

Introducción al Customer Success



13
NOV

Descripción

Este curso está diseñado para equipar a los estudiantes con las habilidades y el conocimiento para aplicar a un rol de Customer Success Manager (CSM) en empresas nacionales e internacionales. Con una combinación de conceptos teóricos, estudios de casos prácticos y discusiones interactivas con Customer Success Managers del mundo real, los estudiantes aprenderán cómo ser CSMs exitosos.

La gestión del éxito del cliente, conocida en inglés como "Customer Success Management" se encarga de crear relaciones a largo plazo y retener clientes importantes, logrando de esta forma que las empresas tengan mayor éxito y crecimiento económico a largo plazo. El CSM también ayuda a los clientes a obtener el máximo valor del servicio o producto, asegurando que cada problema o pregunta que el cliente tiene acerca del producto o servicio, pase primero por las manos de su CSM asignado. Esta profesión se ha vuelto especialmente importante en empresas de software en Estados Unidos debido a la garantía que provee de mantener e incluso aumentar los ingresos de las empresas.



¿Por qué inscribirme?

El Customer Success Management desempeña un papel crítico en la retención de clientes y el crecimiento sostenible de las empresas, fomentando relaciones a largo plazo. Los CSMs actúan como el puente vital entre los clientes y los productos o servicios ofrecidos, asegurando que cada consulta o inquietud sea abordada con eficacia y que los clientes obtengan el máximo valor de su inversión. En un mundo cada vez más digital y globalizado, esta profesión se ha vuelto esencial, especialmente en el campo de las empresas de software en los Estados Unidos, donde garantiza un mantenimiento e incluso un aumento en los ingresos.

Los sueldos de un CSM en EEUU pueden variar desde \$6,000 a \$14,000 dólares al mes. Esta es una profesión que está empezando a ofertarse de manera remota y empezando a desarrollarse en el Ecuador. A medida que las empresas SaaS (software as a service) sigan creciendo en el Ecuador y las empresas internacionales sigan buscando talento a nivel internacional, la oferta laboral en este cargo continuará creciendo.

Objetivos

- Comprender la importancia de la gestión de un Customer Success Manager.
- Formar profesionales de diversas industrias para trabajar en empresas que tengan un departamento de Customer Success existente.
- Proveer al estudiante con las herramientas y estrategias para el manejo de múltiples cuentas y desarrollar sus capacidades del manejo eficiente del tiempo.
- Capacitar al participante en estrategias de Onboarding.
- Desarrollar en el estudiante habilidades para identificar a los clientes insatisfechos para evitar la pérdida de ingresos en la empresa.
- Identificar las habilidades y perfiles que las empresas buscan hoy en día al contratar un Customer Success Manager.

Resultados de aprendizaje

#	Resultado de Aprendizaje	Nivel
1	Familiarizarse con los términos clave utilizados en un rol de Customer Success.	Medio
2	Reconocer el rol y responsabilidades que tiene un Customer Success Manager dentro de una empresa de software.	Medio
3	Reconocer las diferencias entre un Representante de Servicio al Cliente y un Customer Success Manager.	Básico
4	Entender la importancia de generar up-selling y cross selling en cuentas existentes.	Básico
5	Obtener destrezas para trabajar y comunicarse eficientemente con clientes.	Básico
6	Identificar la estructura de una llamada y seguimiento posterior para fortalecer relaciones y resolver conflictos de los clientes.	Básico
7	Comprender la importancia y estrategias principales de Onboarding.	Medio
8	Distinguir los factores que determinan un proceso exitoso de "Handoff".	Básico
9	Definir los factores comunes que provocan que un cliente cancele su contrato con una empresa.	Medio
10	Familiarizarse con el proceso de entrevistas y habilidades que los reclutadores buscan para un cargo de Customer Success Management.	Básico

Dirigido a:

Este curso está creado idealmente para profesionales con experiencia previa en manejo de cuentas (Account Management o Key Account Management) o experiencia en servicio al cliente. Este curso también es útil para profesionales sin experiencia laboral previa que desean empezar una carrera en Servicio al Cliente o Customer Success Management. Los estudiantes que desean formar parte de este curso deben tener el deseo de trabajar con clientes y de formar parte de equipos que apoyen al cliente dentro de las empresas.

