

為什麼 Zappos 花錢讓新員工走人

在試用期走人的員工可能拿不到薪水，但 Zappos 在趕人的同時還有獎金鼓勵

兩周前，我去了 Zappos 位於內華達州 Henderson 的總部，就在拉斯維加斯附近。我訪問了公司的 CEO 謝家華 (Tony Hsieh) 和他的同事們。從這家公司身上學到的東西，我能夠寫一系列的文章。但這真只是我想在下一件小事上。事情雖小，但以小見大，尤其是對於想改變行業的遊戲規則，並且想讓公司中的員工都像他們一樣樂於奉獻的企業領導者來說，很有借鑒意義。

我先交待一下背景資料。眾所周知，Zappos 是賣鞋的，在互聯網上賣許多鞋的該公司。該公司今年預期銷售額超過 10 億美元，而 5 年前只有 7000 萬。Zappos 如此迅速的成長，部分歸功於其在經濟上和運營上的正確舉措。它給顧客極大的選擇——400 萬雙鞋 (以及其他貨品，如手袋和服裝) 以及它的貨倉就在荷塔基 UPS 樞紐的旁邊。(假如伊梅爾達·馬科索爾食言參戰，一服望去可能就會讓她冠以病徵。) Zappos 還提供免費發貨和免費退貨，就是說如果你不喜歡鞋子，把它們裝回鞋盒，不花一分錢就能退回到 Zappos。

所以這種價值主張是成功的關鍵。但其實是情感聯繫鞏固了交易。這個公司有種對於優良服務的狂熱，不僅要讓顧客滿意，而且要讓他們喜出望外。公司承諾 4 天內免費送貨，這已經不錯了。但在大多數時間，它能夠在第二次就送到貨，讓驚喜的顧客印象深刻：“你們說要 4 天，結果我第二天一早就收到了。”

Zappos 還掌握了電話服務的藝術——對於多數網上銷售商來說這是個黑箱。Zappos 在網站的每個頁面都顯示了 1-800 免費電話號碼，而且其呼叫中心聰明而風趣的接線員可以自主決定做任何讓你開心的事。沒有講稿，沒有時間限制，沒有機械行爲。這是許多關於 Zappos 和顧客的傳奇故事。

這是一家個性洋溢的公司，其 1600 個員工中的很多人是 Twitter 的高級用戶，他的朋友、同事和顧客每時每刻都可以知道他們在做什麼。但真正有意思的是在下面的工作會面中。每接一個顧客的電話可能要談上幾小時。因此，Zappos 招人新員工時，會提供為期 4 個星期的培訓，讓新員工沉浸在公司的戰略、文化以及

對顧客的執著之中。在培訓期間，員工得到全額薪水。在培訓開始後的一個星期左右，到了 Zappos 稱爲“出價”的時間。這家公司增長迅速因而努力招人。這家公司對其新員工說：“如果你今天辭職，我們會按你的工作時間付你薪水，另外我們還提供 1000 美元獎金。”Zappos 這是在賤路新員工辭職！

爲什麼呢？因爲如果你願意接受公司的出價，很顯然你也不具備他們在找尋的奉獻精神。很難表述 Zappos 文化中蘊含的能量，這意味著並不適合每一個人。Zappos 還要知道公司的價值觀和每個員工是否契合。它希望儘早知道。(大約 10% 的呼叫中心新員工會拿錢走人。)

實際上，CEO 謝家華及他的同事們在持

續提高薪酬獎金。從 100 美元開始，然後是 500 美元，當公司更大時可能會高達 1000 美元 (這時也會更難保持所有重要的文化和對顧客的執著。)

這種做法雖小但大有深意：與顧客保持情感聯繫的不是公司而是其中的人。如果你想創建一家值得紀念的公司，你得讓公司裏那些值得紀念的人。你願意花多少錢瞭解事實呢？

作者：Bill Taylor
譯者：windrose



在 eBay 做生意的訣竅

很多在 eBay 買東西的人，都是先買一些你家裡不想要的東西開始。毫無疑問，這是一個很好的開始，幾乎沒有什麼風險。但是如果你想在 eBay 賣東西，作爲一門生意來做，你必須反過來思考。eBay 的消費者想買什麼東西，確定 eBay 的消費者想買什麼東西以後，再去尋找供貨商。那麼你如何做 eBay 的市場調查，瞭解客戶需要買什麼東西呢？

在 eBay 的網站上，有一個叫做 eBay Pulse 的鏈接 <http://pulse.ebay.com>。這個網頁上你可以看到目前 eBay 最熱門的貨物，也就是客戶在 eBay 搜索最多的關鍵字。在這裏，你還可以找到比如電子、服裝、玩具等其他類型的熱門產品。這些熱門關鍵字不僅有助於你分析你在 eBay 賣什麼東西，另外非常重的一個作用是，在你把東西掛到 eBay 上去賣的時候，在你的廣告標題上一定要加上這些關鍵字。這有助於客戶在 eBay 搜索你想要的產品的時候，你的廣告在搜索的結果中出現。eBay 是一個很大的系統，競爭也很激烈。很多 eBay 賣家，在 eBay 上掛了他想賣的東西，一週下來，沒有一個人看他的廣告，這樣的結果當然是可想而知的。另外一個發現熱門關鍵字的鏈接是 <http://keyword-index.ebay.com/keyword-index.html>。你一定要好好利用這個工具。

