

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

Р а с т я ж к а

8. УНИВЕРСИТЕТ ZAPPOS	191
9. НЕ ТОЛЬКО ОБУВЬ	212

принцип 5

Игра на победу

10. ГУЛЯЙ СМЕЛО	247
11. ВВВ	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