

7 fuites de churn invisibles

Là où votre ARR s'échappe sans bruit — et comment le repérer en 5 minutes. Cochez mentalement chaque test : chaque « non » est une fuite à colmater.

01

L'onboarding laissé au hasard

Symptôme — Le client signe, puis se débrouille seul. Les premières semaines décident pourtant de la rétention sur toute la durée de vie.

Test rapide — Vos 30 premiers jours client sont-ils scénarisés, étape par étape ? Ou chaque client vit-il une expérience différente selon qui s'en occupe ?

02

Aucun signal d'alerte avant la résiliation

Symptôme — Vous découvrez le churn le jour où le client part. Trop tard pour agir.

Test rapide — Pouvez-vous nommer, aujourd'hui, vos 5 comptes les plus à risque — et pourquoi ? Sans health score, la réponse est non.

03

La valeur n'est jamais re-démontrée

Symptôme — Le client oublie pourquoi il paie. À l'heure du renouvellement, le prix paraît élevé parce que la valeur est invisible.

Test rapide — Organisez-vous une revue de valeur régulière (résultats obtenus, ROI) avec vos comptes clés ?

04

Les grands comptes gérés au feeling

Symptôme — Vos comptes qui pèsent le plus dans l'ARR n'ont pas de plan. Leur sort dépend de la relation d'une seule personne.

Test rapide — Chacun de vos comptes clés a-t-il un plan de compte écrit : objectifs, interlocuteurs, risques, opportunités d'upsell ?

05

L'upsell improvisé

Symptôme — Vous attendez que le client demande. Résultat : l'expansion revenue stagne et l'ARR ne compose pas.

Test rapide — Avez-vous défini des déclencheurs d'upsell (usage, paliers, jalons) qui signalent le bon moment pour proposer ?

06

Le Customer Success coupé du Sales

Symptôme — Rétention et acquisition ne se parlent pas. On vend à des clients qui ne réussiront pas, et le CS hérite des mauvais comptes.

Test rapide — Sales et CS partagent-ils la même définition d'un « bon client » et les mêmes informations de compte ?

Le renouvellement traité au dernier moment

Symptôme — Négocié sous pression à J-15, dans l'urgence, en position de faiblesse — donc avec des concessions de prix.

Test rapide — Votre process de renouvellement démarre-t-il dès J-90, avec un plan clair pour chaque échéance ?

Vous avez coché plusieurs « non » ?

C'est exactement ce qu'un audit Customer Success met à plat. Réservez le vôtre — offert, 30 minutes, sans engagement — sur cedric-mace.netlify.app ou écrivez à cedricmace.pro@gmail.com.