

# Sommaire

<b>Préface</b> .....	IV
<b>Introduction</b> .....	VI
CHAPITRE 1. <b>La négociation</b> .....	1
CHAPITRE 2. <b>La préparation de la négociation et la prise de contact</b> ....	18
CHAPITRE 3. <b>Le comportement verbal et non verbal</b> .....	30
CHAPITRE 4. <b>L'analyse transactionnelle (AT) et la programmation neurolinguistique (PNL)</b> .....	50
CHAPITRE 5. <b>Découvrez les besoins et les motivations du client</b> .....	69
CHAPITRE 6. <b>Gérez votre découverte</b> .....	81
CHAPITRE 7. <b>L'argumentaire</b> .....	99
CHAPITRE 8. <b>Traitement des objections</b> .....	122
CHAPITRE 9. <b>Conclure l'accord et prendre congé</b> .....	135
CHAPITRE 10. <b>Suivi et fidélisation</b> .....	149
CHAPITRE 11. <b>Culture juridique et culture financière au service de l'argumentation</b> .....	157
CHAPITRE 12. <b>La négociation à l'export</b> .....	183
CHAPITRE 13. <b>Négociation et luxe</b> .....	206
<b>Bibliographie</b> .....	219
<b>Fiches de synthèse</b> .....	220
<b>Corrigés des exercices</b> .....	237
<b>Postface</b> .....	282