

BRÈVES
D'ENTREPRISE

80 citations pour la vente et la négociation

DUNOD

choisies par
Michaël Aguilar

100 citations
pour la vente
et la négo

choisies par
Michaël Aguilar

DUNOD

Michaël AGUILAR

Enseigne les techniques de vente à HEC. Il dirige Aventure,
cabinet de formation et de conseil en développement commercial.

Il est l'auteur de plusieurs ouvrages sur la vente,
dont *Vendeur d'élite*, publié chez Dunod.

Illustrations : © Hervé Pinel

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage. Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements	d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée. Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).
	

© Dunod, Paris, 2008

ISBN 978-2-10-051845-6

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

AVANT-Propos

J'ai toujours aimé les citations, les proverbes, les aphorismes et les maximes. Je suis fasciné par leur puissance évocatrice, leur pouvoir de séduction, leur musicalité et parfois même leur humour. Les citations contiennent toute la sagesse du monde, elles sont un condensé d'expériences de tous les peuples et, le plus souvent, un concentré d'intelligence. Car, en quelques mots, voilà résumées les idées les plus complexes, synthétisées les pensées profuses, clarifiées les réflexions approximatives !

La magie des citations, c'est aussi de marquer l'esprit, d'interpeller l'intelligence d'autrui, voire de griffer l'âme et d'y laisser une marque indélébile.

Les vendeurs devraient s'y montrer sensibles, eux qui ne vivent que de la science des mots. Quotidiennement ils ont à convaincre, persuader, séduire... Il était donc naturel de leur offrir un espace de rencontre. C'est la vocation de cet opuscule.

Winston Churchill disait, à propos des citations : « C'est une bonne chose de lire des livres de citations, car les citations, lorsqu'elles sont gravées dans la mémoire, vous donnent de bonnes pensées. »

Pour le philosophe Alain, « Chacun se redresse aux maximes et aux proverbes : chacun en sent le prix. Penser sur des maximes, c'est se reconnaître et reprendre le gouvernement de soi. »

Socrate considérait qu'« Un trésor de belles maximes est préférable à un amas de richesses » tandis que pour Goethe « Une collection d'anecdotes et de maximes est pour l'homme du monde le plus grand trésor, lorsqu'il sait semer les premières avec habileté dans la conversation et se rappeler les dernières à propos. »

Les citations sont une source puissante d'inspiration. Les vendeurs pourront y puiser de nombreuses réflexions pour progresser, les managers y trouveront des idées d'animation pour leurs réunions et les formateurs des illustrations pour leurs stages.

MICHAËL AGUILAR

SOMMAIRE



INTRODUCTION	VII
1. LE SAVOIR	I
2. LE SAVOIR-FAIRE	7
1. Préparer l'entretien de vente/négociation	9
2. Démarrer l'entretien	17
3. Découvrir et écouter le client	21
4. Argumenter	33
5. Négocier	51
6. Conclure l'entretien	61
3. LE SAVOIR-ÊTRE	65
4. UN MENTAL DE VAINQUEUR	77
5. FLORILÈGE	89
INDEX DES AUTEURS CITÉS	111



INTRODUCTION

Vendre, négocier est une activité complexe qui fait appel à quatre grandes qualités : le savoir, le savoir-faire, le savoir-être et un mental solide.

Par le savoir, il faut entendre la connaissance de son métier, de ses produits, de son marché, mais aussi la culture générale. Le savoir fera l'objet des citations du chapitre 1.

Le savoir-faire, c'est la technique de vente, l'art de convaincre. Le chapitre 2 y est consacré. Il se subdivise en six sous-chapitres correspondant aux différentes étapes de la vente :

1. Préparer l'entretien de vente/négociation
2. Démarrer l'entretien
3. Découvrir, écouter le client
4. Argumenter et persuader
5. Négocier
6. Conclure l'entretien

Le savoir-être, c'est le comportement et les qualités relationnelles comme la sympathie, l'empathie ou la chaleur humaine. Ces qualités feront l'objet du chapitre 3.

Les qualités mentales, telles que la confiance en soi, la persévérance ou la résistance à l'échec, sont indispensables pour qui veut réussir dans la vente/négociation. Nous leur avons consacré le chapitre 4.

Enfin, dans un dernier chapitre 5, nous vous proposons un florilège de citations sur le métier de vendeur/négociateur, et sur la réussite et le succès.

Nous vous souhaitons une agréable lecture, et rappelez-vous, comme le disait Pascal, que « toutes les bonnes maximes sont dans le monde, on ne manque qu'à les appliquer ».

Que le lecteur pardonne ma prétention. J'ai eu l'audace de glisser quelques citations de mon cru au milieu d'auteurs prestigieux. J'ai la faiblesse de croire qu'elles vous plairont.

1



LE SAVOIR

Il est bien plus beau de savoir quelque chose de tout
que de savoir tout d'une chose.

BLAISE PASCAL

Savoir mal est pire qu'ignorer.

CASANOVA

Le diplôme est l'ennemi mortel de la culture.

PAUL VALÉRY

Toute connaissance est une réponse à une question.

GASTON BACHELARD

*Être conscient de son ignorance
est le premier pas vers la connaissance.*

BENJAMIN DISRAELI



Le savoir, c'est le pouvoir.
FRANCIS BACON

*Si vous ne croyez pas en la connaissance,
essayez donc l'ignorance.*

ABRAHAM LINCOLN

La connaissance est toujours un butin.

MAXIME GORKI

*La règle, c'est que le général qui triomphe
est celui qui est le mieux informé.*

SUN TZU

Il y a d'un côté le bien, la connaissance
et de l'autre côté, le mal, l'ignorance.

SOCRATE

*Si la connaissance crée parfois des problèmes,
ce n'est pas l'ignorance qui permet de les résoudre.*

ISAAC ASIMOV

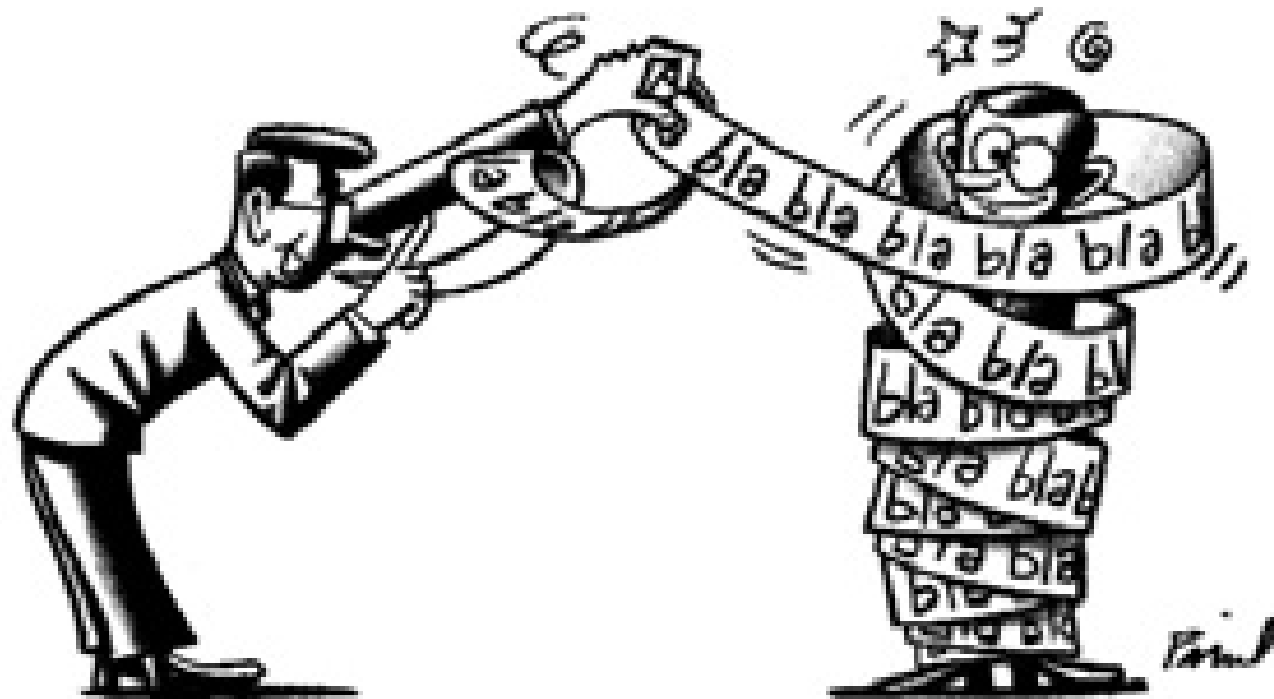
La connaissance s'élabore en détruisant
une connaissance antérieure.

GASTON BACHELARD

N'a pas de conviction celui
qui n'a rien approfondi.

MICHEL CIORAN

2



LE SAVOIR-FAIRE



Préparer l'entretien de vente/négociation

Rien ne sert de penser,
il faut réfléchir avant.

PIERRE DAC

Celui qui ne sait pas où il va
se retrouve ailleurs.

ROBESPIERRE

Entraînement difficile, guerre facile.

PROVERBE DE LA LÉGION ÉTRANGÈRE

*Le seul endroit où le succès
précède le travail est le dictionnaire.*

VIDAL SASSOON

Préparer l'entretien de vente/négociation

11

 Le bon général a gagné la bataille
avant de l'engager.

SUN TZU

 Les réussites spectaculaires
sont toujours précédées de préparations peu spectaculaires.

CHAMFORT

 Il n'est pas de vent favorable
pour celui qui ne sait où il va.

SÉNÈQUE

 ***Le succès : 1 % d'inspiration
et 99 % de transpiration.***

THOMAS EDISON

Les deux plus sûrs moyens d'échouer dans la vente,
c'est de croire que tout est affaire de méthode
et que rien n'est affaire de méthode.

MICHAËL AQUILAR



**Tout objectif flou conduit irrémédiablement
à une connerie précise.**

ANONYME

Lorsque je me prépare à discuter avec quelqu'un,
je consacre un tiers du temps à penser à ce que je vais dire
et deux tiers à penser à ce que l'autre va me dire.

ABRAHAM LINCOLN

Celui qui néglige de se préparer doit se préparer à être négligé.

ANONYME



*Un petit effort de préparation
évite un gros effort de réparation.*

MICHAËL AGUILAR

*Le secret des affaires est de savoir
quelque chose que personne d'autre ne sait.*

ARISTOTE ONASSIS

Pour bâtir haut, il faut creuser profond.

PROVERBE CHINOIS

Un objectif sans plan s'appelle un vœu.

ANTOINE DE SAINT-EXUPÉRY

Un clou manquait et le cheval perdit son fer ;
à cause de ce fer manquant, le cheval fut perdu ;
n'ayant plus de cheval, le cavalier fut perdu,
capturé et tué par l'ennemi. Le cavalier manquant,
la bataille fut perdue. Tout cela à cause d'un clou de fer à cheval.

BENJAMIN FRANKLIN

*Je crois beaucoup en la chance.
D'ailleurs, je constate que plus je travaille
et plus la chance me sourit.*

THOMAS JEFFERSON

Si les gens savaient combien je travaille dur
pour acquérir ma maîtrise, ça ne leur semblerait pas,
après tout, tellement merveilleux.

MICHEL-ANGE

*La chance ne sourit
qu'aux esprits bien préparés.*

LOUIS PASTEUR



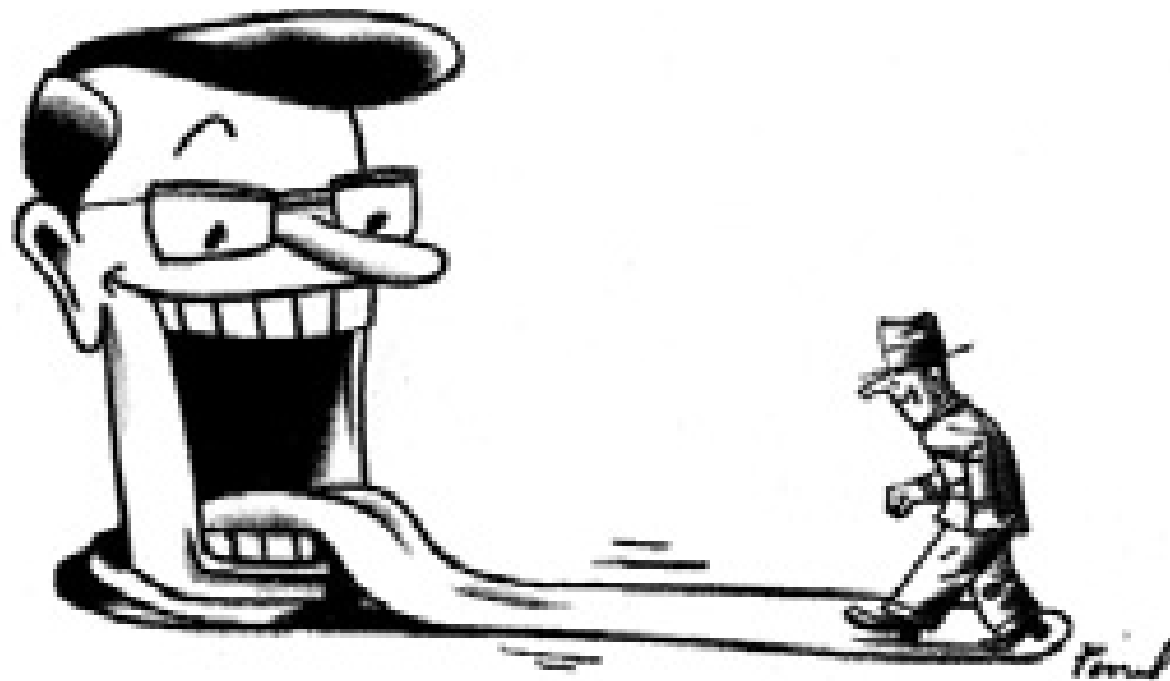
*Si je disposais de neuf heures
pour abattre un arbre,
j'en emploierais six pour affûter ma hache.*

ABRAHAM LINCOLN

*Quand on ne sait pas où l'on va,
tous les chemins mènent nulle part.*

HENRY KISSINGER

2



Démarrer l'entretien



*Celui qui ne sait pas sourire
ne doit pas ouvrir boutique.*

PROVERBE CHINOIS

*O*n n'a jamais deux occasions
de faire une première bonne impression.

ANONYME

*L*e meilleur moyen d'attirer l'attention d'emblée,
c'est de poser une question.

HEINZ GOLDMAN





*Pour un client, la première impression
est toujours la bonne, surtout si elle est mauvaise.*

MICHAËL AGUILAR

*On dit que les yeux sont des caméras.
Alors souriez sans cesse,
puisque vous êtes en permanence filmé !*

PROVERBE AMÉRICAIN

*Malheur à celui qui ne sait pas reconnaître
son prochain à sa poignée de main.*

THEODORE ROOSEVELT

3



Découvrir et écouter le client

*Celui qui pose une question risque de passer pour un sot.
Celui qui n'en pose pas est sûr de le rester.*

CONFUCIUS



*L'homme a deux oreilles et une bouche
pour écouter deux fois plus qu'il ne parle.*

ALPHONSE ALLAIS

*Découvrir, c'est bien souvent dévoiler
quelque chose qui a toujours été là,
mais que l'habitude cachait à nos regards.*

ARTHUR KOESTLER

Écrire (prendre des notes), c'est écouter deux fois.

CONFUCIUS

Ne dites pas qu'un client n'a pas de besoins,
dites plutôt que vous n'avez pas su les découvrir.

MICHAËL AGUILAR



Parler est un besoin, écouter est un art.

GOETHE

Il faut de l'esprit pour bien parler,
de l'intelligence suffit pour bien écouter.

ANDRÉ GIDE

La curiosité mène à tout : parfois à écouter aux portes,
parfois à découvrir l'Amérique.

JOSÉ MARIA EÇA DE QUEIROS

Qui parle sème, qui écoute récolte.

PYTHAGORE



*Communiquer suppose aussi des silences,
non pour se taire, mais pour laisser un espace
à la rencontre des mots.*

JACQUES SALOMÉ

*Savoir écouter est un don qui suppose une infinie patience
doublée d'une véritable affection pour les autres.*

CHRISTIAN CABROL

Bien écouter, c'est presque répondre.

MARIVAUX

Sachez écouter, et soyez sûr que le silence
produit souvent le même effet que la science.

NAPOLEON BONAPARTE

La parole est à moitié à celui qui parle
et pour l'autre moitié à celui qui écoute.

MONTAIGNE

*Savoir écouter, c'est posséder,
contre le sien, le cerveau des autres.*

LÉONARD DE VINCI

J'ai suivi six honnêtes serviteurs,
Ils m'apprirent tout ce que je connais,
Ils se nomment : Quoi et Pourquoi et Quand
et Où et Qui et Comment.

RUDYARD KIPLING



*Lorsqu'on veut plaire dans le monde,
il faut se résoudre à se laisser apprendre beaucoup
de choses qu'on sait par des gens qui les ignorent.*

CHAMFORT

À chacun son outil de travail : au footballeur le pied,
au masseur la main, au vendeur l'oreille.

MICHAËL AGUILAR

*C*e sont les questions, plus que les réponses
qui montrent l'étendue de l'esprit.

MONTAIGNE

*N*e prends la parole que
si ce que tu vas dire est plus fort que le silence.

EURIPIDE

La seule question stupide
est celle qu'on n'a pas osé poser.

PROVERBE CHINOIS

Beaucoup d'entre nous sont à ce point à l'écoute
de ce qu'ils ont à dire qu'ils n'écoutent
pas ce que les autres ont à dire.

