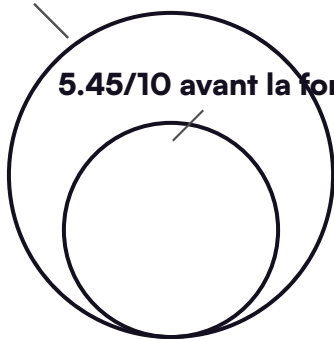


Résultats des évaluations

9.4 / 10

8.2/10 après la formation


+2.75 / 10

PROGRESSION DES COMPÉTENCES

**ÉVALUATION PRÉFORMATION
POUR LES APPRENANTS** **8.8**
Motivation 8.8

**ÉVALUATION À CHAUD POUR LES
APPRENANTS** **9.4**
Contenu de la formation 9.5

Déroulement de la formation 9.6

Efficacité de la formation 9.4

Organisation de la formation 9.5

Préparation de la formation 9.2

**Quel est votre niveau de satisfaction suite à la
formation ? 9.5**

**ÉVALUATION À FROID POUR LES
APPRENANTS** **9.1**
Impact de la formation 8.4

**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 ? 8.9**

**QUESTIONNAIRE POUR LES
MANAGERS DES APPRENANTS** **9.6**
Impact de la formation 9.5

Quel est votre degré de satisfaction concernant l'organisation de la formation ? (1 - Très mécontent; 5 - Très satisfait) **9.9**

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) **8.9**

QUESTIONNAIRE POUR LES INTERVENANTS	10.0
Organisation de la formation	10.0

PROGRESSION SUR LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Évaluez vos compétences Assurer le renouvellement de l'abonnement, proposer et vendre des extensions

Évaluez vos compétences Comprendre le Business Model SaaS

Évaluez vos compétences Comprendre les enjeux de l'adoption produit

Évaluez vos compétences Comprendre les objectifs de l'onboarding client et définir un processus d'onboarding

Évaluez vos compétences Comprendre les objectifs du Customer Success et identifier ses missions

Évaluez vos compétences Comprendre l'importance de la dimension service dans une proposition de valeur SaaS

Évaluez vos compétences Connaissance des évolutions du secteur du logiciel

Évaluez vos compétences Définir avec le client les objectifs business à atteindre avec votre solution

Évaluez vos compétences Définir un processus d'onboarding

Évaluez vos compétences Définir une organisation Customer Success adaptée

Évaluez vos compétences Définir une organisation et un processus Customer Success adapté

Évaluez vos compétences Entretenir la relation client et mesurer la satisfaction client

Évaluez vos compétences Identifier les clients ambassadeurs et matérialiser la recommandation

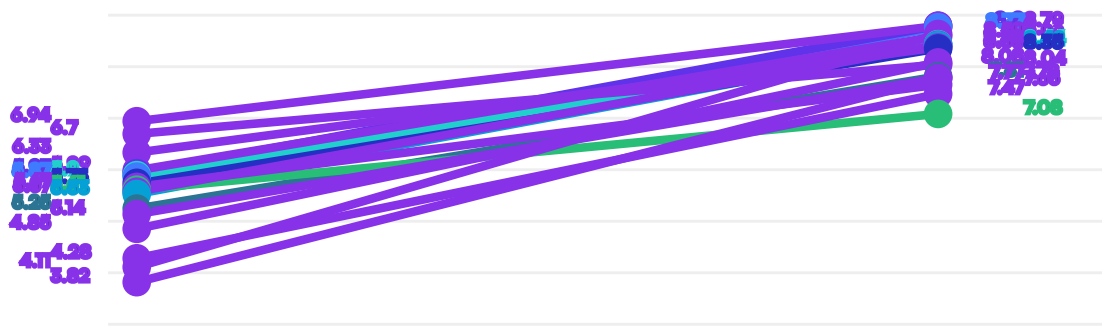
Évaluez vos compétences Savoir accueillir une demande client

Évaluez vos compétences Savoir dire non et être à l'aise dans les situations conflictuelles

Évaluez vos compétences Suivre des KPI's et définir un plan d'actions

Évaluez vos compétences Sécuriser le renouvellement de l'abonnement, proposer et vendre des extensions

Évaluez vos compétences S'approprier le Business Model SaaS

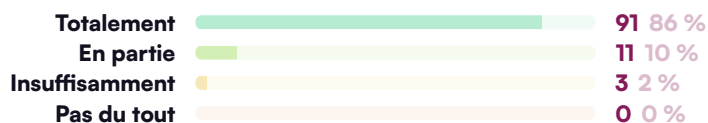


ÉVALUATION À CHAUD POUR LES APPRENANTS

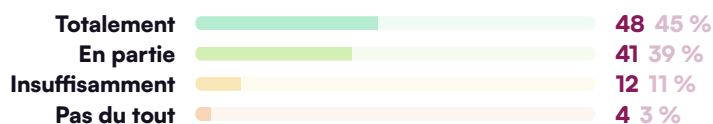
Préparation de la formation

9.3 / 10

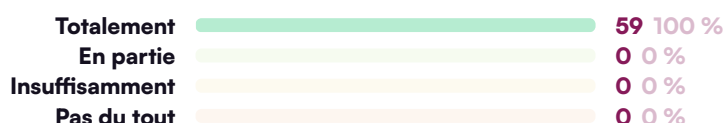
Le programme et les objectifs de la formation ont-ils été clairement annoncés ?



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



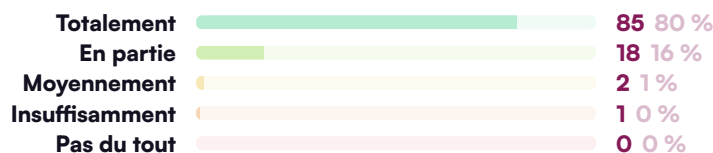
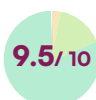
Avez-vous eu accès à votre espace de formation sur lequel se trouvent toutes les informations concernant son organisation ? (programme, dates, horaires, lieu)



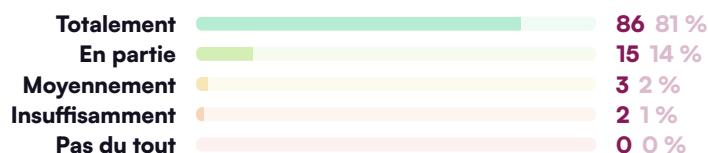
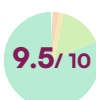
Organisation de la formation

9.5 / 10

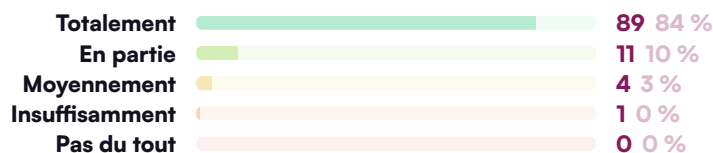
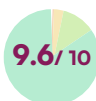
Etes-vous satisfait de l'organisation de la formation ?



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



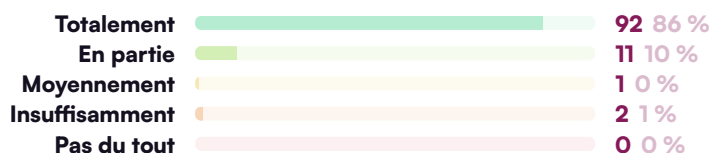
S'il y a eu besoin, avons-nous répondu à vos besoins en terme d'adaptabilité au niveau de l'organisation de la formation ? (dates, horaires, besoin de pauses régulières etc...)



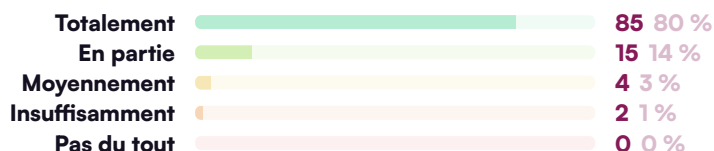
Déroulement de la formation

9.6 / 10

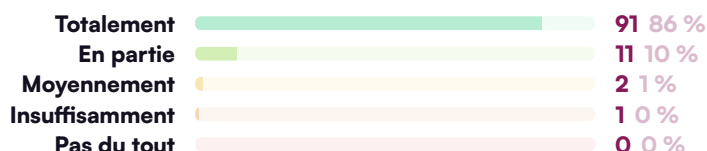
Le formateur était-il clair et dynamique ?



