

Al cliente hay que preguntarle qué quiere, pero no siempre hay que hacerle caso

El Club Cecot de Màrqueting experimentó una manera de pensar diferente

Josep Lluís Alonso

Unas sesenta personas experimentaron una nueva forma de pensar en los negocios que proponen los expertos. Fue en la sesión organizada por el Club Cecot de Màrqueting i Vendes. A través de distintas dinámicas aprendieron otros enfoques para reinventarse. Los ponentes eran Fernando Ozores, experto en desarrollo de negocios y procesos de innovación abierta, y Tomás García, especialista en generación de nuevos productos y servicios enfocados al usuario. Ambos son socios fundadores de la consultora Buenaidea.

Durante, la sesión se formaron grupos de seis personas para experimentar técnicas de creatividad muy rompedoras. Revisaron algunos supuestos de negocio, como por ejemplo un restaurante. Como idea, algunos propusieron recibir a los comensales totalmente a oscuras para vivir una fuerte experiencia sensorial o, con el ánimo de romper las reglas preestablecidas, se propuso también un pseucanibalismo, sirviendo la comida en el interior de los



Participantes en las dinámicas experimentales celebradas en la Cecot. CRISTÓBAL CASTRO

cuerpos de unos maniqués. Otra dinámica fue la hibridación de dos ideas, es decir, mezclar dos negocios preexistentes: por ejemplo, una consulta de dentista y un servicio de relax. Alguien proponía crear una zona de masajes antes de entrar a la consulta y facilitar unos auriculares con

música para no tener que oír el torno. En la dinámica enfocada al usuario, los expertos proponían escuchar al cliente, pero no hacerle caso siempre porque, según Tomàs García, a menudo no saben lo que quieren o conviene. Como ejemplo, dijo que si Henry Ford hubiera preguntado en su época a sus

clientes qué querían, le hubieran pedido un caballo más rápido. La sesión concluyó con una dinámica de "need approach benefit and competition", es decir, procurar la comunicación y la colaboración dentro de la misma empresa entre quienes piensan, quienes ejecutan y quienes venden.