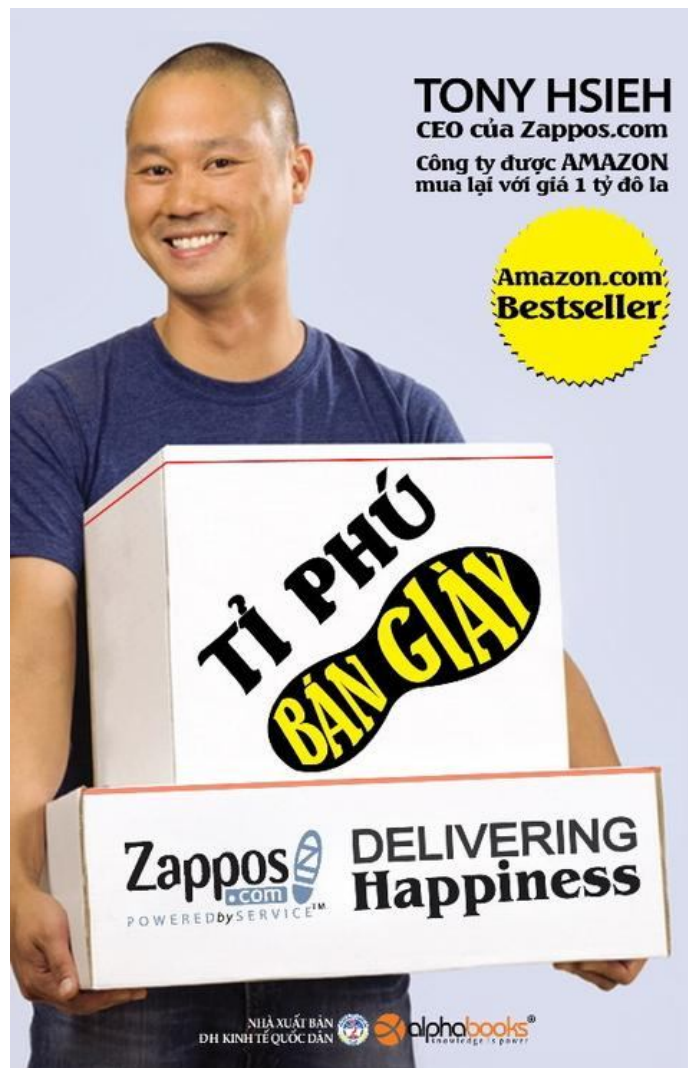


**NHUONG QUYÊN**  
VIỆT NAM  
[www.nhuongquyenvietnam.com](http://www.nhuongquyenvietnam.com)

## CHƯƠNG TRÌNH TÓM TẮT SÁCH KINH DOANH



## Tỷ phú bán giày

**Tác giả:** Tony Hseih

Xuất bản: 2010 tại Mỹ

Người dịch: Hoàng Thị Minh Hiếu

Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân 2011

Sách dày 314 trang

### Về tác giả

Tony Hseik là CEO của LinkExchange, CEO của Công ty Zappos rất thành công và được rất nhiều người ngưỡng mộ và học tập.

### Nội dung chính

Tác giả kể lại những bài học thành công và thất bại trong quá trình kinh doanh của mình, đồng thời bày tỏ quan điểm về hạnh phúc trong cuộc sống và trong kinh doanh.

## Phần 1: Lợi nhuận

### 1 - Hành trình tìm kiếm lợi nhuận

Giống như những ông bố, bà mẹ gốc Á khác, bố mẹ tôi đặt kỳ vọng rất cao vào chúng tôi, như muốn tôi học trường y, lấy bằng tiến sĩ. Nhưng tôi chỉ quan tâm đến việc kinh doanh, nghĩ cách kiếm tiền.