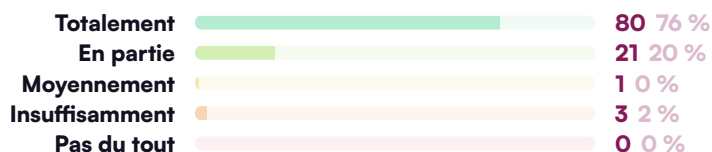
Les exercices et activités étaient-ils pertinents ?



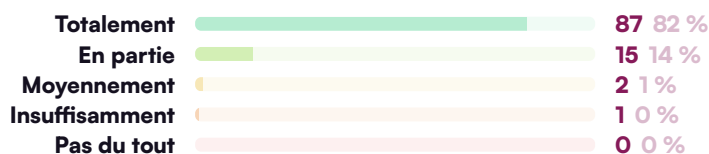
Le formateur a-t-il adapté la formation aux stagiaires ?



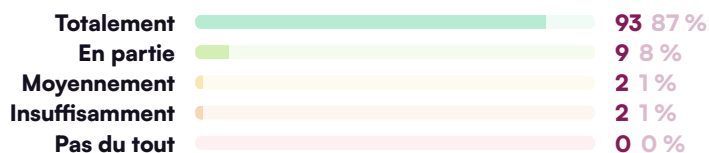
Le formateur a-t-il pris en compte vos besoins/demandes indiqués dans votre questionnaire de préformation ?



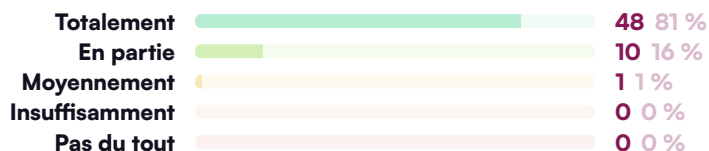
Le groupe était composé de manière adaptée ?



La cadence de la formation était-elle adaptée ?



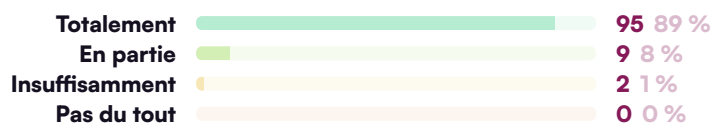
La méthode d'apprentissage du formateur était-elle adaptée ?



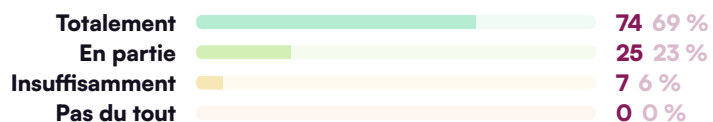
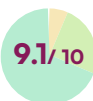
Contenu de la formation

9.4 / 10

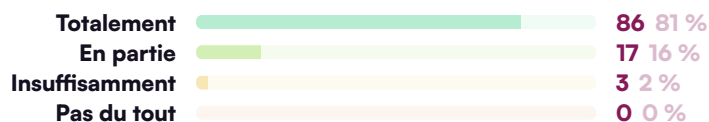
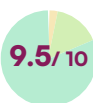
Le programme était-il clair et précis ?



Le programme était-il adapté à vos besoins ?



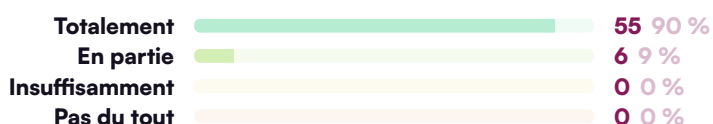
Les supports de formation étaient-ils clairs et utiles ?



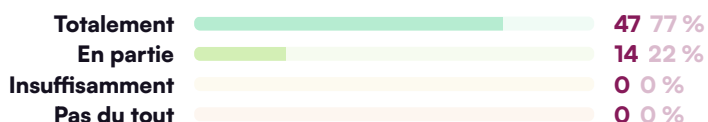
À ce jour, considérez-vous maîtriser les objectifs du programme ?



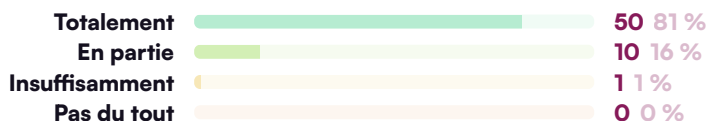
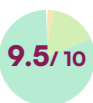
Comprendre les objectifs du Customer Success et identifier ses missions



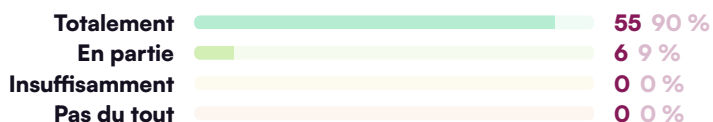
S'approprier le Business Model SaaS



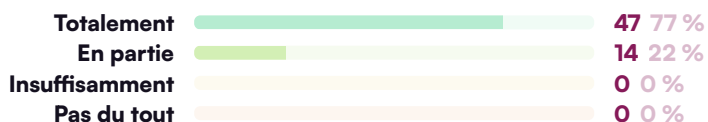
Comprendre les enjeux de l'adoption produit



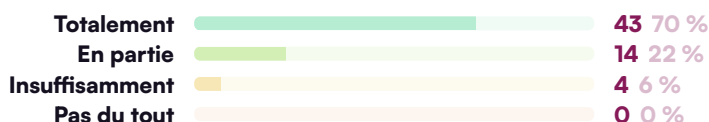
Entretenir la relation client et mesurer la satisfaction client



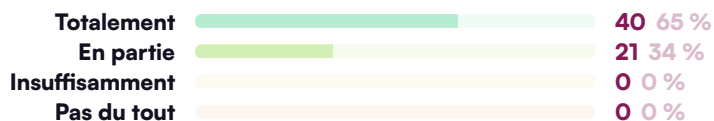
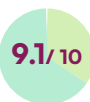
Définir avec le client les objectifs business à atteindre avec votre solution



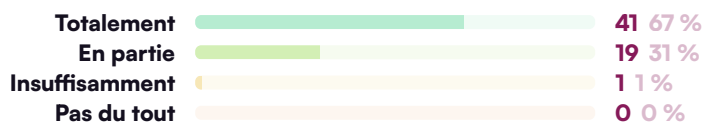
Identifier les clients ambassadeurs et matérialiser la recommandation



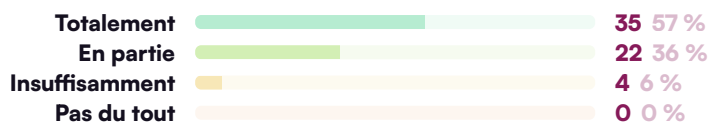
Suivre des KPI's et définir un plan d'actions



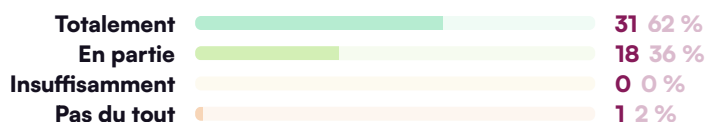
Définir un processus d'onboarding



Définir une organisation Customer Success adaptée



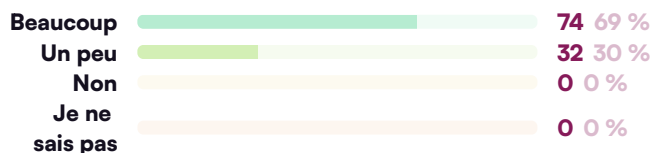
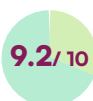
Sécuriser le renouvellement de l'abonnement, proposer et vendre des extensions



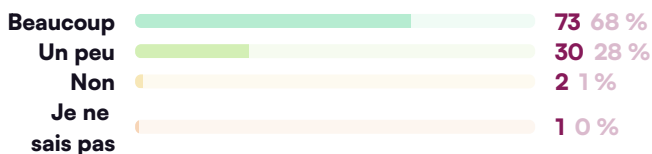
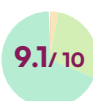
Efficacité de la formation



Cette formation améliore-t-elle vos compétences ?



