**Certificat de Qualification professionnelle**

**DELEGUE(E) A L’INFORMATION ET A LA PROMOTION DU MEDICAMENT VETERINAIRE**

**EVALUATION DES COMPETENCES DU CANDIDAT**

**Candidat**

Nom :

Prénom :

Entreprise :

**Parcours du candidat**

* **Parcours VAE**
* **Parcours de développement des compétences**
* Demande de **validation totale** du CQP Délégué(e) à l’information et à la promotion du médicament vétérinaire
* Demande de **validation partielle** sur les blocs de compétences suivants :
	+ **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

#### 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 (repérés en vert dans les tableaux).

#### Déroulement de l’évaluation

***Objectif de l’évaluation :***

*L’objectif de l’évaluation est de vérifier l’acquisition des compétences attendues pour chaque bloc de compétences présenté par le candidat.*

***Participants :*** *Le candidat, son responsable hiérarchique et 2 évaluateurs : un évaluateur habilité, un évaluateur externe au service*

**Préparation**

En amont de l’évaluation :

* Le référentiel d’évaluation est présenté au candidat au moment du repérage des compétences.
* Le candidat rassemble les différents éléments issus de son activité professionnelle en fonction des blocs de compétences pour lesquels il sollicite la certification.
* Le responsable hiérarchique et les autres évaluateurs rassemblent également les différents éléments permettant d’apprécier l’activité professionnelle du candidat.
* Dans le cas où une observation directe est nécessaire, celle-ci doit être organisée avant l’entretien d’évaluation final.

**Déroulement de l’évaluation**

Suivant les blocs de compétences, l’évaluation se déroule sous la forme :

* D’une étude de cas concret ou d’une mise en situation simulée

Ou

* D’un entretien associé à un recueil de preuves

Pour chaque bloc de compétences, les situations d’évaluation sont décrites dans le tableau du paragraphe « Mise en relation des blocs de compétences, des situations d’évaluation et des thèmes de formation ».

Les évaluations sont organisées et aménagées en fonction de la situation du candidat : aménagement du temps dédié aux évaluations / utilisation d’aides techniques appropriées ou aides de personnes / aménagement du poste de travail.

A l’issue de l’évaluation, les évaluateurs remplissent les grilles d’évaluation de ce document pour chaque critère d’évaluation en se basant sur les indicateurs d’évaluation spécifiés.

Ces critères d’évaluation, identiques pour tous les candidats, permettent de garantir la valeur du CQP délivré.

**Les acteurs de l’évaluation**

* **Un évaluateur habilité :** il conduit l’évaluation. De par sa connaissance des métiers et des référentiels, il garantit que le candidat réponde bien aux exigences du CQP qui est présenté.
* **Une personne extérieure au service dans lequel le candidat travaille :** cette personne est désignée par la commission formation de l’entreprise ou à défaut par l’instance représentative du personnel (CSE), figurant sur une liste de personnes qualifiées proposée par l’employeur. Elle est choisie pour sa neutralité et son objectivité dans l’évaluation.
* **Le responsable hiérarchique direct du candidat :** il complète les échanges entre le candidat et les évaluateurs (confirme les compétences mises en œuvre, donne des exemples…)

**Remarque : le responsable hiérarchique est présent lors de l’évaluation, et accompagne le candidat mais ne l’évalue pas.**

#### Mise en relation des blocs de compétences, des situations d’évaluation et des thèmes de formation

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bloc de compétences** | **Modalités d’évaluation** | **Thèmes de formation** |
| Bloc decompétences 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 | * Analyse du livret 2 VAE, le cas échéant
* Etude de cas concret ou une mise en situation simulée de conseil et argumentaire avec des médicaments vétérinaires de la gamme du candidat

OU * Entretien associé à un recueil de preuves dont des compte-rendu des tournées en duo avec le hiérarchique : bilan de l’activité du candidat en lien avec le conseil des clients et les argumentaires du candidat concernant les informations scientifiques, techniques et réglementaires des médicaments vétérinaires de sa gamme
 | * Les animaux et pathologies (dans les domaines de la bactériologie, de l’immunologie, de la parasitologie, des pathologies cardio-vasculaires, des pathologies digestives, de la reproduction et de l’endocrinologie, de la neurologie)
* Les médicaments vétérinaires : la classe thérapeutique, les formes galéniques, les posologies, la pharmacologie, toxicologie, temps d’attente les LMR, les contre-indications, les effets indésirables et le bon usage du produit (les avantages de sa gamme)
* La réglementation vétérinaire et les obligations du délégué vétérinaire : 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 | * Analyse du livret 2 VAE, le cas échéant
* Entretien associé à un recueil de preuves concernant l’activité du candidat en lien avec les cas de pharmacovigilance, d’antibiorésistance et les défauts qualité

