

MATRICE DE COMPÉTENCES :

Customer Success

CUSTOMER SUCCESS JUNIOR

CUSTOMER SUCCESS INTERMÉDIAIRE

CUSTOMER SUCCESS SENIOR

Gestion des clients

Durée : 1-1,5 ans

- Sait **gérer des clients jusqu'à X utilisateurs** tout au long de leur parcours, et **anticiper des situations** (ex : risque de départ).
- Est **capable de faire face à des situations difficiles** avec des clients, **avec l'aide de son manager**.
- **Maîtrise les outils** des CS.

Durée : 1,5-2 ans

- Sait **gérer des clients jusqu'à X milliers d'utilisateurs** tout au long de leur parcours et **construit une relation de confiance** avec eux.
- Est **capable de faire face à des situations difficiles** avec des clients, et ce en toute **autonomie**.

Durée : 2 ans et +

- Sait **gérer tous les types de clients** tout au long de leur parcours, et **sans l'aide de son manager**.
- Si besoin, **aide les autres CS et son responsable** à gérer leur portefeuille.
- **Comprend les motivations profondes des clients** et est en capacité **d'établir des relations fortes avec les décideurs clés**.

Gestion de projets

- **Organise et conduit des projets**, en particulier avec des clients.
- **Communique de manière proactive** sur l'avancement d'un projet.
- Bonne **capacité d'analyse** et de **formalisation**.

- **Rédige et communique le rétroplanning** aux clients et s'y tient autant que possible.
- **Partage de nouvelles idées** pour que l'équipe CS se développe.
- **Mène des projets internes** avec l'aide de son manager.

- Si besoin, **aide les autres CS et son responsable à mener à bien leurs projets**.
- Pilote **des projets internes de A à Z**.

Compétences techniques

- **Connaît parfaitement les fonctionnalités** et sait en parler.
- Sait **quand impliquer des interlocuteurs techniques**.
- **Partage à l'équipe Product des feedbacks constructifs de clients**.

- Sait comment **présenter des points techniques**.
- **Sélectionne les bonnes informations** émanant de clients et est capable de les partager en interne.
- Creuse les feedbacks des clients pour **comprendre réellement leurs besoins**.
- **A l'esprit critique vis-à-vis des demandes formulées** par les clients.

- **Trouve des solutions techniques** pour répondre aux points de blocage des clients.
- Est capable de **guider et d'influencer la roadmap Product**.

CUSTOMER SUCCESS JUNIOR

CUSTOMER SUCCESS INTERMÉDIAIRE

CUSTOMER SUCCESS SENIOR

Compétences commerciales

- Est en mesure **d'identifier une opportunité d'upsell**.
- Est capable **d'évaluer les bénéfices** que va apporter le nouveau produit au client.
- Sait **créer un plan d'action et le mettre en oeuvre pour conclure l'upsell**, avec l'aide de son manager.

- Est en mesure de **personnaliser les fonctionnalités**, et ce par rapport aux bénéfices que le client va en retirer.
- Sait **mener des discussions sur le prix** des produits.

- **Maîtrise parfaitement toutes les étapes d'un upsell** (de la détection au closing).
- Est **force de proposition concernant la stratégie d'upsell**.

Soft skill : communication

- **Bonne communication** orale et écrite.
- A de **l'empathie** : essaie toujours de trouver des solutions pour aider les clients.
- **Demande de l'aide** facilement.

- **Communique facilement avec les clients**.
- **Crée des relations fortes et de confiance** avec les clients.
- Sait **gérer les clients insatisfaits** et les situations conflictuelles, **avec l'aide de son manager**.

- Sait **gérer les clients insatisfaits** et les situations conflictuelles, **sans l'aide de son manager**.
- Est un **point de contact majeur de l'équipe CS** pour les autres équipes.

Soft skill : proactivité

- **Identifie aisément les difficultés** rencontrées par les clients.
- Est proactif : **propose rapidement des solutions adaptées** aux clients.

- **Anticipe les difficultés** rencontrées par les clients.
- **Connaît les process des clients** et peut **leur proposer une aide précieuse** en cas de besoin.

- **Connaît très bien les process, habitudes des clients** et peut **rapidement leur proposer de l'aide** en cas de besoin.
- **Parvient à prendre des nouvelles de clients** qui sont difficiles à joindre.

