

Sommaire

Introduction	7
Mode d'emploi de l'ouvrage	9
Test d'autoévaluation	10
1 La préparation efficace	
Préparer une action commerciale efficace et professionnelle	14
2 L'introduction gagnante	
Créer les conditions d'une atmosphère favorable à la relation commerciale	26
3 La découverte active	
Découvrir les besoins de son interlocuteur pour réussir sa vente	38
4 La présentation valorisée	
Valoriser son offre commerciale auprès de ses clients ou prospects	50
5 La conclusion constructive	
Obtenir l'accord du client sur la suite à donner	64
6 La consolidation de la relation	
S'impliquer personnellement et tenir ses promesses	78
7 L'analyse objective	
Faire l'effort d'analyser de façon objective le déroulement de la vente pour s'améliorer	92
Conclusion	105
Bibliographie orientée	107