

FORMATION DISTANCIELLE CERTIFIANTE : DÉVELOPPER LA QUALITÉ AU SERVICE DU CLIENT - Customer Success Manager



Performance commerciale - Relation client - 2026

La formation en résumé

Véritable interface entre l'entreprise et ses clients, le Customer Success Manager joue un rôle clé dans la fidélisation et la satisfaction des clients, des enjeux cruciaux pour garantir la pérennité des jeunes entreprises. Face à la digitalisation croissante et à l'importance de l'expérience client, ce poste en tension est devenu indispensable pour accompagner le développement des startups, qui ont besoin de professionnels capables d'anticiper les besoins, de résoudre les problèmes rapidement, et de transformer chaque interaction en opportunité de croissance. Plongez au cœur de la gestion de la relation client avec notre formation "Customer Success Manager". À l'ère où la fidélisation des clients est primordiale pour assurer la croissance des entreprises, le rôle de Customer Success Manager devient incontournable pour garantir une expérience client optimale.

Cette formation a été spécialement conçue pour vous doter des compétences clés nécessaires à l'accompagnement des clients tout au long de leur parcours. Vous apprendrez à anticiper leurs besoins, à maximiser leur satisfaction et à saisir des opportunités de croissance grâce à des stratégies d'upselling et de cross-selling efficaces.

Au programme, une immersion complète dans les bases du Customer Success, des ateliers pratiques pour maîtriser les outils CRM, et des sessions dédiées à l'élaboration de stratégies personnalisées pour renforcer la rétention des clients. Vous découvrirez comment transformer les réclamations en opportunités de fidélisation et comment utiliser les indicateurs de performance (KPIs) pour ajuster vos actions et optimiser l'expérience client. Cette formation est **certifiante et éligible au CPF** avec le passage du **Certificat de Compétences en Entreprise (CCE) : Développer la qualité de service et la relation client**

Le Certificat de Compétences en Entreprise (CCE) une **certification professionnelle délivrée par CCI France** et **enregistrée au Répertoire Spécifique de France Compétences sous le code RS7376**

Les + de la certification :

Capitaliser sur son expérience professionnelle et valoriser ses compétences

Maintenir et développer son employabilité par une reconnaissance **nationale** et **valable à vie**.

Tous nos formateurs répondent aux exigences de notre système qualité QUALIOP

Votre formatrice : Chloé Godfroy

En suivant cette formation, vous développerez :

Toutes les compétences essentielles pour exercer le rôle de Customer Success Manager et accompagner vos clients dans leur réussite.

Une expertise dans l'utilisation des outils CRM pour optimiser la gestion des demandes et améliorer la qualité du service.

La capacité d'identifier des opportunités d'upselling et de cross-selling afin de contribuer activement à la croissance de votre entreprise.

Des techniques de communication et d'écoute active pour analyser les besoins des clients et y répondre de manière proactive.

Des stratégies avancées pour renforcer la satisfaction et la fidélité des clients, tout en améliorant vos performances à travers des actions concrètes.

Animée par des experts en relation client, cette formation représente une opportunité unique pour les professionnels visionnaires qui souhaitent maîtriser l'art de la gestion client. Prenez une longueur d'avance en adoptant les meilleures pratiques de Customer Success et devenez un acteur clé dans la croissance de votre entreprise.

1 990 €

(non assujetti à la TVA)

Eligible au CPF. Ce prix inclut le passage du Certificat de Compétence en Entreprise (C.C.E) : Développer la qualité au service du client (500€).



21 heures



- Formation digitale 100% à distance - Classes virtuelles hebdomadaires - Durée effective de la formation : 21H (hors certification)



Certificat de compétences en entreprise



Eligible au CPF



Formation certifiante



100 % digitale tutorée



Accès Mobile learning

Dates et villes

À distance -

- 05/01, 23/01
- 02/02, 20/02
- 02/03, 20/03
- 30/03, 17/04
- 27/04, 15/05
- 01/06, 19/06
- 29/06, 17/07
- 03/08, 21/08
- 07/09, 25/09
- 05/10, 23/10
- 26/10, 13/11
- 23/11, 11/12

Objectifs :

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

Accueillir les clients sur tous les canaux :

Maîtriser l'accueil physique et digital en adoptant une posture professionnelle et inclusive pour instaurer une relation de confiance immédiate.

- **Analyser et qualifier les besoins :**

Diagnostiquer précisément les attentes et contraintes du client en mobilisant les outils de données (CRM, IA) pour proposer une solution parfaitement adaptée.

