



Michael Levine

# TOLERÂNCIA ZERO NAS EMPRESAS

Atenção absoluta  
nos **detalhes**  
traz grandes  
recompensas



# Resumo de Tolerancia Zero Nas Empresas

Os problemas que algumas empresas enfrentam muitas vezes resultam da pouca atenção que é dada aos detalhes. Partindo desse ponto o autor Michael Levine utiliza uma teoria criada por criminalistas a teoria das janelas quebradas para mostrar que o sucesso de uma empresa está diretamente relacionado à imagem que ela passa para seus clientes.

Assim como uma janela quebrada é um sinal de descaso e depõe contra toda uma vizinhança podendo até mesmo contribuir para o aumento da criminalidade a falta de atenção aos pequenos detalhes numa empresa - como o atendimento conservação do local apresentação dos vendedores/funcionários - pode fazer com que clientes tenham péssimas impressões propiciando a formação de uma imagem ruim da empresa.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)