



SOMMAIRE

CHAPITRE 1 INTRODUCTION À LA PRESTATION DE SERVICES	5
CHAPITRE 2 ANALYSE DES BESOINS ET ATTENTES DU CLIENT	15
CHAPITRE 3 COMMUNICATION EFFICACE AVEC LE CLIENT	25
CHAPITRE 4 PRISE EN COMPTE DES RISQUES PROFESSIONNELS	33
CHAPITRE 5 PROPOSITION DE SERVICES ADAPTÉS	43
CHAPITRE 6 NÉGOCIATION ET AJUSTEMENTS DE L'OFFRE	53
CHAPITRE 7 VALIDATION ET CONTRACTUALISATION	63
CHAPITRE 8 SUIVI DES ÉVOLUTIONS DE L'ENVIRONNEMENT DU CLIENT	73