

Certificat de Qualification Professionnelle **Délégué(e) pharmaceutique**

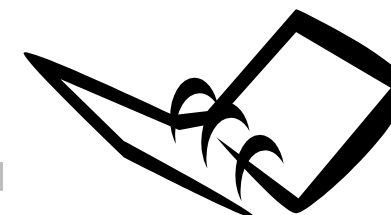
Livret de suivi de la formation en contrat de professionnalisation

Nom et prénom du candidat :

**Organisme en charge de la formation externe :
Nom et prénom du référent « formation » :**

**Fonction du tuteur :
Nom et prénom du tuteur :**

Cachet de l'entreprise et signature :



**Ce livret doit être adressé à la CPNEIS pour présentation au jury du dossier du candidat.
L'entreprise doit avoir réalisé à minima 2 évaluations.**

Objectifs

Ce document est destiné à **suivre le parcours de formation** d'un candidat au CQP « **Délégué(e) pharmaceutique** », en intégrant :

- les temps de formation, en centre de formation ou au sein de l'entreprise (formation interne),
- les temps de mise en pratique en entreprise, avec l'appui du tuteur.

Cet outil doit permettre d'**apprécier les acquis et la progression** du candidat et de **fixer des objectifs** d'apprentissage ou d'amélioration tout au long de la formation. C'est un guide tant pour le tuteur et le formateur que pour le candidat.

Il est proposé de remplir le document à l'issue d'une ou plusieurs période(s) de formation et de mise en pratique, le document étant structuré sur 3 évaluations intermédiaires. **L'entreprise doit réaliser au moins deux évaluations intermédiaires dans l'ensemble du parcours de formation.**

Le tuteur doit être présent à chaque évaluation. Le responsable hiérarchique peut également être présent s'il n'est pas le tuteur. Le formateur de l'organisme de formation doit être présent à une évaluation intermédiaire au moins.

Ces étapes de bilan des acquis permettent de **positionner** ce que le candidat a appris **au regard de ce qui lui sera demandé dans l'évaluation finale** et d'identifier les domaines dans lesquels il doit progresser. Ainsi, le(s) formateur(s) et le tuteur en entreprise peuvent **coordonner** leurs interventions pour que le candidat acquière ce qui lui manque et pour le préparer dans de bonnes conditions à l'évaluation finale.

La synthèse en fin de livret permet de voir si le candidat est prêt pour l'évaluation finale.

Rappel du dispositif de formation

Le CQP comporte 4 blocs de compétences.

Pour chaque bloc, le parcours d'acquisition de compétences peut comporter :

- Des sessions de formation en groupe
- Des séquences de formation en situation professionnelle, avec l'accompagnement d'un tuteur
- Des périodes de mise en pratique de nouvelles activités

Les formations peuvent être dispensées par l'entreprise ou par un organisme de formation externe. Le ou les organisme(s) de formation externe(s) doivent être habilités par la CPNEIS.

Le CQP « Délégué pharmaceutique »

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 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.

Référentiel 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

- 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

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

- 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

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

- 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

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

- Identifier et analyser les besoins du client par un questionnaire 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)

Mode d'emploi du livret

◆ Quand utiliser le livret ?

- A la fin d'une ou plusieurs périodes en entreprise, pour faire le bilan des activités réalisées en entreprise et des acquis de la personne formée (remplir les pages PRATIQUE EN ENTREPRISE).
- A la fin d'une ou plusieurs périodes en centre de formation, avant le départ en entreprise, afin de mettre à disposition du tuteur des informations sur la formation réalisée en centre et sur les acquis de la personne formée (remplir les pages FORMATION).
- En cas de formation réalisée en entreprise, le formateur peut également renseigner cette page FORMATION.

◆ Avec qui ?

Il est souhaitable que la personne formée participe à ces évaluations intermédiaires, et le cas échéant d'autres professionnels du service ayant travaillé avec elle.

Le tuteur doit être présent à chaque évaluation. Le responsable hiérarchique peut également être présent s'il n'est pas le tuteur.

Le formateur de l'organisme de formation doit être présent à une évaluation intermédiaire au moins.

L'entretien formateur – personne en formation – tuteur est nécessaire en cas de difficultés rencontrées.

◆ Comment préparer ces évaluations intermédiaires ?

Avant l'entretien :

- Demander à la personne formée de renseigner la page « à remplir par le candidat et le tuteur ».
- Interroger les professionnels ayant travaillé directement avec la personne en formation s'ils ne participent pas à l'entretien.

