

INDICE

Premessa	vii
Prefazione	xi
I quattordici Principi di Leadership di Amazon	xiii
I prossimi venticinque anni	xiv
Note conclusive	xvii
Introduzione	xix
L'autore	xxii
Note conclusive	xxii
Capitolo 1 – Avere passione per il cliente	1
Il circolo virtuoso diventa frattale: l'effetto volano	3
Esigenze a lungo termine del cliente	5
Servire il cliente: la Andon Cord	9
L'opinione del cliente come motore di innovazione	10
Note conclusive	13
Capitolo 2 – Essere responsabili	15
Le regole per pensare come un proprietario	17
Il vero superpotere di Amazon: la pazienza	19
Il superpotere nascosto degli innovatori	21
Note conclusive	22
Capitolo 3 – Inventare e semplificare	23
Un modello di semplificazione: le piattaforme Amazon	24
Processo vs burocrazia	26
L'Other People's Work e il Mechanical Turk	27
Venditori terzi: inventare una piattaforma e renderla semplice	28
Logistica di Amazon	33
Amazon Web Services	34
Imitate la concorrenza e non abbiate paura di fallire	36

Nervi saldi, il vostro sistema di innovazione	36
Note conclusive	38
Capitolo 4 – Avere ragione da vendere	39
Il futuro comunicato stampa	41
Chiarezza e cultura della performance	43
“Oggi ho avuto una buona giornata?”. La risposta dell’ingegnere	43
Note conclusive	46
Capitolo 5 – Imparare ed essere curiosi	47
È ancora il Day 1	47
Fate vostro l’insegnamento del Day 1	48
Quale cane non abbaia?	50
Note conclusive	51
Capitolo 6 – Assumere e far crescere i migliori	53
Alzare l’asticella	54
I secondi non vengono classificati	56
Note conclusive	57
Capitolo 7 – Insistere sui più alti standard	59
Accordi sul livello di servizio	60
“Cookie o Cookie & Crumpet?”	61
Note conclusive	62
Capitolo 8 – Pensare in grande	63
Free cash flow: il segreto del pensare in grande	64
Il metodo per ridurre al minimo i rimpianti	67
Note conclusive	68
Capitolo 9 – Propensione all’azione	69
A volte basta azzardare una grande idea	70
Non lasciate che le cose semplici diventino difficili	70
Note conclusive	72
Capitolo 10 – Frugalità	73
La leggenda della scrivania creata con una porta	74
Niente più analgesici gratuiti	75
Note conclusive	77
Capitolo 11 – Guadagnare la fiducia	79
Sei punti per guadagnare la fiducia	80
La fiducia e il team delle due pizze	81
Note conclusive	82
Capitolo 12 – Andare in profondità	83
I cinque perché	85

Raccogliere e riassumere le informazioni	86
“Di Dio ci fidiamo, tutti gli altri devono portare i dati”	87
Note conclusive	87
Capitolo 13 – Avere carattere, essere in disaccordo e attenersi alle decisioni prese	89
L'importanza della forza mentale	90
Note conclusive	91
Capitolo 14 – Ottenere risultati	93
Focalizzarsi sugli input	93
Discutere e definire gli obiettivi	94
I bravi team hanno grinta	95
Il processo di gestione a ciclo chiuso	95
Note conclusive	96
Conclusione	97
Note conclusive	98
Appendice A – Flessibilità e leadership durante una pandemia	99
Note conclusive	102
Appendice B – Sviluppare i propri Principi di Leadership	103
Lavorare a ritroso	103
Costruite i vostri principi	104
Brainstorming	105
Definite una prima bozza	105
Evitate principi “poco nutrienti”	106
Costruite meccanismi	106
Stabilite e comunicate i vostri principi	107
I principi del team possono servire allo scopo	107
Un avvertimento sulla cultura	108
Note conclusive	109
Appendice C – Free cash flow	111
Definire il free cash flow	111
Free cash flow come motore del business di Amazon	113
Free cash flow come motore decisionale	115
Indice analitico	119