

Entretiens de vente efficaces Conjuguer résultats et respect du client

Collection « Solutions pour... »

Jean-Marc Gandy



LE SUJET

En France, l'image du vendeur est globalement plutôt mauvaise dans l'esprit du grand public comme chez certains professionnels. En effet, les clients sont de plus en plus insatisfaits face à des commerciaux qui méconnaissent leur produit, qui ne prennent pas le temps de les écouter et qui multiplient les comportements de manipulation. Fatalité ? Certainement pas ! Ce livre, montre comment il est possible de rejoindre l'élite des commerciaux très recherchés par les entreprises pour leur savoir-faire et leur savoir-être.

L'engagement de l'auteur tient en trois points :

- ▶ Faire comprendre clairement au lecteur les nouvelles attentes des clients vis-à-vis des commerciaux et des vendeurs.
- ▶ Transmettre une méthodologie et des techniques efficaces, souvent innovantes, pour devenir un commercial performant, apprécié par ses clients et motivé par son métier.
- ▶ Lier l'efficacité commerciale à une notion forte de satisfaction du client, respectant les principes essentiels d'une démarche de management de la qualité.

Il existait déjà des dizaines d'ouvrages consacrés à la vente mais celui-ci sort nettement des sentiers battus et des discours stéréotypés.

Commerciaux, vendeurs, responsables d'équipes commerciales, chefs d'entreprise, managers, étudiants, consultants et formateurs trouveront dans cet ouvrage de quoi donner un souffle innovant à leur vocation commerciale.

LES PLUS

- Tous les atouts pour des entretiens de vente efficaces, dans le respect total du client
- Un « focus » particulier sur la notion de satisfaction du client
- Une remise en cause constructive des « vieilles » ficelles de vente.
- De nombreux exemples concrets
- Des fiches techniques et des outils directement utilisables et téléchargeables

PUBLICS VISÉS

- Managers ● Directions commerciales et des ventes
- Commerciaux ● Vendeurs ● Responsables d'équipes commerciales ● Chefs d'entreprise, en particulier PME et TPE ● Créateurs et repreneurs d'entreprise ● Formateurs et enseignants dans le domaine du commerce et de la vente.

OÙ TROUVER

Marketing – Vente – Satisfaction client

CARACTÉRISTIQUES DE L'OUVRAGE

Référence :	
Collection	Solutions pour...
ISBN	978-2-12-465125-2
Format	15 x 21 cm
Nbre pages	144
Prix	17,00 € TTC

L'AUTEUR

Jean-Marc Gandy, créateur de plusieurs activités indépendantes, accompagne depuis plus de 20 ans des entreprises dans leur développement commercial. Son apport : une approche originale de la vente qui s'enrichit chaque jour des meilleures pratiques opérationnelles observées sur le terrain et qu'il souhaite faire partager à ses lecteurs. Au-delà des techniques, l'auteur cherche aussi et surtout à transmettre une vision de la vente basée sur un profond respect du client, ce respect contribuant à mieux motiver les commerciaux et les vendeurs.

Pour toute commande d'ouvrages :
AFNOR Editions
www.boutique-livres.afnor.org

Tél. : 01 41 62 76 44

N'hésitez pas à contacter le service de presse
pour toute demande d'interview des auteurs
Contacts presse :

Sophie Merle – 01 41 62 85 55 – presse@afnor.org
Danièle Klein – 06 76 73 66 20 – kleinrp@orange.fr