**Certificat de Qualification professionnelle**

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

**REPERAGE DES COMPETENCES DU CANDIDAT**

**Candidat**

Nom :

Prénom :

Entreprise :

**Parcours du candidat**

* 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.

#### **Déroulement du repérage des compétences**

***Objectif de l’entretien :***

*L’objectif de l’entretien de repérage est d’identifier l’expérience du candidat et ses acquis, afin de le conseiller et de* ***l’orienter****:*

* *Vers la validation des acquis de l’expérience pour les blocs correspondant à son expérience*
* *Vers un parcours de formation adapté pour les autres blocs*

*Cet entretien doit permettre au salarié d’exprimer et de décrire son expérience professionnelle sous ses différentes facettes, quelle que soit l’entreprise où cette expérience a été acquise, afin de valoriser ses acquis et d’ancrer la démarche dans une dynamique positive.*

***Participants :*** *Candidat, responsable hiérarchique, évaluateur*

1. **Accueil du candidat**

* **Rappeler l’objectif et le contexte de l’entretien :**

Il s’agit de décrire et de comprendre l’expérience professionnelle du candidat. Les questions posées visent à mieux comprendre les activités du candidat et à voir si elles correspondent aux compétences requises pour le CQP. Ce n’est pas une évaluation, ni un examen, et il n’y a pas de jugement de valeur vis-à-vis du candidat.

* **Présenter la tierce personne et la raison de sa présence.**
* **Avant d’entrer dans un questionnement plus précis, quelques questions ouvertes doivent permettre de mettre à l’aise le candidat et d’avoir une première vision globale de son expérience.**

Exemples :

Dans quel secteur, pour quelle gamme de médicaments vétérinaires travaillez-vous ? Poser quelques questions sur les caractéristiques de l’activité de l’équipe. Combien de personnes se trouvent dans votre équipe ?

Depuis combien d’années êtes-vous Délégué(e) à l’information et à la promotion du médicament vétérinaire ? Avez-vous évolué à l’interne ? Etiez-vous dans la même équipe auparavant ? Aviez-vous les mêmes activités ?

* **Présenter l’outil de repérage des compétences qui sera utilisé, renseigné et paraphé.**

Prévoir un document pour chaque participant afin que chacun puisse le consulter.

**2. Entretien**

* Pour chaque bloc de compétences, des exemples de questions sont proposés. Ces questions doivent être adaptées en fonction du candidat.
* Il peut être plus facile de poser des questions correspondant à plusieurs blocs de compétences avant de renseigner les fiches, afin de faciliter l’expression du candidat.
* Veillez à toujours faire le lien entre l’expérience professionnelle et les compétences requises pour le CQP.
* Si vous rencontrez des difficultés pour répondre sur un point donné, vous pouvez vous appuyer sur le référentiel d’évaluation pour mieux identifier le niveau d’exigence du CQP (ce qui sera demandé au candidat lors de l’évaluation finale).
* **« Arrêt sur image »** : les trois intervenants répondent « OUI » ou « NON » à la question posée. Dès lors qu’un des acteurs coche « NON », la compétence n’est pas acquise, et le candidat doit l’acquérir par la formation ou la pratique.

Le résultat doit faire l’objet d’un consensus entre les trois participants. En cas d’avis divergents, une discussion s’engage, en veillant à valoriser les compétences du candidat

* **Rôle du responsable hiérarchique :**
  + Faciliter l’expression du candidat en posant des questions ou en les complétant (souvenez-vous des démarches commerciales menées la semaine dernière, …) **Attention à ne pas répondre à la place du candidat.**
  + Apporter son avis pour répondre OUI ou NON sur la fiche à renseigner **au cours de l’entretien**

**3. Conclusion**

* Faire une synthèse orale des blocs acquis et non acquis : vérifier l’adhésion des trois participants et notamment du responsable hiérarchique.
* **Renseigner la fiche récapitulative.**

**Les trois participants signent le document**.

**Point d’attention** : Ce document fait partie du dossier présenté au Jury CPNEIS[[1]](#footnote-1).

* Présenter les prochaines étapes :
  + Validation des acquis de l’expérience
  + Formation, le cas échéant
* Conclure en donnant un sens à l’entretien et aux prochaines étapes : valoriser les acquis et faire exprimer un engagement réciproque sur la suite à donner.

