

#ReinventionLab

## ¿Qué desencadenantes positivos puedes introducir en las interacciones con tu cliente?

Herramientas sugeridas:

[Mapa de empatía](#)

[Canvas de Storytelling](#)



### Caso Chick-Fil-A

Los empleados de la cadena de comida rápida Chick-Fil-A dicen: “un placer” en lugar de “de nada”.

Este pequeño cambio no solo los ayuda a sobresalir, sino que sus clientes lo perciben como elegante.

En realidad, hay seis palabras desencadenantes positivas que la empresa cree que deberían aparecer en cada interacción con el cliente: sí, feliz, lo siento, placer, encantado, absolutamente.



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