



## SAVOIR DIRE NON ET PRÉSERVER LA RELATION CLIENT

A partir de 375€ nets de taxes.

100% classe virtuelle  
**Mix Learning**  
100% présentiel

**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 :** Aucun prérequis n'est exigé pour suivre ce module de formation

**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

### 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 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

### 3. 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

- S'appuyer sur les réussites de chacun pour créer la confiance collective et individuelle nécessaire au changement attendu
- La pédagogie utilisée permet aux participants d'être véritablement acteur de leur formation
- Des trainings intensifs sont pratiqués sous la forme de mises en pratique de situations rencontrées au quotidien
- Remise d'un support pédagogique

## 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

- Evaluation formative tout au long de la formation
- Tour de table préalable
- Questionnaire de satisfaction de fin de formation
- Passage du CCE " Développer la qualité au service du client" pour les participants concernés

## Modalités de financements

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

## Intervenants

- Une équipe d'intervenants experts dans le domaine de la performance commerciale et la relation client.

## Modalités et délai d'accès

- Aucun prérequis n'est exigé pour suivre ce module de formation

