

PROGRAMME DE FORMATION

CS PERFORMER

De CSM à Business partner stratégique - 12 Semaines

IDENTIFICATION DE LA FORMATION

Organisme de formation : ABCSM

Responsable : Allison ADELISE **Email** : hello@abcsm.fr

Site web : www.abcsm.fr

N° Déclaration d'Activité : 11 75 72564 75

Certification Qualiopi : En cours

Intitulé de la formation : CS Performer - Formation Customer Success Manager

Code formation : CSP-2026

Version : 3.0 - Janvier 2026

PUBLIC VISÉ & PRÉREQUIS

Public cible

- **Customer Success Managers** en poste
- **CSM juniors** (1-3 ans d'expérience)
- **Professionnels Care/Support** en transition vers le CS
- **Founding CSM** voulant structurer leurs pratiques
- **CSM freelances** souhaitant monter en compétences

Prérequis

- **Expérience** : Minimum 1 an en relation client B2B ou Customer Success
- **Technique** : Maîtrise outils bureautiques (Excel/Google Sheets, Gmail)
- **Équipement** : Ordinateur + connexion internet stable
- **Disponibilité** : 4-5h par semaine pendant 12 semaines
- **Niveau français** : C1 minimum (oral et écrit)

Évaluation des prérequis

- [Entretien de positionnement](#) (30 min) avec Allison
- [Auto-évaluation en ligne](#) (15 min) : niveau CS

- **Questionnaire besoins** (module 1) : objectifs personnels et contexte professionnel
-

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Objectif général

À l'issue de CS Performer, **vous serez capable de gérer un portefeuille de 50+ clients de façon structurée, d'anticiper et réduire le churn, de générer de l'expansion revenue et de vous positionner comme un business partner stratégique.**

Objectifs opérationnels détaillés

Module 1 : Diagnostic & Vision (Semaine 1-2)

- **Obj. 1.1** : Évaluer son niveau actuel CS avec grille de compétences (auto-diagnostic - seuil : complété)
- **Obj. 1.2** : Définir sa vision professionnelle à 12 mois (roadmap 90 jours - seuil : validée)
- **Obj. 1.3** : Identifier ses 3 leviers prioritaires d'évolution (cartographie - seuil : livrée)

Module 2 : Stratégie & Segmentation client (Semaine 3-4)

- **Obj. 2.1** : Appliquer le modèle High/Mid/Low Touch à son portefeuille (segmentation - seuil : 75%)
- **Obj. 2.2** : Créer une matrice de segmentation - seuil : 70%
- **Obj. 2.3** : Prioriser ses actions selon l'impact business (plan stratégique - seuil : validée)

Module 3 : Leadership & Influence (Semaine 5-6)

- **Obj. 3.1** : Développer sa posture de business partner (test DISC analysé)
- **Obj. 3.2** : Gérer les conflits et donner du feedback (dashboard - seuil : 70%)
- **Obj. 3.3** : Influencer sans autorité hiérarchique (plan d'action - seuil : complété)

Module 4 : KPIs & Pilotage (Semaine 7-8)

- **Obj. 4.1** : Maîtriser les KPIs essentiels CS (GRR, NRR, NPS, etc.) - quiz (seuil : 80%)
- **Obj. 4.2** : Créer son health score (template fourni - seuil : 75%)
- **Obj. 4.3** : Pitcher ses résultats au COMEX (script présenté - seuil : validé)

Module 5 : Gestion de Crise & Relations complexes (Semaine 9)

- **Obj. 5.1** : Identifier les signaux d'alerte d'une crise (grille de scoring - seuil : 70%)
- **Obj. 5.2** : Conduire un win-back call efficace (script testé - seuil : validé)
- **Obj. 5.3** : Mettre en place un plan de sauvetage client (playbook - seuil : complet)

Module 6 : Automatisation & Outils (Semaine 10-11)

- **Obj. 6.1** : Identifier les tâches répétitives à faibles valeurs (workflows - seuil : 3 fonctionnels)
- **Obj. 6.2** : Structurer sa base Airtable CS (template cloné - seuil : configuré)
- **Obj. 6.3** : Gagner 8-10h/semaine via no-code (audit temps - seuil : complété)

Module 7 : Mindset & Développement Pro (Semaine 12)

- **Obj. 7.1** : Surmonter le syndrome de l'imposteur (workbook complété)
- **Obj. 7.2** : Construire son plan SMART++ de carrière (plan - seuil : validé)
- **Obj. 7.3** : Préparer sa négociation d'évolution/augmentation (argumentaire - seuil : complet)

