Laho
TERRE DE FORMATIONS
CCI HAUTS-DE-FRANCE

COMMERCE, ACHATS ET MARKETING

FORMATION INTER-ENTREPRISES *

1 jour

Savoir dire non et préserver la relation client

à partir de 390 € net de taxe par participant

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- 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

PUBLIC VISÉ

Tout public

PRÉ-REQUIS

Sans niveau spécifique

AIDES AU FINANCEMENT **

Cap Emploi
Opérateurs de Compétences (OPCO)
France Travail
Entreprise

*** sous conditions*

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

100 % présentiel
Mix-learning

MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

MODALITÉS D'ACCÈS

Bulletin d'inscription

ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Contactez-nous

** Toutes nos formations sont possibles en INTRA-ENTREPRISE (devis sur demande).*

98%
Taux de satisfaction en 2025

Document généré le 01/11/2026

Retrouvez toutes les informations sur
laho-formation.fr
N° Vert 0 805 384 384

FORMATION INTER-ENTREPRISES *

Savoir dire non et préserver la relation client

1 jour

PROGRAMME 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

CETTE FORMATION EST PROPOSÉE DANS NOTRE CENTRE DE :

DUNKERQUE

Session 1 : 2 décembre 2026

Laho
TERRE DE FORMATIONS
CCI HAUTS-DE-FRANCE

Retrouvez toutes les informations
sur laho-formation.fr

Besoin d'être contacté·e pour plus d'informations ou pour un devis ?
Appelez notre conseiller pour un premier entretien gratuit et sans engagement.

N° Vert 0 805 384 384 **formationcontinue@laho-formation.fr**