



SOMMAIRE

CHAPITRE 1 INTRODUCTION À LA VENTE CONSULTATIVE	5
CHAPITRE 2 PLANIFICATION DES ENTRETIENS DE VENTE	15
CHAPITRE 3 DOCUMENTATION ET SUPPORTS DE VENTE	23
CHAPITRE 4 TECHNIQUES D'ÉCOUTE ACTIVE	31
CHAPITRE 5 NÉGOCIATION ET CONCLUSION DES VENTES	39
CHAPITRE 6 GESTION DES OBJECTIONS CLIENTS	47
CHAPITRE 7 PROPOSITION DE SERVICES ASSOCIÉS	55
CHAPITRE 8 PRISE EN COMPTE DES SITUATIONS DE HANDICAP	63
CHAPITRE 9 CADRE JURIDIQUE DES VENTES	71
CHAPITRE 10 IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET INFORMER	79
CHAPITRE 11 CONSTRUIRE UN ARGUMENTAIRE ADAPTÉ	87
CHAPITRE 12 GESTION DE LA RELATION CLIENT MULTICANAL	95
CHAPITRE 13 SUIVI DES SIGNAUX ET INDICES D'ACHAT	103
CHAPITRE 14 ACCUEIL DE CLIENTS ANGLOPHONES	111
CHAPITRE 15 STRATÉGIES DE FIDÉLISATION PERSONNALISÉES	121
CHAPITRE 16 ENREGISTREMENT ET ENCAISSEMENT DES VENTES	129
CHAPITRE 17 PRÉPARATION DES VISITES COMMERCIALES	137
CHAPITRE 18 MODÈLE DE GESTION ÉCOLOGIQUE	145