

CÓDIGO	AUTOR	DURACIÓN ESTIMADA	NIVEL DE FORMACIÓN
10B01C03	Leticia Del Corral	10 h	Medio

Dirigido a

Responsables de cuentas, account managers, equipos de customer success y mandos comerciales que necesiten evaluar la salud de las cuentas, prevenir el abandono y preparar acciones de recuperación, renovación y fidelización.

Descripción

Con este contenido de curso profesional el alumnado aprenderá a diagnosticar la situación de una cuenta, valorar su salud y diseñar actuaciones orientadas a la retención. Se priorizarán la detección de brechas de valor y necesidades emergentes, la identificación de señales de riesgo, la elaboración de planes de recuperación y la preparación de reuniones de seguimiento y renovación basadas en evidencias.

COMPETENCIAS

1. Analizar los objetivos, los interlocutores, los resultados esperados y la percepción de valor de una cuenta para adaptar la relación e identificar cambios y necesidades emergentes.
2. Diseñar un plan estratégico de desarrollo de cuenta que integre objetivos, experiencia de cliente, confianza, oportunidades, acciones, responsables e indicadores para orientar la fidelización y el crecimiento sostenible.
3. Evaluar la salud de las cuentas activas y gestionar riesgos e incidencias para anticipar el abandono, proteger la confianza y activar medidas de recuperación.
4. Conducir reuniones de seguimiento y preparar la renovación o expansión de cuentas activas a partir de evidencias de valor, compromisos y nuevas necesidades del cliente.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Recoger y organizar información sobre objetivos, prioridades, resultados esperados, interlocutores y cambios relevantes en el contexto del cliente. Comparar el valor prometido, entregado y percibido para detectar brechas, necesidades visibles o latentes e hipótesis de desarrollo de la cuenta.
2. Definir objetivos de cuenta medibles a partir del diagnóstico, la salud de la relación y el valor esperado por el cliente. Establecer una estrategia de relación y experiencia de cliente que refuerce la confianza y coordine los principales puntos de contacto. Estructurar un mapa de oportunidades y un plan de acción con responsables, hitos, indicadores y revisiones periódicas.
3. Identificar indicadores de salud y señales tempranas de riesgo relacionadas con uso, interlocutores, incidencias, satisfacción, relación o presión sobre plazos y precios. Priorizar los riesgos y definir un plan de recuperación con acciones, responsables, plazos y seguimiento verificable.
4. Preparar y conducir reuniones de revisión con objetivos, evidencias de valor, asuntos sensibles y

compromisos verificables. Valorar oportunidades de renovación y expansión vinculándolas con resultados demostrados, momento adecuado y necesidades reales, evitando la venta oportunista.

CONTENIDOS

Unidad 1. Diagnóstico de cuenta y comprensión del contexto del cliente

1. Objetivos, prioridades y resultados esperados
2. Mapa de interlocutores y relaciones de influencia
3. Percepción de valor del cliente
 - 3.1 Valor prometido, entregado y percibido
 - 3.2 Brechas entre expectativas y experiencia
4. Cambios en el contexto y necesidades emergentes
5. Hipótesis de desarrollo de cuenta

Unidad 2. Plan estratégico de desarrollo de cuentas

1. Finalidad y estructura del plan de cuenta
2. Objetivos y prioridades de desarrollo
3. Estrategia de relación y experiencia de cliente
 - 3.1 Construcción de confianza
 - 3.2 Coherencia entre puntos de contacto
4. Mapa de oportunidades
5. Plan de acción
 - 5.1 Acciones, responsables e hitos
 - 5.2 Indicadores y revisión periódica

Unidad 3. Salud de cuenta, riesgos e incidencias

1. Indicadores de salud de cuenta
2. Señales tempranas de abandono
 - 2.1 Pérdida de interlocutores y caída de uso
 - 2.2 Incidencias y deterioro de la relación
 - 2.3 Presión sobre plazos y precios
3. Valoración y priorización de riesgos
4. Plan de recuperación de la cuenta

Unidad 4. Reuniones de seguimiento, renovación y expansión

1. Reuniones de seguimiento y revisión
 - 1.1 Objetivos, agenda y participantes
 - 1.2 Evidencias de valor y compromisos
2. Preparación de la renovación
3. Expansión basada en resultados y nuevas necesidades
4. Crecimiento responsable de la cuenta