OU* Etude de cas concret ou mise en situation simulée concernant le recueil de critères indispensables à l’évaluation des cas de pharmacovigilance, d’antibiorésistance et de défauts qualité
 | * La réglementation concernant la gestion de cas de pharmacovigilance et d’antibiorésistance et les différents acteurs
* La procédure de gestion et de transmission d’information de cas de pharmacovigilance et d’antibiorésistance
* Les actions correctives et les actions d’amélioration continue
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bloc decompétences 3 :Mise en œuvre d’un plan d’action commerciale | * Analyse du livret 2 VAE, le cas échéant
* Entretien associé à un recueil de preuves concernant l’activité du candidat en lien avec la mise en œuvre et le suivi du plan d’actions commerciales : la politique commerciale de son entreprise, les objectifs fixés, les rendez-vous pris et les manifestations auxquelles il participe, le système et les outils de gestion de la relation client mis en œuvre par le candidat (fichiers clients…) et le reporting qu’il réalise
 | * + Le recueil et l’analyse des informations liées au secteur
	+ L’organisation de son activité et les moyens permettant la réalisation de l’activité commerciale
	+ Le suivi et le reporting de l’activité commerciale (outils, indicateurs, actions mises en œuvre)
	+ La communication avec différents interlocuteurs internes ou externes et les canaux de communication
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | * Analyse du livret 2 VAE, le cas échéant
* Mise en situation professionnelle simulée de négociation commerciale avec les clients et de gestion des réclamations qu’il a rencontrés

OU* Entretien associé à un recueil de preuves dont des compte-rendu des tournées en duo avec le hiérarchique concernant l’activité du candidat en lien avec la négociation commerciale et les actes de vente qu’il a réalisés
 | * La réglementation vétérinaire et les obligations du délégué vétérinaire
* Les techniques de prise de contact et d’entretien avec un client et la présentation
* La recherche d’informations et l’analyse des besoins du client
* La formalisation d’une offre commerciale
* L’argumentation et la négociation d’une offre commerciale
* La conclusion de la vente
 |

##### 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**

Pour ce bloc de compétences, **le candidat doit être capable de** :

* + Expliquer les caractéristiques des médicaments vétérinaires de sa gamme (animaux concernés, pathologies traitées, classe thérapeutique, formes galéniques, posologies, pharmacologie, contre-indications, effets indésirables, bon usage du produit…)
	+ Expliquer et argumenter les avantages concurrentiels des produits de sa gamme
	+ Apporter les informations appropriées en fonction de l’interlocuteur et de ses préoccupations
	+ Répondre aux questions et aux objections du client
	+ Adopter, en toutes circonstances, une attitude professionnelle dans le respect des règles et consignes de l’entreprise
	+ Intégrer, dans son activité professionnelle, toutes les dispositions réglementaires du (de la) Délégué(e) à l’information et à la promotion du médicament vétérinaire

**Entreprise :** ……………………………………………………………………………

**Candidat :** ……………………………………………………………………………

**Mode d’évaluation :**

*Cochez le mode d’évaluation choisi*

* Analyse du livret 2 VAE, le cas échéant
* Etude de cas concret ou une mise en situation simulée de conseil et argumentaire avec des médicaments vétérinaires de la gamme du candidat

OU

* Entretien associé à un recueil de preuves dont des compte-rendu des tournées en duo avec le hiérarchique : bilan de l’activité du candidat en lien avec le conseil des clients et les argumentaires du candidat concernant les informations scientifiques, techniques et réglementaires des médicaments vétérinaires de sa gamme

L’évaluation est organisée et aménagée en fonction de la situation du candidat : aménagement du temps dédié aux évaluations / utilisation d’aides techniques appropriées ou aides de personnes / aménagement du poste de travail.

**L’entreprise a mis en place les conditions d’évaluation suivantes :**

 Le candidat conseille des clients sur les médicaments vétérinaires de sa gamme *Oui ❑*

**Exemples de documents pouvant servir d’appui à l’évaluation**

*Cochez-le(s) document(s) (papier et/ou électronique) ayant été utilisé(s) :*

* Documents de présentation des médicaments vétérinaires de l’entreprise, documents ou outils d’aide à la vente
* Documents concernant la réglementation vétérinaire et les obligations du délégué vétérinaire
* Outil de gestion de la relation client
* Autres : précisez :

 …………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

**Exemples de questions à poser lors de l’entretien** :

Quels types de médicaments vétérinaires conseillez-vous ? Auprès de quels professionnels ? Sur quel secteur ?

