

# Sommaire

Introduction .....	11
Lexique.....	17
Tenue et langage .....	21
Organisation de l'espace .....	25
La signalétique .....	29
Typologie de vendeurs .....	33
L'accueil .....	37
La découverte.....	41
Teasing et démonstration .....	53
Le produit.....	55
L'argumentaire de vente .....	57
La théâtralité .....	61
Que faire... ?.....	63
Le traitement des objections.....	67
La négociation.....	73
Les marges.....	79
Le passage de main.....	81
Forcer la main.....	85
La vente additionnelle.....	91
Le bon de commande .....	95
La commande.....	97
La réception de commande .....	99
La livraison .....	101

## 60 MINUTES POUR MIEUX VENDRE

Le service après-vente.....	103
Objectifs personnels .....	105
Questions...Réponses.....	111
Récapitulatif.....	115
Retours d'expérience.....	119
Conclusion.....	123