

## 6



**CASO 1 LEGO** (extraído de <https://es.semrush.com/blog/reputacion-online-casos-estudio/>)

Luka, un niño de 7 años, gastó todos sus ahorros de Navidad en comprar un kit de LEGO con el que estaba soñando desde hacía tiempo.

Un día fue de compras con su padre y, a pesar de que este le advirtió que no lo sacara de casa, Luka se empeñó, no hizo caso y se lo llevó.

¿El resultado? Efectivamente, perdió a Jay ZX (el muñequito).

¡Había un 100% de probabilidades de que la ley de Murphy se cumpliera!

El caso es que se puso en contacto con el servicio de atención al consumidor de LEGO desde donde, después de darle una lección moral sobre por qué hay que hacer caso a los padres, le prometieron enviarle no sólo un muñequito en cuestión sino también algún extra de la colección.

Hasta aquí todo habría quedado en una simple anécdota con final feliz si no fuera porque este email se publicó en Redes Sociales y se hizo viral.

En la imagen te comparto una copia del email

¿Las consecuencias para la empresa?

La imagen de LEGO sumó puntos como empresa responsable, humana y empática con los problemas de sus usuarios.

Su servicio de atención al cliente ha sido puesto como ejemplo y como caso de estudio hasta la saciedad.

La reputación online de la marca se vio fortalecida por la gran cantidad de interacciones recibidas teniendo como base este tema.

**Email from Luka to LEGO**

Hello. My name is Luka and I am seven years old. With all my money I got for Christmas I bought the Ninjago kit of the Ultrasonic Raider. The number is 9449. It is really good. My Daddy just took me to Sainsburys and told me to leave the people at home but I took them and I lost Jay ZX at the shop as it fell out of my coat. I am really upset I have lost him. Daddy said to send you a email to see if you will send me another one. I promise I won't take him to the shop again if you can. Thank you.

**Email reply from Richard at Lego Consumer Services**

Thanks for sending us an email!

We are very sorry to hear about you losing your Jay minifigure but it sounds like your dad might have been right about leaving it at home. It sounds like you are very sad about it too.

Normally we would ask that you pay for a new one if you lose one of your minifigures and need to have it replaced. My bosses told me I could not send you one out for free because you lost it but, I decided that I would put a call into Sensei Wu to see if he could help me.

Luka, I told Sensei Wu that losing your Jay minifigure was purely an accident and that you would never ever ever let it happen ever again. He told me to tell you, "Luka, your father seems like a very wise man. You must always protect your Ninjago minifigures like the dragons protect the Weapons of Spinjitzu!" Sensei Wu also told me it was okay if I sent you a new Jay and told me it would be okay if I included something extra for you because anyone that saves their Christmas money to buy the Ultrasonic Raider must be a really big Ninjago fan.

So, I hope you enjoy your Jay minifigure with all his weapons. You will actually have the only Jay minifigure that combines 3 different Jays into one! I am also going to send you a bad guy for him to fight!

Just remember, what Sensei Wu said: keep your minifigures protected like the Weapons of Spinjitzu! And of course, always listen to your dad.

You will see an envelope from LEGO within the next two weeks with your new minifigures. Please take good care of them, Luka. Remember that you promised to always leave them at home.  
Happy building!

Sincerely,

Richard  
LEGO Consumer Services

**CASO 2 VERSE:** De fabricar cajeros de Bitcoins a plantar cara a la tarjeta de crédito. Tres veinteañeros españoles lanzan Verse, una aplicación para transferencias con el móvil desarrollada en Silicon Valley

Verse, empresa creada por tres chicos, que gracias al eco de las redes sociales: Instagram, Whats App, Facebook, los conocieron en EEUU y consiguieron diferentes inversores para financiar su empresa.

[http://economia.elpais.com/economia/2016/02/12/actualidad/1455258932\\_584811](http://economia.elpais.com/economia/2016/02/12/actualidad/1455258932_584811).

<http://www.lavanguardia.com/tecnologia/20160309/40316421248/verse-whatsapp-pagos-movil.htm>



### “Queremos ser el Whatsapp de los pagos desde el móvil”

Coger el móvil y, de forma tan sencilla como enviar un mensaje de texto, poder hacer una transferencia de dinero. Únicamente se ha de escribir la cantidad a enviar y a continuación un contacto de la agenda. En cuestión de segundos el receptor puede tener el dinero en su cuenta de Verse, una de las startups que ambiciona transformar el mundo de los pagos entre particulares gracias al móvil y que ha sido creada por tres jóvenes barceloneses.