

#ReinventionLab

¿Cómo puedes transformar un error en oportunidad?

Herramientas sugeridas:

[Círculo de oro](#)

[Javelin Board](#)



Caso Diapers

Una familia ordenó una silla de bebé para el coche a través de Diapers.com y solicitó que fuera entregada en su hotel antes de su llegada. Cuando llegaron, la silla no estaba ahí. Un empleado decidió corregir el error otorgándole a la familia un cupón de descuento en la tienda más cercana, dinero para el taxi y un descuento considerable para su siguiente compra.

La familia quedó tan satisfecha y contenta que continuaron siendo clientes fieles por muchos años más.



ilab.net/juego-de-innovacion