



#### Certificateurs

- Commission paritaire nationale de l'emploi des industries de santé (CPNEIS)
- Les entreprises du médicament (LEEM)

#### Date d'échéance de l'enregistrement

- 10/09/2024

#### Publics

- Salarié(e)s
- Demandeurs d'emploi
- Jeunes

#### Accès

- Après un parcours de formation continue
- En contrat de professionnalisation
- Par expérience

## OBJECTIFS ET CONTEXTE DE LA CERTIFICATION

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.

## ACTIVITÉS VISÉES

- Information et réponse aux questions des pharmaciens, de l'équipe officinale ou autres clients sur un ou plusieurs produits et services
- Application d'un plan d'action sectoriel à partir des objectifs nationaux et

#### N° de fiche

Non inscrit au RNCP - en cours de renouvellement

#### CCN1

3104 - Industrie pharmaceutique

#### Code(s) NSF

222w : Transformations chimiques et apparentées (commercialisation)

#### Code(s) ROME

D1405 - Conseil en information médicale

#### État

Inactive au RNCP mais déployable

régionaux

- Recueil, analyse et transmission des demandes et des informations recueillies aux services concernés
- 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 et vente des produits de la gamme
- Proposition et négociation d'offres commerciales et de services
- Suivi des commandes, de la facturation et du compte client 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

## BLOC DE COMPÉTENCES

### **Bloc de compétences 1 : Conseil, information et formation scientifiques, techniques et réglementaires aux clients sur les produits pharmaceutiques de sa gamme dans le respect de la réglementation pharmaceutique**

1. Etablir un contact efficace et adapté avec le client
2. Créer des conditions favorables à l'échange avec le client
3. Expliquer les caractéristiques des produits pharmaceutiques de sa gamme
4. Expliquer et argumenter les avantages concurrentiels des produits de sa gamme
5. Apporter les informations et conseils appropriés concernant le conseil, la vente, le merchandising et la promotion des produits pharmaceutiques
6. Répondre aux questions et aux objections du client
7. Adopter une attitude professionnelle et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise
8. Intégrer, dans son activité professionnelle, les règles de publicité, de promotion, de distribution et de délivrance des médicaments et leurs évolutions
9. 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**

1. Assurer le suivi de la satisfaction du client
2. Recevoir et écouter la problématique rencontrée par le client
3. Recueillir les critères indispensables à l'évaluation des cas de pharmacovigilance
4. Assurer la remontée de l'information auprès des services concernés
5. Transmettre au client une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise
6. Présenter les actions d'amélioration au client et les suivre dans son champ d'activité
7. Conclure efficacement une situation difficile

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

1. 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
2. Analyser la typologie du client visité
3. Identifier les enjeux et les problématiques de ses clients et prospects
4. Collecter les informations de son secteur sur les produits pharmaceutiques de sa gamme
5. 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
6. Identifier les moyens nécessaires à la mise en œuvre de ses activités commerciales avec sa hiérarchie
7. Organiser son activité sur son secteur en fonction des objectifs définis et identifier les priorités dans le respect des procédures de l'entreprise
8. Prospector et obtenir des rendez-vous afin de développer son portefeuille clients et prospects
9. 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 adaptées, le cas échéant
10. Renseigner les tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale
11. Suivre les résultats de ses actions commerciales et des activités de prospection
12. Identifier les écarts et alerter sa hiérarchie
13. Communiquer efficacement avec différents interlocuteurs internes et externes

## **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

1. Identifier et analyser les besoins du client par un questionnaire adapté, une écoute active et une reformulation pertinente
2. 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
3. Expliquer l'avantage commercial et financier du choix d'un produit ou d'un service pour un client à partir de sa typologie et de son mode de fonctionnement
4. Formaliser une offre commerciale adaptée aux besoins du client dans le respect des procédures de l'entreprise en utilisant des aides adaptées
5. Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre et répondre avec efficacité aux questions et aux objections du client
6. Conclure la vente
7. Mettre en œuvre une relation de partenariat et de confiance avec son client

## MODALITÉS D'ACQUISITION

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.

## SECTEUR D'ACTIVITÉ ET TYPE D'EMPLOI

### Secteurs d'activités :

Industries du médicament à usage humain et à usage vétérinaire

### Type d'emplois accessibles :

- Délégué(e) pharmaceutique
- Attaché(e) technico-commercial(e)
- Délégué(e) commercial(e)
- Attaché(e) commercial(e)
- Représentant(e) en pharmacie

## ORGANISME DE FORMATION HABILITÉ

- GSA FORMATION