



**ROUTE TO  
BUSINESS**

Programme Customer Success

Management en SaaS

Rapport édité le 15 janvier 2024

ROUTE TO BUSINESS

# RAPPORT QUALITÉ DU PROGRAMME

Customer Success Management en SaaS

**9.4** / 10

---

**SATISFACTION** **9.3**

Contenu de la formation **9.5**

Déroulement de la formation

**9.6**

Efficacité de la formation **9.3**

Organisation de la formation

**9.6**

Préparation de la formation

**8.7**

Quel est votre niveau de  
satisfaction suite à la formation  
? **9.4**

---

**TRANSFERT DES  
ACQUIS** **9.0**

Impact de la formation **8.3**

Quel est votre degré de satisfaction concernant l'organisation de la formation ? (1 - Très mécontent; 5 - Très satisfait) **10.0**



Un mois après la formation, quel est votre niveau de satisfaction ? **8.8**



---

### RETOURS DES MANAGERS **9.3**

Impact de la formation **8.8**



Quel est votre degré de satisfaction concernant l'organisation de la formation ? (1 - Très mécontent; 5 - Très satisfait) **10.0**



Quelle est votre satisfaction globale ? **10.0**



Si oui, quelle note sur 10 accorderiez-vous à cette formation suite aux retours du (des) participant(s) **8.5**



---

### RETOUR DES INTERVENANTS **10.0**

Organisation de la formation

# ÉVALUATION DE SATISFACTION

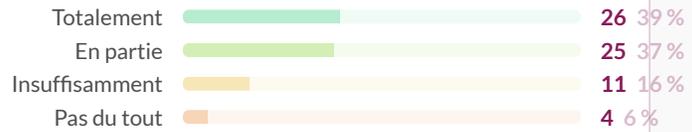
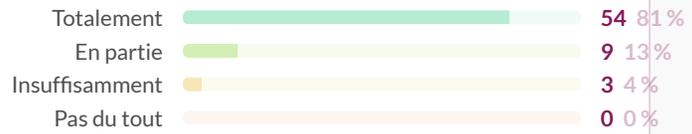
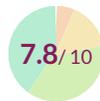
## Préparation de la formation



Le programme et les objectifs de la formation ont-ils été clairement annoncés ?



Avez-vous eu une discussion avec votre hiérarchie concernant cette formation ?



## Organisation de la formation



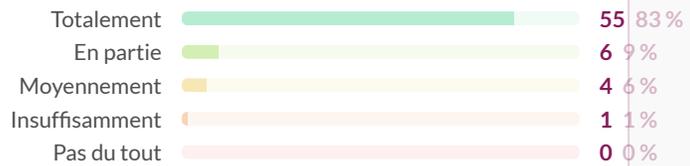
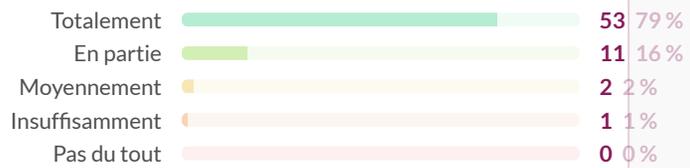
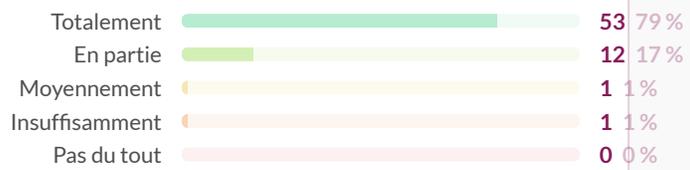
Êtes-vous satisfait de l'organisation de la formation ?



La durée du stage vous a-t-elle semblé adaptée ?



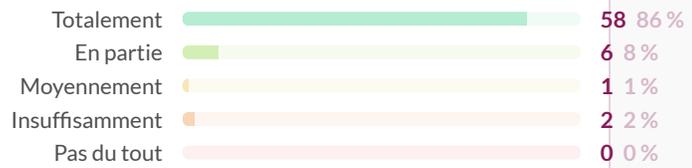
S'il y a eu besoin, avons-nous répondu à vos besoins en terme d'adaptabilité ?



