

#ReinventionLab

¿Cómo construir una cultura del ‘hacerlo bien’?

Herramienta sugerida:

[Mapa de empatía](#)



Caso Frontier Airlines

Los vuelos se retrasan constantemente, pero cuando el vuelo de Frontier Airlines de Denver a Washington tuvo que aterrizar de manera inesperada, los clientes se molestaron un poco.

En respuesta, el piloto decidió comprar 50 pizzas para los pasajeros y tripulación para que comieran mientras despegaban de nuevo. Su retraso de dos horas se convirtió en una pizza party en lugar de un momento de inconveniencia. El piloto comentó que era su deber ya que los pasajeros pagaron por una experiencia que no estaban recibiendo.



ilab.net/juego-de-innovacion