

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 25599**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Délégué pharmaceutique

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi des industries de santé (CPNEIS) - Les entreprises du médicament (LEEM)	Président de la CPNEIS

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3104 - Industrie pharmaceutique

#### Code(s) NSF :

222w Transformations chimiques et apparentées (commercialisation)

#### Formacode(s) :

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

Le (la) titulaire du CQP Délégué 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. Les principales situations professionnelles rencontrées sont les suivantes :

- Information et réponse aux questions des pharmaciens, de l'équipe officinale ou autres clients sur un ou plusieurs produits et services (caractéristiques, contre-indications, avantages différentiels)
- Application d'un plan d'action sectoriel à partir des objectifs nationaux et régionaux (ciblage, proposition de moyens...)
- Recueil, analyse et transmission des demandes et des informations recueillies aux services concernés (direction des ventes, pharmacovigilance...)
- 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 (prix/volume, conditions de vente, délais de livraison) et vente des produits de la gamme (établissement d'un contrat ou d'un bon de commande)
- Proposition et négociation d'offres commerciales et de services
- Suivi des commandes, de la facturation et du compte client (litiges, invendus...) 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 (congrès, manifestations professionnelles...)

Les capacités attestées :

- Etablir une relation positive avec le client
- Identifier les besoins et y répondre de façon appropriée
- Faciliter l'expression de son interlocuteur, reformuler, expliciter
- Traiter les objections
- Négocier des conditions de vente
- Conclure l'entretien de vente
- Expliquer les caractéristiques des produits et les traduire en avantages concurrentiels
- Répondre aux questions sur les produits
- Expliquer les principes de vente-conseil associés aux produits
- Identifier et collecter les informations terrain sur les produits
- Expliquer l'avantage commercial et financier du choix d'un produit ou d'un service pour une pharmacie à partir de la typologie et du mode de fonctionnement de cette pharmacie
- Utiliser les connaissances sur les notions de bases associées aux pathologies, les principaux symptômes associés aux pathologies, les principales molécules et les classes thérapeutiques, les principales formes galéniques utilisées, la notion d'effet indésirable ou iatrogène, pour expliquer les caractéristiques des classes thérapeutiques et la démarche conseil que peut apporter le pharmacien face à une pathologie
- Identifier, collecter et transmettre les informations de pharmacovigilance
- Intégrer dans son activité professionnelle les règles de publicité, de promotion, de distribution et de délivrance du médicament et leurs évolutions
- Appliquer les obligations du délégué pharmaceutique en matière de relations professionnelles
- Mettre en oeuvre une relation de partenariat et de confiance avec le pharmacien et l'équipe officinale
- Expliquer les avantages et l'intérêt commercial de l'exposition des produits (merchandising), de la vente conseil et de la vente associée
- Expliquer les points clés permettant de « faire vendre »
- Prendre en compte la rotation des stocks et les complémentarités entre les différents produits au moment de la négociation
- Rechercher et collecter des informations sur le marché, les consommateurs, ainsi que les informations propres à la pharmacie
- Analyser la typologie de la pharmacie, de l'équipe officinale et de la clientèle

- Expliquer les résultats des ventes et les causes des écarts dans le cadre d'un entretien avec le responsable hiérarchique
- Prendre en compte les résultats et les écarts pour identifier les points à améliorer
- Mettre en oeuvre un plan d'action client en fonction de la politique commerciale de l'entreprise
- Déterminer un plan de visite, des objectifs de visite et préparer son offre en fonction de l'ensemble des informations recueillies et de la stratégie du laboratoire
- Renseigner et transmettre un contrat et un bon de commande en respectant les procédures
- Renseigner et mettre à jour le fichier clientèle
- Utiliser les outils de transmission électronique
- Rédiger un rapport d'activité
- Organiser son activité commerciale
- Assurer la qualité du service client en relation avec les services compétents de l'entreprise
- Communiquer en interne et travailler en équipe

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

Secteurs d'activités : Industries du médicament à usage humain et à usage vétérinaire

Types d'emploi accessible : Délégué(e) pharmaceutique, attaché(e) technico-commercial(e), délégué(e) commercial(e), attaché(e) commercial(e), représentant(e) en pharmacie ...

