



O que um **empresário em missão** pode aprender do vendedor de sapatos mais bem sucedido do mundo?

Zappos tem tido um sucesso tremendo vendendo sapatos e fidelizando clientes. Essa loja de sapatos virtual brotou da imaginação de Tony Hsieh. Ninguém consegue ser melhor que ele.

Por causa do seu sucesso, outras empresas estão convidando Tony para lhes ensinar como

ele faz. Ele credita seu sucesso em boa parte à cultura de serviço que criou em sua empresa. Sua principal preocupação é levar todos a embarcar nos valores centrais da empresa, e está sempre pensando em maneiras de reforçá-los. Vale a pena dar uma olhada no exemplo de Tony Hsieh.

Não é de estranhar que ele não usa terminologia que soe religiosa. Na verdade, ninguém espera isso, porque a empresa é secular. Não há motivação religiosa. O interessante é que dá pra ver que vários dos valores combinam com o ensino bíblico. (Seria essa uma das razões do seu sucesso?)

Vejamos:

- Seja humilde – um bom atributo da comunicação eficiente;
- Seja apaixonado e determinado – você precisa acreditar no que está fazendo. Se você for, não poupará esforço para ser bem sucedido e fazer diferença;
- Faça mais com menos – uma boa administração abre portas para mais oportunidades para fazer o bem;
- Construa um espírito positivo de equipe e família – fazer as “pessoas certas” sentar nos “lugares certos” no ônibus produz sinergia e gera resultados excepcionais;
- Construa relacionamentos abertos e sinceros pela comunicação – não há substituto para a comunicação boa e honesta. Com a equipe, com os clientes, com a comunidade;
- Busque sempre crescer e aprender – não se pode ficar parado. Quem não cresce, atrofia;
- Seja aventureiro, criativo, de mente aberta – o que implica correr riscos. E também contribui para o crescimento;
- Seja divertido e um pouco esquisito – se você não consegue gostar do que está fazendo, encontre outra coisa para fazer;
- Busque e promova mudanças – o que também tem relação com crescer e aprender. Se você não está sempre melhorando, logo alguém vai ultrapassá-lo;
- “Uau” – essa é a reação que as pessoas devem ter ao seu serviço. Seja excepcional.

Não estou sugerindo que você adote esses valores. Você tem de elaborar seus próprios, em torno do seu modelo de empresa, sua personalidade e a missão que Deus lhe deu. O importante é ter adotado bons valores, introduzi-los na empresa e aplicá-los de modo consistente. Daí é que vêm os bons resultados.

Que valores você está incorporando em sua empresa? Eles são bíblicos?

Phill Sandahl

Tentmaking Briefs, April 2013.

<http://www.globalopps.org/tmbriefs/>