

PROGRAMME DE FORMATION

SUCCESS SQUAD

Transformez votre équipe CS en Business Partners - Programme
Entreprise

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 - **Éligible OPCO dès juin 2026**

Intitulé de la formation : Success Squad - Programme Équipe Customer Success

Code formation : SS-TEAM-2026

Version : 2.0 - Janvier 2026

PUBLIC VISÉ & PRÉREQUIS

Public cible

- **Head of Customer Success** + leurs équipes (3+ CSM)
- **VP Customer Success / CCO** + leurs équipes
- **Équipes CS complètes** de scale-ups B2B SaaS
- **Entreprises** 11-200 employés, scale-up phase

Prérequis

- **Équipe** : Minimum 3 personnes (1 manager + 2 CSM minimum)
- **Expérience** : Équipe en place depuis 6+ mois
- **Organisation** : Processus CS existants (même basiques)
- **Enjeux** : Churn >5% OU besoin de structuration équipe
- **Technique** : Maîtrise outils bureautiques + CRM en place

- **Engagement** : Toute l'équipe disponible sur les 26 heures

Évaluation des prérequis

- **Audit stratégique CS** (2h gratuit) avec le Head of CS
- Analyse : KPIs actuels, organisation, outils, enjeux business
- **Questionnaire équipe** : maturité CS et besoins individuels
- Validation adéquation programme/contexte

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Objectif général

À l'issue de Success Squad, **votre équipe CS sera structurée, automatisée et alignée sur des objectifs business mesurables, avec une réduction du churn de 20% minimum et une augmentation de l'expansion revenue de 30% minimum.**

Objectifs opérationnels par rôle

Pour le Head of CS / Manager

Module 1 : Leadership CS (6h)

- **Obj. 1.1** : Définir la stratégie CS alignée sur les objectifs business (business plan CS - seuil : 70%)
- **Obj. 1.2** : Construire et défendre son budget CS auprès du COMEX (business case - seuil : 70%)
- **Obj. 1.3** : Définir les KPIs de pilotage équipe (dashboard manager - seuil : 75%)

Module 2 : Management d'équipe CS (4h)

- **Obj. 2.1** : Structurer l'organisation CS (segmentation + répartition portefeuille - seuil : validée)
- **Obj. 2.2** : Mettre en place coaching et montée en compétences (plan formation équipe - seuil : 70%)
- **Obj. 2.3** : Piloter la performance individuelle et collective (système OKRs - seuil : 70%)

Pour les CSM

Module 3 : Excellence opérationnelle CS (6h)

- **Obj. 3.1** : Structurer son portefeuille avec health score et segmentation (base Airtable - seuil : 75%)
- **Obj. 3.2** : Automatiser ses tâches répétitives (3 workflows minimum - seuil : 3 fonctionnels)
- **Obj. 3.3** : Gérer les clients à risque de manière proactive (playbook churn - seuil : validé)

Module 4 : Business Partner & Expansion (6h)

- **Obj. 4.1** : Conduire des QBR orientés expansion revenue (script QBR - seuil : 70%)
- **Obj. 4.2** : Identifier et closer des opportunités d'upsell (pipeline expansion - seuil : 75%)
- **Obj. 4.3** : Collaborer efficacement avec Sales et Produit (plan collaboration - seuil : validé)

Pour toute l'équipe

Module 5 : Projet collectif (4h)

- **Obj. 5.1** : Co-construire la stratégie CS équipe 12 mois (roadmap collective - seuil : 70%)
- **Obj. 5.2** : Définir les playbooks et process communs (5 playbooks minimum - seuil : 5 validés)
- **Obj. 5.3** : Mettre en place un système de collaboration interne (rituels équipe - seuil : formalisés)

PROGRAMME DÉTAILLÉ

FORMAT HYBRIDE - 26 heures sur 12 mois

Phase 1 : Kickoff intensif (2 jours - 14h) Phase 2 : Suivi trimestriel (4 workshops - 12h)

PHASE 1 : KICKOFF INTENSIF (2 jours)

JOUR 1 : Stratégie & Organisation (7h)

Matin (8h30-12h30) - Pour toute l'équipe

Séquence 1 : Diagnostic collectif (1h30)

- État des lieux CS : forces, faiblesses, opportunités

- Analyse KPIs actuels : GRR, NRR, churn, expansion
- Identification des 3 plus gros pain points équipe
- **Livrable** : Diagnostic partagé + priorisation

