

تغییرات کوچک اتفاقات بزرگ

استیو جی مارتین
نوآ جی گلدشتاین
رابرت بی سیال دینی

www.ketab.ir

ترجمه‌ی آتنا هادیان



سرشناسه

مارتین، استیو ج.

Martin, Steve J.

عنوان و نام پدیدآور

تغییرات کوچک، اتفاقات بزرگ / استیو جی مارتین، نوآ جی گلدشتاین، رابرت
بی سیال دینی، ترجمه‌ی آتنا هادیان؛ ویراستاری زهرا صنوبری.

مشخصات نشر

مشهد: نشر شمشاد، ۱۴۰۰.

مشخصات ظاهری

۲۶۶ ص: ۱۴/۵ × ۲۱/۵ س.م.

شابک

۹۷۸-۶۲۲-۷۷۱۴-۲۱-۰

وضعیت فهرست‌نویسی

فیپا

یادداشت

عنوان اصلی: The small BIG : small changes that spark BIG influence, ..

2014

موضوع

تحول سازمانی

موضوع

Organizational change

شناسه‌ی افزوده

گلدشتاین، نوآ ج.

شناسه‌ی افزوده

Cialdini, Robert B.

شناسه‌ی افزوده

چالدینی، رابرت بی، ۱۹۴۵ - م.

شناسه‌ی افزوده

Goldstein, Noah J.

رده‌بندی کنگره

HD ۵۷/۸

رده‌بندی دیویی

۶۵۸/۴۰۶

شماره‌ی کتابشناسی ملی

۷۶۵۹۶۹۰



تغییرات کوچک، اتفاقات بزرگ

نویسندگان: استیو جی مارتین، نوآ جی گلدشتاین، رابرت بی سیالیدینی

مترجم: آتنا هادیان

ویراستار: زهرا صفویری

نمونه خوان: مهدی نعیم آبادی

طراح جلد: فرید نبی خواه

چاپ اول، ۱۴۰۰

چاپخانه: آسمان

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

۶۲۲-۷۷۱۴-۹۷۸-۲۱---

حق هرگونه چاپ و انتشار محفوظ است.

۶۵۰۰۰ تومان

مشهد، خیابان دانشگاه، بین خیابان کفایی و میدان شریعتی پلاک ۴۶۷، نشر شمشاد

کد پستی: ۹۱۸۳۷۹۴۵۹۶

شماره تماس: ۰۵۱۳۸۴۳۳۱۵۷

اینستاگرام: @Shemshadpub

سایت: www.Shemshadpub.ir

ایمیل: shemshadpublishers@gmail.com

فهرست

مقدمه.....	۹
فصل ۱: کدام بزرگ کوچک می‌تواند مردم را ترغیب کند که بموقع مالیات خود را پرداخت کنند؟.....	۱۷
فصل ۲: چه چیز فوق‌العاده‌ای می‌تواند مردم را متقاعد کند که علیه جمعیت حاضر شوند؟.....	۲۶
فصل ۳: چه تغییر کوچکی در شیوه ایجاد یک پیغام می‌تواند منجر به تفاوت‌های بزرگ در نتیجه شود؟.....	۳۳
فصل ۴: کدام کوچک بزرگ می‌تواند به درست‌کردن یک اشتباه کمک کند؟.....	۳۸
فصل ۵: چگونه یک تغییر کوچک در نام، تفاوت بزرگی در بازی شما ایجاد می‌کند؟.....	۴۳
فصل ۶: چه گام‌های کوچکی می‌تواند به جهش‌های بزرگ هنگام ایجاد روابط، مشارکت و کار گروهی منجر شود؟.....	۴۸
فصل ۷: کدام کوچک بزرگ می‌تواند به شما کمک کند تا به کمک تجربه عاقل‌تر شوید؟.....	۵۲
فصل ۸: کدام اقدام کوچک، اما بزرگ می‌تواند مردم را ترغیب کند که قراردادهای خود را با شما برگزار کنند؟.....	۵۷
فصل ۹: کوچک بزرگ چه کمکی می‌تواند به شما کند تا برای پیروزی‌تان تأثیرگذار باشید؟.....	۶۲
فصل ۱۰: چه کوچک بزرگی می‌تواند اطمینان ایجاد کند که تلاش برای تأثیرگذاری شما نتیجه معکوس نخواهد داشت؟.....	۶۷
فصل ۱۱: چه کوچک بزرگی را باید به دستورالعمل خود برای سودمندی کارمندان بیفزایید؟.....	۷۳
فصل ۱۲: برای رسیدن به موفقیت در تصمیم‌گیری از چه کوچک بزرگی باید جلوگیری کنید؟.....	۷۷
فصل ۱۳: کدامیک از بزرگ‌ترین کلیدهای برنامه‌ریزی برای اقناع است؟.....	۸۳
فصل ۱۴: کدام کوچک بزرگ می‌تواند افراد را در تلاش برای اقناع شما متوقف کند؟.....	۸۸
فصل ۱۵: عمل به چه کوچک و بزرگی را مدیون خودتان هستید؟.....	۹۲
فصل ۱۶: کدام کوچک بزرگ می‌تواند افراد را دوباره به اهدافشان متصل کند؟.....	۹۷
فصل ۱۷: با استفاده از چه کوچک بزرگی می‌توان پیش‌فرض‌ها را مؤثرتر کرد؟.....	۱۰۲
فصل ۱۸: کدام کوچک بزرگ می‌تواند تمایل افراد را به تعویق کاهش دهد؟ (حتی درمورد شما).....	۱۰۶
فصل ۱۹: کدام کوچک بزرگ می‌تواند مشتریان شما را ثابت نگه‌دارد؟.....	۱۱۰
فصل ۲۰: کدام کوچک بزرگ می‌تواند پتانسیل شما را به واقعیت تبدیل کند؟.....	۱۱۴

