**Los 5 principios que Bezos tenía como máximas a la hora de tomar decisiones importantes para la empresa.**

**1- Obsesión por el cliente**

Consideraba que muchas empresas se centran en sus competidores en lugar de hacerlo en sus clientes.

La obsesión por el cliente es uno de los principios rectores de toda la carrera de Bezos. Incluso, en las reuniones, ponía una silla vacía: era para recordarle a los empleados de Amazon que siempre hay que pensar en el cliente.

Ante el Congreso Bezos dijo: "los clientes están siempre maravillosamente insatisfechos. Un deseo constante de deleitar a los clientes nos impulsa a inventar constantemente en su nombre".

En ocasiones, Bezos tomó decisiones que podían afectar negativamente los resultados financieros de Amazon con el fin de favorecer a los clientes.

**2- Invención e innovación constantes**

La invención está estrechamente relacionada con la satisfacción del cliente.

Este enfoque se basa en la idea de que la mejor manera de mantener a los clientes satisfechos es a través de la constante innovación y creación de nuevas soluciones que resuelvan sus problemas y necesidades.

Tomar decisiones es mucho más fácil cuando se pregunta "¿cuál es la mejor decisión para el cliente?" y "¿hay alguna manera de inventar nuestro camino hacia una solución?". Esta orientación asegura que la empresa no solo responde a las necesidades actuales de los clientes, sino que también anticipa sus futuras demandas. Amazon fomenta una cultura donde la innovación es parte integral de sus operaciones diarias. Los empleados son alentados a experimentar y probar nuevas ideas, incluso si eso significa correr riesgos. Este entorno permite que las ideas frescas y disruptivas florezcan, llevando a productos y servicios que deleitan a los clientes.

**3- Excelencia operativa**

Algunos ejemplos de la excelencia operativa son:

* la "regla de 2 pizzas": Esta técnica creada por Bezos sugiere que ninguna reunión debería ser tan grande que dos pizzas no puedan alimentar al equipo completo. La idea es mantener las reuniones pequeñas y manejables para fomentar una comunicación más efectiva y una toma de decisiones más rápida. Equipos más pequeños tienden a ser más ágiles y pueden colaborar de manera más eficiente sin la burocracia que a menudo acompaña a los grupos grandes.
* la compra con un solo clic: comprar productos con un solo clic, sin necesidad de pasar por múltiples pasos de confirmación y pago.
* y el trabajo hacia atrás (filosofía empresarial que significa partir de un deseo, una necesidad o un problema del cliente y ofrecer una solución mediante un producto, un servicio o una experiencia). En lugar de empezar con una idea de producto y buscar un mercado, Amazon comienza con una visión clara de lo que el cliente necesita. Los equipos redactan un comunicado de prensa ficticio que describe el producto final y cómo beneficiará al cliente, y luego trabajan hacia atrás para desarrollar esa visión.

**4- Pensar a largo plazo**

Un ejemplo de pensar a largo plazo es la temprana apuesta de Bezos a las nuevas tecnologías. Amazon invirtió para que la inteligencia artificial (IA) pudiera aplicarse en cada parte del negocio. (Recomendaciones Personalizadas).

Posteriormente, Amazon creó y puso a disposición de los clientes herramientas de IA en su filial Amazon Web Services. (Amazon Translate es un servicio de traducción automática neuronal que ofrece una traducción de idiomas rápida, de alta calidad, asequible y personalizable.)

**5- Optimismo**

Hace referencia al optimismo permanente del futuro y la filosofía del Día 1.

Se basa en la idea más amplia de que, aunque Internet y Amazon pueden parecer maduros y en fases sucesivas para muchos, para Bezos, todavía están en el comienzo. Bezos advierte contra el "Día 2", que representa complacencia, estancamiento y eventualmente, el declive. Por **Ejemplo,** La rápida expansión de Amazon en nuevas áreas como la inteligencia artificial, el comercio físico (a través de la adquisición de Whole Foods), y el entretenimiento digital muestra cómo la empresa se adapta continuamente para mantener su relevancia y crecimiento.