- Fabrication et commerce des produits à usage pharmaceutique, parapharmaceutique et vétérinaire

Délégué à l'information et à la promotion du médicament vétérinaire



CQP

NIVEAU DE QUALIFICATION
Niveau 5

DATE DE FIN D'ENREGISTREMENT
27/03/2026

N° DE FICHE
RNCP37413

Missions

Le/ la Délégué(e) à l'information et à la promotion du médicament vétérinaire a en charge le développement du portefeuille de clients professionnels et du chiffre d'affaires d'une ou plusieurs gammes de médicaments vétérinaires de son entreprise, sur un territoire géographique défini.

- Transmettre des informations scientifiques et techniques sur les médicaments vétérinaires
- Connaître la réglementation vétérinaire
- Recueillir les critères indispensables à l'évaluation des cas de pharmacovigilance, d'antibiorésistance, des défauts qualité et des réclamations des clients, les transmettre et identifier les points d'amélioration

Activités

- Recherche et remontée d'informations commerciales, techniques, réglementaires et de vigilance sanitaire en lien avec les médicaments vétérinaires
- Information et conseil sur les médicaments vétérinaires
- Négociation et vente de médicaments vétérinaires
- Gestion et accompagnement des clients

Métiers liés

- Délégué vétérinaire
- Délégué vétérinaire Animaux de compagnie
- Délégué médical produits vétérinaires
- Visiteur médical produits vétérinaires

CERTIFICATEURS

L'union CCN
Commission paritaire nationale de l'emploi des industries de santé CPNEIS

CONVENTION COLLECTIVE

1555 Convention collective nationale de la fabrication et du commerce des produits à usage pharmaceutique, parapharmaceutique et vétérinaire

PUBLIC(S)

- Salarié(e)s
- Publics éligible au contrat de professionnalisation

ACCÈS

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

- Délégué pharmaceutique produits vétérinaires
- Délégué commercial
- Attaché commercial
- Responsable Compte CI

BC01 - Conseil, information et formation scientifiques, techniques et réglementaires aux clients, sur les médicaments vétérinaires de sa gamme, dans le respect de la réglementation vétérinaire

- Expliquer les caractéristiques des médicaments vétérinaires de sa gamme
- Expliquer et argumenter les avantages concurrentiels des produits de sa gamme
- Apporter les informations appropriées en fonction de l'interlocuteur et de ses préoccupations
- Répondre aux questions et aux objections du client
- Adopter, en toutes circonstances, une attitude professionnelle dans le respect des règles et consignes de l'entreprise
- Intégrer, dans son activité professionnelle, toutes les dispositions réglementaires du (de la) Délégué(e) à l'information et à la promotion du médicament vétérinaire

BC02 - Recueil et transmission des informations indispensables à l'évaluation des cas de pharmacovigilance, d'antibiorésistance et des défauts qualité

- Détecter, en toute situation, l'ensemble des cas de pharmacovigilance et des défauts qualité
- Recueillir les informations indispensables à l'évaluation des cas en fonction des dispositions réglementaires
- Déclarer l'information auprès des services concernés dans les délais fixés par l'entreprise en utilisant des aides adaptées, le cas échéant
- Recevoir et écouter la problématique rencontrée par le client, la classer et orienter vers la procédure de prise en charge adaptée avec rigueur et méthode

BC03 - Mise en œuvre d'un plan d'action commerciale

- Recueillir et exploiter des informations pertinentes sur les cibles de son secteur, leur potentiel et les concurrents à partir de différentes sources et en utilisant des aides adaptées, le cas échéant
- Identifier les enjeux et les problématiques de ses clients et prospects
- 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
- 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
- Renseigner les tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Suivre les résultats de ses actions commerciales et des activités de prospection, identifier les écarts et alerter sa hiérarchie
- Communiquer efficacement avec différents interlocuteurs internes et externes

BC04 - Relation commerciale et négociation 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

- Intégrer, dans son activité professionnelle, les obligations du (de la) Délégué(e) à l'information et à la promotion du médicament vétérinaire
- Etablir un contact efficace et adapté avec le client
- Créer des conditions favorables à l'échange avec le client
- 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 des stocks, les ventes réalisées et son potentiel
- Gérer et suivre les réclamations du client (recueil d'informations, analyse, transmission aux interlocuteurs appropriés)
- Assurer le suivi de la satisfaction du client dans une situation difficile
- Formaliser une offre commerciale adaptée aux besoins du client dans le respect des procédures de l'entreprise
- 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

Modalités d'évaluation

Les modalités d'évaluation du CQP sont organisées autour d'un entretien associé à un recueil de preuves, des documents de preuves sont présentés par le candidat aux membres du jury d'évaluation afin de compléter les données recueillies par les membres du jury d'évaluation ou de mise en situation simulée ou étude de cas concret.

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation

https://certifpro.francecompetences.fr/api/fiches/refActivity/23896/449578