

Sommaire

Introduction	1
Chapitre 1 - Qui parle à qui ?	5
Connaissez-vous votre interlocuteur ?	7
Quel est votre objectif ?	9
Parlons de vous, maintenant... Êtes-vous crédible ?	11
Boostez votre crédibilité.....	13
Chapitre 2 - Les trois premières minutes : réussissez votre entrée en scène	17
L'effet de halo : une bonne première impression favorise la suite de l'entretien.....	18
Le look : l'habit fait-il le moine ?.....	20
Le sourire, votre arme imparable	22
Le temps d'un regard	24
Soignez votre gestuelle	27
L'importance des premiers mots et de la voix	29
S'installer dans un état d'esprit positif	31
Chapitre 3 - L'art de la synchronisation : qui s'assemble se ressemble	35
Se synchroniser, en quoi ça consiste ?.....	35
Un grand pas vers votre interlocuteur.....	37
Quelques prérequis pour une bonne synchronisation	38
Comment se synchroniser ? Quelques techniques.....	41
Pour aller plus loin, le guidage.....	44
Chapitre 4 - L'écoute, la base de la persuasion	47
L'écoute, la base de la persuasion	49
Nourrir la relation : donner des signes de reconnaissance	55
Faire parler son interlocuteur : l'art du questionnement	58
Relancer : l'écho positif	62
Reformuler : se retrouver sur la même longueur d'onde	64

Chapitre 5 – À vos gammes : préparez vos arguments !	69
Argumenter par l'explication : définir, décrire, raconter	71
Argumenter par la comparaison : donner des repères	73
Argumenter par l'induction : du particulier à la règle	74
Argumenter par la déduction : du général au particulier	74
Argumenter par la causalité : telle cause produit telle conséquence.....	76
Argumenter par l'analogie : c'est comme si...	77
Argumenter par l'hypothèse : supposons que...	78
Argumenter par l'alternative : fromage ou dessert ?	79
L'argument d'autorité : le chef a toujours raison.....	80
Argumenter par les avantages : et moi, qu'est-ce que j'y gagne ?.....	81
Argumenter par les valeurs : au nom de quoi ?.....	82
Argumenter par le paradoxe : un zeste de provocation.....	83
Argumenter par la dialectique : ni pour, ni contre (bien au contraire)	84
Argumenter par l'élimination : et s'il n'en restait qu'un...	85
Chapitre 6 – Mettez-y de l'effet !	91
Structurez votre argumentation	91
Renforcez la relation et l'affect.....	96
Chapitre 7 – Prenez appui sur les objections pour mieux convaincre et persuader	103
Et si vous preniez l'objection comme un cadeau ?.....	105
Les fondations : écouter, valoriser, questionner	108
Cinq manières de positiver les objections	111
Anticipez les objections	118
Chapitre 8 – L'art d'obtenir sans imposer	121
Les ressorts de l'influence.....	122
Les techniques d'influence : comment faire ?.....	133
En guise de conclusion	143
Bibliographie	145