Ces nouvelles compétences vont-elles être applicables dans votre travail ?



Recommanderiez vous cette formation ?

Oui 102 97 %

Non 3 2 %

Quels sont les points forts de cette formation ?

J'ai eu la chance d'être seule à cette formation et donc d'avoir eu une formation personnalisée sur mon métier, qui est spécifique par rapport au modèle classique de CSM. donc le point fort a été que Didier, le formateur a su s'adapter à cela et également me donner des idées d'évolution dans le métier CSM un peu particulier pour mon cas.

état des lieux complet des missions du CSM et de ses interactions dans l'entreprise et avec les clients

Dynamisme, clarté des informations, pertinence des sujets abordés

la qualité du formateur ainsi que l'échange avec les autres sociétés pour partage des bonnes pratiques

L'adaptabilité L'écoute Les exercices en contexte réel

Le nombre de participant, car cela permet de s'adapter à nos problématiques lors de la formation d'échange entre nous sur des bonnes pratiques.

La formation est en phase totale avec le métier de CSM. Elle permet d'apprendre mais aussi d'approfondir des sujets considérés comme maîtrisés grâce à l'expérience des formateurs et des autres participants.

Un petit groupe qui permet les échanges entre participants et les retours d'expérience.

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

It was customised to our current struggles

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

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

Adaptation du programme en fonction des besoins de l'entreprise

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

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

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

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

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

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

Le contenu exclusif et très qualitatif

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

L'expérience pratique du formateur capable d'illustrer avec des cas concrets et donc parlant des concepts enseignés.

Les exercices pratiques, mises en situation où l'on réfléchi sur des problématiques opérationnelles précises. Le présentiel et petit comité permet un partail 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'approprier le contenu théorique des connaissances. le formateur et la précision de ses remarques et conseils

 Les exercices pratiques, la possibilité de repartir avec des objectifs et actions à mettre en place rapidement

 - l'aspect "pratique du métier" très concret - le questionnement régulier du formateur sur notre manière de fonctionner et ses conseils - les exercices

 Formation concrète qui permet de repartir avec un plan d'actions.

 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 !

Expertise du formateur

Peu de personnes dans la session ce qui permet d'avoir un suivi adaptable aux interlocuteurs et cela permet de s'approprier plus les cas d'usage De la pratique et pas que de la théorie

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

XXXXXXXXXX
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.

XXXXXXXXXX
Cette formation s'est distinguée par un intervenant dynamique, des échanges constants avec l'intervenant et les stagiaires, ainsi que par une prise de conscience des éléments manquants pour améliorer poste actuel et améliorer ma valeur ajoutée

XXXXXXXXXX
Effectif réduit, dynamisme du formateur et exercices

XXXXXXXXXX
L'équilibre entre la théorie, les cas pratiques et les échanges était parfait !

XXXXXXXXXX
Excellent équilibre entre la théorie / la pratique / les retours d'expériences
Formateur au top (très pédagogue, très clair et à l'écoute) Les échanges avec les apprenants sont une énorme valeur ajoutée et facilités via les exercices réalisés dans nos contextes respectifs

XXXXXXXXXX
Qualité du formateur, lien avec des exemples d'entreprise, la place aux échanges entre participants, la capacité à resumer et personnaliser la formation pour chacun d'être nous. Le lieu et le choix des restaurants pour le déjeuner (merci !)

XXXXXXXXXX
petit comité qui permet de vraiment échanger avec tous les participants sur leur propre expérience. les cas pratiques sont vraiment centrés sur nos propres boîtes et nos propres usages. Ratio très équilibré entre la théorie et la pratique la formation couvre tous les sujets nécessaires au job de CSM le lieu/cadre de la formation est sympa

XXXXXXXXXX
Formateur très expérimenté, à l'écoute, qui s'adapte 2 autres participants avec lesquels il y a eu bcq d'échanges intéressants car attentes /problématiques assez communes 2 restos le midi bien choisis ;-)

XXXXXXXXXX
Le formateur, ces expériences et les cas partagés

XXXXXXXXXX
Tous les exemples sont parlants et concret par rapport à mon activité Perspectives concrètes d'amélioration sur des processus propres à ma boîte

Exercices pratiques adaptés à l'organisation Yooz Plan d'action défini en fin de séance

Vision élargie du poste de CSM et contexte global secteur logiciels Saas

le faites de remettre le CSM dans le cadre d'un éditeur SAAS le retour d'expérience sur des entreprises sur le même secteur d'activité la prise en conscience de l'importance d'accentuer encore plus la relation client avec une présence plutôt

Reprendre le cadre du métier d'un CSM, pouvoir mieux comprendre ce qu'on fait et ce qu'on ne fait pas

Reflexion approfondie sur le poste en place

Le brainstorming sur les différents sujets est un vrai plus

Les exercices en brainstorming

l'interaction avec l'équipe les brainstorming pour sortir un plan d'action adapté à Yooz

Personnalisation des exercices et des contextes à Yooz

J'ai eu la chance d'être seule participante donc on a pu adapter a ma société et sauter les slides et exercices inutiles

Quels sont les points faibles de cette formation ?

RAS

pas de points faibles

RAS

-

je n'ai pas trouvé de point faible

Je n'en trouve pas

-

.

- 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)

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

Petite salle avec climatisation bruyante

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

RAS

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

-

Ce n'est pas à proprement parlé lié à la formation mais le fait que la seule autre participante à la formation ait été une concurrente directe n'a pas été facile à gérer. Même si au final ça s'est bien passé, les premiers instants ont été un peu malaisants. Je pense que si nous n'avions été ensemble, je me serai tout de même sentie un peu plus libre de creuser certains points.

Peut-être que certains exercices manquent simplement d'un peu de description, surtout lorsqu'on n'a pas les termes appropriés. Par exemple "Quelles sont les composantes services importantes de votre offre ?" qui peut se comprendre de plusieurs manières.

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

RAS


Aucun


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.


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


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


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.


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


RAS


aucun


J'ai trouvé cela un peu long par moment plus sur des sujets business mais c'est un avis personnel car cela ne fait pas partie directement de mon périmètre métier. Cela reste toutefois intéressant d'avoir une expertise à ce niveau


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


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.


RAS

 RAS pour ma part.

 RAS

 ras

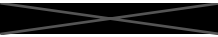
 RAS

 Aucun, on en voudrait encore plus !

 Peu de participant (un peu dommage que l'on n'est été que 3 plutôt que 4 ou 5)

 Pas de points faibles en tête, mais j'aurais bien aimé avoir le support au début de chaque session, pour les reflexion sur des points abordés en amont.

 2 jours sont assez intensifs Discours / slides théoriques pas toujours adaptés à notre structure

 Pas assez de recommandations sur outils/logiciels précis qui permettrait d'optimiser mon rôle auprès de mes clients

 est une entreprise très axée Sales et vente et formation CSM moins autour de ce sujet impression de l'équipe que toute la structure est à changer dans l'organisation CSM après cette formation