Module 8 : Personal Branding (Semaine 12)

- **Obj. 8.1** : Optimiser son profil LinkedIn CS (profil audité - seuil : 70%)
- **Obj. 8.2** : Créer 5 posts LinkedIn engageants (posts publiés - seuil : 5)
- **Obj. 8.3** : Préparer son plan d'action post-formation (workbook complété)



PROGRAMME DÉTAILLÉ PAR SEMAINE

SEMAINES 1-2 : MODULE 1 - Diagnostic & Vision

Durée module : 3h41 (vidéos 11 min + exercices 3h30)

Vidéos pédagogiques

- **Vidéo 1.1** : "Ton auto-diagnostic brutal (mais bienveillant)" (4 min)
- **Vidéo 1.2** : "Construis ta vision de carrière à 12 mois" (6 min)

Livrables & exercices

- ✓ **Livrable 1.1** : Grille d'auto-diagnostic complétée (1h15min)
- ✓ **Livrable 1.2** : Vision professionnelle 12 mois (1h)
- ✓ **Livrable 1.3** : Roadmap 90 jours personnalisée (1h15min)
- ✓ **Livrable 1.4** : Quiz de validation (7/10 minimum) (30min)

Ressources fournies

- Template PDF "Mon plan CS"
- Grille d'évaluation 20 compétences
- Workbook "Vision de carrière"
- Template PDF "Roadmap 90 jours"

SEMAINES 3-4 : MODULE 2 - Stratégie & Segmentation

Durée module : 6h (vidéos 21min + exercices 3h)

Vidéos pédagogiques

- Vidéo 2.1 : "Pourquoi ta stratégie actuelle ne fonctionne pas" (7 min)
- Vidéo 2.2 : "Construis ta matrice de segmentation (étape par étape)" (6 min)
- Vidéo 2.3 : "Ton plan stratégique 90 jours" (8 min)

Livrables & exercices

- ✓ Livable 2.1 : Matrice de segmentation (1h30)
- ✓ Livable 2.2 : Ton plan stratégique 90 jours (2h)
- ✓ Livable 2.3 : Quiz de validation réussi (7/10 minimum) (45 min)

Ressources fournies

- Template Gsheet matrice de segmentation (formules incluses)
 - Template Gsheet plan stratégique 90 jours (à dupliquer)
-

SEMAINES 5-6 : MODULE 3 - Leadership & Influence

Durée module : 5h (vidéos 2h30 + exercices 2h30)

Vidéos pédagogiques

- Vidéo 3.1 : "Tu peux être leader sans être manager" (6 min)
- Vidéo 3.2 : "Gérer les conflits et donner du feedback" (7 min)
- Vidéo 3.3 : "Ton style de leadership" (7 min)

Livrables & exercices

- ✓ Livable 3.1 : CAS PRATIQUE : GÉRER UN CONFLIT AVEC UN SALES (45 min)
- ✓ Livable 3.2 : Plan de développement leadership (1h)
- ✓ Livable 3.3 : QUIZZ DE VALIDATION (1h) (7/10 minimum)

Ressources fournies

- GUIDE "GÉRER LES 10 CONFLITS LES PLUS FRÉQUENTS EN CS"
- TEST DISC (light version) : Découvre ton profil de leadership naturel
- Plan de développement leadership

SEMAINES 7-8 : MODULE 4 - KPIs & Pilotage

Durée module : 4h (vidéos 31 min + exercices 3h30)

Vidéos pédagogiques

- **Vidéo 4.1 :** "Les KPIs CS qui comptent vraiment" (13 min)
- **Vidéo 4.2 :** "Construis ton health score automatique (étape par étape)" (8 min)
- **Vidéo 4.3 :** "Ton tableau de bord qui impressionne ta direction" (9 min)

Livrables & exercices

✓ **Livable 4.1 :** 🎯 Quiz de validation : Teste tes connaissances (7/10 minimum) (30min)

✓ **Livable 4.2 :** 📁 Cas pratique : Construire un Health Score (3 clients à analyser)

(3h)

Ressources fournies

- Guide des 12 KPIs CS expliqués simplement (PDF)
- Template health score automatique (prêt à l'emploi)
- Template dashboard CS mensuel
- Template email de reporting mensuel (prêt à copier-coller)
- Checklist - Audit de tes KPIs actuels

SEMAINE 9 : MODULE 5 - Gestion Crise & relations complexes

Durée module : 3h36 (vidéos 36 min + exercices 3h)

