



La Gestion de la Relation Client et le RGPD

Cette formation permet de renforcer la qualité de la relation client tout en respectant les obligations du RGPD. Les participants découvrent les bonnes pratiques pour protéger les données personnelles. La formation apporte des outils concrets pour sécuriser les échanges et améliorer la confiance client.



Informations générales

Durée : 14,00 heures

Profils des stagiaires : Personnel administratif. Chargés de clientèle. Commerciaux. Responsables de service client. Toute personne amenée à traiter des données clients.

Nombre de participants par session : 8 maximum

Pré-requis : Aucun



Objectifs pédagogiques

Comprendre les enjeux de la relation client dans un environnement professionnel. Identifier les principes fondamentaux du RGPD. Adopter les bonnes pratiques dans la gestion des données clients. Améliorer la qualité des échanges avec les clients. Sécuriser la collecte et l'utilisation des données personnelles. Mettre en place des actions conformes au RGPD dans son activité quotidienne.



Contenu de la formation & Aptitudes développées

Introduction à la relation client et aux enjeux de satisfaction client (2h)

- Comprendre les attentes des clients dans un environnement professionnel.
- Identifier les enjeux de la satisfaction et de la fidélisation client.
- Découvrir les impacts d'une bonne relation client sur l'image de l'entreprise.
- Analyser les comportements et besoins des clients.
- Adopter une posture professionnelle adaptée.

Les fondamentaux de la communication professionnelle avec les clients (2h)

- Maîtriser les bases de la communication verbale et écrite.
- Utiliser une communication claire et professionnelle.
- Gérer les échanges difficiles avec diplomatie.
- Développer l'écoute active et la reformulation.
- Adapter sa communication selon les profils clients.

La gestion des données personnelles dans la relation client (2h)

- Identifier les données personnelles utilisées dans l'activité quotidienne.
- Comprendre les risques liés à une mauvaise gestion des données.
- Reconnaître les données sensibles et confidentielles.
- Appliquer les bonnes pratiques dans le traitement des informations clients.
- Sensibiliser aux responsabilités individuelles en matière de protection des données.

Comprendre le RGPD et ses obligations légales (3h)

- Découvrir les principes fondamentaux du RGPD.
- Comprendre les droits des personnes concernées.
- Identifier les obligations des entreprises et des collaborateurs.
- Connaître les notions de consentement et de finalité des traitements.
- Comprendre les sanctions et responsabilités en cas de non-conformité.



Identifier les rôles du responsable de traitement et du sous-traitant.

Les bonnes pratiques de collecte, traitement et conservation des données (2h)

- Collecter uniquement les données nécessaires.
- Limiter l'accès aux informations sensibles.
- Mettre en place des règles de conservation adaptées.
- Sécuriser le stockage des données clients.
- Appliquer les procédures internes liées au RGPD.
- Respecter les règles de confidentialité dans les échanges quotidiens.

La sécurisation des informations et la prévention des risques (1h30)

- Identifier les principaux risques liés aux données personnelles.
- Prévenir les erreurs de manipulation et les fuites d'informations.
- Adopter les bons réflexes numériques et informatiques.
- Sécuriser les mots de passe et les accès aux outils.
- Réagir efficacement en cas d'incident ou de violation de données.

Études de cas et mises en situation professionnelles (1h30)

- Analyser des situations réelles de relation client.
- Identifier les erreurs de gestion des données personnelles.
- Appliquer les bonnes pratiques dans des cas concrets.
- Réaliser des exercices de communication professionnelle.
- Valider les acquis à travers des mises en situation.

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

Formation animée par un formateur spécialisé en relation client et conformité RGPD. Les intervenants disposent d'une expérience professionnelle terrain. Les formateurs maîtrisent les obligations réglementaires liées aux données personnelles.

Accessibilité

La formation peut être adaptée aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont étudiés avant l'entrée en formation. Des solutions d'adaptation pédagogique et technique peuvent être mises en place. Un référent handicap peut être mobilisé si nécessaire.

Moyens pédagogiques & techniques

- Support de formation numérique.
- Études de cas pratiques.
- Exercices et mises en situation.
- Documents réglementaires et exemples concrets.
- Accès à des ressources complémentaires.

Suivi & évaluation des résultats

- Feuilles d'émargement signées.
- Évaluation des acquis en début et fin de formation.
- Questionnaires et cas pratiques.
- Questionnaire de satisfaction à chaud.
- Suivi pédagogique assuré tout au long de la formation.

Délai d'accès

Le délai d'inscription à la formation est au minimum de **2 semaines** avant la date de réalisation.

Modalités d'évaluation & Indicateurs qualité

La formation est sanctionnée par :

K FORMATION 190 rue Topaze 13 510 EGUILLES – Numéro SIRET : 982 449 399 00020 – RCS Aix en Pce – SAS Capital 1 000 € -

Déclaration d'activité n° : 93132189113 (enregistré auprès du préfet de la région Provence Alpes Côte d'azur) — Ce numéro ne vaut pas agrément de l'état –

Contact@kformations.com – Tel : 04 65 84 80 19 V5 10/08/2025



Modalités d'évaluation :

Indicateurs Qualité : Note de la formation : / 10