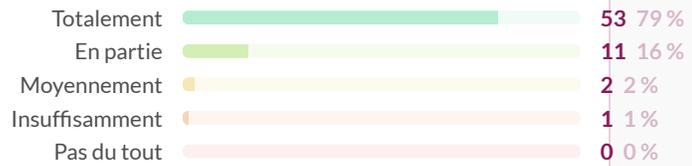
## Déroulement de la formation



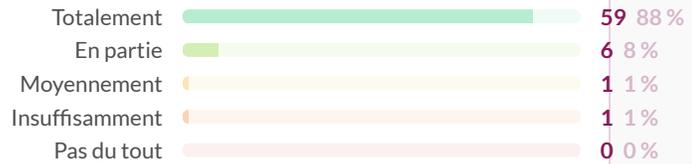
Le formateur était-il clair et dynamique ?



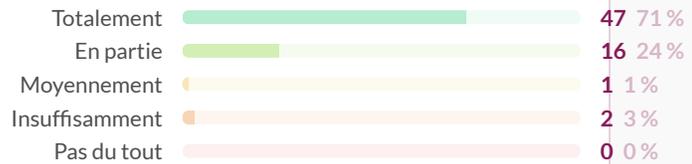
Les exercices et activités étaient-ils pertinents ?



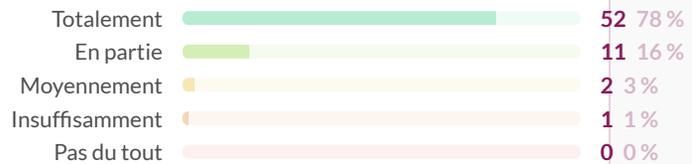
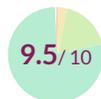
Le formateur a-t-il adapté la formation aux stagiaires ?



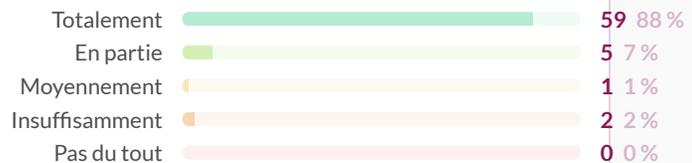
Le groupe était composé de manière adaptée ?



La cadence de la formation était-elle adaptée ?



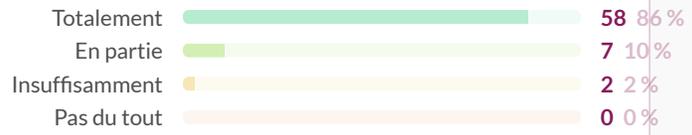
La méthode d'apprentissage du formateur était-elle adaptée ?



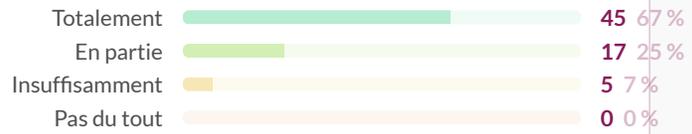
## Contenu de la formation

**9.3 / 10**

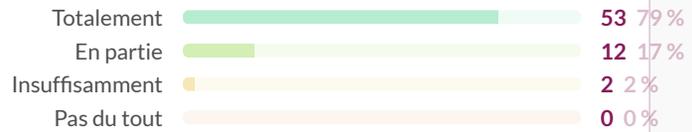
Le programme était-il clair et précis ?



Le programme était-il adapté à vos besoins ?



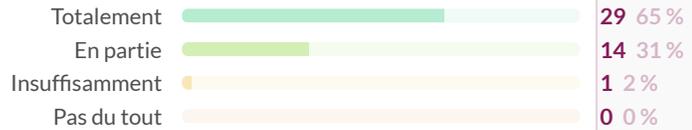
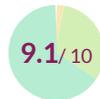
Les supports de formation étaient-ils clairs et utiles ?



