

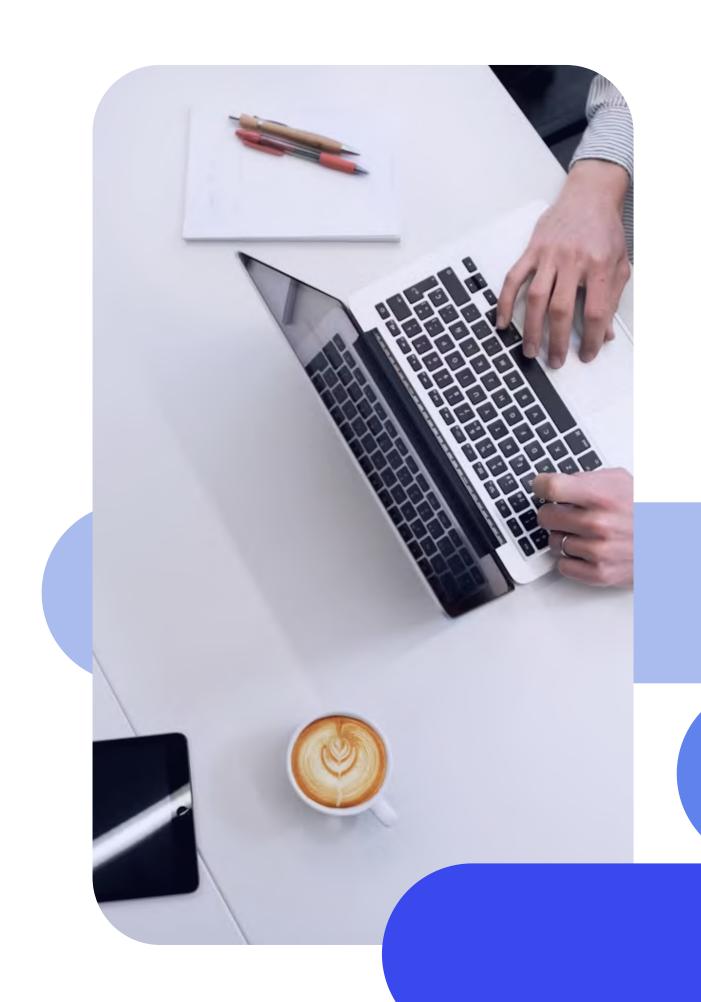
Accélérateur de croissance

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 collaborateur 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.



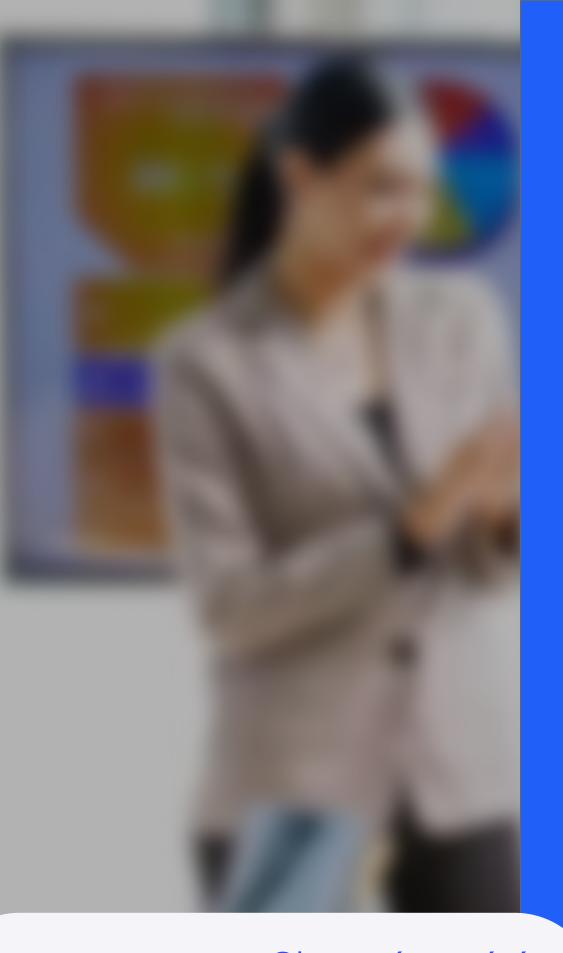






- Impact réel sur des projets concrets, pas des tâches fictives.
- Mentorat direct avec des experts passionnés.
- Ambiance positive où tu progresses vite et tu t'intègres facilement.