 pas de contexte culturel à l'international. formation relativement longue

 Maturité et recul du poste au sein de l'entreprise

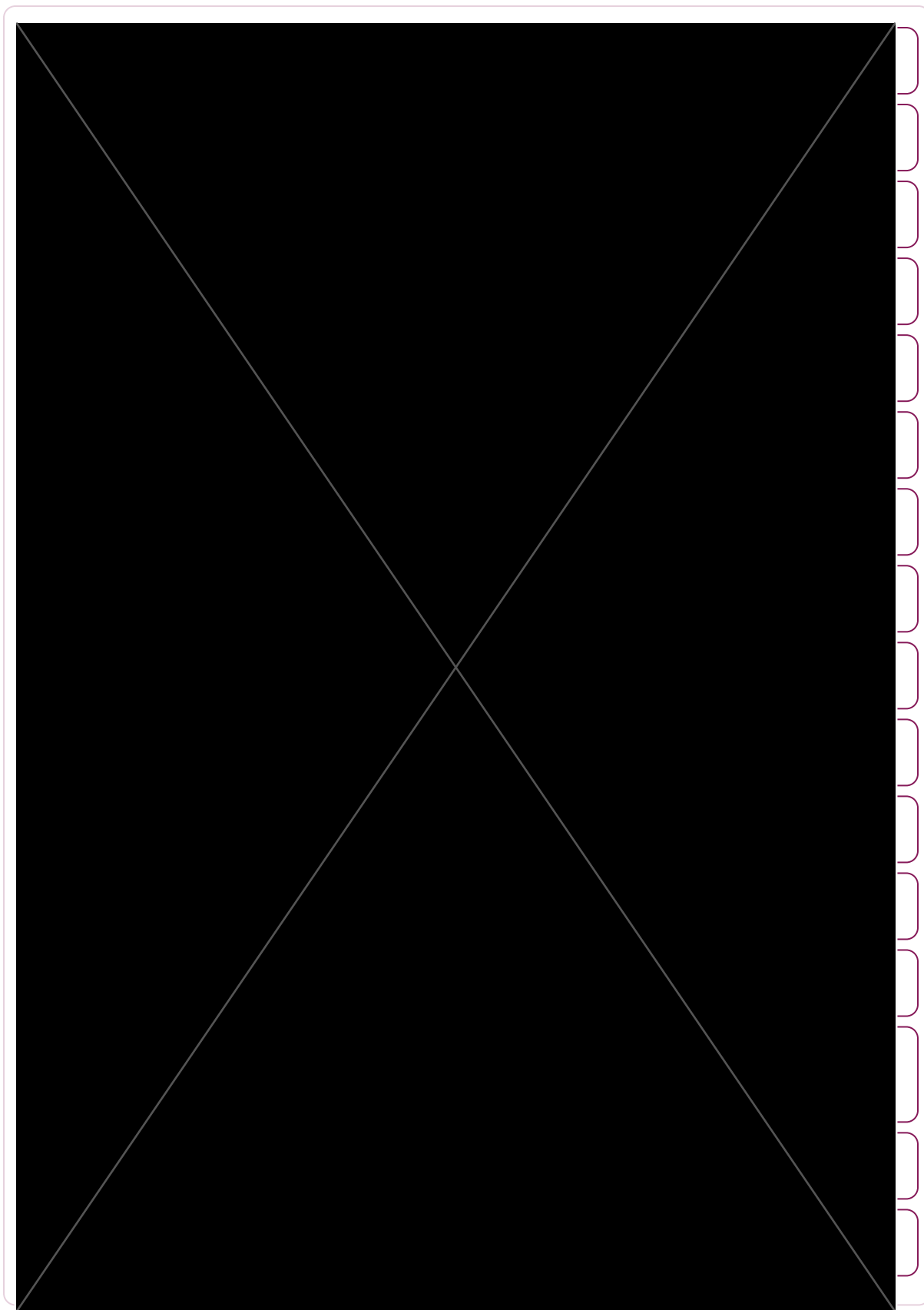
 Le training est un peu long sur 2 jours, on perd un peu de dynamisme en tant qu'étudiants, surtout vendredi fin de journée.

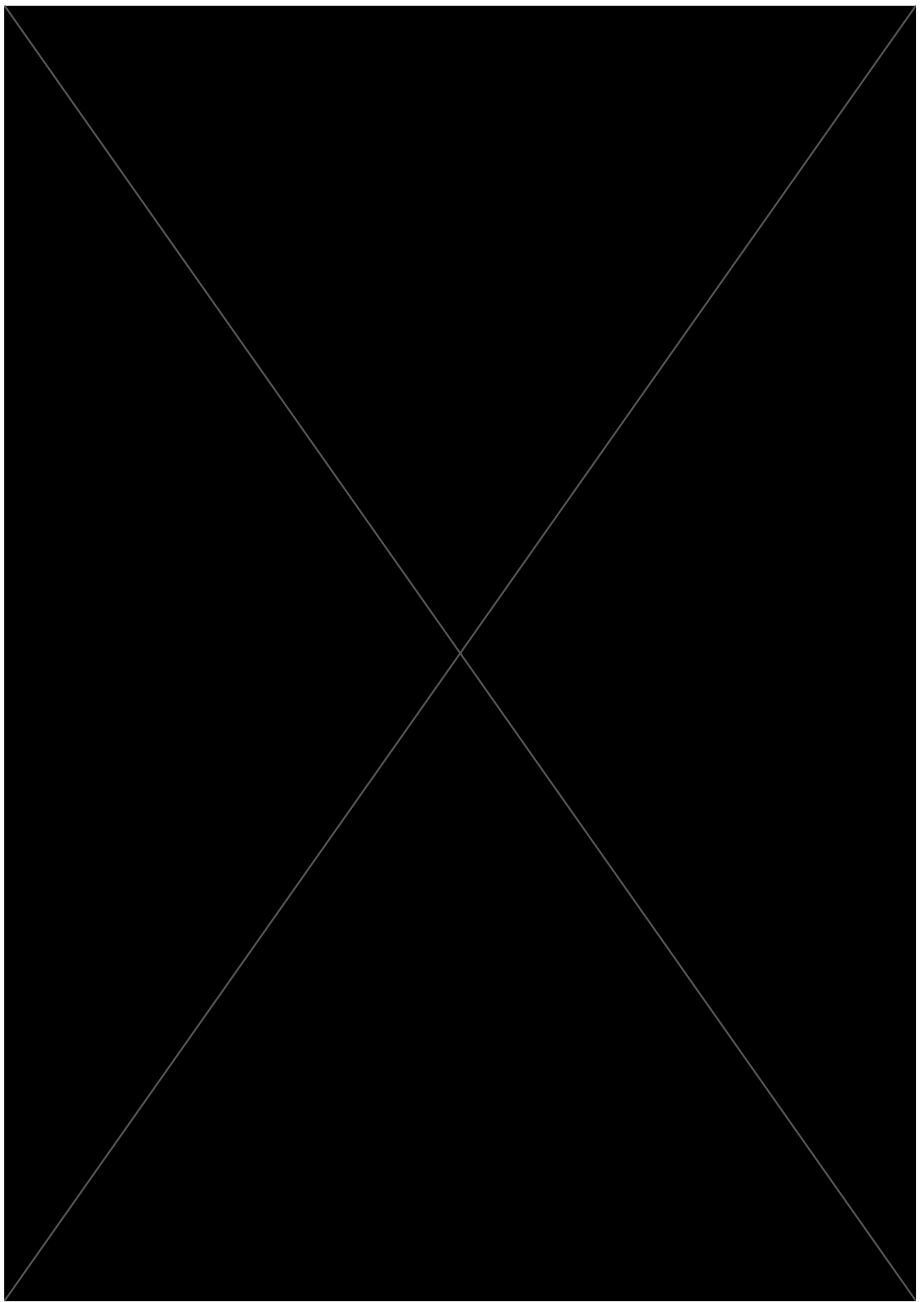
 La présentation est parfois longue et lu.

