

Cisco Customer Success Manager

Durée: 3 Jours **Réf de cours: DTCSM** **Version: 2.2** **Méthodes d'apprentissage: Virtual Learning**

Résumé:

The Cisco Customer Success Manager course gives you the confidence and competence to fulfil the Customer Success Manager (CSM) role successfully, helping your customers realize value from their solutions and achieve their business outcomes. The course offers experiential learning through practical exercises using situations based on real-life use cases and case studies. In this highly interactive course, you can practice and gain confidence in fulfilling core tasks using best-practice tools and methodologies while receiving feedback from the facilitator and your peers.

This course is based on the concept of the customer lifecycle and how to optimize that journey, increasing the value realized by the customer, and maximizing your likelihood to maintain their loyalty and renew or expand their business opportunities. This course prepares you for the Cisco Customer Success Manager Specialist certification exam.

This specialist-level course focuses on enabling you to: Develop skills and knowledge around the increasingly crucial CSM role, which drives organizational and business outcomes from technology solutions in customer engagements: Understand key concepts and terminologies related to the CSM role.

Public visé:

Individuals preparing for the Cisco Customer Success Manager Specialist certification and individuals who have experience working with customers to determine, measure and deliver business outcomes through the implementation of technology.

Objectifs pédagogiques:

- **After completing this course you will be able to:**
- Describe the role of the Customer Success Manager
- Describe the tools that the Customer Success Manager uses to ensure customer experience
- Describe the lifecycle approach to customer experience

Pré-requis:

This course has no formal prerequisites, but we recommend that you have:

- Experience with and interest in working with customers to determine, measure, and deliver business outcomes through the implementation of technology
- Time spent in a customer facing role, including technical sales, system engineering, or similar will be especially helpful

Test et certification

Recommended as preparation for the following exams:

- **820-605 CSM** - Cisco Customer Success Manager exam.

Contenu:

Transition to Subscription Economy

- Transition to a Subscription Economy
- Customer and Industry Trends
- Defining Customer Success and the CSM Role

Engaging the Customer for Success

- Engaging the Customer for Success
- Addressing Barriers

Customer Success Management Activities

- Success Plan Elements
- Customer Success Management Activities

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- En fin de formation, le participant est invité à s'auto-évaluer sur l'atteinte des objectifs énoncés, et à répondre à un questionnaire de satisfaction qui sera ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou "booking form" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si cette formation est éligible au Compte Personnel de Formation, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés avant le début de la session pour vous inscrire via moncompteformation.gouv.fr.

Accueil des bénéficiaires :

- En cas de handicap : plus d'info sur globalknowledge.fr/handicap
- Le Règlement intérieur est disponible sur globalknowledge.fr/reglement