

## GERER SES CLIENTS ET PROSPECTS EN LIEN AVEC LE RGPD (MAJ mars 2022)

### Durée

---

1 jour

### Prérequis

---

Les participants doivent avoir suivi au minimum la formation initiale de 2 jours intitulée « Sensibilisation au RGPD : des droits aux obligations ».

### Prix

---

Formule inter entreprise : 400 €HT par participant à partir de 4 participants  
Formule intra : 1000 €HT, maximum 10 personnes par session.

### Public visé

---

Ce parcours s'adresse à toute personne ou service de l'entreprise qui intervient dans le cycle de vente ou la gestion de la relation client et prospect (commercial, marketing, communication, publicité, SAV, Etc.) et qui souhaite adapter ses pratiques opérationnelles aux exigences de la réglementation sur les données personnelles et autres réglementations connexes comme e-Privacy et la gestion des cookies.

### Objectifs

---

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Informer et recueillir le consentement des clients et prospects vis à vis du RGPD
- Intégrer les exigences du RGPD dans la gestion globale de la relation client
- Gérer les sites internet et les réseaux sociaux dans le respect des exigences du RGPD et ePrivacy
- Adapter la communication clients et prospects selon les formats de prospection mis en œuvre

### Moyens d'encadrement

---

Cette formation est dispensée par des formateurs conseil, Experts RGPD ou Délégué à la Protection des Données, sensibilisés à la cybersécurité et ayant une bonne compréhension du cycle de vente et des pratiques commerciale et digitales des entreprises.

### Accessibilité à la formation

---

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.  
Pour plus de renseignement, nous contacter.

## GERER SES CLIENTS ET PROSPECTS EN LIEN AVEC LE RGPD (MAJ mars 2022)

### Formats de la formation

---

Cette formation peut être délivrée selon diverses modalités :

- En format intra-entreprise, au sein de l'entreprise concernée, dans le respect des conditions d'accueil et du règlement intérieur de l'établissement.
- En format inter-entreprise, dans des salles de formation extérieures louées par DONNEO et répondant aux règles des ERP

Les formations peuvent être assurées indifféremment en présentiel ou en distanciel selon les contraintes environnementales ou opérationnelles. Les participants reçoivent au plus tard la veille de la formation une convocation par mail ou tout autre moyen adapté leur rappelant tout ou partie des informations suivantes :

- Les dates et horaires de la formation
- L'adresse et les conditions d'accès (pour les formations présentielles)
- Les informations concernant les pauses et la prise de repas

### Particularités liées au distanciel

---

Pour les formations distancielles le courriel ou courrier reçu rappelle :

- Le lien de connexion sur lequel il faut cliquer pour accéder à la formation à distance via un outil de visioconférence reconnu comme Zoom ou Microsoft Teams, qu'il n'est pas nécessaire d'installer sur le poste du participant,
- Les prérequis d'environnement qu'il appartient au participant de vérifier, idéalement la veille, avant de se connecter à distance.

### Méthodes pédagogiques

---

- Apports théoriques et exemples
- Echanges participants/formateur, brainstorming,

### Programme Détaillé

---

#### MODULE : GERER SES CLIENTS ET PROSPECTS AVEC LE RGPD ET EPRIVACY

Durée : 1 jour

Contenu : La notion de consentement et prospection commerciale  
Les autres bases de traitement de données dans la relation client et prospect  
Le respect des principes de traitement appliqués aux clients et prospects  
L'impact des réglementations RGPD et e-Privacy sur la communication et la publicité

## GERER SES CLIENTS ET PROSPECTS EN LIEN AVEC LE RGPD (MAJ mars 2022)

Conformité du site internet et gestion des cookies  
Responsabilité et communication sur les réseaux sociaux  
Les mentions et obligations selon les formats de prospection (emailing, courrier, Etc.)  
Partager ou revendre des données avec des partenaires commerciaux  
S'assurer que votre CRM et vos pratiques sont est en conformité avec le RGPD

### Evaluation

---

En début de la session de formation, un temps est consacré aux attentes des participants et à leur contexte de mise en conformité, ainsi qu'au rappel de certains fondamentaux du RGPD lorsque nécessaire.

En fin de formation, un QCM de validation des acquis est proposé portant sur l'intégralité du module, qui est noté.

### Contact et assistance

---

Pour toute demande d'information et d'assistance sur le déroulement de la formation :

Contact : Arnaud GARCIA

Mail : [formation@donneo.fr](mailto:formation@donneo.fr)

Tel : 06 84 80 39 98

DONNEO par PROJECTTEEC est organisme de formation agréé QUALIOP1.

Arnaud GARCIA est référent handicap pour l'organisme de formation et référent égalité professionnelle.