



35 rue du Louvre
75002 Paris

PARCOURS METIER C19CERTEXP - Customer Success Manager

Dossier à retourner complété à : serviceclient@abilways.com

VOTRE CANDIDATURE

VOTRE CIVILITÉ

Nom :
Prénom :
Lieu de naissance* :

Nom de jeune fille* :
Date de naissance* : JJ/MM/AAAA

*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 :
Entreprise :
Adresse :
Ville :
Code postal :
Email professionnel :

Ancienneté dans la fonction :
☐ 0 – 1 an
☐ 1 – 5 ans
☐ 5 – 10 ans
☐ + de 10 ans

Tél. :

Vos coordonnées personnelles

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

VOTRE FORMATION INITIALE

Vos diplômes

- ☐ Aucun diplôme
☐ Brevet des collèges
☐ CAP / BEP
☐ BP (bac professionnel) / BAC / BT (bac technologique) / DAEU (Diplôme d'accès aux études universitaires)
☐ DEUG/BTS/DUT/DEUST
☐ Autre / Pouvez-vous préciser :
- ☐ Licence / Licence professionnelle / BUT
☐ Maîtrise / Master I / Bachelor
☐ Diplôme 3ème cycle / Master II
☐ Doctorat

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

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...

Décrivez vos motivations ...

Est-ce une formation demandée par votre employeur ?

☐ OUI ☐ NON

VOTRE FINANCEMENT ENVISAGÉ

Plusieurs réponses possibles

- ☐ CPF
- ☐ Employeur
- ☐ OPCO
- ☐ Pôle emploi
- ☐ Région
- ☐ Association transition pro
- ☐ Auto-financement

Domaines	Vos attentes				Votre expérience			
Retrouvez le programme de la formation sur le site https://www.ism.fr/formation/customer-success-manager	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Etablir l'intérêt d'un responsable expérience client pour l'entreprise	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le champ d'action du Customer Success Manager	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mobiliser les bons outils et leviers pour obtenir des résultats concrets en temps court	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Etablir une feuille de route pour améliorer les performances et la qualité de l'expérience client de sa marque	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Customer Success Manager : piloter l'expérience client (Module 2 - 2 jours)								
Les parcours et l'expérience client au cœur des nouvelles stratégies marketing	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Diagnostiquer ses parcours client au regard du besoin client	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Faire de l'expérience client une expérience de marque mémorable	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Digitaliser son parcours client (Module 3 - 2 jours)								
Comprendre les enjeux de la digitalisation du parcours client	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Digitalisation du parcours client : conduire le changement en interne	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Customer to business : partir du client pour choisir les points et outils de digitalisation du parcours client	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tenir compte de la digitalisation du parcours client dans sa relation client	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Connecter et consolider les données omnicanales, centraliser sa connaissance client	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Traiter efficacement les données client pour améliorer l'expérience client et développer ses ventes	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

BILAN DE POSITIONNEMENT PRÉALABLE

Date : JJ/MM/AA

Nom du conseiller pédagogique :

Candidature validée

☐ OUI☐ Avec réserve*

Candidature refusée*

☐

*MOTIVATIONS

Compléter ...

ACTION(S) PROPOSÉE(S) POUR LE CANDIDAT

Compléter ...

UNIQUEMENT POUR LES FINANCEMENTS PAR TRANSITIONS PRO ET POLE EMPLOI :

FORMATION

☐ Initiale☒ Continue

Compléter ...

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES EN LIEN AVEC LE METIER VISÉ

Compléter ...

QUALITÉS / APTITUDES EXISTANTES ET TRANSFÉRABLES PAR RAPPORT AU MÉTIER CIBLE

Compléter ...

CONNAISSANCES GÉNÉRALES / TRANSVERSES

Compléter ...

CONNAISSANCES TECHNIQUES / MÉTIER

Compléter ...

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 35 rue du Louvre 75002 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.