很多 eBay 賣家，在 eBay 上掛了他想賣的東西，一週下來，沒有一個人看他的廣告，這樣的結果當然是可想而知的。另外一個發現熱門關鍵字的鏈接是 <http://keyword-index.ebay.com/keyword-index.html>。你一定要好好利用這個工具。



搜索引擎戰略會展 歡迎華裔人士參與



【本報記者胡安 (Juan Yanez Carrera) 報導】搜索引擎戰略會展公司和搜索引擎戰略聯盟的全球化內容主管凱文·瑞恩日前接受本報記者專訪，詳細介紹了搜索引擎戰略會展 (Search Engine Strategies) 的情況與特點，並熱誠歡迎華裔人士積極參與。

自 1999 年以來，搜索引擎戰略會展已成長爲在該領域處於領先地位的國際性專業會展系列，吸引了大量網站管理員、數碼媒體代理、在線營銷機構和企業決策者。多年以來，搜索引擎戰略會展一直在搜索

市場，這個飛速成長的變幻莫測的市場，引領著搜索引擎營銷人士。

搜索引擎系列會展在全球有各種各樣的舉辦形式，從大型綜合性會議及展覽，到更爲近距離的小型論壇和深入淺出的專題培訓課程——形式多樣，但共同的一點是：絕對精彩的演講，最新的營銷戰略，最實用最具有操作性的技巧。你到辦公室後就可以運用。總之，參加搜索引擎會展可以比同行競爭對手獲得更多優勢，使業務日新月異。

記者假設自己是個門外漢，“我對此完全陌生，很多專業術語都不懂，有時都不知道從哪裏開始說！”

凱文·瑞恩回答說，如果你剛剛開始並且很多術語都不懂，搜索引擎戰略會展會一步一步地教你。用初學者能夠理解的語言，來解釋什麼是搜索引擎市場、搜索引擎的概念及如何優化，包括其中的具體內容。你可以大大地增加你網站上的客流量，拓展你的業務。

凱文·瑞恩指出，搜索引擎會展主要介紹下列基本知識：如何設計搜索引擎友好網頁；如何說服公司董事會增加對搜索引擎方面的投資；如何建立更多有效直接和基礎網上市名；如何建立主頁團隊或選擇外包機構；如何管理一個合適的代理機構；如何管理每次點擊付費的廣告；如何建立分析系統來瞭解你的投資回報；如何優化登錄

頁面，把更多的訪客變成客戶。如果你參加搜索引擎會展，你就會知道每個人都從頭開始學起。參加介紹性的會議，回答各種各樣的問題，和朋友交流。很快你就會得心應手。進而學習高級的最新的搜索引擎技術。人際網絡最重要。搜索引擎會展是跟你的同行和搜索引擎界的決策層見面交流的最好機會。

記者又假設自己是個專業人士，“我認爲我們公司在搜索引擎方面走得比較順利了，真的有必要放下辦公室的工作來參加這個會展嗎？網絡搜索對我來說不吹不灰之力。”

凱文·瑞恩回答說，你在行業裏已經有一段時間，並且花了很多時間閱讀各種各樣搜索引擎市場的新聞、博客和論壇。行業新事都來找你諮詢解答。你已經不虛假順利，你的業務正如日中天。那麼爲什麼還要大老遠跑來參加搜索引擎

會展呢？

建立你的人際網絡——搜索引擎會展是世界上最無二的大型搜索引擎行業的會展。參展者達 2.5 萬五千人。你的辦公室後面只能看到桌上那小片世界。爲什麼不外出認識更多的人呢？在會議上，在休息時間，在晚會上，或在旅館的咖啡廳裏。你很難認識今天認識的人以後會在你的生活中發生什麼樣的作用。

凱文·瑞恩指出，一些營銷會展可能讓人感到無聊老套，你感到你每天聽到的發言者講你很久以前聽過到同樣的事情。搜索引擎會展是不同的。所有的發言者都是經驗豐富，我們的人員確保他們能夠給聽眾帶來真正有用的發言，並且每個人都具有機會發言。發言者預先通過小組辯論來選擇，來講內容更豐富、簡潔、不重複。發言者如果不遵循該原則，並且有廣告的傾向的話，以後將不再受搜索引擎會展的歡迎。

凱文·瑞恩最後說，搜索引擎行業目前尚未成熟，許多人還需要瞭解業界最新趨勢。越來越多的公司並開始有這些影響？全球範圍的混合化搜索結果將會有什麼影響？一體化的社會網絡將會有什麼影響？你想做一個不一而足的思想中解放出來嗎？加入搜索引擎會展，改變你的思想和視野，爲你的企業帶來更多的機遇。

