

## Diplôme professionnel de Spécialiste en vente

- Option vente interne
- Option Force de vente externe



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

## 1. Formation de spécialiste en vente interne et vente externe SVI / FDV

Les métiers de la vente et de la relation clientèle en mutation.

Le vendeur est au cœur de la relation client et la relation client joue un rôle important dans la stratégie commerciale.

Une refonte complète de ces 2 formations a été effectuée pour répondre aux différents changements et aux nouvelles attitudes du marché.

## 2. Objectifs du cours et destinataires

- Maîtriser les spécificités et les techniques de vente à l'interne et à l'externe.
- La formation de spécialiste en vente interne (SVI) et en vente externe (FDV) 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.

## 3. Conditions d'admission

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

### a) Tous les secteurs et métiers de base concernés

- Industrie, artisanat, construction, services, toutes les branches sont représentées. Tous les métiers de base (du CFC à l'ingénieur) sont touchés.

### b) Titres apparentés (liste non exhaustive)

- Assistant de vente interne
- Conseiller de vente interne / externe
- Chargé de clientèle à l'interne
- Collaborateur technique au service interne
- Technico-commercial au service interne / externe
- Délégué commercial.

## 4. 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 interne et externe dont l'accès aux examens est accessible uniquement aux personnes qui peuvent justifier du pré requis MarKom, d'une expérience professionnelle d'au moins 2 ans dans les secteurs de la vente et d'une formation professionnelle de base.
- **La formation MarKom ne sera plus obligatoire à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019 suite à la réforme fédérale des brevets fédéraux de conseiller de vente à l'interne, à l'externe et du marketing.**

## 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. Titres obtenus

- Diplôme professionnel de spécialiste en vente
  - Option vente interne SVI
  - Option force de vente externe FDV.

## 7. Programme du cours

### Communication / attitude en vente

2 jours

- Comment se présenter et engager la relation
- Adopter une attitude positive et créer un lien
- Identifier ses forces et les mettre en pratique
- Etre proactif.

### Technique de vente interne / externe, négociation et prospection

5 jours

- Filières de vente
- La vente au sein de l'organisation de l'entreprise
- L'organisation
- Les étapes du cycle de vente
- Processus global de planification des ventes
- Prospection / la prise de rendez-vous
- Stratégie de prospection
- CRM
- Rôle d'internet, e-commerce et réseaux sociaux
- Fidélisation des clients et suivi après-vente.

### Psychologie de vente

1 jour

- 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.

## **La relation client au cœur du processus de vente** **4 jours**

- Les bases de la communication dans une relation client réussie
- Mener une conversation téléphonique de conseil, vente, prise de rendez-vous
- Utiliser une bonne technique de questionnement dans un entretien client
- Gérer le stress et les entretiens difficiles
- Le CRM, un outil dans la qualité de la relation client
- Lever les objections en toutes circonstances
- Recevoir et traiter efficacement les réclamations
- Faire en sorte que la vente additionnelle devienne un réflex quotidien
- Décrocher des rendez-vous par téléphone.

## **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.

## **Optimiser son temps à l'heure du digital** **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.

## **Technique de présentation / le pitch** **1 jour**

- Elaboration d'une présentation
- Pitch, comment convaincre et se présenter d'une manière percutante

## **Merchandising** **1 jour**

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

## **Distribution / promotion des ventes** **1 jour**

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

## **Validation des compétences et des acquis** **1 jour**

- Entraînement aux examens.

## 8. Organisation des examens

Les examens consistent en 3 branches :

<b>2 épreuves écrites</b>	Marketing	90 min
	Négociation en vente interne ou externe	1h45 min
<b>1 épreuve orale devant 2 experts</b>	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)

### Sessions

Sessions	Formation	Examens (2 jours)	
<b>2018 / 3</b>	24 septembre au 26 octobre	25 et 26 octobre 2018	
	4	12 novembre au 14 décembre	13 et 14 décembre 2018
<b>2019 / 1</b>	18 février au 22 mars	21 et 22 mars 2019	
	2	1 mai au 6 juin	5 et 6 juin 2019
	3	23 septembre au 25 octobre	24 et 25 octobre 2019
	4	18 novembre au 20 décembre	19 et 20 décembre 2019

## 10. Lieu des cours

- Les cours ont lieu dans les salles du Centre de formation ESG, école technique supérieure, 5, av. de la Rochelle, 1008 Prilly ou au centre de Lausanne. 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	
<b>Adhérent Arventis</b>	Fr. 4'585.-
<b>Non-adhérent Arventis</b>	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 interne et externe exercées par des professionnels et des entreprises (à l'exception du commerce de détail).
- Tous les membres du Comité bénéficient d'un ou plusieurs brevets ou diplômes fédéraux dans la vente, marketing, RH et FSEA. Ce sont également des praticiens qui ont une excellente connaissance du marché et des professions.

### b) Que faisons-nous

- Arventis dispense également 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 - [cathy.scacchi@arventis.ch](mailto:cathy.scacchi@arventis.ch)

