

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ К РОССИЙСКОМУ ИЗДАНИЮ	9
ВВЕДЕНИЕ	12

1. ZAPPOS? ЧТО ТАКОЕ ZAPPOS?	15
------------------------------	----

ПРИНЦИП 1

Идеальное соответствие

2. ВСЕ ДЕЛО В КУЛЬТУРЕ	41
------------------------	----

3. КУЛЬТУРА — ЭТО ДЕЙСТВИЕ	63
----------------------------	----

ПРИНЦИП 2

Быстро и без усилий

4. МЕНЬШЕ УСИЛИЙ, БОЛЬШЕ КЛИЕНТОВ	97
-----------------------------------	----

5. СЛАГАЕМЫЕ ОТЛИЧНОГО СЕРВИСА: БЫСТРОДЕЙСТВИЕ, ЗНАНИЯ, РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ, СЮРПРИЗЫ	117
---	-----

ПРИНЦИП 3

Шаг на частную территорию

6. НЕ ПРОСТО КОШЕЛЕК НА НОЖКАХ	143
--------------------------------	-----

7. КОНТАКТЫ НА ВСЕХ УРОВНЯХ	162
-----------------------------	-----

ПРИНЦИП 4

Растяжка

8. УНИВЕРСИТЕТ ZAPPOS	191
------------------------------	------------

9. НЕ ТОЛЬКО ОБУВЬ	212
---------------------------	------------

ПРИНЦИП 5

Игра на победу

10. ГУЛЯЙ СМЕЛО	247
------------------------	------------

11. BBB	274
----------------	------------

ЗАКЛЮЧЕНИЕ: КОНЕЦ, НАЧАЛО И ВЫ	295
---------------------------------------	------------

ПРИЛОЖЕНИЯ	301
-------------------	------------

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

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

ПРИМЕЧАНИЯ	319
-------------------	------------

БЛАГОДАРНОСТИ	323
----------------------	------------

ОБ АВТОРЕ	326
------------------	------------