

# WEBINAR GRATUITO

## Los 5 pilares del customer success

2 de mayo de 2019



# ¡Hola! Soy Moe Bachouti

Latin America Customer Success Team | Region  
Manager, HubSpot

# Agenda

- ¿Qué es el Customer Success?
- Por qué es esencial para el futuro del negocio
- Quién en la organización debe estar al mando de esta área
- Cuándo implementar una estrategia de Customer Success
- Las herramientas que debes usar

¿Qué es el éxito del cliente?

# ¿Qué es el éxito del cliente?

- Satisfacción
- Lealtad
- SaaS CS



- Satisfacción
  - Respuestas rápidas
  - Respuestas concretas
  - Reuniones con horarios convenientes
  - Saludos cordiales
- ...¿pero hace falta algo?

- Resultados para crear lealtad
  - Superar desafíos
  - Lograr los objetivos
  - ROI

# Por qué el Customer Success es esencial



# Por qué el Customer Success es esencial

- Resultados
- Confianza
- Marca

# Resultados

- Relación simbiótica
- Educar y entrenar
- Mostrar el camino
- No solo vender el sueño
- Ejecutarlo juntos

# Confianza

- Cómo ha sido la experiencia de otros
- Cuáles son los pasos
- Cómo llegar ahí como ellos
- Motivar para crecer

¿Quién en tu organización debería manejar esta área?

¿Quién en tu organización debería manejar esta área?

- Enfoque de arriba hacia abajo
- Enfoque de abajo hacia arriba
- Ambos

## Enfoque de arriba

- Tradicionalmente el equipo de Ventas
- Todos los líderes quieren crecimiento de los clientes pero también retenerlos
- Inversión necesaria para esta fórmula

# Enfoque de abajo

- Feedback del cliente
- Necesidades
- Desafíos
- Mejorar los procesos



# Cuándo implementar una estrategia de Customer Success

# Cuándo implementar una estrategia de Customer Success

- Necesidades
- Objetivos

# Necesidades y Objetivos

- Atender
- Educar
- Ayudar a crecer
- Procesos
- Experiencias
- Asegurar una trayectoria exitosa

Dónde: ¿qué herramienta usar?

# Dónde: ¿qué herramienta usar?

- Metas - NPS, Surveys, Retencion, Product engagement
- Acciones - Cómo actuar a los metas
- Escalamiento - Responder con urgencia
- 1: pocos - Operaciones complejas, integraciones
- 1: muchos - Temas frecuentes y comunes

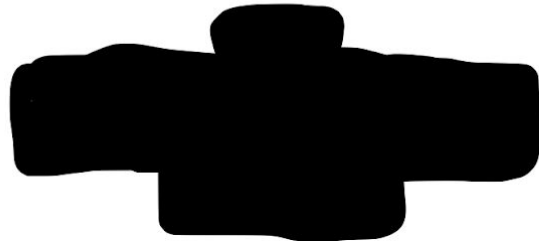


< Companies 🏠

Actions ▾

Customer Summary Activity **Notes** Emails Calls Tasks

Create Note



- Note
- Email
- Call
- Log
- Task
- Meet

▾ About this company

Company owner  
Leticia Henry

Company Info Territory  
2015/Intl/IntlMary/LatAm/001

Account Status  
Active

Type  
Customer

Rating

View all properties View property history

April 2019

**Note** Apr 30, 2019 at 1:43 PM EDT

Associated with

Hi @Diana Zalaquett

Looks like you've written this note on a CTU that closed two days ago.

This account renews in January of 2020, and any contract change at this point is a mid contract change that you can create.

[Expand](#)

