

## Diplôme professionnel de Spécialiste de Vente externe /FDV)



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

## 1. Force de vente FDV / refonte complète du cours

### Evolution dans le métier de la vente, de la relation clientèle et nouvelles exigences du marché

- Les nouvelles exigences du marché nous obligent à nous remettre en question et le domaine de la vente est particulièrement exposé aux différents changements et aux nouvelles attitudes du marché.  
**Une refonte complète de cette formation a été effectuée pour y répondre.**
- La vente conseil à un bel avenir, le professionnalisme du vendeur et qualité de la relation entre lui et son client assureront fidélité et satisfaction.

## 2. Objectifs du cours et destinataires

- Maîtriser les spécificités et les techniques de la vente à l'externe.
- Le cours de Force de Vente FDV s'adresse à toute personne au bénéfice d'une formation de base technique ou commerciale qui désire évoluer dans la vente à l'externe ou toute personne qui a déjà une première pratique sur le terrain ou qui a déjà suivi la formation de spécialiste de vente interne.

## 3. Conditions d'admission

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

## 4. 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.

## 5. Titre obtenu

- Diplôme professionnel de « Force de vente FDV »

## 6. 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, le feedback
- Préparation du cours avec un esprit d'ouverture et orienté succès

### Technique de présentation / Elevator pitch

1 jour

- Elaboration d'une présentation
- Pitch, les objectifs, les erreurs fréquentes

### Négociation

8 jours

- Notion de vente dans une entreprise
- Filières de vente
- Formes de vente, B2B, B2C, vente directe, revendeurs, avant-vente, etc.
- Rôle d'internet, 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
- Les phases d'un entretien de vente avant et après vente
- La préparation
- Prise de contact
- Argumentation commerciale
- Objections commerciales
- Négociation
- Fidélisation
- Désamorcer les objections sur le prix
- Conclusion
- Prise de congé
- Suivi après-vente et relance

## c) Planification des ventes

- Sélection des produits (stratégie de marché)
- Sélection des clients, analyse ABC
- Qualité et quantité des contacts
- Périodicités des contacts
- Planification des itinéraires et des tournées
- Planification du temps

## d) Prospection commercial

- CRM, outils et solutions pour la gestion des relations clients et prospects.
- Choisir sa stratégie de prospection, par téléphone, mailing, prise de rdv, réseaux sociaux
- Fidélisation des clients existants, vente additionnelle
- Démarcher de nouveaux prospects, lister les cibles dont les besoins peuvent être comblés par les produits/services de l'entreprise.

## Introduction au marketing et aux médias sociaux

**4 jours**

- Sensibilisation au marketing digital
- CRM notion (customer relationship management) assurer le processus de vente au niveau administratif et être capable d'en expliquer la fonction et l'application
- L'univers du marketing
- Introduction à la stratégie
- Introduction à la communication
- Utilisation d'un réseau professionnel, LinkedIn
- Comment utiliser les réseaux sociaux pour toucher des cibles potentiels

## Merchandising

**1 jour**

- Objectifs du merchandising
- Aménagement du point de vente et de la circulation
- Rôle du merchandiser
- Contrôle du taux de rentabilité

## Distribution

**1 jour**

- Distribution stratégique et physique
- Canaux de distribution
- Politique de distribution

## Autogestion

1 jour

- Planifier le temps et fixer des priorités
- Identifier les causes de stress possibles et appliquer des mesures d'optimisation
- S'informer sur les innovations (canaux et sources d'information)
- Préparation aux examens

## 7. Organisation des examens

- Les examens consistent en 3 branches

<b>2 épreuves écrites</b>	Négociation & planification	60 min.
	Marketing	60 min.
<b>1 épreuve orale devant 2 experts</b>	Vente & négociation	30 min.

## 8. Horaires et dates

### Horaires :

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)

### Dates :

2017		
Sessions	Formation	Examens (2 jours)
<b>Session 1</b>	2 octobre au 3 novembre 2017	2 et 3 novembre
<b>Session 2</b>	13 novembre au 15 décembre 2017	14 et 15 décembre

## 9. 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 ou privés.

## 10. Investissement et durée

- Durée : 20 jours de 6 périodes, au total 120 périodes de 50 minutes auxquels s'ajoutent 2 jours d'examens.

Budget y-compris la taxe d'examen	
Adhérent Arventis	Fr. 4'400.-
Non-adhérent Arventis	Fr. 4'900.-

## 11. 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 (à l'exception du commerce de détail) et exercées par des professionnels et des entreprises.
- Par vente on entend aussi bien la vente externe que la vente interne.
- 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.
- Arventis est certifié Eduqua.

### 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.

## 12. Contact et inscription

Pour toute information complémentaire et/ou pour prendre un rendez-vous en vue de l'entretien préalable, veuillez vous adresser à :

Arventis, Association Romande de la Vente  
11, rue Neuve, 1003 Lausanne

**Votre contact**

Cathy Scacchi, directrice du cours  
[cathy.scacchi@arventis.ch](mailto:cathy.scacchi@arventis.ch)