

Certificat de Qualification professionnelle

DELEGUE(E) PHARMACEUTIQUE

REPERAGE DES COMPETENCES DU CANDIDAT

Candidat

Nom :

Prénom :

Entreprise :

Parcours du candidat

- Demande de **validation totale** du CQP Délégué(e) pharmaceutique
- Demande de **validation partielle** sur les blocs de compétences suivants :
 - Bloc de compétences 1** : Conseil, information et formation scientifiques, techniques et réglementaires aux clients (à l'équipe officinale), sur les produits pharmaceutiques de sa gamme dans le respect de la réglementation pharmaceutique
 - Bloc de compétences 2** : Recueil et transmission des informations de pharmacovigilance, des défauts qualité et des réclamations des clients et suivi des actions correctives
 - Bloc de compétences 3** : Mise en œuvre d'un plan d'action commerciale
 - Bloc de compétences 4** : Négociation commerciale avec les clients selon la réglementation en vigueur afin d'établir une relation de partenariat de qualité et durable entre l'entreprise et le client

Présentation du CQP

Le (la) titulaire du CQP Délégué(e) pharmaceutique réalise la **promotion et la vente de produits d'automédication ou de prescription auprès des pharmacies** en fonction des lignes directrices définies par la direction des ventes et dans le cadre de la réglementation pharmaceutique.

Il/elle exerce son activité professionnelle auprès des pharmacies d'officine sous la responsabilité directe d'un responsable hiérarchique.

Dans ce cadre, il lui est demandé :

- de **réaliser la promotion** de produits pharmaceutiques et de répondre aux questions et objections des membres de la pharmacie d'officine qu'il visite,
- de **conseiller** l'équipe officinale sur la vente et la promotion des produits pharmaceutiques
- de **gérer et développer un portefeuille clients** dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise
- de **réaliser un rapport d'activité** transmis à l'entreprise

En cas d'anomalies ou litiges, il/elle prend les mesures adaptées selon des procédures établies par l'entreprise et en informe les personnes concernées.

Les principales situations professionnelles rencontrées sont les suivantes :

- Information et réponse aux questions des pharmaciens, de l'équipe officinale ou autres clients sur un ou plusieurs produits et services (caractéristiques, contre-indications, avantages différentiels)
- Application d'un plan d'action sectoriel à partir des objectifs nationaux et régionaux (ciblage, proposition de moyens...)
- Recueil, analyse et transmission des demandes et des informations recueillies aux services concernés (direction des ventes, pharmacovigilance...)
- Présentation des caractéristiques et des avantages des produits à l'aide des outils promotionnels
- Conseil sur le plan du merchandising, de la revente des produits et de la gestion de stock
- Négociation (prix/volume, conditions de vente, délais de livraison) et vente des produits de la gamme (établissement d'un contrat ou d'un bon de commande)
- Proposition et négociation d'offres commerciales et de services
- Suivi des commandes, de la facturation et du compte client (litiges, invendus...) et/ou des appels d'offres
- Gestion du fichier clients
- Enregistrement et transmission informatique des données
- Veille concurrentielle et remontée des informations vers sa hiérarchie
- Analyse des résultats et de la rentabilité par rapport aux objectifs et mise en place d'actions correctives ou de développement du secteur (congrès, manifestations professionnelles...)

Le référentiel CQP est constitué de quatre blocs de compétences :

- ✓ **Bloc de compétences 1 : Conseil, information et formation scientifiques, techniques et réglementaires aux clients (à l'équipe officielle), sur les produits pharmaceutiques de sa gamme dans le respect de la réglementation pharmaceutique**
- ✓ **Bloc de compétences 2 : Recueil et transmission des informations de pharmacovigilance, des défauts qualité et des réclamations des clients et suivi des actions correctives**
- ✓ **Bloc de compétences 3 : Mise en œuvre d'un plan d'action commerciale**
- ✓ **Bloc de compétences 4 : Négociation commerciale avec les clients selon la réglementation en vigueur afin d'établir une relation de partenariat de qualité et durable entre l'entreprise et le client**

Pour obtenir le CQP dans sa totalité, le candidat doit être évalué positivement sur les 4 blocs de compétences.

