

DÉBUTANT



INFORMATIONS GÉNÉRALES

- **Durée** : 7h
- **Ref** : FDM14
- **Cible** : Tout public
- **Pré-requis** : aucun
- **Action de formation**
- **Type de formation** : en présentiel
ou à distance



OBJECTIFS

- Appréhender les notions principales liées à la protection des données
- Comprendre les enjeux liés à l'application du RGPD dans le cadre de la gestion de la relation client
- Prendre conscience de son rôle et commencer à appliquer de bonnes pratiques



MODALITÉS

Modalités et moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

- Alternance théorie et exercices pratiques, animée par notre formateur spécialiste du domaine
- Un ordinateur, 1 support de cours version numérique/papier
- Grand écran & paperboard.

Suivi et appréciation des résultats

- Feuille d'émargement signée par ½ journée
- Evaluation de la satisfaction du stagiaire
- Evaluation des acquis à travers des exercices et un QCM en début et fin de formation
- attestation de suivi de formation.

Modalités d'organisation

- Dans les locaux de l'organisme de formation
- Dans les locaux du client
- En visio-formation

Adoption du RGPD

- Présentation du RGPD
- Raisons d'adoption
- Définitions (traitements, données clients)
- Objectifs et apports

Contenu du RGPD

- Grands principes
- Acteurs et responsabilités

En quoi suis-je concerné(e) par le RGPD?

- Le RGPD et le personnes concernées
- Le RGPD et les responsables de traitement

La cartographie de votre gestion de la relation client

- Vos traitements internes ou externes (prospection, gestion des rendez-vous, CRM...)
- Vos données internes ou externes (identité, coordonnées, données bancaires...)

Les droits de vos clients

- Portant sur leurs données
- Portant sur les traitements de leurs données

Les principaux avantages vous concernant

- Accroissement de la confiance des clients
- Nouvel argument pour améliorer son image
- Prospection plus efficace car mieux organisée

Les bonnes pratiques à mettre en place

- Concernant les traitements et les données
- À l'égard de vos clients (B2B / B2C)
- Concernant les mails et appels téléphoniques
- Concernant vos outils
- Concernant la sécurité
- Concernant le DPO