

#ReinventionLab

¿Cómo puedes lograr la empatía de tus empleados hacia tus clientes?

Herramientas sugeridas:

[Mapa de empatía](#)

[Círculo de oro](#)



Caso PNC

PNC es una firma estadounidense de servicios bancarios. El gerente de una sucursal tomó una decisión que creó un cliente para toda la vida. Un hombre se dirigió al banco a última hora de la tarde para retirar dinero para hacer los arreglos del funeral de su madre. Cuando llegó allí, el banco ya había cerrado, pero el gerente todavía estaba allí. Desafortunadamente, la caja fuerte estaba cerrada, por lo que era imposible obtener el efectivo. El gerente le dio al cliente \$400 dólares de su propio bolsillo.



ilab.net/juego-de-innovacion