

## **ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE D'ENREGISTREMENT**

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### 5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

<b>RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<p style="text-align: center;"><b>Bloc de compétences n°1</b> Veille informationnelle d'un secteur de pharmacies</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestion d'une veille sectorielle auprès de pharmacies et parapharmacies, en vue de préparer un entretien de vente.</b></li> <li>• <b>Pilotage d' une veille stratégique sur un secteur de vente. (aspects géo-économique et géographique)</b></li> </ul>	<p><b>C1</b> – Élaborer une segmentation de prospect/client (professionnels de Santé) pour évaluer le potentiel, les priorités (typologie client, taille, ciblage, objectifs de vente...) afin de mettre en place une stratégie commerciale sur un secteur de vente.</p> <p><b>C2</b> - Analyser des informations par la collecte ou l'observation de terrain, en vue de préparer un entretien de vente conseil avec un pharmacien.</p>	<p><b>E1</b> : Evaluation des compétences de 1 à 2.</p> <p><b>Type d'évaluation :</b> Le la stagiaire de la formation doit rédiger une synthèse basée sur une étude de terrain réelle réalisée auprès de 50 pharmacies.</p> <p><b>Attestation :</b> Un certificat des compétences attestées selon les modalités d'évaluation décrites sera délivré à chaque stagiaire à l'issue de la validation du bloc de compétences.</p>	<p>Le contrôle de la synthèse remise est conforme aux deux compétences requises, notamment sur les indicateurs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agence l'information de manière continue et progressive. Le plan de la synthèse est présenté de façon exhaustive.</li> <li>• Recherche et collecte des informations sur le marché, ainsi que les informations propres à la pharmacie, et à l'équipe officinale</li> <li>• Richesse documentaire, originalité, diversité, créativité dans la présentation, la structure et le contenu.</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Niveau de maitrise des logiciels Excel et Word</li></ul>
--	--	--	--