#### **Repérage des 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

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

**Exemples de questions** :

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

Quels sont les caractéristiques des médicaments vétérinaires de votre gamme (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) ?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Le candidat est capable, en autonomie, de …** | Auto-évaluation | Evaluation par le hiérarchique | Evaluation par l’évaluateur | **Compétence acquise** |
| 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…) | **Oui Non**  **❑ ❑** | **Oui Non** ❑ ❑ | **Oui Non**  **❑ ❑** | **Oui Non**  **❑ ❑** |
| Expliquer et argumenter les avantages concurrentiels des produits de sa gamme | **Oui Non**  **❑ ❑** | **Oui Non** ❑ ❑ | **Oui Non**  **❑ ❑** | **Oui Non**  **❑ ❑** |
| Apporter les informations appropriées en fonction de l’interlocuteur et de ses préoccupations | **Oui Non**  **❑ ❑** | **Oui Non**  **❑ ❑** | **Oui Non**  **❑ ❑** | **Oui Non**  **❑ ❑** |
| Répondre aux questions et aux objections du client | **Oui Non**  **❑ ❑** | **Oui Non** ❑ ❑ | **Oui Non**  **❑ ❑** | **Oui Non**  **❑ ❑** |
| Adopter, en toutes circonstances, une attitude professionnelle dans le respect des règles et consignes de l’entreprise | **Oui Non**  **❑ ❑** | **Oui Non** ❑ ❑ | **Oui Non**  **❑ ❑** | **Oui Non**  **❑ ❑** |
| Intégrer, dans son activité professionnelle, toutes les dispositions réglementaires du (de la) Délégué(e) à l’information et à la promotion du médicament vétérinaire | **Oui Non**  **❑ ❑** | **Oui Non** ❑ ❑ | **Oui Non**  **❑ ❑** | **Oui Non**  **❑ ❑** |

Conclusion pour le **Bloc de compétences 1**

Date du repérage :

Tous les points sont acquis : le candidat met en œuvre l’ensemble des compétences du bloc de compétences et peut être évalué.

Le candidat a besoin d’un accompagnement au poste de travail et / ou d’un complément de formation sur les thèmes suivants :

|  |  |
| --- | --- |
| * 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

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

**Exemples de questions** :

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.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Le candidat est capable, en autonomie, de …** | Auto-évaluation | Evaluation par le responsable hiérarchique | Evaluation par l’évaluateur | **Compétence acquise** |
| Détecter, en toute situation, l’ensemble des cas de pharmacovigilance et des défauts qualité | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| Recueillir les informations (critères minimaux) indispensables à l’évaluation des cas en fonction des dispositions réglementaires | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| 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 | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| 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 | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |

Conclusion pour le **Bloc de compétences 2**

Date du repérage :

Tous les points sont acquis : le candidat met en œuvre l’ensemble des compétences du bloc de compétences et peut être évalué.

Le candidat a besoin d’un accompagnement au poste de travail et / ou d’un complément de formation sur les sujets suivants :

|  |  |
| --- | --- |
| * 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 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

**Exemples de questions** :

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

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.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Le candidat est capable, en autonomie, de …** | Auto-évaluation | Evaluation par le responsable hiérarchique | Evaluation par l’évaluateur | **Compétence acquise** |
| 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 | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| Identifier les enjeux et les problématiques de ses clients et prospects | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| 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 | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| Identifier les moyens nécessaires à la mise en œuvre de ses activités commerciales avec sa hiérarchie | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| 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 | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| Prospecter et obtenir des rendez-vous afin de développer son portefeuille clients et prospects | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| 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 | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| Renseigner les tableaux de suivi de l’activité et de la performance commerciale en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| 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 | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| 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 | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |

Conclusion pour le **Bloc de compétences 3**

Date du repérage :

Tous les points sont acquis : le candidat met en œuvre l’ensemble des compétences du bloc de compétences et peut être évalué.