Pour obtenir un bloc de compétences, le candidat doit avoir acquis 80% des critères d'évaluation associés et acquis l'ensemble des critères essentiels.

Déroulement du repérage des compétences

Objectif de l'entretien :

L'objectif de l'entretien de repérage est d'identifier l'expérience du candidat et ses acquis, afin de le conseiller et de l'orienter :

- *Vers la validation des acquis de l'expérience pour les blocs correspondant à son expérience*
- *Vers un parcours de formation adapté pour les autres blocs*

Cet entretien doit permettre au salarié d'exprimer et de décrire son expérience professionnelle sous ses différentes facettes, quelle que soit l'entreprise où cette expérience a été acquise, afin de valoriser ses acquis et d'ancrer la démarche dans une dynamique positive.

Participants : Candidat, responsable hiérarchique, évaluateur (représentant de la fonction formation ou formateur externe)

1. Accueil du candidat

→ **Rappeler l'objectif et le contexte de l'entretien :**

Il s'agit de décrire et de comprendre l'expérience professionnelle du candidat. Les questions posées visent à mieux comprendre les activités du candidat et à voir si elles correspondent aux compétences requises pour le CQP. Ce n'est pas une évaluation, ni un examen, et il n'y a pas de jugement de valeur vis-à-vis du candidat.

→ **Présenter la tierce personne et la raison de sa présence.**

→ **Avant d'entrer dans un questionnement plus précis, quelques questions ouvertes doivent permettre de mettre à l'aise le candidat et d'avoir une première vision globale de son expérience.**

Exemples :

Sur quel secteur intervenez-vous ?

Depuis combien d'années êtes-vous délégué(e) pharmaceutique ? Avez-vous évolué à l'interne ? Etiez-vous dans le même secteur auparavant ?

→ **Présenter l'outil de repérage des compétences qui sera utilisé, renseigné et paraphé.**

Prévoir un document pour chaque participant afin que chacun puisse le consulter.

2. Entretien

- Pour chaque bloc de compétences, des exemples de questions sont proposés. Ces questions doivent être adaptées en fonction du candidat.
- Il peut être plus facile de poser des questions correspondant à plusieurs blocs de compétences avant de renseigner les fiches, afin de faciliter l'expression du candidat.
- Veillez à toujours faire le lien entre l'expérience professionnelle et les compétences requises pour le CQP.
- Si vous rencontrez des difficultés pour répondre sur un point donné, vous pouvez vous appuyer sur le référentiel d'évaluation pour mieux identifier le niveau d'exigence du CQP (ce qui sera demandé au candidat lors de l'évaluation finale).
- **« Arrêt sur image »** : les trois intervenants répondent « OUI » ou « NON » à la question posée. Dès lors qu'un des acteurs coche « NON », la compétence n'est pas acquise, et le candidat doit l'acquérir par la formation ou la pratique.
Le résultat doit faire l'objet d'un consensus entre les trois participants. En cas d'avis divergents, une discussion s'engage, en veillant à valoriser les compétences du candidat
- **Rôle du responsable hiérarchique :**
 - Faciliter l'expression du candidat en posant des questions ou en les complétant (souvenez-vous des démarches commerciales menées la semaine dernière, ...) **Attention à ne pas répondre à la place du candidat.**
 - Apporter son avis pour répondre OUI ou NON sur la fiche à renseigner **au cours de l'entretien**

2. Conclusion

- Faire une synthèse orale des blocs acquis et non acquis : vérifier l'adhésion des trois participants et notamment du responsable hiérarchique.
- **Renseigner la fiche récapitulative.**

Les trois participants signent le document.

Point d'attention : Ce document fait partie du dossier présenté au Jury CPNEIS¹.

→ Présenter les prochaines étapes :

- Validation des acquis de l'expérience
- Formation, le cas échéant

→ Conclure en donnant un sens à l'entretien et aux prochaines étapes : valoriser les acquis et faire exprimer un engagement réciproque sur la suite à donner.

