

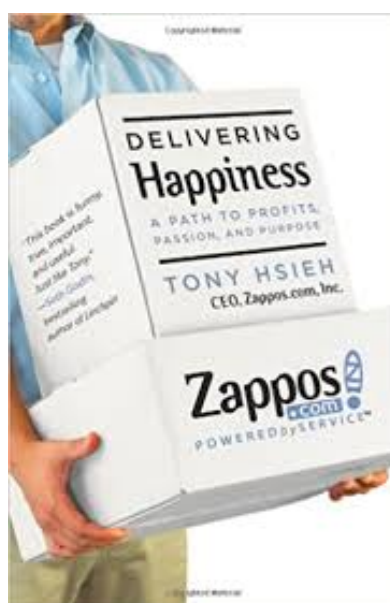
CONSEGNARE FELICITÀ



Consegnare felicità.

È questo il titolo di un libro scritto da un visionario imprenditore americano: **Tony Hsieh**.

Ecco la copertina del libro *Delivering Happiness (Consegnare Felicità)*.



Un articolo a lui dedicato da **Il Post** ci dice che il suo cognome, Hsieh, si pronuncia **Shei**.

Hsieh è morto lo scorso 27 novembre per le ferite riportate nell'incendio della sua casa; aveva 46 anni.

BIOGRAFIA.

Tony nasce il 12 dicembre 1973 da una coppia di immigrati di Taiwan ed è cresciuto a Marin County, in California.

Sua madre faceva l'assistente sociale, suo padre era ingegnere chimico.

Nel 1995 Tony si laurea ad Harvard in informatica.

Mentre ancora studia, gestisce una sua attività vendendo pizza agli studenti del dormitorio.

Dopo la laurea, va a lavorare in un colosso dell'informatica.

Dopo cinque mesi, però, si dimette e fonda la sua prima azienda: un servizio di pubblicità su Internet.

Nel 1998, quando ha 25 anni, vende questo suo prodotto a Microsoft per circa 265 milioni di dollari.

L'anno dopo entra in Zappos, un'azienda che vende scarpe on-line, e in breve tempo ne diventa amministratore delegato.

In 10 anni Tony porta l'azienda da una situazione fallimentare a un fatturato di un miliardo di dollari.

UNA RIVOLUZIONE.

Come fa Tony a ottenere questo risultato?

Nel suo libro *Consegnare felicità* spiega la sua politica aziendale in 10 punti.

Noi ci soffermiamo sul primo punto: avere un servizio tale **che il cliente possa dire solo "WOW!"**

Ecco allora che gli addetti agli ordini telefonici non hanno fretta e chiacchierano con i clienti, li ascoltano e cercano di "farli felici".

Spiega Tony: "La nostra filosofia alla Zappos è di fare WOW con il servizio e con la nostra competenza, e non con qualcosa che è direttamente collegato alla compensazione monetaria".

Lo stesso principio vale nell'organizzazione dell'azienda dove Tony abolisce le gerarchie e vuole creare una comunità di persone soddisfatte e in continuo miglioramento.

La sua filosofia è amata o odiata e Tony paga con generosità i dipendenti che non accettano il suo stile aziendale perché se ne vadano.

Nel 2009 Tony vende la sua azienda a Amazon per un miliardo e 200 milioni di dollari.

Nel 2012 si getta in un altro progetto grandioso: riqualificare il centro di Las Vegas; investe 350 milioni di dollari.

Il suo obiettivo ultimo, in ogni suo progetto è stato creare comunità: lavorare insieme, imparare insieme, crescere insieme.

LA FINE.

Per Tony creare felicità e comunità erano quasi un'ossessione.

Per una persona così le restrizioni causate dalla pandemia sono state particolarmente pesanti.

I giornali riportano che negli ultimi tempi stava male ed eccedeva nell'uso di alcol e droghe.

L'incendio di casa sua ha posto fine ai suoi sogni e alle sue stravaganze.

Un altro imprenditore parlando di lui dopo la morte ha detto: "Era un sognatore con il titolo di amministratore delegato".

Tony ha guadagnato più di un miliardo consegnando scarpe (o felicità), ma possedeva - per sua stessa ammissione - solo 3 paia di scarpe.