PROGRAMME DE FORMATION

CUSTOMER SUCCESS MANAGER

Optimiser l'expérience client pour maximiser la rétention et la croissance

Commercial - Relation Client - Vente

Gestion de projet

REWORK.

LES FORMATIONS DIGITALES
BY CCI FORMATION PRO

CCI Formation Pro

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr

Qualiopi processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :
Actions de formation

CUSTOMER SUCCESS MANAGER

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr

POURQUOI SE FORMER ?

Développer une expertise dans le suivi client

Comprendre et anticiper les besoins des clients pour améliorer leur satisfaction et renforcer la fidélité.

Optimiser la gestion de la relation client

Maîtriser les outils et techniques de gestion de la relation client (CRM) pour fournir une expérience personnalisée et efficace.

Améliorer les compétences en résolution de problèmes

Apprendre à gérer les situations complexes et les réclamations clients de manière efficace pour transformer les défis en opportunités et renforcer la confiance des clients.

Contribuer à la croissance de l'entreprise

Identifier les opportunités d'upselling et cross-selling pour accroître les revenus tout en maintenant un haut niveau de satisfaction client.

À QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Aux Customer Success Manager souhaitant approfondir leurs compétences et connaissances.
- Aux Responsables de la relation client cherchant à optimiser les processus de fidélisation et d'engagement client.
- Aux entrepreneurs et freelances désirant renforcer la satisfaction client et booster la croissance à long terme de leur activité.

CCI Formation Pro – 36, rue du Sergent Michel Berthet - 69009 Lyon - France
SAS au capital de 1 228 899 € – RCS Lyon 900 074 956 - No TVA intracommunautaire FR87900074956
cciformation@lyon-metropole.cci.fr - 04 72 53 88 00

CCI Formation Pro

CUSTOMER SUCCESS MANAGER

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr

VOTRE FORMATRICE

CHLOÉ GODFROY

Chloé Godfroy est Customer Success Manager dans le secteur de la cybersécurité depuis plusieurs années.

Son approche pédagogique allie cas concrets, outils opérationnels et retours d'expérience pour préparer efficacement les apprenants aux exigences du terrain.

À QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

PUBLIC VISÉ :

- **Customer Success Managers** : Professionnels en poste souhaitant perfectionner leurs compétences pour optimiser la gestion et la fidélisation client.
- **Responsables de la Relation Client** : Managers cherchant à optimiser la satisfaction et la fidélisation client..
- **Entrepreneurs et Freelances** : Ceux qui cherchent à booster la satisfaction de leur clientèle et améliorer la relation client pour stimuler croissance et fidélisation.
- **Commerciaux et Account Managers** : Personnes en charge des relations clients souhaitant adopter 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.

PRÉ-REQUIS :

- 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.

CUSTOMER SUCCESS MANAGER

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr

NOTRE PÉDAGOGIE

MICROLEARNING

Parcours de 4 semaines, avec des capsules de formation quotidiennes (vidéos, podcasts, quiz interactifs...) pour une assimilation progressive des concepts clés.

CLASSES VIRTUELLES

Chaque semaine, une visioconférence animée par un formateur expert pour réviser les contenus de la semaine et échanger avec les autres participants.

MISES EN PRATIQUE

Des exercices pratiques réguliers, corrigés par les formateurs, pour suivre sa progression et appliquer directement les connaissances acquises.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Renforcer les compétences relationnelles et émotionnelles pour une gestion client efficace**
- **Analyser et anticiper les besoins des clients pour personnaliser l'expérience et améliorer la satisfaction**
- **Élaborer et exécuter des stratégies d'upselling personnalisées pour maximiser la valeur client**

LE PROGRAMME DÉTAILLÉ

1 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.

CUSTOMER SUCCESS MANAGER

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr

2 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

3 SEMAINE 3
Évaluation de la qualité de service et amélioration continue

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.

LA CERTIFICATION

CERTIFICAT DE COMPÉTENCES EN ENTREPRISE (CCE)

« Développer la qualité au service du client »

Certification enregistrée au répertoire spécifique sous le n° RS5370

FRANCE compétences
CERTIFICATION enregistrée au Répertoire spécifique

Délivrée par :

CCI FRANCE

CCI Formation Pro – 36, rue du Sergent Michel Berthet - 69009 Lyon - France
SAS au capital de 1 228 899 € – RCS Lyon 900 074 956 - No TVA intracommunautaire FR87900074956
cciformation@lyon-metropole.cci.fr - 04 72 53 88 00

CCI Formation Pro

CUSTOMER SUCCESS MANAGER

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION moncompteformation.gouv.fr

DATES DE SESSIONS

AVRIL
- 07/04/2025 → 25/04/2025
- 28/04/2025 → 16/05/2025

ÉPREUVE CCE : JEUDI 15 MAI 2025

MAI
- 26/05/2025 → 20/06/2025

JUIN
- 23/06/2025 → 18/07/2025

ÉPREUVE CCE : JEUDI 10 JUILLET 2025

JUILLET
- 21/07/2025 → 15/08/2025

ÉPREUVE CCE : JEUDI 28 AOÛT 2025

SEPTEMBRE
- 08/09/2025 → 03/10/2025

ÉPREUVE CCE : JEUDI 16 OCTOBRE 2025

OCTOBRE
- 06/10/2025 → 31/10/2025

NOVEMBRE
- 03/11/2025 → 28/11/2025
- 24/11/2025 → 19/12/2025

ÉPREUVE CCE : JEUDI 18 DECEMBRE 2025

FRANCE compétences CERTIFICATION enregistrée au Répertoire spécifique

CERTIFICATIONS DÉLIVRÉES PAR : CCI FRANCE

TARIF : 1990€ NET DE TVA

DURÉE : 21H (3 SEMAINES)

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION moncompteformation.gouv.fr

SUIVI DE L'ACTION DE FORMATION ET JUSTIFICATIFS

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. Des classes virtuelles ont lieu tous les vendredis de la session de formation. 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.

MODALITÉS TECHNIQUES D'ACCOMPAGNEMENT ET D'ASSISTANCE

Les contenus de formation sont délivrés via la plateforme de formation Rework. Le formateur est disponible pour un accompagnement individuel via une messagerie instantanée (synchrone) et pour l'animation du groupe de participants et les discussions de groupe via un forum de discussion (asynchrone), et une classe virtuelle hebdomadaire (synchrone). Le formateur s'assure à l'issue de chaque sous-module de la bonne compréhension des participants en les contactant de façon pro-active. Le délai de réponse du formateur à un participant est de 8h maximum sur les horaires classiques d'ouverture de bureau.

ACCESSIBILITÉ

Accessible aux personnes en situation de handicap.

CUSTOMER SUCCESS MANAGER

Cette offre de formation est éligible à
MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr

ENVIE DE VOUS INSCRIRE ?

RENDEZ VOUS ICI →

VOUS SOUHAITEZ FORMER PLUSIEURS COLLABORATEURS ?

CONTACTEZ JÉRÔME DEL OLMO :

04 72 53 88 00

j.delolmo@lyon-metropole.cci.fr

REWORK.

LES FORMATIONS DIGITALES
BY CCI FORMATION PRO