# Satisfação Garantida

“Seus valores fundamentais pessoais definem quem você é, e os valores fundamentais de uma empresa definem o caráter e a marca da empresa. Para os indivíduos, o caráter é o destino. Para as empresas, a cultura é o destino”. No livro Satisfação Garantida, Tony Hsieh ensina como criar e manter uma cultura excelente em sua empresa e, ainda, fazê-la trabalhar pra você.

O autor de Satisfação Garantida é o CEO da Zappos – uma varejista online de sapatos e roupas, criada em 1999. Com apenas 10 anos de idade, a empresa entrou para a cobiçada lista das 100 Melhores Empresas para se Trabalhar, da Fortune. Além disso, viu o seu faturamento bruto quebrar a barreira de US$ 1 bilhão.

Também, em 2009, a Zappos foi comprada pela Amazon por US$ 1,2 bilhão. Ou seja, os primeiros anos foram de muito trabalho e uma infinidade de conquistas. E a empresa ganhou destaque no mundo inteiro por implantar uma cultura organizacional focada em promover a coexistência entre um extraordinário atendimento ao cliente, a felicidade dos seus colaboradores e a lucratividade.

Você quer entender melhor como a cultura de uma empresa pode ser decisiva para o sucesso dela? Venha com a gente!

## Resumo do Livro

Garantir a satisfação do seu cliente é a forma mais certeira de alcançar o sucesso da sua empresa.

Esse tipo de marco traz consigo a fidelização, assim como a criação de uma cultura corporativa funcional e interessada em conduzir o negócio ao rumo bem sucedido.

Neste livro, você encontrará lições valiosas sobre como

garantir uma estrutura empresarial focada num extraordinário atendimento ao cliente e que traz mais felicidade aos clientes, colaboradores e, felizmente, ao caixa!

Ideal para empreendedores e para pessoas que se interessam por temas de empreendedorismo e gestão, esta leitura é um prato cheio de aprendizado e insights. Aproveite sem moderação!

## Satisfação Garantida com o que você ama fazer

Tony Hsieh vai direto ao ponto: a paixão pelo que você faz é mais importante do que ganhar muito dinheiro, fazendo coisas que você odeia. Por isso, antes de dar o primeiro passo rumo ao sucesso, em qualquer empreendimento, você precisa tirar o foco principal dos lucros e correr atrás das coisas que você ama.

Acredite, muita gente não sabe ao certo qual é a sua paixão. Mas isso não inviabiliza o projeto. Nesses casos, o autor aconselha se aventurar em muitas coisas diferentes para ver o que dá certo. Se depois disso, você ainda não se convencer do que realmente ama fazer, pelo menos terá certeza do que você não quer para sua vida.

Satisfação Garantida afirma que quanto mais coisas você eliminar da sua lista – que pode ser longa -, mais você vai saber sobre si mesmo e mais fácil será encontrar sua verdadeira paixão.

## Networking versus amizades

Sabe aquele conceito de Networking, que você busca e mantém relacionamentos apenas com objetivo de fazer negócios? Esqueça isso, aconselha Tony Hsieh. Para ele, apenas conhecer pessoas é muito pouco para quem quer chegar ao topo.

A receita do livro Satisfação Garantida é crescer e diversificar sua rede de amizades verdadeiras e relacionamentos profundos. Isso significa que o relacionamento em si deve ser o próprio ganho para ambas as partes.

O autor garante que quanto mais você diversificar sua rede de amizades, maiores serão as suas chances de se alcançar a felicidade e oportunidades de negócios prósperas no futuro. E esse é um desafio de longo prazo.

## Vá com calma

Aqui, Tony Hsieh ressalta os riscos que um crescimento rápido da empresa podem trazer para a cultura organizacional, podendo até mesmo destruí-la completamente. Isso porque, de acordo com

ele, com vendas estourando e investimentos fluindo, as empresas são levadas a contratação de novos funcionários rapidamente.

E é aí que mora o perigo. Ou seja, crescer muito pode levar à equívocos na contratação de pessoas. Assim, Satisfação Garantida orienta a usar o tempo que for necessário para escolher a pessoa certa.

E quem é a pessoa certa? Para o autor, é aquela que partilha do sonho da empresa e busca pela felicidade verdadeira, sintonizada com a missão e visão do negócio. Ou seja, se o candidato está procurando apenas por ganho pessoal e crescimento na carreira em curto prazo, evite-a.

