

How to write a mission statement that doesn't suck

- 1 I want to show you why most mission statements are so terrible.
- 2 So let's say that you own a chain of pizza parlors.
- 3 And maybe you have a mission statement that you drafted, and it says something like:
- 4 "Our mission is to serve the tastiest damn pizza in Wake County."
- 5 Now, that's pretty good, if you ask me.
- 6 If I was one of your employees, I could get excited about that.
- 7 Here's where things go off the rails.
- 8 So you invite all your colleagues to come join you and to help you wordsmith this thing.
- 9 And you all sit around a table.
- 10 And right in front of your eyes a transformation happens.
- 11 All of these people who you like and respect suddenly become tenth-grade English teachers, and begin to nitpick every word at this thing.
- 12 "Hey, I really like the word *present* better than *serve*."
- 13 It has a nice resonance."
- 14 "We obviously can't say *damn*."
- 15 And why limit ourselves to Wake County?"
- 16 "Hey guys, I know our pizza is good, but what about the calzones and salads?"
- 17 Why don't we just say, *highest-quality Italian food?*"
- 18 "Our Greek salad isn't Italian."
- 19 "We haven't talked about the atmosphere yet, the big comfy booths and the kids' birthday parties and all that."
- 20 "Yeah, great point!"
- 21 You know what we're really doing here?"
- 22 We're providing a family entertainment solution!"
- 23 "Yeah, solution!"
- 24 "Nailed it!"
- 25 Everybody is excited now.
- 26 You're almost there.
- 27 And then Steve at the end of the table pipes up:
- 28 "Listen, guys."
- 29 We haven't mentioned anything about integrity."
- 30 That's what it's all about at the end of the day: integrity."

Cómo escribir una declaración de objetivos que no sea una mierda

- 1 Quiero mostrarles por qué la mayoría de las declaraciones de objetivos son tan espantosas.
- 2 Así que pongamos que usted posee una cadena de pizzerías.
- 3 Y puede que usted tenga una declaración de objetivos que ha redactado, y dice algo como:
- 4 «Nuestro objetivo es servir la pizza más condenadamente sabrosa del condado de Wake».
- 5 Bueno, eso está muy bien, si quiere saber mi opinión.
- 6 Si yo fuera uno de sus empleados, me podría entusiasmar con eso.
- 7 Aquí es donde las cosas se desmadran.
- 8 Así que usted invita a todos los compañeros a que se reúnan con usted para ayudarlo a pulir este asunto.
- 9 Y se sientan alrededor de una mesa.
- 10 Y justo frente a sus ojos ocurre una transformación.
- 11 Todas estas personas que le caen bien y a las que respeta de pronto se convierten en profesores de lengua de décimo curso y empiezan a encontrarle defectos a todas las palabras de este asunto.
- 12 «Oye, en realidad me gusta más la palabra *entregar* que *servir*».
- 13 Tiene una resonancia agradable.»
- 14 «Obviamente no podemos decir *condenadamente*».
- 15 ¿Y por qué limitarnos al condado de Wake?»
- 16 «Gente, ya sé que nuestra pizza es buena, pero ¿qué hay de las pizzas *calzone* y ensaladas?»
- 17 ¿Por qué no decimos simplemente: *comida italiana de máxima calidad?*»
- 18 «Nuestra ensalada griega no es italiana.»
- 19 «No hemos hablado todavía del ambiente, los reservados amplios y cómodos y las fiestas infantiles de cumpleaños y todo eso.»
- 20 «Sí, ¡tienes mucha razón!»
- 21 «¿Saben qué estamos haciendo aquí en realidad?»
- 22 ¡Damos una solución al entretenimiento familiar!»
- 23 «¡Sí, solución!»
- 24 «¡Diste en el clavo!»
- 25 Todos están entusiasmados ya.
- 26 Ya casi lo tienen.
- 27 Y entonces Steve al final de la mesa salta:
- 28 «Escuchen.
- 29 No hemos dicho nada de la integridad.
- 30 De eso se trata a fin de cuentas: de integridad».

