

REVELACIONES Poniendo foco en el usuario

Taller 2 INeS USACH - Oportunidades



VICERRECTORÍA DE
INVESTIGACIÓN
DESARROLLO E INNOVACIÓN
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE



SUPUESTOS

1

Los usuarios no saben utilizar la plataforma

2

3

4

PREGUNTAS

Qué problemas ha tenido para utilizar la plataforma

REVELACIONES

- Revelación 1: Lógica de uso no es adecuada
- Revelación 2: botones no se visualizan bien

ORTODOXIAS Desafiar nuestras creencias

Taller 2 INeS USACH - Oportunidades



VICERRECTORÍA DE
INVESTIGACIÓN
DESARROLLO E INNOVACIÓN
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE



¿Qué nunca escucharías decir sobre...?

- *“Este sábado, en lugar de ir a jugar fútbol, mis amigos y yo vamos a mirar electrodomésticos.”*
- *“No puedo esperar para comprar nuevos electrodomésticos.”*
- *“El vendedor me hizo sentir cómodo. Yo CONFIO en él.”*

¿Qué creencia (ortodoxia) estamos desafiando?

- ¡Clientes deben ser **siempre mujeres!**
- La compra de electrodomésticos **no es** una actividad genial!
- Los vendedores son **poco confiables**, atienden mal y no les interesa el cliente.

Desafiando la creencia, ¿qué oportunidades surgirían?

- Una línea de electrodomésticos **para hombres.**
- Nuevas líneas de productos con **diseños geniales.**
- Usar **representantes** de los fabricantes en el piso de ventas o cambiar el nivel de confianza

ANALOGÍAS ¿Cómo resolvería el problema...?

Taller 2 INeS USACH - Oportunidades



VICERRECTORÍA DE
INVESTIGACIÓN
DESARROLLO E INNOVACIÓN
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE



**Identifica organizaciones
inspiradoras**

**Imagen que da
vida a la analogía**

**Aprendizajes o
Principios**