

回头客战略

交易额越高，流量成本越低的经营模式
在这里，75%的顾客都是回头客！

硅谷传奇华裔企业家

[美]谢家华 著 谢传刚 译



DELIVERING HAPPINESS

A PATH TO PROFITS, PASSION, AND PURPOSE

by TONY HSIEH

文匯出版社



回头客战略

交易额越高，流量成本越低的经营模式

[美]谢家华 著 谢传刚 译

DELIVERING HAPPINESS

A PATH TO PROFITS, PASSION, AND PURPOSE

by TONY HSIEH

 文匯出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

回头客战略：交易额越高，流量成本越低的经营模式 / (美) 谢家华著；谢传刚译. -- 上海：文汇出版社，2017.4

ISBN 978-7-5496-2018-0

I. ①回… II. ①谢… ②谢… III. ①电子商务—经营方式—美国 IV. ①F737.124.6

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第039110号

Delivering Happiness: A Path to Profits, Passion, and Purpose

Copyright ©2010 by Tony Hsieh

This edition published by arrangement with Grand Central Publishing, New York, New York, USA.

All rights reserved.

版权登记号 图字：09-2017-098

回头客战略：交易额越高，流量成本越低的经营模式

作 者 / 【美】谢家华

译 者 / 谢传刚

出 品 人 / 华 楠

责任编辑 / 金 蕴

特约编辑 / 读客王韵霏 读客姜一鸣

封面装帧 / 读客李子琪

出版发行 / **文汇**出版社

上海市威海路 755 号

(邮政编码 200041)