¹ Commission Paritaire Nationale de l'Emploi des Industries de Santé
Repérage des compétences CQP Délégué pharmaceutique 2022

Repérage des compétences

Bloc de compétences 1 :

Conseil, information et formation scientifiques, techniques et réglementaires aux clients (à l'équipe officinale), sur les produits pharmaceutiques de sa gamme dans le respect de la réglementation pharmaceutique

Pour ce bloc de compétences, le candidat doit être capable de :

- Etablir un contact efficace et adapté avec le client
- Créer des conditions favorables à l'échange avec le client
- Expliquer les caractéristiques des produits pharmaceutiques de sa gamme (classe thérapeutique, principes actifs, pathologies traitées et symptômes associés, formes galéniques, posologies, pharmacologie, pharmacocinétique, contre-indications, effets indésirables ou iatrogènes, bon usage du produit...) à l'aide des outils adaptés et des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Expliquer et argumenter les avantages concurrentiels des produits de sa gamme
- Apporter les informations et conseils appropriés concernant le conseil, la vente, le merchandising et la promotion des produits pharmaceutiques en fonction de l'interlocuteur et de ses préoccupations (principes et intérêt de la vente-conseil pour les produits, avantages et intérêt commercial de l'exposition des produits, merchandising, points clés d'une vente ...) à l'aide de supports adaptés
- Répondre aux questions et aux objections du client
- Adopter, en toutes circonstances, une attitude professionnelle et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise
- Intégrer, dans son activité professionnelle, les règles de publicité, de promotion, de distribution et de délivrance des médicaments et leurs évolutions
- Intégrer, dans son activité professionnelle, toutes les dispositions réglementaires et les obligations du (de la) délégué(e) pharmaceutique

Exemples de questions :

Pour quelle gamme de produits pharmaceutiques réalisez-vous le conseil, l'information ou de la formation ? Quelles sont les caractéristiques des produits que vous représentez ? (classe thérapeutique, principes actifs, pathologies traitées et symptômes associés, formes galéniques, posologies, pharmacologie, pharmacocinétique, contre-indications, effets indésirables ou iatrogènes, bon usage du produit...)

Quelles techniques de prise de contact utilisez-vous auprès de vos clients ? A quoi êtes-vous attentif(ive) lors de ses échanges ? Comment créez-vous des conditions favorables à l'échange ?

Utilisez-vous des supports pour présenter ces produits ? Lesquels ?

Quelles informations et quels conseils apportez-vous à un client concernant le conseil, la vente, le merchandising et la promotion des produits pharmaceutiques que vous représentez ? Donnez des exemples.

Conseillez-vous vos clients sur l'intérêt commercial du merchandising ? Donnez des exemples.

Quelles objections avez-vous rencontrées de la part de vos clients ? Donnez des exemples. Comment y avez-vous répondu ?

Quelle est la réglementation à respecter concernant vos produits (règles de publicité, de promotion, de distribution et de délivrance)

Quelles sont vos obligations réglementaires en tant que délégué(e) pharmaceutique ?

Le candidat est capable, en autonomie, de ...	Auto-évaluation		Evaluation par le responsable hiérarchique		Evaluation par l'évaluateur		Compétence acquise	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Etablir un contact efficace et adapté avec le client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Créer des conditions favorables à l'échange avec le client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Expliquer les caractéristiques des produits pharmaceutiques de sa gamme (classe thérapeutique, principes actifs, pathologies traitées et symptômes associés, formes galéniques, posologies, pharmacologie, pharmacocinétique, contre-indications, effets indésirables ou iatrogènes, bon usage du produit...) à l'aide des outils adaptés et des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Expliquer et argumenter les avantages concurrentiels des produits de sa gamme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apporter les informations et conseils appropriés concernant le conseil, la vente, le merchandising et la promotion des produits pharmaceutiques en fonction de l'interlocuteur et de ses préoccupations (principes et intérêt de la vente-conseil pour les produits, avantages et intérêt commercial de l'exposition des produits, merchandising, points clés d'une vente ...) à l'aide de supports adaptés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Répondre aux questions et aux objections du client	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Adopter, en toutes circonstances, une attitude professionnelle et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Intégrer, dans son activité professionnelle, les règles de publicité, de promotion, de distribution et de délivrance des médicaments et leurs évolutions	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Intégrer, dans son activité professionnelle, toutes les dispositions réglementaires et les obligations du (de la) délégué(e) pharmaceutique	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			