Quelles sont leurs caractéristiques (animaux concernés, pathologies traitées, classe thérapeutique, formes galéniques, posologies, pharmacologie, contre-indications, effets indésirables, bon usage du produit…) ?

Quelles informations apportez-vous à un client ? Donnez des exemples.

Quelles objections avez-vous rencontrées de la part de vos clients ? Donnez des exemples. Comment y avez-vous répondu ?

A quelles dispositions réglementaires êtes-vous soumis dans le cadre de votre activité (en matière de publicité, RCP, classes de médicaments, ayant-droit) ?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Critères d’évaluation** | **Indicateurs d’évaluation** | **Evaluation** |
| **L’ensemble des caractéristiques des médicaments vétérinaires de sa gamme sont expliquées au client**  | * ***Explication pertinente concernant l’ensemble des éléments suivants (définis dans le RCP :*  *Résumé des Caractéristiques du Produit) :***
* ***les animaux concernés,***
* ***les pathologies traitées (dans les domaines de la bactériologie, de l’immunologie, de la parasitologie, des pathologies cardio-vasculaires, des pathologies digestives, de la reproduction et de l’endocrinologie, de la neurologie)***
* ***la classe thérapeutique***
* ***les formes galéniques***
* ***les posologies***
* ***les contre-indications***
* ***les effets indésirables***
* ***le bon usage du médicament***
 | **Oui Non****❑ ❑** |
| L’argumentation présente les avantages de sa gamme par rapport à la concurrence et/ ou la pratique professionnelle du client | * *Organisation pertinente et cohérence des explications*
* *Argumentation selon des données factuelles et sans dénigrement de la concurrence*
* *Utilisation des supports réalisés par l’entreprise*
* *Utilisation d’aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant*
 | Oui Non❑ ❑ |
| Une réponse est apportée aux remarques et aux objections du client | * *Prise en compte de l’ensemble des remarques et objections du client*
* *Pertinence des réponses*
* *Adaptation aux besoins du client*
 | Oui Non❑ ❑ |
| L’attitude et la présentation est adaptée | *Respect des règles et consignes de l’entreprise* | Oui Non❑ ❑ |
| **L’ensemble des dispositions concernant la réglementation vétérinaire du délégué vétérinaire sont expliqués** | * ***Aucune erreur concernant la réglementation vétérinaire : les règles concernant la publicité, RCP, les classes de médicaments, les ayant droit***
* ***Aucune omission***
 | **Oui Non****❑ ❑** |

**Commentaire des évaluateurs**

**Résultat de l’évaluation**

Le bloc de compétences 1 est évalué « acquis » si 80% des critères sont cochés « oui » (4 critères sur 5) et si les 2 critères essentiels (repérés en vert) sont cochés « oui »

|  |  |
| --- | --- |
| **❑ Bloc évalué « acquis »**4 critères sur 5 cochés « oui » **et** les 2 critères essentiels cochés « oui » | **❑ Bloc évalué « non acquis »** |

**Evaluation du bloc de compétences 1 réalisée le :**

**Nom, qualité et signature du candidat :**

…………………………………………………………………………………………………

**Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :**

…………………………………………………………………………………………………

**Les évaluateurs :**

**Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :**

…………………………………………………………………………………………………

**Nom, qualité et signature de l’évaluateur habilité :**

…………………………………………………………………………………………………

##### Bloc de compétences 2 :

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

Pour ce bloc de compétences, **le candidat doit être capable de** :

* + Détecter, en toute situation, l’ensemble des cas de pharmacovigilance et des défauts qualité
	+ Recueillir les informations (critères minimaux) indispensables à l’évaluation des cas en fonction des dispositions réglementaires
* Déclarer l’information auprès des services concernés dans les délais fixés par l’entreprise en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
	+ Recevoir et écouter la problématique rencontrée par le client, la classer et orienter vers la procédure de prise en charge adaptée avec rigueur et méthode

**Entreprise :** ……………………………………………………………………………

**Candidat :** ……………………………………………………………………………

**Mode d’évaluation :**

*Cochez le mode d’évaluation choisi*

* Analyse du livret 2 VAE, le cas échéant
* Entretien associé à un recueil de preuves concernant l’activité du candidat en lien avec les cas de pharmacovigilance, d’antibiorésistance et les défauts qualité

OU

* Etude de cas concret ou mise en situation simulée concernant le recueil de critères indispensables à l’évaluation des cas de pharmacovigilance, d’antibiorésistance et de défauts qualité

L’évaluation est organisée et aménagée en fonction de la situation du candidat : aménagement du temps dédié aux évaluations / utilisation d’aides techniques appropriées ou aides de personnes / aménagement du poste de travail.