Lúc tôi chín tuổi, tôi nói bố mẹ tôi đưa tôi đến Bắc Sonoma, nơi có nhà cung cấp giun đất nổi tiếng cả nước, tôi đang ấp ủ giấc mơ trở thành đối thủ cạnh tranh của họ. Bố mẹ tôi mua một hộp giun đất khoảng 100 con với giá hơn 30 đô la. Tôi tạo một hộp giun trong vườn nhà mình, đáy là lưới thép mỏng, đổ đầy bùn rồi thả 100 con giun đất vào đó. Hằng ngày tôi lấy lòng đỏ trứng gà vùi xuống hộp giun để chúng có thể sinh sôi nảy nở nhanh hơn. Vì tôi biết các vận động viên chuyên nghiệp thường ăn trứng gà sống để tăng cường sinh lực. Sau 30 ngày tôi kiểm tra xem thử lũ giun sinh sôi như thế nào, nhưng tuyệt nhiên chẳng có một con giun mẹ

giun con nào cả. Ước mơ làm giàu từ giun của tôi đã tan biến, tôi rất buồn. “Con đường dẫn đến thành công của tôi cũng đã trải qua nhiều thất bại” (Thomas Edison)

Thời trung học, tôi làm công việc giao báo, chỉ kiếm được 2 đô la mỗi giờ. Sau đó, tôi quyết định tự làm bản tin bán cho bạn bè, mỗi bản 5 đô la, nhưng chỉ bán được 4 bản, tôi phải tìm bán thêm 4 trang quảng cáo nữa để có thu nhập. Vài tuần sau, tôi in bản số 2, nhưng bạn bè tôi đã hết tiền mua, tôi chỉ bán được 2 bản, tôi quyết định dừng vụ kinh doanh này lại.

Khi đọc tạp chí Boy's life, tôi phát hiện dụng cụ làm khuy áo với giá 50 đô la, có thể biến một tấm hình hoặc mẫu giấy thành khuy áo sơ mi, mỗi chiếc khuy giá 25 xu. Tôi quảng cáo qua hình thức đặt hàng và giao hàng qua thư mà không cần gặp mặt trực tiếp. Tôi đã thành công. Hằng tháng tôi thu nhập khá ổn định. Khi tốt nghiệp cấp 2, tôi quyết định nhường công việc này cho cậu em Andy, sau này Andy truyền nghề lại cho cậu em út, cuối cùng, cậu út cũng phải bỏ nghề khi ba tôi chuyển về Hồng Kông.

Khi học hết cấp 3, tôi đã đọc một số cuốn sách ảo thuật và tôi đã biểu diễn các trò ảo thuật khá hay, hoàn toàn mới. Nhiều người tò mò muốn biết làm sao tôi làm được như vậy. Đọc được ý nghĩ đó, tôi quảng cáo trên tạp chí Boy's life tốn hết 800 đô la (cũng qua thư), rằng tôi sẽ cung cấp dụng cụ và hướng dẫn cách biểu diễn. Sau một thời gian chờ đợi, tôi chỉ nhận được 10 đô la đặt hàng. Vậy là 800 đô la mất tiêu. Tôi cứ tưởng tôi là ông vua bất khả chiến bại của phương cách đặt hàng qua thư.

Tôi quyết định học đại học Harvard như mong muốn của ba mẹ tôi. Vào đại học, tôi tha hồ xem ti vi và phim cũng như chơi game. Tôi thường xuyên trốn học và ngủ nướng. Tính lại, suốt năm đầu đại học tôi chẳng lên lớp bao nhiêu. Để hoàn thành các môn điều kiện, tôi chọn ghi danh lớp học kinh thánh, vì lớp này không có bài tập, chỉ có bài thi cuối kỳ, tôi trốn học thoải mái. Hai tuần trước khi kiểm tra cuối kỳ, giáo sư phát đề cương để sinh viên nghiên cứu. Tôi lúng túng, cái khó ló cái khôn, tôi gửi tin nhắn đến tất cả các bạn sinh viên, tổ chức một cuộc tham gia nghiên cứu, mỗi sinh viên chỉ cần soạn 3 chủ đề. Tôi tập hợp các bài viết, photo, đóng thành tập, bán với giá 20 đô la mỗi tập. Chẳng cần phải học bất cứ cuốn sách nào, cũng không tự viết, tôi đã có các bài nghiên cứu đầy đủ, mà lại kiếm được tiền. Tôi đã hoàn thành tốt bài thi cuối kỳ. Tôi đã khám phá ra sức mạnh của đám đông.

