



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>5</b>
CHAPITRE 1   PROCESSUS D'ACCUEIL EN MAGASIN D'OPTIQUE	7
CHAPITRE 2   TECHNIQUES DE VISAGISME POUR LE CHOIX DE MONTURES	17
CHAPITRE 3   ÉLABORATION D'UN DOSSIER CLIENT	25
CHAPITRE 4   RÉGLEMENTATION ET ÉLABORATION DE DEVIS	31
CHAPITRE 5   GESTION DES OBJECTIONS ET ARGUMENTATION	39
CHAPITRE 6   PRISE DES MESURES PRÉCISES	49
CHAPITRE 7   TECHNOLOGIES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION	55
CHAPITRE 8   FACILITATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT	63
CHAPITRE 9   ADAPTATION DES SOLUTIONS AUX BESOINS DU CLIENT	71
<b>CONCLUSION</b>	<b>79</b>