

Sommaire

Introduction	11
--------------------	----

Première partie

Comment augmenter le nombre de ventes réussies

Chapitre 1

La manière professionnelle de clore une vente	15
Sollicitez la commande	16
Mettez votre bon de commande bien en vue, dès le début de l'entrevue	17
Le oui, oui, oui... ..	18

Chapitre 2

Ne parlez plus !	21
-------------------------------	-----------

Chapitre 3

Ne vous défendez pas : vous seriez le perdant !	25
Qu'allez-vous gagner si vous vous entêtez ?	26
Comment faire face à un acheteur qui aime la discussion ?	26
Supprimez le mot « non » de votre vocabulaire	27

Chapitre 4

Réjouissez-vous, votre prospect objecte !	29
Prix	33
Imperfections du produit ou de la société, ou encore manque de confiance dans l'un ou l'autre	34
Blocage	35
Manque de crédits ou d'argent	36
Service ou garantie	37
Amitié ou réciprocité	37
Divers	38

Chapitre 5

Concluez rapidement	41
La méthode de sir Winston Churchill	41
Faites des excuses !	43
Ne vous attardez pas après avoir conclu une vente	44

Chapitre 6.

Demandez et vous recevrez	47
La chaîne sans fin	47
Faut-il solliciter la recommandation d'un client qui n'a pas acheté ?	48
À quel moment faut-il solliciter la recommandation ?	49
Comment le faire ?	49
Votre meilleure source de nouvelles affaires	51

Chapitre 7

Quand devez-vous revenir ?	53
Que faire ?	54
Ce que vous ne devez pas faire	55

Deuxième partie

La profession de vendeur

Chapitre 8

« Vendre », un mot tabou ?	59
La vente, mot péjoratif ?	61

Chapitre 9

Pourquoi aller à contre-courant ?	63
--	----

Chapitre 10

La vente est une science	67
---------------------------------------	----

Chapitre 11

Recruter ou parrainer ?	71
--------------------------------------	----

Chapitre 12

Les premiers pas	75
Penser	75
Développer votre confiance en vous-même	76
Faire un plan de travail et l'appliquer	77
Travailler	78

Chapitre 13

Organisez-vous	81
Quels sont les documents et dossiers utiles au vendeur ?	82

Chapitre 14	
Un but « réel » est important	85
Chapitre 15	
Nous avons tous peur... ..	91
Vous pouvez le faire !	92
Chapitre 16	
La bienveillance paye	95
Ne discutez jamais	97
Chapitre 17	
L'habit fait le moine	101
Cultivez votre voix	103
Chapitre 18	
Serrer la main	107
La main molle	108
La poignée de main hésitante	108
La poignée de main étau	108
La poignée de main près du corps	109
La poignée de main impulsive	109
La poignée de main non serrée	110
La poignée de main de l'automate	110
Le marteau-piqueur	110
La main captive	110
La poignée de main normale	111
Chapitre 19	
L'empathie	113
Chapitre 20	
Devant le client	117
Votre temps vaut de l'argent	118
L'endroit est important	119
Où vous asseoir ?	120
Chapitre 21	
Brisez la glace	125
La peur	126
La curiosité	126
L'amour-propre	127
Le profit	128

Troisième partie

D'autres tuyaux pour une réussite certaine

Chapitre 22	
Faites un travail d'éclaireur	133
Chapitre 23	
Voir et croire	137
Chapitre 24	
Écoutez	141
Chapitre 25	
L'enthousiasme est vital	145
Famille	146
Amis	147
Affaires	148
Violon d'Ingres	149
Chapitre 26	
La vente progressive	151
La vente graduelle	151
Soyez d'accord, vous aussi !	153
Soyez moins gourmand et vous vendrez plus	153
Chapitre 27	
Offrir ou vendre ?	157
Trouvez des mots simples qui vendent	160
Présumez qu'une décision a été prise ou va incessamment se prendre	161
Posez des questions simples qui « vendent »	162
Déclenchez vous-même une action positive chez votre client	163
Chapitre 28	
Aidez et vous serez récompensé	167
Pour réussir mieux que vos concurrents, soyez serviable	169
Chapitre 29	
Mettez-vous à sa place	173
Comment faire ?	173
Référez-vous à quelqu'un d'autre	175
Conclusion	179
L'auteur	
Jean T. Auer	181