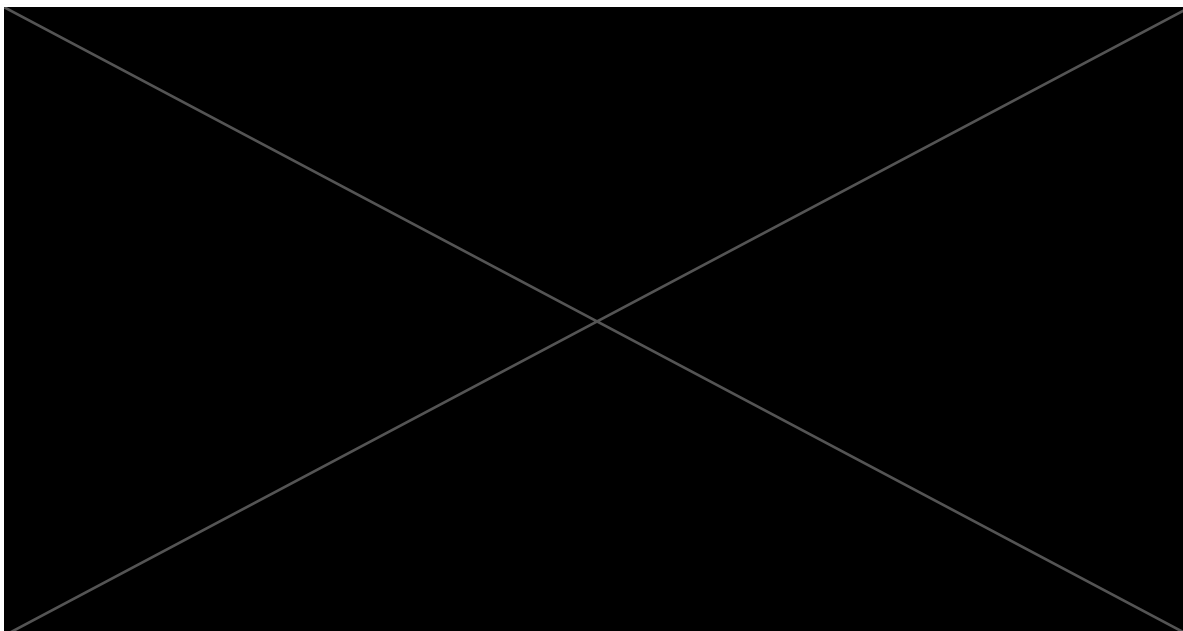


Il faudrait séparer les niveaux des participants car si on a des profils avancés et des débutants ensemble certains vont s ennuyer c'est trop long. Pour un débutant c'est intense pour quelqu'un qui a déjà mis des choses en place c'est trop long

Avez-vous d'autres besoins de formation ou services ? Si oui, lesquels ?







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

WEISLINGER Cindy

Très contente de la formation que j'ai pu recevoir de M. FRAISSE Didier qui a su s'adapter à mon métier, ma situation qui est un peu différente de celle des CSM en général. il n'y a plus qu'à mettre en œuvre ! Merci pour vos idées, aide et exemples.

DUBLIN-BARFLEUR Candice

La formation était très enrichissante, Didier est une personne à l'écoute et pédagogue avec une réelle vision du métier de CSM.

MAREK Fiona

C'est fait :)



-



non merci

BOIG Jeremy

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



non



vo r avec a société



A voir avec la direction



RAS



-

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.

CHAPON Fanny

Oui

TAILPIED Marie

Merci Didier pour cette formation concrète et qui donne envie de mettre en place des actions de CSM dans mon entreprise !



Non



Non

COUSIDO David

La formation Customer Success Management est ma troisième collaboration avec l'équipe de Route2Business et probablement pas la dernière. Les équipes de Didier font preuve de compétence mais surtout d'une adaptabilité et d'une expérience qui permet à chaque étape d'illustrer de cas concrets chaque concept enseigné. Contrairement à d'autres organismes plus disons scolaires, R2B intègre tout au long de la session VOS problématiques. Vos cas pratiques sont étudiés, analysés, rendant la formation encore plus concrète, encore plus parlante et donc toujours plus efficace. Le résultat de mes sessions précédentes (ventes complexes) ne s'est pas fait attendre et je suis d'ors et déjà convaincu qu'avec les clés identifiées lors de ces 2 jours, la mise en place d'une démarche CS nous apportera tout autant de bénéfices. Une mention particulière également à la gestion administrative de ces sessions et à l'accueil toujours personnalisé et chaleureux des équipes. On se sent accompagnés, en confiance et sereins. Le contexte idéal pour un apprentissage réussit.

LACOLLE Julia

Formation très complète qui couvre parfaitement les différentes missions d'un CSM dans le milieu Saas. Cette formation me permet de renforcer et étoffer les processus mis en place dans mon équipe. Julia Lacolle, Head of Customer Success chez Manty



Non je ne souhaite pas apparaître sur votre site internet



à demander aux RH de mon entreprise (Mention)

CHIRON Mathieu

La formation Customer Success dans le domaine du SAAS a répondu à toutes mes attentes. Elle m'a permis d'augmenter grandement les connaissances nécessaires au succès dans mon métier, ainsi que d'avoir une vision précise de toutes les étapes nécessaires à la mise en place d'un Département Customer Success efficace. Un grand merci au formateur et à ses conseils avisés pour cela.

SAVOYE Bérengère

La formation était très claire, avec une approche participative et pratique très enrichissante. On ressort avec une vision claire de la fonction de CSM, des objectifs et actions adaptés à son activité à mettre en œuvre très rapidement. C'est très concret et motivant !

LEMONNIER Aude

J'ai participé à une formation de Customer Success Manager de Route2business et j'ai trouvé cette expérience très enrichissante. Ce que j'ai particulièrement apprécié, c'est la mise en avant du côté pratique du métier, qui permet de répondre de manière concrète aux enjeux au quotidien. Cette formation m'a permis de mieux saisir l'impact stratégique du Customer Success et d'apprendre comment répondre efficacement aux attentes des utilisateurs. Une expérience vraiment utile pour quiconque souhaite développer ses compétences dans ce domaine et contribuer à la satisfaction et à la fidélisation des clients. Merci à Daniel pour la qualité des contenus et l'accompagnement ainsi qu'à Audrey pour ses conseils ! 🙏

ROUSSELLE Aline

Une formation riche d'enseignement et très participative. M. Fraisse 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 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

D'ALLANCÉ Thierry

Yes



Pas ma décision.



A voir avec CEO



Pas ma décision.

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 !

DETHOREY Thomas

L'intervenant, avec sa grande expérience dans le métier, a donné des conseils clairs et pratiques pour repérer les failles et améliorer notre travail en entreprise. Son approche concrète et basée sur son vécu a rendu la formation vraiment utile et efficace.

ROBIN Jean

Une expérience très enrichissante et à taille humaine. Vous allez comprendre tous les enjeux du métier de CSM, tout en échangeant avec des paires afin de faire évoluer votre carrière professionnelle dans ce métier.



Je préfère ne pas me positionner pour un témoignage, merci

REHEL Justine

Excellente formation, très équilibrée (théorie/exercices/échanges). Un réel plaisir d'avoir l'opportunité d'apprendre du formateur mais également des expériences des autres apprenants. On en ressort avec plein d'idées pour améliorer et faire évoluer notre rôle/suivi CSM au sein de notre entreprise.

ARJALIES Sandrine

Excellente formation CSM animée par un formateur expérimenté en CSM; Une formation CSM qui allie parfaitement l'apport de connaissances et surtout des exercices/cas pratiques en SAAS. Les échanges entre pairs CSM ont aussi été très positifs et riches. Je recommande 100% !

GHOSN Lara

Formation très instructive et fluide ! Super équilibre entre la théorie et la pratique. Multiples occasions d'échanger avec les autres participants sur nos expériences. Intervenant (Didier) au top :)

BOGGETTO Nadège

Formation complètement en phase avec mes attentes, qui va me faire progresser, j'en suis convaincue, dans ma fonction de Customer Success Manager. Je la recommande vivement ;-)

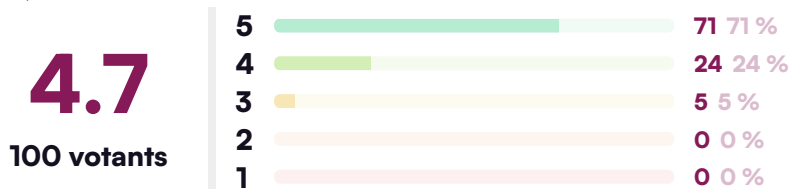
COTTINET Denis

J'accepte

SCHEID Priscillia

La formation m'a permis de confirmer et de conforter les actions mises en place, d'intégrer certaines bonnes pratiques et d'éclaircir quelques points qui restaient flous pour moi.

Quel est votre niveau de satisfaction suite à la formation ?

