



Bienvenidos a EN VIVO





Juliana Fernández
CSM LatAm | HubSpot



Diana Cardoso
CSM LatAm | HubSpot



TEMA DE HOY

Construir y aplicar un programa y una estrategia de customer success exitosa



AGENDA

1. ¿Qué es Customer Success?
2. ¿Por qué es importante tener un programa de Customer Success?
3. Cómo crear un programa y un equipo de Customer Success desde cero
4. Tips para ayudar a tus clientes a ser exitosos
5. Q&A



QUÉ APRENDERÁS HOY

1. Qué es y por qué es importante un programa de Customer Success
2. Cómo crear un programa y un equipo de Customer Success



Ingresa tus preguntas
en la herramienta de

Q&A

de Zoom.





#1

¿Qué es Customer Success?



Customer Success es una función organizacional que ayuda a los clientes a obtener el máximo valor de un producto o servicio, mientras trabajan estrechamente con ventas, marketing y producto para lograr su objetivo

¿Cómo más podemos describir Customer Success?

1. Los equipos de Customer Success construyen relaciones de beneficio mutuo que se extienden más allá de la compra inicial.
2. Se centran en cómo la empresa puede continuar atendiendo mejor al cliente, así como proporcionar un servicio al cliente superior.
3. Customer Success es el proceso de anticipar los desafíos o preguntas de los clientes y proporcionar soluciones y respuestas de manera proactiva a esos problemas antes de que surjan.
4. Customer Success ayuda a aumentar la felicidad y la retención del cliente, aumentando sus ingresos y la lealtad del cliente.



¿Cuál es la diferencia entre Customer Success y Servicio al cliente/Soporte?

1. Customer Success debe ser proactiva, mientras que el servicio al cliente es reactivo.
2. El equipo de Customer Success anticipa problemas y busca soluciones antes de que ocurran. Al hacerlo, proporciona soluciones a largo plazo en lugar de soporte a corto plazo.
3. El enfoque de Customer Success es llevar la satisfacción del cliente al siguiente nivel a través de interacciones que brinden un valor adicional, mientras que servicio al cliente se enfoca en trabajar en la primera línea, respondiendo las preguntas, problemas y solicitudes de los clientes.





#2

¿Por qué es importante tener un programa de Customer Success?



1

Incrementar tus ingresos



Incrementar tus ingresos

Estrategias de Customer Success

- Las empresas que invierten en programas de customer success tienden a demostrar mayor incremento de ingresos
- 70% de empresas con ingresos crecientes consideran customer success “muy importante” vs solo el 49% de empresas con ingresos estancados
- 55% de empresas en crecimiento consideran customer success “muy importante” vs solo el 49% de empresas que no crecen



2

Oportunidades de up-sell y cross-sell



Oportunidades de up-sell y cross-sell

Estrategias de Customer Success

- Mayor y mejor comunicación con tus clientes
- Más oportunidades para crecer junto a ellos
- Un Customer Success Manager puede anticipar los retos de los clientes y ofrecer servicios adicionales



3

Reducir tasa de pérdida de
clientes (churn)



Reducir churn

Estrategias de Customer Success

- Un programa de Customer Success te ayuda a identificar de manera más proactiva y temprana a clientes en riesgo de cancelar o abandonar tu empresa
- De esta manera puedes establecer alertas y desarrollar “playbooks” para corregir estas situaciones



4

Reducir costo de adquisición



Reducir costo de adquisición

Estrategias de Customer Success

- Una mejor tasa de retención lleva a un menor costo de adquisición ya que los clientes son fieles y repiten sus compras
- Además, un programa de Customer Success puede ayudar a convertir a tus clientes en promotores de tu marca
- Un promotor es uno de tus mejores canales de marketing porque ayuda a acelerar el flywheel de tu empresa



Programa de Customer Success

=

Clientes fieles que crecen con tu empresa y
promueven tu marca



#3

Cómo crear un programa y un equipo de Customer Success desde cero



¿Cómo construir un programa de Customer Success?

1. Identificar el objetivo final del cliente



¿Cómo construir un programa de Customer Success?

1. Identificar el objetivo final del cliente
2. Conformar un equipo de Customer Success



¿Cómo construir un programa de Customer Success?

1. Identificar el objetivo final del cliente
2. Conformar un equipo de Customer Success
3. Contratar las herramientas adecuadas



¿Cómo construir un programa de Customer Success?

