

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 1 : Elaboration d'un plan d'action sectoriel en produits de santé	<i>Contexte : Le délégué pharmaceutique élabore une stratégie et un plan d'action sectoriel, semestriellement ou annuellement : il met en œuvre la stratégie commerciale de son entreprise, détermine des objectifs quantitatifs et qualitatifs, cible les prospects et clients à visiter et prévoit les outils commerciaux associés.</i>	E1 : Questionnaire E2 : Travaux écrits E3 : Etude de cas thématique E4 : Mise en situation professionnelle E5 : Présentation orale devant le jury	<i>Aux critères objectifs listés ci-dessous s'ajoute l'appréciation des « soft skills » lors des mises en situation professionnelle et des épreuves orales devant le jury.</i>
A1. Mise en œuvre de la stratégie de son entreprise en secteur santé <ul style="list-style-type: none"> • Identification des éléments de la stratégie de son entreprise et de sa politique commerciale. • Détermination d'objectifs quantitatifs et qualitatifs. • Elaboration du plan d'action sectoriel. • Choix des outils commerciaux. 	C1. Appliquer à une gamme de produits de santé la stratégie commerciale de son entreprise, en vue de définir des objectifs de vente. C2. Elaborer un plan d'action sectoriel sur sa zone de chalandise, en précisant les objectifs à atteindre par lignes de produits, dans le but d'organiser son activité commerciale et d'optimiser sa gestion du temps. C3. Identifier et configurer les outils commerciaux adaptés à l'action envisagée, en s'alignant sur les processus prédéfinis par son entreprise, afin d'assurer le suivi en temps réel des actions à mener et des résultats.	E3 - E2. (C1, C2) <u>Etude de cas thématique</u> Analyse de la stratégie d'un laboratoire pharmaceutique. Présentation du plan d'action sectoriel sur une ligne de produits. Travail écrit remis au jury. E4 – E2. (C3) <u>Mise en situation professionnelle durant le stage</u> Le candidat installe et configure ses outils commerciaux. Rendu écrit intégré au rapport de stage.	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité de l'analyse stratégique (C1) <ul style="list-style-type: none"> - Les axes essentiels de la politique commerciale du laboratoire sont identifiés. - Les caractéristiques (volumes, prix, délais de production) de la ligne de produits étudiée sont précisées et analysées au regard des objectifs commerciaux. (C2) <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs sont définis et chiffrés - Le plan d'action sectoriel est présenté et sa correspondance avec la stratégie est démontrée • (C3) : Pertinence dans le choix des outils commerciaux <ul style="list-style-type: none"> - Les choix sont justifiés en contexte santé - L'utilisation des outils est présentée en détails à chaque étape de l'action

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A2. Gestion et développement du portefeuille de clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recherche d'informations sur les clients et prospects : officines, hôpitaux, maisons de retraite, cliniques, dentistes, vétérinaires, etc. • Analyse typologique de la pharmacie, de l'équipe officinale et de la clientèle • Organisation du plan de prospection • Création d'un fichier client • Analyse du fichier client pour ciblage 	<p>C4. Collecter les informations commerciales et financières des acteurs de la santé sur sa zone de chalandise, afin d'identifier les prospects intéressants pour son entreprise.</p> <p>C5. Définir les critères opérationnels de choix des prospects (catégories, situation géographique, volume d'activité, etc.) en vue d'organiser rationnellement un plan de prospection.</p>	<p>E4 – E2 – E5. (C4, à C6) <u>Mise en situation professionnelle durant le stage</u></p> <p>Le candidat rend-compte de son action en vue du développement du portefeuille de clients sur la ligne de produits dont il est chargé.</p> <p>Rendu écrit intégré au rapport de stage + documents annexés et fichier client électronique. Présentation orale de l'action au jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C4) : Qualité de la collecte des informations <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le périmètre géographique est défini et justifié</i> - <i>La méthodologie de collecte des informations sur les acteurs santé de la zone géographique est présentée et justifiée</i> - <i>Les données commerciales et financières sont présentées et classées par ordre d'importance</i> • (C5) Pertinence dans le choix des prospects <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les critères de choix des prospects sont précisés et justifiés</i> - <i>Le plan de prospection est organisé avec logique et selon les priorités définies</i> - <i>La présentation au jury est claire et argumentée</i> - <i>Les réponses aux questions du jury sont pertinentes</i>