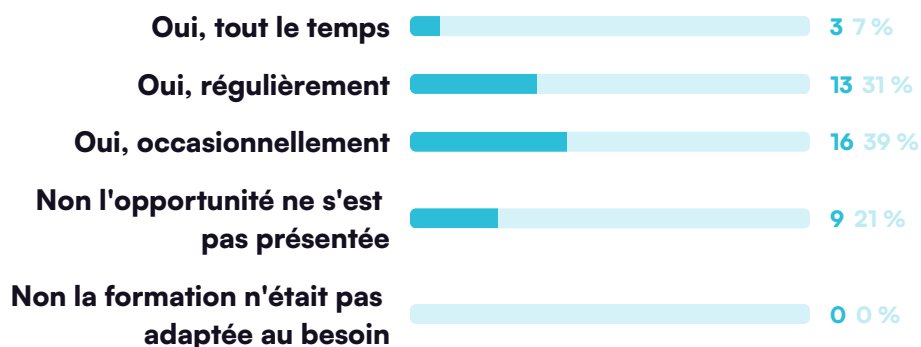


À ce jour, considérez-vous maîtriser les objectifs du programme ?

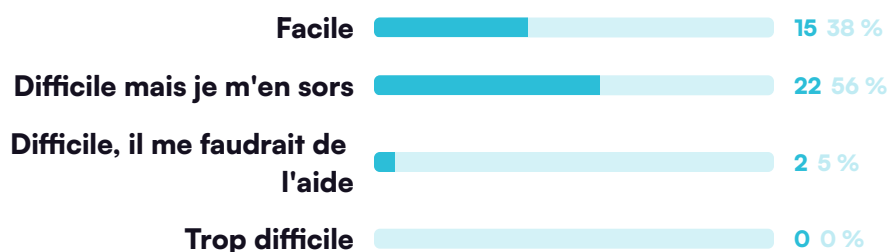


ÉVALUATION À FROID POUR LES APPRENANTS

Avez vous pu mettre en pratique les connaissances acquises ?



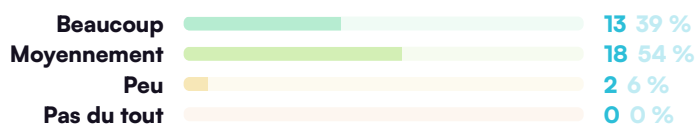
L'application concrète des connaissances vous paraît-elle ?



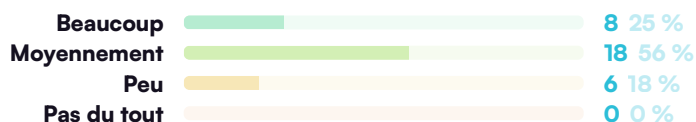
Impact de la formation

8.0 / 10

Cette formation a-t-elle accrue votre efficacité ?



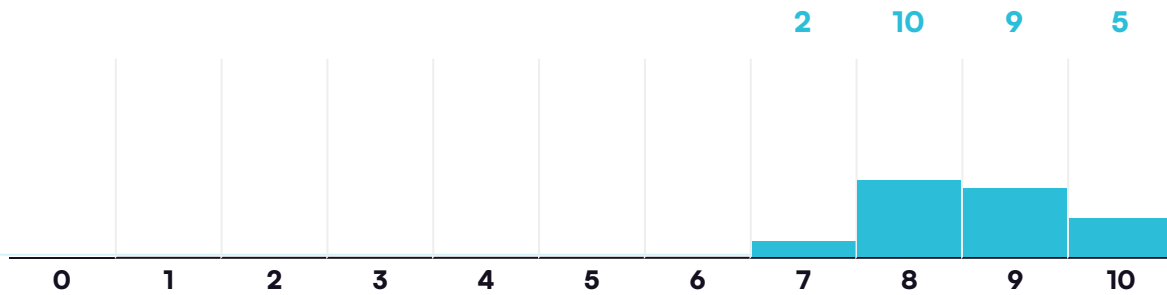
La formation a-t-elle accrue votre valeur sur le marché du travail (interne ou externe) ?



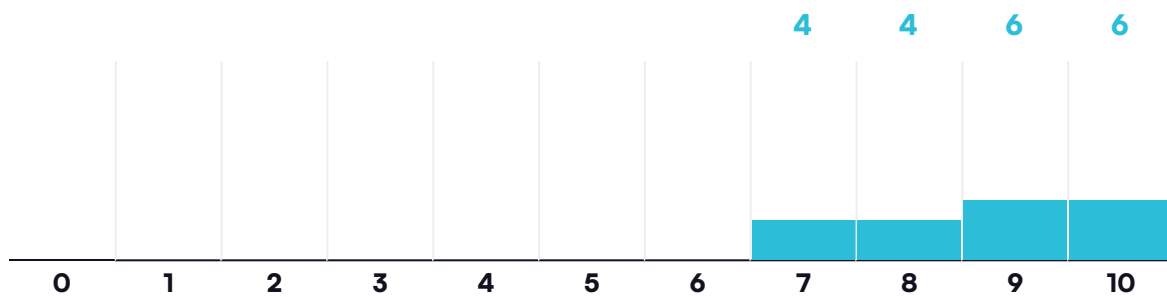
Évaluez vos compétences : Comprendre les objectifs du Customer Success et identifier ses



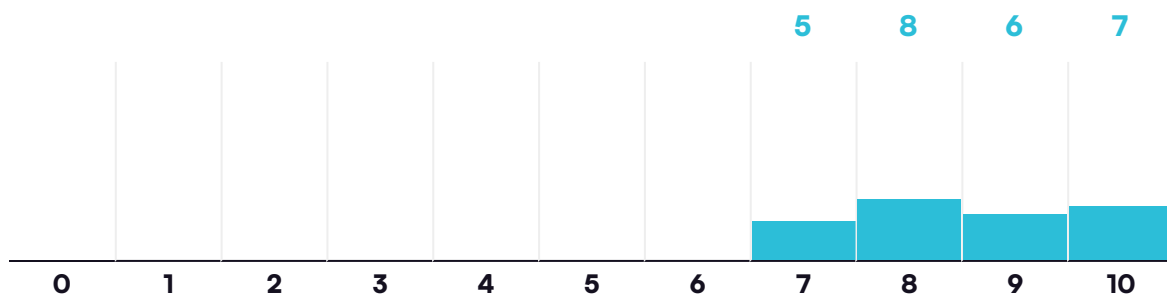
missions



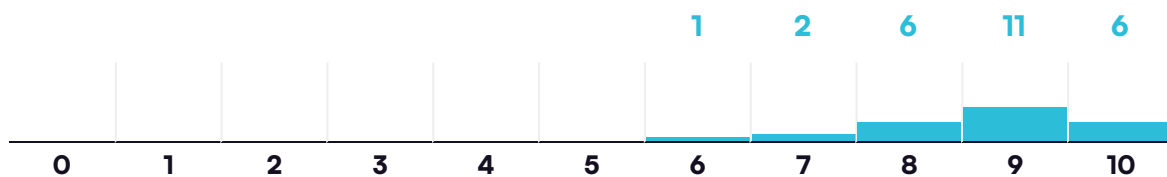
Évaluez vos compétences : S'approprier le Business Model SaaS



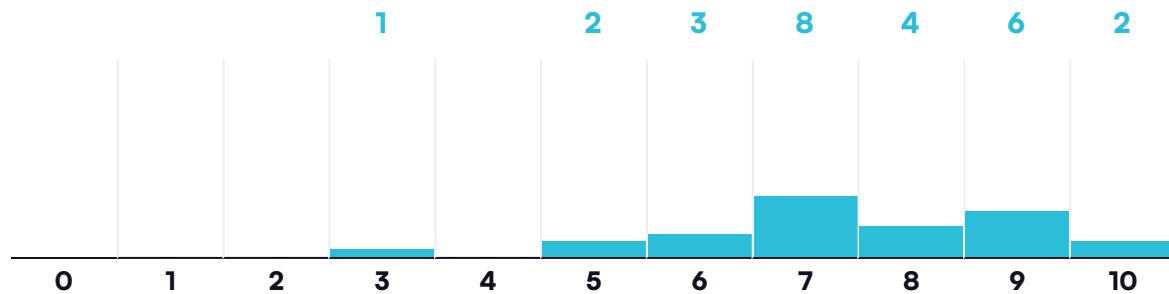
Évaluez vos compétences : Comprendre les enjeux de l'adoption produit



