



PARCOURS MÉTIER

CUSTOMER SUCCESS MANAGER

(C19CERTEXP)

Dossier à retourner complété à : serviceclient@abilways.com

VOTRE CANDIDATURE

VOTRE CIVILITÉ

Nom : Nom de jeune fille* :

Prénom : Date de naissance* :

Lieu de naissance* :

*Données exigées par l'organisme certificateur

VOTRE SITUATION ACTUELLE

- Salarié ou agent de la fonction publique
- Indépendant ou entrepreneur
- Demandeur d'emploi ou reconversion

Vos coordonnées professionnelles

Fonction : Ancienneté dans la fonction : 0 – 1 an
Entreprise : 1 – 5 ans
Adresse : 5 – 10 ans
Ville : + de 10 ans
Code postal :
Email professionnel : Tél. :

Vos coordonnées personnelles

Adresse :
Ville :
Code postal :
Email personnel : Tél. :

VOTRE FORMATION INITIALE

Vos diplômes

- Aucun diplôme
- Brevet des collèges
- CAP / BEP (niveau 3)
- BP (bac professionnel) / BAC / BT (bac technologique) / DAEU (Diplôme d'accès aux études universitaires) (niveau 4)
- Autre / Pouvez-vous préciser :
- DEUG/BTS/DUT/DEUST (niveau 5)
- Licence / Licence professionnelle / BUT / Maîtrise (niveau 6)
- Master, diplôme d'études approfondies, diplôme d'études supérieures spécialisées, diplôme d'ingénieur (niveau 7)
- Doctorat (niveau 8)

Intitulé du dernier diplôme obtenu :

VOS FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Avez-vous déjà suivi d'autres formations dans le domaine de la formation demandée ? OUI NON

Si OUI pouvez-vous préciser :

Titre de la formation	Organisme de formation	Année
.....
.....
.....

VOTRE EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Date	Société	Fonction exercée	Secteur d'activité
.....
.....
.....
.....
.....

Rémunération brute annuelle (fourchette approximative):

VOS MOTIVATIONS

Décrivez les compétences que vous souhaitez acquérir, les objectifs que vous souhaitez atteindre à court et à moyen terme à l'issue de la formation, le projet professionnel que vous comptez créer ou développer...

Est-ce une formation demandée par votre employeur ? OUI NON

VOTRE FINANCEMENT ENVISAGÉ

Plusieurs réponses possibles

- CPF Employeur OPCO France Travail
 Région Association transition pro Auto-financement

LA FORMATION

DOMAINES Retrouvez le programme de la formation sur le site https://www.ism.fr/formation/customer-success-manager	VOS ATTENTES				VOTRE EXPÉRIENCE			
	0 : Non concerné 1 : Pas/peu important 2 : Important 3 : Très important				0 : Aucune 1 : À déjà contribué 2 : Occasionnelle 3 : Régulière			
	0	1	2	3	0	1	2	3
Rôle et missions du customer success manager (Module 1 - 2 jours)								
Module distanciel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etablir l'intérêt d'un responsable expérience client pour l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le champ d'action du Customer Success Manager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiliser les bons outils et leviers pour obtenir des résultats concrets en temps court	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etablir une feuille de route pour améliorer les performances et la qualité de l'expérience client de sa marque	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Customer Success Manager : piloter l'expérience client (Module 2 - 2 jours)								
Les parcours et l'expérience client au cœur des nouvelles stratégies marketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diagnostiquer ses parcours client au regard du besoin client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faire de l'expérience client une expérience de marque mémorable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Digitaliser son parcours client (Module 3 - 2 jours)								
Comprendre les enjeux de la digitalisation du parcours client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Digitalisation du parcours client : conduire le changement en interne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Customer to business : partir du client pour choisir les points et outils de digitalisation du parcours client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tenir compte de la digitalisation du parcours client dans sa relation client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesurer et améliorer son expérience client grâce aux datas (Module 4 - 2 jours)								
Intégrer les changements légaux et sociaux dans sa gestion des données clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Connecter et consolider les données omnicanales, centraliser sa connaissance client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traiter efficacement les données client pour améliorer l'expérience client et développer ses ventes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OPTION : L'ATTESTATION DE COMPÉTENCES

Attestation de compétences « Customer success manager » *	Inscription à l'attestation de compétences	
Souhaitez-vous passer l'examen pour obtenir l'attestation de compétences ? * Ce travail nécessite un investissement personnel en dehors de la formation. * <i>Cout supplémentaire, pour plus d'informations contacter le service client au 01 85 53 19 31.</i>	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> NON

BILAN DE POSITIONNEMENT PRÉALABLE

Date : Nom du conseiller pédagogique :

Candidature validée OUI Avec réserve*
Candidature refusée*

***MOTIVATIONS**

ACTION(S) PROPOSÉE(S) POUR LE CANDIDAT

**UNIQUEMENT POUR LES FINANCEMENTS PAR TRANSITIONS PRO ET FRANCE TRAVAIL :
FORMATION**

Initiale Continue

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES EN LIEN AVEC LE MÉTIER VISÉ

QUALITÉS / APTITUDES EXISTANTES ET TRANSFÉRABLES PAR RAPPORT AU MÉTIER CIBLE

CONNAISSANCES GÉNÉRALES / TRANSVERSES

CONNAISSANCES TECHNIQUES / MÉTIER

NOTICE

Les informations recueillies dans le questionnaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par EFE / CFPJ / ACP / ISM / PYRAMYD (groupe ABILWAYS). Les bases légales du traitement sont le contrat pour gérer votre candidature, votre inscription, assurer le suivi de la formation, l'envoi des certificats et vous permettre d'accéder à toutes les modalités distancielles et aux outils digitaux interactifs, l'obligation légale pour répondre à nos obligations vis-à-vis des instances du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle, l'intérêt légitime pour les études statistiques des répertoires de titres et certifications nationaux.

Les données collectées seront communiquées aux seules personnes en charge de la validation des dossiers de candidature, de la gestion et de la délivrance de la formation.

Elles sont conservées, sur des bases actives, pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées et sont ensuite archivées dans le respect de la législation en vigueur.

Conformément aux dispositions légales, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de limitation du traitement de vos données. Pour des motifs légitimes, en fonction de la base légale de traitement, vous pouvez vous opposer à leur traitement ou retirer votre consentement. Vous pouvez aussi exercer votre droit à la portabilité de vos données.

Pour exercer vos droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif : correctionbdd@abilways.com ou 18-24 rue Tiphaine 75015 Paris.

Pour plus d'informations sur notre [politique de protection des données](#).

Pour plus d'informations sur vos droits, vous pouvez consulter le site cnil.fr.

ABILWAYS

