



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 IDENTIFICATION DES ATTENTES ET MOTIVATIONS CLIENTS	7
CHAPITRE 2 PROPOSITION DE GESTES COMMERCIAUX ET PROMOTIONNELS	13
CHAPITRE 3 CONSEIL ADAPTÉ AUX DEMANDES PARTICULIÈRES	21
CHAPITRE 4 TECHNIQUES DE VENTE ADDITIONNELLE ET DE SUBSTITUTION	29
CHAPITRE 5 ACCOMPAGNEMENT TOUT AU LONG DU PROCESSUS D'ACHAT	37
CHAPITRE 6 TECHNIQUES DE CLÔTURE DE VENTE OPTIMISÉE	45
CHAPITRE 7 INVITATION DU CLIENT À DEVENIR AMBASSADEUR	53
CHAPITRE 8 UTILISATION DES RETOURS CLIENTS POUR AMÉLIORER LE SERVICE	61
CHAPITRE 9 QUALIFICATION DES BASES DE DONNÉES APRÈS VENTE	69
CONCLUSION	77