

# Aprendizaje e innovación. Por medio del diseño

## La experiencia de los visitantes

**El LINC no es un showroom. Es un espacio donde se produce el aprendizaje y la innovación y queremos inspirar a nuestros clientes para que usen su espacio de trabajo de manera que refuerce su propósito y alinee su estrategia, marca y cultura.**

---

**GALE MOUTREY** | vice presidente de Comunicaciones

En Steelcase animamos a los visitantes que vienen al Centro de Aprendizaje e Innovación (LINC) de Múnich a que participen de forma activa en experiencias diseñadas para el aprendizaje activo, el descubrimiento y la innovación. Pase el tiempo que se pase en este espacio, ya sea en persona o de manera virtual, es una oportunidad para experimentar de primera mano cómo el espacio puede resolver los problemas de las empresas e impactar en la estrategia, la marca y la cultura de manera positiva.

El equipo de planificación participó en un proceso de design-thinking centrado en el usuario, colaborando con IDEO, la empresa internacional de diseño e innovación, para desarrollar experiencias que inspirasen a las visitas y les ayudasen a comprender mejor lo que sus trabajadores pueden necesitar para ser más creativos en su trabajo. El equipo realizó numerosos prototipos con sus clientes y concesionarios, lo que les permitió probar y cocrear activamente experiencias de cliente innovadoras.

## PRINCIPIOS ORIENTATIVOS

Basándose en sus estudios, el equipo de experiencia de visitas sintetizó estos principios para que sirviesen de base en el diseño del nuevo LINC:

### **Transparente**

Proporcionar una experiencia de cliente auténtica en la que las visitas puedan ver cómo trabajamos y cómo el LINC fomenta tanto el aprendizaje como la creatividad.

### **Absorbente**

Implicar a los clientes mediante la cocreación en lugar de mediante una visita guiada, lo que les permite descubrir las cosas por sí mismos.

### **Inspirador**

Transmitir ideas innovadoras sobre el trabajo, los trabajadores y el espacio de trabajo mediante historias pertinentes e inspiradoras basadas en nuestras investigaciones, insights y experimentos.

---

**SIGUIENTE CAPÍTULO** - Diseño

**CAPÍTULO ANTERIOR** - Principios de liderazgo

---