**L’entreprise a mis en place les conditions d’évaluation suivantes :**

* Le candidat assure l’information auprès des clients professionnels sur le bon usage des médicaments vétérinaires Oui *❑*
* Le candidat dispose des informations sur la procédure de gestion et de transmission de cas de pharmacovigilance et d’antibiorésistance Oui *❑*

**Exemples de documents ou d’éléments pouvant servir d’appui à l’évaluation**

*Cochez-le ou les documents (papier et/ou électronique) ayant été utilisés :*

* Procédure de gestion et de transmission de cas de pharmacovigilance, d’antibiorésistance et de défauts qualité
* Documents de transmission de cas de pharmacovigilance, d’antibiorésistance et de défauts qualité
* Documents renseignés par le candidat sur des cas de pharmacovigilance, d’antibiorésistance et de défauts qualité
* Autres : précisez :

 …………………………………………………………………………………………

 …………………………………………………………………………………………

**Exemples de questions à poser lors de l’entretien** :

Avez-vous été confronté(e) à des cas de pharmacovigilance, d’antibiorésistance, de défauts qualité ou de problématiques transmis par un client ?

Comment vous a été transmise cette information ? Donnez un exemple

Quelles informations complémentaires avez-vous recherchées ? A quels éléments étiez-vous vigilant(e) ? Quels critères permettant l’évaluation du/des cas avez-vous recueillis ?

Par quels moyens avez-vous transmis ces informations à votre entreprise ? A quel(s) interlocuteur(s) ?

Quelles actions d’amélioration ont été mises en œuvre suite à ces cas ? Les avez-vous présentées au client ? Par quels moyens ? En avez-vous assuré leur suivi ? Donnez des exemples.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Critères d’évaluation** | **Indicateurs d’évaluation** | **Evaluation** |
| La problématique du client est recueillie et prise en compte  | *Recherche appropriée d’informations complémentaires et d’éléments factuels indispensables à l’analyse de la situation (questionnement du client, recueil de documents …)* | Oui Non❑ ❑ |
| **Les cas de pharmacovigilance et les défauts qualité sont identifiés** | ***Aucune erreur dans l’identification des cas*** | **Oui Non****❑ ❑** |
| **L’ensemble des critères indispensables à l’évaluation des cas est identifié** | ***Aucune omission dans le recueil des critères permettant l’évaluation des cas*** | **Oui Non****❑ ❑** |
| **Les services pertinents pour traiter la problématique du client sont informés** | * ***Application de la procédure de gestion et de transmission d’information de cas de pharmacovigilance et d’antibiorésistance***
* ***Respect des délais de transmission des informations***
* ***Utilisation d’aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant***
 | **Oui Non****❑ ❑** |
| Une réponse est apportée au client (explication des actions mises en œuvre, étapes à suivre …) | * *Pertinence de la réponse transmise au client au regard de la problématique rencontrée*
* *Respect des procédures en vigueur dans l’entreprise concernant le traitement des problématiques rencontrées par le client*
* *Présentation aux clients des actions mises en œuvre*
 | Oui Non❑ ❑ |

**Commentaire des évaluateurs**

**Résultat de l’évaluation**

Le bloc de compétences 2 est évalué « acquis » si 80% des critères sont cochés « oui » (4 critères sur 5) et si les 3 critères essentiels (repérés en vert) sont cochés « oui »

|  |  |
| --- | --- |
| **❑ Bloc évalué « acquis »**4 critères sur 5 cochés « oui » **et** les 3 critères essentiels cochés « oui » | **❑ Bloc évalué « non acquis »** |

**Evaluation du bloc de compétences 2 réalisée le :**

**Nom, qualité et signature du candidat :**

…………………………………………………………………………………………………

**Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :**

…………………………………………………………………………………………………

**Les évaluateurs :**

**Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :**

…………………………………………………………………………………………………

**Nom, qualité et signature de l’évaluateur habilité :**

…………………………………………………………………………………………………

##### Bloc de compétences 3 :

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

Pour ce bloc de compétences, **le candidat doit être capable de** :

* + Recueillir et exploiter des informations pertinentes sur les cibles de son secteur, leur potentiel et les concurrents à partir de différentes sources et en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
	+ Identifier les enjeux et les problématiques de ses clients et prospects
	+ Transmettre des informations pertinentes sur les clients, les prospects et leurs besoins à sa hiérarchie et aux autres services de l’entreprise pour assurer la relation client selon les règles et procédures en vigueur
	+ Identifier les moyens nécessaires à la mise en œuvre de ses activités commerciales avec sa hiérarchie
	+ Organiser son activité sur son secteur en fonction des objectifs définis et identifier les priorités dans le respect des procédures de l’entreprise (prise de rendez-vous, participation à des manifestations professionnelles, gestion administrative...) en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
	+ Prospecter et obtenir des rendez-vous afin de développer son portefeuille clients et prospects
	+ Réaliser la mise à jour du fichier des clients et des prospects en utilisant l’outil de gestion de la relation clients de l’entreprise et des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
	+ Renseigner les tableaux de suivi de l’activité et de la performance commerciale en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
	+ Suivre les résultats de ses actions commerciales et des activités de prospection en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant, identifier les écarts et alerter sa hiérarchie
	+ Communiquer efficacement avec différents interlocuteurs internes (service commercial, marketing, affaires réglementaires, service communication, service technique) et externes en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant

**Entreprise :** ……………………………………………………………………………

**Candidat :** ……………………………………………………………………………

**Mode d’évaluation :**

* Analyse du livret 2 VAE, le cas échéant
* Entretien associé à un recueil de preuves concernant l’activité du candidat en lien avec la mise en œuvre et le suivi du plan d’actions commerciales : la politique commerciale de son entreprise, les objectifs fixés, les rendez-vous pris et les manifestations auxquelles il participe, le système et les outils de gestion de la relation client mis en œuvre par le candidat (fichiers clients…) et le reporting qu’il réalise

L’évaluation est organisée et aménagée en fonction de la situation du candidat : aménagement du temps dédié aux évaluations / utilisation d’aides techniques appropriées ou aides de personnes / aménagement du poste de travail.

**L’entreprise a mis en place les conditions d’évaluation suivantes :**

 Le candidat organise son activité commerciale afin de répondre aux objectifs d’un plan d’action commerciale *Oui ❑*

 Le candidat réalise le reporting de son activité *Oui ❑*

**Exemples de documents pouvant servir d’appui à l’évaluation**

*Cochez-le ou les documents (papier et/ou électronique) ayant été utilisés :*

* Documents liés aux études de marchés, à l’analyse du secteur
* Documents détaillant les objectifs commerciaux du candidat
* Outil de gestion de la relation client
* Documents de suivi des clients
* Fichiers des clients et des prospects
* Outil de gestion de la relation client
* Bilans, rapports d’activité renseignés par le candidat
* Outils de reporting renseignés par le candidat
* Tableaux de suivi de l’activité
* Autres : précisez :

 …………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

**Exemples de questions à poser lors de l’entretien** :

Quel est votre secteur ? Quelles sont les cibles de vos actions commerciales ?

Quelles informations recherchez-vous sur votre secteur ? A partir de quelles sources ? Comment vérifiez-vous vos sources ?

Comment vous organisez-vous pour répondre à vos objectifs, pour prospecter ou prendre des rendez-vous ? Comment identifiez-vous vos priorités ?

Quels sont les moyens à votre disposition pour réaliser vos activités commerciales (outils, documents, autres ressources matérielles) ?

Comment réalisez-vous la mise à jour de votre fichier client et prospect ?

Quel(s) outil(s) de suivi de votre activité et des performances commerciales utilisez-vous ? A quoi êtes-vous attentif(ive) lors du renseignement du ou des outil(s) ? Quels indicateurs utilisez-vous ?

Analysez-vous les résultats de vos actions commerciales ? Avez-vous été confronté(e) à des écarts ? Qu’avez-vous fait ? Donnez des exemples.

