

Customer Success Management en SaaS

Les principaux objectifs de la fonction Customer Success sont la satisfaction clients, l'adoption produit, la maîtrise du Churn et l'augmentation du revenu par client. Cette fonction doit être proactive et guidée par des processus.

Cette formation pratique « Customer Success management pour éditeurs SaaS » vous aidera à mettre en œuvre les processus Customer Success adaptés à votre proposition de valeur et votre contexte, dont :

- Relation et satisfaction clients
- L'adoption produit
- Le renouvellement et l'Upsell
- Les clients « ambassadeurs »

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Avis clients : Satisfaction à chaud : 4,6/5 (78 avis)

Satisfaction à froid : 4,1/5 (27 avis)

Profils des stagiaires

- Cette formation s'adresse aux personnes ayant une fonction de direction, de CSM ou de services chez un éditeur SaaS

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les objectifs du Customer Success et identifier ses missions
- Suivre des KPI's et définir un plan d'actions
- Comprendre les enjeux de l'adoption produit
- Définir une organisation et un processus Customer Success adapté
- Entretenir la relation client et mesurer la satisfaction client
- Définir avec le client les objectifs business à atteindre avec votre solution
- Définir un processus d'onboarding
- Sécuriser le renouvellement de l'abonnement, proposer et vendre des extensions
- Identifier les clients ambassadeurs et matérialiser la recommandation

Contenu de la formation

- Le métier d'éditeur SaaS
 - Le secteur de l'édition de logiciels et ses spécificités
 - Tendances et perspectives
 - Le Business Model SaaS
 - La proposition de valeur d'une offre SaaS

Date de mise à jour du programme : 13/01/2025

ROUTE TO BUSINESS

574 chemin de Wette Fays

69300 Caluire-et-Cuire

Email: anaissoragna@route2business.fr

Tel: +33478725264



- Composantes services d'une offre SaaS
- Rôle et missions du Customer Success
 - Objectifs et missions du Customer Success
 - Actions réactives et actions proactives
 - Customer Success versus support clients
 - Customer Success versus Account Management
 - Customer Success versus Professional Services
- Les objectifs clients
 - Identifier les objectifs que vos clients se donnent par rapport à votre application
 - Mesurer et suivre l'atteinte de ces objectifs
 - Conseiller
- Onboarding et adoption produit
 - Objectif de l'onboarding : faire émerger la valeur
 - Tâches : Paramétrage, intégration, reprise de données, formations
 - Processus d'onboarding
 - Mesure de l'adoption
 - Les risques de non-adoption
 - Les actions favorisant l'adoption produit
- Communication client
 - Prendre en compte une demande clients
 - Qualifier cette demande
 - Répondre à une demande
 - Proposer un plan d'actions
 - Gérer un conflit
- Phase de run : Relation et satisfaction clients
 - Les actions pour entretenir la relation
 - Qualité attendue et qualité perçue
 - Définir et mener une enquête de satisfaction
- Renouvellement et extension
 - Identifier les causes de non-renouvellement
 - Communiquer sur le renouvellement le plus tôt possible
 - Définir un processus de renouvellement
 - Maîtriser les possibilités d'Upsell
 - Qualifier une opportunité d'Upsell
 - Présenter une proposition au client
- Client Ambassadeur
 - Objectifs des clients ambassadeurs
 - Rédiger un cas client
 - Obtenir un témoignage
- Organisation et plan d'actions Customer Success
 - Définir et maintenir les processus Customer Success
 - Les KPI's Customer Success : Les identifier et les mesurer
 - Organiser les ressources et suivre les revenus

Date de mise à jour du programme : 13/01/2025

ROUTE TO BUSINESS

574 chemin de Wette Fays
69300 Caluire-et-Cuire
Email: anaissoragna@route2business.fr
Tel: +33478725264



- Les outils du Customer Success
- Contribution du Customer Success à la promotion de l'expertise de l'éditeur

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Didier Fraisse - Formateur et responsable pédagogique
Spécialiste en Stratégie et Business Model Editeurs
@ : didierfraise@route2business.fr
Tel : 06 72 52 68 80

Anaïs Soragna
Responsable administratif / référent handicap
@ : anaissoragna@route2business.fr
Tel : 04.78.72.52.64

Moyens pédagogiques et techniques

- Formation en présentiel : Accueil des apprenants dans une salle de formation équipée
- Formation à distance : utilisation de Google Meet pour la visioconférence
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques (30%)
- Étude de cas concrets (70%)
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne du support de formation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Accessibilité

Formation à distance ou en présentiel, en inter ou intra-entreprise
Pour les formations en ligne, une bonne connexion internet est indispensable.
En présentiel, les locaux sont conformes à la réglementation sur l'accessibilité dans les ERP.
Pour tout besoin spécifique, merci de contacter notre référent handicap :
Anais Soragna : @anaissoragna@route2business.fr / 0478725264

Delai d'accès à la formation

Les inscriptions sont ouvertes jusqu'à 1 semaine avant le début de la formation.

Date de mise à jour du programme : 13/01/2025