



# TABLE DES MATIÈRES

---

<b>INTRODUCTION</b>	<b>7</b>
<b>1 LES FONDAMENTAUX DE LA NÉGOCIATION</b>	<b>9</b>
<b>CHAPITRE 1   LES FONDAMENTAUX DE LA NÉGOCIATION</b>	<b>11</b>
LE MARCHÉ	11
LES ÉTUDES DE MARCHÉ	15
LE PRODUIT	17
LA MARQUE	19
LES DIFFÉRENTES SITUATIONS DE NÉGOCIATION	20
LES DIFFÉRENTES STRATÉGIES ET TECHNIQUES DE NÉGOCIATION	22
LA FORCE DE VENTE	23
LA PROSPECTION	26
ENTRAÎNEZ-VOUS !	29
<b>2 LE B TO C</b>	<b>31</b>
<b>CHAPITRE 2   LE BUSINESS TO CONSUMER - B TO C</b>	<b>33</b>
LE CONSOMMATEUR	33
LES OUTILS D'AIDE À LA VENTE	37
LES ÉTAPES DE LA VENTE	38
LES TECHNIQUES DE FIDÉLISATION	40
ENTRAÎNEZ-VOUS ! (EXERCICES)	43
<b>3 LE B TO B</b>	<b>45</b>
<b>CHAPITRE 3   LE BUSINESS TO BUSINESS - B TO B</b>	<b>47</b>
LES DIFFÉRENTS TYPES DE PROFESSIONNELS ET LE PROCESSUS D'ACHAT	47
LES OUTILS D'AIDE À LA VENTE	49
LA PRÉPARATION DE LA NÉGOCIATION	50
LES ÉTAPES DE LA VENTE	51
QUE PEUT-ON NÉGOCIER AVEC SON FOURNISSEUR / DISTRIBUTEUR ?	55
COMMENT FIXER UNE MARGE DE MANŒUVRE	59
LES TECHNIQUES DE FIDÉLISATION	60
LE PARTENARIAT	61
ENTRAÎNEZ-VOUS ! (EXERCICES)	65
<b>4 LA DISTRIBUTION</b>	<b>67</b>
<b>CHAPITRE 4   LA DISTRIBUTION</b>	<b>69</b>
LES DIFFÉRENTS CANAUX ET CIRCUITS DE DISTRIBUTION	69

LES PRINCIPALES TECHNIQUES DE VENTE	71
LES CRITÈRES DE RÉUSSITE DU POINT DE VENTE	72
ENTRAÎNEZ-VOUS ! (EXERCICE)	75
<b>5 CORRECTION DES EXERCICES</b>	<b>77</b>
<b>CHAPITRE 1</b>	
EXERCICE 1	79
EXERCICE 2	79
EXERCICE 3	79
EXERCICE 4	79
EXERCICE 5	80
<b>CHAPITRE 2</b>	
EXERCICE 1	81
EXERCICE 2	81
EXERCICE 3	82
<b>CHAPITRE 3</b>	
EXERCICE 1	83
EXERCICE 2	83
EXERCICE 3	84
EXERCICE 4	84
EXERCICE 5	85
<b>CHAPITRE 4</b>	
EXERCICE 1	86
<b>CONSEILS MÉTHODOLOGIQUES BTS - RÉALISER &amp; ANALYSER UNE ÉTUDE DE MARCHÉ</b>	<b>87</b>