Vidéos pédagogiques

- **Vidéo 5.1 :** "Anatomie d'une crise client (et comment ne pas paniquer)" (11 min)
- **Vidéo 5.2 :** "Le win-back call parfait (script étape par étape)" (13 min)
- **Vidéo 5.3 :** "Les 10 objections clients (et tes réponses)" (12 min)
-

Livrables & exercices

✓ **Livable 5.1 :** Quiz de validation (7/10 minimum) (30min)

✓ **Livable 5.2 :** 📁 CAS PRATIQUE MODULE 5 : GÉRER UN CLIENT EN CRISE (2h)

Ressources fournies

- Script win-back call complet

- Plan de gestion de crise
 - Checklist signaux d'alerte
 - Template analyse post-mortem
 - Suivi comptes risque (Gsheet)
-

SEMAINES 10-11 : MODULE 6 - Automatisation & Outils CS


Durée module : 6h30 (vidéos 35 min + exercices 3h)

Vidéos pédagogiques

- **Vidéo 6.1 :** "Les tâches que tu dois ARRÊTER de faire manuellement" (8 min)
- **Vidéo 6.2 :** "Ta base Airtable CS complète : de 0 à l'automatisation" (15 min)
- **Vidéo 6.3 :** "Ta stack d'outils CS idéale low-cost" (12 min)

Livrables & exercices

✓ **Livable 6.1 :** Quiz de validation du module 6 (7/10 minimum) (30min)

✓ **Livable 6.2 :**  Cas pratique : Construis ta base Airtable CS (2h30)

Ressources fournies

- Template audit des tâches
 - Bibliothèque de formules Airtable
 - Guide setup Airtable en 2h (PDF)
 - Checklist setup CS en 1 journée
 - 10 automatisations Airtable avancées (PDF)
-

SEMAINE 12 : MODULES 7 & 8 - Mindset & Personal Branding

Durée module : 6h (vidéos 1h + exercices 3h)

Module 7 : Mindset (3h)

- **Vidéo 7.1 :** "Syndrome de l'imposteur : le surmonter" (9 min)
- **Vidéo 7.2 :** "Construire son plan de carrière" (10 min)
- **Vidéo 7.3 :** "Surmonter ses croyances limitantes" (10 min)

Module 8 : Personal Branding (3h)

- **Vidéo 8.1 :** "LinkedIn pour CSM : ton profil parfait" (5 min)
- **Vidéo 8.2 :** "Optimise ton profil LinkedIn" (11 min)
- **Vidéo 8.3 :** "Pitcher ta valeur en entretien" (15 min)

Livrables & exercices

- ✓ **Livrable 7.1** : Quiz de validation du module 7 (7/10 minimum) (30min)
- ✓ **Livrable 7.2** : Exercice de réflexion (3h)
- ✓ **Livrable 8.1** : Quiz de validation du module 8 (7/10 minimum) (30min)
- ✓ **Livrable 8.2** : Projet final - Mon plan d'action post-formation (2h30)

Ressources fournies

- Dossier "Mes wins"
- Workbook "Mon plan SMART++"
- Guide 7 croyances limitantes
- Journal de progression mensuelle
- 10 templates de posts LinkedIn
- Optimise ton profil LinkedIn
- Les 3 pitches d'évolution



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation continue (pendant la formation)

- **Quiz de validation** : Fin de chaque module (8 quiz)
 - Format : QCM 10 à 15 questions
 - Seuil de validation : 70% de bonnes réponses
 - Tentatives : illimitées
- **Livrables terrain** : 8 projets obligatoires
 - **Projet 1** : "Mon auto-diagnostic CSM" (Semaine 1)
 - **Projet 2** : "Ma vision 12 mois" (Semaine 2)
 - **Projet 3** : Matrice de segmentation (Semaine 3)
 - **Projet 4** : Plan stratégique 90J (Semaines 3/4)
 - **Projet 5** : Gérer un conflit avec un sales (Semaine 4)
 - **Projet 6** : Construire un health score (Semaine 7-8)
 - **Projet 7** : Gérer un client en crise (Semaine 9)
 - **Projet 8** : Construire sa base Airtable CS (Semaine 10/11)

Notation : Grille d'évaluation 0-100 points

Seuil : 70/100 pour validation

Évaluation finale (Semaine 12)

