



**Certificat de qualification professionnelle**

**CQP Délégué(e) à l’information et à la promotion du médicament vétérinaire**

**Validation des acquis de l’expérience – Livret 2**

**Candidat :**

**Entreprise :**

Je soussigné(e) :

Né(e) le : à :

Déclare conformes et sincères les renseignements apportés dans ce dossier.

Demande certification de mes compétences pour l'obtention du CQP : **Délégué(e) à l’information et à la promotion du médicament vétérinaire**

Date :

Signature du candidat :

**A renseigner par le responsable hiérarchique du candidat :**

Je soussigné(e) :

Fonction :

Entreprise :

Déclare conformes et sincères les renseignements apportés dans ce dossier

Date :

Signature du **responsable hiérarchique du candidat** :

Signature de **l’évaluateur** CQP habilité :

#### **Présentation du CQP**

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.

Porteur de l’image de son entreprise, il/elle assure la promotion, la vente de médicaments vétérinaires, l'information auprès des professionnels et le bon usage des médicaments vétérinaires dans le respect des règles éthiques et de la réglementation pharmaceutique.

Il (elle) possède une connaissance technique, scientifique et réglementaire des médicaments vétérinaires doublée d’une compétence relationnelle et commerciale.

Il (elle) recueille et transmet à l’entreprise, selon la procédure définie, tous les cas de pharmacovigilance et défauts qualité portés à sa connaissance.

Il (elle) réalise le suivi de l’exécution des contrats, le suivi de ses clients, s’assure de leur satisfaction et met en œuvre des actions correctives, le cas échéant.

Il (elle) assure le reporting de son activité.

Il (elle) exerce son activité en autonomie, dans le respect de la politique commerciale de l’entreprise, et de son champ de responsabilité fixé par l’entreprise et sous la direction d’un responsable hiérarchique (par exemple : le responsable commercial, responsable des ventes, responsable régional).

Il/ elle travaille en collaboration avec différents services de l’entreprise (par exemple : service commercial, service des ventes, service Marketing, service des affaires réglementaires …).

Les **principales situations professionnelles rencontrées** sont les suivantes :

* Organisation de son activité commerciale : prospection, rendez-vous avec les clients …
* Présentation des médicaments vétérinaires de sa gamme, information et conseil aux clients
* Négociation et vente de médicaments vétérinaires
* Représentation de l’entreprise dans des salons et manifestations
* Suivi et reporting de son activité commerciale
* Gestion et fidélisation d’un portefeuille client
* Remontée d’informations techniques, réglementaires et commerciales

Le référentiel CQP est constitué de quatre blocs de compétences :

* **Bloc de compétences 1 : Conseil, information et formation scientifiques, techniques et réglementaires aux clients, sur les médicaments vétérinaires de sa gamme, dans le respect de la réglementation vétérinaire**
* **Bloc de compétences 2 : Recueil et transmission des informations indispensables à l’évaluation des cas de pharmacovigilance, d’antibiorésistance et des défauts qualité**
* **Bloc de compétences 3 : Mise en œuvre d’un plan d’action commerciale**
* **Bloc de compétences 4 : 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**

Pour obtenir le CQP dans sa totalité, le candidat doit être évalué positivement sur les 4 blocs de compétences. Pour obtenir un bloc de compétences, le candidat doit avoir acquis 80% des critères d’évaluation associés et acquis l’ensemble des critères essentiels.

**Dossier du candidat en VAE**

**La rédaction de ce dossier est primordiale dans la démarche CQP.**

**Le dossier du candidat en VAE est un recueil d’expériences concernant les activités et les compétences mises en œuvre par le candidat.**

**Il doit être finalisé et présenté lors de l’évaluation finale.**

**Vous devez, au travers de ce document, démontrer toute votre motivation et l’adéquation entre vos activités professionnelles et le CQP visé.**

1. **Votre projet**

Vous présentez le **CQP Délégué(e) à l’information et à la promotion du médicament vétérinaire**

* Quelles sont vos motivations dans cette démarche ?
* Que vous a apporté la préparation de ce CQP ? Qu’est-ce qui a changé concrètement dans votre activité professionnelle ?
* Avez-vous un projet professionnel lié à l’obtention du CQP ?
* Qu’est-ce qui vous a étonné dans la démarche ? Quels points seraient à améliorer ?

1. **Description de vos principales activités**

***Cette rubrique est particulièrement importante dans le cadre de l’étude de votre dossier par les membres du jury, car la description de votre activité leur permet de vérifier la cohérence entre vos activités et les compétences du CQP. Si certains éléments manquent à votre description, des informations complémentaires peuvent vous être demandées, et reporter ainsi la délivrance de votre CQP à un jury ultérieur.***

***Ne décrivez que les éléments essentiels de votre activité (environ 10 pages)***

Afin de vous aider dans cette rédaction, des questions concernant vos activités professionnelles vous sont posées ci-dessous.

Ces questions sont organisées par bloc de compétences. Il vous est demandé de répondre à l’ensemble des questions pour chacun des blocs de compétences et de décrire vos principales activités dans votre emploi actuel.

Si votre emploi précédent est également en lien avec le CQP présenté, vous pouvez également présenter les activités de votre précédent emploi.

