

## **Diplôme professionnel de spécialiste en vente interne & 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 externe**

**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.**

## **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 et en vente externe 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**

- Être 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 d'une expérience professionnelle d'au moins 2 ans dans les secteurs de la vente et d'une formation professionnelle de base.

## **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 interne et externe

## **7. Programme du cours**

### **Technique de vente interne / externe, négociation**

**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 et attitude en vente**

**3 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, vos valeurs et les enjeux**

**3 ½ 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
- Instaurer l'esprit « client et service » au cœur de votre activité
- Exceller dans la relation client

### **Marketing et médias sociaux**

**5 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.

### **Le changement, pourquoi ? pourquoi pas ?**

**1 jour**

- Pourquoi les changements font peur ?
- Différence entre changement imposé et changement décidé
- Les pièges pour ne pas changer
- Comment maîtriser ses peurs
- Les changements, une opportunité et notre merveilleuse capacité à nous adapter

### Technique de présentation / le pitch

1 ½ jour

- Elaboration d'une présentation percutante
- Comment convaincre en peu de mots
- Développer sa marque personnelle, Swot
- Pitch d'entreprise

### 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.

## 8. Organisation des examens

Les examens consistent en 3 branches :

<b>2 épreuves écrites</b>	Marketing Négociation en vente interne et externe	1h30 min 1h30 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  
12h35 à 15h25

### Dates

Session	Formation	Examens (2 jours)
1	1 <sup>er</sup> septembre au 6 octobre 2020	5 et 6 octobre 2020

## 10. Lieu des cours

- Les cours ont lieu au centre de Lausanne, à proximité du métro ou parking

## 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.

<b>Budget y-compris la taxe d'examen</b>	
<b>Membre Arventis</b>	Fr. 4'585.-
<b>Non membre 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)