

ROUTE TO BUSINESS

574 chemin de Wette Fays
69300 Caluire-et-Cuire
Email: anaissoragna@route2business.fr
Tel: 0478725264



Customer Success Management en SaaS

La fonction Customer Success est capitale pour les éditeurs SaaS

Ses principaux objectifs 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 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 : 4,7/5 à chaud et 4,5/5 à froid

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

Contenu de la formation

- Introduction : Le secteur de l'édition de logiciels et ses spécificités
 - Le secteur de l'édition de logiciels et ses spécificités
 - Tendances et perspectives

Date de mise à jour du programme : 16/03/2023

- Business Model et proposition de valeur d'un éditeur SaaS
 - Le Business Model SaaS
 - Éléments à prendre en compte pour définir et exprimer une proposition de valeur SaaS
 - Composantes services d'une proposition de valeurs SaaS
 - Exercice pratique : Identifier les éléments de valeur de votre application 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
- L'Onboarding client
 - Objectif de l'onboarding : faire émerger la valeur
 - Tâches : Paramétrage, intégration, reprise de données, formations
 - Processus d'onboarding
 - Exercice pratique : Définir et formaliser votre processus d'onboarding
- Adoption Produit
 - Les objectifs clients
 - Mesure de l'adoption
 - Les risques de non-adoption
 - Les actions favorisant l'adoption produit
- Relation et satisfaction clients
 - Les actions pour entretenir la relation
 - Qualité attendue et qualité perçue
 - Définir et mener une enquête de satisfaction
 - Exercice pratique : Définir les questions d'une enquête de satisfaction pour un persona utilisateur
- 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
 - Exercice pratique : Définir votre processus de renouvellement
 - Jeu de rôle : Présenter une proposition d'Upsell à un client
- Client Ambassadeur
 - Objectifs des clients ambassadeurs
 - Rédiger un cas client
 - Obtenir un témoignage
 - Exercice pratique : Rédiger le cas client pour l'un de vos clients ambassadeurs
- Communication interpersonnelle
 - Prendre en compte une demande clients
 - Qualifier cette demande
 - Répondre à une demande
 - Proposer un plan d'actions

Date de mise à jour du programme : 16/03/2023

ROUTE TO BUSINESS

574 chemin de Wette Fays

69300 Caluire-et-Cuire

Email: anaissoragna@route2business.fr

Tel: 0478725264



- Gérer un conflit
- 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
 - Les outils du Customer Success
 - Contribution du Customer Success à la promotion de l'expertise de l'éditeur
 - Exercice pratique : Identifier les KPI's à suivre dans votre contexte. Comment les mesurer et les suivre ?

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Didier Fraisse - Formateur et responsable pédagogique

Spécialiste en Stratégie et Business Model Editeurs

@ : didierfraisse@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](mailto:anaissoragna@route2business.fr) / 0478725264

Date de mise à jour du programme : 16/03/2023

ROUTE TO BUSINESS

574 chemin de Wette Fays

69300 Caluire-et-Cuire

Email: anaissoragna@route2business.fr

Tel: 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 : 16/03/2023