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A2. Gestion et développement du portefeuille de clientèle (suite)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recherche d'informations sur les clients et prospects : officines, hôpitaux, maisons de retraite, cliniques, dentistes, vétérinaires, etc. • Analyse typologique de la pharmacie, de l'équipe officinale et de la clientèle • Organisation du plan de prospection • Création d'un fichier client • Analyse du fichier client pour ciblage 	<p>C6. Créer et organiser son fichier client, à l'aide des outils commerciaux préalablement configurés, en vue de faciliter la gestion quotidienne de l'action commerciale à mener et la conservation des données collectées auprès des clients du secteur santé.</p>	<p>E4 – E2 – E5. (C4, à C6) <u>Mise en situation professionnelle durant le stage</u></p> <p>Le candidat rend-compte de son action en vue du développement du portefeuille de clients sur la ligne de produits dont il est chargé.</p> <p>Rendu écrit intégré au rapport de stage + documents annexés et fichier client électronique. Présentation orale de l'action au jury.</p> <p>E1. (C1 à C6) <u>Questionnaire (QCM et QROC) d'évaluation des connaissances théoriques</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C6) : Qualité de la préparation et de la mise en œuvre de l'action <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le fichier client est adapté à l'action et bien structuré</i> - <i>Les outils commerciaux sont choisis et configurés</i> - <i>Le rapport écrit est correctement rédigé</i> - <i>La présentation au jury est claire et argumentée</i> - <i>Les réponses aux questions du jury sont pertinentes</i> • 70% de bonnes réponses.

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 2 : Promotion et vente des produits de santé	<i>Contexte : Le délégué pharmaceutique organise sa tournée quotidienne sur un secteur géographique donné. Ses journées sont consacrées tant aux prospects qu'aux clients, selon le plan préétabli et les rendez-vous obtenus. La négociation et la vente sont les buts essentiels vers lesquels son activité est entièrement organisée.</i>	E1 : Questionnaire E2 : Travaux écrits E4 : Mise en situation professionnelle E5 : Présentation orale devant le jury	<i>Aux critères objectifs listés ci-dessous s'ajoute l'appréciation des « soft skills » lors des mises en situation professionnelle et des épreuves orales devant le jury.</i>
A1. Organisation de la tournée sur un secteur géographique donné <ul style="list-style-type: none"> • Définition d'un objectif de visite pour la journée et/ou par client • Planification des visites. • Prise de rendez-vous. • Préparation des outils de visite : éléments de présentation (supports de présentation papier ou numérique, présentoirs) et outils commerciaux. A2. Approche du client <ul style="list-style-type: none"> • Introduction auprès du prospect/client • Dialogue avec le prospect/client • Identification des besoins 	<p>C7. Planifier et préparer efficacement ses rendez-vous et négociations avec les prospects et clients, dans le but de rationaliser sa tournée quotidienne en limitant les déplacements.</p> <p>C8. Mener un entretien commercial avec un prospect ou un client, selon une méthodologie adaptée au contexte santé, en vue d'identifier ses besoins en produits de santé.</p>	<p>E4 – E2 – E5. (C7, C8) <u>Mise en situation professionnelle durant le stage</u></p> <p>Le candidat rend compte de son action en tournée sur une journée, et détaille les différents aspects de sa préparation.</p> <p>Il reporte le déroulement d'un entretien prospect ou client réalisé durant cette journée, et précise son canevas d'entretien.</p> <p>Rendus écrits intégrés au rapport de stage et présentation orale au jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C7) Rationalité de la tournée. <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs de la tournée sont précisés pour chaque prospect ou client et correspondent au plan d'action sectoriel - La gestion du temps est optimisée - Les outils de visite sont complets et correctement préparés - La présentation au jury est précise et bien argumentée • (C8) Qualité de l'entretien client <ul style="list-style-type: none"> - Le canevas d'entretien est logique et adapté au secteur santé - Le canevas est adapté au profil du prospect ou du client - Les besoins sont identifiés et quantifiés - Les réponses aux questions du jury sont pertinentes

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A3. Présentation des produits de santé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentation des caractéristiques du produit • Présentation des actions du produit • Présentation de l'intérêt du produit • Utilisation des outils : ADV (aide visuelle) 	<p>C9. En fonction des besoins exprimés, présenter des produits de santé à des médecins ou pharmaciens, à l'aide de documents supports et outils d'aide visuelle, dans le but de préparer la négociation.</p>	<p>E4 – E2. (C9) <u>Mise en situation professionnelle durant le stage</u></p> <p>Le candidat prépare les présentations de produits aux clients.</p> <p>Compte-rendu écrit intégré au rapport de stage.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C9) Qualité de la préparation <ul style="list-style-type: none"> - Les besoins clients sont rappelés - Les destinataires des présentations sont identifiés - Les documents supports sont choisis et mis en forme en vue des réunions de présentation et adaptés au public visé - Les outils d'aide visuelle sont bien utilisés
<p>A4. Négociation et vente des produits de santé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Négociation des produits. • Vente des produits. • Utilisation des outils d'aide à la vente (promotions). • Conseils non facturés sur le plan du merchandising, de la revente des produits et de la gestion des stocks (sell out). • Mise en œuvre de techniques de fidélisation. 	<p>C10. Mener une négociation raisonnée, en utilisant les méthodes de reformulation des besoins et de réponse aux objections du client, dans le but de conclure une vente conforme au potentiel client et aux objectifs de son entreprise.</p>	<p>E4 – E2. (C10, C11) <u>Mise en situation professionnelle durant le stage</u></p> <p>Le candidat mène une séance de négociation et de conseil avec un client, évaluée par son maître de stage.</p> <p>Le rapport d'évaluation est remis au jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C10) Niveau de performance en négociation <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs de la négociation sont précisés - La reformulation des besoins du client est correcte - La réponse aux objections est pertinente - Le candidat se montre précis et convaincant - Ses conseils au client sont pertinents

