



FORMATION

CSM - Customer Success Manager

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le rôle stratégique du Customer Success Manager dans la fidélisation
- Mettre en place une démarche proactive d'accompagnement client
- Développer des compétences en relation client, analyse et gestion de portefeuille
- Maîtriser les outils CRM, les KPIs et les processus de satisfaction

DURÉE DE LA FORMATION

2 jours (14 heures)

PUBLIC VISÉ

Professionnels du service client, de la relation commerciale et de l'accompagnement

PRÉ-REQUIS

Aucun

DÉLAIS D'ACCÈS

Admissibilité sur dossier et échange avec l'équipe Experience : réponse sous 48 heures

TARIF

- Formation inter-entreprise : 1 490 euros HT par personne
- Formation intra / sur mesure : sur devis



crews

Where you belong

PROGRAMME DÉTAILLÉ

- Comprendre le rôle du Customer Success Manager
 - Évolution de la fonction : du support client au succès client
 - Périmètre et missions clés : onboarding, suivi, upsell, fidélisation
 - CSM vs Account Manager vs Support : bien distinguer les rôles
- Mettre en œuvre une stratégie de Customer Success
 - Segmentation du portefeuille clients
 - Mise en place de plans de suivi personnalisés
 - Utilisation d'outils CRM et de tableaux de bord clients
- Communiquer avec impact
 - Techniques d'écoute active et posture de conseil
 - Gestion des objections, de la frustration ou de l'insatisfaction
 - Création d'une relation durable et proactive
- Suivre et mesurer la performance
 - Définition des bons KPIs : churn, NPS, taux d'adoption, rétention
 - Pilotage de la satisfaction et de la valeur client
 - Organisation de revues clients (QBR) et construction de feedbacks exploitables
- Atelier de mise en situation
 - Étude de cas sur une entreprise SaaS ou service B2B
 - Identification des opportunités, rédaction d'un plan de succès
 - Pitch client et gestion de suivi

**crews**

Where you belong

DÉBOUCHÉS, PASSERELLES ET SUITES DE PARCOURS

À l'issue de la formation, les apprenants pourront assumer un poste de Customer Success Manager, construire une démarche d'accompagnement efficace, et contribuer activement à la fidélisation et à la croissance des revenus clients.

MÉTHODES, MOYENS PÉDAGOGIQUES ET ENCADREMENT

- Animation des formations par des professionnels du digital activité
- Méthodes pédagogiques variées et dynamiques (études de cas, ateliers et travaux)
- Encadrement individuel par l'équipe Experience

MOYENS POUR SUIVRE LA FORMATION

- Suite d'outils technologiques performants : Google Workspace for Education, Edusign...
- Cas pratiques sur des situations réelles d'entreprises

MOYENS D'ÉVALUATIONS

- Évaluation des acquis en fin de formation via un quizz ou un rendu de projet

RÉSULTATS ET INDICATEURS DE PERFORMANCES

- Taux de satisfaction en fin de formation : NA
- Taux de progression individuelle : NA

ACCESSIBILITÉ

Accessibilité des personnes en situation de handicap, RQTH, ou difficultés particulières, nous contacter pour organiser un entretien et vous proposer un programme adapté à vos besoins : handicap@crews-education.com

Accessibilité des publics internationaux, nous contacter : international@crews-education.com

CONTACTS

- Par téléphone : +33(0)4 80 81 94 50
- Par WhatsApp : +33(0)7 56 10 93 20
- Par email : contact@crews-education.com