Na verdade, o livro defende um crescimento mais lento da empresa. Dessa forma, o processo de contratação pode ser cuidadosamente monitorado, garantindo que todos deem a sua contribuição para a cultura que você deseja criar.

## Aprendizado constante deve ser uma prioridade

O crescimento contínuo deve ser um objetivo para o seu negócio e para as pessoas que são parte dele. Assim, invista em uma cultura que incentive o desenvolvimento pessoal e profissional.

Satisfação garantida ensina como fazer isso. Por exemplo, manter biblioteca no escritório, oferecer cursos e/ou treinamento para suprir gaps ou desenvolver novas habilidades etc. Ou seja, as pessoas devem sentir que o trabalho delas parte de um propósito maior e que investir tempo em crescimento pessoal e aprendizado não é apenas permitido, mas também encorajado.

A ideia é que a empresa mantenha todos os funcionários motivados para novos desafios e oportunidades de crescimento. Tony Hsieh afirma que a mais valiosa expertise que uma pessoa pode ter é a habilidade de aprender, crescer e se adaptar.

O autor, inclusive, exemplifica com o caso de uma funcionária da Zappos, contratada como telefonista mas que, em pouco tempo, começou a participar de conferências, falando sobre a

empresa. Isso somente foi possível porque ela foi encorajada a propor novas ideias e a lidar com projetos desafiadores.

## Propósito maior do que meramente obter lucros

A Zappos é uma empresa de roupas e sapatos. Mas não é isso o que ela realmente vende. Ou seja, a Zappos tem um propósito maior, que é fazer as pessoas felizes.

Na prática, isso acontece por meio de um atendimento ao cliente, que vai além das expectativas dele, ou seja, surpreendendo-o e encantando-o. Por exemplo, reduzindo o prazo de entrega do produto ou oferecendo trocas grátis.

O importante é sempre ter metas em longo prazo, na vida e nos negócios. E, segundo o livro Satisfação Garantida, isso significa se perguntar sempre: por que estou fazendo o que estou fazendo?

Para Tony Hsieh, a felicidade é o grande objetivo ao se construir uma companhia baseada na satisfação do cliente e na criação de uma cultura na qual ele e seus funcionários acreditam. E o autor aqui se refere à sua felicidade, a dos seus funcionários e seus clientes.

O esforço da Zappos em fazer clientes felizes resultou em uma fundação sólida para conduzir a empresa aos seu primeiro bilhão de dólares em faturamento, 2 anos antes do previsto.

**Decisões-chave que permitiram o sucesso da Zappos:**

- Investir mais do que todos os concorrentes no atendimento ao cliente e, assim, incentivar a recomendação boca a boca da empresa;
- Investir em cultura, documentando os valores-chave da empresa;

- Investir em treinamento de funcionários e criar progressões de carreira felizes para eles.

## Acredite na cultura da sua empresa

A cultura da sua companhia é a sua marca e seus funcionários são os embaixadores dela. Assim, você não pode basear suas decisões sobre recrutamento apenas em habilidades e experiência. Pelo contrário, você deve contratar apenas pessoas que se encaixem na cultura da empresa.

Para evitar erros, Satisfação Garantida aconselha só contratar pessoas que vivem e respiram seus valores fundamentais. Você pode começar, por exemplo, procurando por pessoas que compartilhem das suas metas. Quando você monta uma equipe com uma meta em comum, os valores fundamentais de sua empresa irão emergir naturalmente.

Existem muitas ações que a empresa pode adotar para ajudar na criação de uma cultura forte. O autor cita o exemplo da

Zappos, com o seu “Jogo das Faces”. Ou seja, enquanto a maioria das empresas usa nome de usuário e login para acessar os computadores, a Zappo inovou com uma etapa extra nesse processo.

Funciona assim: antes que o computador inicie, ele mostra a face de um colega de trabalho. A pessoa que está acessando tem opções de múltipla escolha para acertar o nome dele. Quando se acerta a resposta, aparece na tela o perfil e a biografia do dono da foto.

## Fidelizando os clientes

O livro Satisfação Garantida revela que a Zappos investia pouco em marketing e colocava toda a sua energia em manter os clientes felizes, para que eles comprassem de novo e de novo…e ainda trouxessem novos clientes. Em outras palavras, entregue um ótimo atendimento aos clientes e deixe que eles façam marketing para você.

