



Zappos

Firemná kultúra

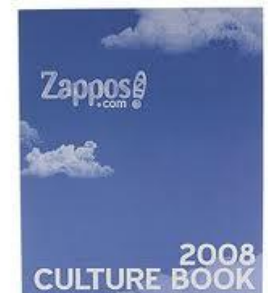
- Kniha
- **Kultúra**
- Budovanie kultúry
- **Hodnoty**
- Vzťahy s dodávateľmi
- Vyjednávanie
- Úspech



Firemná kultúra

■ Kniha

- Napadlo ich, že by bolo dobré urobiť **brožúrku pre nových zamestnancov**.
- **Každý zamestnanec mohol napísať**, ako vidí on kultúru vo firme.
- Zrodil sa tak nápad napísať **knižku o kultúre v Zappose**.
- V knihe kultúra nejde o knihu, **ale o kultúru**.
- Tvorili ju zamestnanci, ktorí odpovedali na otázku: Čo pre vás znamená firemná kultúra Zapposu?
- Neskôr tam **písali aj dodávatelia, partneri a zákazníci**.
- Dnes je kniha určená všetkým, ktorých zaujíma kultúra Zapposu.
- Rozdávajú ju **uchádzačom o prácu, dodávateľom a zákazníkom**.
- Dozvedeli sa tak aj zlé veci: rýchlosť zmien, komunikácia a to bolo impulzom pre zlepšenie.



Firemná kultúra

■ Kultúra

- Kultúra je pre nich **prioritou číslo 1.**
- Vydávajú **mesačník pre zamestnancov: Otázky o všetkom.**
- **Zamestnanci sa pýtajú a oni odpovedajú.**
- Širokej verejnosti ponúkajú **exkurziu (1h)** v ich hlavnom sídle v Las Vegas.
- **Otvárajú sa verejnosti.**
- Každý deň je **iný a veselý.**
- Majú deň plešatých, kedy sa strihajú.
- Robia **pravidelné ankety**, kde zisťujú **úroveň kultúry.**
- Budujú brand založený na **službách zákazníkom a najlepším zážitkom z nakupovania.**
- Brand sa šíri cez **blogy a twiter.**
- **Najlepším prostriedkom na vybudovanie brandu je kultúra.**
- **Vaša kultúra je váš brand.**



Firemná kultúra

▪ Budovanie kultúry

– Prijímanie zamestnancov:

- Majú dve sady pohovorov - technickú a či zapadne do kultúry.
- Neprijímajú iba **schopných**, ale aj **dobrých**.

– Školenia:

- 4 týždne - história firmy, význam služieb pre zákazníkov, dlhodobá vízia spoločnosti, filozofia firemnej kultúry.
- 2 týždne sedenie pri telefóne a prijímanie hovorov od zákazníkov.
- Po 2 týždňoch, keď chce uchádzač odísť, dostane **2.000 dolárov**.
- Ponuka platí až do konca 4 týždňa školení.

– Transparentnosť:

- Keď prídu reportéri, **môžu sa porozprávať s kým chcú**.

– Kultúra Zapposu je oficiálne zadefinovaná v 10 hodnotách.



- **Nadchnite zákazníkov kvalitou služieb.**
 - Čokoľvek čo v Zappose robíme, **robíme s nadšením a pre nadšenie.**
 - Nech to bude čokoľvek, musí to mať **emocionálny dopad** na toho druhého.
 - Očakávajú, že za prácou každého zamestnanca bude **nadšenie.**



- **Prijímajte a podporujte zmeny.**
 - Neustále zmeny sú súčasťou rastu firmy.
 - Všetci sa učia **nebáť sa zmien**, ale prijímať ich s nadšením a podporovať ich.
 - Zmeny prichádzajú **zdola nahor**, nie opačne.
 - Pokiaľ si chcete udržať náskok pred konkurenciou, **musíte sa stále meniť** a držať tak konkurenciu v neistote.
 - Zappos nemôže rásť, pokiaľ neporastie každý jedinec.
 - O koľko budete lepší vy, o toľko bude lepší aj Zappos a svet.
 - **Výzva - každý týždeň sa snažte urobiť aspoň jedno zlepšenie.**



Hodnoty

- **Vytvárajte zábavné a výstředné věci.**
 - Cenia si **zábavu a trochu výstrednosti**.
 - Tým sa líšia od iných firiem.
 - Nechcú byť formálnou a nudnou firmou.
 - Chcú sa **smiať sami sebe**.
 - Hľadajú v každodennej práci **zábavu a humor**.
 - Zappos chce, aby **ľudia boli sami sebou**.



Hodnoty

- **Bud'te podnikaví, kreatívni a otvorení.**
 - V Zappose chcú, aby sa ľudia **nebáli riskovať a robiť chyby**, pretože pokiaľ ľudia nerobia chyby, znamená to, že dostatočne neriskujú.
 - Keď je niekto v práci **vyhoretý**, nudí sa, nie je to spôsobené prácou samotnou, ale **pracovným prostredím a predpismi, ktorými sa musí riadiť**.



