

Алан Сигел,
Айрин Эцкорн

Кратко. Ясно. Просто

Перевод с английского



СБЕРБАНК

Москва • 2015

УДК 316.4(02)

ББК 88.53я2

С34

Переводчик Л. Пирожкова

Редактор О. Шевель

Сигел, Алан

С34 Кратко. Ясно. Просто / Алан Сигел, Айрин Этцкорт : [перевод с английского]. — Москва : Издательство «Олимп-Бизнес», 2015. — 192 с. — (Библиотека Сбербанка. Т. 59).

ISBN 978-5-9693-0337-9

В книге аргументированно излагается представление авторов о том, что практически все сферы современной жизни — бизнес, госуправление, образование, медицинское обслуживание — регулируются чрезмерно усложненными процедурами, правилами и документацией. Авторы показывают, как усложненность отнимает время, вынуждает к лишней трате средств и подрывает доверие к социальным институтам общества. Наоборот, ориентация на удобство клиента, ясность правил и прояснение смыслов в любой сфере деятельности позволяют завоевать доверие клиентов, сэкономить средства и повысить качество услуг.

Книга поможет всем, кто стремится к эффективности, созданию более комфортных условий жизни и повышению уровня доверия в обществе.

УДК 316.4(02)

ББК 88.53я2

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав.

ISBN 978-5-9693-0337-9 (рус.)

ISBN 978-145550-966-9 (англ.)

© Alan Siegel and Irene Etzkorn, 2013

© Перевод, оформление, издание на рус. яз.

Издательство «Олимп-Бизнес», 2015

Оглавление

Предисловие к русскому изданию	7
Введение	9
Часть I. Лекарство от сложности	15
Глава 1. Кризис сложности	17
<i>Почему все так запутанно?</i>	
Глава 2. Прорыв к простоте	35
<i>Новый способ мышления</i>	
Часть II. Три принципа простоты	57
Глава 3. Эмпатия	59
<i>Встать на место клиента</i>	
Глава 4. Вычленение сути	81
<i>Отсекая все лишнее</i>	
Глава 5. Внесение ясности	103
<i>Излагать сложное простым языком</i>	
Часть III. Просторы простоты	141
Глава 6. Снизу вверх и сверху вниз	143
<i>Как упрощаются сложные организации</i>	

Глава 7. Куда направимся? 167
Социальные сети — проводники упрощений

Заключение	181
Благодарности	185
Ресурсы	189
Источники иллюстраций	191