

# Cisco Customer Success Manager (DTCSM)

ID DTCSM Prix sur demande Durée 3 jours

## A qui s'adresse cette formation

- Les personnes qui préparent la certification Cisco Customer Success Manager Specialist
- Les personnes qui ont de l'expérience dans la collaboration avec les clients pour déterminer, mesurer et obtenir des résultats commerciaux grâce à la mise en œuvre de la technologie.

- Activités de gestion de la réussite du client

## Pré-requis

Ce cours n'a pas de prérequis formels, mais nous vous recommandons d'avoir :

- une expérience de la collaboration avec les clients pour déterminer, mesurer et obtenir des résultats commerciaux grâce à la mise en œuvre de la technologie.

## Objectifs

Après avoir suivi ce cours, vous devriez être en mesure de :

- Décrire le rôle du Customer Success Manager
- Décrire les outils utilisés par le Customer Success Manager pour garantir l'expérience client
- Décrire l'approche du cycle de vie de l'expérience client

## Contenu

### Transition vers un modèle de souscription

- Tendances de marché
- Définition de la réussite client et du rôle de Customer Success Manager

### Engagement vers le customer success

- Les modes d'engagement et critères de réussite
- La levée des obstacles

### Champ d'action du Customer Success Management

- Éléments du plan de réussite

## Centres de formation dans le monde entier



## Fast Lane Institute for Knowledge Transfer (Switzerland) AG

Husacherstrasse 3  
CH-8304 Wallisellen  
Tel. +41 44 832 50 80

[info@flane.ch](mailto:info@flane.ch), <https://www.flane.ch>