- **Snažte sa rásť a vzdelávať.**
 - V Zappose veria, že pre zamestnancov je dôležité, aby rástli a rozvíjali sa po stránke osobnej, ako aj profesionálnej.
 - Myslia si, že každý zamestnanec má v sebe väčší potenciál, ako si uvedomuje on sám.
 - Čo robia je ťažké a robia to lepšie ako všetci ostatní.
 - Preto ich konkurencia nepredstihla.
 - Konkurencia robí tiež čo oni, ale **tajomstvo je v detailoch.**
 - Neexistujú žiadni experti na to, čo robia.
 - **Pýtajú sa, či sú lepším človekom dnes ako včera.**



- **Budujte si otvorené a úprimné vzťahy prostredníctvom komunikácie.**
 - Hlboko veria v to, že z otvorenosti a úprimnosti vznikajú tie najlepšie vzťahy, pretože vedú k dôvere a lojalite.
 - Kľúčovým prvkom vo vytváraní silných vzťahov je **emocionálne prepojenie**.
 - Vo vzťahu je dôležité vždy **konať poctivo, byť súcitný, priateľský, lojálny, robiť vždy, čo je správne a o vzťahy sa starať**.
 - **Najťažšie je získať si dôveru**, ale pokiaľ sa vám to podarí, môžete potom dosiahnuť veľa.



- **Budujte si otvorené a úprimné vzťahy prostredníctvom komunikácie.**
 - V každom vzťahu je **dôležité počúvať a správne komunikovať**.
 - Nepočíta sa to, čo hovoríte alebo robíte, ale to, **ako sa s vďaka vám ľudia cítia**.
 - Aby mal niekto vo vzťahu dobrý pocit, musí vedieť, že tomu druhému na ňom naozaj záleží, ako na osobnej, tak profesionálnej úrovni.
 - V Zappose **vítajú pestrosť** v tom, ako ľudia rozmýšľajú, aké majú názory a z akého sú prostredia.
 - Pre rozvoj vzťahov je nevyhnutné **zaistiť efektívnu, otvorenú a úprimnú komunikáciu**.
 - **Komunikácia patrí k najslabším článkom fungovania organizácií**.



■ Vytvárajte pozitívny tímový a rodinný duch.

- V Zappose kladú veľký dôraz na svoju kultúru, pretože sú ako tím, tak aj rodina.
- Chcú vytvárať prostredie, ktoré je priateľské, milé a vzrušujúce.
- Podporujú pestrosť v nápadoch, názoroch a pohľadoch.
- Úkolom manažéra je odstraňovať prekážky a umožniť svojim podriadeným uspieť.
- To znamená, že ten najlepší spôsob vedenia je vedenie službou, kedy líder slúži svojim podriadeným.
- Sú viac ako tím, sú rodina.
- Starajú sa o seba navzájom, záleží im na tých druhých, robia pre druhého čo je v ich silách, pretože si navzájom dôverujú.
- Spoločne pracujú, ale spoločne sa aj zabávajú.



Hodnoty

- **Urobte mnoho z mála.**
 - Zaistenie chodu Zapposu berú vážne a so sústredením.
 - Veria v tvrdú prácu a snahu dotiahnuť veci do úspešného konca.
 - Veria v dokonalý pracovný výkon a uvedomujú si, že priestor pre zlepšenie je tu vždy.



- **Bud'te zapálení a odhodlaní.**
 - Zápal je to, čo ženie Zappos dopredu.
 - Cenia si zápal, odhodlanie, vytrvalosť a pocit naliehavosti.
 - Zápal a odhodlanosť sú nákazlivé.
 - Sú vynaliezaví, pretože veria v to, čo robia a kam smerujú.
 - Úspech sa nedostavil okamžite, ale ich zápal a odhodlanie dosiahnuť ich plán do konca bol pôsobivý.
 - Stačí si urobiť plán, držať sa ho až do konca a človek môže mať dokonale pod kontrolou svoju budúcnosť a svoj život.



- **Bud'te skromní.**

- Sú presvedčení, že **za každých okolností by mali rešpektovať ostatných.**
- **Oslavujú úspechy**, ale **nie sú arogantní**, ani s ostatným nezaobchádzajú ináč, ako by chceli, aby zaobchádzali s nimi.
- **Nedávajú na obdiv svoju sebaistotu**, pretože veria, že z dlhodobého hľadiska za nich **bude hovoriť to, akí sú.**



Hodnoty

■ Hodnoty

- Podľa týchto hodnôt chcú **hodnotiť** aj zamestnancov.
- **Hodnoty sa nemenia.**
- Sú základom pre **rozvoj a riadenie firmy.**
- Základné hodnoty môžu **využiť** nielen v práci, ale aj v živote.
- Keď **nerozlišujeme medzi prácou a životom**, sú tieto hodnoty identické.
- Dôležité je, aby sa hodnoty stali prirodzenou **súčasťou slovníka a spôsobu uvažovania každého zamestnanca.**
- Môžu celú **firmu synchronizovať** a slúžiť ako **vodítko pre zamestnancov v ich vlastnom rozhodovaní.**
- Dávajú zmysel iba Zapposu, **nedajú sa preberať a kopírovať.**
- Sú **oficiálnou definíciou firemnej kultúry.**
- Nezáleží na tom, **aké sú**, ale na tom, aby ste ich mali a podľa nich žili.
- Rovnako ako vaše **základné hodnoty definujú vás ako osobnosť**, **základné hodnoty vašej firmy definujú jej charakter.**



**Jednotlivca predurčuje jeho povaha.
Organizáciu predurčuje jej kultúra.**

