

Checklist de Madurez de Customer Success

Programa ALMA · CSM Woman

Introducción

Este checklist permite evaluar el nivel de madurez real de Customer Success en una organización o contexto profesional concreto.

No es un ejercicio teórico ni una auditoría formal.

Es una herramienta de análisis para identificar el grado de estructura, criterio y posicionamiento estratégico de Customer Success, y detectar con claridad los principales puntos de mejora.

El objetivo no es calificar, sino obtener una visión honesta del estado actual.

Cómo utilizar este checklist

Para cada afirmación, marca la opción que mejor refleje tu realidad actual:

-  No existe
 -  Existe de forma parcial o inconsistente
 -  Existe y funciona de manera estructurada
-

1. Visión y posicionamiento de Customer Success

☐ Customer Success tiene un rol definido dentro de la organización

- ☐ Existe una visión compartida de lo que significa “éxito del cliente”
 - ☐ CS participa en decisiones estratégicas
 - ☐ El rol no se limita a soporte o gestión reactiva
 - ☐ El cliente está integrado en la toma de decisiones
-

2. Estructura y procesos

- ☐ Existe un onboarding estructurado
 - ☐ Los clientes están segmentados por criterios claros
 - ☐ Se realizan seguimientos periódicos con objetivos definidos
 - ☐ Existen guías o playbooks para situaciones clave
 - ☐ Los procesos son documentados y repetibles
-

3. Métricas y control

- ☐ Se mide la retención de clientes
 - ☐ Se analiza la expansión o crecimiento de cuentas
 - ☐ Se monitoriza el churn y sus causas
 - ☐ Las métricas se revisan de forma regular
 - ☐ Los datos influyen en la toma de decisiones
-

4. Relación con el cliente

- ☐ Las conversaciones son estratégicas, no reactivas
- ☐ Las reuniones se preparan con criterio

- ☐ Se gestionan conversaciones complejas con seguridad
 - ☐ Existe una relación de confianza con el cliente
 - ☐ CS actúa como partner estratégico
-

5. Personas y criterio profesional

- ☐ Existe claridad sobre el rol y responsabilidades
 - ☐ Se trabajan habilidades de comunicación y escucha
 - ☐ Se prioriza con criterio
 - ☐ Se establecen límites cuando es necesario
 - ☐ Hay sensación de control y no de urgencia constante
-

Interpretación

Mayoría ❌ → Customer Success es reactivo o inexistente

Mayoría ⚠️ → CS existe, pero carece de estructura

Mayoría ✅ → CS es un pilar estratégico, con margen de optimización

Cierre

Este checklist es un punto de partida.

Durante el programa ALMA trabajarás precisamente en los aspectos que diferencian un Customer Success operativo de uno estratégico.

CSM Woman · Programa ALMA

Estrategia, método y empatía.