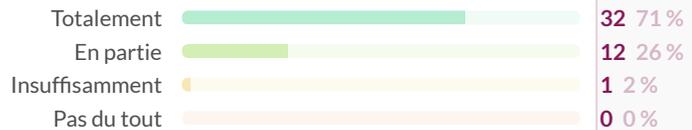
## Les objectifs du programme sont-ils atteints ?



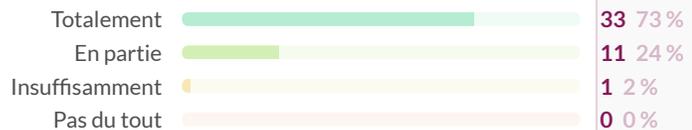
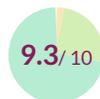
Comprendre les objectifs du Customer Success et identifier ses missions



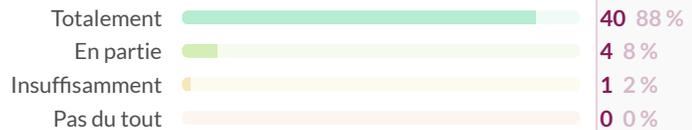
S'approprier le Business Model SaaS



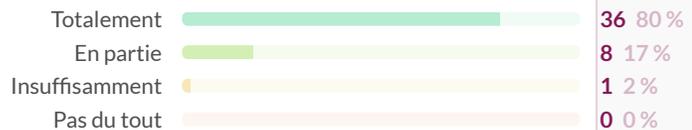
Comprendre les enjeux de l'adoption produit



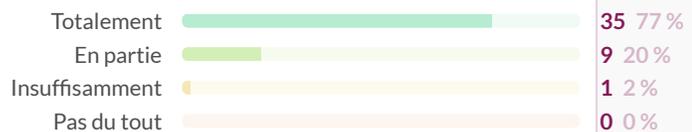
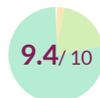
Entretenir la relation client et mesurer la satisfaction client



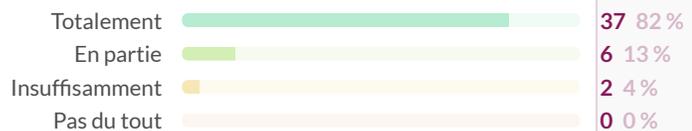
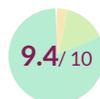
Définir avec le client les objectifs business à atteindre avec votre solution

