

ЕЛЕНА БРОВКО

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ
«РАЗБИТЫЕ ОКНА,
РАЗБИТЫЙ БИЗНЕС.
КАК МЕЛЬЧАЙШИЕ
ДЕТАЛИ ВЛИЯЮТ НА
БОЛЬШИЕ
ДОСТИЖЕНИЯ»

КнигиКратко

Елена Бровко

**Краткое содержание «Разбитые
окна, разбитый бизнес. Как
мельчайшие детали влияют
на большие достижения»**

«Аktion управление и финансы»

Бровко Е.

Краткое содержание «Разбитые окна, разбитый бизнес. Как мельчайшие детали влияют на большие достижения» /

Е. Бровко — «Акцион управление и финансы», — (КнигиКратко)

Этот текст — сокращенная версия книги «Разбитые окна, разбитый бизнес. Как мельчайшие детали влияют на большие достижения». Только самое главное: идеи, техники, ключевые цитаты. Когда в здании разбито окно, но владелец месяцами не вставляет новое стекло, прохожие получают однозначный сигнал – здесь нет порядка и контроля, здесь всем всё равно. Теория разбитых окон была сформулирована криминологами Джеймсом Уилсоном и Джорджем Келлингом в 1982 году. Они предлагали уделять внимание мелким преступлениям (таким как карманные кражи и переход улицы в неположенном месте) с тем, чтобы предотвращать крупные преступления (убийства и пр.). В 1990-е годы теорию применили на практике в Нью-Йорке, объявив войну мелким нарушениям – безбилетному проезду, дракам резиновыми дубинками, граффити и пр. Так было продемонстрировано, что город не терпит ни малейшего преступления, а к серьёзным правонарушениям будут применяться очень жёсткие методы. Подход сработал – люди почувствовали себя увереннее и стали меньше бояться выходить на улицы города. Сегодня теория разбитых окон применяется и в бизнесе. «Разбитое окно» – это безобидные, на первый взгляд, вещи, крошечные дефекты, забытые мелочи. Скажем, в кафе Burger King закончилась туалетная бумага. Мелочь, конечно. Многие менеджеры предпочитают не замечать подобные недочёты, не веря в то, что они приводят к глобальным последствиям, таким как потеря клиентов. Отсутствие бумаги в туалете – сигнал того, что руководство не сильно заботится о комфорте клиентов. А что если оно так же относится к вопросам чистоты на кухне? Существует прямая зависимость между наличием «мелких трещин на окнах» и глобальных последствий в масштабах всего бизнеса, которые они провоцируют. «Разбитым окном» может быть грязный прилавок, плохо выставленный товар, ошибки в меню, зависающий сайт, невежливый

сотрудник. В нашем обзоре мы расскажем, как бороться с «разбитыми окнами». Напоминаем, что этот текст — краткое изложение книги

© Бровка Е.

© Акцион управление и финансы

Авторский обзор по материалам книги «Разбитые окна, разбитый бизнес. Как мельчайшие детали влияют на большие достижения» Майкл Ливайн

Автор краткого обзора: *Елена Бровка*

Какие «мелочи» надо исправить в бизнесе, чтобы пришёл большой успех

Когда в здании разбито окно, но владелец месяцами не вставляет новое стекло, прохожие получают однозначный сигнал – здесь нет порядка и контроля, здесь всем всё равно.

Теория разбитых окон была сформулирована криминологами Джеймсом Уилсоном и Джорджем Келлингем в 1982 году. Они предлагали уделять внимание мелким преступлениям (таким как карманные кражи и переход улицы в неположенном месте) с тем, чтобы предотвратить крупные преступления (убийства и пр.). В 1990-е годы теорию применили на практике в Нью-Йорке, объявив войну мелким нарушениям – безбилетному проезду, дракам резиновыми дубинками, граффити и пр. Так было продемонстрировано, что город не терпит ни малейшего преступления, а к серьёзным правонарушениям будут применяться очень жёсткие методы. Подход сработал – люди почувствовали себя увереннее и стали меньше бояться выходить на улицы города.

Сегодня теория разбитых окон применяется и в бизнесе. «Разбитое окно» – это безобидные, на первый взгляд, вещи, крошечные дефекты, забытые мелочи. Скажем, в кафе Burger King закончилась туалетная бумага. Мелочь, конечно. Многие менеджеры предпочитают не замечать подобные недочёты, не веря в то, что они приводят к глобальным последствиям, таким как потеря клиентов. Отсутствие бумаги в туалете – сигнал того, что руководство не сильно заботится о комфорте клиентов. А что если оно так же относится к вопросам чистоты на кухне?

Существует прямая зависимость между наличием «мелких трещин на окнах» и глобальных последствий в масштабах всего бизнеса, которые они провоцируют. «Разбитым окном» может быть грязный прилавок, плохо выставленный товар, ошибки в меню, зависающий сайт, невежливый сотрудник.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.