Thời gian sau đó, thành phố ra chỉ thị cấm mở các quán ăn nhanh gần trường học, lợi dụng cơ hội này, tôi và Sanjay đi tàu điện ngầm đến trạm gần nhất có cửa hàng Mc Donald's mua bánh hamburger và bánh ngọt về ký túc xá bán. Nhưng bánh pizza lại lãi hơn, mua một chiếc 2 đô la, nước xong bán 10 đô la. Tôi đầu tư 2.000 đô la trong vụ này, doanh số của tôi ngày càng tăng. Alfred là khách hàng số một của chúng tôi, anh đặt mua một chiếc pizza cỡ lớn, chỉ vài giờ sau anh lại mua thêm chiếc nữa. Alfred được chúng tôi đặt biệt danh là “thùng nước lèo” vì anh ăn rất nhiều, vài tiếng mà ăn 2 chiếc bánh như vậy là vô lý. Thời gian sau, chúng tôi phát hiện ra rằng Alfred mua bánh pizza rồi cắt thành từng miếng bán cho các bạn cùng phòng, rất có lãi. Tính ra, Alfred đã kiếm lãi gấp nhiều lần so với chúng tôi, mà lại ít vất vả hơn.

Chính nhờ việc kinh doanh bánh pizza của Alfred mà sau này tôi chọn anh làm giám đốc tài chính và giám đốc điều hành khi mở công ty Zappos.

## 2 - Được cái này, mất cái kia

Khi ra trường, cả Sanjay và tôi đều được công ty Oracle mời vào làm việc, lương cao cùng với chế độ cộng thêm. Thỉnh thoảng tôi lại hỏi thăm Sanjay, cũng như tôi, cậu ấy cảm thấy không có gì thú vị cả. Chúng tôi bàn cùng nhau làm cái gì đó vào cuối tuần để chống lại sự nhàm chán. Ý tưởng kinh doanh riêng rất thú vị, chúng tôi quyết định mở công ty IMS, thiết kế trang web cho các công ty.

Chúng tôi tiếp cận và thuyết phục phòng Thương mại địa phương thiết kế trang web miễn phí cho họ để từ đó tìm kiếm khách hàng. Khách hàng lớn đầu tiên là Hillsdale chịu trả 2.000 đô la để thực hiện trang web của họ. Chúng tôi thực sự đã làm được! Việc quyết định rời công ty Oracle là việc cần phải làm. Không hẳn chỉ vì tiền, nhưng tôi muốn được điều hành công ty kinh doanh của riêng mình và làm chủ số phận.

Cuối tuần đầu tiên, chúng tôi nhận thấy không thực sự đam mê công việc thiết kế trang web. Những tuần tiếp theo chúng tôi cảm thấy căng thẳng và chán nản. Ngày cuối tuần, trong tâm trạng buồn chán, chúng tôi quyết định tiến hành lập trình thử nghiệm ý tưởng Internet Link Exchange (trao đổi liên kết trên internet), sau này đổi tên là Link Exchange. Chỉ trong một tuần, chúng tôi thấy ý tưởng đó có tiềm năng rất lớn, chúng tôi tập trung sức lực biến Link Exchange thành một doanh nghiệp thành công.

Tháng 8 năm 1996, Lenny đề nghị chúng tôi bán Link Exchange cho Bigfoot với giá một triệu đô la tiền mặt và cổ phiếu. Chúng tôi cảm thấy choáng váng, Link Exchange chỉ mới thành lập có năm tháng mà giờ đây có cơ hội bán được giá cao như vậy. Nhưng chúng tôi vẫn đưa mức giá lên 2 triệu đô la. Cuộc mua bán không thành, nhưng Sanjay và tôi có động lực rất lớn để đưa Link Exchange tiến xa hơn.

Jerry Yang, người đồng sáng lập Yahoo! đến thăm chúng tôi. Chúng tôi rất phấn khởi và hy vọng ký kết hợp đồng quảng cáo với Yahoo!. Nhưng Jerry chẳng hề quan tâm đến hợp đồng mà anh muốn mua lại Link Exchange với giá hai mươi triệu đô la. Chúng tôi phải cố gắng lắm mới giữ được bình tĩnh khi nghi Jerry ngỏ ý. Chúng tôi suy nghĩ, nếu chúng tôi nhận 20 triệu đô la thì từ giờ đến cuối đời không phải làm gì nữa cả. Nhưng tôi đã gầy dựng công ty mà tôi yêu thích, tôi ngu ngốc gì mà phải bán nó đi. Chúng tôi quyết định từ chối lời đề nghị của Jerry.

