

Description

Le ou la spécialiste de vente planifient, organisent et contrôlent la vente de toutes sortes de marchandises. Ils mettent au point, en collaboration avec les spécialistes du marketing, des stratégies pour maximiser les ventes. En tant que spécialistes du service externe, ils contactent et se rendent chez les clients pour les fidéliser, mettent en valeur les produits et services de l'entreprise qu'ils représentent, prospectent le marché pour trouver de nouveaux clients.

Leurs principales activités consistent à:

Service interne

- mettre en place des promotions de vente en fonction des groupes de consommateurs définis;
- contrôler les résultats des campagnes de promotion et en faire le bilan;
- préparer les échantillons et les dossiers de présentation destinés au service externe;
- gérer les commandes, assurer le suivi et les livraisons;
- traiter le retour des marchandises défectueuses et invendues;
- contrôler les stocks et faire les commandes de réassortiment;
- traiter les réclamations des clients;
- organiser et gérer le service après-vente en relation avec les techniciens;

Service externe

- tenir à jour les fichiers des clients, préparer le programme annuel, mensuel et journalier des visites;
- prendre contact avec les clients, présenter les produits ou services, négocier, enregistrer les commandes et conclure des contrats de vente;
- s'assurer des désirs exprimés par les clients et de leur degré de satisfaction;
- reconnaître et juger les besoins et les motivations d'achat de la clientèle;
- argumenter pour mettre en valeur les produits et l'entreprise en vue d'une conclusion de vente;
- faire de la prospection pour élargir la clientèle et la renouveler, participer à des foires commerciales;
- envoyer de la documentation (catalogues, échantillons, listes de prix) pour maintenir le contact avec la clientèle et la renseigner sur l'évolution du produit;
- prendre en considération les réclamations, les analyser et trouver une solution satisfaisante;
- transmettre les informations sur le marché au directeur des ventes.

Environnement de travail

Le ou la spécialiste de vente au service interne, travaillent plutôt en bureau. Ils collaborent avec d'autres professionnels (gestionnaires du commerce de détail, spécialistes en marketing, responsable des produits, etc.). Leurs horaires de travail sont, en principe, réguliers.

Le ou la spécialiste de vente au service externe sont des personnes «de terrain» autonomes qui se déplacent tous les jours pour rendre visite à leurs clients (entre 4 et 6 par jour selon les secteurs). Leurs horaires, très variables, peuvent les amener à travailler en soirée.

Formation

La formation de spécialiste de vente s'acquiert en emploi ou à distance dans l'une des orientations suivantes: service interne, service externe.

Lieux

- Divers lieux en Suisse romande.

Pour plus de détails, consulter www.orientation.ch/perfectionnement.

Durée

- 1 an.

Conditions d'admission à l'examen

- CFC, maturité, diplôme ES, brevet fédéral, titre HES ou universitaire et 2 ans d'expérience professionnelle dans les domaines de la vente, du marketing, des relations publiques ou de la publicité/communication;
- autre titre et 3 ans de pratique professionnelle dans le domaine.

Titre obtenu

- brevet fédéral de spécialiste de vente, avec mention de la spécialisation.

Contenu (branches d'examen)

Matières communes aux deux spécialisations

- planification de la vente;
- promotion de la vente/publicité;
- distribution;
- marketing;
- comptabilité/controlling;

Matières spécifiques au service interne

- statistiques en économie d'entreprise;
- techniques de présentation et de vente/entretien de vente;
- aptitude personnelle à conduire une équipe
- étude de marché;

Matières spécifiques au service externe

- droit;
- rhétorique/présentation de la marchandise et merchandising;
- autogestion;
- processus de vente.

Qualités requises

L'exercice de cette profession fait appel à des qualités comme:

- Sens commercial
- Aptitude à travailler de façon indépendante
- Disposition à de fréquents déplacements
- Facilité de contact
- Facilité d'expression
- Présentation soignée

Perspectives professionnelles

Les spécialistes de vente ont la possibilité d'être engagés par différentes entreprises qui vendent des biens ou des services. Après quelques années d'expérience, ils peuvent accéder à des postes à responsabilités tels que chefs de groupe ou de secteur, responsables de la promotion des ventes, responsables de succursale, chefs de produit, directeurs de vente ou de marketing, chefs d'entreprise, etc.

Perfectionnement

Les spécialistes de vente peuvent envisager les perfectionnements suivants:

- cours de connaissances sur les nouveaux produits, les nouvelles techniques de vente, le marketing, etc;
- séminaires de formation proposés par les distributeurs, les organisations du monde du travail ou certaines écoles;
- diplôme fédéral de chef-fe de vente, formation en emploi, Bienne et Lausanne;
- brevets et diplômes fédéraux dans les domaines du commerce, de la communication, du marketing, etc.;
- etc.

Pour plus de détails, consulter www.orientation.ch/perfectionnement et www.orientation.ch/postgrades.

Professions voisines

- Chef de vente DF/Cheffe de vente DF
- Conseiller de vente automobile BF/Conseillère de vente automobile BF
- Spécialiste d'achat / approvisionnement BF/Spécialiste d'achat / approvisionnement BF
- Spécialiste en marketing BF/Spécialiste en marketing BF
- Spécialiste pharmaceutique BF/Spécialiste pharmaceutique BF
- Spécialiste technico-gestionnaire BF/Spécialiste technico-gestionnaire BF

Adresses

Fédération des agents indépendants et représentants (FAIR)
Rue Camille-Martin 20
1200 Genève
Tél.: 022 796 07 11
<http://www.f-a-i-r.ch>

Vente Suisse
Secrétariat central
Marchweg 6
5035 Unterefelden
Tél.: 031 961 54 81
<http://www.verkaufschweiz.ch/fr>