

**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

AIDES AU FINANCEMENT **

Cap Emploi
Opérateurs de Compétences (OPCO)
France Travail
Entreprise

*** sous conditions***MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

100% Présentiel
Mix-Learning

MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ACCÈS

Bulletin d'inscription

ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Contactez-nous

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

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
- Résigner les engagements pris et recueillir l'adhésion du client
- Inviter le client à poursuivre la coopération

CETTE FORMATION EST PROPOSÉE DANS NOS CENTRES DE :**DUNKERQUE**

Session 1 : 2 décembre 2026

LENS

Session 1 : 12 mars 2026

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.