

# Sommaire

<b>Introduction</b> .....	1
<b>Chapitre 1 - Qui parle à qui ?</b> .....	5
Connaissez-vous votre interlocuteur ? .....	7
Quel est votre objectif ? .....	9
Parlons de vous, maintenant... Êtes-vous crédible ? .....	11
Boostez votre crédibilité.....	13
<b>Chapitre 2 - Les trois premières minutes : réussissez votre entrée en scène</b> .....	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
<b>Chapitre 3 - L'art de la synchronisation : qui s'assemble se ressemble</b> .....	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
<b>Chapitre 4 - L'écoute, la base de la persuasion</b> .....	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

<b>Chapitre 5 – À vos gammes : préparez vos arguments !</b> .....	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
<b>Chapitre 6 – Mettez-y de l'effet !</b> .....	91
Structurez votre argumentation .....	91
Renforcez la relation et l'affect.....	96
<b>Chapitre 7 – Prenez appui sur les objections pour mieux convaincre et persuader</b> .....	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
<b>Chapitre 8 – L'art d'obtenir sans imposer</b> .....	121
Les ressorts de l'influence.....	122
Les techniques d'influence : comment faire ?.....	133
<b>En guise de conclusion</b> .....	143
<b>Bibliographie</b> .....	145