

#ReinventionLab

## ¿Cómo puedes educar a tus clientes acerca de tu oferta a través de tus empaques?

Herramienta sugerida:

[Storyboard](#)

# SAMSUNG

### Caso Samsung

Samsung quería averiguar por qué los clientes mayores no usaban más los teléfonos Samsung (el 95 % de ellos nunca enviaba mensajes de texto). Descubrieron que a estos clientes les resultaba intimidante configurar sus productos, y mucho más usarlos.

Entonces, crearon una experiencia de desempaque familiar y menos intimidante para este grupo de usuarios. En lugar de los manuales de usuario con el formato tradicional, Samsung diseñó una guía visual con instrucciones paso a paso para el teléfono, la batería y la tarjeta SIM.



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