

Formato de entrevista

Para el cargo de Customer Success



Introducción

Este documento es la **entrevista semiestructurada** para el cargo de **Customer Success (CS)**, el cual es de uso exclusivo interno para el equipo de Momentu. A continuación presentamos su estructura e información general que debe considerarse:

01

Información general para el entrevistador

- Duración de la entrevista: 30 min
- Formato: conversacional, entrevista semiestructurada
- Objetivo: evaluar la experiencia del candidato en gestión de clientes, resolución de problemas, retención, expansión de cuentas y habilidades analíticas en métricas de CS.

02

Estructura de la entrevista

- Sección 1: inicio y presentación (romper el hielo)
- Sección 2: qué conoce respecto a Momentu
- Sección 3: recorrido profesional y trayectoria en CS
- Sección 4: gestión de clientes y resolución de problemas
- Sección 5: fit cultural, mindset startup y métricas de Customer Success
- Sección 6: motivaciones para aplicar
- Sección 7: cierre, espacio para preguntas y next steps

Por último, es importante tener presente que toda la información que está en recuadros (tal y como los de arriba) es únicamente para conocimiento del entrevistador, a modo de guía a medida que avanza la entrevista

Sin más preámbulo... ¡Que empiece la entrevista!



Inicio y presentación



Hola **[Nombre candidato]** Qué gusto conocerte.

Mi nombre es **[Nombre del entrevistador]**, hago parte del equipo de **[Nombre del equipo o del cargo]**, y el día de hoy seré quien quien te acompañará en este espacio, para que podamos conocernos

Antes de empezar, me gustaría contarte un poco sobre el proceso: este espacio será más una conversación que una entrevista rígida, para conocerte mejor, entender tu experiencia y cómo trabajas. Aquí no hay respuestas correctas o incorrectas, siéntete libre de compartir tu forma de pensar. También, tendremos la oportunidad de aplicar un roleplay, con el fin de conocer un poco más respecto a tu dinámica de trabajo.

También es una oportunidad perfecta par que me hagas todas las preguntas que tengas en relación a Momentu y el proceso ¿Te parece? ¿Empezamos?

Objetivo de esta sección



- Romper el hielo, relajar al candidato y hacer que se sienta cómodo
- Explicar el propósito del espacio y dar visibilidad de la estructura del mismo



Conocimiento sobre Momentu



Antes de entrar en detalles sobre tu experiencia, me gustaría saber qué conoces sobre Momentu...

Preguntas para el candidato

- ¿Cómo nos conociste y qué te llamó la atención sobre Momentu?
- Si tuvieras que explicarle a alguien a qué nos dedicamos ¿Cómo lo describirías?
- En tu opinión, ¿Cuáles crees que son los principales desafíos que enfrenta una startup como la nuestra en el sector de salud mental y bienestar corporativo?

Objetivo de esta sección



- Identificar el nivel de investigación y proactividad del candidato
- Ver cómo interpreta y vende la propuesta de valor de Momentu
- Evaluar su nivel de interés por la empresa



Recorrido profesional y trayectoria en CS



Para empezar, cuéntame un poco sobre tu experiencia laboral...

Preguntas para el candidato

- Si tuvieras que contarme tu historia profesional en solo 5 minutos ¿Cómo la resumirías?
- Si tuvieras que darle un consejo a alguien que recién está incursionando en este mundo ¿Qué consejo le darías sobre cómo construir relaciones sólidas con clientes?
- ¿Cuál ha sido el mayor desafío que has enfrentado con un cliente en riesgo de churn y cómo lo resolviste?
- Si hoy tuvieras que mejorar la retención de clientes en tu empresa actual ¿Qué harías diferente?

Objetivo de esta sección



- Conocer el background en gestión de clientes del candidato
- Evaluar cómo enfrenta desafíos desde su cargo y qué tan familiarizado está con ellos
- Conocer la trayectoria profesional del candidato



Gestión de clientes y resolución de problemas



En ventas siempre encontraremos objeciones. Quiero conocer un poco más de cómo las manejas...

Preguntas para el candidato

- ¿Cuál ha sido la mejor estrategia de activación de clientes que has implementado? ¿Cómo la mediste?
- ¿Cómo manejas un cliente que te pide constantemente cosas fuera del alcance del servicio?
- Cuéntame de un cliente que en un principio parecía inconforme, pero lograste convertirlo en un caso de éxito ¿Qué y cómo lo hiciste?

Objetivo de esta sección



- Evaluar su capacidad de gestionar clientes, persuasión y resolución de problemas
- Analizar su dinámica de trabajo en torno a retención y expansión de cuentas



Fit cultural, mindset startup y métricas de CS



Ahora, me encantaría conocer un poco más de tu forma de pensar detrás de tu dinámica laboral...

Preguntas para el candidato

- Si tuvieras a cargo de mejorar un proceso dentro de tu equipo de Customer Success ¿Qué cambiarías y cómo lo harías?
- Si pudieras diseñar un dashboard de métricas para evaluar la salud de los clientes ¿Qué incluirías?
- ¿Cuál crees que es la métrica de éxito más importante en Customer Success? ¿Y cómo la has impactado en tu trabajo?

Objetivo de esta sección



- Medir conocimiento de métricas clave como: NPS, churn rate, upsellings, activación, retención de usuarios.
- Identificar si tiene una mentalidad de mejora continua y proactividad.
- Evaluar qué tanto encaja con la dinámica de trabajo y cultura en Momentu



Motivaciones para aplicar



Antes de cerrar, me gustaría saber qué te motivó a aplicar a esta posición en Momentu

Preguntas para el candidato

- ¿Cómo crees que este rol encaja con lo que estás buscando en tu carrera?
- Si tuvieras una oferta con el mismo tipo de compensación salarial + beneficios en otra empresa, ¿Qué te haría elegir Momentu sobre esa otra opción?

Objetivo de esta sección



- Identificar si su visión de crecimiento está alineada con lo que Momentu puede ofrecer
- Entender qué tanto encaja Momentu con sus aspiraciones profesionales



Cierre. Espacio para preguntas y next steps



En verdad agradezco tu tiempo, logramos abordar varios temas y me encantó conocerte un poco más...

Para darte visibilidad te comento nuestros next steps:

- Una vez cerremos esta entrevista, avanzaremos con el roleplay, el cual nos tomará entre 10 a 15 minutos, y lo haremos en esta misma reunión virtual.*
- Con la aplicación del roleplay terminamos la fase de pruebas, solo resta de nuestra parte revisar cada una de las etapas de tu proceso, y tomar una decisión. Por lo que recibirás una respuesta de parte nuestra en aproximadamente 1 semana, vía correo electrónico ¿Vale?*
- Antes de avanzar, quiero cederte la palabra para saber si tienes alguna pregunta para mí, en relación al proceso, al cargo, la compañía...*



Información de control del documento



Tipo de documento: formato de entrevista para CS



Versión del documento: 1.4



Fecha de elaboración: 11 agosto 2024



Fecha de última actualización: 25 abril 2025



Elaborado por: Laura Vargas



Aprobado por: Juan Montoya