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>Bloc de compétences n° 2</b> Maitrise du langage scientifique et de la terminologie médicale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Utilisation du vocabulaire scientifique et médical pour expliquer les caractéristiques des produits de santé.</b></li> <li>• <b>Transformation en avantage concurrentiel des caractéristiques, des propriétés scientifiques et techniques de ses produits.</b></li> </ul>	<p><b>C1</b> – Expliquer les notions de bases sur les principaux symptômes associés aux pathologies, sur les principales molécules et les classes thérapeutiques, sur les différentes formes galéniques utilisées, en vue d'un entretien commercial avec un pharmacien.</p> <p><b>C2</b> - Développer une information scientifique en utilisant un vocabulaire adapté, et en mobilisant ses connaissances en vue d'informer un pharmacien sur des effets secondaires sur un produit de santé, et de pharmacovigilance.</p>	<p><b>E1</b> : Evaluation des compétences de 1 à 2</p> <p><b>Type d'évaluation</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en situation professionnelle reconstituée, sous la forme d'un échange entre un pharmacien et un délégué pharmaceutique sur un produit avec des effets secondaires importants.</li> <li>• Présentation à l'oral d'un thème santé imposé, et développement devant la classe. (sur 20 minutes)</li> </ul> <p><b>Attestation</b> : un certificat partiel des compétences attestées selon les modalités d'évaluation décrites sera délivré à chaque candidat.e à l'issue de la validation du bloc de compétences.</p>	<p>Afin de satisfaire aux deux compétences visées, le/la stagiaire sera évalué.e sur les indicateurs suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'entretien a permis de recueillir les informations recherchées.</li> <li>• L'information scientifique transmise est fiable, claire et précise.</li> <li>• Le niveau des connaissances scientifiques et de la terminologie médicale est en cohérence avec la compétence visée..</li> <li>• Capacité à s'exprimer à l'oral, à gérer ou réguler son public, anticipation des questions.</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>Bloc de compétences n° 3</b> Organisation de l'activité commerciale d'un délégué pharmaceutique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestion et organisation des visites d'officines sur un secteur de vente.</b></li> <li>• <b>Intégration de la réglementation pharmaceutique dans les situations de vente et de conseil auprès du pharmacien et de l'équipe officinale.</b></li> <li>• <b>Mise en œuvre des animations et des actions de merchandising en pharmacie.</b></li> <li>• <b>Animation des réunions de formation pour les équipes officinales aux nouveaux produits ou nouvelles techniques.</b></li> </ul>	<p><b>C1</b> - Élaborer et présenter un plan d'organisation de tournées d'officines sur un secteur géographique donné, dans un souci de rentabilité et d'optimisation de gestion du temps pour le délégué pharmaceutique.</p> <p><b>C2</b> - Découvrir les besoins d'un pharmacien en le questionnant sur les besoins de sa clientèle, sur ses objectifs de rentabilité, de volume en vue de sélectionner les arguments adaptés à la négociation commerciale.</p> <p><b>C3</b> – Conseiller le pharmacien sur la gestion et la fréquence des réassorts de produits pour optimiser la rotation des stocks.</p> <p><b>C4</b> – Mettre en place et utiliser les techniques de merchandising (sell-out) propres aux produits pharmaceutiques/de santé, à l'aide d'outils promotionnels afin d'améliorer les ventes vers le client final.</p> <p><b>C5</b> - Analyser (qualitativement et quantitativement) son activité sur le terrain en vue d'évaluer sa performance et de faire un reporting à sa hiérarchie sur ses résultats.</p>	<p><b>E1</b> : Evaluation des compétences de 1 à 5</p> <p><b>Type d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter un plan de tournée sur une journée, en utilisant la synthèse terrain.</li> <li>• Mise en situation professionnelle reconstituée, sous la forme d'un échange sur la découverte des besoins entre un pharmacien et un délégué pharmaceutique.</li> <li>• Mise en situation reconstituée portant sur la gestion d'un stock de produits de santé.</li> <li>• Mise en situation simulée orale de 20 minutes devant la classe portant sur la mise en avant des produits (formation et animation promotionnelle)</li> <li>• Présenter une analyse chiffrée ( en nombre de boîte, et de chiffre d'affaires) sur un produit de santé en utilisant la synthèse terrain.</li> </ul> <p><b>Attestation</b> : un certificat partiel des compétences attestées selon les modalités d'évaluation décrites sera délivré à chaque candidat.e à l'issue de la validation du bloc de compétences.</p>	<p>Afin de satisfaire aux cinq compétences requises, le/la stagiaire sera évalué.e sur les indicateurs suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le plan de tournée à été préparé et présenté en conformité avec la compétence visée.</li> <li>• La mise en situation permet d'identifier le bon niveau de connaissances de l'environnement professionnel en conformité avec la compétence visée.</li> <li>• La compétence sur la gestion des stocks est clairement identifiée.</li> <li>• Le contrôle sur la maîtrise de la mise en avant des produits est conforme à la compétence visée.</li> <li>• La capacité du/de la stagiaire à présenter une analyse d'activité commerciale en conformité avec la compétence visée.</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>Bloc de compétences n° 4 Gestion et développement commercial d'un portefeuille de clients pharmaciens.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Élaboration d'un plan d'actions commerciales et évaluation des résultats commerciaux.</b></li> <li>• <b>Négociation et la vente des produits de santé selon le plan établi.</b></li> <li>• <b>Gestion, développement, suivi et fidélisation d'un portefeuille de clients pharmaciens.</b></li> <li>• <b>Gestion du suivi administratif de l'activité commerciale, analyse des résultats et reporting vers la direction commerciale de l'entreprise.</b></li> </ul>	<p><b>C1</b> – Élaborer un plan d'actions commerciales vers un client pharmacien et planifier son activité afin de maximiser son action sur le terrain.</p> <p><b>C2</b> - Réaliser la prospection de clients pharmaciens de son secteur de vente, et analyser ses objectifs de développement.</p> <p><b>C3</b> - Rédiger un argumentaire commercial relatif à un produit de santé en utilisant les techniques d'entretien de vente, de traitement des objections et de négociation afin de faciliter la signature d'un bon de commande par le pharmacien.</p> <p><b>C4</b> – Gérer et fidéliser un portefeuille de clients pharmaciens à l'aide d'un logiciel de gestion de relation clients en vue de mettre en oeuvre une relation de partenariat et de confiance avec le pharmacien et son équipe officinale.</p>	<p><b>E1</b> : Evaluation des compétences de 1 à 4</p> <p><b>Type d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Étude de cas reconstituée portant sur l'analyse d'actions commerciales de campagnes, d'opérations promotionnelles.</li> <li>• Études de cas à l'écrit portant sur l'analyse d'actions de prospection en milieu pharmaceutique</li> <li>• Épreuves orales, jeux de rôles et simulations d'entretien de négociation face à un pharmacien</li> <li>• Exercice de vente à l'oral sur un produit Conseil choisi. Présentation de 20 minutes avec Powerpoint et devant un public fictif de pharmaciens.</li> </ul> <p><b>Attestation</b> : un certificat partiel des compétences attestées selon les modalités d'évaluation décrites sera délivré à chaque candidat.e à l'issue de la validation du bloc de compétences.</p>	<p>Afin de satisfaire aux quatre compétences requises pour ce bloc, il sera vérifié que le stagiaire s'est approprié.e la culture professionnelle propre à la gestion et au développement d'un portefeuille de clients pharmaciens, et qu'il.elle maîtrise l'ensemble des compétences requises et sera évalué sur les indicateurs suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La capacité du.de la stagiaire à analyser un plan d'actions de prospection commerciale vers un client pharmacien.</li> <li>• Le niveau de connaissances des techniques de négociation et de vente.</li> <li>• Concernant l'exercice de vente, la capacité du.de la stagiaire à structurer son discours et son argumentation.</li> <li>• La capacité du.de la stagiaire à démontrer son niveau de connaissance d'un logiciel de gestion de relation clients.</li> </ul>

## **ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE**