

1  Souriez à votre client

2  Intéressez vous à lui

3  Valorisez sans excès

4  Montrez que vous le comprenez

5  Riez sincèrement avec votre interlocuteur

6  Trouvez des points communs

7  Appelez le souvent par son prénom

8  Regardez le dans les yeux

9  Soyez synchronisé

10  Bannissez les mots négatifs