

Certification

CQP Conseils et ventes de produits dermo cosmétiques en pharmacie d'officine

Description du métier, de l'activité ou de la situation professionnelle à partir duquel le dispositif de formation visant la certification est initié

Le dispositif de formation, visant la certification, complète le parcours des Préparateurs ou les préparateurs technicien en pharmacie d'officine, les pharmaciens titulaires et les personnes habilitées à délivrer le médicament au public, dont l'activité est encadrée par le code de la Santé publique. Il cible les Préparateurs en pharmacie titulaire du brevet professionnel institué par le code de la santé publique ou du DEUST – Préparateur Technicien en pharmacie Niveau 5 (fiche nationale n° RNCP35719)
 La certification couvre l'activité professionnelle autonome « conseils et vente de produits dermo cosmétiques en pharmacie d'officine » complémentaire à l'activité principale du préparateur/technicien en pharmacie d'officine. Cette activité spécifique, s'exerce en pharmacie d'officine, sous la responsabilité et le contrôle effectif d'un pharmacien. Leur responsabilité pénale demeure engagée.

Les compétences évaluées par la certification, inhérentes aux sous activités ci-dessous, complètent les compétences certifiées par le DEUST - Préparateur/Technicien en pharmacie délivré par le Ministère chargé de l'enseignement supérieur et de la recherche :

- Mise en œuvre de la politique commerciale de l'officine en matière de dermo-cosmétique
- Pilotage de l'espace de vente dermo-cosmétique au sein d'une pharmacie d'officine
- Accompagnement du patient/client en matière de conseils dermo-cosmétiques
- Conseil- vente de produits dermo-cosmétiques (santé, soin, hygiène, beauté, esthétique)

Le titulaire du CQP adapte son intervention en fonction des circonstances et prend en compte tous les facteurs qui peuvent impacter l'activité : situation de handicap et de vulnérabilité, besoins spécifiques.

La certification répond à un besoin en compétences complémentaires établi par la branche professionnelle de la pharmacie d'officine (IDCC 1996). Elle vise notamment à établir un standard national en termes de compétences et de niveau d'exigences en vue de garantir la qualité de la prestation de conseils et de vente de produits dermo-cosmétiques auprès de clients/patients.

Référentiels

Référentiel de compétences	Référentiel de certification = Référentiel d'évaluation	
	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
	<i>Les modalités d'évaluation pourront faire l'objet d'adaptations en fonction de la situation de handicap personnelle du candidat à la certification au regard du règlement de délivrance établi par le certificateur.</i>	
<p>C1 Organiser le rayon des produits dermo-cosmétiques</p> <ul style="list-style-type: none"> -en menant une enquête de besoins auprès de la patientèle/clientèle, -en assurant le suivi des stocks et le rapprochement avec l'inventaire physique, -en assurant le réassort des produits, -en commandant les produits dans le respect du budget accordé par le titulaire, -en constituant une offre commerciale sur la base d'un panel de produits attractifs : <ul style="list-style-type: none"> • respectueux des enjeux de transition écologique ; • adaptés aux éventuels besoins spécifiques de patients/clients ou en situation de handicap. -en négociant avec les représentants des laboratoires les conditions d'achat les plus avantageuses, -en gérant le rayon selon les différentes familles et univers produits, la saisonnalité et la diversité de la clientèle / patientèle, <ul style="list-style-type: none"> • à l'aide des outils digitaux à sa disposition ; • dans le respect des consignes de la hiérarchie, des bonnes pratiques, des exigences de la profession et de la réglementation en vigueur en matière de produits dermo-cosmétiques, • afin de garantir un choix de gamme adapté au public cible, en phase avec les tendances du marché et de la concurrence. 	<p>E1 : « Organisation du rayon dermo-cosmétique »</p> <p>L'épreuve E1 consiste en la rédaction d'un dossier professionnel et sa présentation à l'oral lors du passage devant le jury professionnel. Le dossier est réalisé soit à partir de la situation réelle du candidat dans une pharmacie d'officine soit à partir d'une situation simulée dont le descriptif est fourni en amont par l'organisme de formation. Ce dossier consiste en une présentation écrite dans laquelle le candidat développera une argumentation relative à l'organisation d'un rayon dermo cosmétique dans une pharmacie d'officine, dont il aura au préalable reconstitué le contexte (typologie de clientèle patientèle, zone géographique, impact de la saisonnalité ,). Le candidat prendra en compte la politique commerciale établie par le titulaire et la réglementation en vigueur . Dans son dossier, le candidat expliquera notamment les négociations avec les fournisseurs, présentera les commandes passées, sa gestion des stocks, les outils utilisés, et argumentera ses choix en matière d'offre commerciale, d'animation, et d'organisation de l'espace de vente en officine (rayon, vitrine , supports de présentation produits,...). Le dossier professionnel devra également établir une analyse de la politique commerciale et proposer des ajustements de l'offre selon les résultats de l'analyse.</p> <p>Durée par candidat : Le dossier professionnel est réalisé tout au long de la formation et doit être transmis au jury d'évaluation trois semaines avant la date de passage devant ce jury. La présentation orale devant le jury dure 20 mn.</p> <p>Cette épreuve évalue C1 et C5</p>	<p>(C1)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Le rayon est approvisionné en produits dermo-cosmétiques de manière pertinente, en menant une enquête de besoins auprès de la patientèle/clientèle, -le suivi des stocks et le rapprochement avec l'inventaire physique sont assurés, -le réassort des produits est régulièrement assuré, -les commandes de produits respectent le budget accordé par le titulaire, -l'offre commerciale construite est attractive, respectueuse des enjeux de transition écologique et adaptée aux éventuels besoins spécifiques de clients ou patients en situation de handicap, -les conditions d'achat les plus avantageuses sont négociées avec les représentants des laboratoires -le rayon est organisé selon les différentes familles et univers produits, la saisonnalité et la diversité de la clientèle / patientèle, -Les outils digitaux disponibles à l'officine sont utilisés et maîtrisés, -Les consignes de la hiérarchie, les bonnes pratiques, les exigences de la profession et la réglementation en vigueur en matière de produits dermo-cosmétiques sont respectées