Séquence 2 : Vision & Stratégie CS (2h)

- Framework "CS as a Growth Engine"
- Définir la mission et vision CS de l'équipe
- Aligner CS avec les objectifs business entreprise
- **Livrable** : Vision CS 12 mois + OKRs trimestriels

Après-midi (13h30-17h00) - Sessions parallèles

Track Manager (Head of CS) (3h30)

Séquence 3 : Leadership & Budget CS (2h)

- Construire son business case CS
- Défendre son budget auprès du COMEX
- Calculer le ROI de son équipe CS
- **Livrable** : Business case + argumentaire budget

Séquence 4 : Organisation & Management (1h30)

- Modèles d'organisation CS (géographique, verticale, mixte)
- Segmentation High/Mid/Low Touch et répartition portefeuilles
- Structurer les 1:1 et le coaching d'équipe
- **Livrable** : Organigramme + répartition portefeuilles

Track CSM (Équipe opérationnelle) (3h30)

Séquence 3 : Health Score & Segmentation (2h)

- Les 5 critères d'un health score performant
- Créer son health score automatisé (Excel + Airtable)
- Segmenter son portefeuille selon le risque
- **Livrable** : Health score personnalisé + segmentation

Séquence 4 : Automatisation No-Code (1h30)

- Top 10 des tâches à automatiser en priorité
- Zapier pour CSM : 5 workflows essentiels
- Airtable : structurer sa base CS complète

- **Livrable** : 2 automatisations fonctionnelles
-

JOUR 2 : Opérationnel & Expansion (7h)

Matin (8h30-12h30) - Sessions parallèles

Track Manager (4h)

Séquence 5 : Pilotage & Dashboard (2h)

- Les 7 KPIs CS qui comptent vraiment
- Créer son dashboard de pilotage équipe
- Rituels de suivi : daily, weekly, monthly
- **Livrable** : Dashboard Google Slides + rituels formalisés

Séquence 6 : Coaching & Performance (2h)

- Framework de coaching CSM efficace
- Conduire des 1:1 de développement
- Gérer les underperformers
- **Livrable** : Template 1:1 + plan de coaching

Track CSM (4h)

Séquence 5 : Gestion de Crise & Churn (2h)

- Les 12 signaux d'alerte churn
- Méthodologie win-back call en 7 étapes
- Créer son playbook de gestion de crise
- **Livrable** : Playbook churn + scripts win-back

Séquence 6 : QBR & Expansion Revenue (2h)

- Anatomie d'un QBR orienté business
- Identifier les opportunités d'upsell/cross-sell
- Closer un upsell : objections et négociation
- **Livrable** : Template QBR + script upsell

Après-midi (13h30-17h00) - Toute l'équipe réunie

Séquence 7 : Collaboration Sales/Produit (1h30)

- Aligner CS-Sales sur le cycle de vie client
- Process de handoff Sales → CS réussi
- Collaborer avec le Produit : feedback loop
- **Livable** : Process handoff + feedback template

Séquence 8 : Projet Collectif (2h)

- Co-construction de la roadmap CS 12 mois
 - Définition des 5 playbooks prioritaires
 - Répartition des responsabilités et quick wins
 - **Livable** : Roadmap collective + plan d'action 90j
-

PHASE 2 : SUIVI TRIMESTRIEL (4 workshops × 3h = 12h)

WORKSHOP 1 - Mois 3 : Revue & Ajustements (3h)

- **Revue des résultats** : KPIs, playbooks déployés, quick wins
- **Ajustements stratégiques** : ce qui marche, ce qui coince
- **Deep dive thématique** : Onboarding structuré (méthodologie + templates)
- **Plan d'action** : Objectifs trimestre suivant
- **Livable** : Plan d'action M3-M6

WORKSHOP 2 - Mois 6 : Scale & Optimisation (3h)

- **Revue des résultats** : Évolution churn, expansion, efficacité
- **Scale des process** : Automatisation avancée (Zapier + Airtable)
- **Deep dive thématique** : Upselling systématique (process + scripts)
- **Partage d'expérience** : Wins et learnings entre pairs
- **Livable** : Plan d'action M6-M9

WORKSHOP 3 - Mois 9 : Performance & Impact (3h)