**Bloc de compétences 1 :**

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

**Conseil et information sur les médicaments vétérinaires de votre gamme**

* Pour quels médicaments vétérinaires délivrez-vous une information scientifique, technique et réglementaire et des conseils à des clients professionnels ?
* Quelles sont leurs caractéristiques (animaux concernés, pathologies traitées, classe thérapeutique, formes galéniques, posologies, pharmacologie, contre-indications, effets indésirables, bon usage du produit…) ?
* Quelles sont les questions et/ou les objections de vos clients ? Comment y répondez-vous ? Donnez des exemples.

**Réglementation vétérinaire**

Quelles dispositions réglementaires et obligations devez-vous respecter les règles concernant la publicité, la pharmacovigilance et l’antibiothérapie ?

**Bloc de compétences 2**

**Recueil et transmission des informations indispensables à l’évaluation des cas de pharmacovigilance, d’antibiorésistance et des défauts qualité**

* A quels cas de pharmacovigilance ou d’antibiorésistance avez-vous été confronté(e) ? Quelles actions avez-vous menées ?
* A quels types de défauts qualité ou de problématiques rencontrées par les clients avez-vous été confronté(e) ? Comment les avez-vous gérés ?
* Par quels moyens avez-vous transmis ces informations à votre entreprise ? A quel(s) interlocuteur(s) ?

**Bloc de compétences 3**

**Mise en œuvre d’un plan d’action commerciale**

**Secteur et marchés**

* Quel est votre secteur ?
* Quelles sont les cibles de votre action commerciale ?

**Traitement des informations – Communication**

* Quelles informations liées à votre activité recherchez-vous et transmettez-vous ? Auprès de quels interlocuteurs (collègues, responsables hiérarchiques, autres services, interlocuteurs externes) ? Dans quelles circonstances ?
* Quels outils ou fichiers clients utilisez-vous ? Effectuez-vous leur mise à jour ?

**Mise en œuvre d’un plan d’action commerciale**

* Comment vous organisez-vous pour répondre à vos objectifs ? Avec quels moyens ?
* Quels outils de suivi de votre activité utilisez-vous ? Dans quel but ?
* Avez-vous été confronté(e) à des écarts entre vos résultats et les attentes de votre entreprise ? Quelles ont été vos actions ?

**Bloc de compétences 4**

**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**

**Obligations du délégué vétérinaire**

• Quelles obligations devez-vous appliquer en tant que délégué vétérinaire afin de respecter la réglementation vétérinaire concernant les relations commerciales et les négociations avec vos clients ?

**Négociation commerciale**

* Comment structurez-vous votre entretien avec votre client ?
* Quelles informations cherchez-vous à obtenir auprès du client ?
* Sur quels supports élaborez-vous votre offre commerciale ? A partir de quelles données et quelles analyses ? A quoi êtes-vous vigilant(e) ?
* Avez-vous argumenté et négocié les composantes de vos offres commerciales ? Expliquer un exemple concret.
* Comment concluez-vous vos entretiens avec les clients ?

**Traitement des réclamations**

* A quels types de réclamations des clients avez-vous été confronté(e) ? Comment les avez-vous gérés ?
* Quelles actions correctives ont été mises en œuvre ?
* Comment avez-vous assuré la continuité de la satisfaction client ?

1. **Vos emplois précédents**

Emploi :

Durée de l'emploi :

Dates :

Entreprise :

Secteur d'activité de l'entreprise :

Principales activités professionnelles :

Emploi :

Durée de l'emploi :

Dates :

Entreprise :

Secteur d'activité de l'entreprise :

Principales activités professionnelles :

Emploi :

Durée de l'emploi :

Dates :

Entreprise :

Secteur d'activité de l'entreprise :

Principales activités professionnelles :

Emploi :

Durée de l'emploi :

Dates :

Entreprise :

Secteur d'activité de l'entreprise :

Principales activités professionnelles :

1. **Autres expériences**

Vous pouvez indiquer ici les activités et responsabilités autres que professionnelles en lien avec certains éléments du CQP présenté :

*(Par exemple : activités et responsabilités associatives, bénévoles, …)*

1. **Votre parcours de formation**

**5.1 Votre formation initiale**

Le cas échéant :

Diplôme(s) / certifications préparé(e/s) – dates :

Diplôme(s) / certifications obtenu(e/s) – dates :

**5.2 Formations suivies au cours de votre expérience professionnelle**

Intitulé de la formation :

Année :

Durée :

Contenu de la formation :

Organisme de formation ou formateur :

Si ce stage de formation a porté sur des domaines professionnels en rapport avec le CQP présenté, décrivez le contenu de cette formation :

Intitulé de la formation :

Année :

Durée :

Contenu de la formation :

Organisme de formation ou formateur :

Si ce stage de formation a porté sur des domaines professionnels en rapport avec le CQP présenté, décrivez le contenu de cette formation :

Intitulé de la formation :

Année :

Durée :

Contenu de la formation :

Organisme de formation ou formateur :

Si ce stage de formation a porté sur des domaines professionnels en rapport avec le CQP présenté, décrivez le contenu de cette formation :

Intitulé de la formation :

Année :

Durée :

Contenu de la formation :

Organisme de formation ou formateur :

Si ce stage de formation a porté sur des domaines professionnels en rapport avec le CQP présenté, décrivez le contenu de cette formation :