MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT

Customer success management : embarquer, suivre l'adoption et fidéliser

Une signature ne garantit rien. Le démarrage traîne, quelques utilisateurs seulement prennent la solution en main, l'interlocuteur qui avait porté le projet change de poste et l'entreprise découvre le désengagement au moment du renouvellement. Le suivi se limite alors à des points de courtoisie sans lecture de l'usage réel. Deux jours pour construire un accompagnement structuré : réussir le démarrage, suivre l'adoption avec des repères concrets, détecter les signaux de désengagement et préparer les revues de compte. Chaque participant travaille sur un portefeuille réel et repart avec un plan de suivi par segment.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 490 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Chargés de customer success, responsables de comptes, chefs de projet déploiement et commerciaux en charge du suivi après la vente.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

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

- Structurer le démarrage d'un compte de la signature à la première réussite visible
- Définir des repères d'adoption observables pour chaque segment de clients
- Détecter les signaux de désengagement avant le terme du contrat
- Conduire une revue de compte orientée sur les résultats obtenus par le client
- Identifier les occasions d'extension à partir de l'usage constaté
- Traiter une demande de résiliation en cherchant la cause réelle

03 Programme détaillé

M1 Cadrer la fonction et le portefeuille

- Accompagner n'est ni vendre ni dépanner
- Situer le customer success face à la vente et au support
- Segmenter son portefeuille selon l'enjeu et le potentiel
- Définir le niveau d'accompagnement par segment
- Fixer ce que l'on mesure sur un compte
- Atelier : Chaque participant segmente son portefeuille et attribue un niveau d'accompagnement à chaque groupe.

M2 Réussir le démarrage

- Les premières semaines décident du reste
- Organiser le transfert entre la vente et l'accompagnement
- Clarifier les objectifs que le client cherche à atteindre
- Planifier le déploiement et les jalons visibles
- Identifier les utilisateurs clés et les relais internes
- Obtenir une première réussite démontrable
- Cas pratique : Construction du plan de démarrage d'un compte réel avec ses jalons et ses points de contrôle.

M3 Suivre l'adoption et détecter les risques

- Lire l'usage plutôt que l'humeur
- Choisir des repères d'adoption observables
- Repérer les signaux faibles de désengagement
- Réagir au départ d'un interlocuteur clé
- Déclencher un plan de remédiation
- Documenter le risque et alerter en interne
- Atelier : Le groupe construit une grille de signaux de risque à partir de comptes perdus par le passé.

M4 Revue de compte renouvellement et extension

- Démontrer la valeur avant de parler contrat
- Préparer une revue de compte sur les résultats obtenus
- Animer l'échange avec les décideurs
- Aborder le renouvellement sans attendre l'échéance
- Identifier une extension à partir de l'usage constaté
- Traiter une annonce de résiliation
- Mise en situation : Revue de compte jouée face à un client qui conteste les bénéfices obtenus.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 490 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr