

SOMMAIRE

Remerciements	3
Avertissement	4
Avant-propos	5
Lever de rideau	9

Acte 1. L'entrée en matière 13

Prologue	15
Se présenter ?	15
Connaître l'objectif de la rencontre	16
Expliquer l'objectif de la rencontre et obtenir un accord	16
Scène 1 – Pourquoi suis-je là ?	18
Scène 2 – Qui est ce médecin ? Pourquoi le rencontrer ?	20
Scène 3 – L'entrée en matière ne fait pas tout	22
Scène 4 – Connaître et se remémorer la situation	24
Scène 5 – Chacun à sa place	26
Scène 6 – Entrer en matière avec un médecin ami	28
Scène 7 – À objectif flou, visite moyenne	31

Acte 2. Écouter les besoins 33

Prologue	35
Enlever les filtres à la communication	35
Une écoute active	36
Poser des questions	37
Scène 1 – Des questions comme il en faut	39
Scène 2 – Même pour un remis ou un TAP, il faut de l'écoute	42
Scène 3 – Questionner toujours, même sur des sujets difficiles	44
Scène 4 – Des questions conduisent à l'argumentation	46
Scène 5 – Attention à bien écouter d'abord !	49

Acte 3. Argumenter efficacement	51
Prologue	53
Argumenter en bénéfices, plutôt qu'en avantages ou caractéristiques	53
Aider l'interlocuteur à s'approprier les propos	54
Argumenter dans le temps	55
Scène 1 – Le CAB	56
Scène 2 – Le BAC	58
Scène 3 – Une visite campagne, c'est efficace	60
Scène 4 – La visite couloir : choisir un seul pilier de la campagne	62
Scène 5 – De la technique	64
Scène 6 – Un remis bien argumenté, c'est une réelle avancée	66
Acte 4. Rechercher et répondre aux objections	69
Prologue	71
Une objection n'en est pas toujours une	71
Toutes les objections n'ont pas le même poids	72
Obtenir, hiérarchiser, traiter (OHT)	73
Scène 1 – Pas d'objections, plus d'arguments...	74
Scène 2 – Au ping-pong, personne n'avance	76
Scène 3 – Un traitement d'objections parfait, c'est possible !	78
Scène 4 – Sans objections, l'argumentation n'impacte pas	80
Scène 5 – À la recherche des objections	82
Scène 6 – Une objection sincère et fondée	84
Acte 5. Obtenir un engagement respectable	87
Prologue	89
Tous les engagements ne sont pas les mêmes	89
Un engagement précis	90
L'engagement est un appel	90
Scène 1 – Ceci n'est pas un engagement	92
Scène 2 – L'appel à engagement	94
Scène 3 – Si l'engagement est flou, comment le respecter ?	96
Scène 4 – L'engagement n'était pas respecté	98
Scène 5 – Témoigner, c'est un engagement	100
Scène 6 – L'engagement sur une invitation	102
Baisser de rideau	104