OSCAR WILDE

*Savoir découvrir l'intérieur d'autrui
et cacher le sien est la marque des esprits supérieurs.*

MADAME DE SABLÉ

Écoute celui qui parle
car celui qui parle est sourd.

PROVERBE CHEYENNE



**Sachez écouter. Malheur à celui qui,
sans la ramasser, laisse tomber une parole d'or
tombée de la bouche d'autrui.**

JULES RENARD

**Le plus grand obstacle à la découverte
n'est pas l'ignorance, c'est l'illusion de la connaissance.**

MICHAËL AQUILAR

**Au lieu d'être attentifs à connaître les autres,
nous ne pensons qu'à nous faire connaître nous-mêmes.
Il vaudrait mieux écouter pour acquérir de nouvelles lumières
que de parler trop pour montrer celles que l'on a acquises.**

MARQUISE DE SABLÉ



*On reconnaît un homme habile à ses réponses ;
mais on reconnaît un homme sage
à ses questions.*

PROVERBE PERSAN

*Bien poser une question est tout un art.
Où tout dépend de la réponse que l'on veut obtenir.*

ANDRÉ FROSSARD

*Pour une vente manquée par excès de curiosité,
cent le seront par défaut de curiosité.*

MICHAËL AGUILAR



Dans la communication écrite,
le fait de recevoir un accusé de réception
procure une vraie satisfaction sinon un soulagement.
Dans la communication orale aussi.

JACQUES LACAN



*Parler est le privilège de la connaissance,
écouter est le privilège de la sagesse.*

PLUTARQUE

Si l'on entend souvent la remarque « Il parle trop »,
jamais on n'entend la remarque « Il écoute trop ».

MICHAËL AGUILAR



Être attentif à ce que l'autre dit n'est pas suffisant,
c'est écouter son âme qu'il te faut.

MARC AURÈLE

Il faut trois ans pour apprendre à parler,
et toute une vie pour apprendre à écouter.

CONFUCIUS

*La chose la plus importante en communication,
c'est d'entendre ce qui n'est pas dit.*

PETER DRUCKER

Si l'on interroge les Hommes en posant bien les questions,
ils découvrent d'eux-mêmes la vérité sur chaque chose.

PLATON



Argumenter

Le vendeur qui n'est pas cru est cuit.

ANONYME

Tout ce qui peut être mal interprété le sera.

GÉNÉRAL FOCH



*Une promesse sans preuve,
c'est une poignée sans valise.*

JEAN SAINT-MLEUX

*Ce qui manque aux orateurs en profondeur,
ils vous le donnent en longueur.*

MONTESQUIEU

Le mensonge n'est bon à rien puisqu'il ne trompe qu'une fois.

NAPOLEON BONAPARTE

*Le bon discours est comparable
en longueur à la robe d'une femme.
Assez long pour couvrir l'essentiel.
Assez court pour rester intéressant.*

Ralph Waldo EMERSON

*On peut convaincre les autres
par ses propres raisons,
mais on ne les persuade que par les leurs.*

ALPHONSE DAUDET

Qui veut vendre un chameau aveugle en vante les pattes.

PROVERBE ARABE

Tout gros mensonge a besoin, pour passer,
d'un détail bien circonstancié.

PROSPER MÉRIMÉE

Évitez de promettre des résultats.

S'il faut en promettre, restez en deçà de ce que vous jugez assuré.

On ne vous en voudra pas d'apporter plus que ce que vous avez promis ;
on ne vous pardonnera pas de ne pas avoir donné ce que vous annonciez.

AUGUSTE DETOEUF

Les conseils sont rarement bien acceptés ;
et ce sont toujours les personnes
qui en ont le plus besoin qui les apprécient le moins.

CHESTERFIELD

 **Cultiver sa différence pour susciter la préférence.**

ANONYME



*L'art de persuader consiste autant en celui
d'agréer qu'en celui de convaincre, tant les hommes
se gouvernent plus par caprice que par raison.*

BLAISE PASCAL

*Ce qui se conçoit bien s'énonce clairement
Et les mots pour le dire viennent aisément.*

NICOLAS BOILEAU

*Les mots peuvent ressembler aux rayons X.
Si l'on s'en sert convenablement, ils pénètrent n'importe quoi.*

ALDOUS HUXLEY

L'homme est prêt à tout pourvu qu'on le lui dise avec mystère ;
qui veut être cru doit parler bas.

TALLEYRAND



**Pour vendre, dis du bien ;
pour acheter, dis du mal.**

PROVERBE ARABE

Plus vous aidez les gens à obtenir ce qu'ils désirent
et plus vous avez de succès.

ZİÇ ZİÇLƏR

Le secret d'ennuyer est celui de tout dire.

VOLTAIRE



*Une fausse note jouée avec timidité
est une fausse note,
une fausse note jouée avec conviction
est une interprétation.*

CLAUDE LUTER

*Ce qui est simple est souvent faux,
ce qui est compliqué est inutile.*

PAUL VALÉRY

Un bon croquis vaut mieux qu'un long discours.

NAPOLEON BONAPARTE

*J'écoute et j'oublie.
Je vois et je me souviens.
Je fais et je retiens.*

PROVERBE CHINOIS

On naît poète, mais on devient orateur.

CICÉRON

Le meilleur moyen de tenir sa parole est de ne jamais la donner.

NAPOLEON BONAPARTE

Si vous dites mal ce que vous faites bien, chacun croira que vous le faites mal. Dites bien ce que vous faites mal et l'on croira que vous le faites bien.

MICHAËL AGUILAR

L'art de convaincre consiste à dire trois fois la même chose : on dit ce que l'on va dire, on le dit, on dit ce que l'on a dit.

PLATON

Les arguments sont comme les glands.

Tous ne donnent pas un chêne, mais si vous en plantez suffisamment, un chêne poussera sûrement tôt ou tard.

WILLIAM FAULKNER

*On prouve tout ce qu'on veut,
la vraie difficulté est de savoir
ce qu'on veut prouver.*

ALAIN

Les gestes permettent de dire
ce que la parole ne traduit pas.

ANNE HÉBERT

*Un compliment sincère
est un rayon de soleil en paroles.*

PROVERBE AMÉRICAIN



*La dissimulation est aux affaires
ce que l'alliage est à la monnaie :
un peu est nécessaire, trop la discrédite.*

ANONYME

*La plupart des gens, séduits par les apparences,
se laissent prendre aux appâts trompeurs
d'une basse et servile complaisance ;
ils confondent le chant des sirènes
avec celui des Muses.*

MONTESQUIEU

*Il faut être convaincu pour être convaincant.
Car celui qui n'est pas convaincu se retrouve vite con et vaincu.*

MICHAËL AGUILAR

Les phrases que les hommes entendent continuellement finissent par devenir des convictions, mais dessèchent les organes de l'intelligence.

GOETHE

La persuasion est plus efficace que la force.

Ésope

Avouez vos petits défauts si vous voulez persuader que vous n'en avez pas de grands.

LA ROCHEFOUCAULD

Quand on veut convaincre, et qu'on a dépassé le point où c'était encore possible, tout ce qu'on dit de surcroît ne fait que vous rendre suspect et endurcir l'être qu'on veut convaincre.

HENRY DE MONTHERLANT

*Tu es le maître des paroles que tu n'as pas prononcées ;
tu es l'esclave de celles que tu laisses échapper.*

LAO-TSEU

*Vous pouvez tromper tout le monde une fois,
quelques-uns souvent, mais vous ne pouvez
tromper tout le monde tout le temps.*

ABRAHAM LINCOLN

*Un bon commerçant doit cacher soigneusement
sa marchandise et faire comme s'il n'avait rien.*

PROVERBE CHINOIS

Les plus beaux mots du monde
ne sont que des sons inutiles si on ne les comprend pas.

ANATOLE FRANCE

On peut convaincre par la force de la vérité,
on ne doit pas imposer la vérité par la force.

PLATON

**Assurez-vous d'avoir fini de parler avant
que votre interlocuteur ait fini de vous écouter.**

ERNEST HEMINGWAY

L'on se repent rarement de parler peu,
très souvent de trop parler ;
maxime usée et triviale que tout le monde sait,
et que tout le monde ne pratique pas.

JEAN DE LA BRUYÈRE

Peut-être que les raisins d'un petit domaine de 2 hectares en France sont les meilleurs du monde, mais j'ai toujours soupçonné qu'environ 1 % de cela tient à la manière de le boire et 99 % à la manière de le dire.

WARREN BUFFET

La recette d'un bon discours, c'est une très bonne introduction, une très bonne conclusion, et les deux les plus rapprochées possible.

PIERRE DAC

Le meilleur moyen de persuader consiste à ne pas persuader.

LAUTRÉAMONT

Mieux vaut rester silencieux et passer pour un imbécile que de parler et ne laisser aucun doute sur le sujet.

ABRAHAM LINCOLN



*Transmettre, ce n'est pas remplir un vase,
c'est allumer un feu.*

MONTAIGNE

*Contentons-nous de faire réfléchir,
c'est le plus sûr moyen de convaincre.*

GEORGES BRAQUE

À vouloir être trop profond, on devient vite creux.

ANONYME

Faites-moi un papier pour quelqu'un de bête et pressé.

MARÉCHAL LYAUTEY

Le secret de plaire dans les conversations
est de ne pas trop expliquer les choses, les dire à demi
et les laisser un peu deviner ; c'est une marque de la bonne opinion
qu'on a des autres, et rien ne flatte tant leur amour-propre.

PIERRE d'Ailly



*Ce qui va sans le dire
va encore mieux en le disant.*

TALLEYRAND

Ne jamais parler de soi aux autres
et leur parler toujours d'eux-mêmes ;
c'est tout l'art de plaire. Chacun le sait et tout le monde l'oublie.

LES FRÈRES GONCOURT

Ceux qui digèrent le mieux leurs pensées
afin de les rendre claires et intelligibles
peuvent toujours le mieux persuader de ce qu'ils proposent.

DESCARTES

Il n'y a, en général, que les conceptions simples
qui s'emparent de l'esprit du peuple.
Une idée fausse, mais claire et précise,
aura toujours plus de puissance dans le monde
qu'une idée vraie, mais complexe.

ALEXIS DE TOCQUEVILLE

5

Tu prends cette
cuillerée de purée...

...et je te laisse
10% de yaourth
en escompte H.T, ok?



négociier



*J'ai entendu vos points de vue.
Ils ne rencontrent pas les miens.
La décision est prise à l'unanimité.*

CHARLES DE GAULLE

*Bien se tirer d'affaire, c'est être capable de se construire
une base solide avec les pierres que les autres nous jettent.*

LA BIBLE

*Celui qui dit « coupons la poire en deux »
tient en général le couteau, et la poire, c'est vous !*

ANONYME

La vente commence quand le client dit non.

JEAN SAINT-MEUX



*Ce qui est à moi est à moi.
Ce qui est à vous est négociable.*

JOSEPH STALINE

Être contesté, c'est être constaté.

VICTOR HUGO

Le plaisir des disputes, c'est de faire la paix.

ALFRED DE MUSSET

*Mon exigence pour la vérité
m'a elle-même enseigné la beauté du compromis.*

GANDHI

Lorsque nous serons forts,
nous aurons la certitude de pouvoir négocier.

JULES FERRY

Presque tous les hommes sont esclaves
faute de savoir prononcer la syllabe « non ».

CHAMFORT

 **Ne négociez pas avec vos peurs.
Mais n'ayez pas peur de négocier.**

JOHN F. KENNEDY

Qui ne peut attaquer le raisonnement
attaque le raisonneur.

PAUL VALÉRY



Faire des concessions ? C'est un point de vue... mais sur un cimetière.

SACHA GUITRY

*I*l n'est pas sage de payer trop. Il est fou de payer trop peu.
Quand vous payez trop, vous perdez un peu d'argent
mais quand vous payez trop peu, vous perdez tout.

JOHN RUSKIN

*L*a règle de base de la négociation,
c'est de faire marrer les gens, que ce soit pour les mettre à l'aise
ou, au contraire, pour les déconcerter.

ANTOINE RIBOUD

*R*ien n'est plus dangereux
qu'une idée quand on n'a qu'une idée.

ALAIN

*N*e discutez jamais, vous ne convaincrez personne.
Les opinions sont comme des clous ; plus on tape dessus,
plus on les enfonce.

ALEXANDRE DUMAS fils

*L'*art du compromis consiste à partager un gâteau
de telle sorte que chacun croie avoir la plus grosse part.

HENRI KISSINGER

*U*n accord verbal ne vaut même pas
le papier sur lequel il est écrit.

PROVERBE polonais

*Si quelqu'un te traite d'amateur, rappelle-lui
que ce sont des amateurs qui ont fait l'arche de Noé
et des professionnels qui ont fait le Titanic.*

PROVERBE QUÉBÉCOIS

Rien n'est plus humiliant que de ne pas trouver
une réponse cinglante à une attaque cinglante.

MILAN KUNDERA



Fuyez un ennemi qui sait votre défaut.

PIERRE CORNEILLE

- Pour deux heures de travail, vous voulez deux cent mille francs ?
- Non, je les veux pour une vie d'expérience.

Pablo PICASSO

Qui s'excuse s'accuse, dit l'adage.
J'ajouterais : qui se justifie s'affaiblit.

MICHAËL AGUILAR

Commencez avec ce qui est juste, plutôt qu'avec ce qui est acceptable.

PETER DRUCKER

Il n'est à peu près rien au monde qui se puisse fabriquer un peu plus mal pour être vendu un peu moins cher, et ceux qui ne considèrent en toute chose que le prix sont les justes victimes de cette mauvaise politique.

JOHN RUSKIN

*Si vous ne pouvez les convaincre,
semez le doute dans leur esprit.*

HARRY S. TRUMAN

Trop s'ériger en négociateur n'est pas toujours la meilleure qualité pour la négociation.

CARDINAL DE RETZ



*Une fois rien... c'est rien.
Deux fois rien... ce n'est pas beaucoup.
Mais trois fois rien... Pour trois fois rien,
on peut déjà s'acheter quelque chose !*

RAYMOND DEVOS

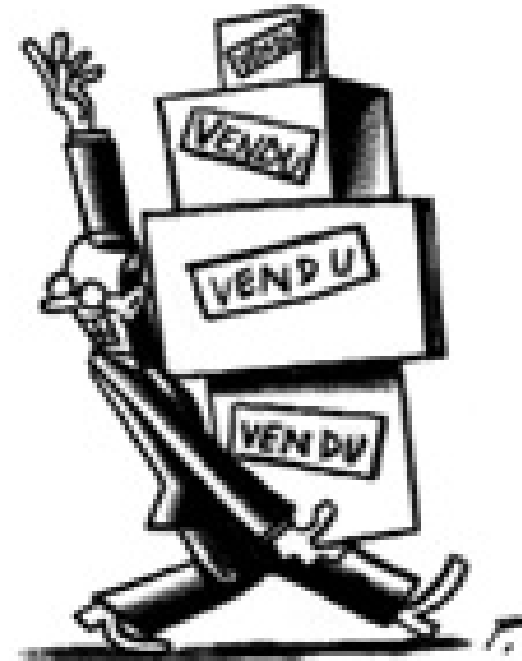
Quand deux sages confrontent leurs idées,
ils en produisent de meilleures ;
le jaune et le rouge mélangés produisent une autre couleur.

PROVERBE TIBÉTAÏN

Ne combattez l'opinion de personne ;
songez que, si l'on voulait dissuader les gens de toutes les absurdités
auxquelles ils croient, on n'en aurait pas fini,
quand on atteindrait l'âge de Mathusalem.

ARTHUR SCHOPENHAUER

6



Conclure l'entretien



Le dernier mot en affaires est toujours un chiffre.

PIERRE DAC

Ce n'est pas au pied du mur qu'on voit le maçon, mais au sommet.

AUGUSTE DETOEUF

*Celui qui argumente et ne conclut pas
est comparable à celui qui sème et ne récolte pas.*

MICHAËL AQUILAR

*Seuls ceux qui ne pensent jamais parviennent à une conclusion.
Penser, c'est hésiter. Les hommes d'action ne pensent jamais.*

FERNANDO PESSOA

Mieux vaut rater sa chance que ne pas l'avoir tentée.

PROVERBE CHINOIS



Une bonne décision est une mauvaise décision
quand elle est prise trop tard.

MICHAËL AGUILAR

Lorsque je prends une décision en ne connaissant que 75 %
des informations utiles, je ne le regrette pratiquement jamais. Ce sont les
gens qui attendent que tout soit parfait qui vous rendent fous.

LEE LACocca

*Encore faut-il pousser une porte pour savoir
qu'elle nous est close.*

MONTAIGNE

Il n'y a rien dans le monde qui n'ait son moment décisif,
et le chef-d'œuvre de la bonne conduite est de connaître
et de prendre ce moment.

CARDINAL DE RETZ

3



LE SAVOIR-ÊTRE

La vie est une pièce de théâtre :
ce qui compte, ce n'est pas qu'elle soit longue
mais qu'elle soit bien jouée.

SÉNÈQUE

La politesse coûte peu et achète tout.

MONTAIGNE

En matière commerciale,
le succès vient davantage de l'attitude que de l'aptitude.

MICHAËL AGUILAR

*L'attention de celui qui écoute
sert d'accompagnement à la musique du discours.*

JOUBERT

L'homme aimable est celui qui écoute en souriant
les choses qu'il sait dites par quelqu'un qui les ignore.

ALFRED CAPUS

 **Combien de gens ont raté leur affaire
pour avoir préféré faire les malins
au lieu de se contenter d'être simplement malins.**

TRISTAN BERNARD

Un sourire est souvent essentiel.
On est payé par un sourire. On est récompensé par un sourire.
Et la qualité d'un sourire peut faire que l'on meure.

ANTOINE DE SAINT-EXUPÉRY

L'enthousiasme est une maladie contagieuse.

VOLTAIRE

De toutes les vertus, celle qui, dans le monde,
m'a toujours paru réussir le moins à celui qui la pratique,
c'est la modestie.

PROSPER CRÉBILLON

L'homme meurt une première fois à l'âge
ou il perd l'enthousiasme.

HONORÉ DE BALZAC

 *La gravité est le bonheur des imbéciles.*

MONTESQUIEU

Un sourire qui dure donne plus de joie qu'un éclat de rire.

PROVERBE CHINOIS

Le monde entier est un théâtre.
Et tous, hommes et femmes, n'en sont que les acteurs.
Et notre vie durant nous jouons plusieurs rôles.

WILLIAM SHAKESPEARE

Un sourire ne coûte rien, mais il rapporte beaucoup ;
il enrichit celui qui le reçoit
sans appauvrir celui qui le donne.

DALE CARNEGIE

Un sourire coûte moins cher que l'électricité,
mais il donne autant de lumière.

L'ABBÉ PIERRE

La plus adroite façon de plaire
est de demander des conseils.

OCTAVE PIRMEZ

 Ce que tu es parle si fort
que je n'entends pas ce que tu dis.

Ralph Waldo EMERSON

Les raseurs parlent d'eux, les bavards parlent des autres
et les gens intelligents vous parlent de vous.

MARCEL PAGNOL

Quelqu'un qui t'aime, fût-il un chien,
tu l'aimeras aussi.

PROVERBE TOUAREG

Si tu veux être aimé, aime.

SÉNÈQUE

Si un philosophe malpropre, négligé,
me débite ses maximes, jamais il ne m'attirera.

ÉPICTÈTE

Le contentement se lit dans les yeux,
dans le maintien, dans l'accent, dans la démarche
et semble se communiquer à celui qui l'aperçoit.

JEAN-JACQUES ROUSSEAU

Lorsque la passion est forte, il n'est de digue
ni de mur que son courant n'emporte.

VICTOR HUGO



**Il faut quarante-sept muscles
pour froncer les sourcils
et seulement treize pour sourire.
Alors souriez, c'est plus facile.**

PROVERBE FRANÇAIS

Lorsque, dans votre course, vous rencontrez un homme trop las
pour vous donner un sourire, laissez-lui le vôtre.
Car nul n'a plus besoin d'un sourire que celui qui n'en a plus à offrir.

DALE CARNEGIE

Il suffit d'un moment pour esquisser un sourire,
mais son souvenir est parfois inoubliable.
C'est le meilleur antidote de la nature contre les tracas de la vie.

PROVERBE FRANÇAIS

Gagner n'est pas tout,
mais l'effort qu'il faut fournir l'est.

ZİQ ZİQLAR

L'humour renforce notre instinct de survie
et sauvegarde notre santé d'esprit.
C'est en outre la plus belle définition de la générosité.

CHARLIE CHAPLIN

Un service rendu sans joie n'enrichit ni celui qui le rend,
ni celui qui le reçoit. Mais tous les biens et les plaisirs matériels
se dissolvent dans le néant face à un service rendu
dans un esprit de joie.

GANDHI



*Un homme qui n'aime pas ses semblables
arrive à se faire entendre, jamais à se faire écouter.*

TRISTAN BERNARD

Tout est relatif. Mais il est une chose absolue
dans notre monde. C'est l'humour.

ALBERT EINSTEIN

Tout humour un peu élevé
commence par cesser de prendre au sérieux sa propre personne.

HERMANN HESSE

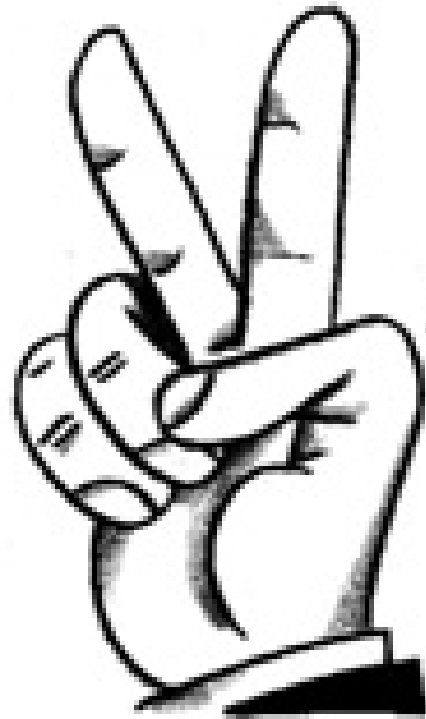
Le sourire que tu envoies
revient vers toi.

PROVERBE HINDOU

Avoir toujours devant les yeux
cette grande vérité, que le succès
est pour qui fait rire.

STENDHAL

4



endre

Pinel

Un MENTAL DE VAINQUEUR



*Accepter l'idée de la défaite,
c'est être déjà vaincu*

GÉNÉRAL FOCH

*Se lamenter sur le malheur passé,
voilà le plus sûr moyen d'en attirer un autre.*

WILLIAM SHAKESPEARE

*Confronté à la roche, le ruisseau l'emporte toujours,
non par la force, mais par la persévérance.*

CONFUCIUS

C'est en croyant aux roses qu'on les fait éclore.

ANATOLE FRANCE



Quand on veut constamment, fermement,
on réussit toujours.

NAPOLEON BONAPARTE

Quand on ne fait pas tout pour devenir numéro un,
on ne devient pas second, mais dernier.

MARÉCHAL LYAUTEY

 C'est toujours l'impatience de gagner
qui fait perdre.

LOUIS XIV

L'énergie et l'obstination
viennent à bout de toutes les résistances.

BENJAMIN FRANKLIN

La vie engendre la vie. L'énergie donne de l'énergie.
C'est en se dépensant que l'on devient riche.

SARAH BERNHARDT

Le plus grand échec est de ne pas avoir le courage d'oser.

L'Abbé PIERRE

Qu'est-ce qui conditionne la réussite ?
La capacité à soutenir un effort continu.

HENRY FORD

Exige beaucoup de toi-même et attends peu des autres.
Ainsi beaucoup d'ennuis te seront épargnés.

Confucius



Autant vaut l'homme qu'il s'estime.

RABELAIS

Sans la foi dans sa mission et dans ses produits, un vendeur n'est guère qu'un chasseur tirant à blanc, un prêtre disant la messe sans croyance, un général faisant campagne sans patriotisme, un savant poursuivant ses recherches sans espoir. Ses phrases ne seront que des bulles inconsistantes, alors que, s'il est convaincu de l'excellence de sa cause, il n'échouera pour ainsi dire jamais.

JEAN SAINT-MLEUX

Le pessimisme est affaire d'humeur,
l'optimisme est affaire de volonté.

ALAIN



Brûlez les ponts derrière vous et voyez
comme vous travaillez bien quand vous ne pouvez pas reculer.

NAPOLÉON BONAPARTE

Qu'est-ce que cela peut faire que je lutte
pour la mauvaise cause, puisque je suis de bonne foi ?
Et qu'est-ce que cela peut faire
que je sois de mauvaise foi puisque c'est pour la bonne cause ?

JACQUES PRÉVERT

*Il perd, celui qui sait
ce qu'il va faire s'il gagne.
Il gagne, celui qui sait
ce qu'il va faire s'il perd.*

NICOLAS MACHIAVEL

L'art d'être tantôt très audacieux
et tantôt très prudent est l'art de réussir.

NAPOLEON BONAPARTE

Ce n'est pas parce que c'est difficile
qu'on n'ose pas le faire, mais parce qu'on
n'ose pas le faire que c'est difficile.

SÉNÈQUE

*Si vous gagnez sans progresser,
vous ne deviendrez jamais champion.*

JOHN MCENROE

*Celui qui atteint son but, c'est celui qui le poursuit
comme un bouledogue poursuit un chat,
toutes ses fibres tendues, avide, résolu.*

JEAN SAINT-MLEUX

*Ce qui est criminel, ce n'est pas d'échouer,
c'est de manquer d'ambition.*

NAPOLEON BONAPARTE

*Les grandes âmes ont de la volonté,
les faibles n'ont que des souhaits.*

PROVERBE CHINOIS

Faire ses preuves, c'est survivre aux épreuves.

ABRAHAM LINCOLN



*Un pessimiste voit la difficulté
dans chaque opportunité, un optimiste voit
l'opportunité dans chaque difficulté.*

WINSTON CHURCHILL



*L'homme n'est pas achevé quand il est vaincu,
il est achevé quand il abandonne.*

RICHARD NIXON

*Que faut-il faire lorsqu'on a vraiment tout essayé
et qu'on a échoué sur tout mais que l'on sait a
voir raison ? On essaie encore.*

THOMAS EDISON



Agissez comme s'il était impossible d'échouer.

WINSTON CHURCHILL

Les gens qui veulent fortement une chose
sont presque toujours servis par le hasard.

HONORÉ DE BALZAC

Notre plus grande gloire n'est pas de ne jamais tomber,
mais de se relever à chaque fois que l'on tombe.

NAPOLEON BONAPARTE

Que vous vous pensiez capable
de faire quelque chose ou que vous vous en pensiez
incapable, vous avez absolument raison.

HENRY FORD

Plus on veut, mieux on peut.

CHARLES BAUDELAIRE

La persévérance est au courage ce que la roue est au levier :
c'est le renouvellement perpétuel du point d'appui.

VICTOR HUGO

*L'échec n'est qu'une opportunité
de recommencer plus intelligemment.*

HENRY FORD

La volonté forte est admirée de tout le monde parce que personne ne l'a,
et parce que chacun se dit que, s'il l'avait, il n'y aurait plus de limite pour lui.

FRIEDRICH NIETZSCHE

5



FLORILÈGE



*Ne craignez pas la perfection,
vous n'y parviendrez jamais.*

SALVADOR DALI

*Ne recherche pas les profits malhonnêtes,
les profits malhonnêtes sont des pertes.*

HÉSIODE

*La franchise ne consiste pas à dire tout ce que l'on pense,
mais à penser tout ce que l'on dit.*

JEAN HIPPOLYTE

*Le génie, c'est Dieu qui le donne,
mais le talent nous regarde.*

GUSTAVE FLAUBERT



*Qui cherche à plaire à tous
ne plaît à personne.*

JEAN-BAPTISTE ROUSSEAU

Qu vous avez un rival ou vous n'en avez pas.
Si vous en avez un, il faut plaire pour lui être préféré ;
si vous n'en avez pas, il faut encore plaire pour éviter d'en avoir.

PIERRE CHODERLOS DE LACLOS

Qu'il est dur d'échouer, mais le pire est de
n'avoir jamais tenté de réussir.

FRANKLIN ROOSEVELT

Face au monde qui change, il vaut mieux penser
le changement que changer le pansement.

FRANCIS BLANCHE

La prévision est toujours très difficile,
surtout lorsqu'elle concerne le futur.

NIELS BOHR

Ne vous plaignez jamais du client difficile car il est cause
de vos progrès. Traitez les autres mieux encore :
ils sont les raisons de vos bénéfices.

AUGUSTE DETOEUF

 **Personne ne croit aux experts,
mais tout le monde les croit.**

AUGUSTE DETOEUF

Rien de tel que des vacances ratées
pour vous réconcilier avec une vie de labeur.

ARNOLD BENNETT



*On ne trébuche pas
sur une montagne,
mais sur une pierre.*

PROVERBE INDIEN

Ce sont les gens les plus carrés en affaires
qui les mènent souvent le plus rondement.

PIERRE DAC

Tout salaire mérite travail.

YVON GATTAZ



*Mes appointements,
pourquoi employer le pluriel pour si peu ?*

Alphonse Allais

*Trop de gens se servent des études
comme un ivrogne d'un réverbère :
davantage pour s'appuyer que pour éclairer.*

David Ogilvy



*Celui qui a une bonne idée mais ne sait pas la vendre
n'est pas plus avancé que celui qui n'en a pas.*

Abraham Lincoln

Pour qu'un livre se vende bien, il faut qu'il y ait une belle fille sur la couverture, et il se vendra d'autant mieux qu'il y aura moins de couverture sur la belle fille !

VICTOR HUGO

Le consommateur n'est pas stupide,
c'est votre femme.

DAVID OGILVY

*Ce tableau m'a coûté quinze ans d'efforts :
un jour pour le faire et le reste pour le vendre.*

ANONYME

Le succès consiste à aller d'échec en échec
sans perdre son enthousiasme.

WINSTON CHURCHILL

*N'*importe quel imbécile peut peindre un tableau,
mais il faut un vrai talent pour le vendre.

SAMUEL BUTLER

*O*n n'achète pas les tableaux parce qu'on les aime ;
on les aime parce qu'on les achète.

GEORGES FEYDEAU

*Le monde est plein d'honnêtes gens.
On les reconnaît à ce qu'ils font
les mauvais coups avec plus de maladresse.*

CHARLES PÉGUY

*I*l est plus facile de sortir de Polytechnique que de sortir de l'ordinaire.

CHARLES DE GAULLE



*Le bon vendeur est un pur produit de la génétique :
fruit d'un croisement entre un chercheur d'or,
une calcullette, un clown, un stéthoscope,
un séducteur et un punching-ball.*

MICHAËL AGUILAR

*Le plus grand bien que nous faisons aux autres hommes
n'est pas de leur communiquer notre richesse,
mais de leur révéler la leur.*

LOUIS LAVELLE

*Je ne connais pas la clé du succès,
mais celle de l'échec est d'essayer de plaire à tout le monde.*

BILL COSBY

Distinguer l'extraordinaire de l'impossible.

CARDINAL DE RETZ



Les chaînes de l'habitude sont en général trop peu solides pour être senties, jusqu'à ce qu'elles deviennent trop fortes pour être brisées.

SAMUEL JOHNSON

Combien fécond le plus petit domaine,
quand on sait bien le cultiver.

GOETHE

Le grand art, c'est de changer pendant la bataille.
Malheur au général qui arrive au combat avec un système.

NAPOLEON BONAPARTE



*L*a cherté donne goût à la viande.

MONTAIGNE

*Un crétin qui marche
va plus loin qu'un intello assis.*

MICHEL AUDIARD

*I*l n'y a qu'un patron : le client.

Et il peut licencier tout le personnel, depuis le directeur jusqu'à l'employé, tout simplement en allant dépenser son argent ailleurs.

SAM WALTON

*D*ans nos ateliers, nous réalisons des robes ;
dans nos salons nous vendons de l'espoir.

CHRISTIAN DIOR



*En suivant le chemin qui s'appelle plus tard,
nous arrivons sur la place qui s'appelle jamais.*

SÉNÈQUE

Deux excès : exclure la raison, n'admettre que la raison.

BLAISE PASCAL

*Choisis un travail que tu aimes,
et tu n'auras pas à travailler un seul jour de ta vie.*

CONFUCIUS

*Il y a de la place au soleil pour tout le monde,
surtout quand tout le monde veut rester à l'ombre.*

JULES RENARD



Certains gens donnent leur parole mais ne la tiennent pas.
Mais comment la tiendraient-ils puisqu'ils l'ont donnée ?

PIERRE DAC

*Le plus fructueux est le commerce oriental :
rien dans la boutique, mais on peut vous procurer tout !
L'important n'est pas la marchandise mais le client.*

ÉMILE ZOLA

L'avenir n'appartient à personne.
Il n'y a pas de précurseurs, il n'existe que des retardataires.

JEAN COCTEAU

Mieux vaut être irresponsable
et dans le vrai que responsable et dans l'erreur.

WINSTON CHURCHILL

Les affaires ne sont vraiment fatigantes
que lorsqu'on n'en fait pas.

PIERRE VÉRON



*L'homme de génie
est celui qui m'en donne.*

PAUL VALÉRY

J'ai fait le constat suivant : tout ce que nous ferons
pour aider un client à mieux réussir se traduira
inexorablement par une récompense financière pour nous.

JACK WELCH

Le succès est fait de 99 % d'échecs.

SOICHIRO HONDA

La lumière voyage plus vite que le son,
c'est la raison pour laquelle beaucoup de personnes
apparaissent brillantes jusqu'à ce qu'elles se mettent à parler.

PIERRE DAC



*Que les apparences soient belles,
puisque l'on ne juge que par elles.*

COMTE DE BUSSY

Échouer, c'est avoir la possibilité
de recommencer de manière plus intelligente.

HENRY FORD

N'ayez pas peur de faire une erreur.
Mais faites en sorte de ne pas faire la même erreur deux fois.

AKIO MORITA



Une seconde avant de réussir, il était encore en situation d'échec. Ne baissez donc pas les bras car vous n'êtes peut-être qu'à un pas de la réussite !

MICHAËL AGUILAR

La manière d'accélérer votre succès, c'est de doubler votre taux d'échec.

THOMAS WATSON

*L'échec est l'épice qui donne sa saveur au succès.*

TRUMAN CAPOTE

Le bon jugement vient de l'expérience et l'expérience vient du mauvais jugement.

BENJAMIN FRANKLIN



*L'expérience est cette chose merveilleuse
qui nous permet de reconnaître une erreur
au moment même où nous la reproduisons.*

AUGUSTE DETOEUF

*Pour réussir dans le monde,
retenez bien ces trois maximes :
voir, c'est savoir ; vouloir, c'est pouvoir ; oser, c'est avoir.*

ALFRED DE MUSSET

*Chacun sait que dans le train de l'entreprise,
le vendeur est la locomotive.*

WINSTON CHURCHILL

Le trac, cela vient avec le talent.

