

GRILLE D'ENTRETIEN · COMMERCE & RELATION CLIENT

Customer Success Manager

Durée conseillée : 45 min · Posez les mêmes questions à chaque candidat pour comparer objectivement.

CANDIDAT(E)

DATE DE L'ENTRETIEN

RECRUTEUR(S)

ENTREPRISE / ÉQUIPE

BARÈME

1 Insuffisant

2 À développer

3 Conforme aux attentes

4 Excellent

Vérifications préalables

Expérience en Customer Success ou gestion de projet

Oui / Non

Taille du portefeuille géré

.....

Prétentions salariales

.....

Date de disponibilité / préavis

.....

Critères d'évaluation

01 Parcours et expérience

CS, projets, secteurs

NOTE

1

2

3

4

Présentez-moi votre expérience en accompagnement client.

→ Types de clients, taille de portefeuille, indicateurs

Notes

Quel client avez-vous fait passer de mécontent à ambassadeur ?

→ Démarche, actions, résultat

Notes

02 Onboarding et adoption

Déploiement, formation, usage

NOTE

1

2

3

4

Comment structurez-vous un onboarding réussi ?

→ Kick-off, objectifs, jalons, formation

Notes

Un client utilise très peu la solution après 3 mois. Que faites-vous ?

→ Diagnostic, plan de relance, sponsor

Notes

03 Rétention et santé client

Churn, indicateurs, anticipation

NOTE

1	2	3	4
---	---	---	---

Quels indicateurs suivez-vous pour mesurer la santé d'un client ?

→ Usage, NPS, tickets, engagement du sponsor

Notes

Comment préparez-vous une revue d'affaires (QBR) ?

→ Données, valeur délivrée, prochaines étapes

Notes

04 Relation et pédagogie

Écoute, gestion des tensions

NOTE

1	2	3	4
---	---	---	---

Un client est furieux suite à un bug. Comment gérez-vous ?

→ Écoute, reconnaissance, plan d'action, suivi

Notes

Comment expliquez-vous une fonctionnalité complexe à un utilisateur non technique ?

→ Simplicité, exemples, vérification

Notes

05 Motivation et projection

Adéquation, ambition, stabilité

NOTE

1	2	3	4
---	---	---	---

Pourquoi notre entreprise et ce poste ?

→ S'est renseigné(e) sur le produit et les clients, attentes réalistes

Notes

Où vous voyez-vous dans 3 ans ?

→ Ambition cohérente avec les perspectives du poste

Notes

MISE EN SITUATION

NOTE

« Un client clé vous écrit : « Nous ne voyons pas la valeur, nous envisageons de résilier. » Que faites-vous dans les 48 h ? »

1	2	3	4
---	---	---	---

→ Signaux attendus : propose un échange rapide, écoute sans se défendre, analyse les données d'usage, co-construit un plan de réussite, implique le sponsor et le management si nécessaire.

Synthèse

PARCOURS	ADOPTION	RÉTENTION	RELATION	MOTIVATION	SITUATION	TOTAL
/ 4	/ 4	/ 4	/ 4	/ 4	/ 4	/ 24

POINTS FORTS

POINTS DE VIGILANCE

COMMENTAIRE GÉNÉRAL

RECOMMANDATION

☐

À retenir

☐

À revoir en 2e entretien

☐

Ne pas retenir