

Bootcamp certifiant

Relation client digitale

Support & data

Customer Success

Formation Gérer Relation Client

Certification visée : « Gérer la relation client dans une entreprise digitale » — RS6922

- ✓ 140h de formation (20 jours), 100% à distance
- ✓ Classes Zoom en direct, ateliers et Q&A avec des CSM en poste
- ✓ Certification reconnue — RS6922, organisme Qualiopi
- ✓ 96% de taux d'obtention de la certification en 2025, 100% de taux de satisfaction

96%

Taux d'obtention de
la certification

100%

Taux de satisfaction

214

Participants formés

3 200 €

TTC, exonéré de TVA
— entreprise ou
OPCO

RÉSUMÉ & PROGRAMME

140h pour structurer une relation client digitale et pilotée par la data

Dans un contexte de digitalisation rapide des entreprises, ce bootcamp de 20 jours forme les professionnels de la relation client aux pratiques clés d'une entreprise digitale : onboarding, support piloté par la data, rétention, expansion, automatisation et organisation d'équipe Customer Success. La formation alterne apports méthodologiques, temps synchrones collaboratifs, mises en pratique, simulations et étude de cas finale.

Objectifs pédagogiques

- Réaliser un onboarding digital efficace
- Mettre en place un support performant grâce à la data
- Augmenter son portefeuille client (expansion & rétention)
- Développer son service avec l'automation et les modèles CSM
- Récolter, analyser les KPIs et implémenter un CRM

Public visé

- Managers et responsables de service client
- Chefs de projet en contact régulier avec des clients
- Toute personne en contact client visant une entreprise digitale
- Étudiants/alternants expérimentés en relation client ou gestion de projet

Prérequis d'admission

- Expérience en management, service client ou contact client
- Souhait d'évoluer dans une entreprise digitale ou en digitalisation
- Ordinateur et bonne connexion internet

Programme de la formation – 4 modules

1

L'onboarding digital

- ✓ Assurer la coopération entre le chargé de relation client et le commercial.
- ✓ Identifier les points de vigilance sur les étapes d'un onboarding client.
- ✓ Réaliser une activité de simulation d'onboarding.
- ✓ Identifier les points clés pour améliorer l'onboarding avec la création de contenu.
- ✓ Définir les indicateurs pour suivre l'adhésion et savoir comment les mettre en place.
- ✓ Découvrir la boîte à outils de l'onboarding.

2

Mettre en place un support performant grâce à la data

- ✓ Maîtriser une communication efficace à l'écrit et à l'oral pour optimiser son support.
- ✓ Utiliser un outil de ticketing.
- ✓ Implémenter un outil de ticketing avec Zendesk dans le cadre d'une activité pratique.
- ✓ Utiliser les rapports pour réduire les cas récurrents.
- ✓ Identifier les outils CSM permettant d'accélérer les délais de traitement des tickets clients.
- ✓ Construire un rapport formalisant la voix des clients.

3

Les stratégies d'expansion et de rétention client

- ✓ Comprendre les étapes du cycle d'expansion client.
- ✓ Identifier les stratégies d'upsell et de cross-sell.
- ✓ Mettre en place une stratégie d'expansion (parrainage, programme ambassadeur...).
- ✓ Mesurer le churn.
- ✓ Mobiliser les techniques de négociation pour renouveler un client.
- ✓ Découvrir l'outil de tableau de bord CHURN.

4

Comment développer son service relation client

- ✓ Identifier les modèles d'organisation d'équipe Customer Success.
- ✓ Utiliser des techniques d'animation efficaces pour une équipe de chargés de relation client.
- ✓ Découvrir les outils reliant taille d'entreprise et organisation d'équipe.
- ✓ Choisir son CRM à partir d'un cahier des charges.
- ✓ Identifier les outils d'automatisation pour le service de relation client.
- ✓ Mettre en place un CRM dans le cadre d'une activité pratique.

Responsable service client

Customer Success Manager (CSM)

Customer Success Team Lead

Chef de projet en environnement digital

Responsable relation client

MODALITÉ & ÉVALUATION

Méthodes mobilisées

- ✓ Formation entièrement en distanciel.
- ✓ Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones.
- ✓ Parcours d'apprentissage e-learning à faire en autonomie.
- ✓ Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage.

Assistance technique : temps synchrones et contenus e-learning accessibles sur les outils pédagogiques Kare School. Contact hello@kare.school.

Évaluation certificative

Des évaluations informelles individuelles et de groupe sont effectuées tout au long de la formation pour suivre la progression pédagogique. En fin de formation, une étude de cas portant sur une entreprise fictive à organisation digitale est à produire, suivie d'une soutenance orale devant jury (durée 30 minutes).

PROCHAINES SESSIONS 2026	DATES
Session 1	4 – 29 mai
Session 2	1er – 26 juin
Session 3	29 juin – 24 juillet
Session 4	3 – 28 août
Session 5	31 août – 25 sept.
Session 6	28 sept. – 23 oct.

INDICATEUR	RÉSULTAT
Satisfaction moyenne*	96%
Taux d'abandon	0%
Nombre de participants*	214
Taux d'obtention**	88%

FINANCEMENT & CONTACT

Entreprise

OPCO selon éligibilité

Financement individuel

Inscription jusqu'à 2 semaines avant le début, sous réserve de places – formulaire en ligne puis entretien de qualification sous 48h ouvrées. Certification RS6922 délivrée par Kare (arrêté du 27/11/2024, JO du 28/11/2024). Accessible aux personnes en situation de handicap – aménagements sur demande auprès d'admin@kare.school.

Organisme	Kare School
Contact	hello@kare.school 06 48 78 76 13
Adresse	9 place Jacques Marette, 75015 Paris
Tarif	3 200 € TTC – Exonérée de TVA