*Es deseable pero no mandatorio, que el candidato tenga una formación en comunicación, administración de empresas, marketing o ventas.

***Requisitos:**

A pesar de que este programa será dictado en español, contaremos con invitados especiales, lecturas y material audiovisual en inglés, por lo cual es necesario que el estudiante cuente con un nivel intermedio/avanzado de inglés. De igual manera, para aplicar a un rol de CSM en el exterior, un nivel avanzado de inglés es indispensable.

Contenido

MÓDULO I. Estructura de Customer Success dentro de una empresa

Duración: 13 horas

Objetivo de aprendizaje: Familiarizarse con los términos clave utilizados en un rol de Customer Success. Reconocer el rol y responsabilidades que tiene un Customer Success Manager dentro de una empresa de software. Reconocer las diferencias entre un Representante de Servicio al Cliente y un Customer Success Manager. Entender la importancia de generar up-selling y cross selling en cuentas existentes.

Contenido del módulo:

- Introducción y glosario de términos clave del curso: Customer Success, Renewal, Churn, Churn Risk, Handoff, Onboarding, BoB, Upsell, Cross-Sell, etc.
- ¿Qué es Customer Success?
- ¿Qué tipo de empresas son las que más necesitan un departamento de Customer Success?
 - Importancia de la retención de clientes en empresas de software.
- ¿Cómo se distingue Customer Success de Servicio al Cliente?
 - Importancia de ayudar al cliente de forma proactiva en lugar de reactiva.
- ¿Qué metas y objetivos cumple un Customer Success Manager (CSM) dentro de una empresa?
 - Cómo se distingue "upselling de cross-selling"?
- ¿Con qué otros departamentos colabora normalmente un CSM?

MÓDULO II. Habilidades blandas y estrategias de comunicación eficiente con clientes

Objetivo de aprendizaje: Obtener destrezas para trabajar y comunicarse eficientemente con clientes. Identificar la estructura de una llamada y seguimiento posterior para fortalecer relaciones y resolver conflictos de los clientes.

Contenido del módulo:

- Rompiendo el hielo y desarrollando una relación de comunicación y honestidad
- Escucha activa y técnicas de comunicación autónoma online)
- Lenguaje no verbal y empatía durante las llamadas con clientes
- Reuniones efectivas con clientes
 - Agenda
 - Notas
 - Seguimiento
 - Resultados

MÓDULO III. Estrategias de Onboarding

Objetivo de aprendizaje: Comprender la importancia y estrategias principales de Onboarding.

Contenido del módulo:

- ¿Qué es Onboarding y en qué consiste?
- o ¿Por qué es ideal que el CSM sea el Onboarding Manager?
- ¿Qué objetivos puntuales debe cubrir un Onboarding efectivo?
- ¿Qué factores se deben tomar en cuenta al crear tu plan de onboarding?
- ¿De qué maneras puedo medir la satisfacción de mi cliente con el trabajo que he realizado y con el producto/servicio de mi empresa?
- Prácticas de onboarding grupales

MÓDULO IV. Estrategias básicas de manejo de cuentas

Duración: 7 horas

Objetivo de aprendizaje: Distinguir los factores que determinan un proceso exitoso de “Handoff”. Identificar los factores comunes que provocan que un cliente cancele su contrato con una empresa.

Contenido del módulo:

- ¿En qué consiste el “Handoff” de un cliente?
- Ejercicio: crear un listado e historial de tus clientes “Account Tracker”
- ¿Qué factores son los principales causantes para que un cliente cancele su contrato y abandone el producto?
 - Onboarding ineficiente.
 - Falta de conocimiento o uso del producto o servicio.
 - Varios problemas técnicos con el producto y una experiencia negativa o dilatada con la resolución de conflictos.
 - Expectativas irrealistas generadas por el departamento de Ventas en cuanto al trabajo del Customer Success Manager o las capacidades del producto.
 - Fondos insuficientes en la empresa para continuar contratando el servicio.
 - Producto, servicio o precio ha sido superado por la competencia.
- ¿Qué es un QBR y cómo pueden utilizarlo como CSMs?