Conclusion pour le **Bloc de compétences 1**

Date du repérage :

- Tous les points sont acquis : le candidat met en œuvre l'ensemble des compétences du bloc de compétences et peut être évalué.
- Le candidat a besoin d'un accompagnement au poste de travail et / ou d'un complément de formation sur les thèmes suivants :
 - Les principaux médicaments des domaines suivants Gastrologie / Entérologie, Pneumologie / ORL, Dermatologie / Antisepsie, Traitement de la douleur : les classes thérapeutiques, les principes actifs, les pathologies traitées, les formes galéniques, les posologies, la pharmacologie et la pharmacocinétique, les contre-indications, les effets indésirables ou iatrogènes, les principales précautions à prendre pour des publics spécifiques (femmes enceintes, enfants, ...)
 - Les techniques de prise de contact et d'entretien avec un client et la présentation
 - Le conseil concernant la vente, le merchandising et la promotion des produits pharmaceutiques
 - La réglementation pharmaceutique et les obligations du délégué pharmaceutique

Bloc de compétences 2 : Recueil et transmission des informations de pharmacovigilance, des défauts qualité et des réclamations des clients et suivi des actions correctives

Pour ce bloc de compétences, **le candidat doit être capable de :**

- Assurer le suivi de la satisfaction du client
- Recevoir et écouter la problématique rencontrée par le client
- Recueillir les critères indispensables à l'évaluation des cas de pharmacovigilance en fonction des dispositions réglementaires
- Assurer la remontée de l'information auprès des services concernés en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Transmettre au client une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise
- Présenter les actions d'amélioration au client et les suivre dans son champ d'activité
- Conclure efficacement une situation difficile

Exemples de questions :

Avez-vous été confronté(e) à des cas de pharmacovigilance, de défauts de qualité des produits pharmaceutiques ou de réclamations transmis par un client ?

Comment vous a été transmise cette information ? Donnez un exemple

Quelles informations complémentaires avez-vous recherchées ? A quels éléments étiez-vous vigilant(e) ?

Par quels moyens avez-vous transmis ces informations à votre entreprise ? A quel(s) interlocuteur(s) ?

Quelles actions d'amélioration ont été mises en œuvre suite à ces cas ? Les avez-vous présentées au client ? Par quels moyens ? En avez-vous assuré leur suivi ? Donnez des exemples.

Comment avez-vous conclu avec le client suite à cette remontée d'information ?

Le candidat est capable, en autonomie, de ...	Auto-évaluation	Evaluation par le responsable hiérarchique	Evaluation par l'évaluateur	Compétence acquise
Assurer le suivi de la satisfaction du client	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Recevoir et écouter la problématique rencontrée par le client	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Recueillir les critères indispensables à l'évaluation des cas de pharmacovigilance en fonction des dispositions réglementaires	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Assurer la remontée de l'information auprès des services concernés en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Transmettre au client une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Présenter les actions d'amélioration au client et les suivre dans son champ d'activité	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Conclure efficacement une situation difficile	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			

Conclusion pour le **Bloc de compétences 2**

Date du repérage :

- Tous les points sont acquis : le candidat met en œuvre l'ensemble des compétences du bloc de compétences et peut être évalué.
- Le candidat a besoin d'un accompagnement au poste de travail et / ou d'un complément de formation sur les sujets suivants :
 - La réglementation concernant la gestion de cas de pharmacovigilance
 - La procédure de gestion et de transmission d'informations en cas de pharmacovigilance
 - La procédure de gestion et de transmission d'informations concernant les défauts qualité des produits et les réclamations
 - Le traitement des réclamations et les actions correctives ou les actions d'amélioration à mettre en place

