פרקטיים עם יכולת "אריזה" והמשגה מצוינת

ספר חדש זה (אשר יצא החודש בארה"ב ועדיין לא תורגם לעברית) הינו ספרם הרביעי של צמד האחים צ'יפ ודן הית' אשר מצליחים לשלב בספריהם תכנים מורכבים עם ניסוח ברור וקריא, שפע דוגמאות פרקטיות ויכולת המשגה מצוינת אשר מסייעת להפוך את הנושאים התיאורטיים למובנים, נגישים וישימים לביצוע מהיר ומוצלח.



ספריהם הקודמים, שגם אותם מומלץ להכיר (הקלקה למידע נוסף):
ככה זה נדבק (Made to Stick) – העוסק בעיצוב רעיונות ומסרים.
סוויץ' (Switch) – אשר עוסק בעיצוב וניהול תהליכי שינוי ארגוניים.
DECISIVE (לא תורגם) - העוסק בשיפור תהליכי קבלת החלטות.
מידע נוסף על הספרים + חומרי רקע רלוונטיים נוספים – [כאן](#).

האתגר: ליצור שוב ושוב את רגעי השיא

התימה המרכזית אותה מציגים המחברים מתבססת על מחקרים רבים (ע"ע דן אריאלי ואחרים) על-פיהם החוויות הנחרטות בזיכרון האנושי כוללות שני מרכיבים מרכזיים: **רגעי השיא** (לטוב ולרע) + התחושות **בסיומ** התהליך. מכאן, ש על-מנת ליצור "חוויות לקוח" מיטביות עלינו להתמקד בעיצוב ויישום נכון של שני מרכיבים מרכזיים אלה, וזאת בשונה מהעיסוק הארגוני הנפוץ אשר בו מוקדשת רוב האנרגיה לתיקון "תקלות וליקויים" אישיים וארגוניים, כאשר הרציונל הארגוני שמאחורי התפיסה הינו ברור – **יצירת ערך גבוה יותר** (במונחי רווח כספי או מוניטין).

לאחר פרק ראשון בו מוגדרים 4 המאפיינים המרכזיים של רגעי שיא (המפורטים מטה), המצטרפים לעיתים זה לזה, ופרק שני העוסק בחשיבות של הגדרתם, תכוננם והטמעתם השיטתית של רגעי שיא בתהליכים אישיים וארגוניים, מציג הספר את הדגשים לעיצוב וניהול מוצלח של כל אחד מ-4 מרכיבים אלה:

יצירת שיאים חדשים (Elevation): אשר יוצרים תחושות של "חיבור", שעשוע והנאה, הפתעה ומוטיבציה גבוהה. כדי ליצור אותם עלינו להפעיל באופן יצירתי מגוון של חושים, ליצור הצלחה בסיטואציה מאתגרת, או לשנות באופן מפתיע את התהליכים הרוטיוניים שאותם ציפה הלקוח / המשתמש לפגוש על סמך ניסיונו הקודם.

רגעים של "הארה" דרמטית (Insight): רגעים נדירים בהם אנו מבינים לפתע משהו אשר יוצר שינוי דרמטי בחיינו. יצירת רגעים כאלה מחייבת חשיפה חדה ומהירה של "אמת חדשה" אשר לא היתה ידועה או נוכחת בפנינו קודם לכן, והם מתאפיינים לעיתים רבות במצבי סיכון קיצוניים (חשיפה למצבים רפואיים קריטיים, תאונות למיניהן וכדומה).

רגעי גאווה (Pride): גאווה מתבססת על תחושת הצלחה ושותפות בהישגים אישיים וקבוצתיים, ומושגת ב-3 דרכים מרכזיות: ביטוי הכרה והוקרה להישגים של אחרים (בעברית פשוטה- "פרגון"), יצירת מספר "אבני דרך להצלחה" כחלק ממסלול מתמשך (ולא רק בסופו), ויצירה מובנית של ביטויי הצלחה המוטמעים מראש בתהליכים אופייניים.

רגעי חיבור ושותפות (Connection): באים לידי ביטוי הן ברמה האישית (תחושת השייכות כמקור של עוצמה לפרט), ברמה הקבוצתית והמשפחתית (התמודדות משותפת מול קשיים ואתגרים, או חוויה חיובית כמו טיול משותף וכדומה), וכן ברמה הארגונית (באמצעות ביטוי של שותפות העובדים בהישגים, ויצירת "רגעי חיבור" עם לקוחות וספקים).

לדוגמה... כמקובל בספרי ניהול עכשוויים בכלל ובספרי האחים הית' בפרט, משולבות בפרקי הספר דוגמאות רבות אשר ממחישות את הרעיונות המרכזיים, בצד הנחיות ברורות המסייעות ליישם אותם באופן פרקטי ופשוט. דוגמה מוחשית ליישום התפיסה ע"י חברת התעופה Southwest ניתן לראות מיד בתחילת סרטון הוידאו השני מטה).



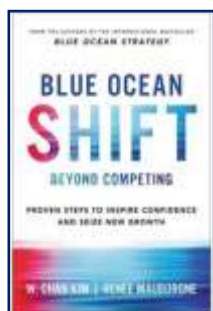
כתבו עליו...
[עשרות סקירות קצרות וחוות דעת על הספר](#)
[באתר הספרים המוביל](#)
www.GoodReads.com
עם ציון ממוצע של 4.5/5

האתר של האחים הית'
[אתר הבית של האחים הית'](#)
[אשר כולל מידע נוסף עליהם ועל ספריהם, וכן גישה ישירה לפרקים הראשונים של הספרים ולשפע חומרי עזר נוספים.](#)

וידאו 19:47 דקות
[צ'יפ הית' בהרצאה קצרה בה הוא מציג דוגמאות ליתרונות העסקיים של יצירת "רגעי שיא" חיוביים לעומת ההרגל הקיים של "תיקון ליקויים".](#)

וידאו 4:18 דקות
[דן הית' בסרטון וידאו קצר בו הוא מציג את המסר המרכזי של הספר: הצורך לעצב את "רגעי השיא" הרלוונטיים עבורנו.](#)

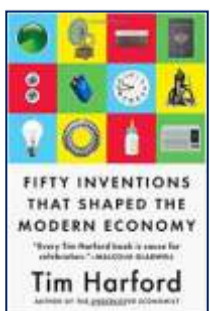
חדשים על המדף: ספרי ניהול מומלצים נוספים שיצאו לאחרונה בישראל ובעולם



Blue Ocean Shift
Kim & Mauborgne



Hit Refresh
Satya Nadella



Fifty Inventions...
Tim Harford



היזמים החדשים
גפני, גליק, פיזנטי



לשם שינוי
ד"ר רעיה יואלי



טוב לך, מצוין בשבילי
פרופ' לורנס ססקינד

BookReport | מפגש מיוחד להכרות עם מיטב ספרי הניהול

הזדמנות להכרות מהנה ומהירה עם אחד מספרי הניהול החדשים והמבוקשים בארץ ובעולם בהרצאה תכליתית ואנגרטית המלווה בסרטוני וידאו ושפע דוגמאות מעשיות להמחשה ויישום. מומלץ להעשרת מפגשי מנהלים, צוותי שירות, שיווק ומכירות, צוותי מש"א, ועוד... לתיאום מפגש ולמידע נוסף: 04.8312264, 054.4534227, idan@managingbythebook.com

