

Formation RC-05 – Relation client responsable – Données & RGPD



Acteurs au sein d'un service client :
SAV, support, commerciaux

Toute personne en relation avec
des clients



Aucun prérequis



Intra-entreprise présentiel

3,5 heures (1/2 journée)
820 € HT / groupe (4 à 8 pers.)*

Contenu et durée
adaptés à vos besoins

Individuel présentiel / FOAD

735 € HT *
(tarif sur la base de 3,5 heures)

Contenu et durée
adaptés à vos besoins

* Frais de déplacement inclus jusqu'à 30 km



Pour renforcer l'ancrage des
apprentissages, pensez à
l'[accompagnement AA-01](#)



Comprendre le RGPD pour en faire une opportunité au
service du client

*«Une bonne relation client se nourrit de confiance et la maîtrise du
RGPD fait toute la différence.»*



Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux des données personnelles
- Se conformer aux obligations légales dans la durée
- Anticiper les risques et préserver la confidentialité



Compétences visées

- Identifier les données à caractère personnel
- Savoir récolter et traiter ces données en conformité
- Relayer ces besoins en interne en expliquant les enjeux client
- Adapter son discours lors la relation client



Programme

RGPD

Historique & vocabulaire
Objectifs & enjeux
Les principes
Les obligations
Les sanctions

Politique interne de gestion des données

Sécuriser les données, l'affaire de chacun(e)
Anticiper les attaques informatiques
Bonnes pratiques

Transformer une réglementation en atout commercial

Listing des bénéfices clients (utilisation du SONCAS)
Stratégie commerciale adaptée



Les plus de l'intervention

Partage de connaissances et bonnes pratiques, intelligence collective.
Participation
Exemples concrets
Mises en situation



Evaluation des acquis

En fin de formation sous forme de questionnaire



[Hugues Hauchemaille](#) (cliquer sur le lien pour accéder au CV du formateur)



Renseignements et inscription :
contact@com-hom.com

Coordonnées des consultants :
www.com-hom.com