

Formato perfil de cargo

Para el cargo de Customer Success

Introducción

Este documento es el **perfil de cargo** para **Customer Success (CS)**, el cual es de uso exclusivo interno para el equipo de Momentu, en este documento se encuentran las principales características, requerimientos, misión, funciones y responsabilidades de este cargo.

Por tanto, es un documento “brújula” donde se definen con claridad qué se busca y espera del candidato, para así asegurar que tanto sus expectativas como las del equipo estén alineadas. Y así optimizar el proceso de reclutamiento en la compañía.

¿Qué información se encuentra en este documento?

- Identificación del cargo
 - Nombre del cargo
 - Área a la que depende e interacción con otros equipos
- Descripción del cargo
 - Misión
 - Principales responsabilidades del cargo
 - Modalidad de trabajo
 - Tipo de contratación
 - Remuneración económica
- Requerimientos del cargo
 - Formación académica y conocimientos requeridos
 - Habilidades requeridas
 - Experiencia laboral requerida
- Recursos necesarios para el desarrollo del cargo, ofrecidos por la compañía



Nombre del cargo



Identificación del cargo

Este perfil de cargo es para el rol de: Customer Success (CS)

Área a la que depende e interacción con otros equipos



Identificación del cargo

Un CS en Momentu es el centro de la fidelización y retención de los clientes de Momentu, colaborando con distintos equipos para lograr resultados extraordinarios:

- **Director general:** le reporta directamente a él, quien es su guía para mantener las relaciones con los clientes alineadas con la visión y objetivos de Momentu.
- **Equipo de BD:** colabora estrechamente con este equipo en la etapa final del cierre del negocio, para que el salto entre la venta inicial y el onboarding sea perfecto.
- **Director de Producto:** colabora con esta persona para aportar insights de su interacción con los clientes, para que así el área de producto se puedan crear soluciones que realmente impacten y mejoren la propuesta de valor de Momentu.



Misión

Descripción del cargo

Un **Customer Success (CS)** en Momentu lidera la relación con los clientes de Momentu, siendo este cargo el principal punto de contacto y la cara visible de Momentu frente a los clientes, líderes C-level y HR Managers.

Su misión incluye fomentar el engagement en la plataforma de cara a los clientes, maximizando el uso y valor del producto de Momentu, para así garantizar el cumplimiento de métricas clave como: mejora del bienestar, NPS, retención, upselling y renovación, asegurando la satisfacción y fidelización de los clientes.

Principales responsabilidades del cargo

Descripción del cargo

- **Relacionamiento con el cliente:** monitorear y gestionar la relación con el cliente, asegurando el cumplimiento de indicadores clave, como por ejemplo: NPS, engagement, activación de usuarios, renovación y upselling.
- **Acompañamiento estratégico:** guiar a los clientes de Momentu durante su journey en la plataforma, asegurando que cada interacción esté alineada con sus necesidades y expectativas.
- **Resolución proactiva de problemas:** anticiparse a posibles desafíos que puedan enfrentar los clientes y ofrecer soluciones rápidas y efectivas.
- **Impulso del valor:** ayudar a los clientes de Momentu a descubrir y maximizar el impacto de los servicios en sus equipos, asegurando que cada interacción sea significativa, y que Momentu sea una herramienta de valor e indispensable para sus equipos.
- **Recopilación de feedback:** capturar y proveer insights clave de los clientes y colaborar con el área de producto para mejorar y robustecer la propuesta de valor de Momentu.



Modalidad de trabajo

Descripción del cargo

- La modalidad de trabajo para este cargo es 100% remota, para personas que vivan en Colombia y sean residentes de ese país.
- Tipo de jornada: completa
- Sí requiere de disponibilidad para viajar

Tipo de contrato

Descripción del cargo

Todos los cargos en Momentu son bajo un tipo de contrato a término indefinido, bajo los lineamientos establecidos por las leyes colombianas.

