



Zoom sur les formations en vente à Thiers

La vente n'est pas le commerce ! Souvent les jeunes ont une représentation erronée du secteur de la vente, ils pensent qu'ils vont être vendeur dans un magasin or la réalité du secteur est toute autre. Nous sommes allés à la rencontre des professeurs du lycée professionnel Germaine Tillion et du lycée Montdory qui proposent des formations en vente après la 3^e et après le bac.

Les formations : à Thiers, Le lycée professionnel Germaine Tillion propose le bac professionnel « vente » ; le lycée général et technologique Montdory forme au BTS NRC « Négociation Relation Client » et propose la spécialité « mercatique » du bac technologique STMG « Sciences et Technologies du Management et de la Gestion ». (D'autres lieux de formation existent dans l'académie de Clermont-Ferrand).

Qu'est-ce que la vente ? Se former à la vente c'est développer quatre compétences professionnelles : prospecter ; négocier ; suivre et fidéliser le client. **Prospecter :** c'est rechercher des clients pour développer la vente de produits ou de services. Comment ? par téléphone ; par mail ; les visites ; les salons ou les foires... **Négocier :** il s'agit de mener un entretien de vente avec un futur client (qu'on appelle prospect en langage technique !) comment ? en argumentant sur le produit (il faut bien connaître

son produit) et en calculant le meilleur prix pour chacun, client et vendeur doivent être satisfaits (relation gagnant-gagnant). **Suivre :** après la vente il faut suivre la mise en service, le réapprovisionnement, le paiement de la commande. Et enfin **fidéliser** le client, il s'agit de vérifier qu'il est satisfait, ceci afin qu'il revienne, qu'il parle de l'entreprise à d'autres. On fidélise les clients par des invitations, des enquêtes... Ces compétences professionnelles s'apprennent aussi bien dans le bac professionnel vente que dans le BTS NRC. En bac pro comme en BTS les étudiants mettent en pratique ce qu'ils ont appris, les périodes de stage en entreprise sont importantes : 22 semaines en bac pro et 16 semaines en BTS avec en plus 1 journée par semaine en dehors des périodes de stage. Le BTS apporte, outre une qualification professionnelle supérieure (bac +2), une dimension ressources humaines puisque les étudiants en BTS vont apprendre le management d'équipe et la gestion de projets commerciaux. La culture générale de l'entreprise est également abordée au cours de la formation. La spécialité « mercatique » du bac technologique STMG aborde la veille commerciale et le marketing il s'agit d'étudier le consommateur, de l'observer pour voir comment il se comporte de-

vant un produit, pour cela on utilise des outils comme les enquêtes, les études de marché...

Quelles différences entre la vente et le commerce ? Les professeurs du LP G. Tillion nous expliquent que dans le commerce le travail consiste à gérer les stocks ; à mettre en rayon ; à tenir le magasin ; passer des commandes et s'occuper des livraisons : « La grande différence c'est que le client n'a pas forcément besoin du vendeur pour acheter ! Le vendeur attend le client, quand celui-ci entre dans le magasin c'est qu'il a un besoin, alors que pour la vente, le commercial va devoir susciter le besoin et aller au-devant du client ». Il s'agit bien d'une démarche active de recherche de clientèle, activité essentiellement basée sur la communication écrite et orale. « Les jeunes confondent souvent commerce et vente, pour eux c'est la même chose, ils sont parfois déçus quand ils arrivent chez nous car ils veulent faire du commerce et être vendeur dans un magasin ».

Quelles qualités pour être commercial ? La communication est centrale, il faut donc que les jeunes possèdent le sens du contact ; qu'ils soient organisés ; rigoureux ; dynamiques ; autonomes et créatifs. « L'envie d'y aller ! Un esprit de compétition, la « tchatche ne suffit pas ! ». Les technologies de l'information et de la

communication sont très présentes dans les formations et dans la pratique. La pratique des langues étrangères est un atout pour être commercial, les sections européennes sont présentes dans les formations du bassin de Thiers avec une section européenne anglais pour le bac professionnel vente de G. Tillion et la possibilité de poursuivre en section européenne en 1^{ère} STMG sera possible à la rentrée 2017 au lycée Montdory.

Débouchés : Les formations débouchent sur des métiers d'assistant commercial ; chargé de prospection ; conseiller clientèle ; négociateur ; attaché commercial ; télévendeur ; téléprospecteur. Toutes les organisations, tous les secteurs ont besoin de commerciaux : les entreprises, industries doivent vendre leurs produits ou leurs services comme les banques, les assurances...

Evolutions : la filière vente s'adapte en permanence aux évolutions des nouvelles technologies de l'information et de la communication, le bac professionnel comme le BTS doivent être rénovés à la rentrée 2018.

EN SAVOIR PLUS

Tous les CIO sur ac-clermont.fr, admission-postbac.fr