

Formato de roleplay

Para el cargo de Customer Success



Introducción

Este documento es el **formato de roleplay** para el cargo de **Customer Success (CS)**, el cual es de uso exclusivo interno para el equipo de Momentu. Este documento presenta una estructura sugerida de cómo dirigir esta simulación, teniendo en mente objetivos claros que queremos obtener, y así evaluar mejor al candidato.

Este espacio al ser una simulación, en vivo, durante una videollamada, y que depende de cómo interactúe el candidato, habrán ciertas respuestas que deberás improvisar, sin embargo teniendo siempre en cuenta el rol que debes asumir y sus características. A continuación te damos más detalle al respecto:

01

Objetivos del roleplay: este ejercicio pone a prueba la capacidad del candidato, en calidad de CS, para que pueda:

- Liderar una conversación difícil ante un cliente con potencial de churn, dudas e incertidumbre
- Transmitir confianza y soluciones realistas para el cliente
- Estructurar y sustentar casos de uso que resuelvan las objeciones.
- Plantear un roadmap de soluciones realistas que eviten el churn del cliente

02

Condiciones del espacio:

- Duración: 15 minutos
- Formato: videollamada en vivo, posterior a la entrevista
- Nivel de dificultad del roleplay: intermedio - desafiante
- Roles en la simulación:
 - Candidato: CS
 - Reclutador: cliente



Instrucciones para el reclutador

¿Qué pondrás a prueba?

El objetivo es simular una **conversación de retención** con un cliente que muestra objeciones, dudas e incertidumbre respecto a la continuidad del servicio, con posibilidad de churn hacia la competencia.

¿Cuál es el rol que asumirás?

Tú asumirás el papel de un Director de Recursos Humanos de una empresa de finanzas, con más de 250 empleados en LATAM. Las características del prospecto (o sea tú), son las siguientes:

- Nombre: Camilo Ocampo
- Cargo: Gerente de Recursos Humanos
- Empresa: Finteca
- Tamaño de la empresa: +250 empleados
- Ubicación: Chile
- Industria: fintech

Contexto de la empresa: Finteca ha estado usando Momentu durante 7 meses, pero recientemente el equipo de RRHH ha mostrado dudas sobre continuar y renovar el contrato vigente, argumentando que tienen otro proveedor que ofrece soluciones similares, con impacto cuantificable, ya que no han notado el impacto de Momentu de manera significativa

¿Qué actitud tendrás bajo el rol de prospecto?

- Preocupación inicial y escepticismo leve: el cliente está frustrado porque no ha visto el impactado esperado, y trasmite inseguridad sobre si seguir con los servicios, mencionando que su equipo quiere irse con la competencia
- Dudas y objeciones: a medida que avanza la conversación, deja muy claro sus dudas y objeciones claras, debes asumir una postura escéptica sin ser agresivo
- Objeción principal: *"Otro proveedor nos está ofreciendo soluciones similares, cuantificables, con una propuesta del 20% menos"*



Información adicional para el reclutador

Indicadores de éxito: al finalizar este ejercicio, no se espera que el candidato evite el churn, pero sí que:

- Mantenga un tono calmado, profesional y empático, mostrando interés genuino por la preocupación del cliente, haciendo preguntas abiertas para entender mejores las razones detrás del posible churn
- No adopte una postura defensiva, por el contrario, que identifique rápidamente la objeción principal y responda de manera estructurada, usando datos, casos de éxito y ejemplos concretos
- No permite que el cliente domine por completo la conversación, planteando un roadmap de mejoras para reforzar la confianza del cliente, abordando su objeción principal, retos principales y estableciendo compromisos que evidencien cambios



Notas adicionales para el entrevistador

- No ceder demasiado rápido: no debes facilitar la retención muy pronto, tu rol es también permitir que el candidato demuestre su capacidad para manejar objeciones y estructurar argumentos en tiempo récord
- Forzar la justificación de la propuesta: si bien durante la fase inicial tú como cliente te sientes dispuesto a escuchar soluciones, debes enfatizar en que necesitas una propuesta convincente para quedarte.
- Evaluar con transparencia: si crees que la conversación está tomando otro rumbo que no es el alcance de los objetivos previamente planteados, indícale al candidato que crees que se está desviando.





Información de control del documento



Tipo de documento: formato de roleplay para CS



Versión del documento: 1.7



Fecha de elaboración: 13 julio 2024



Fecha de última actualización: 08 marzo 2025



Elaborado por: Laura Vargas



Aprobado por: Juan Montoya