经 销 / 全国新华书店

印刷装订 / 三河市良远印务有限公司

版 次 / 2017 年 5 月第 1 版

印 次 / 2017 年 5 月第 1 次印刷

开 本 / 710mm × 1000mm 1/16

字 数 / 206 千字

印 张 / 16.5+0.5彩插

ISBN 978-7-5496-2018-0

定 价 / 49.00 元

侵权必究

装订质量问题，请致电010-85866447（免费更换，邮寄到付）



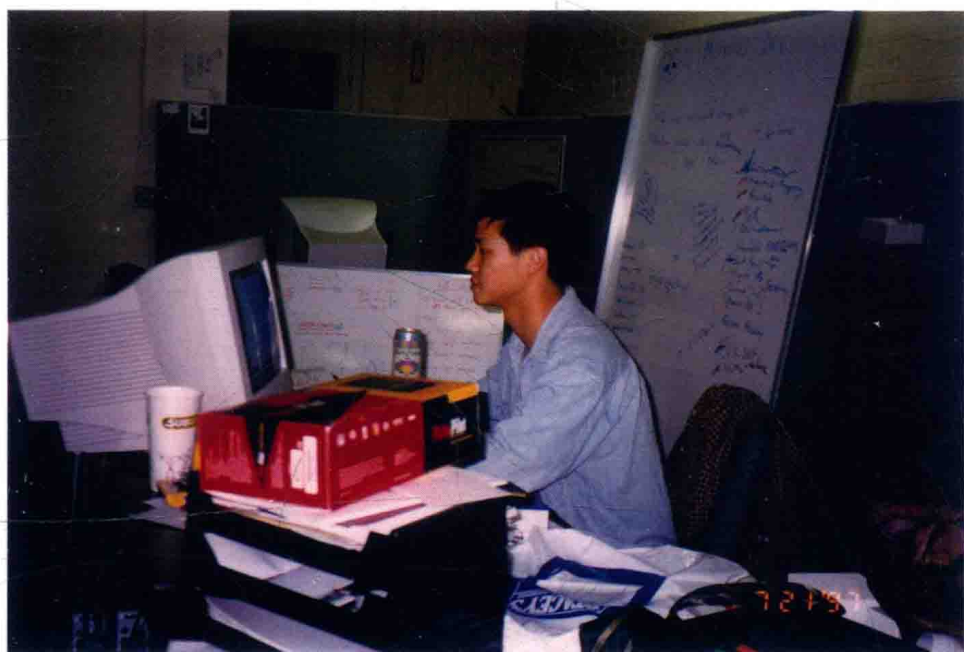
读客®图书



▲ 我和父亲在“幸福巴士”前



▲ 8岁与弟弟家培（右）参加计算机训练营



▲ 创办链接交换公司时的办公室



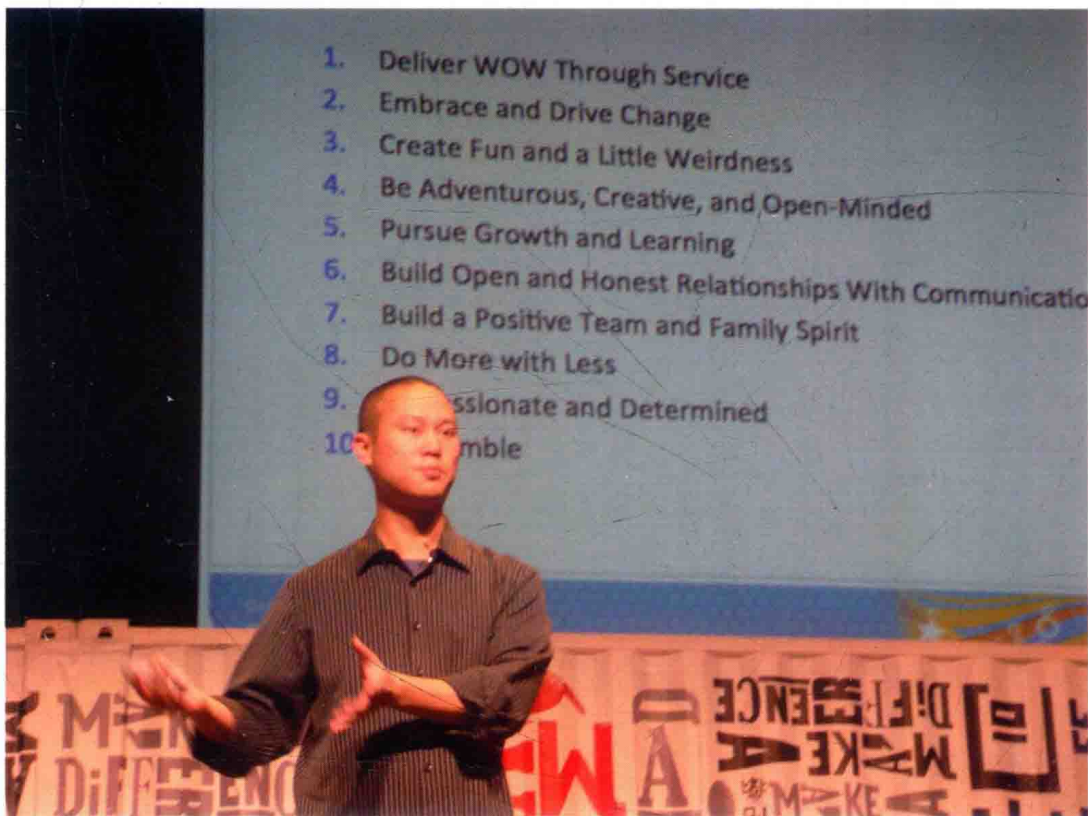
▲ 与家人一起跑马拉松



▲ 我为员工做比萨



▲ 我参加美捷步公司“剃发染蓝日”活动



▲ 我在香港介绍美捷步的 10 大核心价值观

1. 通过服务让人们感到惊叹：WOW！
2. 拥抱并驱动变革。
3. 创造欢乐及一点点搞怪。
4. 勇于冒险，敢于创新，开放思想。
5. 积极进取和不断学习。
6. 通过沟通建立开放和诚实的关系。
7. 建立积极的团队，塑造家庭精神。
8. 追求事半功倍。
9. 充满激情和决断力。
10. 虚怀若谷。



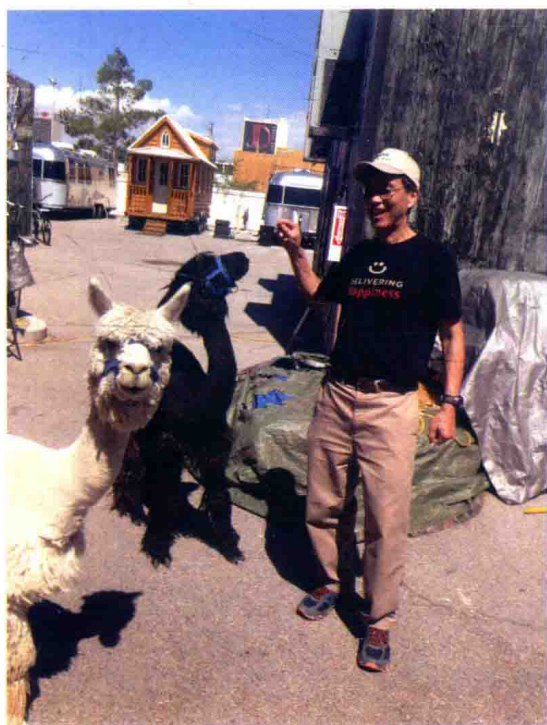
▲ 我在我所居住的房车前与父母合影



▲ 美捷步迁入原拉斯维加斯市政中心



▲ 集装箱园区内部



▲ 父亲与我的羊驼玩耍



▲ 我与爱伦共同创立“传递幸福”公司

谨将此书献给艾娃，以及一切有抱负的创业者和明日的企业领导者。

祝你 11 岁生日快乐，艾娃！

目 录

推荐序 分享幸福 / 001

译者序 传递幸福 / 005

自 序 寻找幸福 / 013

引 言 追逐梦想 / 017

上 篇 利润

1 寻求利润 / 021

我总是幻想着我能赚很多钱，因为对我来说，金钱意味着以后我可以自由地去做任何我想做的事情。在未来的某一天创业并拥有属于自己公司的想法也意味着，我可以按自己的方式过创造性的生活。