SARAH BERNHARDT

*Pourquoi les hommes politiques sont d'habiles vendeurs ?
Parce que la plupart des candidats à la présidence
incluent souvent dans leurs promesses celle de réduire
les impôts. Autrement dit, ils essaient d'acheter
votre vote avec votre propre argent.*

DAVE BARRY

*Certaines personnes voient les choses
comme elles sont et se demandent : Pourquoi ?
Moi, je vois les choses comme
elles pourraient être et je me dis : Pourquoi pas ?*

JOHN FITZGERALD KENNEDY

*La chance, c'est de recevoir les meilleures cartes.
L'intelligence, c'est de savoir quitter la table.
Pas d'intelligence, pas de chance...*

MICHAËL AQUILAR



*Vendre est la chose
la plus excitante
qu'on puisse faire habillé.*

Woody Allen

*Il vaut mieux être plusieurs sur une bonne affaire
que seul sur une mauvaise.*

TRISTAN BERNARD

Faites confiance à votre instinct. Il vaut mieux
que vos erreurs soient les vôtres plutôt que celles
de quelqu'un d'autre.

MICHAEL AQUILAR

La bougie ne perd rien de sa lumière
en communiquant sa flamme à une autre bougie.

PROVERBE HÉBREU

Nous ne trouvons guère de gens de bon sens
que ceux qui sont de notre avis.

LA ROCHEFOUCAULD

Vous devez apprendre des erreurs des autres
car vous ne pourrez vivre assez longtemps
pour toutes les faire vous-même.

ANONYME



***La philosophie orientale nous enseigne
qu'il ne faut rien demander pour être déçu.
La philosophie commerciale nous enseigne
que celui qui ne demande rien n'a rien... et il est déçu.***

JEAN-JACQUES SERVAN-SCHREIBER

Le bon vendeur est un fantassin qui ne compte pas sur l'aviation.

JEAN SAINT-MLEUX

INDEX DES AUTEURS CITÉS

AGUILAR (Michaël)	13, 14, 20, 24, 27, 29, 30, 31, 41, 43, 58, 63, 64, 67, 98, 105, 108, 109	BACON (Francis, lord Verulam)	4
consultant, auteur d'ouvrages commerciaux (1965-)		homme politique et philosophe anglais (1884-1962)	
AILLY (Pierre d')	49	BALZAC (Honoré de)	69, 87
théologien et cardinal français (1350-1420)		écrivain français (1799-1850)	
ALAIN (Émile Chartier, dit)	42, 56, 82	BARRY (Dave)	107
essayiste et philosophe français (1868-1951)		journaliste humoriste américain (1947-)	
ALLAIS (Alphonse)	23, 95	BAUDELAIRE (Charles)	88
écrivain et humoriste français (1854-1905)		écrivain français (1821-1867)	
ALLEN (Woody)	108	BENNETT (Arnold)	94
acteur et réalisateur de cinéma américain (1935)		écrivain anglais (1867-1931)	
ASIMOV (Isaac)	5	BERNARD (Tristan)	68, 75, 108
biochimiste et écrivain américain d'origine russe (1920-1992)		écrivain français (1866-1947)	
AUDIARD (Michel)	100	BERNHART (Rosine Bernard, dite Sarah)	81, 107
réalisateur et dialoguiste français (1920-1985)		actrice française (1844-1923)	
BACHELARD (Gaston)	3	BLANCHE (Francis)	93
philosophe français (1884-1962)		humoriste français (1919-1974)	
		BOILEAU (Nicolas)	38
		écrivain français (1636-1711)	

BOHR (Niels)	43	CHAPLIN (Charles)	74
physicien danois (1885-1962)		acteur et cinéaste anglais (1899-1977)	
BRAQUE (Georges)	48	CHESTERFIELD (Philip Stanhope, comte de)	37
peintre et sculpteur français (1882-1963)		homme politique et écrivain anglais (1874-1936)	
BUFFET (Warren)	47	CHURCHILL (Sir Winston)	86, 87, 96, 102, 106
homme d'affaires et philanthrope américain (1930)		homme politique britannique (1874-1965)	
BUSSY (Roger de Rabutin, comte de)	104	CICÉRON (Marcus Tullius Cicero)	41
général et écrivain français (1618-1693)		homme politique latin (– 106 av. J.-C./ – 43 av. J.-C.)	
BUTLER (Samuel)	47	CIORAN (Michel)	5
écrivain britannique (1835-1902)		philosophe français d'origine roumaine (1911-1995)	
CABROL (Christian)	25	COCTEAU (Jean)	102
médecin cardiologue français (1925-)		écrivain français (1889-1963)	
CAPOTE (Truman)	105	CONFUCIUS	23, 32, 79, 81, 101
écrivain américain (1924-1984)		philosophe chinois (– 551 av. J.-C./ – 479 av. J.-C.)	
CAPUS (Alfred)	68	CORNEILLE (Pierre)	58
journaliste et romancier français (1857-1922)		poète dramatique français (1606 - 1684)	
CARNEGIE (Dale)	70, 73	COSBY (Bill)	98
auteur et conférencier américain (1848-1955)		acteur, producteur et scénariste américain (1937-)	
CASANOVA (Giovanni)	3	CRÉBILLON (Prosper)	69
aventurier italien (1725-1798)		écrivain français (1707-1777)	
CHAMFORT (Nicolas)	12, 27, 55	DAC (Pierre)	11, 47, 63, 94, 102, 104
écrivain français (1740-1794)		chansonnier et écrivain français (1893-1975)	

DALI (Salvador)	41	EMERSON (Ralph Waldo)	36, 71
peintre espagnol (1904-1989)		essayiste, philosophe et poète américain (1803-1882)	
DAUDET (Alphonse)	36	ÉPICTÈTE	72
écrivain français (1840-1897)		philosophe romain (50-125).	
DESCARTES (René)	50	ÉSOPE	44
philosophe, mathématicien		fabuliste grec (VIe-VIe s. av. J.-C.)	
et physicien français (1596-1650)			
DETOEUF (Auguste)	36, 63, 93, 106	EURIPIDE	27
industriel et philosophe français (1870-1947)		poète tragique grec (– 480 av. J.-C./ –406 av. J.-C.)	
DEVOS (Raymond)	60	FAULKNER (William)	42
artiste de variétés français (1922-2006)		écrivain et poète américain (1897-1962)	
DIOR (Christian)	100	FERRY (Jules)	55
couturier français (1905-1957)		avocat et homme politique français (1832-1893)	
DISRAELI (Benjamin)	3	FEYDEAU (Georges)	97
homme politique anglais (1804-1881)		écrivain français (1862-1921)	
DRUCKER (Peter)	32, 59	FLAUBERT (Gustave)	91
théoricien du management (1909-2005)		écrivain français (1821-1880)	
DUMAS fils (Alexandre)	57	FOCH (Ferdinand)	35, 79
écrivain français (1824-1895)		maréchal de France (1851-1929)	
EDISON (Thomas)	12, 86	FORD (Henry)	81, 87, 88, 104
inventeur et industriel américain (1847-1931)		industriel américain (1863-1947)	
EINSTEIN (Albert)	75	FRANCE (Anatole)	46, 79
physicien suisse puis américain (1879-1955)		écrivain français (1844-1924)	

FRANKLIN (Benjamin)	15, 80, 105	GROUÈS (Henri, dit l'Abbé Pierre)	70, 81
homme politique et physicien américain (1706-1790)		prêtre catholique français, résistant puis député, fondateur des Compagnons d'Emmaüs (1912-2007)	
FROSSARD (André)	30	GUITRY (Sacha)	56
journaliste et essayiste français (1915-1995)		auteur dramatique français (1855-1957)	
GANDHI (Mohandas Karamchand)	54, 75	HÉBERT (Anne)	42
philosophe et homme politique indien (1869-1948)		écrivain, poétesse et scénariste québécoise (1916-2000)	
GATTAZ (Yvon)	94	HEMINWAY (Ernest)	46
industriel français, ex-président du Medef (1925-)		écrivain américain (1899-1961)	
GAULLE (Charles de)	53, 97	HESSE (Hermann)	76
homme d'État et général français (1890-1970)		poète, romancier, peintre et essayiste allemand puis suisse (1877-1962)	
GIDE (André)	24	HÉSIODE	91
écrivain français (1869-1951)		poète grec (milieu du VIII ^e s. av. J.-C.)	
GOETHE (Johann Wolfgang von)	24, 44, 99	HONDA (Soichiro)	103
écrivain et poète allemand (1749-1832)		ingénieur et industriel japonais, fondateur du groupe Honda (1906-1991)	
GOLDMAN (Heinz)	19	HUGO (Victor)	54, 73, 88, 96
auteur d'ouvrages commerciaux		écrivain français (1802-1885)	
GONCOURT (Edmond et Jules)	49	HUXLEY (Aldous)	38
écrivains français (Edmond : 1822-1896, Jules : 1830-1870)		écrivain anglais (1894-1963)	
GORKI (Maxime)	4		
écrivain russe (1868-1936)			