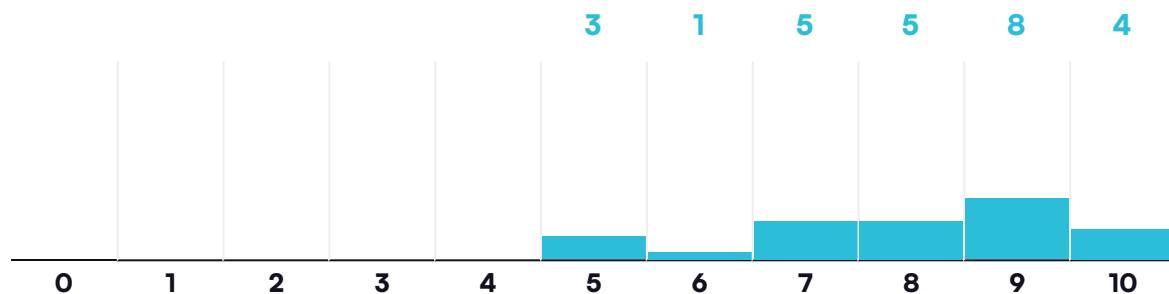
Évaluez vos compétences : Entretenir la relation client et mesurer la satisfaction client



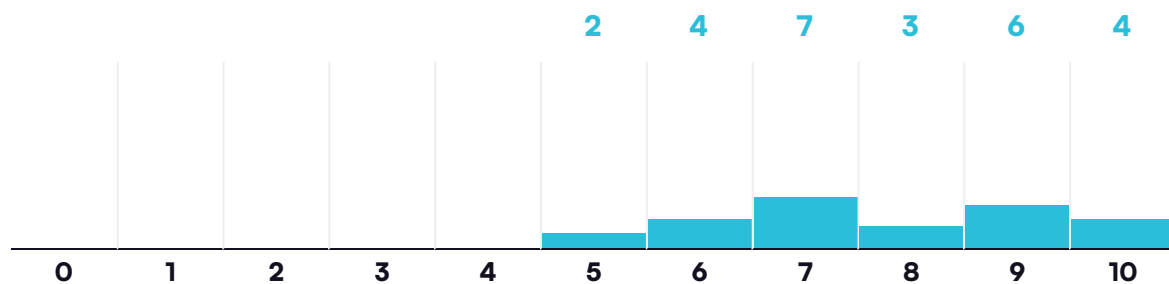
Évaluez vos compétences : Définir avec le client les objectifs business à atteindre avec votre solution



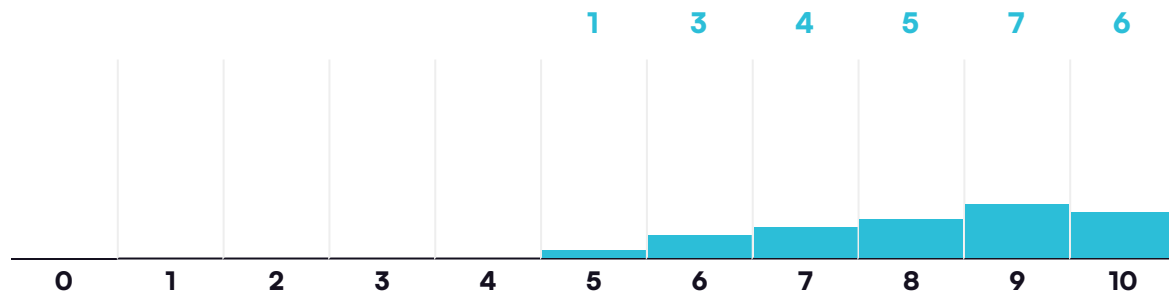
Évaluez vos compétences : Identifier les clients ambassadeurs et matérialiser la recommandation



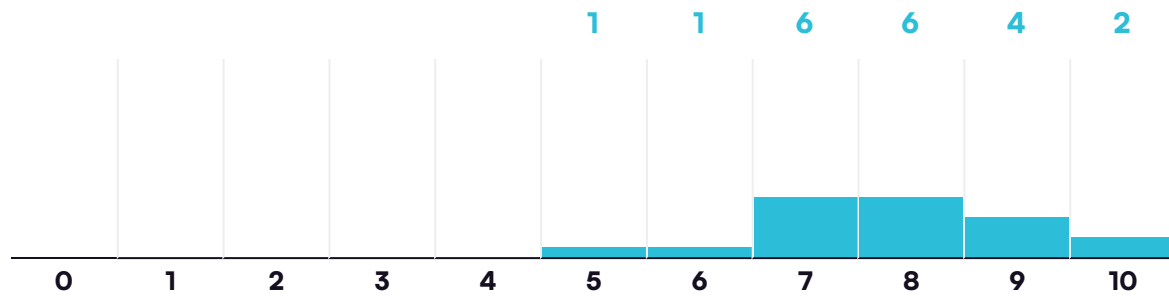
Évaluez vos compétences : Suivre des KPI's et définir un plan d'actions



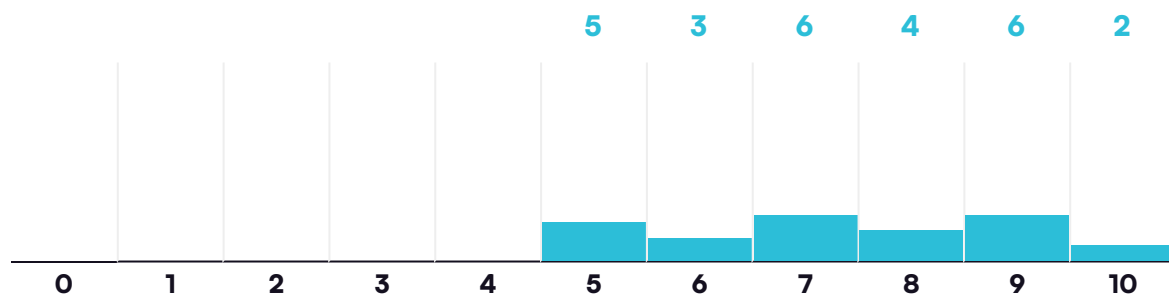
Évaluez vos compétences : Définir un processus d'onboarding



Évaluez vos compétences : Définir une organisation Customer Success adaptée



Évaluez vos compétences : Sécuriser le renouvellement de l'abonnement, proposer et vendre des extensions



Quels sont avec le recul les éléments les plus utiles de la formation ?



L'adoption du produit Les KPI et surtout le customer Health Score (Taux d'usage et taux de satisfaction)



à cause de la cat on des différents rôles du CSM et les frontières avec les autres services de l'entreprise



Adoption produit, partage du feedback au client



Difficulté à mettre en place une démarche CSM sur nos projets et dans notre entreprise.



l'entreprise n'a pas encore mis en place le poste de CSM



La mise en place de processus de suivi dans le lifecycle du travail



Identifier des pain points et Définir des nouveaux process



le focus sur le processus d'onboarding, les cas pratiques appliqués à notre organisation pour définir la valeur de notre offre et les objectifs clients, la distinction des missions CSM VS autres services



Les échanges avec le formateur concernant le rôle et les missions du CSM dans une entreprise. Comprendre la différence entre le commerce, le support et le CSM.



La notion d'objectif du client, les KPI



Bien comprendre le positionnement dans la société car le premier challenge concerne en fait la mise en place de cette organisation non productive au départ au sein de la société. Un bon positionnement avec une définition des besoin et des objectifs claire est la clé de voute d'une intégration réussie.



KPI's et sujets concrets d'onboarding client

[REDACTED]
la personnalisation des concepts génériques de la formation à MA société et MONS
saas. l'aide du formateur à amener son expérience et son travail avec d'autres
entreprises pour me permettre de prendre du recul sur mes idées l'avis et l'oeil
d'expert du formateur sur mon travail

[REDACTED]
La mise en parallèle constant avec notre domaine d'activité

[REDACTED]
La définition des KPI

[REDACTED]
La compréhension des missions prioritaires du CSM et des outils pratiques
permettant de les réussir

[REDACTED]
L'approche globale

[REDACTED]
Suivi des KPI Onboarding client

[REDACTED]
Les outils et process de base pour la bonne gestion d'une relation client

[REDACTED]
Comprendre les données et s'organiser dans le quotidien d'un CSM. Je connaissais
mon métier mais j'avais besoin d'un regard extérieur pour me permettre de
prendre du recul et améliorer mes procédures actuelles. Ce qui a bien fonctionné,
j'ai pleins de nouvelles idées.