◆ Point de départ de l'entretien : les activités effectivement réalisées par la personne en formation

A partir des éléments suivants (partir des faits et non des impressions) :

- **La feuille renseignée par la personne en formation** : quelles activités a-t-elle réalisées ? A-t-elle compris les activités réalisées ?
- **Le questionnement de la personne en formation** :
 - Quelles activités avez-vous réalisées dans cette ou ces période(s) ? Lesquelles avez-vous réalisées en autonomie ?
 - Qu'est-ce qui vous a marqué ? Pourquoi ?
 - Qu'avez-vous appris à travers ces expériences ?
 - Qu'est-ce qui a été difficile ? Pourquoi ?
- **Le questionnement des professionnels ayant travaillé avec elle sur le terrain** :
 - Quelles activités la personne en formation a-t-elle pu réaliser avec encadrement ? En autonomie ?
 - Qu'a-t-elle bien réussi ? Quelles difficultés a-t-elle rencontrées ?

- Avez-vous échangé sur les situations rencontrées ? Les avez-vous analysées ensemble ? La personne en formation a-t-elle recherché des informations ? Quels éléments a-t-elle pu en tirer ?

♦ **Comment remplir le tableau ?**

- Se centrer sur ce qui a été réellement pratiqué
- Valoriser ce qui est acquis (la personne en formation a besoin d'encouragements !)
- Expliquer ce qui est à améliorer : la personne en formation a besoin de se situer et de savoir sur quoi elle doit porter son effort
- Ce qui n'a pas été pratiqué devra être mis en œuvre dans les périodes suivantes

♦ **Comment mener l'entretien ?**

Accueil

- Rappeler l'objectif de l'entretien et mettre la personne à l'aise : il s'agit de faire le point sur les acquis et de bien comprendre ce qu'elle a pu mettre en œuvre
- Démarrer par quelques questions ouvertes pour avoir une vision globale de la manière dont la personne en formation a vécu cette période et pour la mettre à l'aise

Déroulement de l'entretien

- Il s'agit de poser des questions pour bien comprendre comment la personne a agi et pourquoi.
- Une fois les éléments recueillis, le tableau de synthèse des évaluations intermédiaires peut être complété : discussion sur les différents éléments de chaque compétence : sont-ils non acquis, acquis ou à améliorer (cocher les cases).
- Il appartient au tuteur de réaliser l'évaluation. Néanmoins, il est important de prendre en compte l'avis de la personne en formation.
- Au-delà du fait de cocher les cases, il est important de formuler clairement à la personne ce qui a été bien fait et ce qui est à améliorer.

Conclusion

- Faire une synthèse de ce qui est acquis en valorisant la progression de la personne.
- Souligner également les points sur lesquels la personne doit progresser et faire des efforts.
- Dégager éventuellement des objectifs pour les prochaines périodes.
- Conclure en donnant un sens à l'entretien et aux prochaines étapes.

Le rôle du candidat

- ◆ Etre un acteur actif de la démarche CQP
- ◆ Comprendre les objectifs poursuivis par la démarche
- ◆ Adhérer au projet
- ◆ Développer ses compétences
- ◆ Etre ouvert aux échanges qui vont avoir lieu sur ses compétences.

Le rôle du formateur dans la formation du candidat

- ◆ Respecter le référentiel de compétences du CQP préparé
- ◆ Assurer la coordination avec l'entreprise
- ◆ Organiser avec l'entreprise la formation des candidats
- ◆ Réaliser une évaluation formative des candidats et remplir le livret de suivi de la formation
- ◆ Communiquer avec le tuteur en entreprise afin de suivre le parcours du candidat dans les meilleures conditions possibles
- ◆ Réguler les difficultés éventuelles
- ◆ Suivre la préparation des évaluations devant le jury

Le rôle du tuteur dans la formation en entreprise du candidat

La formation en entreprise doit permettre une meilleure professionnalisation de la personne. Elle est nécessaire pour acquérir les compétences visées.

Le tuteur est responsable de la bonne organisation de cette formation pratique en entreprise et du suivi de la personne en formation.

