



Mathias | Avocats



Gestion de la relation client – CRM : Quelles bonnes pratiques ?



29 Janvier 2025

Points d'attention dans l'utilisation des outils CRM



**Données collectées de manière directe à partir du site web
(formulaire de collecte de données)**

Quelle action ?



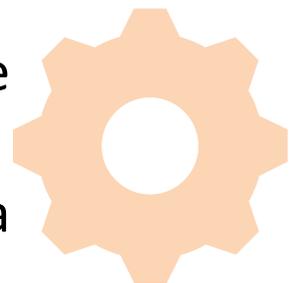
- Affichage d'une mention d'information
- Insertion d'une case à cocher « opt-out » pour offrir une faculté d'opposition (B2B) ou Insertion d'une case à cocher « opt-in » pour recueillir le consentement préalable (B2C)

Quand ?

Au moment de la collecte

Quel paramétrage du CRM ?

1. Générer les formulaires avec la mention d'information et la case à cocher d'opt-out de manière systématique
2. Enregistrer l'opposition formulée au moyen de la case d'opt-out dans le CRM et bloquer la prospection ultérieure



Points d'attention dans l'utilisation des outils CRM

Indiquer la source de données dans la fiche prospect au moment de l'enregistrement du prospect dans le CRM.

Si techniquement possible, paramétrer le CRM pour la mise en œuvre de différentes actions en fonction de la source de données.

Points d'attention dans l'utilisation des outils CRM



Pour chaque action de prospection commerciale par courrier (quelle que soit la source de données)



Quelle action ?

Lien d'opposition à la prospection commerciale + lien hypertexte vers la politique de protection des données

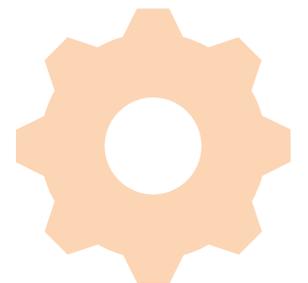
Quand ?

A chaque action de marketing par email

Quel paramétrage du CRM ?



1. Enregistrer l'opposition formulée par un prospect via le lien et bloquer toute prospection ultérieure
2. Afficher au prospect une information relative à la prise en compte de son désabonnement (page de confirmation de désabonnement)



Points d'attention dans l'utilisation des outils CRM



Pour chaque action de prospection commerciale par téléphone (quelle que soit la source de données)

Quelle action ?

Rappeler la faculté d'opposition à la prospection commerciale et renvoyer à la politique de protection des données

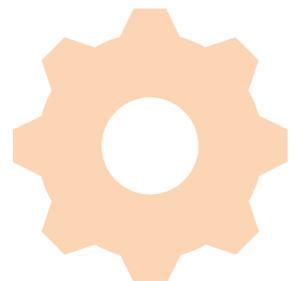


Quand ?

A chaque appel

Quel paramétrage du CRM ?

1. Retranscrire l'opposition aux sollicitations marketing ultérieures exprimée au cours de l'appel
2. Envoyer un email de confirmation de désabonnement au prospect et bloquer toute prospection ultérieure



Comment pouvons-nous vous être utiles ?



[Au quotidien](#)

Gestion de vos risques juridiques,
Mise en conformité,
Sensibilisation et formation,
Contactez-nous !



19 rue Vernier 75017 PARIS

contact@avocats-mathias.com

www.avocats-mathias.com

Mathias | Avocats

Vos formations sur-mesure !

Contactez-nous



*Ensemble, développons vos projets
et formons vos équipes !
Partageons nos expertises !*

Conformité de votre site : gérer vos cookies

Objectifs :

- Comprendre la législation actuelle sur les cookies et les traceurs, notamment la directive e-Privacy et la loi Informatique et Libertés.
- Mise en place des stratégies de consentement conformes aux directives de la CNIL.

Compétences visées :

- Connaître la réglementation concernant les cookies et les traceurs
- Gérer sa politique de confidentialité
- Suivre sa conformité et la contrôler

Sessions – Délai d'entrée
Intra-entreprise : nous consulter
Taille du groupe : nous consulter
Inscription : contact@avocats-mathias.com

Tarif :
Stage / personne : sur devis
Option repas : sur demande
Conditions commerciales : nous consulter

Pour qui ?
Toute personne concernée par les enjeux en protection des données, de marketing, DPO, direction marketing, responsable communication. Aucun prérequis

Durée : 4 heures, en présentiel - continu
Profitez de ce format court et concis, entre professionnels ; tout en conciliant cette formation avec votre agenda d'activités professionnelles quotidiennes

Programme – RGPD12



Catalogue des formations



Mathias | Avocats



[Catalogue des formations](#)



19 rue Vernier 75017 PARIS

+33 (0)1 43 80 02 01

contact@avocats-mathias.com



@MathiasAvocats



<https://www.avocats-mathias.com/>