- **QCM de certification** : 50 questions
 - Durée : 1 heure
 - Couverture : 8 modules
 - Seuil : 80% de bonnes réponses
 - Tentatives : 2 maximum (délai 7 jours entre les deux)
- **Présentation finale** : Retour d'expérience (optionnel)
 - Format : Vidéo 10-15 min ou présentation live
 - Partage de la mise en pratique
 - Résultats obtenus

Sanction de la formation

- ✓ **Attestation de fin de formation** (systématique)
 - ✓ **Certificat ABCSM "CS Performer Certifié"** (si QCM \geq 80%)
 - ✓ **Badge LinkedIn "CS Manager certifié - ABCSM"** (si QCM \geq 80%)
-



MOYENS PÉDAGOGIQUES & TECHNIQUES

Plateforme e-learning

- **LMS** : Teachizy (accessible 24/7)
- **Interface** : 100% responsive (PC, mobile, tablette)
- **Sécurité** : Connexion sécurisée, hébergement France

Contenus pédagogiques

- **27 vidéos** pédagogiques (Total : 15-18h)
 - Format : HD 1080p
 - Durée : 8-30 min chacune
 - Sous-titres : Disponibles
 - Téléchargement : Possible (pour visionnage hors ligne)
- **40+ templates & outils**
 - Google Sheets (15 templates)
 - Notion (5 workbooks)
 - Airtable (3 bases cloneables)
 - Google Slides (5 présentations)
 - PDF guides (10 documents)

- Zapier workflows (10 prêts à l'emploi)

Support & accompagnement

- **Communauté WhatsApp** : Groupe privé des apprenants
 - Échanges entre pairs
 - Questions/réponses
 - Partage de wins
- **Support pédagogique** : Allison
 - Email : allison@abcsm.fr
 - Délai de réponse : <48h ouvrées
 - Sessions Q&A live bi-mensuelles (1h30)
- **Coaching individuel** (optionnel)
 - Session 1:1 avec Allison (1h)
 - Prix : 200€

Équipement stagiaire requis

- Ordinateur (PC/Mac) avec navigateur récent
- Connexion internet stable (min. 5 Mbps)
- Compte Gmail (Google Meet, Google Sheets)
- Comptes gratuits : Airtable, Zapier, Notion (recommandés)
- Micro-casque (pour sessions live)



ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Formatrice principale

Allison ADELISE - Fondatrice ABCSM

- **Expérience** : 10 ans Customer Success dont 5 ans Head of CS
- **Expertise** : Scale-ups B2B SaaS 50-200 personnes
- **Certifications** :
 - Speaker à Engage Paris - Émise le juin 2025 // Identifiant du diplôme : 2506ALLADE014
 - Certified Power User - Customise Your Tenant - Planhat - Émise le juil. 2024 // Identifiant du diplôme : 109898985
 - Certified Power User - Tell Stories with Data - Planhat - Émise le juil. 2024 // Identifiant du diplôme : 109889544
 - Certified Power User - Take Action with Data - Planhat - Émise le juil. 2024 // Identifiant du diplôme : 109871661

- Certified Power User - Organise Customer Data - Planhat - Émise le juil. 2024
// Identifiant du diplôme : 109637357

- **Reconnaissance** : Top 10 CX Creator LinkedIn France, 3800+ abonnés (Favikon) - Speaker à Engage Paris unique événement CSM FR (juin 2025) - Nominée au [TOP 100CLG](#) : nomination CSM internationale (avril 2026)

Support

- **Email** : hello@abcsm.fr (réponse <48h)
- **WhatsApp** : Groupe communauté
- **Live Q&A** : 2x/mois (1h30) - participation optionnelle

TARIFS & FINANCEMENT

Tarif

1 197 € TTC (paiement unique)

OU 399 € TTC x 3 mois (paiement échelonné - Total : 1 197€)

Ce qui est inclus

- Accès plateforme e-learning (12 mois)
- 24 vidéos pédagogiques
- 40+ templates et outils téléchargeables
- Communauté WhatsApp (accès à vie)
- 24 Q&A live mensuelles (participation optionnelle)
- Certificat de fin de formation
- Badge LinkedIn (si certifié)
- Support pédagogique continu

Financement CPF

Éligible CPF dès Mai 2026 (après obtention Qualiopi)

En attendant, formation autofinancée uniquement.