- ◆ Accueillir et intégrer la personne en formation :
 - ▶ Apporter toutes les informations nécessaires sur l'entreprise et informer sur le parcours à suivre par le candidat
 - ▶ Présenter la personne en formation aux différents collègues et s'assurer de sa bonne intégration
 - ▶ Permettre à la personne en formation de bien se positionner dans l'entreprise
- ◆ Assurer le suivi et la formation de la personne :
 - ▶ Organiser les activités de la personne en formation pour couvrir l'ensemble des points du référentiel ci-dessus
 - ▶ Expliquer, montrer, mener des activités en duo, et laisser progressivement la personne mener des activités en autonomie
 - ▶ Guider : indiquer ce qui est bien fait et ce qui doit être amélioré
 - ▶ Expliquer les risques : réglementation, sécurité, ...
 - ▶ Répondre aux questions
 - ▶ Régler les difficultés éventuelles
- ◆ Assurer l'évaluation des compétences acquises :
 - ▶ Identifier les points forts et les lacunes
 - ▶ Aider le candidat à s'auto-évaluer
 - ▶ Evaluer ou faire évaluer les acquis au fur et à mesure et suivre la progression du candidat, notamment à l'aide des outils du livret de suivi
 - ▶ Donner des objectifs de progression

Mon parcours de formation et d'évaluation : fiche de synthèse

Les évaluations sont organisées et aménagées en fonction de la situation du candidat : aménagement du temps dédié aux évaluations / utilisation d'aides techniques appropriées ou aides de personnes / aménagement du poste de travail.

Blocs de compétences	Modules prévus en centre de formation	Le cas échéant, formation en entreprise	Modalités d'évaluation
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			➤ <u>Observation en situation de travail</u> (réelle ou reconstituée) de conseil et argumentaire sur les produits pharmaceutiques ➤ <u>Entretien sur :</u> • Les médicaments représentés par le candidat • Les conseils, les informations ou formations réalisés par le candidat 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			➤ <u>Entretien avec recueil de preuves sur :</u> • Les cas de pharmacovigilance rencontrés • Les défauts qualité, et les réclamations rencontrés
Bloc de compétences 3 Mise en œuvre d'un plan d'action commerciale			➤ <u>Entretien avec recueil de preuves sur :</u> • La politique commerciale de son entreprise • Les objectifs fixés • Les rendez-vous pris • Le système et les outils de gestion de la relation client mis en œuvre par le candidat (fichiers clients...) • Le reporting réalisé

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			➤ <u>Observation en situation de travail (réelle ou reconstituée)</u> de négociation commerciale avec les clients ➤ <u>Entretien sur :</u> • L'analyse des besoins du client • La formalisation d'une offre commerciale • L'argumentation et la négociation de l'offre commerciale
--	--	--	--

Les évaluations de suivi de formation

Evaluation intermédiaire n°1

FORMATION

(à remplir par le candidat et le formateur)

Indiquer les dates et points clés du programme de formation :

Commentaires du formateur :

- Points à pratiquer si possible en entreprise :

- Points à travailler / à approfondir par le candidat :

Evaluation intermédiaire n°1

PRATIQUE EN ENTREPRISE 1/2

(à remplir par le candidat – à relire par le tuteur)

!! Pour chaque activité citée, indiquez si celle-ci a été réalisée en autonomie, avec votre tuteur ou avec un collègue !!

Avez-vous informé des clients (équipes officinales) et leur avez-vous délivré des conseils et des informations sur des produits pharmaceutiques ?

Quelles dispositions réglementaires et obligations devez-vous respecter dans votre activité professionnelle ?

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

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 ?

Avez-vous recherché et transmis des informations liées à votre activité ? Auprès de quels interlocuteurs (collègues, responsables hiérarchiques, autres services, interlocuteurs externes) ? Dans quelles circonstances ?

Comment vous organisez-vous pour répondre à vos objectifs ? Avec quels moyens ?

Avez-vous utilisé des outils de suivi ou des fichiers clients ? Avez-vous effectué leur mise à jour ?

Evaluation intermédiaire n°1

PRATIQUE EN ENTREPRISE 2/2

(à remplir par le candidat – à relire par le tuteur)

Avez-vous utilisé des outils de suivi de votre activité ? 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 ?

Avez-vous des offres commerciales ? A partir de quelles données et quelles analyses ? Sur quels supports ? A quoi êtes-vous vigilant(e) ?

Avez-vous argumenté et négocié les composantes de vos offres commerciales ? Expliquer un exemple concret.

Vos observations et vos difficultés éventuelles

Vous sentez-vous suffisamment autonome sur l'ensemble de ces activités pour les assurer seul ?

