

# Sommaire

Introduction .....	11
--------------------	----

## Première partie

### **Comment augmenter le nombre de ventes réussies**

#### Chapitre 1

<b>La manière professionnelle de clore une vente .....</b>	<b>15</b>
Sollicitez la commande .....	16
Mettez votre bon de commande bien en vue, dès le début de l'entrevue .....	17
Le oui, oui, oui... ..	18

#### Chapitre 2

<b>Ne parlez plus ! .....</b>	<b>21</b>
-------------------------------	-----------

#### Chapitre 3

<b>Ne vous défendez pas : vous seriez le perdant ! .....</b>	<b>25</b>
Qu'allez-vous gagner si vous vous entêtez ? .....	26
Comment faire face à un acheteur qui aime la discussion ? .....	26
Supprimez le mot « non » de votre vocabulaire .....	27

#### Chapitre 4

<b>Réjouissez-vous, votre prospect objecte ! .....</b>	<b>29</b>
Prix .....	33
Imperfections du produit ou de la société, ou encore manque de confiance dans l'un ou l'autre .....	34
Blocage .....	35
Manque de crédits ou d'argent .....	36
Service ou garantie .....	37
Amitié ou réciprocité .....	37
Divers .....	38

Chapitre 5	
<b>Concluez rapidement</b> .....	41
La méthode de sir Winston Churchill .....	41
Faites des excuses ! .....	43
Ne vous attardez pas après avoir conclu une vente .....	44
Chapitre 6.	
<b>Demandez et vous recevrez</b> .....	47
La chaîne sans fin .....	47
Faut-il solliciter la recommandation d'un client qui n'a pas acheté ? .....	48
À quel moment faut-il solliciter la recommandation ? .....	49
Comment le faire ? .....	49
Votre meilleure source de nouvelles affaires .....	51
Chapitre 7	
<b>Quand devez-vous revenir ?</b> .....	53
Que faire ? .....	54
Ce que vous ne devez pas faire .....	55

## Deuxième partie

### La profession de vendeur

Chapitre 8	
<b>« Vendre », un mot tabou ?</b> .....	59
La vente, mot péjoratif ? .....	61
Chapitre 9	
<b>Pourquoi aller à contre-courant ?</b> .....	63
Chapitre 10	
<b>La vente est une science</b> .....	67
Chapitre 11	
<b>Recruter ou parrainer ?</b> .....	71
Chapitre 12	
<b>Les premiers pas</b> .....	75
Penser .....	75
Développer votre confiance en vous-même .....	76
Faire un plan de travail et l'appliquer .....	77
Travailler .....	78
Chapitre 13	
<b>Organisez-vous</b> .....	81
Quels sont les documents et dossiers utiles au vendeur ? .....	82

Chapitre 14	
<b>Un but « réel » est important</b> .....	85
Chapitre 15	
<b>Nous avons tous peur...</b> .....	91
Vous pouvez le faire ! .....	92
Chapitre 16	
<b>La bienveillance paye</b> .....	95
Ne discutez jamais .....	97
Chapitre 17	
<b>L'habit fait le moine</b> .....	101
Cultivez votre voix .....	103
Chapitre 18	
<b>Serrer la main</b> .....	107
La main molle .....	108
La poignée de main hésitante .....	108
La poignée de main étau .....	108
La poignée de main près du corps .....	109
La poignée de main impulsive .....	109
La poignée de main non serrée .....	110
La poignée de main de l'automate .....	110
Le marteau-piqueur .....	110
La main captive .....	110
La poignée de main normale .....	111
Chapitre 19	
<b>L'empathie</b> .....	113
Chapitre 20	
<b>Devant le client</b> .....	117
Votre temps vaut de l'argent .....	118
L'endroit est important .....	119
Où vous asseoir ? .....	120
Chapitre 21	
<b>Brisez la glace</b> .....	125
La peur .....	126
La curiosité .....	126
L'amour-propre .....	127
Le profit .....	128

## Troisième partie

**D'autres tuyaux pour une réussite certaine**

Chapitre 22	
<b>Faites un travail d'éclaireur</b> .....	133
Chapitre 23	
<b>Voir et croire</b> .....	137
Chapitre 24	
<b>Écoutez</b> .....	141
Chapitre 25	
<b>L'enthousiasme est vital</b> .....	145
Famille .....	146
Amis .....	147
Affaires .....	148
Violon d'Ingres .....	149
Chapitre 26	
<b>La vente progressive</b> .....	151
La vente graduelle .....	151
Soyez d'accord, vous aussi ! .....	153
Soyez moins gourmand et vous vendrez plus .....	153
Chapitre 27	
<b>Offrir ou vendre ?</b> .....	157
Trouvez des mots simples qui vendent .....	160
Présumez qu'une décision a été prise ou va incessamment se prendre .....	161
Posez des questions simples qui « vendent » .....	162
Déclenchez vous-même une action positive chez votre client .....	163
Chapitre 28	
<b>Aidez et vous serez récompensé</b> .....	167
Pour réussir mieux que vos concurrents, soyez serviable .....	169
Chapitre 29	
<b>Mettez-vous à sa place</b> .....	173
Comment faire ? .....	173
Référez-vous à quelqu'un d'autre .....	175
<b>Conclusion</b> .....	179
L'auteur	
<b>Jean T. Auer</b> .....	181