Bloc de compétences 3 : Mise en œuvre d'un plan d'action commerciale

Pour ce bloc de compétences, **le candidat doit être capable de :**

- Recueillir et exploiter des informations pertinentes sur le marché, sur les cibles de son secteur, leur potentiel, les consommateurs et les concurrents à partir de différentes sources et en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Analyser la typologie du client visité : la typologie de la pharmacie, son fonctionnement, l'équipe officinale et la clientèle
- Identifier les enjeux et les problématiques de ses clients et prospects
- Collecter les informations de son secteur sur les produits pharmaceutiques de sa gamme
- Transmettre des informations pertinentes sur les clients, les prospects et leurs besoins à sa hiérarchie et aux autres services de l'entreprise pour assurer la relation client selon les règles et procédures en vigueur
- Identifier les moyens nécessaires à la mise en œuvre de ses activités commerciales avec sa hiérarchie
- Organiser son activité sur son secteur en fonction des objectifs définis et identifier les priorités dans le respect des procédures de l'entreprise (prise de rendez-vous, participation à des manifestations professionnelles, gestion administrative...) en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Prospecter et obtenir des rendez-vous afin de développer son portefeuille clients et prospects
- Réaliser la mise à jour du fichier des clients et des prospects en utilisant l'outil de gestion de la relation clients de l'entreprise et des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Renseigner les tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale
- Suivre les résultats de ses actions commerciales et des activités de prospection en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant, identifier les écarts et alerter sa hiérarchie
- Communiquer efficacement avec différents interlocuteurs internes (service commercial, marketing, affaires réglementaires, service communication, service technique) et externes en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant

Exemples de questions :

Quelles informations recherchez-vous sur votre secteur ? A partir de quelles sources ? Comment vérifiez-vous vos sources ?
Comment vous organisez-vous pour répondre à vos objectifs, pour prospecter ou prendre des rendez-vous ? Comment identifiez-vous vos priorités ?
Quels sont les moyens à votre disposition pour réaliser vos activités commerciales (outils, documents, autres ressources matérielles) ?
Comment réalisez-vous la mise à jour de votre fichier client et prospect ?

Quel(s) outil(s) de suivi de votre activité et des performances commerciales utilisez-vous ? A quoi êtes-vous attentif(ive) lors du renseignement du ou des outil(s) ? Quels indicateurs utilisez-vous ?

Analysez-vous les résultats de vos actions commerciales ? Avez-vous été confronté(e) à des écarts ? Qu'avez-vous fait ? Donnez des exemples. Avec quels services et quels interlocuteurs êtes-vous en relation dans votre entreprise et en externe ? Sur quels sujets ? Par l'intermédiaire de quels canaux de communication ? A quoi êtes-vous attentif(ive) lors de la transmission d'informations ? Donnez des exemples.

Le candidat est capable, en autonomie, de ...	Auto-évaluation	Evaluation par le responsable hiérarchique	Evaluation par l'évaluateur	Compétence acquise
Recueillir et exploiter des informations pertinentes sur le marché, sur les cibles de son secteur, leur potentiel, les consommateurs et les concurrents à partir de différentes sources et en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Analyser la typologie du client visité : la typologie de la pharmacie, son fonctionnement, l'équipe officinale et la clientèle	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Identifier les enjeux et les problématiques de ses clients et prospects	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Collecter les informations de son secteur sur les produits pharmaceutiques de sa gamme	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Transmettre des informations pertinentes sur les clients, les prospects et leurs besoins à sa hiérarchie et aux autres services de l'entreprise pour assurer la relation client selon les règles et procédures en vigueur	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Identifier les moyens nécessaires à la mise en œuvre de ses activités commerciales avec sa hiérarchie	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			

Organiser son activité sur son secteur en fonction des objectifs définis et identifier les priorités dans le respect des procédures de l'entreprise (prise de rendez-vous, participation à des manifestations professionnelles, gestion administrative...) en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Prospecter et obtenir des rendez-vous afin de développer son portefeuille clients et prospects	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Réaliser la mise à jour du fichier des clients et des prospects en utilisant l'outil de gestion de la relation clients de l'entreprise et des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Renseigner les tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Suivre les résultats de ses actions commerciales et des activités de prospection en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant, identifier les écarts et alerter sa hiérarchie	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Communiquer efficacement avec différents interlocuteurs internes (service commercial, marketing, affaires réglementaires, service communication, service technique) et externes en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			

Conclusion pour le **Bloc de compétences 3**

Date du repérage :