Garantie satisfait ou remboursé

- **Période** : 14 jours après achat
- **Condition** : aucune
- **Remboursement** : 100% sans justification



MODALITÉS D'INSCRIPTION

Délai d'accès

Inscription possible jusqu'à 1 jours avant le démarrage (selon places disponibles)

Prochaines sessions

- **Session Mai 2026** : Démarrage 18 mai
- **Session Juin 2026** : Démarrage 22 juin
- **Session Septembre 2026** : Démarrage 21 septembre

Effectif par session

- **Minimum** : 1 participant
- **Maximum** : 15 participants

Processus d'inscription

1. **Entretien de positionnement** (30 min - gratuit)
 - Évaluation prérequis
 - Clarification objectifs
 - Vérification adéquation formation
2. **Inscription en ligne** (si validé)
 - Formulaire d'inscription
 - Convention de formation
 - Paiement sécurisé (Stripe/Qonto)
3. **Accès formation** (J-3 avant démarrage)
 - Identifiants plateforme Teachizy
 - Welcome pack (PDF)
 - Invitation communauté WhatsApp



ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Référente handicap

Allison ADELISE - ABCSM

Email : allison@abcsm.fr

Téléphone : 0635533292

Adaptations possibles

Formation 100% en ligne = adaptable à de nombreuses situations.

Handicaps visuels :

- Sous-titres sur toutes les vidéos
- Documents téléchargeables (compatible lecteurs d'écran)
- Agrandissement police possible

Handicaps auditifs :

- Sous-titres synchronisés
- Transcription textuelle de toutes les vidéos
- Support écrit (pas d'obligation d'assister aux lives)

Handicaps moteurs :

- Plateforme navigable au clavier
- Temps supplémentaire pour exercices (sur demande)

Troubles cognitifs / Dys :

- Rythme individuel (pas de contrainte de temps)
- Supports téléchargeables (police adaptable)
- Tutoriels vidéo étape par étape

Contact préalable

Nous contacter AU MOINS 30 JOURS AVANT LE DÉMARRAGE pour étudier les adaptations nécessaires.

Partenaires

- Agefiph Île-de-France
- Cap Emploi
- MDPH

CONTACTS

Référent pédagogique : Allison ADELISE - allison@abcsm.fr

Référent qualité : Allison ADELISE - allison@abcsm.fr

Référent handicap : Allison ADELISE - allison@abcsm.fr

Questions administratives : allison@abcsm.fr

Site web : www.abcsm.fr

LinkedIn : [Profil Allison](#)

INDICATEURS DE RÉSULTATS

Données actualisées avril 2026 - Cohorte fondateurs (nov 2025 - nov 2026)

Satisfaction

- **NPS global** : 10
- **Satisfaction moyenne** : 10 /10
- **Taux de recommandation** : 100%

Participation

- **Nombre de stagiaires formés** : 8
- **Taux de complétion modules** : En cours - 35%
- **Assiduité Q&A live** : >70%

Certification

- **Taux de certification** : En cours
- **Score moyen QCM final** : En cours

Impact (à 90 jours post-formation)

- **Mise en application** : 100%
- **Promotions/augmentations** : 30%
- **Changements de poste** : en cours

Note : En tant que nouvel organisme de formation, les premiers indicateurs seront disponibles après la première cohorte complète (décembre 2026).

APRÈS CS PERFORMER

Ce que tu sauras faire

- ✓ Gérer un portefeuille de 50+ clients de façon structurée
- ✓ Anticiper et sauver les comptes à risque
- ✓ Pitcher des upsells avec confiance
- ✓ Présenter tes résultats à ta direction
- ✓ Automatiser 40% de tes tâches répétitives
- ✓ Négocier ton évolution professionnelle
- ✓ Te positionner comme un CSM référent

Résultats attendus (12 mois)

- **Évolution salariale** : +5 à 15k€ potentiels
- **Évolution poste** : Passage Senior/lead CSM ou Head of CSM
- **Gain de temps** : 10-15h/semaine via automation
- **Réseau** : Communauté de CSM actifs
- **Confiance** : Syndrome de l'imposteur surmonté

Évolution possible

- **Success Squad** : Version entreprise (si tu deviens Head of)
- **Modules avancés** : Nouveaux programmes ABCSM
- **Communauté Alumni** : Accès à vie aux événements



DOCUMENTS CONTRACTUELS

Lors de ton inscription :

- **Convention de formation professionnelle**
- **Règlement intérieur**
- **Conditions Générales de Vente**
- **Programme détaillé** (ce document)
- **Livret d'accueil stagiaire**

Programme mis à jour le 16 avril 2026

Version 3.0

ABCSM - N° DA : 11 75 72564 75 - Certification Qualiopi : En cours

 *Éligible CPF dès juin 2026*

Pour toute question : hello@abcsm.fr | www.abcsm.fr