MÓDULO V. Mercado laboral de Customer Success

Duración: 5 horas

Objetivo de aprendizaje: Familiarizarse con el proceso de entrevistas y habilidades que los reclutadores buscan para un cargo de Customer Success Management.

Contenido del módulo:

- ¿Qué perfil y aptitudes buscan las empresas?
 - ¿Qué tipo de preguntas y ejercicios se hacen normalmente en una entrevista para un cargo en Customer Success Management?
- Ejercicio: Buscar ofertas laborales de CS en LinkedIn

Categoría	Descripción	%
Módulo 1	Ejercicio grupal de Upselling y Cross-Selling	15%
Módulo 2	Examen	20%
Módulo 3	Ejercicio grupal de Onboarding	15%
Módulo 4	Proyecto grupal: Llenar la matriz con un historial de clientes	15%
Módulo 5	Examen final	20%
Asistencia y participación	15 sesiones. El estudiante debe asistir al menos al 80% de las sesiones	15%

El profesional que culmine el programa será capaz de:

- Comunicarse con clientes de manera eficiente y asertiva.
- Monitorear la satisfacción del cliente y generar estrategias de retención de cuentas clave.
- Colaborar con otros departamentos, como Ventas y Soporte Técnico para apoyar al cliente de manera colaborativa.
- Aplicar los principios de Customer Success para manejar conflictos, retener clientes y fomentar el crecimiento de cuentas clave.

Emisión de certificado

El participante al finalizar el programa deberá cumplir con un mínimo del 80% de asistencia total y el 80% de componentes para recibir el certificado de aprobación otorgado por la Universidad San Francisco de Quito

Credenciales digitales

El participante que apruebe el programa cumpliendo con los requisitos mínimos, obtendrá además una credencial digital en la plataforma Credly que le permitirá mostrar sus logros académicos a su comunidad de una manera más visual y sencilla.

Cronograma

Fecha inicio: 13 de noviembre, 2023

Fecha finalización: 15 de enero, 2023

Modalidad: Online

Horario: lunes, miércoles y sábado

- lunes y miércoles (18:00-20:00)
- sábado (10:00-12:00)

Duración: 40 hora académicas.

- 30 horas académicas en tiempo real por zoom
- 10 horas de trabajo autónomo

[Descargar
cronograma](#)



Registro

Inversión	
Tarifa Pronto Pago	\$440
Tarifa Público General	\$470
Tarifa Comunidad USFQ y Grupos	\$450

Docente



Vanessa Gallegos Ehlers, MBA

- Enterprise Customer Success Manager en Botify, NYC.
- Agency Partner Success Manager en HubSpot, Boston.
- Onboarding y Customer Success Manager en Unific, Chicago.
- Profesional con más de 6 años de experiencia en manejo de clientes en empresas SaaS Ecuatorianas y Estadounidenses.
- MBA con subespecialización en Inteligencia Emocional y Coaching.
- Profesora del Business School de la USFQ.
- Consultora de Marketing Digital, responsable de asesorar a emprendimientos de CONQUITO.

Invitados especiales



Patrick Finn

- Principal Customer Success Manager, Senior Customer Success Manager e Inbound Growth Specialist en HubSpot, Boston.
- Encargado de Onboarding y Retención para cuentas B2B en Wayfair, Boston.
- Master of Arts in Teaching, French Language - Boston University.
- Profesor de Francés por más de 4 años.
- Nos hablará de su experiencia como Principal Customer Success Manager en una de las empresas de tecnología más grandes de EEUU.



