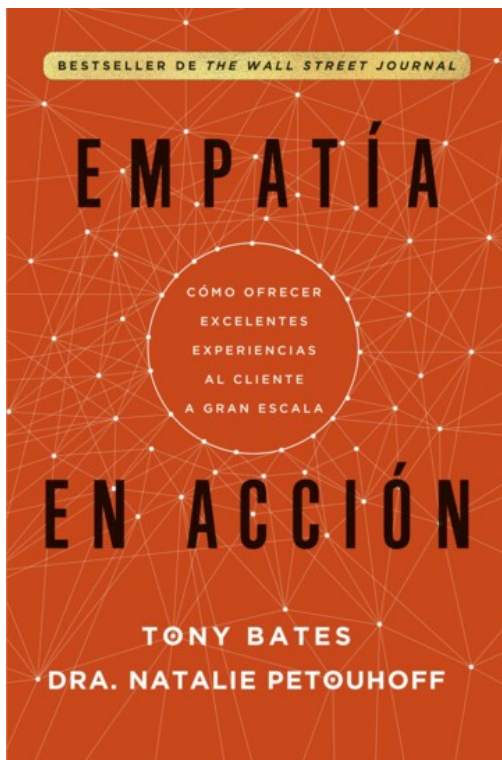




Fecha de publicación:
23/09/2026

Sello Editorial:
Gestión 2000

Contacto de prensa

Nombre: María José Bertrán

Email: mjbertran@planeta.es



Empatía en acción

Tony Bates, Natalie Petouhoff

¿Y si hemos estado enfocando al revés la experiencia del cliente y del empleado?

¿Y si hemos estado enfocando al revés la experiencia del cliente y del empleado?

La mayoría de los líderes empresariales creen ofrecer una excelente experiencia a sus clientes y empleados. Sin embargo, la realidad demuestra que estos no siempre lo perciben así. Basándose en millones de interacciones con clientes y en más de una década de trabajo con algunas de las mayores marcas del mundo, Tony Bates y la Dra. Natalie Petouhoff presentan una nueva forma de entender el crecimiento empresarial: observar la organización desde la perspectiva de quienes la hacen posible, los clientes y los empleados.

¿Por qué siguen fallando tantas iniciativas destinadas a mejorar la experiencia? ¿Cómo pueden las empresas generar confianza y fidelidad de manera auténtica? Los autores sostienen que la clave está en convertir la empatía en una práctica cotidiana y no en un simple eslogan corporativo. A través de casos reales, historias inspiradoras y un marco de actuación, muestran cómo las organizaciones pueden construir culturas más comprometidas, adoptar nuevas formas de liderazgo y aprovechar la innovación para crear relaciones más sólidas y duraderas con clientes y empleados.

Además, plantean un desafío a directivos e inversores: reconocer el verdadero valor financiero de las personas y comprender que las experiencias no son un coste, sino una poderosa fuente de crecimiento. Todo comienza cuando la empatía deja de ser una intención y se convierte en acción.

«Repleto de nuevas perspectivas sobre el poder de la empatía, recomiendo este valioso libro a cualquiera que busque innovar para anticipar y cumplir con las expectativas del cliente.» —**Shantanu Narayen**, presidente y CEO de Adobe Inc.

«*Empatía en acción* replantea nuestros enfoques sobre la experiencia del cliente y del empleado. Una guía para aquellos que se atreven a cambiar de paradigma y transformar los negocios tal como los conocemos.» —**Sandy Carter**, COO y CBO en Unstoppable Domains

Tony Bates

Tony Bates es presidente y CEO de Genesys®, donde dirige la estrategia y las operaciones globales de la compañía. Con una amplia trayectoria en el sector tecnológico, ha ocupado puestos de alta dirección en empresas como Cisco, Skype y Microsoft, liderando procesos de crecimiento e innovación a escala internacional. Actualmente también forma parte de los consejos de administración de eBay y VMware.

Natalie Petouhoff

Natalie Petouhoff es estratega sénior de experiencia de cliente y consultora empresarial en Genesys®. Especialista en experiencia de clientes y empleados, ha asesorado a compañías líderes como Salesforce, Marriott, General Motors, Sony Pictures y Verizon. Doctora en Ciencia e Ingeniería de Materiales por la Universidad de California, combina una sólida formación técnica con una visión innovadora sobre el futuro del trabajo, la tecnología y la experiencia humana.