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A5. Compte-rendu quotidien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compte-rendu d'activité. • Auto-analyse de la journée • Enregistrement et transmission informatique des données de commande, des fiches clients • Transmission à la hiérarchie 	<p>C11. Conseiller et équiper un client sur le plan de son merchandising, afin d'amorcer une relation durable et de confiance.</p> <p>C12. Transmettre à la direction des ventes les résultats commentés de sa tournée quotidienne, à l'aide des outils informatiques configurés à cet effet, dans le but de réaliser les commandes et d'affiner son plan d'action sectoriel.</p>	<p>E4 – E2. (C10, C11) <u>Mise en situation professionnelle durant le stage</u></p> <p>Le candidat mène une séance de négociation et de conseil avec un client, évaluée par son maître de stage.</p> <p>Le rapport d'évaluation est remis au jury.</p> <p>E4 – E2. (C12) <u>Mise en situation professionnelle durant le stage</u></p> <p>Le candidat établit et transmet le compte-rendu de sa journée.</p> <p>Compte-rendu écrit intégré au rapport de stage.</p> <p>E1. (C7 à C11) <u>Questionnaire (QCM et QROC) d'évaluation des connaissances théoriques</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C11) Aptitude au conseil <ul style="list-style-type: none"> - La posture générale est bien adaptée au type de client - Les techniques du merchandising sont connues et bien mises en œuvre - Le niveau de confiance du client est analysé - Les suggestions d'amélioration sont pertinentes • (C12) Qualité du compte-rendu quotidien <ul style="list-style-type: none"> - Les outils informatiques sont correctement utilisés - Les résultats sont présentés avec exactitude - Les commentaires et informations sur les clients sont précis et transmis en langage clair - L'impact des constats sur le terrain sur le plan d'action sectoriel est analysé et bien argumenté - Les propositions correctives sont pertinentes • 70% de bonnes réponses.

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 3 : Suivi de clients et pilotage de l'activité produits de santé	<i>Contexte : Le délégué pharmaceutique pilote son activité au quotidien en renseignant les tableaux de bord, en analysant les indicateurs commerciaux et en réalisant des ajustements à court et moyen termes. Il s'informe en permanence sur le marché concurrentiel, et développe un réseau professionnel.</i>	E1 : Questionnaire E2 : Travaux écrits E3 : Etude de cas thématique E4 : Mise en situation professionnelle E5 : Présentation orale devant le jury	<i>Aux critères objectifs listés ci-dessous s'ajoute l'appréciation des « soft skills » lors des mises en situation professionnelle et des épreuves orales devant le jury.</i>
A1. Suivi des clients <ul style="list-style-type: none"> • Vérification des commandes. • Vérification des stocks. • Mise en route des commandes. • Suivi des commandes, de la facturation et du compte client (litiges, invendus,...). • Gestion du stock d'outils promotionnels (totems, échantillons...). • Gestion des données clients. 	<p>C13. Suivre le processus de vente depuis la commande jusqu'à la réception par le client, en s'assurant de la disponibilité des produits, afin de renforcer le niveau de confiance et la fidélisation de ses clients.</p> <p>C14. Mettre à jour en temps réel ses données clients, à l'aide des outils numériques adaptés, en perspective des rendez-vous à suivre.</p>	<p>E4 – E2. (C13, C14) <u>Mise en situation professionnelle durant le stage</u></p> <p>Le candidat suit ses clients à l'aide des outils numériques adaptés.</p> <p>Compte-rendu écrit intégré au rapport de stage.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C13) Qualité de suivi du cycle de vente <ul style="list-style-type: none"> - Les outils de suivi choisis sont justifiés et correctement utilisés - Le processus de commande et de livraison est examiné et suivi en totalité - L'évolution des stocks est suivie et analysée • (C14) Niveau de tenue du fichier client <ul style="list-style-type: none"> - Les données clients sont mises à jour en temps réel - Les outils numériques sont maîtrisés et bien utilisés - Les incidents sont répertoriés et signalés - Le niveau de confiance et de fidélisation est estimé et analysé