فصل ۳۱: کدام کوچک بزرگ می‌تواند به شما کمک کند تا جلسات پربارتری داشته باشید؟

۱۱۹.....

فصل ۳۲: کدام کوچک بزرگ می‌تواند اطمینان ایجاد کند که برای موفقیت لباس پوشیده‌اید؟

۱۲۴.....

فصل ۳۳: چه تغییر جزئی می‌تواند تأثیر بزرگی داشته باشد؛ وقتی می‌خواهید برای خود

تیمی متخصص در نظر بگیرید؟..... ۱۲۷

فصل ۳۴: کدام بزرگ و غیرمنتظره کوچک می‌تواند یک متخصص نامطمئن را توانمند کند؟

۱۳۲.....

فصل ۳۵: کدام کوچک بزرگ می‌تواند مانع از ضعیف‌ترین پیوند شما شود؟..... ۱۳۶

فصل ۳۶: کدام کوچک بزرگ می‌تواند تفکر خلاق‌تر را تشویق کند؟..... ۱۴۰

فصل ۳۷: چگونه یک تغییر کوچک در محل برگزاری مذاکرات شما می‌تواند به اختلافات بزرگ

منجر شود؟..... ۱۴۳

فصل ۳۸: کدام کوچک بزرگ می‌تواند قدرت و میزان اقناع شما را بهبود بخشد؟..... ۱۴۶

فصل ۳۹: چرا ممکن است عشق تنها کوچک بزرگی باشد که شما نیاز دارید؟..... ۱۵۱

فصل ۳۰: کدام کوچک بزرگ می‌تواند به شما در یافتن هدیه مناسب کمک کند؟..... ۱۵۵

فصل ۳۱: وقتی گام کوچک ترتیب مبادله را برمی‌دارید، چه مزایای بزرگی کسب می‌کنید؟..... ۱۵۹

فصل ۳۲: چگونه عملکرد کوچکِ قدردانی، تأثیر و تفاوت بزرگی در دیگران ایجاد می‌کند؟..... ۱۶۲

فصل ۳۳: آیا غیرمنتظره بودن می‌تواند بذر کوچکی باشد که محصول بزرگ را درو می‌کند؟..... ۱۶۶

فصل ۳۴: چه کوچک بزرگ ساده و شگفت‌انگیزی می‌تواند کمک لازم را به شما بکند؟..... ۱۷۲

فصل ۳۵: کدام کوچک بزرگ می‌تواند هنگام مذاکره تفاوت مؤثر ایجاد کند؟..... ۱۷۵

فصل ۳۶: آیا صراحت می‌تواند یک کوچک بزرگ برای چانه‌زنی بهتر باشد؟..... ۱۷۹

فصل ۳۷: چرا ممکن است یک تغییر کوچک در پایان شماره تفاوت مؤثر ایجاد کند؟..... ۱۸۳

فصل ۳۸: آیا ممکن است یک تغییر کوچک در سفارش تفاوت بزرگی باشد که سفارشات

بیشتری را برایتان ایجاد کند؟..... ۱۸۹

فصل ۳۹: کدام کوچک بزرگ می‌تواند به شما کمک کند برای بیشتر به دست آوردن کمتر

هزینه کنید؟..... ۱۹۴

فصل ۴۰: چگونه عمل کوچک درخواست واحد می‌تواند تفاوت چشمگیری در درخواست شما

ایجاد کند؟..... ۱۹۸

فصل ۴۱: چرا برجسته کردن ویژگی‌های قابل شناسایی اقدام کوچک بزرگی است که

تلاش‌های شما را برای تبلیغات انتخاباتی تقویت می‌کند؟..... ۲۰۳

مقدمه

بریتنی اسپیرز^۱ به تیترا اخبار تبدیل شد. همین‌طور بازیگران ژرارد دپاردیو^۲ لیندزی لوهان^۳ اما شخصیت معروف در دادگاه ظاهر نمی‌شود (یا دقیق‌تر، عدم حضور).