Avec quels services et quels interlocuteurs êtes-vous en relation dans votre entreprise et en externe ? Sur quels sujets ? Par l’intermédiaire de quels canaux de communication ? A quoi êtes-vous attentif(ive) lors de la transmission d’informations ? Donnez des exemples.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Critères d’évaluation** | **Indicateurs d’évaluation** | **Evaluation** |
| Les informations sur les cibles de son secteur, leur potentiel et les concurrents sont recherchées à partir de diverses sources d’informations (collecte sur le terrain, clients, internet, réseaux sociaux, bases de données, documents de l’entreprise, offres de la concurrence, …) et sont actualisées régulièrement | * *Recherche et actualisation des informations sur les entreprises de son secteur, sur leur évolution, leur potentiel et les concurrents à partir de diverses sources d’informations*
* *Pertinence des sources d’information (collecte sur le terrain, clients, internet, réseaux sociaux, bases de données, documents de l’entreprise, offres de la concurrence, …)*
* *Vérification de la fiabilité des informations recueillies*
* *Utilisation d’aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant*
 | Oui Non❑ ❑ |
| Les enjeux et les problématiques des clients et des prospects sont identifiés et expliqués | * *Identification pertinente des enjeux et problématiques des clients et des prospects*
 | Oui Non❑ ❑ |
| **L’ensemble des informations pertinentes, collectées à l’occasion du travail de terrain sur les clients, les prospects et leurs besoins est identifié et transmis à la hiérarchie et aux autres services concernés** | * ***Identification des informations clés sur les clients, les situations rencontrées***
* ***Identification des impacts potentiels de ces informations sur les autres membres de l’équipe, les autres services de l’entreprise***
* ***Respect des délais, des règles et procédures de transmission d’informations***
 | **Oui Non****❑ ❑** |
| Les moyens permettant la mise en œuvre des activités commerciales sont identifiés et justifiés | * *Pertinence des explications concernant des moyens nécessaires à la mise en œuvre de ses activités commerciales (outils, documents, ressources matérielles…)*
 | Oui Non❑ ❑ |
| **L’ensemble des activités à réaliser est identifié (prise de rendez-vous, rencontre avec des clients ou des prospects, suivi des clients, gestion administrative des dossiers des clients, organisation de réunion de professionnels, participation à des salons, gestion de son temps…) et organisé** | * ***Estimation du temps imparti à chaque activité ou à chaque entretien conforme aux règles de l’entreprise***
* ***Ordre de réalisation des activités adapté à l’objectif (prise de rendez-vous, rencontre avec des clients ou des prospects, suivi des clients, gestion administrative des dossiers des clients, organisation de réunion de professionnels, participation à des salons, gestion de son temps…)***
* ***Priorisation des activités adaptée aux objectifs définis, à l’optimisation du temps, aux moyens et au respect des procédures de l’entreprise***
* ***Utilisation d’aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant***
 | **Oui Non****❑ ❑** |
| **Les données concernant les clients et les prospects sont renseignés et mis à jour selon les procédures en vigueur dans l’entreprise** | * ***Qualification des nouveaux clients selon leur potentiel***
* ***Renseignement et mise à jour régulière des données***
* ***Exactitude et exhaustivité des données***
* ***Formalisation régulière des rapports de visite***
* ***Utilisation à bon escient du système de gestion de la relation client/prospect***
* ***Utilisation d’aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant***
 | **Oui Non****❑ ❑** |
| Les tableaux de suivi de l’activité et de la performance commerciale sont renseignés avec régularité | * *Renseignement régulier des tableaux de bord de suivi de son activité et de la performance commerciale en conformité avec les consignes de l’entreprise*
* *Explication adaptée des indicateurs utilisés et de leur signification*
* *Utilisation des outils informatiques mis à disposition par l’entreprise*
* *Utilisation d’aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant*
 | Oui Non❑ ❑ |
| Les résultats des actions commerciales et des activités de prospection, sont suivis et tout écart est identifié et présenté à sa hiérarchie | * *Suivi régulier des résultats, en conformité avec les procédures de l’entreprise*
* *Utilisation d’aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant*
* *Explication adaptée des résultats des actions commerciales*
* *Identification de tout écart et information à sa hiérarchie*
 | Oui Non❑ ❑ |
| Des échanges réguliers sont établis avec les interlocuteurs internes et externes y compris dans le cadre d’un travail en réseau et à distance | * *Prise en compte des besoins, des demandes et des informations apportés par différents interlocuteurs*
* *Présentation claire et exploitable des informations*
* *Clarté, précision et pertinence de l’expression écrite et/ou orale et du vocabulaire*
* *Utilisation d’aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant*
 | Oui Non❑ ❑ |

**Commentaire des évaluateurs**

**Résultat de l’évaluation**

Le bloc de compétences 3 est évalué « acquis » si 80% des critères sont cochés « oui » (8 critères sur 9) et si les 3 critères essentiels (repérés en vert) sont cochés « oui »

|  |  |
| --- | --- |
| **❑ Bloc évalué « acquis »**8 critères sur 9 cochés « oui » **et** les 3 critères essentiels cochés « oui » | **❑ Bloc évalué « non acquis »** |

**Evaluation du bloc de compétences 3 réalisée le :**

**Nom, qualité et signature du candidat :**

…………………………………………………………………………………………………

**Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :**

…………………………………………………………………………………………………

**Les évaluateurs :**

**Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :**

…………………………………………………………………………………………………

**Nom, qualité et signature de l’évaluateur habilité :**

…………………………………………………………………………………………………

##### 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 ce bloc de compétences, **le candidat doit être capable de** :

* + Intégrer, dans son activité professionnelle, les obligations du (de la) Délégué(e) à l’information et à la promotion du médicament vétérinaire
	+ Etablir un contact efficace et adapté avec le client
	+ Créer des conditions favorables à l’échange avec le client
	+ Identifier et analyser les besoins du client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente
	+ Rechercher des informations auprès du client sur l’état des stocks, les ventes réalisées et son potentiel
	+ Gérer et suivre les réclamations du client (recueil d’informations, analyse, transmission aux interlocuteurs appropriés)
	+ Assurer le suivi de la satisfaction du client dans une situation difficile
	+ Formaliser une offre commerciale (contrat, bon de commande) adaptée aux besoins du client dans le respect des procédures de l’entreprise en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
	+ Argumenter et négocier de façon pertinente l’ensemble des composantes de l’offre et répondre avec efficacité aux questions et aux objections du client
	+ Conclure la vente