Mentorat

- A un **rôle de coach au sein de l'équipe CS**.

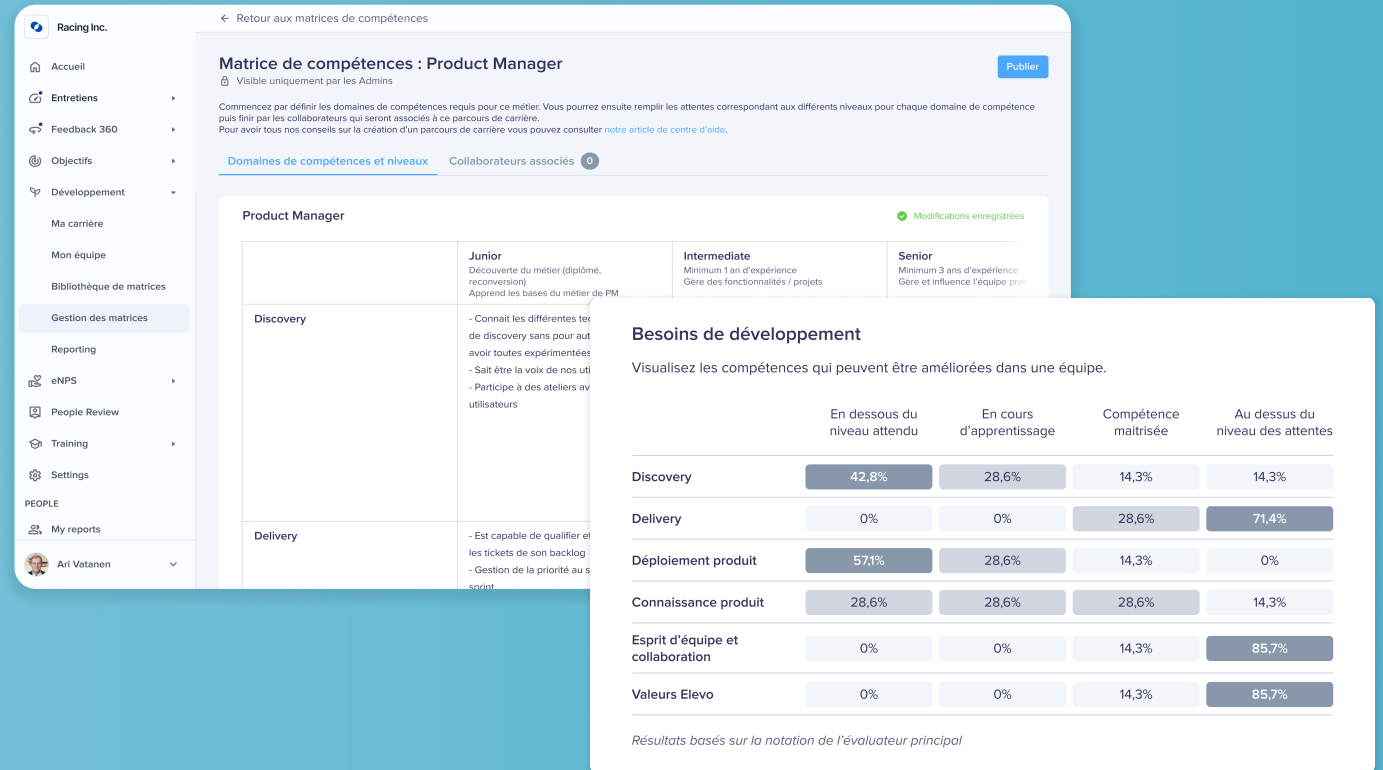
- Est une **référence au sein de l'équipe CS et pour les membres des autres équipes**.

Valeurs de l'entreprise

Listez ici les valeurs de votre entreprise.

Redonnez du sens à l'évaluation des compétences pour fidéliser vos salariés

Demandez une démo gratuite



A propos d'Elevo

Elevo accompagne les professionnels RH dans l'optimisation de leur processus d'évaluation des compétences pour qu'ils puissent se concentrer sur l'essentiel : aider les salariés à évoluer et se projeter dans l'entreprise.