**TRANSFERT DES RÉUSSITES DES VENTES AUX CLIENTS [A blue background with white text

Description automatically generated](https://fr.smartsheet.com/try-it?trp=17738&utm_language=FR&utm_source=template-word&utm_medium=content&utm_campaign=ic-Sales+to+Customer+Success+Handoff-word-17738-fr&lpa=ic+Sales+to+Customer+Success+Handoff+word+17738+fr)**

INFORMATIONS CLIENT   
(Saisissez les informations du compte du client)

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DE L’ENTREPRISE** |  |
|  |  |
| **SECTEUR D’ACTIVITÉ** |  |
|  |  |
| **TAILLE DE L’ENTREPRISE** |  |
|  |  |
| **DATE DE SIGNATURE DU CONTRAT** |  |
|  |  |
| **DURÉE DU CONTRAT** |  |
|  |  |
| INFORMATIONS SUR L’ÉQUIPE DU CLIENT  (Saisissez les noms et les fonctions des membres de l’équipe du client qui seront des points de contact et qui surveilleront le succès du client que vous générez.)  **CONTACT PRINCIPAL** |  |
|  |  |
| **CHEF DE PROJETS** |  |
|  |  |
| **INDIVIDU, ÉQUIPE OU DÉPARTEMENT PRINCIPAL QUI UTILISERONT LE PRODUIT** |  |
|  |  |
| **AUTRE PERSONNE DE CONTACT** |  |
|  |  |
| **PERSONNE DE CONTACT** |  |
|  |  |
| INFORMATIONS SUR L’ÉQUIPE INTERNE DU CLIENT  (Saisissez les noms et les fonctions des membres de l’équipe du client qui seront des points de contact et qui surveilleront le succès du client que vous générez.)  **RESPONSABLE DE LA RÉUSSITE DES CLIENTS (CSM)** |  |
|  |  |
| **CHEF DE PROJET RÉUSSITE DES VENTES AUX CLIENTS (OU COORDINATEUR)** |  |
|  |  |
| **REPRÉSENTANT DE L'ÉQUIPE DES VENTES** |  |
|  |  |
| **SPONSOR DE LA TRANSITION VERS LA RÉUSSITE DES VENTES AUX CLIENTS** |  |
|  |  |
| **AUTRES PARTIES PRENANTES CLÉS ET RÔLES** |  |
|  |  |
| OBJECTIFS DE HAUT NIVEAU DU CLIENT  (Saisissez les objectifs de haut niveau du client et ce qu’il attend de votre solution de réussite client.)   |  | | --- | | ***Quel est l’objectif principal du client ?*** | |  | | ***Comment le client génère-t-il des revenus ?*** | |  | | ***Quelle est la définition du succès du client ?*** | |  | |  |

POURQUOI NOTRE SOLUTION DE RÉUSSITE CLIENT ?

|  |
| --- |
| ***Fournissez des détails sur les raisons pour lesquelles le client a choisi votre solution.  (Par exemple, ont-ils migré d'un produit ou d'un service concurrent ?)*** |
|  |

DÉFINITION DU CLIENT DE CE QU'EST LA RÉUSSITE CLIENT   
(Saisissez la définition de la réussite client selon le client et les indicateurs clés qu’il utilisera pour évaluer les services que vous lui fournissez.)

|  |
| --- |
| ***Quelle est la définition du succès client selon le client ?*** |
|  |
| ***Qu’attend-il de notre solution ? Quelles sont ses attentes ?*** |
|  |
| ***Quels indicateurs clés de performance (ICP) utilisera-t-il pour évaluer les services que vous lui fournissez ?*** |
|  |

DÉFINITION DU CLIENT DE CE QU'EST LA RÉUSSITE CLIENT   
(Saisissez la définition de la réussite client pour ce client selon votre équipe et les indicateurs clés que vous utiliserez pour évaluer les services que vous lui fournissez.)

|  |
| --- |
| ***Quelle est la définition du succès client pour ce client selon votre équipe ?*** |
|  |
| ***Quels ICP utiliserez-vous pour vous assurer que ce client est satisfait des services que vous fournissez ?*** |
|  |

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (ICP)

(Saisissez les détails et les chiffres de chaque ICP que vous utiliserez pour évaluer le succès clients.)

|  |
| --- |
| ***Score net des promoteurs (NPS)*** *(Saisissez les détails et les chiffres pour évaluer le degré de fidélité de votre client et sa volonté de promouvoir vos produits et services.)* |
|  |
| ***Score de satisfaction client (score CSAT)*** *(Saisissez les détails et les chiffres pour évaluer le degré de satisfaction de votre client à l’égard de vos produits et services.)* |
|  |

|  |
| --- |
| ***Score de perte de clientèle*** *(Saisissez les détails et les chiffres liés au pourcentage de clients qui ont renoncé à utiliser vos services au cours d’une certaine période.)* |
|  |

|  |
| --- |
| ***Score de santé***  *(Saisissez les détails et les chiffres pour obtenir un score récapitulatif de la « santé » globale du client liée au succès client.)* |
|  |

TRAVAIL ET STYLE DE COMMUNICATION

|  |
| --- |
| ***Quel est le style de communication du client ?*** |
|  |
| ***Comment le client préfère-t-il être contacté ?*** |
|  |

OPPORTUNITÉS DE CROISSANCE

|  |
| --- |
| ***Saisissez les détails des opportunités de croissance liées à la fourniture à votre client d'un excellent succès client.*** |
|  |

BUDGET CLIENT

|  |
| --- |
| ***Saisissez les détails du budget liés à la fourniture à votre client d'un excellent succès client.*** |
|  |

RISQUES POTENTIELS

|  |
| --- |
| ***Saisissez des détails sur les risques potentiels qui pourraient compromettre la réussite de votre client.*** |
|  |

PROBLÈMES NON RÉSOLUS

|  |
| --- |
| ***Saisissez les problèmes liés aux clients en suspens que vous devez résoudre.*** |
|  |

MESURES DE SUIVI

|  |
| --- |
| ***Saisissez les détails de toute action de suivi que vous devez prendre au nom de votre client.*** |
|  |

DATE DU PROCHAIN CONTACT

|  |
| --- |
| ***Saisissez la date à laquelle un membre de votre équipe assurera le suivi avec votre client.*** |
|  |

NOTES SUPPLÉMENTAIRES

|  |
| --- |
| ***Saisissez toutes les notes supplémentaires qui peuvent vous aider, ainsi que votre client et votre équipe, à parvenir au succès client.*** |
|  |

**EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ**

Tous les articles, modèles ou informations proposés par Smartsheet sur le site web sont fournis à titre de référence uniquement. Bien que nous nous efforcions de maintenir les informations à jour et exactes, nous ne faisons aucune déclaration, ni n’offrons aucune garantie, de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, quant à l’exhaustivité, l’exactitude, la fiabilité, la pertinence ou la disponibilité du site web, ou des informations, articles, modèles ou graphiques liés, contenus sur le site. Toute la confiance que vous accordez à ces informations relève de votre propre responsabilité, à vos propres risques.