- Tous les points sont acquis : le candidat met en œuvre l'ensemble des compétences du bloc de compétences et peut être évalué.
- Le candidat a besoin d'un accompagnement au poste de travail et / ou d'un complément de formation sur les sujets suivants :
 - Le recueil et l'analyse des informations liées au secteur
 - L'organisation de son activité et les moyens permettant la réalisation de l'activité commerciale
 - Le suivi et le reporting de l'activité commerciale (outils, indicateurs, actions mises en œuvre)
 - La communication avec différents interlocuteurs internes ou externes et les canaux de communication

Bloc de compétences 4 :
Négociation commerciale avec les clients selon la réglementation en vigueur afin d'établir une relation de partenariat de qualité et durable entre l'entreprise et le client

Pour ce bloc de compétences, **le candidat doit être capable de :**

- Identifier et analyser les besoins du client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente
- Rechercher des informations auprès du client sur l'état et la rotation des stocks des produits de sa gamme, les ventes réalisées et son potentiel
- Expliquer l'avantage commercial et financier du choix d'un produit ou d'un service pour un client (une pharmacie) à partir de sa typologie et de son mode de fonctionnement
- Formaliser une offre commerciale (contrat, bon de commande) adaptée aux besoins du client dans le respect des procédures de l'entreprise **en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant**
- Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre et répondre avec efficacité aux questions et aux objections du client
- Conclure la vente
- Mettre en œuvre une relation de partenariat et de confiance avec son client (le pharmacien et l'équipe officinale)

Exemples de questions :

Comment procédez-vous pour découvrir les besoins d'un client ? Quelles informations cherchez-vous à obtenir ?

Quelles informations recherchez-vous auprès de vos clients pour rédiger votre offre (état des stocks, ventes réalisées...) ? Donnez des exemples

Sur quel(s) support (s) formalisez-vous vos offres commerciales ? A quels éléments êtes-vous attentif(tive) ?

Quelles objections avez-vous rencontrées de la part de vos clients ? Comment y répondez-vous ? Donnez des exemples

Comment construisez-vous votre argumentaire ? Comment levez-vous les objections d'un client ?

Comment concluez-vous votre négociation commerciale ?

De quels moyens disposez-vous pour établir un partenariat et une relation de confiance avec les clients ?

Le candidat est capable, en autonomie, de ...	Auto-évaluation	Evaluation par le responsable hiérarchique	Evaluation par l'évaluateur	Compétence acquise
Identifier et analyser les besoins du client par un questionnaire adapté, une écoute active et une reformulation pertinente	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Rechercher des informations auprès du client sur l'état et la rotation des stocks des produits de sa gamme, les ventes réalisées et son potentiel	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Expliquer l'avantage commercial et financier du choix d'un produit ou d'un service pour un client (une pharmacie) à partir de sa typologie et de son mode de fonctionnement	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Formaliser une offre commerciale (contrat, bon de commande) adaptée aux besoins du client dans le respect des procédures de l'entreprise en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre et répondre avec efficacité aux questions et aux objections du client	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Conclure la vente	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Mettre en œuvre une relation de partenariat et de confiance avec son client (le pharmacien et l'équipe officinale)	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			

Conclusion pour le **Bloc de compétences 4**

Date du repérage :

- Tous les points sont acquis : le candidat met en œuvre l'ensemble des compétences du bloc de compétences et peut être évalué.
- Le candidat a besoin d'un accompagnement au poste de travail et / ou d'un complément de formation sur les sujets suivants :
 - La recherche d'informations et l'analyse des besoins du client
 - La formalisation d'une offre commerciale
 - L'argumentation et la négociation d'une offre commerciale
 - La conclusion de la vente

