

El método Amazon para innovar obsesionados con el cliente



Asael Villanueva | Redacción Nacional

Mackenzie Kosut, experto de startups globales de la empresa Amazon, afirmó que **siempre habrá una oportunidad de innovar para satisfacer al cliente.**

Durante su conferencia magistral que se realizó durante el [INC Monterrey](#), Kosut dio a conocer la cultura de innovación de Amazon dividida en cuatro aspectos esenciales:

- Obsesión con el cliente
- Pensamiento a largo plazo
- Estar dispuesto no ser comprendido
- Aprender de los errores.

LEE TAMBIÉN:

“Hacer lo correcto para el cliente es innovar”, afirmó, mencionando que es necesario trabajar hacia atrás para el cliente y mencionó **las 5 preguntas que Amazon se hace en referencia al servicio al cliente.**

“Tenemos que preguntarnos, quién es el cliente, cuál es su problema, si los beneficios de lo que ofrecemos son claros, cómo sabemos qué quiere el cliente y cómo es su experiencia”, afirmó.

Otro de los aspectos importantes es el **pensamiento a largo plazo**, por lo que invitó a la audiencia a diseñar productos y servicios que sean capaces de resistir al tiempo y que sean mejorables al pasar los años.



/>>

Uno de los ejemplos que abordó es Amazon Prime, que en 2007 era únicamente un servicio de entregas premium gratuitos que no era tan popular. En 2018 se ha convertido en un servicio reconocido de entrega incluso de una hora en algunas ciudades.

*“Tienes que ser **obstinado** en la visión, pero **flexible** en los detalles”, aseveró.*

Mackenzie además afirmó que en ocasiones las innovaciones harán que las personas no comprendan tu idea en el presente, por lo que debes estar dispuesto a **continuar trabajando a pesar de que seas incomprendido**.

Abordó el ejemplo de **Amazon Web Services** que fue severamente criticado cuando fue lanzado y hoy toma fuerza como una de las herramientas que ayudan a convertir ideas en negocios.

Amazon ha sufrido algunos fracasos y de igual manera, Kosut afirma que **lo más importante de haber fallado ha sido el reconocer los errores y aprender de ellos**.

“Hay muchas razones por las que fallamos, pero está bien [...] de hecho si fallas, por favor aprende de tus errores”, aseveró.



/>>

Asimismo, comentó que **es necesario desarrollar mecanismos para organizar una empresa que busca innovar**, con 4 aspectos:

- **Mecanismos:** Procesos sobre cómo enfocarse en el cliente
- **Arquitectura:** Formar una estructura que permita el trabajo colaborativo
- **Cultura:** Atraer a personas innovadoras y emprendedoras y dejarlas ser creativas
- **Organización:** Experimentar mediante el trabajo en equipo.

Mackenzie dio un recorrido por los inicios de Amazon y mostró cómo la empresa ha innovado constantemente llegando a ser una de las empresas más valiosas del mundo.

Finalizó su conferencia mencionando que **Amazon mantiene su espíritu innovador como si fuera una empresa recién creada**, gracias a la **filosofía del día 1** de su fundador **Jeff Bezos**, e invitó a los asistentes a acercarse a Amazon a desarrollar sus ideas de negocio.

LEE TAMBIÉN: