

#ReinventionLab

## ¿Cómo puedes anticiparte y satisfacer las necesidades de tus clientes de manera personalizada?

Herramienta sugerida:

[Brainstorming](#)



### THE RITZ - CARLTON

#### Caso Ritz-Carlton Qatar

Uno de los estándares de oro de Ritz-Carlton es la anticipación y el cumplimiento de las necesidades de cada huésped. Cuando el staff de Qatar entregó un pastel a un cliente que estaba celebrando su cumpleaños, él simplemente agradeció pero mencionó que no podría comerlo porque estaba cuidando su salud.

El equipo regresó con una bandeja de fruta y unos muffins de avena especialmente horneados para él, además de que cambiaron las papas a la francesa que incluía su platillo por una ensalada. Sin preguntarle al cliente, el staff ofrece una experiencia personalizada en uno de los hoteles más exclusivos del mundo.



[ilab.net/juego-de-innovacion](http://ilab.net/juego-de-innovacion)