

Diplôme professionnel de Spécialiste de Vente Interne (SVI)



Arventis
Association romande de la vente
11, rue Neuve
1003 Lausanne
+41 (0)21 329 00 81
info@arventis.ch
www.arventis.ch

1. Pourquoi cette formation de Spécialiste de Vente Interne (SVI)

a) Evolution dans le métier de la vente et de la relation clientèle

- L'érosion des marges dans beaucoup de secteurs a modifié l'approche de la vente donnant à la vente interne une place plus importante, car elle s'avère moins coûteuse pour l'entreprise qu'un service externe. Cette vente à un bel avenir devant elle et de plus en plus d'entreprises ont recours à cette forme de négociation et de conseil à un public de professionnels qui est devenu aussi plus exigeant.

b) Demande du marché et constat

- Si les connaissances techniques demandées sont présentes pour les personnes qui souhaitent se lancer dans une carrière de vendeur sédentaire, il manque souvent une aptitude à communiquer, à négocier et vendre. Ce sont ces exigences demandées par le marché que nous souhaitons dispenser aux participants.

c) Tous les secteurs et métiers de base concernés

- Les entreprises qui engagent des spécialistes de vente internes sont très variées. Toutes les branches de l'industrie, de l'artisanat, de la construction, du commerce et des services sont représentées. Tous les métiers de base (du CFC à l'ingénieur) sont touchés.

d) Titres apparentés

- Agent de comptoir
- Assistant commercial au service interne
- Assistant de vente back-office
- Chargé de clientèle à l'interne
- Collaborateur de vente back-office
- Collaborateur interne pour offres et conseils clients
- Collaborateur technico-commercial
- Collaborateur technique pour le service interne
- Conseiller à la clientèle
- Conseiller de vente au service interne
- Employé technico-commercial
- Gestionnaire de clientèle à l'interne
- Ingénieur technico-commercial
- Technico-commercial au service interne
- Technico-commercial responsable de clientèle
- Technico-commercial sédentaire
- Téléopérateur
- Vendeur interne

2. Formation actuelle existante sur le marché

- Actuellement il n'y a aucune formation comparable sur le marché si ce n'est le brevet fédéral de spécialiste en vente, option vente interne. Toutefois, cette formation représente un investissement important. De surcroît, l'examen est accessible uniquement aux personnes qui peuvent justifier du pré requis MarkKom, d'une expérience professionnelle d'au moins 2 ans dans les secteurs de la vente et d'une formation professionnelle de base.
- La formation MarkKom ne sera plus obligatoire à partir du 1^{er} janvier 2019 suite à la réforme fédérale des brevets fédéraux de conseiller de vente à l'interne, à l'externe et du marketing.

3. Objectifs du cours et destinataires

- Maîtriser les processus complets de la vente et ses principaux outils, afin de faire face avec succès aux exigences des métiers de la vente interne.
- Ce cours de Spécialiste en Vente Interne (SVI) s'adresse à toute personne au bénéfice d'une formation de base technique ou commerciale, qui veut acquérir une solide formation dans la relation clientèle, la négociation et la vente pour faire face aux exigences du marché.

4. Conditions d'admission

- Etre au bénéfice d'une formation initiale achevée ou au bénéfice d'une expérience professionnelle significative pouvant être jugée équivalente.

5. Entretien préalable

- Afin de garantir une formation de qualité et de mettre tous les atouts du côté des futurs participants, un entretien préalable est fixé pour clarifier leurs attentes, valider leurs motivations et leurs capacités dans cette démarche.

6. Titre obtenu

- Diplôme professionnel de « Spécialiste de Vente Interne (SVI) ».

7. Programme du cours

Communication / Savoir être / intégration du stage

4 jours

- Comment se présenter
- Présenter son collègue, l'écoute et la transmission
- Mes forces
- Vivre le changement
- Etre proactif
- Moi et l'entreprise, au sein d'une organisation
- Préparation au stage, les étapes, recherche entreprise, prise de rdv, etc.
- Conclusion, feedback
- Préparation du cours avec un esprit d'ouverture et orienté succès