**Laura Haime** left a note

**Note** Apr 29, 2019 at 10:00 PM EDT

Associated with

Help

Filter by: **Filter activity (7/11)** ▾ All users ▾ All teams ▾ 

Select all

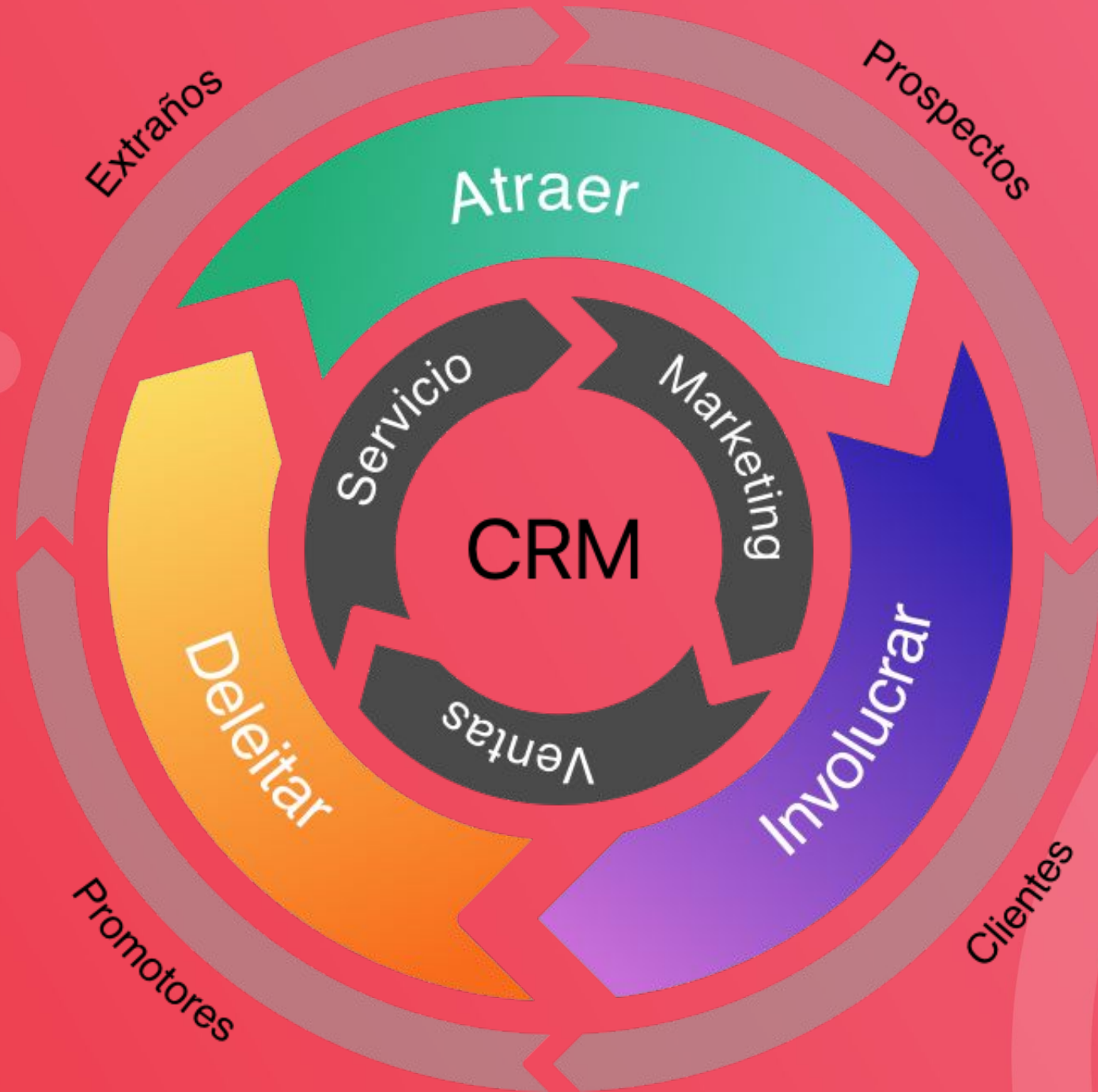
<input checked="" type="checkbox"/> <b>COMMUNICATION</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>TEAM ACTIVITY</b>	<input type="checkbox"/> <b>UPDATES</b>	<input type="checkbox"/> <b>INTEGRATIONS</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Calls	<input checked="" type="checkbox"/> Meetings	<input type="checkbox"/> Deal activity	<input type="checkbox"/> BET
<input checked="" type="checkbox"/> Conversations	<input checked="" type="checkbox"/> Notes	<input type="checkbox"/> Merges	
<input checked="" type="checkbox"/> Emails	<input checked="" type="checkbox"/> Tasks	<input type="checkbox"/> Salesforce syncs	
		<input checked="" type="checkbox"/> Ticket activity	

you can create.

Expand

 Laura Haime left a note





- Takeaways

- Relación Simbiótica
- Resultados + Satisfacción
- Inversión de arriba y Feedback de abajo
- Metricas

¿Preguntas?

**Gracias**