Suốt 17 tháng tiếp theo, chúng tôi đều ngủ rất ít, chúng tôi không ngừng tuyển thêm nhân viên. Chúng tôi đã phạm sai lầm khi tuyển dụng người vào công ty, nền văn hóa công ty dần dần bị hủy hoại, tôi có cảm giác mọi thứ không còn thú vị như trước nữa.

Microsoft đưa ra giá 265 triệu đô la để mua Link Exchange, với vài điều kiện đi kèm. Họ muốn Sanjay, Ali và tôi tiếp tục ở lại, tôi sẽ được nhận thêm 40 triệu đô la nữa. Việc ký hợp đồng diễn ra chỉ sau vài tuần thương lượng. Chúng tôi không vui mừng như người ta tưởng mà có một tâm trạng ngậm ngùi pha lẫn thư thái lạ kỳ.

Bây giờ là cái gì đây? Cái gì tiếp theo? Các câu hỏi cứ luẩn quẩn trong đầu tôi: Thành công là gì? Hạnh phúc là gì? Tôi đang làm việc vì điều gì? Tôi không cần nhiều tiền nữa. Tôi chẳng chi tiêu hết số tiền tôi có, vậy tại sao tôi phải làm việc cho Microsoft? Tôi điềm lại điều hạnh phúc nhất trong cuộc đời mình chẳng có giai đoạn nào liên quan đến tiền cả. Tôi hiểu ra rằng, việc xây dựng sự nghiệp trở nên sáng tạo làm tôi hạnh phúc, tình bạn thân thiết làm tôi hạnh phúc, ăn một củ khoai nướng sau khi bơi khiến tôi vui. Xã hội và nền văn hóa đã đầu độc chúng ta, làm cho chúng ta không cần suy nghĩ nữa, chỉ cần mặc định thừa nhận càng nhiều tiền thì càng thành công và hạnh phúc. Tôi đã chọn cách thành thật với chính mình và quyết định từ bỏ số tiền Microsoft trả để giữ chân tôi. Tôi chưa biết mình sẽ làm gì, nhưng chắc chắn tôi sẽ làm một điều gì đó. Tôi quyết định không theo đuổi tiền bạc mà bắt đầu theo đuổi niềm đam mê của mình.

Tôi sẵn sàng bước sang một trang mới trong cuộc đời.

### 3 - Đa dạng hóa

Nhiều người trong chúng tôi rời Link Exchange đang cố tìm lời giải cho câu hỏi: “Làm gì bây giờ?”.

Một ngày nọ, tôi nhận được tin nhắn thoại của Nick Swinmurn, nói rằng anh ta vừa mới lập một trang web có tên shoesite.com, một cửa hàng bán giày trực tuyến giống như Amazon vậy. Tôi cho rằng đó là một ý tưởng ngớ ngẩn. Nick nói thêm, ngành công nghiệp giày dép mỗi năm mang lại cho nước Mỹ 40 tỷ đô la, trong đó doanh số bán hàng trên mạng chiếm 2 tỷ đô la. Chúng tôi đồng ý đầu tư cho shoesite.com. Sau đó chúng tôi đổi tên trang web là Zappos.

Ý tưởng kinh doanh thực sự ở đây là phải biết lập mối quan hệ đối tác với hàng trăm thương hiệu, họ sẽ cung cấp cho Zappos danh mục giới thiệu sản phẩm của họ. Zappos sẽ nhận đơn hàng từ khách hàng trên mạng, chuyển tới nhà sản xuất để họ trực tiếp chuyển sản phẩm đến khách hàng. Chúng tôi không biết ý tưởng bán giày trên mạng có thành công hay không, nhưng trước sự đam mê của Nick và Fred, tôi và Alfred sẵn sàng tham gia vào canh bạc lớn.

Khi tôi chưa xác định mình làm điều gì tiếp theo, tôi đã hời hợt đầu tư và kinh doanh chứng khoán. Đầu tư tiền vào chứng khoán của các công ty mà tôi chẳng biết tí gì và kết cục là bị mất rất nhiều tiền. Đầu tư ban đầu để hỗ trợ cho các ý tưởng và những công ty mới thật thú vị. Alfred và tôi đã thực hiện 27 vụ đầu tư và chẳng còn tí tiền nào trong quỹ. Vào thời điểm đó, dường như ý tưởng nào của chúng tôi nghe cũng tuyệt vời, vì vậy, tiền trong quỹ ra đi nhanh chóng. Tháng 4 năm 2000, cổ phiếu các công ty kinh doanh trên internet bắt đầu mất giá, gây hoang mang khắp thung lũng Silicon. Rất nhiều công ty phá sản. Chúng tôi từ chối rút vốn cho

các công ty trong danh mục đã đầu tư. Cuối cùng, Zappos là công ty duy nhất còn lại mà chúng tôi tiếp tục đầu tư, mặc dù không lạc quan cho lắm.