[REDACTED]
La réflexion sur les objectifs du client ! cela a requestionné notre manière de faire
du commerce puis le déploiement et le suivi clients

[REDACTED]
En terme de contenu : L'importance de définir des indicateurs avec le client qui
confirment par étapes la bonne réalisation des objectifs à atteindre chez ce client
(en gros, ce qui définit le succès pour ce client avec notre produit et ainsi
personnaliser l'accompagnement). L'importance d'un onboarding de qualité pour
un engagement maximum du client. En terme d'échange et réflexion : Discussion
avec Didier et sa vision sur notre contexte et rôle de CSM dans notre propre
entreprise Les échanges de pratiques et use cases avec les autres participants tous
CSM dans le digital

[REDACTED]
- les programmes ambassadeur et parrainage - comment mieux structurer les enquêtes de satisfaction - comment mieux organiser les points clients afin qu'ils aient un maximum de valeur - l'importance d'avoir des données d'usage et de pouvoir suivre des KPIs bien précis et définis avec le client (selon ce qui lui est pertinent) - comment le CSM peut et doit participer à l'onboarding

[REDACTED]
Comprendre l'importance de définir des objectifs métiers clairs avec les clients afin de les suivre et les piloter

[REDACTED]
La redéfinition de la place de CM au sein du modèle Saas

[REDACTED]
La présentation et les échanges entre les apprenants

[REDACTED]
Le faites d'intervenir plus tôt dans la phase de projet, pour le Go live Avoir plus de retour sur l'objectif initial de l'achat de notre solution par le client

[REDACTED]
Revue globale du poste + attentes du marché Saas sur le métier

[REDACTED]
définir le rôle d'un CSM

Avec le recul, que vous a-t-il manqué durant la formation ?

[REDACTED]
RAS

[REDACTED]
rien

[REDACTED]
Peut être plus de cas précis sur le produit Patterns qui n'est pas SaaS mais toutefois très intéressant sur la partie Navitia

[REDACTED]
De l'expérience sur un vrai modèle SaaS

[REDACTED]
l'entreprise n'a pas encore mis en place le poste de CSM

[REDACTED]

rien, la formation était complete

[REDACTED]

Peut être plus de cas d'usage d'autres entreprises SaaS

[REDACTED]

niveau invités, des personnes coté commerce et peut etre un peu + de temps vu les nombreux sujets abordés

[REDACTED]

L'organisation complexe de Sogelink (les multiples solutions, les nombreuses spécificités clients et le CRM obsolète) rend difficile la mise en place du rôle de CSM. Peut-être aurait-il fallu en amont exposer davantage au formateur, la complexité de l'organisation afin d'élaborer un plan d'actions plus précis.

[REDACTED]

RAS

[REDACTED]

RAS

[REDACTED]

rien de spécial

[REDACTED]

Du temps, une journée de plus pour plus de mise en pratique. Etant dans un domaine très spécifique il était compliqué d'avoir des informations claires et précises

[REDACTED]

Un peu plus de partage d'expérience car peu d'apprenants

[REDACTED]

Ras pour le moment

[REDACTED]

Un peu plus de conseils sur mon cas précis, avec des exemples plus concrets faciles à mettre en place à mon échelle. Beaucoup de choses sont évoquées de manière très intéressante mais nous n'avons pas toujours le poids nécessaire dans notre organisation pour faire évoluer certains process. Des petits quick-wins faciles à mettre en place auraient été bénéfiques.

[REDACTED]

RAS

[REDACTED]

Approfondir les KPI CSM Faire des exercices concrets / construire des plans d'action sur des cas



- Plus de temps pour réfléchir aux différents cas d'usages concrets qui sont demandés lors de la formation et pouvoir échanger là-dessus avec les autres participants. Et commencer à ébaucher des pistes d'améliorations à mettre en place dans nos organisations. - Elaborer une feuille de route sur une durée donnée (x mois) qui permettra de définir/prioriser les actions les plus importantes, définir comment les mettre en place...



RAS



rien à signaler



RAS



plus d'adaptabilité du formateur à notre contexte et au mode de fonctionnement en place



Peu de propositions concrètes (outils à utiliser, nouvelles technologies, etc.)

Quels pourraient être les prolongements nécessaires à la formation ?



RAS



NSP



Il me faut du temps pour appliquer/tester/itérer les enseignements



Revoir l'évolution dans 1 ou 2 ans



Bonjour, nous n'avons pas pu mettre les connaissances acquises en pratique pour l'instant. Il est donc difficile de répondre à toutes les questions



l'entreprise n'a pas encore mis en place le poste de CSM


rien


plutôt quelque chose à prévoir: un module complémentaire à + 3 mois pour faire l'évaluation des changements apportés et revoir les points pouvant poser problème


Etant du service Marketing, un plan d'action Customer Success + Marketing serait intéressant


A voir dans plusieurs mois une fois l'équipe CSM en place une nouvelle formation sur les bonnes pratiques du CSM.


Pour gagner du temps un accompagnement externe pourrait être utile mais on parle ici plus de consulting que de formation.


peut être une session d'1h à organiser plusieurs mois après la formation pour avoir un échange sur l'implémentation des idées


Plus de "mise en situation"


Aucune idée


Ras


RAS, je trouve que la formation est déjà très complète


Voir qu'elles actions ont fonctionnées ou non sur le terrain, pourquoi et comment les améliorer.


Aide à la structuration du process CSM


-Audit de l'organisation et revues des processus dans le cadre du parcours client. Donc au niveau du CSM mais au delà, le tout avec l'ensemble des parties prenantes (Equipes Chef de projet Consulting et Delivery, les CSM, les Account managers, le Service Support, le Service Operations en Run, etc..). -Coaching du CSM Manager

[REDACTED]
- 1 journée (ou demi-journée) pour élaborer la feuille de route mentionnée ci-dessous - 1 journée (ou demi-journée) quelques mois après la formation pour faire un ReTex de ce qui a été implémenté et pouvoir poser nos questions et/ou prendre un avis sur un sujet

[REDACTED]
RAS

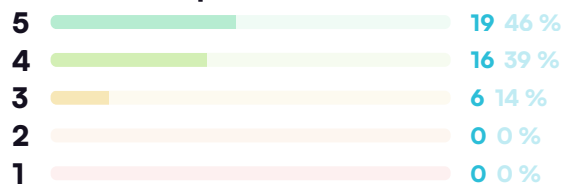
[REDACTED]
un envoi du plan d'action établi au sein de mon entreprise avec un feedback sur ce plan d'action

[REDACTED]
Formation plus globale sur l'onboarding

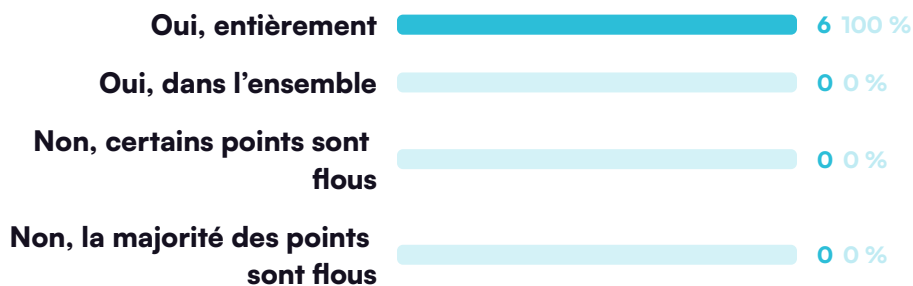
Un mois après la formation, quel est votre niveau de satisfaction ?

4.3

41 votants



Les contenus abordés lors de la formation sont-ils toujours clairs et compréhensibles après trois mois ?



Souhaitez-vous que le formateur vous recontacte pour vous aider ?

