

W. Guerrini
V. Monmaron

Cap Communication et information clientèle

Cap Toutes spécialités

© Editions GEP / CT2M, 2008
ISBN : 978-2-84425-566-2

Gep
éditions

Sommaire

Communication et information clientèle

1^{ère} partie :

La communication interpersonnelle

- 1.1. Qui me parle ? p. 1
- 1.2. Reçu cinq sur cinq..... p. 5
- 1.3. Aller simple ou aller-retour ? p. 9
- 1.4. Que dites-vous ? p. 13
- 1.5. Ah que moi j'te cause la France ! p. 18
- 1.6. L'environnement et moi p. 21

2^{ème} partie :

L'organisation humaine

- 2.1. Qui est qui ? p. 25
- 2.2. A qui je ressemble ? p. 29
- 2.3. Avec ou sans photo ? p.33
- 2.4. Motivé, motivé !..... p. 37
- 2.5. Je suis le meilleur ! p. 41

3^{ème} partie :

La communication avec le client

- 3.1. Faites comme chez vous ! p. 45
- 3.2. Bonjour merveilleux client ! p. 49

- 3.3. À vos stylos ! p. 53
- 3.4. Bienvenue ! p. 57
- 3.5. Vous pouvez répéter la question ? p. 61
- 3.6. Vous ne l'avez pas déjà dit ? p. 65
- 3.7. Et que fait-on pour son cas ? p. 69
- 3.8. Action ... Réaction !..... p. 73

4^{ème} partie :

Les techniques de règlement des objections et des incidents verbaux courants

- 4.1. Non, merci ! p. 77
- 4.2. Laissez faire le pro ! p. 81
- 4.3. Qu'en pensez-vous ? p. 85
- 4.4. Ça chauffe ! p. 89
- 4.5. Élémentaire mon cher ! p. 93

5^{ème} partie :

Les modes et outils de transmission de l'information

- 5.1. Parce que vous le valez bien ! p. 97
- 5.2. Offre exceptionnelle !!! p. 101
- 5.3. Culture PUB p. 105

Nous remercions le site 'Clipart.com' pour les nombreuses images qui ont permis de construire certaines fiches de ce livre.