Tôi quyết định rút khỏi vai trò là một nhà đầu tư và một chuyên gia tư vấn, để tiếp tục làm một doanh nhân. Cuối năm đó, tôi bắt đầu làm việc toàn thời gian ở Zappos. Cuộc tìm kiếm cuối cùng đã hoàn tất. Tôi đã nhận ra điều mình muốn tập trung vào. Tôi đã xác định niềm đam mê mới của mình.

## **Phần II: Lợi nhuận và đam mê**

### **4 - Củng cố vị thế của bạn**

Hai năm tiếp theo rất khó khăn với Zappos. Chúng tôi chỉ tập trung vào mục tiêu làm sao để tồn tại. Chúng tôi không thể thu hút thêm bất cứ nguồn quỹ bên ngoài nào. Vài tháng sau, vì đã cạn tiền nên tôi phải dùng đến cả tiền trong tài khoản cá nhân của tôi ở ngân hàng để duy trì hoạt động của công ty.

Chúng tôi quyết định xem xét thật kỹ lưỡng các khoản chi, không tuyển dụng thêm người, thậm chí sa thải một số nhân viên, thuyết phục một số nhân viên còn lại giảm tiền lương hoặc không nhận lương để đổi lấy cổ phần trong công ty. Chúng tôi kê thêm giường ở các phòng của tòa nhà để tiết kiệm tiền thuê nhà cho nhân viên. Vận động nhân viên tương thân tương ái, hăng say chăm chỉ làm việc để vượt qua giai đoạn khó khăn. Chúng tôi gắn kết với nhau bởi mục tiêu giữ cho công ty khỏi phá sản.

Khi tiền trong tài khoản cá nhân cạn kiệt, tôi bán những khu đất của mình để có thể tiếp tục đầu tư cho Zappos. Cuối cùng tôi bán tất cả tài sản đã mua được trừ ngôi nhà đang ở và khu tổ chức tiệc trước kia.

Cần thay đổi mô hình kinh doanh để cứu công ty. Chúng tôi quyết định biến dịch vụ chăm sóc khách hàng trở thành mục tiêu chính của công ty. Chúng tôi thu hút các hãng giày nổi tiếng để có sản phẩm tốt phục vụ khách hàng, thuyết phục họ bán hàng cho chúng tôi lưu kho, mở cửa hàng bán lẻ song song với việc bán hàng qua mạng. Chúng tôi biến một nửa văn phòng làm nhà kho. Để có tiền mua hàng, tôi phải thanh lý mọi thứ tôi đã sắm được và đấu giá trang trại của mình.

Chúng tôi đã làm đúng. Doanh thu của chúng tôi đã tăng. Mọi người rất háo hức với mô hình kinh doanh mới. Nhưng chúng tôi vẫn không có đủ dòng tiền dương do phải chi trả các khoản vận chuyển bên ngoài. Đầu năm 2002, Công ty Elogistics ở Kentucky hợp tác với chúng tôi. Có kho ở Kentucky, chúng tôi có thể cắt giảm chi phí vận chuyển. Trong lần chuyển hàng từ kho California đến Kentucky, một xe tải bị trật bánh, lật nhào, tài xế bị thương và toàn bộ số giày trên xe tung tóe trên đường cao tốc, 20% lượng hàng với giá trị 500 nghìn đô la bị mất trắng.

Sau đó, các nhân viên của Elogistics không biết quản lý, rất nhiều giày trong kho ngày có nhiều vết bẩn không thể bán được. Công ty đối mặt với thời kỳ vô cùng khó khăn.

Chúng tôi thanh lý hợp đồng với Elogistics, thuê một nhà kho mới ở Kentucky và phải chuyển toàn bộ sản phẩm đi một lần nữa. Tất cả mọi chuyện đều phụ thuộc vào việc bán khu tổ chức tiệc của tôi trước kia, nếu không công ty sẽ hoàn toàn phá sản. Việc bán khu nhà này đối với tôi giống như việc kết thúc một thời đại. Thật khó mà không cảm thấy buồn bã, luyến tiếc. Vì nơi đây đã cho tôi biết bao kinh nghiệm và ký ức tuyệt đẹp về mọi người.