**Entreprise :** ……………………………………………………………………………

**Candidat :** ……………………………………………………………………………

**Mode d’évaluation :**

*Cochez le mode d’évaluation choisi*

* Analyse du livret 2 VAE, le cas échéant
* Mise en situation professionnelle simulée de négociation commerciale avec les clients et de gestion des réclamations qu’il a rencontrés

OU

* Entretien associé à un recueil de preuves dont des compte-rendu des tournées en duo avec le hiérarchique concernant l’activité du candidat en lien avec la négociation commerciale et les actes de vente qu’il a réalisés

L’évaluation est organisée et aménagée en fonction de la situation du candidat : aménagement du temps dédié aux évaluations / utilisation d’aides techniques appropriées ou aides de personnes / aménagement du poste de travail.

**L’entreprise a mis en place les conditions d’évaluation suivantes :**

 Le candidat élabore des offres commerciales *Oui ❑*

**Exemples de documents pouvant servir d’appui à l’évaluation**

*Cochez-le ou les documents (papier et/ou électronique) ayant été utilisés :*

* Documents d’aide à la vente
* Documents liés à la réglementation
* Offres rédigées par le candidat
* Outil de gestion de la relation client
* Procédures de gestion des réclamations de votre entreprise
* Documents de remontée d’information concernant des réclamations rédigés par le candidat
* Document de suivi des réclamations de l’entreprise
* Documents de suivi d’actions correctives
* Autres : précisez :

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

**Exemples de questions à poser lors de l’entretien** :

Comment procédez-vous pour établir un contact efficace avec un client et instaurer un climat favorable à un échange ? Donnez des exemples

Comment procédez-vous pour découvrir les besoins d’un client ?

Quelles informations recherchez-vous auprès de vos clients pour rédiger votre offre (état des stocks, ventes réalisées…) ? Donnez des exemples

Avez-vous déjà été confronté à une réclamation client ? Qu’avez-vous fait ?

Comment faite-vous pour préserver la satisfaction du client dans une situation difficile ?

Sur quel(s) support(s) rédigez-vous vos offres commerciales ? A quels éléments êtes-vous attentif(tive) ?

Comment construisez-vous votre argumentaire ?

