

## Initiatives

**8 Renaultshop** booste les ventes en concession

**9** Chez **Econocom**, rouler écolo peut rapporter gros



**10 Bruneaufait** concourir les secrétaires



**10 Castoramadonne** la parole à ses clients sur le Web

## Best of

**12 PhilippeTruchet**, spécialiste de la synergologie, apprend aux commerciaux à décrypter les attitudes de leurs clients



**13 Biarritz** se met en boîte avec la Biarritzbox

**14 Asus** sort un netbook doté d'un écran tactile



Avec ProAct, **Novotel** garantit des réunions sans stress

**17** Deux palaces bon marché pour séjourner en Europe centrale



**18** Air France lance sa "mini" classe affaires

# La fidélisation CLIENT, c'est l'affaire de TOUS

DOSSIER  
20

## EXPERTISES

### Ressources humaines.

Réussir le recrutement de son chef des ventes

34

### Stratégie.

Incitez vos commerciaux à transmettre leurs leads

36

### Management.

Comment tirer le meilleur parti de vos vendeurs seniors

40

### Organisation.

Trois raisons de passer à la web conférence

42

### Vente.

Améliorer la qualité de ses propositions commerciales

45

### Juridique.

Les règles d'utilisation des adresses postales en marketing direct

48

## TEST

Vos responsables comptes-clés jouent-ils pleinement leur rôle?

52

## FOCUS 57



**Formation commerciale :** notre sélection 2010

### La tribune des DCF

Isabelle Brouté, directeur du marché des entreprises à la BPCE - Réseau des Caisses d'Épargne

66

### Sur le terrain avec...

Alban Petiteaux, directeur commercial monde de Seguin Moreau

68

### Revue de presse

### Le billet d'expert

Serge Roukine (Post-Clic)

72

73

### Shopping

74