HIPPOLYTE (Jean)	91	LACAN (Jacques)	31
philosophe français (1907-1968)		psychanalyste français (1901-1981)	
IACOCCA (Lee)	64	LACLOS (Pierre Choderlos de)	92
industriel américain, président de Chrysler (1924-)		officier et écrivain français (1741-1803)	
JEFFERSON (Thomas)	15	LAO-TSEU	45
homme politique américain (1743-1826)		philosophe chinois (– 570 av. J.-C./ – 490 av. J.-C.)	
JOHNSON (Samuel)	99	LA ROCHEFOUCAULD (François, duc de)	44, 109
écrivain anglais (1709-1784)		écrivain moraliste français (1613-1680)	
JOUBERT (Joseph)	67	LAUTRÉAMONT (Isidore-Lucien Ducasse dit)	47
moraliste français (1754-1824)		écrivain français (1846-1870)	
KENNEDY (John-Fitzgerald)	55, 107	LAVELLE (Louis)	98
homme politique américain (1917-1963)		philosophe français (1883-1951)	
KOESTLER (Arthur)	23	LINCOLN (Abraham)	4, 13, 16, 45, 47, 85, 95
écrivain hongrois d'expression anglaise (1905-1983)		homme politique américain (1809-1865)	
KIPLING (Rudyard)	26	LOUIS XVI	80
romancier et poète anglais (1865-1936)		roi de France (1754-1793)	
KISSINGER (Henry)	16, 57	LUTER (Claude)	40
homme politique américain (1923-)		clarinettiste et chef d'orchestre français (1923-2006)	
KUNDERA (Milan)	58	LYAUTEY (Louis)	48, 80
écrivain tchèque (1929-)		maréchal de France (1854-1934)	
LA BRUYÈRE (Jean de)	46		
moraliste et essayiste français (1645-1696)			

MACHIAVEL (Nicolas)	83	MORITA (Akio)	104
homme politique et penseur italien (1469-1527).		industriel japonais, fondateur du groupe Sony (1921-1999)	
MARC AURÈLE	32	MUSSET (Alfred de)	54, 106
empereur romain et philosophe (121-180)		écrivain français (1810-1857)	
MARIVAUX (Pierre Carlet de Chamblain de)	25	NAPOLÉON BONAPARTE	26, 36, 40, 80, 83, 84, 85, 87, 99
(Pierre Carlet de Chamberlain de),		empereur des Français (1769-1821)	
écrivain français (1688-1763)		NIETZSCHE (Friedrich)	88
McENROE (John)	84	philosophe allemand (1844-1900)	
tennisman américain (1959)		NIXON (Richard)	86
MICHEL-ANGE (Michelangelo Buonarroti, dit)	15	homme politique américain (1913-1994)	
sculpteur, peintre, architecte et poète italien (1475-1564)		OGILVY (David)	95, 96
MÉRIMÉE (Prosper)	37	publicitaire et homme d'affaires britannique (1911-1999)	
écrivain français (1803-1870)		ONASSIS (Aristote)	14
MONTAIGNE (Michel EYQUEM de)	26, 27, 48, 64, 67, 100	armateur grec (1906-1975)	
écrivain et philosophe français (1689-1755)		PAGNOL (Marcel)	71
MONTESQUIEU (Charles de Secondat,		écrivain et auteur français (1895-1974)	
baron de la Brède et de)	35, 43, 69	PASCAL (Blaise)	3, 38, 101
écrivain et philosophe français (1689-1755)		mathématicien, physicien, écrivain et philosophe français (1623-1662)	
MONTHÉRLANT (Henri de)	44	PASTEUR (Louis)	16
écrivain français (1895-1972)		biologiste français (1822-1895)	

PÉGUY (Charles)	47	RETZ (Jean-François Paul de Gondî,	54, 64, 44
écrivain français (1873-1914)		Cardinal de)	
PESSOA (Fernando)	63	homme politique et écrivain français (1613-1674)	
poète portugais (1888-1935)		RENARD (Jules)	24, 101
PICASSO (Pablo)	58	écrivain français (1864-1910)	
peintre espagnol (1881-1973)		RIBOUD (Antoine)	56
PIRMEZ (Octave)	71	chef d'entreprise français, fondateur	
écrivain belge (1832-1883)		du groupe Danone (1918-2002)	
PLATON	32, 41, 46	ROBESPIERRE (Maximilien de)	11
philosophe grec (– 428 av. J.-C./ – 348 av. J.-C.)		homme politique français (1758-1794)	
PLUTARQUE	31	ROUSSEAU (Jean-Jacques)	72, 42
écrivain grec (50-125)		écrivain et philosophe français (1712-1778)	
PRÉVERT (Jacques)	83	ROOSEVELT (Theodore)	20, 42
poète français (1900-1977)		homme politique américain (1858-1919)	
PYTHAGORE	25	RUSKIN (John)	56, 54
philosophe et mathématicien grec		écrivain et poète anglais (1819-1900)	
(– 570 av. J.-C./-480 av. J.-C.)		SABLÉ (Madeleine de Souvré, marquise de)	28, 24
QUEIROS (José Maria Eça de)	24	femme de lettres française (1599-1678)	
écrivain portugais (1845-1900)		SAINT-EXUPÉRY (Antoine de)	14, 68
RABELAIS (François)	82	écrivain et aviateur français (1900-1944)	
médecin et écrivain français (1747-1953)			

SAINT-MLEUX (Jean)	35, 53, 82, 85, 110	SUN TZU	4, 12
auteur d'ouvrages commerciaux (1910-1993)		militaire et écrivain chinois (– 375 av. J.-C./ – 230 av. J.-C.)	
SALOMÉ (Jacques)	25	TALLEYRAND (Charles Maurice de)	39, 49
psychosociologue et écrivain français (1935-)		homme politique et évêque français (1754-1838)	
SASSOON (Vidal)	11	TOCQUEVILLE (Alexis de)	50
industriel américain (1923-)		historien et écrivain français (1805-1859)	
SÉNÈQUE (Lucius Annaeus Seneca, dit)	12, 67, 72, 84	TRUMAN (Harry)	59
écrivain et philosophe latin (– 60 av J.-C. / + 39 apr. J.-C.)		homme politique américain (1884-1972)	
SERVAN-SCHREIBER (Jean-Jacques)	110	VALÉRY (Paul)	3, 40, 55, 103
Journaliste essayiste et homme politique français (1924-2006)		écrivain français (1871-1945)	
SHAKESPEARE (William)	70, 79	VÉRON (Pierre)	103
poète dramatique anglais (1564-1616).		écrivain et poète français (1831-1900)	
SCHOPENHAUER (Arthur)	60	VINCI (Léonard de)	26
philosophe allemand (1788-1860)		peintre, sculpteur, architecte, ingénieur et savant italien (1452-1519)	
SOCRATE	5	VOLTAIRE (François Marie Arouet, dit)	39, 69
philosophe grec (– 470 av. J.-C./ – 399 av. J.-C.)		écrivain français (1694-1778)	
STALINE (Joseph)	54	WALTON (Sam)	100
homme politique soviétique (1879-1953)		homme d'affaires américain, fondateur du groupe Wal Mart (1918-1992)	
STENDHAL (Henri Beyle, dit)	76	WATSON (Thomas)	105
écrivain français (1783-1842)		industriel américain, P-DG d'IBM (1874-1956)	

WELCH (Jack)	103	ZIGLAR (Zig)	39, 74
industriel américain, P-DG		auteur américain d'ouvrages commerciaux et	
du groupe General Electric (1935-)		managériaux (1926-)	
WILDE (Oscar)	28	ZOLA (Émile)	102
écrivain et auteur dramatique anglais (1854-1900)		écrivain français (1840-1902)	

300 citations pour la vente et la négociation

choisies par Michaël Aguilar

« Toutes les bonnes maximes sont dans le monde, on ne manque qu'à les appliquer » disait Pascal. Vendre et négocier sont des activités complexes qui nécessitent un « savoir-être » et un mental solide. On sait bien que les formules percutantes marquent mieux les esprits qu'une longue explication. Voici 300 citations rassemblées au fil des années par Michaël Aguilar.



ISBN 978-2-10-051845-6
Code 9401803
Gratuit. Ne peut être vendu.

« Le dernier mot en affaires est toujours un chiffre. »
Pierre Dac

« Vendre est la chose la plus excitante
qu'on puisse faire habillé. »
Woody Allen

« Ce tableau m'a coûté quinze ans d'efforts :
un jour pour le faire et le reste pour le vendre. »
Anonyme

« Un petit effort de préparation
évite un gros effort de réparation. »
Michaël Aguilar

« Ne craignez pas la perfection,
vous n'y parviendrez jamais. »
Salvador Dali

www.dunod.com