Doug Dotts

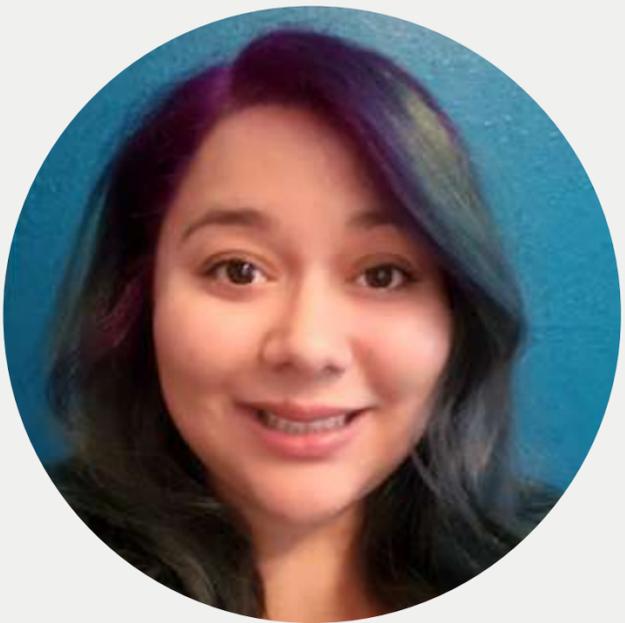
- Director of Growth Services and Customer Success, Unific, Chicago.
- Encargado principal de retención de cuentas clave B2B en Unific, Chicago.
- Business Administration and Finance Bachelor's Degree, Morehouse College, Atlanta.
- Fundador y Partner de varias agencias de tecnología y marketing.
- Nos hablará de su experiencia como consultor para algunas de las empresas más grandes de EEUU y de cómo manejar conflictos y diferentes personalidades al trabajar con clientes.

Invitados especiales



Silvia Macareno

- Senior Enterprise Account Executive en Botify, NYC.
- B2B Account Executive y Senior Account Executive en RollWorks, NYC.
- Bachelor of International Relations - Brown University.
- Nos hablará de su experiencia como representante de ventas para una de las empresas de tecnología más grandes de NYC y de su interacción con el departamento de Customer Success.



Heidi Noonan-Mejicanos

- Enterprise Onboarding Manager y Enterprise Search Data Strategist en Botify, NYC.
- Onboarding Manager y Enterprise Account Manager en Moz, Seattle.
- Arts and Science Associate's Degree Bellevue College, Bellevue.
- Nos hablará de su experiencia como Onboarding Manager para una de las empresas de tecnología más grandes de NYC. Heidi ha dirigido múltiples capacitaciones en varios idiomas, ella nos compartirá sus mejores consejos para estructurar un Onboarding exitoso.

Registro

1

Realizar el pago

Transferencia o depósito

Banco Bolivariano

A nombre de la Universidad San Francisco de Quito

Cuenta corriente Nro: 5075003350

(RUC: 1791836154001)

Banco Pichincha

A nombre de la Universidad San Francisco de Quito

Cuenta corriente Nro: 3407330004

(RUC: 1791836154001)

Tarjeta de crédito

Dar click en el siguiente botón y complete la información solicitada por el formulario.

Al finalizar quedará registrado automáticamente en el sistema

[Pago con Tarjeta de Crédito](#) 

Con Diners, Banco Pichincha, Guayaquil, Bolivariano o Produbanco podrá acceder al siguiente financiamiento:

- 3 y 6 meses sin intereses

2

Confirmar tu pago

Si realizaste el pago mediante:

Transferencia/Depósito: Enviar una copia del comprobante de depósito (escaneado) y sus datos personales: (nombres completos, cédula, teléfono y dirección) al siguiente mail: rordonez@usfq.edu.ec

*Si requiere factura con datos distintos al del participante, detallar en el correo los siguientes datos (razón social, RUC/cédula, teléfono, dirección y correo electrónico)

Si realizó el pago con Tarjeta de Crédito no es necesario confirmar su pago, el sistema registrará sus datos automáticamente.

3

Confirmación de registro

Recibirá un mail de confirmación de registro con la información pertinente al curso.

*La coordinación del programa se reserva el derecho de suspender o reprogramar la realización del actividad si no cuenta con el mínimo de alumnos requeridos o por motivos de fuerza mayor. En tal caso, se devuelve a los alumnos matriculados la totalidad del dinero a la brevedad posible.

Más información:

Natalia Velalcázar
Educación Continua
nvelalcazar@usfq.edu.ec
+593 98 251 4894