Khi việc mua bán đã hoàn tất, tôi chuyển toàn bộ số tiền cho Zappos mà lòng cảm thấy nhẹ nhõm. Chúng tôi có thể sống sót thêm 6 tháng nữa trước khi cần thêm tiền.

Chiến lược kết hợp dự trữ sản phẩm với chuyển trực tiếp sản phẩm cho khách hàng tiếp tục giúp chúng tôi đẩy mạnh doanh thu. Chúng tôi đã đạt 32 triệu đô la doanh thu vào năm 2002, gấp 4 lần năm trước. Tuy nhiên, chúng tôi biết tình hình vẫn còn căng thẳng. Chúng tôi thuyết phục các nhà cung cấp gia hạn thanh toán tiền hàng. Tôi tiếp tục gọi cho Wells Fargo để vay thêm tiền, hy vọng họ sẽ không từ chối thẳng thừng như các ngân hàng khác. Nhờ niềm tin của họ vào sự đam mê của chúng tôi dành cho việc kinh doanh, mặc dù nội bộ Wells Fargo có nhiều tranh cãi, cuối cùng, tháng 6 năm 2003 họ cho chúng tôi vay 6 triệu đô la. Cả công ty chúng tôi thở phào nhẹ nhõm. Chúng tôi đã thoát nạn. Cứ như một giấc mơ.

Chúng tôi kết thúc năm 2003 với tổng doanh số đạt 70 triệu đô la, vượt kế hoạch. Để thưởng cho tất cả mọi người, chúng tôi tổ chức một cuộc du lịch đến Las Vegas. Chuyến đi cũng là một bước ngoặt của công ty. Tháng sau, chúng tôi quyết định đóng cửa trụ sở và chuyển toàn bộ văn phòng từ San Francisco tới Las Vegas.

## **5 - Tiền đề cho sự phát triển: Thương hiệu, văn hóa, lực lượng nòng cốt**

Lúc chúng tôi ở Las Vegas, không thể dựa dẫm vào bất cứ ai. Vì thế, văn hóa công ty trở thành ưu tiên số một. Chúng tôi yêu cầu tất cả nhân viên viết ra ý nghĩa về Zappos đối với họ, sau đó, chúng tôi tập hợp các ý tưởng thành sổ tay văn hóa Zappos. Hằng năm, chúng tôi đều tái bản và tặng cho nhân viên, nhà cung cấp và khách hàng tiềm năng. Cuốn sách này bao gồm các ý khen, chê một cách chân thật, mỗi lần tái bản chúng ta sẽ dễ dàng biết được văn hóa Zappos biến đổi như thế nào theo thời gian.

Công ty luôn tâm niệm văn hóa là một phần không thể thiếu trong hoạt động kinh doanh, nó thể hiện sự nhất quán giữa lời nói và hành động, và đó chính là thương hiệu của Zappos.

Nét nổi bật của văn hóa Zappos là dịch vụ chăm sóc khách hàng. Ngày nay, người ta xem “truyền thông xã hội” và “marketing tổng hợp” là biện pháp gây chú ý. Họ xem điện thoại là loại

công nghệ thấp, nhưng chúng tôi tin điện thoại là thiết bị gây ấn tượng tốt nhất. Qua điện thoại, bạn thu hút khách hàng năm, mười phút nếu bạn trình bày hợp lý, tạo cảm xúc, gây bất ngờ, khách hàng sẽ nhớ mãi và kể lại với bạn bè. Mọi sự tương tác được thực hiện vì mục tiêu xây dựng thương hiệu chứ không phải mục tiêu giảm chi phí. Đó là sự khác biệt của chúng tôi. Nên chúng tôi chỉ quan tâm xem nhân viên của mình có thực sự mang lại sự hài lòng hơn cả mong đợi cho mọi khách hàng hay không.

Ngày nay, nhờ kết nối internet, người ta sẽ chia sẻ gần như ngay lập tức một trải nghiệm tuyệt vời về một công ty nào đó cho hàng triệu người, trong lúc đó quảng cáo chỉ có tác dụng mức độ nhất định.

