



La innovación es aprender a fracasar

Ben and Jerry's

- **Cómo darle la vuelta al fracaso.**

Innovar es por naturaleza adentrarnos en un proceso en el que nos enfrentaremos a elementos que a priori no podemos determinar, por desconocidos e impensables. Y tendremos que avanzar entre la "maleza", creando un camino en la dirección que deseamos alcanzar. Es muy posible que lleguemos a un punto en el que tengamos que dar la vuelta e intentar el "viaje" por otro lado.

Si a este cambio de rumbo lo llamamos **fracasar**, ciertamente nos puede llegar a marcar negativamente ante futuras decisiones. Sin embargo, ¿qué pasaría si al hecho de experimentar y extraer aprendizajes que nos permiten avanzar no lo consideráramos fracasar?

Veamos que hace con sus "errores" una empresa de helados llamada **Ben & Jerry's** (Vermont - USA). Esta empresa lanza todos los años variaciones (innovaciones incrementales) o novedades en su oferta de productos. Y lo hacen a sabiendas de que muchos de ellos morirán en un período breve del tiempo. ¡Pero no les importa que esto ocurra!

Son conscientes de que para mantenerse en el mercado han de cubrir dos frentes: por un lado satisfacer a los clientes que gustan de sabores y productos ya establecidos, pero a la vez no dejar nunca de sorprenderles con novedades. Y para lograr esto último han de experimentar... y fracasar en el camino.

Una vez al año, en el período previo a Halloween, reúnen todos los fracasos en su web y abren un proceso participativo para que tanto empleados como clientes puedan votar de entre los productos "muertos" cuál de ellos merece "resucitar" el día de Halloween, y requieren además a los votantes que aporten comentarios sobre el porqué creen que no tuvo éxito y qué características debiera haber tenido para mejorarlo.

Interesante es saber que tras este proceso los productos "resucitados" suelen convertirse en "Best sellers" de la marca. Aunque para nosotros lo más remarcable es que con este "juego" consiguen –cosa para nada desdeñable– la implicación de todos los empleados de B&J en la generación de nuevos productos y sabores.

¡Claro que no les importa el fracaso, si le acaban dando la vuelta! Pues nada, os invitamos a celebrar **la innovación y sus fracasos** con un refrescante helado.