Comment concluez-vous votre négociation commerciale ?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Critères d’évaluation** | **Indicateurs d’évaluation** | **Evaluation** |
| **L’ensemble des dispositions concernant les obligations du délégué vétérinaire sont expliqués** | * **Aucune erreur concernant les obligations du délégué vétérinaire**
* **Aucune omission**
 | **Oui Non****❑ ❑** |
| Les techniques de prise de contact sont mises en œuvre afin de répondre aux objectifs fixés  | * *Entrée en contact courtoise et efficace*
* *Respect de la distance professionnelle nécessaire*
* *Instauration rapide d’une relation de qualité et personnalisée avec le client*
 | Oui Non❑ ❑ |
| **L’entretien est préparé** | **Recueil d’information préalable sur les caractéristiques et l’historique du client** | **Oui Non****❑ ❑** |
| Des conditions favorables sont créées avec le client tout au long de l’échange | * *Ecoute et concentration tout au long de l’échange*
* *Intérêt, curiosité et disponibilité à l’égard du client, tout au long de l’échange*
* *Marques visibles d’attention*
* *Expression claire pour le client (vocabulaire adapté, pas de termes techniques incompréhensibles, phrases courtes, construites, clarté et rythme de l’élocution)*
 | Oui Non❑ ❑ |
| **L’ensemble des besoins du client est identifié et analysé** | * ***Pertinence des questions posées et des techniques de reformulation : questions claires, courtes, précises, complètes***
* ***Recherche et prise en compte des attentes non exprimées par le client (analyse de la nature des informations communiquées en priorité et des questions posées, …)***
* ***Prise en compte de toutes les informations, observations et remarques apportées par le client***
* ***Identification et analyse pertinentes des besoins explicites et implicites du client***
 | **Oui Non****❑ ❑** |
| Les informations concernant l’état des stocks, des ventes sont recherchées auprès du client | * *Pertinence des questions posées au client pour obtenir les informations sur le stock et les ventes*
* *Vérification des informations*
* *Pertinence des conseils formulés (conseils concernant l’exposition des médicaments vétérinaires …)*
 | Oui Non❑ ❑ |
| La réclamation du client est recueillie et prise en compte  | * *Recherche appropriée d’informations complémentaires et d’éléments factuels indispensables à l’analyse de la situation (questionnement du client, recueil de documents …)*
 | Oui Non❑ ❑ |
| Les services pertinents pour traiter la réclamation du client sont informés | * *Application de la procédure de gestion des réclamations*
* *Respect des délais de transmission des informations*
 | Oui Non❑ ❑ |
| La satisfaction et la mise en confiance du client sont vérifiées par des moyens adaptés | * *Adaptation des outils ou moyens de suivi au client : contact téléphonique, questionnaire de satisfaction ....*
* *Transmission des résultats des actions au client*
* *Recherche de l’adhésion du client sur les propositions effectuées pour régler la situation*
* *Remise en confiance du client vis-à-vis de l’entreprise (vérification de la satisfaction client quant à la solution apportée, proposition d’une action de suivi, …)*
 | Oui Non❑ ❑ |
| Les actions correctives et les actions d’amélioration continue sont présentées au client et suivies | * *Suivi des actions correctives ou des points d’amélioration dans le respect des règles en vigueur*
* *Transmission des résultats des actions au client*
* *Recherche de l’adhésion du client sur les propositions effectuées pour régler la situation*
* *Remise en confiance du client vis-à-vis de l’entreprise (vérification de la satisfaction client quant à la solution apportée, proposition d’une action de suivi, …)*
 | Oui Non❑ ❑ |
| Une offre commerciale (contrat, bon de commande) est proposée au client | * *Format approprié de l’offre commerciale*
* *Présentation adaptée aux besoins du client*
* *Pertinence et conformité de l’offre aux objectifs commerciaux et aux procédures de l’entreprise*
* *Conformité de l’offre à la réglementation en vigueur*
* *Utilisation d’aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées à la situation de handicap, le cas échéant*
 | Oui Non❑ ❑ |
| **L’ensemble des composantes de l’offre est présenté au client, argumenté et négocié** | * ***Présentation et valorisation de la solution proposée***
* ***Explication argumentée et cohérente des choix et options proposés***
* ***Prise en compte des signes d’attention verbaux et non verbaux émis par le client***
* ***Pertinence des réponses aux objections ou questions du client***
* ***Négociation adaptée des ajustements possibles dans le respect des marges de manœuvres préalablement définies***
 | **Oui Non****❑ ❑** |
| La vente est conclue selon les procédures en vigueur dans l’entreprise | * *Récapitulatif des décisions prises au cours de l’entretien*
* *Valorisation de la décision prise par le client*
* *Formule personnalisée de prise de congé*
 | Oui Non❑ ❑ |

**Commentaire des évaluateurs**

**Résultat de l’évaluation**

Le bloc de compétences 4 est évalué « acquis » si 80% des critères sont cochés « oui » (11 critères sur 13) et si les 4 critères essentiels (repérés en vert) sont cochés « oui »

|  |  |
| --- | --- |
| **❑ Bloc évalué « acquis »**11 critères sur 14 cochés « oui » **et** les 4 critères essentiels cochés « oui » | **❑ Bloc évalué « non acquis »** |

**Evaluation du bloc de compétences 4 réalisée le :**

**Nom, qualité et signature du candidat :**

…………………………………………………………………………………………………

**Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :**

…………………………………………………………………………………………………

**Les évaluateurs :**

**Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :**

…………………………………………………………………………………………………

**Nom, qualité et signature de l’évaluateur habilité :**

…………………………………………………………………………………………………

#### Bilan de l’évaluation

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bloc de compétences | Ce bloc de compétences a été évalué | **L’ensemble** des critères du bloc sont évalués **positivement** |
| **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 | ❑ Oui❑ Non | ❑ Oui❑ Non |
| **Bloc de compétences 2 :**Recueil et transmission des informations indispensables à l’évaluation des cas de pharmacovigilance, d’antibiorésistance et des défauts qualité | ❑ Oui❑ Non | ❑ Oui❑ Non |
| **Bloc de compétences 3 :**Mise en œuvre d’un plan d’action commerciale | ❑ Oui❑ Non | ❑ Oui❑ Non |
| **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 | ❑ Oui❑ Non | ❑ Oui❑ Non |

**Date :**

**Nom, qualité et signature du candidat :**

…………………………………………………………………………………………………

**Nom, qualité et signature du responsable hiérarchique :**

…………………………………………………………………………………………………

**Les évaluateurs :**

**Nom, qualité et signature de la personne qualifiée externe au service :**

…………………………………………………………………………………………………

**Nom, qualité et signature de l’évaluateur habilité :**

…………………………………………………………………………………………………