برخی افراد مشهور حتی طرفداران خود را ناامید می‌کنند. گروه موسیقی راک بریتانیایی O'Jas، به دلیل کمبود اعتماد به نفس در زمان نمایش، شهرتی کسب کرد و جورج جونز، خواننده آمریکایی نتوانست به‌طور منظم در کنسرت‌های خود حاضر شود؛ به‌طوری‌که سال‌ها در بین طرفدارانش به جوی بدون اجرا شناخته می‌شد.

برخلاف این تیتراها، هزینه‌های پنهان در زندگی روزمره چندان مورد توجه قرار نمی‌گیرد. کسی که رستوران را رزرو کرده، به تشریفات نمی‌رسد، یک شهروند خدمات هیئت منصفه را از دست می‌دهد، یک جلسه ذهن یک مدیر اجرایی را می‌لغزند. یک دوست ملاقات برای قهوه را فراموش می‌کند یا یک بیمار نمی‌تواند برای قرار ملاقات با پزشک حاضر شود در نگاه جدا از هم این قرارهای از دست‌رفته هزینه زیادی را متحمل نمی‌شوند، اما هرساله میلیون‌ها جلسه‌ی کاری، قرارهای آرایشگری، رزرو رستوران، ارائه‌ی فروش و آموزش‌های

۱. بریتنی جین اسپیرز (Britney Jean Spears) خواننده، ترانه‌سرا، رقصنده و هنرپیشه‌ی آمریکایی است.

۲. ژرارد اگزاولیه مارسل دپاردیو (Gerard Xavier Marcel Depardieu) معروف به ژرژ دپاردیو، بازیگر مشهور فرانسوی است. او یکی از سرشناس‌ترین هنرپیشگان سینمای فرانسه و جهان است و نقش‌های ماندگاری چون کریستف کلمب در فیلم فتح بهشت را در کارنامه خود دارد.

۳. لیندزی مورگان (دی) لوهان (Lindsay morgan (Dec) Lohan) دورگه‌ی ایتالیایی و ایرلندی، بازیگر، مانکن و خواننده‌ی پاپ آمریکایی است.

دانشجویی از دست می‌رود و هنگامی که مقیاس آن‌ها افزایش یابد، این فسادهای کوچک، می‌توانند تأثیر مالی زیادی داشته باشند.

فردی را در نظر بگیرید که نمی‌تواند برای قرار ملاقات پزشکی حاضر شود. در نگاه اول مسئله بزرگی نیست. به راحتی می‌توان تصور کرد، یک پزشک پرمشغله نیامدن بیمار را به عنوان فرصتی کمیاب برای تحقق برنامه‌های اداری، برقراری چند تماس یا استراحت کوتاه در نظر می‌گیرد، اما زمانی که این وقایع مرتباً اتفاق بیفتند، تأثیرات زیادی از جمله ناکارآمدی، ازدست دادن درآمد و هزینه‌های گزافی را ایجاد می‌کنند.

در انگلستان هر سال هزینه خدمات نوین، ۸۰۰ میلیون پوند برآورد می‌شود. در ایالات متحده برخی اقتصاددانان مراقبت‌های بهداشتی تخمین می‌زنند که هزینه‌های پنهان میلیاردها دلار خسارت به اقتصاد وارد می‌کنند.

در صنعت میهمان‌نوازی، هنگامی که مشتری‌ها برای رزرو خود حاضر نشوند، رستوران‌ها می‌توانند با کاهش درآمد و کاهش سود مواجه شوند. اگر هزینه‌های پنهان اصلاح نشوند، این امر منجر به تعطیلی این صنعت می‌شود. سایر مشاغل از برنامه‌ریزی مجدد جلسات، به هزینه رنج می‌برند؛ زیرا یک فرد حیاتی برای فرایند تصمیم‌گیری به نتیجه نمی‌رسد یا به این دلیل که مشتریان بالقوه که دعوت به ارائه فروش، نمایشگاه تجاری یا همایش را قبول کرده‌اند، باعث ایجاد هزینه‌های پنهان می‌شوند.

بنابراین چه کاری می‌توان انجام داد؟

خوشبختانه وقتی صحبت از ترغیب مردم برای ادامه‌ی قرار ملاقات‌ها و به‌طور کلی عمل به تعهداتشان می‌شود، تغییرات کوچک می‌تواند تأثیر زیادی داشته باشد. در مطالعه‌ی اخیري که در مراکز بهداشتی انجام دادیم، دو تغییر کوچک را اعمال کردیم که منجر به کاهش قابل توجهی در هزینه‌های پنهان شد. اجرای هردو تغییر بی‌هزینه است، اما تأثیر مالی آن‌ها بسیار زیاد است. به‌طور بالقوه ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی را قادر می‌سازد هر ساله ده‌ها میلیون دلار پس‌انداز کنند.