Bilan du repérage préalable des compétences du candidat

Tableau récapitulatif

Bloc de compétences	Bilan	Le candidat a besoin d'un accompagnement au poste de travail et / ou d'un complément de formation sur les thèmes suivants
<p>Bloc de compétences 1 :</p> <p>Conseil, information et formation scientifiques, techniques et réglementaires aux clients (à l'équipe officinale), sur les produits pharmaceutiques de sa gamme dans le respect de la réglementation pharmaceutique</p>	<p><input type="checkbox"/> Le candidat met en œuvre toutes les compétences de ce bloc et peut être évalué</p> <p><input type="checkbox"/> Le candidat a besoin d'un accompagnement au poste de travail et/ou d'un complément de formation sur ce bloc de compétences</p> <p><input type="checkbox"/> L'entretien de repérage n'a pas été mis en œuvre pour ce bloc</p>	<p><input type="checkbox"/> Les principaux médicaments des domaines suivants : Gastrologie / Entérologie, Pneumologie / ORL, Dermatologie / Antisepsie, Traitement de la douleur : les classes thérapeutiques, les principes actifs, les pathologies traitées, les formes galéniques, les posologies, la pharmacologie et la pharmacocinétique, les contre-indications, les effets indésirables ou iatrogènes, les principales précautions à prendre pour des publics spécifiques (femmes enceintes, enfants, ...)</p> <p><input type="checkbox"/> Les techniques de prise de contact et d'entretien avec un client et la présentation</p> <p><input type="checkbox"/> Le conseil concernant la vente, le merchandising et la promotion des produits pharmaceutiques</p> <p><input type="checkbox"/> La réglementation pharmaceutique et les obligations du délégué pharmaceutique</p>

<p>Bloc de compétences 2 :</p> <p>Recueil et transmission des informations de pharmacovigilance, des défauts qualité et des réclamations des clients et suivi des actions correctives</p>	<p><input type="checkbox"/> Le candidat met en œuvre toutes les compétences de ce bloc et peut être évalué</p> <p><input type="checkbox"/> Le candidat a besoin d'un accompagnement au poste de travail et/ou d'un complément de formation sur ce bloc de compétences</p> <p><input type="checkbox"/> L'entretien de repérage n'a pas été mis en œuvre pour ce bloc</p>	<p><input type="checkbox"/> La réglementation concernant la gestion de cas de pharmacovigilance</p> <p><input type="checkbox"/> La procédure de gestion et de transmission d'informations en cas de pharmacovigilance</p> <p><input type="checkbox"/> La procédure de gestion et de transmission d'informations concernant les défauts qualité des produits et les réclamations</p> <p><input type="checkbox"/> Le traitement des réclamations et les actions correctives ou les actions d'amélioration à mettre en place</p>
<p>Bloc de compétences 3 :</p> <p>Mise en œuvre d'un plan d'action commerciale</p>	<p><input type="checkbox"/> Le candidat met en œuvre toutes les compétences de ce bloc et peut être évalué</p> <p><input type="checkbox"/> Le candidat a besoin d'un accompagnement au poste de travail et/ou d'un complément de formation sur ce bloc de compétences</p> <p><input type="checkbox"/> L'entretien de repérage n'a pas été mis en œuvre pour ce bloc</p>	<p><input type="checkbox"/> Le recueil et l'analyse des informations liées au secteur</p> <p><input type="checkbox"/> L'organisation de son activité et les moyens permettant la réalisation de l'activité commerciale</p> <p><input type="checkbox"/> Le suivi et le reporting de l'activité commerciale (outils, indicateurs, actions mises en œuvre)</p> <p><input type="checkbox"/> La communication avec différents interlocuteurs internes ou externes et les canaux de communication</p>
<p>Bloc de compétences 4 :</p> <p>Négociation commerciale avec les clients selon la réglementation en vigueur afin d'établir une relation de partenariat de qualité et durable entre l'entreprise et le client</p>	<p><input type="checkbox"/> Le candidat met en œuvre toutes les compétences de ce bloc et peut être évalué</p> <p><input type="checkbox"/> Le candidat a besoin d'un accompagnement au poste de travail et/ou d'un complément de formation sur ce bloc de compétences</p> <p><input type="checkbox"/> L'entretien de repérage n'a pas été mis en œuvre pour ce bloc</p>	<p><input type="checkbox"/> La recherche d'informations et l'analyse des besoins du client</p> <p><input type="checkbox"/> La formalisation d'une offre commerciale</p> <p><input type="checkbox"/> L'argumentation et la négociation d'une offre commerciale</p> <p><input type="checkbox"/> La conclusion de la vente</p>

Signatures

Date :

Nom du candidat :

Signature :

Nom des personnes ayant complété ce document :

Responsable hiérarchique :

Signature :

Evaluateur :

Signature :