

**Cronograma Introducción a Customer Success**

Mes	Día	Duración (h)	Horario	Módulo	Temas	Profesor	
Noviembre	13	Lunes	-	18h00 a 19h00	Módulo 1	Sesión 0 Introdutoria: presentación del curso	Vanessa Gallegos
	15	Miércoles	2	18h00 a 20h00		Introducción a Customer Success y primera dinámica grupal	
	20	Lunes	2	18h00 a 20h00		Tipo de empresas que necesitan un departamento de CS e importancia de la retención del cliente	
	22	Miércoles	2	18h00 a 20h00		Customer Success vs. Servicio al Cliente + Charla Invitado Especial: Patrick Finn	
	27	Lunes	2	18h00 a 20h00		Metas y objetivos que cumple un CSM dentro de una empresa + diferencia entre cross-selling y up-selling	
	29	Miércoles	2	18h00 a 20h00		Relación del departamento de CSM con otros departamentos de la empresa + Charla Invitado Especial: Silvia Macareno	
Diciembre	4	Lunes	2	18h00 a 20h00	Módulo 2	Técnicas para desarrollar una relación de comunicación y honestidad + Lenguaje no verbal, empatía en llamadas con clientes	
	6	Miércoles	2	18h00 a 20h00		Reuniones efectivas con clientes + Charla Invitado especial: Doug Dotts	
	11	Lunes	2	18h00 a 20h00	Módulo 2 y 3	Práctica grupal para examen parcial + Introducción al Onboarding	
	13	Miércoles	2	18h00 a 20h00		Objetivos de un onboarding + estructura de un onboarding efectivo	
Enero	8	Lunes	2	18h00 a 20h00	Módulo 3	Factores en un plan de Onboarding y herramientas para medir la satisfacción del cliente	
	10	Miércoles	2	18h00 a 20h00		Prácticas de onboarding grupales + Charla Invitado Especial: Heidi Noonan-Mejicanos	
	15	Lunes	2	18h00 a 20h00	Módulo 4	En qué consiste un "Handoff" eficiente + Ejercicio en clase "Account Tracker"	
	17	Miércoles	2	18h00 a 20h00		Principales causantes para que un cliente abandone su contrato + Introducción a un QBR y cómo sacarlo provecho como CSM	
	22	Lunes	2	18h00 a 20h00	Módulo 5	Ofertas laborales en CSM y preparación para entrevistas	
	24	Miércoles	2	18h00 a 20h00		Práctica grupal para el Examen Final	

<b>TOTAL</b>	30
--------------	----