DELIVERING HAPINESS
Tony Hsieh
https://joanclotet.com/

1 TRABAJAR PARA HACERSE RICO O PARA SER FELIZ
- TONI HSIEH JOVEN EMPRENDEDOR
  - PENSABA QUE EL DINERO LE HARÍA FELIZ PERO DESCUBRIÓ BIEN JOVEN QUE NO ERA TODO
  - TRABAJÓ PARA ORACLE PERO LE ABURRÍA
    - REFLEXIONABA SOBRE FELICIDAD Y DINERO
  - **SU PASIÓN ERA HACER FELICES A LOS DEMÁS**

2 IMPORTANCIA DE LA CULTURA EMPRESARIAL
- CREÓ LINK EXCHANGE (PUBLICIDAD WEB)
  - ATMÓSFERA DIVERTIDA Y DE APERTURA EN LOS INICIOS
  - GENERABAN EFICIENCIA Y COMPAÑERISMO
  - **ENTORNO FAMILIAR MEJORABA LEALTAD Y RESULTADOS**

3 CONTRATA EN BASE A CULTURA
- YAHOO OFERTÓ 20 MILL. € POR LINK EXCHANGE
  - TONI RECHAZÓ POR POTENCIAL DE CRECIMIENTO
- CON CRECIMIENTO LA CULTURA SE RESINTIÓ
  - NUEVOS EMPLEADOS: FOCO EN DINERO VS MISIÓN
- MICROSOFT OFRECIÓ 266 MILL €
  - A CONDICIÓN DE QUE TONI Y SOCIOS SE QUEDARAN UN AÑO
  - CON NUEVA MATRIZ LAS DINÁMICAS DESAPARECIERON
    - EFICIENTES PERO CULTURA DESVANECIDA
  - TONI SALIÓ ANTES DE 1 AÑO PERDIENDO 40 MILL €
    - **TRABAJARÍA DONDE PUDIERA INFLUIR EN CULTURA**

4 HAZ NEGOCIOS COMO JUGANDO AL PÓQUER
- SALIENDO DE MICROSOFT CAMBIÓ DINERO POR LIBERTAD
  - CREÓ FONDO DE INVERSIÓN: VENTURE FROGS (27 MILL €)
    - INVIRTIÓ EN SHOESITE.COM PARA CREAR ZAPPOS
- **SE INSPIRÓ EN EL PÓQUER PARA SU ESTRATEGIA...**
- DECIDIR EN QUE MESA SENTARSE
  - APUESTA POR UN MERCADO CON POTENCIAL
- SABER CUANDO SER PRUDENTE O TEMERARIO
  - DOSIFICA O ARRIESGA
- APRENDE DURANTE LA PARTIDA
  - NO TRAS LA DERROTA

5 SE HONESTO CON LOS EMPLEADOS
- TONI ENCONTRÓ UN ZAPPOS TOCADO
  - POR RECORTES, DESPIDOS Y FALTA DE FONDOS
- **APOSTÓ POR LA HONRADEZ DESDE EL INICIO**

6 PRIORIZA SIEMPRE A TU CLIENTE
- INTERNALIZÓ ENVÍOS
  - ENVÍO Y DEVOLUCIÓN GRATUITA
  - CONTACTO CERCANO CON EL CLIENTE
    - ESCUCHA ACTIVA
- **DE 2000 A 2002 MULTIPLICÓ POR 20 LA FACTURACIÓN**

7 ALINEA LOS VALORES DE TODA LA COMUNIDAD
- SERVICIO AL CLIENTE NO ERA EL ÚNICO VALOR
- ALINEAR CREENCIAS EMPRESA CON EMPLEADOS, CLIENTES Y PROVEEDORES
  - EMPRESA COMO EXTENSIÓN DE SU CASA
- CANAL PARA ESCUCHAR OPINIONES DE TODA LA COMUNIDAD
  - CUBIERTAS UNAS NECESIDADES TODOS PRIORIZABAN FELICIDAD A DINERO
- CULTURA ZAPPOS
  - **REPARTIR SATISFACCIÓN Y FELICIDAD**
    - **VALORES FUNDAMENTALES DEFINEN CARÁCTER**

8 EL PODER DE LA COMUNICACIÓN
- RELACIÓN ESTRECHA CON PROVEEDORES
  - COORDINACIÓN DE NECESIDADES DE CLIENTES
- COMPRA DE AMAZON
  - DIRECTIVOS INFORMARON CON TRANSPARENCIA
    - TONI PROTEGIÓ CULTURA ZAPPOS

9 MENSAJES
- **NUESTRAS DECISIONES EN LA VIDA BUSCAN LA FELICIDAD**
- **UNA EMPRESA QUE LA PROMUEVA EN CLIENTES, EMPLEADOS Y PROVEEDORES TIENE VENTAJA**
- 1. ELABORA UNA LISTA DE 10 VALORES Y PIDE APORTACIÓN DE EMPLEADOS
- 2. EXAMINA QUÉ HACE LA EMPRESA Y HAZ CAMBIOS GRADUALES ORIENTADOS A VALORES CLAVE
- 3. PIENSA EN UNA MANERA DE HACER MÁS FELICES A EMPLEADOS, CLIENTES Y PROVEEDORES