2 有得必有失 / 043

我觉得我们都被社会和文化轻易地洗脑了，我们停止思考，错误地认为金钱代表着成功和幸福。其实，能够享受人生才是真正的幸福。

3 多元化 / 064

在商场上，对于一个创业者或者首席执行官来说，最重要的决策就是一开始决定涉足何种商业领域。如果进入了一个错误的行业，或者这个行业市场太小，那么无论把它发展得多么完美，都不能改变大局。

中 篇 利润与激情

4 集中火力 / 099

我们在过去的4年里经历了很多，不过未来的路同样激动人心。随着我们的成长，要面临的变化还有很多，但是有一件事是恒定不变的，就是我们不断提升客户服务质量的那份坚持。

5 成长的平台：品牌、文化、培训 / 132

这些年来，促进美捷步发展的最大推动力是回头客和口碑。我们的经营哲学就是把本应投到广告上的资金运用到提高客户服务和顾客体验上，让顾客的口碑为我们做宣传。

下 篇 利润、激情和使命

6 更上一层楼 / 207

我们每天不断地听到人们提到，美捷步激发他们用不同的方法去经营公司，不一定要成为美捷步，而是给他们展示了一个真实的例子，如何去经营一家以价值观为基础的公司，同时还关注每个人的幸福。这确实是可能的，人们看到这并不只是理论，而是一种结合利润、激情和使命的方法。

7 最终使命 / 229

我希望这本书不仅仅能给你带来幸福，也能让你带给他人更多幸福。如果幸福是每个人的终极使命，那么如果我们可以改变世界并让每一个人和每一个企业在追求幸福的情境和框架中思考不是更好吗？

后 记 追求幸福 / 243

译后记 奉上幸福 / 245

附 录 在线资源 / 255

推荐序 分享幸福

当家华（美捷步首席执行官）于2010年在美国正式出版 *Delivering Happiness* 一书时，很兴奋能借此机会分享对自身而言十分重要的故事：美捷步的成功并不是一蹴而就，而是经历了怎样的考验；有多少人把成功仅定义为利润和财富，但有意义的成功来源于使命感及真正的（可持续的）幸福感；幸福的科学不仅仅被运用在生活当中，还可以被运用到对待员工以及经营事业的方式里；公司文化及幸福的员工怎样才能成为取得利润及长期财政上成功的关键。

这本书出版后，发行了大约70万本，并被译成20种语言。我们见证了一次潮流的引爆。我们意识到在这世界上，人们对于幸福是有需求的。

我们看到，投资者和管理者意识到对于幸福的需求，不仅仅是“有也不错”，而是“必须要”。在组织变革时，把传递幸福实践为一种商业模式是一个非常具有竞争力的优势。这就是为何家华与我决定把“传递幸福”发展成一个独立公司的形式——在全世界的工作场所帮忙传播幸福，并同时协助它们发挥可计量及目标导向的潜力。

你即将在本书中读到美捷步如何把幸福及公司文化融合到一个可盈

利的商业模式里。我们更希望你能够想想，如何把这些概念运用到你的事业（以及日常生活）中。

转眼这本书首版发行到现在已经6年了。我想请你在阅读本书时也考虑一些其他的事情。在这6年里，我们尝试将本书中的经验提升到更高层次的学习中，并运用到今日的职场里。与过去相比，在今日的职场中，我们必须以前所未有的速度去适应、建立和改变。

简单地说，我们归纳为：

更幸福的员工 = 更幸福的顾客 = 赚钱的企业 + 有意义的生活

不论你是公司正在萌芽的创业者还是跨国公司的CEO，有些东西永远都离不开你的脑海：成长、创新、员工敬业度、沟通、生产力、高管合作、可扩展性、可持续性，当然还有利润。如果你了解有关幸福科学的研究，就会知道，在一个组织里实践幸福，会对上述每一个因素都产生积极的影响。

自从我们首次出版这本书，最振奋人心的发展是在“传递幸福”（Delivering Happiness）这家公司里，我们已经创造出一幅通用的蓝图，以及一系列以科学为基础、已由我们成功运用的体系，并进一步证明幸福的概念和可持续的公司文化不仅仅存在于美捷步，也可以存在于全世界的各种组织中，并蓬勃发展。

我们有幸与超过30个国家的300多个组织一起工作，这些组织涉及各类行业、各种公司规模。最令人兴奋的是，我们曾经和迪拜政府新任的“幸福部长”直接共事。

作为一个读者、一个企业家、一个管理者、一个文化拥护者，或者更简单地说，作为一个生活在快速转变的世界里的人，你们拥有着去选择是否让每分钟变得更有意义和更有价值的决定权。我们曾经的事业及