



## SAVOIR DIRE NON ET PRÉSERVER LA RELATION CLIENT

A partir de 375€ nets de taxes.

100% présentiel  
**Mix Learning**

**Public visé :** Toute personne en relation avec des clients (commerciaux, chargé de recouvrement, SAV, ...) Toute personne souhaitant développer sa capacité à formaliser un refus clair avec tact et diplomatie

**Prérequis :** Sans niveau spécifique

**Accessibilité aux personnes handicapées**  
Contactez-nous pour une étude de vos besoins.

98%

DE TAUX DE  
SATISFACTION

60

ANNÉES D'EXISTENCE  
ET D'EXPÉRIENCE

450

FORMATIONS  
DISPONIBLES

### Objectifs

- Formaliser un refus clair avec diplomatie
- Elaborer un refus objectif et crédible
- Utiliser les mots justes, les expressions permettant de poursuivre une relation constructive
- Dire non avec tact et diplomatie
- Proposer une solution alternative

### Les + de la formation

- Formation pratique avec mises en situation professionnelle
- Pistes opérationnelles pour oser dire non sans entraver la relation client
- Valorisez vos compétences avec la certification CCE





# SAVOIR DIRE NON ET PRÉSERVER LA RELATION CLIENT

## Contenu de la formation

Découpage par demi-journée :

### 1. Oser dire NON

- Exprimer son « non » sans agressivité ni sentiment de culpabilité
- Faire la distinction entre la personne et la demande
- Distinguer l'explication de la justification
- Découvrir et maîtriser les jeux psychologiques
- Comprendre l'importance de la congruence : rôle du non verbal et du para verbal

### 2. Identifier proposer des solutions alternatives conclure

- Identifier et proposer des solutions alternatives
- Apprendre à exprimer son ressenti et sa problématique grâce au DESC
- Savoir doser : le degré d'implication légitime dans la recherche de solution comme alternative au refus
- Maîtriser l'utilisation de l'écoute active
- Conclure l'échange positivement
- Resituer les engagements pris et recueillir l'adhésion du client
- Inviter le client à poursuivre la coopération





# SAVOIR DIRE NON ET PRÉSERVER LA RELATION CLIENT

## Modalités, méthodes et outils pédagogiques

Mise en situation Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

## Résultats attendus

Chaque participant est capable de :

- Se définir et prendre conscience de "Soi", apprendre à développer sa capacité à s'affirmer
- Exprimer son « NON » sans agressivité, distinguer l'explication de la justification
- Identifier et comprendre les États du Moi pour assainir la relation
- Découvrir et maîtriser les jeux psychologiques
- Comprendre l'importance de la congruence : rôle du non verbal et du para verbal
- Identifier et proposer des solutions alternatives : apprendre à exprimer son ressenti, et sa problématique grâce au DESC
- Savoir doser, le degré d'implication légitime dans la recherche de solution en alternatif au refus
- Maîtriser l'utilisation de l'écoute active pour aller plus loin

## Modalités d'évaluation

Processus d'évaluation des acquis tout au long de la formation Evaluation de fin de formation individuelle par le formateur

## Modalités de financements

Cap Emploi, Entreprise, Opérateurs de Compétences (OPCO), Particulier, Pôle Emploi

## Intervenants

- Une équipe de consultants formateurs experts dans le domaine

