

Capítulo 1

Estudo de caso – Zappos

1. A que você atribui o fabuloso sucesso da Zappos?
2. Como a Zappos implementou a função administrativa: “*organização*” ?
3. Como a Zappos implementou a função administrativa: “*direção*” ?
4. Quais as práticas administrativas da Zappos que poderiam ser consideradas ideais para aquelas consideradas empresas excelentes?
5. Vc acha que a Zappos buscou primeiro a eficácia ou a eficiência? Explique.
6. Como a Zappos poderia aumentar sua produtividade?
7. Que outro produto a Zappos poderia iniciar a vender?