

Délégué pharmaceutique et commercial santé

RNCP35063 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	331w
Formacode(s)	34580
Code(s) ROME	D1405, D1402
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	18/11/2020
Date d'échéance	18/11/2022

Certificateur(s)

AKALIS – COLLEGE DE PARIS · SIRET : 79196717700019

Partenaires habilités

5 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 5 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ECOLE SUPERIEUR DES SERVICES	41811390800036	Former et organiser l'évaluation
IRFA EVOLUTION	38867252900012	Former et organiser l'évaluation
KEYCE ACADEMY - COLLEGE DE PARIS	51872913200069	Former et organiser l'évaluation
MEWO - SUPUETO METZ / VIDAL FORMATION METZ	82047291800011	Former et organiser l'évaluation
VIA FORMATION	39839792700102	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le délégué pharmaceutique et commercial de santé assure la prospection d'une clientèle professionnelle de pharmaciens, de parapharmacies, de médecins spécialisés (esthétiques, dentaires, dermatologues, vétérinaires, etc.) et de centres hospitaliers dans un contexte de présentation, de démonstration, d'information et de vente-conseil directe de produits et/ou services de santé.

Il a pour mission de commercialiser, de vendre les produits de sa société, d'informer scientifiquement et techniquement le pharmacien, le médecin et son personnel. Il est l'une des principales forces de vente de l'entreprise, il prospecte les clients potentiels et leur propose les produits et les services adaptés.

Pour cela, il entretient avec la clientèle une relation commerciale privilégiée, pérenne et placée sous le sceau de la confiance.

Son objectif est de développer le chiffre d'affaires de l'entreprise grâce à l'atteinte de ses objectifs de vente. Il est l'ambassadeur de l'entreprise, des produits ou de la marque qu'il représente.

Il effectue des déplacements quotidiens en véhicule pour visiter ses clients, entreprises ou particuliers, sur un périmètre géographique prédéterminé. Il est chargé de vendre les produits de l'entreprise, de conseiller et de fidéliser sa clientèle. Il organise lui-même ses rendez-vous et définit son itinéraire.

La prospection est également l'une de ses missions principales. À cet effet, il peut être amené à faire du porte à porte pour présenter les produits de l'entreprise, analyser les besoins des clients pharmaciens potentiels et éventuellement

négociateur de nouveaux contrats.

ACTIVITÉS VISÉES

1.

Veille informationnelle d'un secteur de pharmacies · Gestion d'une veille sectorielle auprès de pharmacies et parapharmacies, en vue de préparer un entretien de vente. · Pilotage d'une veille stratégique sur un secteur de vente (aspects géo-économique et géographique) .

2. Maîtrise du langage scientifique et de la terminologie médicale · Utilisation du vocabulaire scientifique et médical pour expliquer les caractéristiques des produits de santé. · Transformation en avantage concurrentiel des caractéristiques, des propriétés scientifiques et techniques de ses produits.

3. Organisation de l'activité commerciale d'un délégué pharmaceutique · Gestion et organisation des visites d'officines sur un secteur de vente. · Intégration de la réglementation pharmaceutique dans les situations de vente et de conseil auprès du pharmacien et de l'équipe officinale. · Mise en œuvre des animations et des actions de merchandising en pharmacies · Animation des réunions de formation pour les équipes officinales aux nouveaux produits ou nouvelles techniques.

