



Accélérateur de croissance

PFE BOOK 2025

Bénéficiez d'un stage fondé sur l'expérience internationale, la connaissance et la réussite à long terme

Nous offrons la possibilité à nos collaborateurs de travailler avec des clients étrangers sur des missions spécifiques.

1/3 DE NOS STAGIAIRES SONT RECRUTÉS EN INTERNE À LA FIN DE LEUR STAGES



Pourquoi choisir Xtern ?

Chez Xtern, nous réunissons des talents qui partagent la même vision : innover, apprendre en continu et construire la réussite durable de nos clients et de nos collaborateurs.



- **Impact réel** sur des projets concrets, pas des tâches fictives.
- **Mentorat direct** avec des experts passionnés.
- **Ambiance positive** où tu progresses vite et tu t'intègres facilement.



Sujets PFE





SUJET 1 – Optimisation de la relation client avec une meilleure compréhension des usages

Problématique

Comment mieux comprendre les comportements clients afin d'améliorer la satisfaction et l'utilisation du service ?

Objectifs

- Repérer les comportements critiques (usage faible, irrégulier, non adopté)
- Mettre en place des actions adaptées et prioritaires
- Renforcer l'expérience globale et la fidélité

Démarche

- Observation des usages et des interactions clients
- Identification de profils types et besoins associés
- Analyse des freins d'adoption et opportunités d'amélioration
- Recommandations pour les équipes CS (Customer Success : accompagnement réussite client)

Livrables

- Analyse des comportements clients
- Segmentation opérationnelle
- Plan d'actions Customer Success

Stage rémunéré

Nombre de stagiaire: 1

SUJET 2 – Mise en place d'un tableau de bord CS pour piloter performance & satisfaction

Problématique

Les équipes CS (**Customer Success**) manquent d'une vision consolidée pour piloter la satisfaction et la rétention.

Objectifs

- Donner une vue 360° de la relation client aux managers
- Suivre satisfaction, usages & risques de départ
- Faciliter la prise de décision

Démarche

- Sélection des **KPI (Key Performance Indicators : indicateurs clés de performance)** pertinents
- Structuration d'un tableau de bord
- Automatisation du suivi

Livrables

- Dashboard prêt à l'emploi
- Guide de lecture & recommandations d'utilisation

Stage rémunéré

Nombre de stagiaire: 1



SUJET 3 – Étude du parcours client & détection des frictions

Problématique

Certaines étapes du parcours client créent des frictions et freinent l'adoption du service.

Objectifs

- Cartographier le parcours complet
- Identifier les moments critiques
- Prioriser les améliorations

Démarche

- Entretiens qualitatifs
- Analyse des interactions et feedbacks
- Construction d'un Customer Journey Map (carte visuelle du parcours client)

Livrables

- Customer Journey Map
- Analyse des zones sensibles
- Plan d'amélioration du parcours

Stage rémunéré

Nombre de stagiaire: 1

SUJET 4 – Création d'un Customer Health Score prédictif

Problématique

L'entreprise manque d'un indicateur pour anticiper les risques de départ client

Objectifs

- Créer un **Health Score (score de santé client)**
- Catégoriser les comptes (Green / Yellow / Red)
- Définir des actions selon les niveaux de risque

Démarche

- Définition des critères essentiels
- Pondération & construction du modèle
- Intégration dans un tableau de pilotage CS

Livrables

- Modèle de Health Score
- Guide d'interprétation
- Playbook d'actions selon le niveau de risque

Stage rémunéré

Nombre de stagiaire: 1



SUJET 5 – Analyse de la CLV & leviers d'amélioration

Problématique

Comment augmenter durablement la valeur générée par chaque client ?

Objectifs

- Calculer la CLV (Customer Lifetime Value : Valeur Vie Client)
- Identifier les comportements les plus rentables
- Recommander des leviers de croissance (Upsell / Cross-sell)

Démarche

- Analyse des revenus et de la durée de relation client
- Étude des opportunités Upsell (montée en gamme) & Cross-sell (vente complémentaire)

Livrables

- Rapport CLV
- Plan de croissance client
- Identification des segments les plus rentables

Stage rémunéré

Nombre de stagiaire: 1

SUJET 6 – Stratégie de fidélisation des segments à forte valeur

Problématique

Certains clients à haute valeur stratégique doivent être mieux accompagnés.

Objectifs	Démarche	Livrables
◦ Identifier les clients prioritaires ◦ Construire une stratégie de fidélisation ◦ Augmenter les renouvellements et opportunités d'extension	◦ Segmentation du portefeuille ◦ Analyse des besoins clés et risques ◦ Élaboration d'un programme de fidélisation	◦ Stratégie de fidélisation ◦ Roadmap Customer Success ◦ Kit d'actions par segment

Stage rémunéré
Nombre de stagiaire: 1





SUJET 7 – Impact des soft skills sur la satisfaction client

Problématique

La dimension humaine de l'accompagnement influence fortement la satisfaction client.

Objectifs

- Identifier les soft skills (compétences relationnelles) les plus déterminantes
- Mesurer leur impact sur la satisfaction
- Créer un plan de montée en compétence

Démarche

- Interactions clients & retours qualitatifs
- Analyse interne des pratiques CS
- Modélisation de la corrélation satisfaction / soft skills

Livrables

- Modèle d'impact soft skills → satisfaction
- Plan de formation
- Guide des bonnes pratiques relationnelles

Stage rémunéré

Nombre de stagiaire: 1

SUJET 8 – Détection des signaux faibles de churn à partir des données d'usage et des interactions

Problématique

Le churn arrive souvent sans alerte claire

Objectifs

- Identifier les signaux faibles
- Créer une alerte précoce
- Établir des plans de prévention

Démarche

- Analyse historique des churns
- Analyse comportementale
- Création d'un modèle prédictif simple

Livrables

- Modèle "early warning"
- Tableau de bord des signaux faibles
- Roadmap prévention churn

Stage rémunéré

Nombre de stagiaire: 1

SUJET 9 – Développement d'un playbook CS basé sur les données d'activité & pratiques observées

Problématique

L'équipe CS manque d'un Playbook clair et structuré.

Objectifs

- Documenter les meilleures pratiques
- Créer un référentiel opérationnel
- Normaliser les actions CS

Démarche

- Analyse des pratiques hautes performances
- Interviews CS
- Structuration en étapes

Livrables

- Playbook CS complet
- Templates actions
- Guide opérationnel

Stage rémunéré

Nombre de stagiaire: 1

Contact Us

Address

46 Avenue des jasmins, Ariana 2080, Tunis, Tunisie

Phone

+216 27 121 849

+216 24 807 202

+216 24 515 309

Email

rh@x-tern.com

ramzi@x-tern.com

Site Web

www.x-tern.com

Linkedin

www.linkedin.com/company/x-tern/