- **Élaborer des propositions**

personnalisées et responsables : Construire des offres sur mesure intégrant une dimension de conseil et valorisant les bénéfices clients ainsi que les impacts environnementaux et sociaux positifs.

- **Accompagner et fidéliser tout au long du parcours :**

Assurer la continuité du service et la satisfaction durable du client en utilisant les outils de communication adaptés (réseaux sociaux, messageries, CRM).

- **Mesurer la satisfaction et la**

qualité perçue : Piloter le recueil des avis clients sur l'ensemble des points de contact afin de disposer d'indicateurs de performance fiables (questionnaires, notations, verbatims).

- **Gérer les réclamations et**

l'insatisfaction : Traiter les situations complexes par une approche constructive et respectueuse, en privilégiant des solutions amiables qui préservent la relation client.

- **Piloter l'amélioration continue :**

Transformer les résultats d'enquêtes et les indicateurs de suivi en plans d'actions concrets pour optimiser durablement la qualité de service.

Participants :

- **Customer Success Managers :**

Professionnels déjà en poste cherchant à approfondir leurs compétences et à optimiser leurs pratiques pour mieux gérer et fidéliser leur portefeuille clients.

- **Responsables de la Relation Client :**

Managers souhaitant renforcer leur stratégie de gestion de la satisfaction client et améliorer les processus de fidélisation.

- **Entrepreneurs et Freelances :**

Ceux qui cherchent à booster la satisfaction de leur clientèle et à accroître la croissance de leur activité par une meilleure gestion des relations clients.

- **Commerciaux et Account Managers :**

Personnes en charge des relations clients souhaitant développer une approche proactive pour anticiper les besoins et maximiser la satisfaction.

- **Professionnels en reconversion :**

Ceux qui envisagent une carrière dans le Customer Success et souhaitent acquérir les compétences nécessaires pour exceller dans ce rôle.

Image not found or type unknown

Prérequis :

- Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé au cours des cinq dernières années une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné
- Un entretien préalable permettra d'expliquer le processus, de valider l'expérience du candidat, de valider son projet et de construire son parcours de formation

Le contenu

Semaine 1 : Comprendre le métier de CSM, ses attendus et les Soft Skills nécessaires

- Jour 1 : Introduction au rôle stratégique du CSM
- Jour 2 : Comprendre les bases du Customer Success Management
- Jour 3 : Développement des Soft Skills clés
- Jour 4 : Communication interne et fonctionnement d'équipe
- Jour 5 : Communication externe et gestion des interactions avec les clients.

Semaine 2 : La communication et la "vie quotidienne" avec un client

- Jour 1 : Comprendre les attentes et les raisons de l'achat.
- Jour 2 : Réussir l'onboarding et l'adoption.
- Jour 3 : Mobilisation des ressources internes et suivi du client.
- Jour 4 : Maximisation de la valeur client (up-selling et cross-selling).
- Jour 5 : Cas pratique : analyse d'une demande client et identification d'une solution de service adaptée

Semaine 3 : Adapter ses prises de parole en public

- Jour 1 : Comprendre et suivre les métriques clés.
- Jour 2 : Gestion des conflits et désamorçage des tensions.
- Jour 3 : Optimisation des processus via les outils du CSM.
- Jour 4 : Cas pratique : Élaborer un plan de déploiement d'une action de qualité de service.
- Jour 5 : Cas pratique : La réalisation et l'analyse d'outils de mesure de la qualité et de la satisfaction client.

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Le contenu de la formation a été produit par nos concepteurs pédagogiques en collaboration avec un réseau d'experts en formation.

Le programme est délivré à distance, de façon asynchrone, via des modules accessibles sur smartphone et PC, que le participant peut suivre à son rythme.

Le parcours est ponctué d'exercices pratiques et d'activités permettant la progression et la montée en compétence par la pratique. Chaque activité est évaluée par le formateur. Le formateur est à disposition des participants pour les accompagner, partager son expérience et répondre à leurs questions.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Cette formation couvre l'ensemble des compétences visées par la certification

Modalités d'évaluation des compétences conformes au référentiel du certificateur :

Etude de cas ou situation réelle portant sur :

L'accueil d'un client, l'analyse de sa demande, et l'identification d'une solution de produit ou de service adapté

Le maintien et l'entretien de la relation client intégrant le traitement d'une réclamation

La réalisation et l'analyse d'outils de mesure de la qualité et de la satisfaction client

Dates de passage de la certification en 2026 :

5 février

12 mars

21 mai

[Retrouvez toutes nos certifications et taux de réussite](#)

Matériel requis en distanciel :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Un microphone et une caméra pour faciliter les échanges en temps réel lors des classes virtuelles

Une adresse mail pour la réception des liens de connexion