電子商務系列漫談之二十 哪些電子商務成功概率比較大

電子商務成功絕非偶然，具有某些共性。我們在此總結四條重要特徵，具有多重特徵的電子商務成功概率較大。

一、網下推廣和網上是比較容易運作
實例：搜索引擎關鍵詞廣告
對於中小企業而言，傳統營銷方式費用高昂，市場營銷起步難。搜索引擎關鍵詞廣告 (PPC) 運作相對容易得多，幾百元甚至更少就可以操作。對於搜索引擎，服務於廣大中小企業，聚少成多，這樣的市場可以做得很大。

其他實例：貿易、個人拍賣、停車位臨時出租、成人用品、遠程家政。

二、客戶繁衍客戶容易形成大量會員
實例：即時通訊工具
一個人用 MSN 或 SKYPE 不行，需要即時通訊的另一方同樣安裝相同軟件。有基本客戶群就能繁衍出一大批客戶，進而形成龐大的會員用戶。用戶生用戶，會員推薦會員，自發進行。

其他實例：校友會、網絡教學。
三、產品或服務沒有物理上的配送
實例：各類軟件、視聽會議服務
產品更新後可無限複製，網上傳送快速方便。在一個網絡平臺上實現服務，無需線下人工干預。傳統市場中不存在這類無磨擦經濟。

四、有明顯的 web 2.0 特徵
實例：網絡自學教學
運用網絡多媒體技術 (音頻和視頻)、Blog 和 RSS 技術，學員視聽覺聽覺，交互性與參與性強，學員來源廣泛不受限制。

當然，不具備如上四點的電子商務也能獲得成功，但需要其他一些特質。譬如：有網下大量數據庫支撐，有行業壟斷優勢，有技術上的壁壘，強勁品牌等。

如果您想從事電子商務，請好好考慮，您未來的電子商務能融入這些特質嗎？

全網網站設計與排名
Abledesigner.com
626-618-0777, 1-877-628-9888



網絡服務的殺手網 搜索聚合和會話

一個網站想要成功，需要哪些關鍵因素？網絡上每天湧現很多新的服務，很多是模仿，只有少數具有創新性。對於這些服務，人們想知道它們如何成功。網絡上競爭如此激烈，用戶往往要求更多更好的服務。成功沒有簡單的公式，但成功的網絡服務具有三大殺手網：內容、內容聚合和會話交流。人見人愛。Twitter 網站上整合的搜索功能不是非常強大。對於 Twitter，搜索是一項基本功能，搜索引擎如 Summize、Terrorinds 和 TweetScan 能夠比 Twitter 的官方搜索更好地接近很多問題。使用這些搜索工具，你能夠更加方便地查看人們發佈的內容，以及搜索 Twitter 上你有興趣的話題。Twitter 不會區別對待用戶添加的內容和服務。從其他網站訂閱內容或請信息發佈到 Twitter 都非常簡單。在缺省情況下，Twitter 並不提供這些功能，但你可以使用 Twitter 工具如 Twitter 來實現。抓取你想要在 Twitter 上聚合的服務的 RSS feed，將其插入到 TwitterFeed，這樣就完成了。作爲交流工具，交流自然是重點，也是 Twitter 最成功之處在於通過該服務發送的主題和大內容的多樣性。對於博客寫作，可能是內容爲王，但對於

Twitter，會話才是真正的主宰。Twitter 是 2007 年的創新者，而 FriendFeed 是今日的 Twitter。起初，FriendFeed 也許是複製模仿某些服務，但不可否認，如今它是最頂級的社會化網絡聚合，並且其服務聚合了大量的內容。FriendFeed 是幾個 Google 最優秀工程師的傑作。因此，FriendFeed 的搜索工具是極其出色的。用戶可以使用多種方法進行搜索，如用戶自己聚合內容中進行搜索，或者搜索好友的整個網絡或者某個人，甚至，使用搜索可以在特定服務中查找某些內容。FriendFeed 是一個社會化網絡網站。FriendFeed 提供了一些網絡上最好的交流工具。你的博客上回覆多少？去 FriendFeed 找找我。FriendFeed 不僅聚合了許多最受歡迎的博文內容，而且包含了 Twitter 消息、分享文章等等。對於 Twitter 較輕而言，FriendFeed 的會話功能更具吸引力和靈活性。Twitter 的會話給你的感覺可能是吵吵嚷嚷，而 FriendFeed 則好很多：價值、搜索、聚合和會話是當今網絡服務的關鍵。現在，出現了更多的博客、搜索引擎和聚合網站。一些網站已放棄了某些功能，而某些功能將可能是成功起步的關鍵。

美國中小企業商務解決專案

- ◎美國本土市場銷售通路建設
- ◎如何在美國建設產品品牌
- ◎進口商電子商務營銷
- ◎專業商業計劃書撰寫
- ◎中國商家美國融資渠道

多年美國商業實戰經驗，深刻瞭解美國市場特性，爲中國中小企業拓展美國市場出謀劃策，解決實際問題。

諮詢電話：626-410-3185

每一箱油省 7% 至 14% 或更多
保護引擎、降低排污 75% 以上

21 世紀環保
有效省油、減少污染
參與環保、造福後代
請您到我網站查詢
幫您省錢又賺錢

歡迎加入美國全球性 FFI 公司
(626) 510-2829 網站 www.Guo.myFFI.biz