1. Identificar el objetivo final del cliente
2. Conformar un equipo de Customer Success
3. Contratar las herramientas adecuadas
4. Definir una hoja de ruta para el éxito



¿Cómo construir un programa de Customer Success?

1. Identificar el objetivo final del cliente
2. Conformar un equipo de Customer Success
3. Contratar las herramientas adecuadas
4. Definir una hoja de ruta para el éxito
5. Definir métricas



¿Cómo construir un programa de Customer Success?

1. Identificar el objetivo final del cliente
2. Conformar un equipo de Customer Success
3. Contratar las herramientas adecuadas
4. Definir una hoja de ruta para el éxito
5. Definir métricas
6. Realizar cambios, uno a la vez



Identificar el objetivo final del cliente

1



- ¿Por qué los clientes están comprando mi producto/servicio?
- ¿Qué tipo de clientes serían el mejor fit para mi programa de customer success?

2



Conformar un equipo de Customer Success

- “Tu éxito es mi éxito”
- Construir relaciones de confianza y largo plazo

Conformar un equipo de Customer Success

2

Pasos para construir un equipo de Customer Success exitoso:

1. Comienza por hablar con los clientes
2. Crea un proceso de implementación
3. Realiza una encuesta en cada etapa del ciclo de vida del cliente
4. Sé la voz del cliente



2



Conformar un equipo de Customer Success

5. Desarrolla un programa escalable
6. Proporciona recursos de auto-aprendizaje
7. Seguir realizando encuestas en cada etapa del ciclo de vida del cliente
8. Trabaja en conjunto con otros departamentos

Contratar las herramientas adecuadas

3



- ¿Hay tareas que quiero automatizar?
 - Alertas automáticas
 - Envíos de newsletters
- ¿Hay tareas que quiero realizar manualmente?
 - Recordatorios de cancelación de suscripciones
 - Recordatorios de renovación

Definir una hoja de ruta para el éxito

4



1. ¿Cuál es el resultado esperado en cada etapa del recorrido del cliente?
2. ¿Qué podría beneficiar al cliente en cada una de las etapas?
3. ¿En qué etapa nuestro producto/servicio podría no cumplir las expectativas de nuestro cliente?
4. ¿En qué etapa podría la competencia influenciar a nuestros clientes?
5. ¿Cómo vamos a identificar y hacer seguimiento a los clientes insatisfechos durante su recorrido?

5



Definir métricas

- Valor de vida de un cliente
- Costo de adquisición del cliente
- NPS
- Tasa de cancelaciones
- Tasa de retención

Realizar cambios, uno a la vez

6



- Beneficia a los clientes
- Es más fácil medir los resultados de los cambios



#4

Tips para ayudar a tus clientes a ser exitosos



1

Enfoca a todo el equipo hacia el cliente

Es importante que todo el equipo trabaje con el cliente y no solo una parte de tu equipo

2

Ayuda a tus clientes en la forma en que desean recibir ayuda

Los clientes no quieren perder tiempo buscando soluciones o ayuda, trata de tener los mejores recursos para ayudar a tus clientes cómo les gustaría

Resuelve necesidades a corto y largo plazo

Cuando un cliente busca soporte, es para resolver un problema específico. Es importante resolver este problema, pero además proveer valor a otras situaciones que pueda estar enfrentando.

3

4

Tómate el tiempo de entender a tus clientes

Tus clientes pueden ser tus mayores fans o tus más grande enemigos

- Es importante conocer muy bien a tus clientes y recibir feedback de ellos constantemente
- Utiliza recursos como NPS

5

Brinda soluciones personalizadas

- No todos tus clientes son iguales y no todas las soluciones van a poder aplicarse a todos tus clientes
- Preocúpate por conocer y personalizar las conversaciones y soluciones que provees

Contrata la cantidad necesaria de personas en tu equipo

A medida que tu empresa crece, también crecerá tu cantidad de clientes, por lo que es importante que tu equipo tenga la capacidad de atender todas las solicitudes y no se abrumen en el proceso

6

Empecemos con las
preguntas
de Zoom.



The background is a solid orange-red color. In the top-left corner, there is a large, semi-transparent light red circle containing a smaller, solid red circle. To its right, there are three concentric, semi-transparent light red circles. In the bottom-right corner, there is a large, semi-transparent light red arc. The text '¡Gracias!' is centered in the middle of the image in a white, sans-serif font.

¡Gracias!