

## **SOMMAIRE.**

Avant-propos.

Chapitre 1 : les bases de la communication dans la relation commerciale.

Chapitre 2 : la vente et le conseil client.

Chapitre 3 : le contrat de vente et la protection de l'acheteur.

Chapitre 4 : l'organisation et l'animation d'évènements commerciaux.

Chapitre 5 : maintenir une relation client durable.

Corrections.