

# Customer Success Specialist

Are you ready to move to a new, fresh and talented team that is energized, highly motivated, and building new, exceptional online experiences – often from the ground up?

Tribal is providing the financial rails for startups in emerging markets. Our aim is to give startups instant access to credit so that they can focus on what they do best – and continue to grow. Tribal is developing new solutions to make the startup leader's life easier, to solve real problems, and to create seamless experiences in an otherwise frustrating financial arena.

Our backers include BECO Capital, Global Ventures, Endure Capital, 500 Startups, Valve VC, AR Ventures, Off The Grid Ventures, Rising Tide Fund, RiseUp, and Tribe Capital. With our \$5.5M seed round closed, we are ready to bank startups in emerging markets and help startups break free from local financial barriers.

## **The Role**

The Customer Success Specialist will understand customer outcomes through ongoing collection and analysis of feedback and turn this into onboarding and retention strategies as well as feed into the product road map. They'll be involved in all aspects of support, account management, demonstrating the product, educating customers and more. All team members look to customer success for input across key decisions.

## **Responsibilities**

- Understand customer outcomes by communicating with customers, analyse customer health metrics, run NPS and gather other feedback.
- Represent the voice of the customer to provide input into every core product, marketing and sales process.
- Collaborate closely with team members supporting growth opportunities
- Serve as the primary contact for the onboarding of new customers, the training of platform end users, as well as post-activation support.
- Gauge customers' levels of engagement with the company and provide feedback to the other teams regarding product and service improvements
- Provide insights to customers to ensure that they get the most out of the platform with the aim of helping grow our customer base

## **Skills and experience**

- Fluent in English & Spanish (verbal and written).
- 2+ years customer success or account management experience in a SaaS or software company.

- Experience working with CRMs e.g. Pipedrive, Intercom, ChurnZero.
- Flexible approach with an ability to operate effectively with uncertainty and change
- Driven, self-motivated, enthusiastic and with a “can do” attitude
- Experience working with, and managing different stakeholders and customers
- Strong communication, collaboration and interpersonal skills
- Proven track record of working in a customer facing role

## **Benefits**

The successful candidate will be part of a new and exciting startup company supporting new and exciting startup companies. You'll be on a prestigious list of First Tribal Company Employees and be part of a culture that is excited, motivated, respectful and supportive. We offer a market-competitive salary, health benefits, opportunities to work with some of the brightest people in our field, and much more.

## **Equal Employment Opportunity**

All employment decisions shall be made without regard to age, race, creed, color, religion, sex, national origin, ancestry, disability status, veteran status, sexual orientation, gender identity or expression, genetic information, marital status, citizenship status or any other basis as protected by federal, state, or local law. Job candidates will not be obligated to disclose sealed or expunged records of conviction or arrest as part of the hiring process.

# Especialista en Éxito del Cliente

¿Está listo para pasar a un equipo nuevo, fresco y talentoso que tenga energía? Esté bien motivado y desarrolle nuevas y excepcionales experiencias en línea, a menudo desde cero.

Tribal está proporcionando a las nuevas empresas vías financieras en los mercados emergentes. Nuestro objetivo es dar a las nuevas empresas acceso instantáneo al crédito para que puedan concentrarse en lo que hacen mejor y seguir creciendo. Tribal está desarrollando nuevas soluciones para facilitar la vida del líder de la empresa nueva, resolver problemas reales y crear experiencias fluidas en un escenario financiero frustrante.

Nuestros patrocinadores incluyen BECO Capital, Global Ventures, Endure Capital, 500 Startups, Valve VC, AR Ventures, Off The Grid Ventures, Rising Tide Fund, RiseUp y Tribe Capital. Con nuestra ronda de capital semilla de \$ 5.5 millones cerrada, estamos listos para iniciar operaciones bancarias en mercados emergentes y ayudar a las nuevas empresas a liberarse de las barreras financieras locales.

## **El Papel**

El Especialista en Éxito del Cliente comprenderá los resultados del cliente a través de la recopilación y el análisis continuos de los comentarios y los convertirá en estrategias de incorporación y retención, así como en la hoja de ruta del producto. Participará en todos los aspectos del soporte, la administración de cuentas, la demostración del producto, la educación de los clientes y más. Todos los miembros del equipo buscan el éxito del cliente para obtener información sobre decisiones clave.

## **Responsabilidades**

- Comprender los resultados del cliente comunicándose con ellos, analizando las métricas de salud del cliente, ejecutando NPS y recopilando otros comentarios.
- Representar la voz del cliente para proporcionar información sobre cada producto principal, proceso de mercadotecnia y ventas.
- Colaborar estrechamente con los miembros del equipo, apoyando oportunidades de crecimiento.
- Servir como el contacto principal para la incorporación de nuevos clientes, la capacitación de los usuarios finales de la plataforma, así como el soporte posterior a la activación.
- Medir los niveles de compromiso de los clientes con la empresa y proporcionar comentarios a los otros equipos con respecto a las mejoras de productos y servicios.
- Proporcionar información a los clientes para garantizar que aprovechen al máximo la plataforma con el objetivo de ayudar a aumentar nuestra base de clientes.

## **Habilidades y experiencia**

- Fluidez en inglés y español (verbal y escrito).

- Más de 2 años de experiencia en el éxito del cliente o gestión de cuentas en una empresa de software o SaaS.
- Experiencia trabajando con CRM, por ejemplo, Pipedrive, Intercom, ChurnZero.
- Enfoque flexible con la capacidad de operar efectivamente con incertidumbre y cambios.
- Impulsado, motivado, entusiasmado y con una actitud de "sí se puede".
- Experiencia trabajando con y gestionando diferentes partes interesadas y clientes.
- Fuerte comunicación, colaboración y habilidades interpersonales.
- Historial comprobado de trabajar en un papel de cara al cliente.

## **Beneficios**

El candidato exitoso será parte de una nueva y emocionante compañía emergente que apoyará a nuevas y emocionantes compañías emergentes. Estará en una prestigiosa lista de Primeros Empleados de la Empresa Tribal y será parte de una cultura que es entusiasta, motivada, respetuosa y solidaria. Ofrecemos un salario competitivo en el mercado, beneficios para la salud, oportunidades para trabajar con algunas de las personas más brillantes en nuestro campo, y mucho más.

## **Igualdad de Oportunidades en el Empleo**

Todas las decisiones de empleo se tomarán independientemente de la edad, raza, credo, color, religión, sexo, origen nacional, ascendencia, estado de discapacidad, estado de veterano, orientación sexual, identidad o expresión de género, información genética, estado civil, estado de ciudadanía o cualquier otra base protegida por la ley federal, estatal o local. Los candidatos a empleos no estarán obligados a revelar registros sellados o eliminados de condenas o arrestos como parte del proceso de contratación.