- **Revue des résultats** : ROI CS, impact business mesurable
- **Optimisation équipe** : Répartition portefeuilles, spécialisation
- **Deep dive thématique** : Reporting COMEX percutant
- **Préparation finale** : Objectifs fin d'année
- **Livable** : Plan d'action M9-M12

WORKSHOP 4 - Mois 12 : Bilan & Perspectives (3h)

- **Bilan 12 mois** : Résultats vs objectifs initiaux
- **Présentation collective** : ROI de l'équipe CS sur l'année

- **Perspectives 2027** : Vision stratégique année suivante
 - **Certification remise** : Certificats individuels + photo équipe
 - **Livrable** : Bilan annuel + roadmap N+1
-

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation continue

Pendant le kickoff (Jours 1-2)

- **Quiz de compréhension** : Fin de chaque séquence (QCM 5 questions - sur-mesure entreprise)
- **Livrables terrain** : Production d'outils pendant les sessions
- Validation par Allison en temps réel

Entre les workshops (M3, M6, M9, M12)

- **Mise en application** : Déploiement des playbooks et process
- **Suivi KPIs** : Évolution churn, NRR, health scores, automation
- **Reporting trimestriel** : Résultats partagés avec Allison

Évaluation finale (M12)

Projet collectif final : Présentation ROI équipe CS (30 min)

- Format : Présentation collective devant Allison
- Contenu :
 - Résultats 12 mois (KPIs, ROI business)
 - Playbooks déployés et impact
 - Évolution organisation et collaboration
 - Perspectives année suivante
- Seuil de validation : 70/100

Évaluations individuelles :

- **Head of CS** : Dashboard de pilotage + business case budget
- **CSM** : Portfolio structuré + 3 automatisations fonctionnelles

Sanction de la formation

 **Attestation de fin de formation** (systématique - toute l'équipe)

- ✓ **Certificat ABCSM "Success Squad Certified"** (si projet final \geq 70%)
 - ✓ **Badge LinkedIn "CS Team Certified - ABCSM"** (individuel)
-

MOYENS PÉDAGOGIQUES & TECHNIQUES

Format hybride

Présentiel (Kickoff 2 jours)

- Lieu : sur site
- Capacité : 3-10 personnes
- Équipement : Vidéoprojecteur, paperboard, wifi
- Restauration : Déjeuners non inclus

Distanciel (4 workshops)

- Plateforme : Google Meet / Zoom
- Durée : 3h chacun (9h-12h)
- Enregistrement : Disponible 48h après

Contenus pédagogiques

Supports de formation

- 80+ slides pédagogiques (PDF téléchargeables)
- 20+ templates opérationnels (Google Sheets, Slides, Docs)
- 5 bases Airtable clonables (organisation CS complète)
- 10 workflows Zapier prêts à l'emploi
- Guides méthodologiques (PDF)

Plateforme e-learning (accès 24 mois)

- Tous les supports téléchargeables
- Replays des workshops
- Ressources complémentaires
- Forum équipe privé

Accompagnement

Par Allison (formatrice)

- Présence sur les 2 jours + 4 workshops
- Support email : hello@abcsm.fr (<48h)
- 1 session de coaching équipe offerte (2h - à utiliser sur 12 mois)

Entre les workshops

- Canal WhatsApp/Slack/Teams équipe dédié
- Partage de ressources
- Échanges entre équipes (si plusieurs cohortes)

Équipement stagiaire requis

Pour le kickoff présentiel

- Ordinateur portable (par personne)
- Accès Gmail (Google Workspace)
- CRM et outils actuels de l'entreprise

Pour les workshops distanciels

- Ordinateur + connexion stable (10 Mbps min)
- Micro-casque
- Caméra (fortement recommandé)



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)
-

TARIFS & FINANCEMENT

Tarif par personne

3 500 € HT/personne/an

Minimum 3 personnes = 10 500 € HT

Tarif dégressif (équipe)

- **3 personnes** : 10 500 € HT (3 500 €/pers)
- **4-6 personnes** : 18 000 € HT (3 000 €/pers)
- **7-10 personnes** : 21 000 € HT (2 500 €/pers - seuil max, tarif négociable au-delà)

Ce qui est inclus

- Kickoff 2 jours (14h) à Paris
- 4 workshops trimestriels (12h) en distanciel
- Accès plateforme e-learning (24 mois)
- 20+ templates + 5 bases Airtable + 10 workflows Zapier
- Support continu pendant 12 mois
- 1 session coaching équipe offerte (2h)
- Certificats individuels
- Déjeuners J1 & J2

Financement OPCO 

 **100% ÉLIGIBLE OPCO dès Q2 2026** (après Qualiopi)

Prise en charge possible jusqu'à 100% du coût selon :

- Votre OPCO (OPCO 2i, AKTO, Atlas, OPCO EP, etc.)
- Taille entreprise (<50, 50-250, >250 salariés)
- Secteur d'activité

Nous gérons les démarches administratives OPCO pour vous.