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
priorisées
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

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

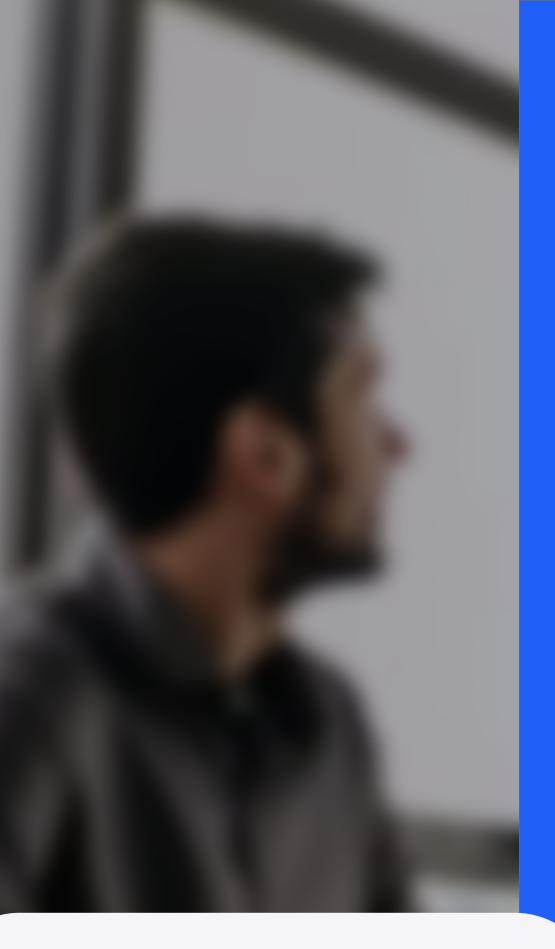
Démarche

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



SUJET 3 – Étude du parcours client 8 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

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

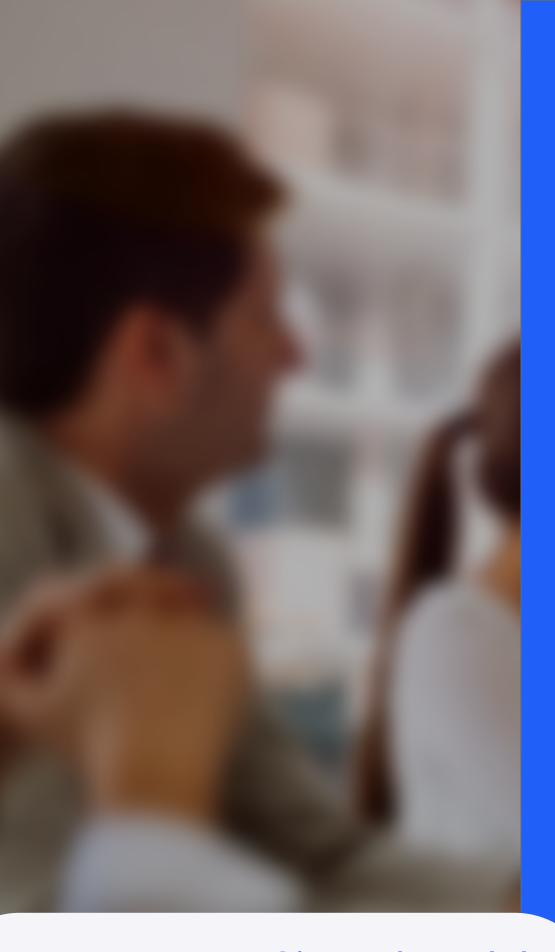
Démarche

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

SUJET 6 – Stratégie de fidélisation des segments à forte valeur

Problématique

Certains clients à haute valeur stratégique doivent être mieux accompagnés.

Objectifs

Identifier les clients
prioritaires
Construire une
stratégie de fidélisation
Augmenter les
renouvellements et
opportunités
d'extension

Démarche

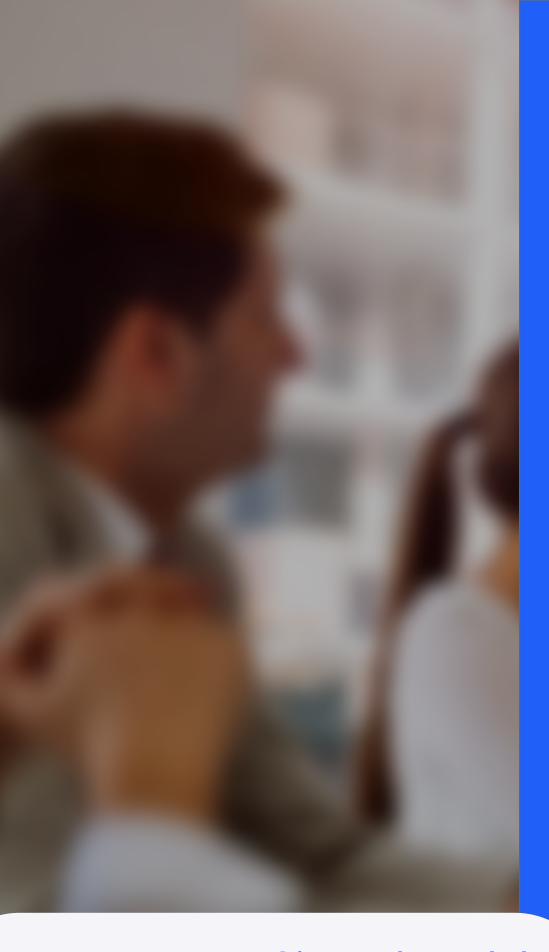
Segmentation du
portefeuille
Analyse des besoins clés et
risques
Élaboration d'un
programme de fidélisation

Livrables

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



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

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

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/