4. Gestion et développement d'un portefeuille de clients pharmaciens. · Élaboration d'un plan d'actions commerciales et évaluation des résultats commerciaux. · Négociation et la vente des produits de santé selon le plan établi. · Gestion, développement, suivi et fidélisation d'un portefeuille de clients pharmaciens. · Gestion du suivi administratif de l'activité commerciale, analyse des résultats et reporting vers la direction commerciale de l'entreprise.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Élaborer une segmentation de prospect/client (professionnels de Santé) pour évaluer le potentiel, les priorités (typologie client, taille, ciblage, objectifs de vente...) afin de mettre en place une stratégie commerciale sur un secteur de vente.
- Analyser des informations par la collecte ou l'observation de terrain, en vue de préparer un entretien de vente conseil avec un pharmacien.
- Expliquer les notions de bases sur les principaux symptômes associés aux pathologies, sur les principales molécules et les classes thérapeutiques, sur les différentes formes galéniques utilisées, en vue d'un entretien commercial avec un pharmacien.
- Développer une information scientifique en utilisant un vocabulaire adapté, et en mobilisant ses connaissances en vue d'informer un pharmacien sur des effets secondaires sur un produit de santé, et de pharmacovigilance.
- Élaborer et présenter un plan d'organisation de tournées d'officines sur un secteur géographique donné, dans un souci de rentabilité et d'optimisation de gestion du temps pour le délégué pharmaceutique.
- Découvrir les besoins d'un pharmacien en le questionnant sur les besoins de sa clientèle, sur ses objectifs de rentabilité, de volume en vue de sélectionner les arguments adaptés à la négociation commerciale.
- Conseiller le pharmacien sur la gestion et la fréquence des réassorts de produits pour optimiser la rotation des stocks.
- Mettre en place et utiliser les techniques de merchandising (sell-out) propres aux produits pharmaceutiques/de santé, à l'aide d'outils promotionnels afin d'améliorer les ventes vers le client final.
- Analyser (qualitativement et quantitativement) son activité sur le terrain en vue d'évaluer sa performance et de faire un reporting à sa hiérarchie sur ses résultats.
- Élaborer un plan d'actions commerciales vers un client pharmacien et planifier son activité afin de maximiser son action sur le terrain.
- Réaliser la prospection de clients pharmaciens de son secteur de vente, et analyser ses objectifs de développement.
- Rédiger un argumentaire commercial relatif à un produit de santé en utilisant les techniques d'entretien de vente, de traitement des objections et de négociation afin de faciliter la signature d'un bon de commande par le pharmacien.
- Gérer et fidéliser un portefeuille de clients pharmaciens à l'aide d'un logiciel de gestion de relation clients en vue de mettre en œuvre une relation de partenariat et de confiance avec le pharmacien et son équipe officinale.

Blocs de compétences

RNCP35063BC01 — Veille informationnelle d'un secteur de pharmacies

LISTE DE COMPÉTENCES

- Élaborer une segmentation de prospect/client (professionnels de santé) pour évaluer le potentiel, les priorités (typologie client, taille, ciblage, objectifs de vente...) afin de mettre en place une stratégie commerciale sur un secteur de vente.
- Analyser des informations par la collecte ou l'observation de terrain, en vue de préparer un entretien de vente conseil avec un pharmacien.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mise en situation réelle sous forme d'une étude de terrain, réalisée auprès de 50 pharmacies, portant sur une pathologie et un produit associé, et donnant lieu à la rédaction d'un document de synthèse.

RNCP35063BC02 — Maîtrise du langage scientifique et de la terminologie médicale

LISTE DE COMPÉTENCES

- Expliquer les notions de bases sur les principaux symptômes associés aux pathologies, sur les principales molécules et les classes thérapeutiques, sur les différentes formes galéniques utilisées, en vue d'un entretien commercial avec un pharmacien.
- Développer une information scientifique en utilisant un vocabulaire adapté, et en mobilisant ses connaissances en vue d'informer un pharmacien sur des effets secondaires sur un produit de santé, et de pharmacovigilance.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mise en situation professionnelle reconstituée, sous la forme d'un échange entre un pharmacien et un délégué pharmaceutique, sur un produit avec des effets secondaires importants.
- Présentation à l'oral d'un thème santé imposé, en utilisant la terminologie scientifique et médicale.

RNCP35063BC03 — Organisation de l'activité commerciale d'un délégué pharmaceutique

LISTE DE COMPÉTENCES

- Élaborer et présenter un plan d'organisation de tournées d'officines sur un secteur géographique donné, dans un souci de rentabilité et d'optimisation de gestion du temps pour le délégué pharmaceutique.
- Découvrir les besoins d'un pharmacien en le questionnant sur les besoins de sa clientèle, sur ses objectifs de rentabilité, de volume en vue de sélectionner les arguments adaptés à la négociation commerciale.
- Conseiller le pharmacien sur la gestion et la fréquence des réassorts de produits pour optimiser la rotation des stocks.
- Mettre en place et utiliser les techniques de merchandising (sell-out) propres aux produits pharmaceutiques/de santé, à l'aide d'outils promotionnels afin d'améliorer les ventes vers le client final.
- Analyser (qualitativement et quantitativement) son activité sur le terrain en vue d'évaluer sa performance et de faire un reporting à sa hiérarchie sur ses résultats.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Présentation d'un plan de tournée sur une journée, en utilisant la synthèse terrain.
- Mise en situation professionnelle reconstituée, sous la forme d'un échange sur la découverte des besoins entre un pharmacien et un délégué pharmaceutique.
- Mise en situation reconstituée, portant sur la gestion d'un stock de produits de santé.
- Mise en situation simulée orale de 20 minutes, portant sur la mise en avant des produits (formation et animation promotionnelle).
- Présentation d'une analyse chiffrée et argumentée portant sur un produit de santé en utilisant la synthèse terrain.

