

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 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 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**

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

Document de travail

Présentation du candidat

Coordonnées

Madame

Monsieur

Nom :

Prénom :

Date de naissance :

Adresse :

Téléphone :

Téléphone portable :

Email :

Expérience professionnelle

Durée totale de l'expérience professionnelle¹ :

Durée totale de l'expérience professionnelle en tant que **délégué(e) pharmaceutique**

Emploi actuel

Intitulé de votre poste :

Entreprise :

Site / établissement où vous exercez votre activité :

Service / département où vous exercez votre activité :

Activité et effectif de cette unité :

Ancienneté dans votre emploi actuel :

N'oubliez pas de joindre le document CERFA n° 12818*02 disponible sur le site :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R10282>

¹ Veuillez joindre la copie des bulletins de salaire ou la copie des certificats de travail ou attestations employeurs correspondant à l'année d'expérience requis.

Recevabilité du candidat dans le cadre de la Validation des Acquis de l'Expérience

Favorable

Défavorable

Décision favorable si les 2 conditions suivantes sont réunies :

- ✓ Métier en lien avec le CQP Délégué(e) pharmaceutique
- ✓ 1 an d'expérience dans le métier

Nom :

Prénom :

Fonction :

Signature :

2. Description de vos principales activités

Décrivez vos principales activités dans votre emploi actuel.

Si votre emploi précédent est également en lien avec le CQP présenté, vous pouvez le décrire sous la même forme

Cette rubrique est particulièrement importante dans le cadre de l'étude de votre dossier par les membres du jury, car la description de votre activité leur permet de vérifier la cohérence entre vos activités et les compétences du CQP. Si certains éléments manquent à votre description, des informations complémentaires peuvent vous être demandées, et reporter ainsi la délivrance de votre CQP à un jury ultérieur.

Ne décrivez que les éléments essentiels de votre activité (environ 10 pages)

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

Conseil et information sur les produits pharmaceutiques de votre gamme

- Pour quels produits pharmaceutiques délivrez-vous une information scientifique, technique et réglementaire et des conseils à des clients professionnels ?
- Quelles sont leurs caractéristiques (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 informations concernant le conseil, la vente, le merchandising et la promotion des produits pharmaceutiques apportez-vous à vos clients ?

Réglementation pharmaceutique

- Quelles dispositions réglementaires (règles liées à la publicité, la promotion, la distribution et la délivrance des produits pharmaceutiques et obligations devez-vous respecter dans votre activité professionnelle ?

Bloc de compétences 2

Recueil et transmission des informations de pharmacovigilance, des défauts qualité et des réclamations des clients et suivi des actions correctives

Cas de pharmacovigilance

- A quels cas de pharmacovigilance avez-vous été confronté(e) ? Quelles actions avez-vous menées ?

Traitement des réclamations

- A quels types de défauts qualité ou réclamations des clients avez-vous été confronté(e) ? Comment les avez-vous gérés ?
- Quelles actions correctives ont été mises en œuvre ?

Bloc de compétences 3

Mise en œuvre d'un plan d'action commerciale

Secteur et marchés

- Quel est votre secteur et votre marché ?
- Quelles sont vos cibles d'action commerciale ?

Traitement des informations – Communication

- Quelles informations liées à votre activité recherchez-vous et transmettez-vous ? Auprès de quels interlocuteurs (collègues, responsables hiérarchiques, autres services, interlocuteurs externes) ? Dans quelles circonstances ?
- Quels outils ou fichiers clients, quels logiciels de gestion de la relation client utilisez-vous ? Effectuez-vous leur mise à jour ?

Mise en œuvre d'un plan d'action commerciale

- Comment vous organisez-vous pour répondre à vos objectifs (prise de rendez-vous, prospection, participation à des manifestations professionnelles, gestion administrative...) ? Avec quels moyens ?
- Quels outils de suivi de votre activité utilisez-vous ? Dans quel but ?
- Avez-vous été confronté(e) à des écarts entre vos résultats et les attentes de votre entreprise ? Quelles ont été vos actions ?

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

Entretien de vente

- Comment structurez-vous votre entretien de vente ?
- Quelles informations cherchez-vous à obtenir auprès du client ?
- Quelles objections rencontrez-vous ? Comment les levez-vous ? Donnez des exemples.
- Comment concluez-vous vos entretiens avec les clients ?

Négociation commerciale

- Sur quels supports élaborerez-vous votre offre commerciale ? A partir de quelles données et quelles analyses ? A quoi êtes-vous vigilant(e) ?
- Avez-vous argumenté et négocié les composantes de vos offres commerciales ? Expliquer un exemple concret.

3. Vos emplois précédents

Emploi :
Durée de l'emploi :
Dates :
Entreprise :
Secteur d'activité de l'entreprise :

Principales activités professionnelles :

Emploi :
Durée de l'emploi :
Dates :
Entreprise :
Secteur d'activité de l'entreprise :

Principales activités professionnelles :

Emploi :
Durée de l'emploi :
Dates :
Entreprise :
Secteur d'activité de l'entreprise :

Principales activités professionnelles :

Emploi :
Durée de l'emploi :
Dates :
Entreprise :
Secteur d'activité de l'entreprise :

Principales activités professionnelles :

4. Autres expériences

Vous pouvez indiquer ici les activités et responsabilités autres que professionnelles en lien avec certains éléments du CQP présenté :

(Par exemple : activités et responsabilités associatives, bénévoles, ...)

5. Votre parcours de formation

5.1 Votre formation initiale

Le cas échéant :

Diplôme(s) / certifications préparé(e/s) – dates :

Diplôme(s) / certifications obtenu(e/s) – dates :

5.2 Formations suivies au cours de votre expérience professionnelle

Intitulé de la formation :

Année :

Durée :

Contenu de la formation :

Organisme de formation ou formateur :

Si ce stage de formation a porté sur des domaines professionnels en rapport avec le CQP présenté, décrivez le contenu de cette formation :

Intitulé de la formation :

Année :

Durée :

Contenu de la formation :

Organisme de formation ou formateur :

Si ce stage de formation a porté sur des domaines professionnels en rapport avec le CQP présenté, décrivez le contenu de cette formation :

Intitulé de la formation :
Année :
Durée :
Contenu de la formation :
Organisme de formation ou formateur :

Si ce stage de formation a porté sur des domaines professionnels en rapport avec le CQP présenté, décrivez le contenu de cette formation :

Intitulé de la formation :
Année :
Durée :
Contenu de la formation :
Organisme de formation ou formateur :

Si ce stage de formation a porté sur des domaines professionnels en rapport avec le CQP présenté, décrivez le contenu de cette formation :