

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 29393**

### Intitulé

Délégué pharmaceutique

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Institut de communication médicale (ICM)	directeur

### Niveau et/ou domaine d'activité

**III (Nomenclature de 1969)**

**5 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

331w Commercialisation des produits médicaux

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le délégué pharmaceutique effectue la promotion et la vente des produits pharmaceutiques, parapharmaceutiques auprès de professionnels de santé (pharmaciens, dentistes, vétérinaires...).

Il négocie (prix/volume, conditions de vente, délais de livraison) et vend des produits pour le laboratoire qu'il représente. Il est responsable d'un secteur géographique qu'il gère avec beaucoup d'autonomie, en lien avec le directeur régional qui le manage. Il met en place un plan d'action sectoriel et dispose d'outils promotionnels afin d'assurer au mieux la mise en valeur de ses produits pour atteindre les objectifs chiffrés fixés par sa hiérarchie.

Il doit prospecter, créer ou développer un fichier clients qui lui permettra de gérer au mieux son agenda. Il passe beaucoup de temps sur la route allant de rendez-vous en rendez-vous chez ses différents clients.

Le délégué pharmaceutique doit aussi assurer un suivi administratif de ses clients. Il doit gérer les stocks, assurer la facturation mais aussi répondre aux appels d'offres. Il analyse les résultats afin d'assurer la meilleure rentabilité aux produits que son laboratoire commercialise.

Il doit aussi conseiller les professionnels de santé et les utilisateurs. Ses connaissances scientifiques sont alors indispensables et lui permettent aussi d'avoir un véritable rôle d'information et de réponses aux questions des pharmaciens et/ou des clients (caractéristiques, contre-indications, avantages différentiels).

Capacités attestées :

Vente et promotion des produits

Le délégué pharmaceutique doit être capable de :

- Maîtriser les techniques de négociation
  - Traiter les objections
  - Identifier les besoins et d'y répondre de façon appropriée
  - S'exprimer à l'oral
  - Savoir argumenter en utilisant des connaissances médicales
  - Intégrer la réglementation pharmaceutique dans les situations de vente et de conseil auprès du pharmacien et de l'équipe officinale
- Prospection

Le délégué pharmaceutique doit être capable de :

- Organiser son activité commerciale
- Maîtriser les outils de prospection et d'analyse de données
- Assurer une veille concurrentielle
- Etablir une proposition commerciale

Suivi administratif (suivi des clients)

Le délégué pharmaceutique doit être capable de :

- Savoir mesurer la satisfaction client
- Gérer les réclamations
- Mesurer les résultats des actions menées (Analyser les résultats/objectifs)
- Animer le suivi de la relation client

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Industrie pharmaceutique, Laboratoire pharmaceutique

Délégué pharmaceutique, délégué vétérinaire, délégué hospitalier, délégué dentaire, attaché commercial, représentant en pharmacie

### Codes des fiches ROME les plus proches :

D1405 : Conseil en information médicale

D1407 : Relation technico-commerciale

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

La certification se compose de 3 blocs de compétences.

1/ Vente et promotion des produits

2/ Prospection

3/ Suivi administratif (suivi des clients)

L'évaluation se fait sous différentes formes en fonction de la ou des compétence(s) associée(s). Les formes se veulent le mieux adaptées possible à une évaluation de savoirs, de savoir-faire voire de savoir-être qui caractérisent les différentes compétences et dont l'acquisition permettra d'accéder aux postes associés à la certification. Toutes les épreuves, dossiers ou présentations sont notés sur 20 et évalués par un ou plusieurs formateurs.

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 29393 - Suivi administratif (suivi des clients)	<p><b>Descriptif :</b> Le délégué pharmaceutique doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir mesurer la satisfaction client</li> <li>- Gérer les réclamations</li> <li>- Mesurer les résultats des actions menées (Analyser les résultats/objectifs)</li> <li>- Animer le suivi de la relation client</li> </ul> <p><b>Modalité d'évaluation :</b> Examens sur table/Etude de cas Rapport de journée de stage Mise en situation professionnelle, jeu de rôle</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 29393 - Prospection	<p><b>Descriptif :</b> Le délégué pharmaceutique doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser son activité commerciale</li> <li>- Maîtriser les outils de prospection et d'analyse de données</li> <li>- Assurer une veille concurrentielle</li> <li>- Etablir une proposition commerciale</li> </ul> <p><b>Modalité d'évaluation :</b> Examens sur table/Etude de cas Rapport de journée de stage Mise en situation professionnelle, jeu de rôle</p>
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 29393 - Vente et promotion des produits	<p><b>Descriptif :</b> Le délégué pharmaceutique doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtriser les techniques de négociation</li> <li>- Traiter les objections</li> <li>- Identifier les besoins et d'y répondre de façon appropriée</li> <li>- S'exprimer à l'oral</li> <li>- Savoir argumenter en utilisant des connaissances médicales</li> <li>- Intégrer la réglementation pharmaceutique dans les situations de vente et de conseil auprès du pharmacien et de l'équipe officinale</li> </ul> <p><b>Modalité d'évaluation :</b> Examens sur table/Etude de cas Mise en situation professionnelle, jeu de rôle</p>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	. Le Directeur d'ICM, Président du Jury . La Directrice Pédagogique, assesseur . Le coordinateur de formation . 6 membres minimum issus du monde enseignant et professionnel des milieux professionnels visés pour la certification
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Identique au jury formation initiale
En contrat de professionnalisation	X	
Par candidature individuelle	X	Identique au jury formation initiale

Par expérience dispositif VAE prévu en 2016	X	En projet, attente de validation RNCP Jury : <ul style="list-style-type: none"> <li>. 4 membres externes à ICM issus des milieux professionnels visés par la certification</li> <li>. Le Directeur d'ICM, Président du Jury</li> <li>. La Directrice Pédagogique, assesseur</li> <li>. Le Coordinateur de formation</li> </ul>
---------------------------------------------	---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 8 décembre 2017 publié au Journal Officiel du 21 décembre 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau III, sous l'intitulé "Délégué pharmaceutique" avec effet au 01 février 2013, jusqu'au 21 décembre 2020.

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

15 certifiés par an, 88% en poste à termes

<http://icm.asso.fr/>

##### Autres sources d'information :

[icm@univ-catholille.fr](mailto:icm@univ-catholille.fr)

[ICM](#)

##### Lieu(x) de certification :

Institut de communication médicale (ICM) : Nord-Pas-de-Calais Picardie - Nord ( 59) [Lille]

ICM, 83 Boulevard Vauban, Lille

##### Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

ICM, 83 Boulevard Vauban, Lille

##### Historique de la certification :