ROI estimé (équipe 3 personnes)

Sur une base de 100k€ MRR :

- **Réduction churn -20%** : 24k€ économisés/an
- **Expansion revenue +30%** : 36k€ additionnels/an
- **Gain de temps automation** : 24h/semaine équipe = 30k€/an de productivité
- **ROI net** : ~90k€/an pour 10,5k€ investis

= ROI de 8,5x en 12 mois

MODALITÉS D'INSCRIPTION

Délai d'accès

Inscription jusqu'à 45 jours avant le kickoff (selon places disponibles)

Prochaines sessions 2026

- **Session Juin 2026** : Kickoff 17-18 juin
- **Session Octobre 2026** : Kickoff 6-7 octobre

Effectif par session

- 1 équipe complète (3 personnes min - 30 personnes max)

Processus d'inscription

1. **Audit stratégique CS** (2h - gratuit)
 - Avec le Head of CS
 - Analyse : contexte, KPIs, enjeux, organisation
2. **Proposition personnalisée** (sous 48h)
 - Programme adapté à vos enjeux

- Tarif selon taille équipe
- Dossier OPCO (si applicable)

3. Validation équipe (1h)

- Rencontre avec toute l'équipe (optionnel mais recommandé)
- Q&A sur le programme
- Validation engagement de tous

4. Signature & Paiement

- Convention de formation (par personne)
- Paiement ou accord de financement OPCO
- Accès plateforme e-learning (J-7 avant kickoff)

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 janvier 2026

Note : En tant que nouvel organisme de formation, Success Squad sera lancé en juin 2026. Les premiers indicateurs seront disponibles en juin 2027 après la première cohorte complète.

Objectifs fixés (à mesurer)

Satisfaction

- NPS global : Objectif >70
- Satisfaction Head of CS : Objectif >9/10
- Satisfaction CSM : Objectif >8,5/10

Participation

- Taux de complétion : Objectif >90%
- Assiduité workshops : Objectif >85%

Certification

- Taux de certification équipe : Objectif >80%

Impact business (à 12 mois)

- Réduction churn : Objectif -20% minimum
- Augmentation NRR : Objectif +30% minimum
- Health score implémenté : Objectif 100% équipes
- Playbooks déployés : Objectif 5+ par équipe

APRÈS SUCCESS SQUAD

Ce que votre équipe saura faire

- ✓ Piloter la stratégie CS alignée sur le business
- ✓ Structurer l'organisation CS selon les segments
- ✓ Automatiser les tâches répétitives (no-code)
- ✓ Prédire et prévenir le churn (health score)
- ✓ Conduire des QBR orientés expansion
- ✓ Closer des upsells de manière systématique
- ✓ Collaborer efficacement avec Sales/Produit
- ✓ Mesurer et communiquer le ROI CS

Résultats attendus (12 mois)

- **Réduction churn** : -20 à -40%
- **Expansion revenue** : +30 à +50%
- **Temps gagné** : 20-30h/semaine équipe (automation)
- **Organisation** : Équipe structurée et autonome
- **Alignement** : Collaboration Sales/Produit fluidifiée

Évolution possible

- **Suivi annuel** : Coaching trimestriel (optionnel - 500€/session)
- **Modules avancés** : Sujets spécifiques (sur demande)
- **Communauté Alumni** : Accès événements ABCSM

DOCUMENTS CONTRACTUELS


Lors de l'inscription :

- **Convention de formation professionnelle** (par personne)
- **Règlement intérieur**
- **Conditions Générales de Vente**
- **Programme détaillé** (ce document)
- **Livret d'accueil équipe**
- **Dossier OPCO** (si financement)

Programme mis à jour le 16 avril 2026

Version 2.0

ABCSM - N° DA : [Ton NDA] - Certification Qualiopi : En cours

 100% Éligible OPCO dès juin 2026

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