A Zappos investia o dinheiro que gastaria em publicidade tradicional em melhorar a experiência do seu cliente. Isso permitia algumas regalias, como frete grátis em todos os pedidos, uma política de troca de 365 dias, envio inesperado no dia seguinte e uma maravilhosa assistência por telefone.

Tony Hsieh garante que essa foi uma decisão acertada. Ou seja, a empresa decidiu que atendimento ao cliente era a coisa em que eles queriam ser grandes. A Zappos desejava que seu atendimento fosse extraordinário, entregando felicidade, por meio de um serviço nota 10.

Nesse caso, o autor dá um conselho importantíssimo: nunca terceirize a coisa na qual você quer que sua empresa seja a melhor do mundo.

Além disso, o autor orienta a não investir em buzz, porque, segundo ele, isso é algo contraprodutivo e não gera resultados de longo prazo. Busque construir confiança e engajamento tratando bem as pessoas, afirma.

Em vez de se estressar sobre como conseguir atenção da mídia, foque no que você faz melhor: entregar um excelente serviço e uma ótima experiência do cliente. Assim, o buzz vai se gerar naturalmente.

Quando você está fazendo alguma coisa que naturalmente cria histórias interessantes, as pessoas vão falar sobre ela e a mídia vai acompanhá-la.

## Os 10 valores da Zappos para a satisfação garantida

A cultura da Zappos foi definida e documentada em 10 valores fundamentais. São eles:

1. Entregar “UAU” em todas as experiências do cliente;
2. Abraçar e incentivar a mudança;
3. Divertir-se e ser um pouco estranho;
4. Ser aventureiro, criativo e ter a mente aberta;
5. Buscar por crescimento e aprendizado;
6. Criar relacionamentos honestos e abertos;
7. Criar um time positivo e espírito familiar;
8. Fazer mais com menos;
9. Ser apaixonado e determinado;
10. Ser humilde.

## Frases inspiradoras do livro Satisfação Garantida

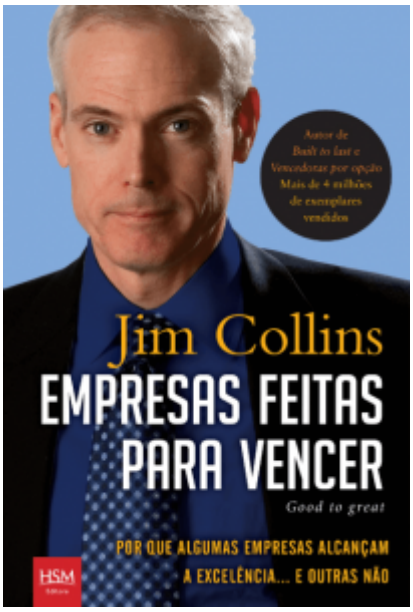
# A leitura como sua aliada

Como sugere Tony Hsieh, todos nós devemos buscar pelo aprendizado constante. Isso é bom para sua carreira e é bom também para o seu crescimento pessoal. Além de cursos e treinamentos, lembre-se de que os livros são, sempre, seus fortes aliados.

A plataforma 12min disponibiliza os títulos mais fascinantes, de renomadas autores. Faça a sua assinatura e escolha os assuntos que lhe interessam. As obras estão separadas por categorias, como Empreendedorismo, Economia, Finanças, Liderança, Marketing, Motivação, entre outros, todas elas nos formatos microbook e audio book.

E se no meio de tanto livro bom, você não sabe por onde começar, vai aqui uma dica super legal da equipe 12min! Pegue aí!

## Empresas Feitas para Vencer – Jim Collins




Por que algumas empresas alcançam a excelência e outras não? O best-seller de Jim Collins apresenta inúmeros exemplos reais de organizações que saíram do status de medíocres ou até mesmo ruins, para excelentes. Em sua pesquisa, o autor analisou dados financeiros, artigos e uma extensa base de informações

corporativas de grandes empresas americanas. Segundo Collins, essas organizações de sucesso, além de alcançarem uma qualidade duradoura, elas conseguem se manter nesse patamar de superioridade. Trata-se de um livro imperdível para quem busca sair da zona de conforto e comemorar o sucesso.

## Boa leitura e ótimos aprendizados!

E se essas informações foram valiosas para você, deixe aqui os seus comentários! E lembre-se de compartilhar esse post em sua rede social!