☐ Oui

☐ Non

Evaluation intermédiaire n°1

PRATIQUE EN ENTREPRISE

(à remplir par le tuteur)

Commentaires du tuteur sur la période écoulée :

- Points positifs

- Axes d'amélioration

Rendez-vous **page 24** pour finaliser le bilan de cette évaluation intermédiaire n°1 !
(complétez la **1^{ère} colonne** du tableau « **Synthèse des évaluations intermédiaires** »)

Evaluation intermédiaire n°2

FORMATION

(à remplir par le candidat et le formateur)

Indiquer les dates et points clés du programme de formation :

Commentaires du formateur :

- Points à pratiquer si possible en entreprise :

- Points à travailler / à approfondir par le candidat :

Evaluation intermédiaire n°2

PRATIQUE EN ENTREPRISE 1/2

(à remplir par le candidat – à relire par le tuteur)

!! Pour chaque activité citée, indiquez si celle-ci a été réalisée en autonomie, avec votre tuteur ou avec un collègue !!

Avez-vous informé des clients (équipes officinales) et leur avez-vous délivré des conseils et des informations sur des produits pharmaceutiques ?

Quelles dispositions réglementaires et obligations devez-vous respecter dans votre activité professionnelle ?

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

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 ?

Avez-vous recherché et transmis des informations liées à votre activité ? Auprès de quels interlocuteurs (collègues, responsables hiérarchiques, autres services, interlocuteurs externes) ? Dans quelles circonstances ?

Comment vous organisez-vous pour répondre à vos objectifs ? Avec quels moyens ?

Avez-vous utilisé des outils de suivi ou des fichiers clients ? Avez-vous effectué leur mise à jour ?

Evaluation intermédiaire n°2

PRATIQUE EN ENTREPRISE 2/2

(à remplir par le candidat – à relire par le tuteur)

Avez-vous utilisé des outils de suivi de votre activité ? 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 ?

Avez-vous des offres commerciales ? A partir de quelles données et quelles analyses ? Sur quels supports ? A quoi êtes-vous vigilant(e) ?

Avez-vous argumenté et négocié les composantes de vos offres commerciales ? Expliquer un exemple concret.

Vos observations et vos difficultés éventuelles

Vous sentez-vous suffisamment autonome sur l'ensemble de ces activités pour les assurer seul ?

☐ Oui

☐ Non

Evaluation intermédiaire n°2

PRATIQUE EN ENTREPRISE *(à remplir par le tuteur)*

Commentaires du tuteur sur la période écoulée :

- Points positifs
- Axes d'amélioration

Rendez-vous **page 24** pour finaliser le bilan de cette évaluation intermédiaire n°2 !
(complétez la **2^{ème} colonne** du tableau « **Synthèse des évaluations intermédiaires** »)

Evaluation intermédiaire n°3

FORMATION

(à remplir par le candidat et le formateur)

Indiquer les dates et points clés du programme de formation :

Commentaires du formateur :

- Points à pratiquer si possible en entreprise :

- Points à travailler / à approfondir par le candidat :

Evaluation intermédiaire n°3

PRATIQUE EN ENTREPRISE 1/2

(à remplir par le candidat – à relire par le tuteur)

!! Pour chaque activité citée, indiquez si celle-ci a été réalisée en autonomie, avec votre tuteur ou avec un collègue !!

Avez-vous informé des clients (équipes officinales) et leur avez-vous délivré des conseils et des informations sur des produits pharmaceutiques ?

Quelles dispositions réglementaires et obligations devez-vous respecter dans votre activité professionnelle ?

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

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 ?

Avez-vous recherché et transmis des informations liées à votre activité ? Auprès de quels interlocuteurs (collègues, responsables hiérarchiques, autres services, interlocuteurs externes) ? Dans quelles circonstances ?

Comment vous organisez-vous pour répondre à vos objectifs ? Avec quels moyens ?

Avez-vous utilisé des outils de suivi ou des fichiers clients ? Avez-vous effectué leur mise à jour ?

Evaluation intermédiaire n°3

PRATIQUE EN ENTREPRISE 2/2

(à remplir par le candidat – à relire par le tuteur)

Avez-vous utilisé des outils de suivi de votre activité ? 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 ?

Avez-vous des offres commerciales ? A partir de quelles données et quelles analyses ? Sur quels supports ? A quoi êtes-vous vigilant(e) ?

