



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 INTRODUCTION À L'ANALYSE DES BESOINS CLIENTS	9
CHAPITRE 2 CALCULS DE COÛTS DE TRANSPORT	17
CHAPITRE 3 SÉLECTION DES MODES DE TRANSPORT	27
CHAPITRE 4 USAGE DES INCOTERMS®	37
CHAPITRE 5 APPELS D'OFFRES LOGISTIQUES	47
CHAPITRE 6 CONFORMITÉ DES PROPOSITIONS COMMERCIALES	57
CHAPITRE 7 SUIVI RIGOUREUX DES OFFRES	65
CHAPITRE 8 OPTIMISATION DES DÉLAIS DE RÉPONSE	73
CHAPITRE 9 RÉDACTION PROFESSIONNELLE DES OFFRES	83
CHAPITRE 10 COMMUNICATION INTERCULTURELLE EN NÉGOCIATION	91
CHAPITRE 11 UTILISATION DU CRM POUR LE SUIVI CLIENTS	101
CHAPITRE 12 INTÉGRATION DES RÉGLEMENTATIONS COMMERCIALES	109
CHAPITRE 13 ANALYSE COMPÉTITIVE DES PRIX	117
CHAPITRE 14 PRISE EN COMPTE DES RISQUES GÉOPOLITIQUES	127
CHAPITRE 15 STRATÉGIES DE NÉGOCIATION INTERNATIONALES	135
CHAPITRE 16 TECHNIQUES AVANCÉES DE RELANCE CLIENT	143
CHAPITRE 17 MISE À JOUR DES BASES DE DONNÉES COMMERCIALES	151
CHAPITRE 18 PRATIQUE DE L'ANGLAIS COMMERCIAL NIVEAU B2	161
CONCLUSION	169