

ЕЛЕНА БРОВКО

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

Елена Бровко

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

Серия «КнигиКратко»

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=27360502

Библиотека «Главная мысль»; 2017

Аннотация

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

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

Автор краткого обзора: *Елена Бровко*

**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 Келлингом в 1982 году. Они предлагали уделять внимание мелким преступлениям (таким как карманные кражи и переход улицы в непо-

ложенном 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 сотруд-

НИК.

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.