

# 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](mailto:contact@com-hom.com)

Coordonnées des consultants :  
[www.com-hom.com](http://www.com-hom.com)