Le candidat a besoin d’un accompagnement au poste de travail et / ou d’un complément de formation sur les sujets suivants :

|  |  |
| --- | --- |
| * + 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**

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

**Exemples de questions** :

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 ?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Le candidat est capable, en autonomie, de …** | Auto-évaluation | Evaluation par le responsable hiérarchique | Evaluation par l’évaluateur | **Compétence acquise** |
| Intégrer, dans son activité professionnelle, les obligations du (de la) Délégué(e) à l’information et à la promotion du médicament vétérinaire | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| Etablir un contact efficace et adapté avec le client | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| Créer des conditions favorables à l’échange avec le client | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| Identifier et analyser les besoins du client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| Rechercher des informations auprès du client sur l’état des stocks, les ventes réalisées et son potentiel | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| Gérer et suivre les réclamations du client (recueil d’informations, analyse, transmission aux interlocuteurs appropriés) | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| Assurer le suivi de la satisfaction du client dans une situation difficile | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| 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 | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| Argumenter et négocier de façon pertinente l’ensemble des composantes de l’offre et répondre avec efficacité aux questions et aux objections du client | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |
| Conclure la vente | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** | **Oui Non** |

Conclusion pour le **Bloc de compétences 4**

Date du repérage :

Tous les points sont acquis : le candidat met en œuvre l’ensemble des compétences du bloc de compétences et peut être évalué.

Le candidat a besoin d’un accompagnement au poste de travail et / ou d’un complément de formation sur les sujets suivants :

|  |  |
| --- | --- |
| * 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 |

**Bilan du repérage préalable des compétences du candidat**

**Tableau récapitulatif**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bloc de compétences** | **Bilan** | **Le candidat a besoin d’un accompagnement** au poste de travail et / ou d’un complément **de formation** sur les thèmes 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 | ❑ Le candidat met en œuvre toutes les compétences de ce bloc **et peut être évalué**  ❑ Le candidat **a besoin d’un accompagnement** au poste de travail **et/ou d’un complément de formation** sur ce bloc de compétences  ❑ L’entretien de repérage n’a pas été mis en œuvre pour ce bloc | * 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 | ❑ Le candidat met en œuvre toutes les compétences de ce bloc **et peut être évalué**  ❑ Le candidat **a besoin d’un accompagnement** au poste de travail **et/ou d’un complément de formation** sur ce bloc de compétences  ❑ L’entretien de repérage n’a pas été mis en œuvre pour ce bloc | * 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 de compétences 3 :**  Mise en œuvre d’un plan d’action commerciale | ❑ Le candidat met en œuvre toutes les compétences de ce bloc **et peut être évalué**  ❑ Le candidat **a besoin d’un accompagnement** au poste de travail **et/ou d’un complément de formation** sur ce bloc de compétences  ❑ L’entretien de repérage n’a pas été mis en œuvre pour ce bloc | * + 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 | ❑ Le candidat met en œuvre toutes les compétences de ce bloc **et peut être évalué**  ❑ Le candidat **a besoin d’un accompagnement** au poste de travail **et/ou d’un complément de formation** sur ce bloc de compétences  ❑ L’entretien de repérage n’a pas été mis en œuvre pour ce bloc | * 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 |

#### **Signatures**

Date : …………………………

**Nom du candidat** : ……………………………………………………………. Signature : ………………………

**Nom des personnes ayant complété ce document :**

Responsable hiérarchique : …………………………………………………… Signature : ……………………….

Evaluateur : ……………………………………………………………………… Signature : …………………………

1. Commission Paritaire Nationale de l’Emploi des Industries de Santé [↑](#footnote-ref-1)