Vậy, văn hóa chính là thương hiệu của bạn.

Việc xác định rõ các giá trị cốt lõi của Zappos trở nên rất quan trọng để có thể phát triển văn hóa, thương hiệu. Chúng tôi muốn nhân viên thực hiện bất cứ công việc nào cũng đều dựa trên mười giá trị cốt lõi đó là: Luôn mang đến sự bất ngờ thông qua dịch vụ khách hàng, nắm lấy thời cơ và thay đổi, tạo ra sự thú vị và một chút gì đó khác thường, mạo hiểm sáng tạo và cởi mở, không ngừng học hỏi và hoàn thiện mình, thiết lập những mối quan hệ cởi mở và chân thành với giới truyền thông, xây dựng tinh thần gia đình và đồng đội lành mạnh, làm việc hiệu quả, đam mê và quyết tâm, khiêm tốn.

Chúng tôi chú trọng vào việc xây dựng tài sản của mình là những lực lượng nòng cốt ở mỗi phòng ban với những mức độ, kỹ năng và kinh nghiệm khác nhau. Nếu không ngừng học hỏi và hoàn thiện bản thân cả về tính cách lẫn trình độ chuyên môn, các nhân viên sẽ không trụ lại công ty. Từng phòng ban có những chương trình đào tạo riêng, nhóm lực lượng nòng cốt đào tạo cho toàn công ty. Các nhân viên buộc phải tham gia vào nhiều khóa học để được thăng tiến.

Chiến lược thương hiệu, văn hóa, lực lượng nòng cốt của mình là bộ phóng cần thiết để Zappos tồn tại và phát triển bền vững.

### **Phần III: Lợi nhuận, đam mê và mục tiêu**

#### **6 - Bước sang một vị thế mới**



Chúng tôi vẫn tiếp tục làm những công việc mình vẫn làm: liên tục cải thiện dịch vụ khách hàng đồng thời củng cố văn hóa của công ty. Nhưng đôi lúc có những phóng viên viết về chúng tôi, và khi giới truyền thông nhắc đến nhiều hơn, tôi được các cuộc hội thảo mời phát biểu. Tôi cố gắng rèn luyện kỹ năng phát biểu trước công chúng, việc phát biểu này ảnh hưởng tích cực, tạo được những mối quan hệ và cơ hội kinh doanh tuyệt vời. Từ những phản hồi, chúng tôi lập ra “Zappos sáng suốt”, một dịch vụ video trực tuyến và “chương trình phát ngôn trực tiếp của Zappos”. Chúng tôi nhận ra mình đang ở một vị thế tuyệt vời.

Nhưng chúng tôi có những lúc rất khó khăn trong việc thuyết phục hội đồng quản trị (bao gồm cả các nhà đầu tư) đồng tình với những hoạt động của chúng tôi. Phần lớn các thành viên trong hội đồng quản trị muốn chúng tôi chỉ chú trọng vào kết quả tài chính. Từ chối yêu cầu của họ sẽ khiến tôi có nguy cơ bị sa thải. Mà Alfred, Fred và tôi thì không muốn bán công ty. Tôi nhận ra mình đang học lại bài học đã từng rút ra từ Link Exchange. Chúng tôi đang nghĩ cách giải quyết các vấn đề liên quan đến hội đồng quản trị, đây là một thử thách phải vượt qua. Chúng tôi sẽ mua lại hội đồng quản trị.

Chúng tôi tính toán rằng, để mua được quyền kiểm soát hội đồng quản trị, chúng tôi cần khoảng 200 triệu đô la. Trong lúc đang tìm các nhà đầu tư tiềm năng thì Amazon liên lạc với chúng tôi. Về phía Amazon, dường như họ có cách nhìn cởi mở hơn khi biết chúng tôi muốn tiếp tục điều hành công ty với tư cách là một thực thể độc lập với một nền văn hóa và phương cách điều hành Zappos theo cách chúng tôi muốn.

Chúng tôi đẩy mạnh quá trình giao dịch toàn bộ cổ phiếu, nghĩa là các cổ đông của Zappos chỉ đơn giản đổi lấy cổ phiếu của Amazon. Với chúng tôi, điều này giống tinh thần hôn nhân, tương tự như các cặp vợ chồng có chung một tài khoản ở ngân hàng vậy.