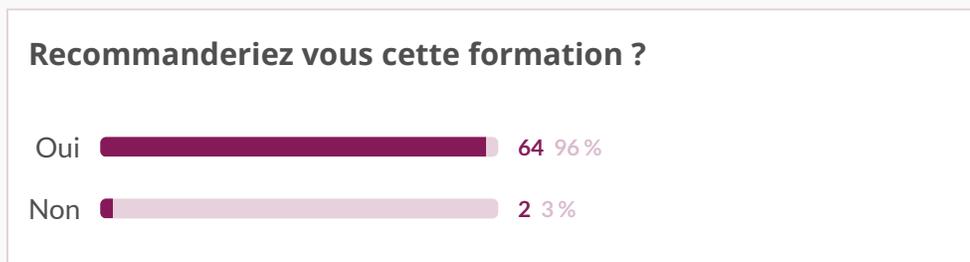
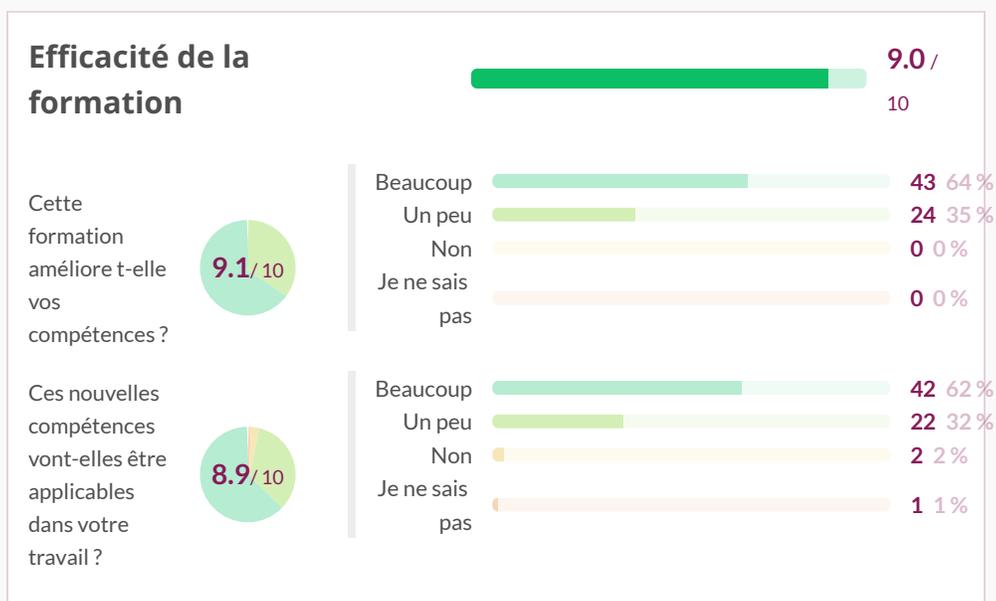
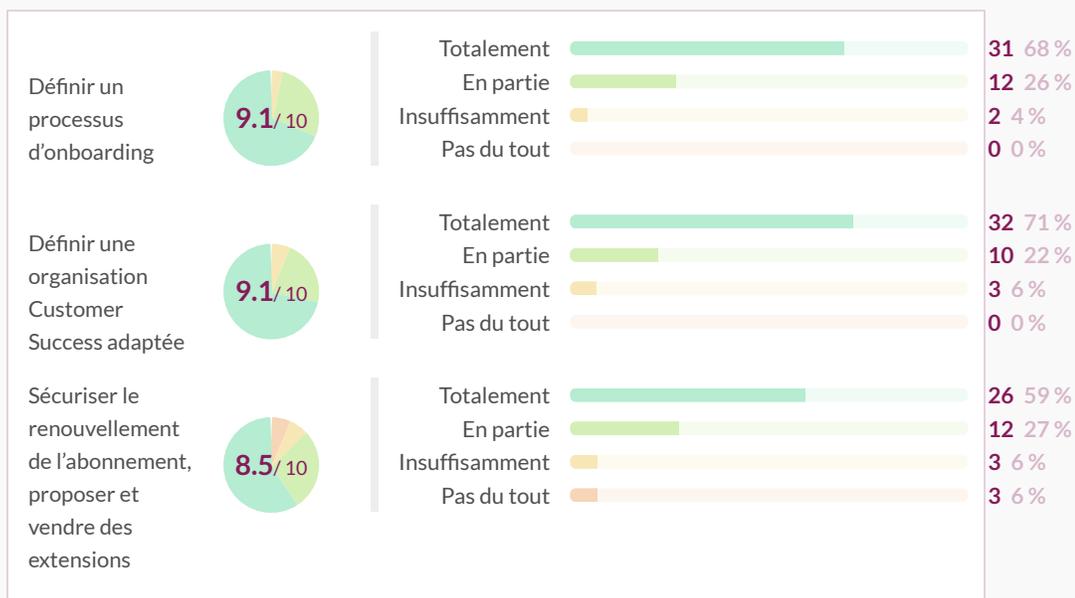


Identifier les clients ambassadeurs et matérialiser la recommandation



Suivre des KPI's et définir un plan d'actions





## Quels sont les points forts de cette formation ?

Bon formateur

+ Permet de confronter les visions de chacun et revoir le rôle des CSM réels VS ce qui était prévu. + Donner un retour sur nos pratiques actuelles et vers où se diriger

Claire et personnalisée

- Qualité de l'intervenant (dynamique, clair, concis) - Mise en pratique sur l'environnement Hove

Les brains storming.