- 31 And is there anyone at the table going to rise up and go to the mat against the word *integrity* being in the mission statement?
- 32 Doubtful.
- 33 So, *presto*, that's in!
- 34 And now, here's your new and improved mission statement:
- 35 "Our mission is to present with integrity the highest-quality entertainment solutions to families."
- 36 I know it's a little bit silly, but you've got to admit this is what ninety-nine percent of mission statements sound like.
- 37 And now you know why.
- 38 There is this cycle of making words more ambiguous and more fancy, until all of the meaning—you know—leaches out.
- 39 Here's how to avoid that.
- 40 Two tips.
- 41 Number one: Use concrete language.
- 42 A great example comes from this fast-growing small business called Sonicbids.
- 43 Check this out:
- 44 "We want to help musicians get gigs, and promoters book the right bands. We're a bunch of people who think that music can truly change the world and make it smaller and better."
- 45 I love that!
- 46 I think it gives you a picture of exactly what they do and also gives you a hint *why* they might want to do that.
- 47 And that brings us to the second point, which is: Talk about the why.
- 48 You know, most mission statements are really long on *statement* and really short on *mission*.
- 49 And the whole point of this is to talk about *why* you're doing what you do.
- 50 You've got to talk about what makes you care.
- 51 So let me give you a famous example from Johnson & Johnson.
- 52 This is the first line in their credo:
- 53 "Our first responsibility is to the doctors, nurses, and patients, mothers and fathers and all others who use our products and services."
- 54 Well, alright—I mean—that's something that you can get out of bed to go do.
- 55 Now contrast that with the guiding principles of Exxon Mobil:

- 31 ¿Acaso va a alzarse alguien con fuerza contra que esté la palabra *integridad* en la declaración de objetivos?
- 32 Dudoso.
- 33 Así que, *presto*, ¡aceptado!
- 34 Y bueno, he aquí la nueva declaración de objetivos mejorada:
- 35 «Nuestro objetivo es entregar con integridad a las familias las soluciones de entretenimiento de máxima calidad».
- 36 Ya sé que es un poco tonta, pero tiene que admitir que así es cómo suenan el 99 por ciento de las declaraciones de objetivos.
- 37 Y ahora ya sabe por qué.
- 38 Está este ciclo de hacer más ambiguas y más rebuscadas las palabras hasta que todo el significado, ya sabe, se disuelve.
- 39 He aquí cómo evitar eso.
- 40 Dos consejos.
- 41 Número 1: Utilice un lenguaje concreto.
- 42 Un ejemplo estupendo viene de este pequeño negocio en rápido crecimiento que se llama Sonicbids.
- 43 Mire esto:
- 44 «Queremos ayudar a los músicos a conseguir actuaciones y a los promotores a contratar a los grupos adecuados. Somos gente que cree que la música realmente puede cambiar el mundo y hacerlo más pequeño y mejor.»
- 45 ¡Me encanta!
- 46 Creo que le da a uno una idea de qué hacen exactamente y también le da a uno una pista de por qué querrían hacerlo.
- 47 Y eso nos lleva al segundo punto, que es: Hable del por qué.
- 48 Ya sabe, la mayoría de las declaraciones de objetivos se extienden mucho en la *declaración* y se quedan muy cortas en los *objetivos*.
- 49 Y de lo que se trata es de hablar de por qué están haciendo lo que hacen.
- 50 Tienen que hablar de lo que es importante para ustedes.
- 51 Así que permítame que le de un ejemplo famoso de Johnson & Johnson.
- 52 Esta es la primera línea de su credo:
- 53 «Nuestra primera responsabilidad es hacia los médicos, enfermeros y pacientes, madres y padres, y todos los demás que usan nuestros productos y servicios».
- 54 Bueno, bien, quiero decir, usted puede levantarse de la cama para ir a hacer eso.
- 55 Ahora compárelo con los principios rectores de Exxon Mobil:

- 56 [Text on screen] "Exxon Mobil Corporation is committed to being the world's premier petroleum and petrochemical company."
- 57 Did you feel that?
- 58 A little part of your soul just died reading that mission statement.
- 59 So now you've seen why bad mission statements happen to good people.
- 60 And I've given you two tips for avoiding that fate.
- 61 If you're interested in learning more about writing a great mission statement, go to FastCompany.com/heath.
- 62 And in the meantime I want to challenge you to do the impossible: to create a mission statement that says something.
- 63 And one final hint: if it includes the word *solution* in it, you're not there yet.
- 64 Thanks for watching!

- 56 [Texto en pantalla] «Exxon Mobile Corporation está comprometida con ser la primera compañía petrolífera y petroquímica del mundo».
- 57 ¿Lo sintió?
- 59 Un pedacito de alma se le acaba de morir al leer esa declaración de objetivos.
- 60 Así que ahora ha visto por qué a la gente buena le suceden las malas declaraciones de objetivos.
- 61 Y le he dado dos consejos para evitar ese destino.
- 62 Si está interesado en cómo escribir una declaración de objetivos estupenda, vaya a FastCompany.com/heath.
- 63 Y una última pista: si incluye la palabra *solución*, es que todavía no lo tiene.
- 64 ¡Gracias por su atención!