Avez-vous argumenté et négocié les composantes de vos offres commerciales ? Expliquer un exemple concret.

Vos observations et vos difficultés éventuelles

Vous sentez-vous suffisamment autonome sur l'ensemble de ces activités pour les assurer seul ?

☐ Oui

☐ Non

Evaluation intermédiaire n°3

PRATIQUE EN ENTREPRISE

(à remplir par le tuteur)

Commentaires du tuteur sur la période écoulée :

- Points positifs
- Axes d'amélioration

Rendez-vous **page 24** pour finaliser le bilan de cette évaluation intermédiaire n°3 !
(complétez la **3^{ème} colonne** du tableau « **Synthèse des évaluations intermédiaires** »)

SYNTHESE DES EVALUATIONS INTERMEDIAIRES

N'hésitez pas à vous référer aux critères d'évaluation
pour évaluer si le candidat est prêt à l'évaluation pour un bloc 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

Référentiel de compétences	Evaluation intermédiaire n°1 Date : __ / __ / __	Evaluation intermédiaire n°2 Date : __ / __ / __	Evaluation intermédiaire n°3 Date : __ / __ / __
Etablir un contact efficace et adapté avec le client	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Créer des conditions favorables à l'échange avec le client	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
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	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Expliquer et argumenter les avantages concurrentiels des produits de sa gamme	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale

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	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Répondre aux questions et aux objections du client	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Adopter, en toutes circonstances, une attitude professionnelle et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise	☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Intégrer, dans son activité professionnelle, les règles de publicité, de promotion, de distribution et de délivrance des médicaments et leurs évolutions	☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Intégrer, dans son activité professionnelle, toutes les dispositions réglementaires et les obligations du (de la) délégué(e) pharmaceutique	☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Bloc de compétences 1	☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Prêt pour l'évaluation finale

Bloc de compétences 2

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

Référentiel de compétences	Evaluation intermédiaire n°1 Date : ____ / ____ / ____	Evaluation intermédiaire n°2 Date : ____ / ____ / ____	Evaluation intermédiaire n°3 Date : ____ / ____ / ____
Assurer le suivi de la satisfaction du client	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Recevoir et écouter la problématique rencontrée par le client	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Recueillir les critères indispensables à l'évaluation des cas de pharmacovigilance en fonction des dispositions réglementaires	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Assurer la remontée de l'information auprès des services concernés en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Transmettre au client une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Présenter les actions d'amélioration au client et les suivre dans son champ d'activité	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Conclure efficacement une situation difficile	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Bloc de compétences 2	☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Prêt pour l'évaluation finale

Bloc de compétences 3

Mise en œuvre d'un plan d'action commerciale

Référentiel de compétences	Evaluation intermédiaire n°1 Date : __ / __ / __	Evaluation intermédiaire n°2 Date : __ / __ / __	Evaluation intermédiaire n°3 Date : __ / __ / __
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	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Analyser la typologie du client visité : la typologie de la pharmacie, son fonctionnement, l'équipe officinale et la clientèle	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Identifier les enjeux et les problématiques de ses clients et prospects	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Collecter les informations de son secteur sur les produits pharmaceutiques de sa gamme	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
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	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Identifier les moyens nécessaires à la mise en œuvre de ses activités commerciales avec sa hiérarchie	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
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	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale

(techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant			
Prospecter et obtenir des rendez-vous afin de développer son portefeuille clients et prospects	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
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	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Renseigner les tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
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	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
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	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Bloc de compétences 3	☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Prêt pour l'évaluation finale

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

Référentiel de compétences	Evaluation intermédiaire n°1 Date : __ / __ / __	Evaluation intermédiaire n°2 Date : __ / __ / __	Evaluation intermédiaire n°3 Date : __ / __ / __
Identifier et analyser les besoins du client par un questionnaire adapté, une écoute active et une reformulation pertinente	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
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	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
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	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
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	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre et répondre avec efficacité aux questions et aux objections du client	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Conclure la vente	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Mettre en œuvre une relation de partenariat et de confiance avec son client (le pharmacien et l'équipe officinale)	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Non pratiqué ☐ A améliorer ☐ Prêt pour l'évaluation finale
Bloc de compétences 4	☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Prêt pour l'évaluation finale	☐ Prêt pour l'évaluation finale

Signature du tuteur :

Signature du candidat :