**TRASPASO DE VENTAS A ÉXITO DEL CLIENTE [](https://es.smartsheet.com/try-it?trp=27737&utm_language=ES&utm_source=template-word&utm_medium=content&utm_campaign=ic-Sales+to+Customer+Success+Handoff-word-27737-es&lpa=ic+Sales+to+Customer+Success+Handoff+word+27737+es)**

INFORMACIÓN DEL CLIENTE   
(Ingrese la información de la cuenta del cliente)

|  |
| --- |
| **NOMBRE DE LA EMPRESA** |
|  |
| **INDUSTRIA/SECTOR** |
|  |
| **TAMAÑO DE LA EMPRESA** |
|  |
| **FECHA DE FIRMA DEL CONTRATO** |
|  |
| **DURACIÓN DEL CONTRATO** |
|  |
| INFORMACIÓN DEL EQUIPO DEL CLIENTE  (Ingrese los nombres y las funciones de los miembros del equipo del cliente que serán puntos de contacto y supervisarán el éxito del cliente que usted proporciona.)  **CONTACTO PRINCIPAL** |
|  |
| **ADMINISTRADOR DEL PROYECTO** |
|  |
| **PERSONA, EQUIPO O DEPARTAMENTO PRINCIPAL QUE UTILIZARÁ EL PRODUCTO** |
|  |
| **OTRA PERSONA DE CONTACTO** |
|  |
| **FUNCIÓN DE LA PERSONA DE CONTACTO** |
|  |
| INFORMACIÓN DEL EQUIPO INTERNO DEL CLIENTE  (Ingrese los nombres y las funciones de los miembros del equipo del cliente que serán puntos de contacto y supervisarán el éxito del cliente que usted proporciona.)  **GERENTE DE ÉXITO DEL CLIENTE (CSM)** |
|  |
| **GERENTE (O COORDINADOR) DE PROYECTOS DE VENTAS A ÉXITO DEL CLIENTE** |
|  |
| **REPRESENTANTE DEL EQUIPO DE VENTAS** |
|  |
| **PATROCINADOR DE TRANSICIÓN DE VENTAS A ÉXITO DEL CLIENTE** |
|  |
| **OTRAS FUNCIONES Y PARTES INTERESADAS CLAVE** |
|  |
| OBJETIVOS GENERALES DEL CLIENTE  (Ingrese los objetivos generales del cliente y lo que busca de su solución de éxito del cliente).   |  | | --- | | ***¿Cuál es el objetivo principal del cliente?*** | |  | | ***¿Cómo genera ingresos el cliente?*** | |  | | ***¿Cuál es la definición de éxito del cliente?*** | |  | |

¿POR QUÉ ELIGIÓ NUESTRA SOLUCIÓN DE ÉXITO DEL CLIENTE?

|  |
| --- |
| ***Detalle por qué el cliente eligió su solución.  (Por ejemplo, ¿migró de un producto o servicio de la competencia?)*** |
|  |

DEFINICIÓN DEL CLIENTE DE ÉXITO DEL CLIENTE  
(Ingrese la definición de éxito del cliente que brinda el cliente y las métricas clave que utilizará para medir los servicios que usted le presta).

|  |
| --- |
| ***¿Cuál es la definición de éxito del cliente que brinda el cliente?*** |
|  |
| ***¿Qué busca de nuestra solución? ¿Cuáles son sus expectativas?*** |
|  |
| ***¿Qué indicadores clave de rendimiento (KPI) usará para medir los servicios que usted le presta?*** |
|  |

NUESTRA DEFINICIÓN DE ÉXITO DEL CLIENTE  
(Ingrese la definición de éxito del cliente de su equipo para este cliente y las métricas clave que utilizará para medir los servicios que usted le presta).

|  |
| --- |
| ***¿Cuál es la definición de éxito del cliente que brinda su equipo para este cliente?*** |
|  |
| ***¿Qué KPI utilizará para asegurarse de que este cliente esté satisfecho con los servicios que usted presta?*** |
|  |

INDICADORES CLAVE DE RENDIMIENTO (KPI)

(Ingrese los detalles y las cifras de cada KPI que utilizará para medir el éxito del cliente.)

|  |
| --- |
| ***Net Promoter Score (NPS)*** *(Ingrese los detalles y las cifras para medir el grado de lealtad y la disposición del cliente a promover sus productos y servicios.)* |
|  |
| ***Puntuación de satisfacción del cliente (Puntuación CSAT)*** *(Ingrese los detalles y las cifras para medir el grado de satisfacción del cliente con sus productos y servicios.)* |
|  |

|  |
| --- |
| ***Puntuación de migración de cliente*** *(Ingrese los detalles y las cifras relacionadas con el porcentaje de clientes que han optado por no recibir sus servicios en un plazo de tiempo determinado.)* |
|  |

|  |
| --- |
| ***Puntuación del estado***  *(Ingrese los detalles y las cifras para obtener una puntuación resumida del “estado” general del cliente relacionado con el éxito del cliente).* |
|  |

ESTILO DE COMUNICACIÓN Y TRABAJO

|  |
| --- |
| ***¿Cuál es el estilo de comunicación del cliente?*** |
|  |
| ***¿Cómo prefiere el cliente que lo contacten?*** |
|  |

OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO

|  |
| --- |
| ***Ingrese los detalles de las oportunidades de crecimiento que tiene para brindar un excelente éxito del cliente.*** |
|  |

PRESUPUESTO DEL CLIENTE

|  |
| --- |
| ***Ingrese los detalles del presupuesto que tiene a disposición para brindarle al cliente un sólido éxito del cliente.*** |
|  |

RIESGOS POTENCIALES

|  |
| --- |
| ***Ingrese detalles sobre los riesgos potenciales que podrían poner en peligro el logro del éxito del cliente para su cliente.*** |
|  |

PROBLEMAS ABIERTOS

|  |
| --- |
| ***Ingrese cualquier problema pendiente relacionado con el cliente que necesite resolver.*** |
|  |

ACCIÓN DE SEGUIMIENTO

|  |
| --- |
| ***Ingrese los detalles de las acciones de seguimiento que necesite asumir en nombre de su cliente.*** |
|  |

FECHA DEL PRÓXIMO CONTACTO

|  |
| --- |
| ***Ingrese la fecha en la que el miembro de su equipo llevará a cabo el seguimiento de su cliente.*** |
|  |

NOTAS ADICIONALES

|  |
| --- |
| ***Ingrese cualquier nota adicional que pueda ayudarlo a usted, al cliente y al equipo a alcanzar el éxito del cliente.*** |
|  |

**RENUNCIA**

Todos los artículos, las plantillas o la información que proporcione Smartsheet en el sitio web son solo de referencia. Mientras nos esforzamos por mantener la información actualizada y correcta, no hacemos declaraciones ni garantías de ningún tipo, explícitas o implícitas, sobre la integridad, precisión, confiabilidad, idoneidad o disponibilidad con respecto al sitio web o la información, los artículos, las plantillas o los gráficos relacionados que figuran en el sitio web. Por lo tanto, cualquier confianza que usted deposite en dicha información es estrictamente bajo su propio riesgo.