

Zappo's klantenservice is haar marketing - blink

Geschreven door Adam

vrijdag, 16 juli 2010 08:54 - Laatst aangepast vrijdag, 16 juli 2010 12:47

In Amerika heb je [Zappo's](#) . Zappo's is een online winkel waar je schoenen kunt kopen (en tegenwoordig ook kleren, tassen, enz, enz). Zappo's staat bekend om haar uitstekende klanten service. Zij geloven dat tevreden mensen op je klantenservice zorgen voor betere service aan je klanten. Wat een bedrijf normaal aan marketing zou besteden, stoppen zij in hun mensen. De mensen van Zappo's zijn hun reclame.

Bekijk deze presentatie van de oprichter Tony Hsieh tijdens Le Web 2009 in Parijs
{vimeo}8095077{/vimeo}

Hij heeft net zelf een boek geschreven [Delivering Happiness](#) en doet ook enkele aanbevelingen die zijn mensen ook lezen

[Good to Great](#)

van Jim Collins en

[Tribal Leadership](#)

van Dave Logan, John King en Halee Fischer-Wright en boeken waar hij zelf veel aan heeft gehad zoals

[Happiness Hypothesis](#)

van Jonathan Haidt,

[The 4-Hour Workweek](#)

van Timothy Ferriss en

[Peak](#)

van Chip Conley

Zappo's is recentelijk overgenomen door Amazon. Jeff Bezos, oprichter en CEO van [Amazon](#) had het volgende te melden aan de mensen van Zappo's.

{youtube}-hxX_Q5CnaA{/youtube}

De Le Web video via [marketingfacts](#) . De amazon video was via een tweet van [37signals](#) .