

Delivering Happiness

A path to profits, passion and purpose

Tony Hsieh, CEO Zappos.com

Tony Hsieh, zoon van Taiwanese immigranten in de U.S., was reeds vanaf zijn 9^{de} jaar een ondernemer. Hij begon met het kweken van wormen; de investering van 33.45USD liep echter af met een sissert (de wormen ontsnapten).

Zijn ouders hechten veel belang aan het presteren op drie niveaus: academisch, carrière en muziek.

Andere projecten die Tony als jonge leerling opstartte: organiseren van 'garage-verkopen', een krantenronde, het publiceren van een eigen krant, het verkopen van kerstkaarten, het aanmaken en verkopen van badges Zijn droom was geld verdienen en rijk worden.

In 1996 richtte hij LinkExchange op dat twee later voor 265 miljoen USD opgekocht werd door Microsoft. In 1999 raakte hij eerst als adviseur en later als CEO betrokken bij Zappos. In 2009 nam Amazone Zappos over voor 1.2miljoen USD.

Tony Hsieh stelt dat niettegenstaande beide bedrijven een succes story lijken, er toch veel fouten gemaakt werden die hem toelieten te leren. Hij realiseerde zich dat Zappos een onderneming was die winst, passie en missie combineerde. Het ging om het opbouwen van een levensstijl die geluk voor ieder bracht. De tien waarden van Zappos bracht iedereen samen en tekenden het te volgen pad uit.

Volgens Tony Hsieh start alles met de vraag 'Wat is mijn levensdoel?' Iedereen zal hierop een ander antwoord geven. Vraag dan 'Waarom?' en de antwoorden blijven divers. Blijf je 'Waarom?' vragen kom je uiteindelijk uit bij 'Geluk'.

Hij geeft volgend voorbeeld:



Tony ging zich verdiepen in de wetenschap van het geluk. In 2009 werd de missie van Zappos als volgt geformuleerd 'Zappos brengt geluk in de wereld'.

Interessant is de evolutie van de missie van Zappos:

1999: De grootste selectie aan schoenen

2003: Dienst aan klanten

2005: Cultuur en kernwaarden als platform

2007: Persoonlijke emotionele connectie

2009: Brengen van geluk

Research toont aan dat het geluk dat mensen nastreven snel weer verdwijnt. Het realiseren van de doelstelling brengt geen duurzaam geluk.

Geluk draait om vier zaken:

- Ervaren controle: zo konden de medewerkers van het call center zelf op basis van een set vaardigheden zelf over een loonsverhoging beslissen.
- Ervaren vooruitgang: zesmaandelijks kleine bevorderingen.
- Verbondenheid: geëngageerde medewerkers in een omgeving waarin ze goede vrienden vinden zijn productiever. De bedrijfscultuur is cruciaal.
- Visie/zingeving: een hoger doel dan winst, geld onderscheidt een topbedrijf van de andere.

Er zijn 3 types van geluk:

- Plezier: de volgende stap nastreven en realiseren. Dit brengt slechts kortstondig geluk.
- Passie: het nastreven van een topprestatie door toepengament. Duurt langer.
- Hoger doel: deel uitmaken van iets grootser en zinvol is voor jezelf. Dit geluk duurt het langst.

Deze drie types vindt men ook terug in ondernemingen: winst, passie en doel.