Chúng tôi đã tìm ra con đường để mang lại hạnh phúc cho tất cả mọi người. Chúng tôi có thể hợp tác cùng nhau để kết hợp sức mạnh của nghệ thuật và khoa học, của quan hệ khách hàng và công nghệ cao. Tương lai đang chờ đón chúng tôi.

## **7 - Kết thúc trò chơi**

Mục tiêu trong cuộc sống của bạn là gì? Bất kể câu trả lời của bạn như thế nào, tôi muốn bạn hãy trả lời câu hỏi tiếp theo: “Tại sao?”, rồi bạn cứ tiếp tục hỏi “Tại sao?”. Cứ liên tục trả lời

những câu hỏi đó, bạn sẽ tìm ra câu trả lời mà hầu hết chúng ta đều chấp nhận là “Tìm hạnh phúc trong cuộc sống”.

Tôi đã đọc các tác phẩm bàn về hạnh phúc của các nhà tâm lý học, tôi thực sự bị lôi cuốn, tôi đã áp dụng mọi thứ trong khoa học này vào Zappos. Niềm hạnh phúc của khách hàng khi nhận được món hàng rất vừa ý, nhanh chóng, bất kể ngày hay đêm. Niềm hạnh phúc của nhân viên Zappos khi một phần của nền văn hóa và các giá trị cốt lõi của công ty phù hợp với các giá trị của bản thân họ.

Zappos muốn mang lại hạnh phúc cho cả thế giới này.

Trong thực tế, thứ hạnh phúc mà mọi người nghĩ họ sẽ đạt được sẽ tan biến đi nhanh chóng, nghĩa là không mang lại sự hạnh phúc bền vững cho họ.

Vậy bạn phải tự vấn mình, liệu điều bạn muốn theo đuổi có thực sự đem lại hạnh phúc cho bạn không?

Khoa học nghiên cứu về hạnh phúc cũng cho thấy có những điều có thể khiến bạn hạnh phúc hơn mà bạn không nhận ra được.

Thực ra hạnh phúc bao gồm bốn vấn đề: kiểm soát được số phận, kiểm soát được sự tiến bộ của bản thân, sự kết nối sâu sắc của các mối quan hệ và tầm nhìn hay ý nghĩa của nó lớn hơn bản thân mình.

Tháp nhu cầu Maslow thực hiện mức độ nhu cầu của con người từ thấp đến cao (nhu cầu vật chất, phi vật chất, nhu cầu được tôn trọng và nhu cầu tự thể hiện: hoàn thiện, độc lập, sáng tạo, đạo đức...). Tuy nhiên, ba điều kiện để hạnh phúc thể hiện là: niềm vui, đam mê và mục tiêu cao hơn. Sự biểu hiện dạng niềm vui thì ngắn ngủi, khi nguồn động lực mất thì mức độ hạnh phúc giảm xuống. Hạnh phúc được biểu hiện qua sự đam mê coi như một dòng chảy, nó kéo dài hơn. Mục tiêu cao hơn là một trong những điều có ý nghĩa và lớn hơn cả bản thân bạn, nghiên cứu cho thấy đây là dạng hạnh phúc kéo dài lâu nhất.

Điểm tương đồng giữa những phát hiện con người hạnh phúc (niềm vui, đam mê, mục tiêu) và những phát hiện khiến các công ty trở thành những công ty lớn vững bền (lợi nhuận, đam mê, mục tiêu) là một trong những điều thú vị nhất mà tôi khám phá được. Tôi mong rằng, các doanh

nhân trẻ, những công ty mới thành lập có cảm hứng lấy hạnh phúc là giá trị cốt lõi trong các mô hình kinh doanh của bạn, như những bài học mà tôi đã tổng kết được tại Zappos.

Nếu hạnh phúc là mục tiêu của tất cả mọi người, thì tại sao chúng ta lại không thể thay đổi được thế giới và khiến tất cả mọi người, mọi công việc kinh doanh đều trở nên tốt đẹp hơn!

**Người tóm tắt**

**Trần Phú An**

[www.nhuongquyenvietnam.com](http://www.nhuongquyenvietnam.com)

[www.facebook.com/nhuongquyenvietnam](https://www.facebook.com/nhuongquyenvietnam)

(Like để nhận thêm nhiều cập nhật)

**Chương trình được sự hợp tác của**

