

Sommaire

Avant-propos

Chapitre 1 : les facteurs d'influence de l'achat

Chapitre 2 : la communication interpersonnelle

Chapitre 3 : la vente et le conseil client

Chapitre 4 : le contrat de vente et la protection de l'acheteur

Chapitre 5 : le marketing après-vente et la fidélisation

Chapitre 6 : le capital client

Corrections.