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A2. Pilotage de l'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse des tableaux de bord d'activité et des indicateurs. • Analyse des résultats et de la rentabilité par rapports aux objectifs. • Mise en place de plans d'actions permettant de réduire l'écart avec les objectifs visés. 	<p>C15. Analyser ses données d'activité et ses chiffres de vente, au regard des objectifs prédéfinis, afin d'identifier la part de clientèle la plus rentable et d'optimiser son portefeuille.</p> <p>C16. Identifier et mettre en œuvre les mesures correctives du plan d'action sectoriel, dans le but de réaliser ou dépasser les objectifs de son action commerciale.</p>	<p>E3 – E2. (C15, C16) <u>Etude de cas thématique</u></p> <p>Le candidat analyse les tableaux de bord et de résultats d'une action commerciale sur trois mois, identifie les écarts par rapport aux objectifs et propose des mesures correctives.</p> <p>Rapport d'analyse écrit remis au jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C15) Précision de l'analyse de rentabilité <ul style="list-style-type: none"> - <i>La méthodologie d'analyse est explicite et justifiée</i> - <i>Les indicateurs de rentabilité sont repérés</i> - <i>L'analyse de rentabilité est menée rigoureusement</i> - <i>Les conclusions de l'analyse sont pertinentes</i> - <i>Les propositions d'aménagement du portefeuille sont cohérentes et clairement exposées</i> • (C16) Pertinence des mesures correctives <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les défauts du plan d'action sectoriel sont identifiés et analysés</i> - <i>Les propositions d'aménagement du plan d'action sectoriel sont cohérentes et clairement exposées</i>

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A3. Veille et capitalisation de l'information</p> <ul style="list-style-type: none"> Recherche d'informations sur le secteur et les produits pharmaceutiques. Recueil, analyse et transmission des demandes clients (informations, réclamations) et des informations (pharmacovigilance, matériovigilance recueillies aux services concernés Développement et entretien des relations professionnelles avec les pharmaciens (manifestations professionnelles...) Communication en interne et travail en équipe 	<p>C17. Exercer une veille concurrentielle et documentaire approfondie, sur la base des demandes clients et des informations transmises par les autorités de santé, afin d'ajuster son plan d'action sectoriel.</p> <p>C18. Concevoir et mettre en œuvre les outils de présentation de son offre dans les salons professionnels du secteur pharmaceutique, dans le but d'accroître sa visibilité et d'élargir son réseau professionnel.</p> <p>C19. Communiquer en interne avec les différents services concernés dans l'entreprise, à l'aide des outils collaboratifs mis à disposition par celle-ci, afin de favoriser le travail d'équipe et la réussite collective.</p>	<p>E4 – E2 – E5. (C17) <u>Mise en situation professionnelle durant le stage</u></p> <p>Le candidat conduit une veille concurrentielle et documentaire sur le secteur santé cible de son entreprise.</p> <p>Il détaille sa méthodologie de veille et de mise à jour des informations collectées.</p> <p>Il expose le déroulement et les moyens de ses actions de communication.</p> <p>Travaux écrits et supports de communication remis au jury et présentation orale à celui-ci.</p> <p>E1. (C13 à C19) <u>Questionnaire (QCM et QROC) d'évaluation des connaissances théoriques</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> (C17) Efficacité de la veille <ul style="list-style-type: none"> - La méthodologie de veille concurrentielle et documentaire est cohérente - La veille documentaire et réglementaire auprès des autorités de santé est correcte - Les procédures de conservation et de mise à jour des données sont rigoureuses Maîtrise des actions de communication internes et externes (C18) <ul style="list-style-type: none"> - L'objectif de la présence en salon professionnel est compris - Les moyens développés sont adaptés - Le candidat démontre son aptitude au développement de son réseau professionnel (C19) - Le candidat démontre la qualité de ses relations internes - La présentation au jury est claire et argumentée - Les réponses aux questions du jury sont pertinentes 70% de bonnes réponses

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

BLOCS DE COMPETENCES

Les compétences évaluées sont réparties en trois blocs :

1. Elaborer un plan d'action sectoriel en produits de santé
2. Promouvoir et vendre des produits de santé
3. Suivre ses clients et piloter son activité en produits de santé

La validation des trois blocs de compétences est obligatoire pour l'obtention du titre.

La validation partielle d'un bloc n'est pas possible. La validation partielle de la certification est constituée des blocs dont la totalité des compétences à évaluer est reconnue.