RNCP35063BC04 — Gestion et développement commercial d'un portefeuille de clients pharmaciens.

LISTE DE COMPÉTENCES

- Élaborer un plan d'actions commerciales vers un client pharmacien et planifier son activité afin de maximiser son action sur le terrain.
- Réaliser la prospection de clients pharmaciens de son secteur de vente, et analyser ses objectifs de développement.
- Rédiger un argumentaire commercial relatif à un produit de santé en utilisant les techniques d'entretien de vente, de traitement des objections et de négociation afin de faciliter la signature d'un bon de commande par le pharmacien.
- Gérer et fidéliser un portefeuille de clients pharmaciens à l'aide d'un logiciel de gestion de relation clients en vue de

mettre en œuvre une relation de partenariat et de confiance avec le pharmacien et son équipe officinale.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Présentation d'une étude de cas reconstituée portant sur l'analyse d'actions commerciales de campagnes, d'opérations promotionnelles.
- Présentation d'une études de cas à l'écrit portant sur l'analyse d'actions de prospection en milieu pharmaceutique.
- Simulation d'entretien de négociation face à un pharmacien.
- Présentation orale d'une vente sur un produit Conseil choisi et devant une public fictif de pharmaciens.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Groupes pharmaceutiques nationaux et internationaux.
- Laboratoires nationaux et internationaux.
- Fabricants spécialisés: produits OTC (vente par-dessus le comptoir), produits vétérinaires, produits conseils-médication familiale, produits dermocosmétiques, diététiques, dispositifs médicaux, dispositifs médicaux connectés, matériels médico-techniques.
- Laboratoires commercialisant des produits génériques.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Délégué pharmaceutique
- Représentant en pharmacie
- Délégué médical (termes d'usage par les laboratoires de fabrication des médicaments)
- Attaché commercial de santé
- Ingénieur commercial de santé
- Technico-commercial matériels & dispositifs médicaux (y compris les objets connectés Santé)
- Technico-commercial matériels d'agencements pour les officines de pharmacie et de parapharmacie
- Commercial dentaire
- Commercial vétérinaire
- Commercial cosmétologie & dermocosmétologie

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

N/A

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	3 080 €
Familles professionnelles (FAP)	R2X80 — Attachés commerciaux · tension 4/5 (Élevée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) R4X91 — Technico-commerciaux · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	37 453
Jugés difficiles à recruter	39 %
Emplois saisonniers	2 %
Familles professionnelles (FAP)	R2X80 — Attachés commerciaux R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique R4X91 — Technico-commerciaux

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Niveau 4

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

3 membres : un représentant du certificateur et 2 professionnels en exercice
(un professionnel de santé et un commercial du secteur pharmaceutique)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

3 membres : un représentant du certificateur et 2 professionnels en exercice
(un professionnel de santé
et un commercial du secteur pharmaceutique)

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 813 €
Selon la branche	6 733 € – 9 450 €
Prise en charge	Branches concernées
7 813 €	Valeur par défaut · 211 branches
9 450 €	CPNE des industries de santé (CPNEIS)
6 733 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat

Base légale

Date de décision	18/11/2020
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	18/11/2022

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	21	0	100 %	—
2018	10	0	100 %	80 %

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP37056

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.akalis.fr/akalis-commerce/deleguee-pharmaceutique-et-commercial-sante/>

Fiche officielle (France Compétences)

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	9
Parcours menés à terme	16
Taux d'achèvement	178 %
Période	03/2022 – 09/2022

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	25
Montant total engagé	63 700 €
Coût moyen par dossier	2 548 €
Durée moyenne	495 h
Période	06/2021 – 10/2022
France compétences	65 %
France Travail	26 %
Reste à charge titulaire	8 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.