

#ReinventionLab

¿Cómo puedes diseñar una manera única y original de mantener comunicación con tus clientes y consumidores?

Herramientas sugeridas:

[Mapa de empatía](#)

[Buyer persona](#)

NETFLIX

Caso Netflix

Cuando un cliente contacta a Netflix para reportar que su servicio no funciona, es atendido por un hombre que se identifica como el Capitán Mike del buen barco de Netflix.

El cliente tomó la tontería con calma y respondió como el teniente Norm. Los dos continuaron hablando asumiendo sus roles de capitán y teniente hasta que encontraron una solución al problema. El cliente compartió su historia y ha sido una experiencia exitosa para la marca.



ilab.net/juego-de-innovacion