Remuneración económica

Descripción del cargo

Para este cargo se establece una remuneración económica de:

- Salario: \$6.500.000 COP
- Comisiones: por upselling (re-compra) y renovación de contratos.
 - La comisión es del 5% sobre el valor bruto del contrato.
 - Estas comisiones son sin techo.
- **Nota:** los anteriores conceptos están sujetos a deducciones por ley



Formación académica requerida



Requerimientos del cargo

- **Formación profesional:** profesionales graduados de carreras como:
 - Administración de empresas
 - Ingeniería industrial
 - Mercadeo
 - Negocios internacionales
- **Conocimientos:** en Momentu se apuesta al aprendizaje sobre la marcha, pero es importante que el candidato cuente con conocimiento intermedio-avanzado en al menos los ítems que no están marcados como “opcional”:
 - Conocimiento en excel: nivel intermedio-avanzado
 - Conocimiento en herramientas de CRM y marketing como:
 - Hubspot
 - Salesforce (Opcional)
 - MailChimp (Opcional)
 - Idiomas
 - Español: fluido / nativo
 - Inglés: intermedio / avanzado (Nivel B2-C1).



Habilidades requeridas



Requerimientos del cargo

Este cargo requiere de habilidades interpersonales, analíticas y de comunicación. A continuación se presentan las habilidades clave para desempeñar con éxito este cargo:

- **Habilidad para la gestión de relaciones interpersonales:** capacidad para establecer vínculos de confianza con los clientes, gestionando diferentes tipos de personalidad y adaptando la comunicación para mantener relaciones saludables y sostenibles en el tiempo.
- **Escucha activa y comunicación empática:** habilidad para comprender en profundidad las necesidades, preocupaciones y objetivos del cliente, demostrando empatía y respondiendo de forma asertiva y clara.
- **Orientación a la resolución de problemas:** capacidad para analizar situaciones complejas con rapidez, identificar la raíz de los problemas y proponer soluciones realistas y efectivas que contribuyan al éxito del cliente.
- **Mindset de startup:** comodidad trabajando en entornos cambiantes, con autonomía y criterio para tomar decisiones rápidas que impacten directamente la experiencia del cliente.
- **Capacidad de argumentación estratégica:** habilidad para sostener conversaciones difíciles con clientes en riesgo de abandono (churn), presentando con claridad mejoras, alternativas y propuestas de valor que contribuyan a su retención, alineadas con el roadmap del producto o servicio.



Experiencia laboral requerida



Requerimientos del cargo

- **Experiencia:**

- Entre 1 y máximo 2 años de experiencia laboral desempeñando roles de cara a clientes, liderando relaciones con Manager y C-Levels o gestión de cartera de clientes.
- No es indispensable, pero se valora como un plus, candidatos que tengan experiencia en: startups, empresas de reclutamiento, bienestar, software o SaaS.

- **Nivel de cargo:**

- **Junior:** candidato con experiencia laboral entre 1 a máximo 2 años



Recursos necesarios para el cargo



Recursos para el cargo

Para que el desempeño del SDR sea óptimo, estos son los recursos indispensables para el desarrollo del cargo, proporcionados por la compañía:

- Laptop de alto rendimiento para que pueda ejecutar todas sus tareas sin interrupciones.
- Teclado y mouse ergonómicos para garantizar comodidad en su jornada laboral.
- Audífonos de calidad para que las llamadas con clientes sean claras y profesionales.
- Acceso a licencias premium de herramientas como HubSpot, LinkedIn Sales Navigator y otras plataformas clave para que la interacción con los clientes sea exitosa
- Acceso a herramientas de comunicación como Slack o Meet, para que siempre estar conectado con el equipo.



Información de control del documento



Tipo de documento: perfil de cargo para CS



Versión del documento: 1.6



Fecha de elaboración: 05 agosto 2024



Fecha de última actualización: 03 abril 2025



Elaborado por: Laura Vargas



Aprobado por: Juan Montoya