### Codes des fiches ROME les plus proches :

D1405 : Conseil en information médicale

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

La certification est composée de 8 unités de compétences :

- Unité de compétence 1 - Mettre en oeuvre les techniques d'entretien de vente et de négociation
- Unité de compétence 2 - Développer l'argumentaire relatif au produit
- Unité de compétence 3 - Utiliser les connaissances scientifiques dans les grands domaines de pathologie définis pour expliquer les caractéristiques des classes thérapeutiques
- Unité de compétence 4 - Intégrer la réglementation pharmaceutique dans les situations de vente et de conseil auprès du pharmacien et de l'équipe officinale
- Unité de compétence 5 - Conseiller l'équipe officinale sur la vente et la promotion des produits pharmaceutiques
- Unité de compétence 6 - Gérer et développer un portefeuille client
- Unité de compétence 7 - Utiliser les outils de gestion et de transmission de l'information
- Unité de compétence 8 - Intégrer dans son activité quotidienne la culture et les principes de fonctionnement de l'entreprise

Chacune unité des compétences peut faire l'objet d'une validation partielle. Les 8 unités de compétences doivent être validées pour que le CQP soit délivré.

Après un parcours de développement des compétences, l'accès à la certification s'appuie sur une évaluation reposant sur deux modalités :

- Observation en situation professionnelle :
- Entretien avec trois évaluateurs (évaluateur habilité par la CPNEIS, le responsable hiérarchique du candidat, une personne de l'entreprise qualifiée externe au service désignée par la Commission formation ou par les Institutions Représentatives du Personnel de l'entreprise) sur les activités professionnelles réalisées par le candidat au cours de sa période de mise en pratique et, le cas échéant, au cours de son expérience antérieure.

Par Validation des acquis de l'expérience, après l'étape de recevabilité de la demande, l'accès à la certification s'appuie sur une évaluation reposant sur deux modalités

- Renseignement du dossier du candidat
- Evaluation s'appuyant sur l'expérience du candidat, à partir d'un dossier renseigné par le candidat, d'une observation et analyse des situations professionnelles rencontrées et d'un échange avec les évaluateurs.
- Cette évaluation est réalisée par un évaluateur habilité par la CPNEIS, le responsable hiérarchique du candidat et une personne de l'entreprise qualifiée externe au service.

#### Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION QUINON		COMPOSITION DES JURYS	
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Le jury paritaire national est composé du même nombre de représentants « employeurs » que de représentants des « organisations syndicales » Le jury est également composé de quatre experts en formation professionnelle

En contrat de professionnalisation	X	Le jury paritaire national est composé du même nombre de représentants « employeurs » que de représentants des « organisations syndicales » Le jury est également composé de quatre experts en formation professionnelle
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2007	X	Le jury paritaire national est composé du même nombre de représentants « employeurs » que de représentants des « organisations syndicales » Le jury est également composé de quatre experts en formation professionnelle

	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 6 mai 2015 publié au Journal Officiel du 27 mai 2015 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Délégué pharmaceutique" avec effet au 27 mai 2015, jusqu'au 27 mai 2020.

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

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

[www.leem.org](http://www.leem.org)

##### Autres sources d'information :

Lettre CQP

[www.onisep.fr](http://www.onisep.fr)

[www.centre-inffo.fr](http://www.centre-inffo.fr)

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

CPNEIS - PARIS

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

France entière

##### Historique de la certification :

Modalité d'élaboration des référentiels :

Pour chaque CQP, les éléments suivants sont élaborés par la Branche :

Un référentiel d'activités détaillant les situations de travail rencontrées et les activités professionnelles réalisées

Un référentiel de compétences organisé en différentes unités de compétences

Un référentiel de certification décrivant les compétences évaluées et, pour chaque compétence, les critères et les modalités d'évaluation

Création du dispositif CQP par accord collectif du 13/12/1999, révisé le 19/ 01/ 2004