Sujet intéressant et très clair

Explication complète de la fonction de CSM Formation adaptée à notre cas

Les cas pratiques

RAS

le contenu

l'amélioration de notre processus du lifecycle du client

He made us question the real value of being an AM at mention and that I found to be the most challenging factor

XXXXXXXXXX

It was customised to our current struggles

XXXXXXXXXX

It was great that we had to really think about our clients and their goals. We understood that our tool is a nice to have, and we discussed how to better position ourselves

XXXXXXXXXX

Contenu intéressant, formateur dynamique et qui nous a aidé à nous poser les bonnes questions mais également à identifier les points d'amélioration dans nos process

XXXXXXXXXX

Adaptation du programme en fonction des besoins de l'entreprise

XXXXXXXXXX

Ecoute du formateur et bonne balance entre partie théoriques et pratiques.

XXXXXXXXXX

l'écoute du formateur, les cas pratiques, les récap final des actions

XXXXXXXXXX

Formation complète qui permet d'avoir une vision globale du rôle et des enjeux du poste de CSM dans une entreprise.

XXXXXXXXXX

Beaucoup d'échanges et de temps de réflexion pour comprendre nos problématiques.

XXXXXXXXXX

Écoute du formateur, adaptabilité de la formation, les ateliers de travail personnalisés à nos méthodologies internes

XXXXXXXXXX

Très concrète, plusieurs ateliers pratiques qui permettent de se mettre en situation

XXXXXXXXXX

Expérience des formateurs



Pragmatisme, adaptabilité



Découverte du CSM



- exercice pratique et proposition de mise en place d'action concrète



Le plan d'actions à mettre en place pour application métier



Le contenu



Les exercices pratiques, mises en situation où l'on réfléchi sur des problématiques opérationnelles précises. Le présentiel et petit comité permet un partage de bonnes pratiques entre les participants de backgrounds différents.



Partage d'expérience inter-entreprise, mise en perspective des pratiques CSM dans notre entreprise grace au formateur et aux participation



Le cadre interentreprises permet d'échanger avec d'autre personne du même métier et partager des cas reel, le formateur possède une expérience riche et comprend les enjeux et les difficultés des stagiaires .



L'animateur expert dans le domaine et très dynamique Le programme Le fait de pouvoir échanger avec d'autres CS L'interactivité de la formation via des exercices



le coté concret des connaissances apportées. Les questions qui permettent de s'appropriier le contenu théorique des connaissances. le formateur et la précision de ses remarques et conseils

██████████  
vivante, impliquée

██████████  
Cas concrets de mise en situation en relation avec notre activité professionnelle

██████████████████  
Très ciblé, très précises, donc très pertinente

██████████████████  
contenu et durée

██████████████  
Très bonne adaptation à notre contexte

██████████████████  
Remise en contexte constamment dans le cadre de notre entreprise.

██████████████████  
Clarté du support de formation. Pertinence des exercices proposés permettant de structurer la construction/amélioration du service CSM au sein de la société. Dynamisme, clarté & adaptabilité de l'intervenant.

██████████████  
Adaptation aux besoins/à la situation des stagiaires Intègre un plan d'action qui découle de la formation

██████████████  
adapté à notre produit, exercices pertinents et directement applicables

██████████████  
Une formation adaptée à nos besoins qui s'est adapté à notre métier

██████████████  
Formateur, support et adaptabilité à notre outil

██████████████  
La dynamique. Bonne cadence, exercice et exemples concrets



Le formateur a su s'adapter à nos besoins, à notre secteur d'activité, nos personas cibles, ses remarques étaient très pertinentes !



Des exercices / réflexions pratiques propre à nos domaines. Des échanges entre les participants.



Exemples concrets. Stagiaires pertinents qui rendent les échanges intéressants et enrichissants. Beaucoup d'outils applicables, pas que de la théorie.



Des conseils concrets applicables dès la fin de formation en suivant le plan d'action élaboré pendant la formation. Des retours d'expérience et des exemples concrets du formateur qui rendent la formation très opérationnelle. Beaucoup d'exercices pratiques pour appliquer les choses directement à notre entreprise.



La formation était très claire. On a abordé tous les aspects du métier de CSM et pu mettre en avant les points importants liés à notre organisation. L'expérience de Didier est très intéressante et le fait de se confronter à d'autres CSM enrichissante



La gentillesse du formateur, la capacité d'adaptation aux situations. Les informations sont perspicaces et complète, cela m'a permis de prendre du recul sur mon poste et permettre de revoir mon plan d'action pour l'avenir de mon métier.

## Quels sont les points faibles de cette formation ?

██████████

.

██████████

- Lié au contexte : pas assez bonne préparation des personnes formés. -  
Aurait nécessité une analyse de notre fonctionnement en amont.

██████████

- Pas certain d'en voir à chaud.

██████████

La société ne nous a pas informé des objectifs avant la formation et la mise en place de CSM n'est pas fait dans l'entreprise, donc on a abordé les sujets dans l'ensemble mais sans cas concret, ni recul. Si on arrive à mettre en place le poste de CSM, ce serait bien dans 1 ou 2 ans refaire la formation ou une similaire

██████████

ciblé progi

██████████

Petit manque de dynamisme lors de la journée. Un peu compliqué de rester concentré tout le long

██████████

ne pas avoir la présence d'une personne de la direction (comme notre responsable)

LAUTONE Anne-Gaëlle

RAS

██████████

RAS

██████████

rythme un peu linéaire

██████████

les critères à prendre en compte pour améliorer les process

████████████████████

The fact that it was short

████████████████████

The availability of the consultant was not clear, he was more observant than proactive, maybe with Camille he discussed more.

████████████████████

I felt some training time was used to explain our product and what opportunities, when we could have explained this at another time. I also felt like sometimes when we didn't have the answer there wouldn't be as much input as to how to come to a solution.

████████████████████

La distance

████████████████████

Le niveau d'informations pour les personnes concernées (autre service que CSM)

████████████████████

L'aspect pratique pourrait être encore accentué.

████████████████████

manque peut être d'exemples de livrables

████████████████████

Difficilement adaptable à l'organisation complexe de Sogelink.

████████████████████

Notre organisation et notre offre de produit est très complexe. Il était donc difficile d'adapter tous les contenus à nos besoins

████████████████████

étant nouvelle dans le domaine, la maîtrise de certains concepts étaient difficile même si compréhensible via le contexte

████████████████████

Pas de point faible identifié

████████████████████

Pas assez de mise en situation

██████████

Peut être un peu tôt au niveau du timing compte tenu de notre nouvelle organisation

██████████

Elle ne répond pas à nos postes actuels et la mise en place ne sera pas évidente compte tenu du temps qu'il faut allouer à la réalisation des tâches

██████████

Le contexte et les objectifs associés (interne GreenFlex)

██████████

Partie SaaS le jour 1 un peu longue car j'avais hâte que l'on rentre dans le vif du sujet opérationnel

██████████

Introduction au business model SaaS trop longue (1 journée complète), pas le temps de faire tous les exercices sur la partie CS le deuxième jour

██████████

Il faudrait raccourcir la première partie de la formation pour mieux approfondir la seconde partie.

██████████

Aucun

██████████

-

████████████████████

Très dur de s'approprier des modèles SaaS spécifiques dans le cadre de la formation (comme le modèle de la sécurité)

████████████████████

RAS

██████████

Aucun

XXXXXXXXXX

Grand groupe. Il aurait peut-être été pertinent de nous mettre en petits groupes pour réfléchir chacun à une problématique. Les collaborateurs Marketing et Produit, auraient pu améliorer un peu leur mise en pratique.

XXXXXXXXXX

La partie "Savoir dire non et être à l'aise dans les situations conflictuelles" n'a pas été abordée

XXXXXXXXXX

un sujet forcément très orienté Energy managers, le marketing avait moins de valeur ajoutée sur certaines parties

XXXXXXXXXX

Il faut tous les corps de métiers (sales, EM, marketing, product owner, CEO) et cela peut être difficile de bien s'écouter tous sans perdre de temps.

XXXXXXXXXX

Organiser les documents supports pour les exercices pour le rendre plus efficaces avant la formation

XXXXXXXXXX

RAS

XXXXXXXXXX

Peut être la première partie concernant la contextualisation d'un modèle Saas. Et encore c'est intéressant de savoir de quoi on parle.