Négociation

7 jours

- Notion de vente dans une entreprise
- Filières de vente
- Formes de vente, B2B, B2C, vente directe, revendeurs, avant-vente, etc.
- Rôle d'internet et du e-commerce

a) Psychologie de vente

- Typologie des personnes et des acheteurs dans le processus de vente
- Besoins et motifs d'achat des clients
- Comportement de consommation des différents types et typologies et les incidences sur le processus de vente

b) Technique de vente

- Les étapes du cycle de vente (préparation, prise de contact, rdv, négociation, conclusion etc.)
- Les phases de la négociation
- L'accueil
- La présentation
- Le questionnement
- L'argumentation commerciale
- Le traitement des objections
- La défense du prix de vente
- La fidélisation des clients
- Négociations difficiles
- Recommandations, références
- CRM
- SAV (suivi après vente)
- Le rôle d'internet et des réseaux sociaux dans la vente et le suivi clientèle

Relation client au téléphone et en face à face

3 jours

- Introduction
- Les notions de client, service client et satisfaction client
- Technique et structure en accueil téléphonique et accueil face à face
- Introduction au langage verbal et non verbal
- Les différentes attitudes de service
- La gestion des situations difficiles au téléphone
- La gestion des situations difficiles en face à face
- Conclusion
- La relation digitale, explication d'une stratégie multicanale, click to chat, click to call, etc.
- CRM, son importance dans la relation clientèle et son suivi

Conseil et vente par téléphone

2 jours

- Introduction à la vente par téléphone
- Les mécanismes de décision par téléphone
- La structure d'un entretien de conseil et vente par téléphone en appel entrant
- Préparer des scénarios de vente additionnelle
- Moduler son comportement selon la situation et son interlocuteur
- Gérer son stress et ses émotions au téléphone
- Conclusion

Introduction au marketing et aux médias sociaux

4 jours

- Sensibilisation au marketing digital
- L'univers du marketing
- Le marketing en entreprise
- Introduction à la stratégie
- Introduction à la communication
- Intégrer les mix marketing dans la pratique
- Comprendre l'importance du CRM dans les opérations marketing
- Les réseaux sociaux professionnels, être présent et pertinent

Autogestion

1 jour

- Planification du temps et fixation des objectifs
- Savoir poser des priorités
- Identifier les pièges chronophages
- Identification des causes de stress et optimisation des mesures

8. Organisation des examens

- Les examens consistent en 4 branches

3 épreuves écrites	Marketing	60 min.
	Négociation	60 min.
	Conseil & vente, téléphone	60 min.
1 épreuve orale devant 2 experts	Vente & négociation	30 min

9. Horaires et dates

Du lundi au vendredi, 6 périodes de 50 minutes par journée :

08h45 à 11h35 (avec 20 minutes de pause)

12h35 à 15h25 (avec 20 minutes de pause)

2017		
Sessions	Formation	Examens (2 jours)
Session 1	6 février au 10 mars 2017	9 et 10 mars
Session 2	8 mai au 14 juin 2017	13 et 14 juin
Session 3	2 octobre au 3 novembre 2017	2 et 3 novembre
Session 4	13 novembre au 15 décembre 2017	14 et 15 décembre

10. Lieu des cours

- Tous les cours ont lieu dans les salles du Centre de formation ESG, école technique supérieure, 5, av. de la Rochelle, 1008 Prilly.
Accessible facilement par les transports publics (train, bus) ou privés.

11. Investissement et durée

- Durée : 21 jours de 6 périodes, au total 126 périodes de 50 minutes auxquels s'ajoutent 2 jours d'examens et 2 jours de stage.

Budget y-compris la taxe d'examen	
Adhérent Arventis	Fr. 4'585.-
Non-adhérent Arventis	Fr. 5'085.-

12. Présentation d'Arventis

a) Qui sommes-nous ?

- Arventis est une association paritaire, à but non lucratif au sens des articles 60ss du CCS dont l'objectif est de promouvoir les métiers de la vente ainsi que le développement et la défense des intérêts de toutes les activités liées à la vente interne en B2B et la vente externe (à l'exception du commerce de détail) et exercées par des professionnels et des entreprises. L'association est certifiée Eduqua.
- Tous les membres du Comité bénéficient d'un ou plusieurs brevets ou diplômes fédéraux dans les domaines de la vente et/ou du marketing et/ou des RH ainsi que de la formation FSEA. Ce sont également des praticiens qui ont une excellente connaissance du marché et des professions.

b) Que faisons-nous

- En parallèle aux services offerts à nos adhérents, Arventis dispense des cours intra et inter-entreprises de vente, négociation et relation clientèle avec succès depuis une dizaine d'années.

13. Contact et inscription

Pour toute information complémentaire et/ou pour prendre un rendez-vous
Cathy Scacchi +41 21 329 00 81 / +41 79 436 93 72
www.arventis.ch - info@arventis.ch