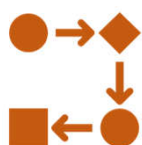


Accueil du client



Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)



Le processus



Savoir-être

Outils et techniques de l'employé-e de commerce



Les bons réflexes

Les mauvais réflexes

