

 Rúbrica evaluación 2: entrevista + roleplay - CS					
Nombre del candidato: Laura Vargas Cely					
Instrucciones 1. Debes diligenciar únicamente la columna "N", para asignar un puntaje en la escala del 0 al 4 2. Debe ser un número entero, no es válido decimales 3. El puntaje mínimo para que el candidato pase esta etapa debe ser igual o superior a: 2,8, o sea el 70%					
Criterio	Descripción	Ponderación	Explicación de escala de puntaje	Puntuación (0-4)	Puntaje
Experiencia en Customer Success (Entrevista)	Se evalúa la trayectoria del candidato en la activación, retención, gestión de clientes y expansión de cuentas B2B	20%	0: no tiene experiencia relevante 2: experiencia muy limitada y sin claridad de su trayectoria en este rol 2: tiene experiencia parcial, pero sin especialidad en el cargo 3: experiencia sólida y bien estructurada 4: experiencia altamente relevante, con impacto medible y ejemplos claros	4,0	0,8
Fit cultural y mindset de startup (Entrevista)	Se evalúa qué tan alineado está el candidato con la cultura de una startup, su capacidad de adaptarse a cambios rápidos y su disposición para asumir desafíos comerciales en un entorno dinámico	5%	0: no muestra adaptación a la mentalidad de startup. 1: expresa dudas sobre la dinámica de trabajo en startups. 2: se muestra abierto a la cultura startup, pero con reservas. 3: está alineado con la cultura startup y demuestra flexibilidad. 4: su mentalidad y actitud encajan perfectamente con un entorno de alto crecimiento.	1,0	0,05
Conocimiento de métricas de Customer Success (Entrevista)	Se evalúa el nivel de conocimiento del candidato en métricas clave como NPS, churn rate, activación y retención	15%	0: no conoce las métricas clave del cargo ni su impacto 1: conoce algunas métricas, pero no las ha aplicado 2: conoce métricas clave, pero sin ejemplos concretos 3: tiene dominio sobre métricas y estrategias para optimizarlas 4: explica con precisión cómo ha impactado métricas en su trayectoria	3,0	0,45

Rúbrica evaluación 2: entrevista + roleplay - CS					
Nombre del candidato: Laura Vargas Cely					
Instrucciones 1. Debes diligenciar únicamente la columna "N", para asignar un puntaje en la escala del 0 al 4 2. Debe ser un número entero, no es válido decimales 3. El puntaje mínimo para que el candidato pase esta etapa debe ser igual o superior a: 2,8, o sea el 70%					
Criterio	Descripción	Ponderación	Explicación de escala de puntaje	Puntuación (0-4)	Puntaje
Habilidades de resolución de problemas y retención de clientes (Roleplay)	Se evalúa cómo el candidato maneja clientes insatisfechos, riesgos de churn y su capacidad para estructurar soluciones viables	25%	0: no tiene estrategias claras ni conocimiento en retención 1: plantea soluciones poco estructuradas o poco realistas 2: responde de manera general, pero sin profundidad estratégica 3: demuestra capacidad para manejar clientes difíciles con estrategias viables 4: estructura respuestas claras, basadas en datos y casos de éxito.	3,0	0,75
Manejo de objeciones y negociación (Roleplay)	Se evalúa la capacidad del candidato para manejar objeciones de clientes escépticos, resolver sus dudas y liderar conversaciones difíciles	25%	0: no logra manejar objeciones ni persuadir 1: responde pero sin generar confianza ni estructurar argumentos sólidos 2: maneja algunas objeciones, pero le falta estrategia y persuasión 3: responde con seguridad, estructura bien sus argumentos 4: manejo excepcional de objeciones con propuestas realistas y bien fundamentadas	4,0	1

 Rúbrica evaluación 2: entrevista + roleplay - CS					
Nombre del candidato: Laura Vargas Cely					
Instrucciones 1. Debes diligenciar únicamente la columna "N", para asignar un puntaje en la escala del 0 al 4 2. Debe ser un número entero, no es válido decimales 3. El puntaje mínimo para que el candidato pase esta etapa debe ser igual o superior a: 2,8, o sea el 70%					
Criterio	Descripción	Ponderación	Explicación de escala de puntaje	Puntuación (0-4)	Puntaje
Empatía y gestión emocional (Roleplay)	Se evalúa qué tan bien el candidato demuestra empatía con el cliente, mantiene la calma, lidera la conversión y gestiona la incertidumbre en conversaciones difíciles	10%	0: no muestra empatía ni maneja la situación 1: intenta, pero no logra conectar con el cliente 2: responde con empatía, pero sin transmitir seguridad 3: maneja bien la situación, genera confianza 4: excelente manejo emocional, genera conexión y refuerza confianza con el cliente	3,0	0,3
Puntaje total. Rúbrica evaluación 2: entrevista + roleplay					3,35