XXXXXXXXXX

Ce n'est pas propre à cette formation, c'est surtout le problème de la formation à distance, mais ça reste très descendant. Mais le problème vient de moi et mon entreprise.

XXXXXXXXXX

RAS

XXXXXXXXXX

RAS pour ma part.

**Suite à votre participation, nous serions flattés si vous acceptiez de partager votre expérience par un témoignage écrit ci-dessous afin que nous puissions le partager sur notre site Internet et LinkedIn. Merci**

[Redacted]

**BOIG Jeremy**

Formation très intéressante qui permet de poser de nouvelles bases à notre organisation d'entreprise.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

**JUILLARD Marie Alice**

Un formateur avec une grande capacité d'écoute, qui a su adapter le programme à nos problématiques. J'ai beaucoup apprécié les cas pratiques sur nos offres/produits qui nous ont permis d'allier théorie et mise en pratique. Nous sommes ressortis de cette formation avec un plan d'action réaliste qui va nous permettre de structurer notre service customer success.

**BARBOSA Elisabeth**

Formateur qui adapte le contenu à notre organisation et qui est très pédagogue.



**ROUSSELLE Aline**

Une formation riche d'enseignement et très participative. M. Fraise partage ses connaissances du marketing, du milieu des éditeurs de logiciels et du métier de CSM avec dynamisme et passion. Une formation très instructive et constructive pour les personnes en poste, de pouvoir identifier, partager leurs problématiques respectives et de pouvoir trouver des solutions qui peuvent être mises en place à court, moyen et long terme. Je recommande à tous CSM de parfaire leurs pratiques et leurs connaissances sur le rôle d'un CSM en SaaS ou non, en suivant cette formation. Et tout comme moi, je la recommande aussi aux personnes souhaitant découvrir l'étendue du rôle de CSM.

**BREMAUD Nicolas**

Cette formation m'a permis de définir un plan d'action concret à mettre en œuvre auprès de l'ensemble de mes clients, afin de faire grandir l'activité CSM de l'entreprise

**MORIANO NIETO Guillaume**

Une très bonne formation qui a l'avantage d'expliquer clairement le business modèle du SaaS et d'enfin former des professionnels au nouveau métier de customer success manager

**LUSETTI-MICHELOT Chloé**

Formation très intéressante qui va me permettre d'améliorer l'accompagnement des clients, repenser certains process pour qu'ils soient + pertinents et enrichir le suivi clients sur le long terme

████████████████████  
████

████████████████████  
████████████████████

████████████████  
████████████████████

████████████████  
████████████████████

**FEUR Jean**

Formation claire et interactive. J'ai beaucoup apprécié les moments de réflexion et de partage sur nos problématiques. Cela permet de mettre en perspective nos contextes avec la théorie.

**CALMON Thomas**

Très bonne expérience. C'est aujourd'hui la formation qui a le plus attaqué les sujets qui me touchent au quotidien pour mon poste de CSM. Je ressors de ces deux jours avec de nombreux outils que je vois bien comment utiliser et appliquer dans mon entreprise.

**MARRONE Amélie**

Des conseils concrets applicables dès la fin de formation en suivant le plan d'action élaboré pendant la formation. Des retours d'expérience et des exemples concrets du formateur qui rendent la formation très opérationnelle. Beaucoup d'exercices pratiques pour appliquer les choses directement à notre entreprise.

**SANCHEZ Ondine**

La formation était très claire. On a abordé tous les aspects du métier de CSM et pu mettre en avant les points importants liés à notre organisation. L'expérience de Didier est très intéressante et le fait de se confronter à d'autres CSM enrichissante.

**BAFFERT Marion**

Didier est un super formateur et j'ai beaucoup apprécié le fait qu'il prenne le temps pour chaque formé, de comprendre et d'analyser nos situation pour nous conseiller nous permettre de nous améliorer. Cette formation est vraiment pertinente ! Merci !

### Quel est votre niveau de satisfaction suite à la formation ?