C2- Analyser la nature et les caractéristiques de la peau d'un patient/client,

en vue de proposer au patient/client des produits adéquats, personnalisés et adaptés à la nature et aux caractéristiques de sa peau

- à l'aide d'un examen visuel,
- en invitant le client/patient à s'exprimer sur ses attentes en termes de confort, de soins et réparation, d'esthétique,
- en tenant compte de ses besoins spécifiques et de son éventuelle situation de handicap,
- en identifiant les lésions de sa peau,
- en identifiant et en caractérisant le degré de ses urgences,
- en prodiguant au patient/client les premiers conseils en matière d'hygiène et de soins,
- en l'orientant de manière adéquate, s'il y a lieu, vers un spécialiste,
- en appliquant les consignes de la hiérarchie, les exigences de la profession et dans les limites de ses fonctions

C3- Conseiller, de manière adaptée, le patient/client en produits dermo-cosmétiques

en vue d'établir une relation de confiance avec les patients/clients et de leur proposer le meilleur conseil, le suivi approprié et d'optimiser les effets du soin ou du traitement,

- à l'aide d'un entretien conseil personnalisé/adapté à la nature et caractéristiques de sa peau,
- en tenant compte des éventuels besoins spécifiques de clients / patients en situation de handicap,
- en constituant la fiche conseil du client/patient,
- en lui expliquant les protocoles de soins à l'aide du bilan de l'entretien conseil,
- en l'informant à l'aide des conseils des laboratoires sur les mesures d'hygiène de vie et de prévention des effets indésirables associées aux produits vendus,
- en dispensant les conseils en termes de prévention associés à une prescription médicale pour éviter les effets indésirables à la suite du traitement prescrit,
- en garantissant la qualité du conseil dermo-cosmétique,
- selon les consignes de la hiérarchie, les bonnes pratiques et les exigences de la profession,
- dans le respect de la réglementation en vigueur en matière de produits dermo-cosmétiques et des limites de ses fonctions,

C4- Vendre les produits dermo-cosmétiques de l'officine,

- en menant un entretien de vente auprès des patients/clients,
- en utilisant les techniques et argumentaires de promotion adaptés à leur profil,
- en valorisant auprès du client/patient le rapport qualité prix, l'efficacité et la spécificité de la composition ,
- en développant une relation de confiance avec la patiente/cliente,
- en prodiguant des conseils éclairés, personnalisés et de qualité,
- en traitant les questions et les objections,
- selon les consignes de la hiérarchie, les bonnes pratiques et les exigences de la profession et la réglementation en vigueur en matière de commerce,
- dans le respect du calcul et des règles d'affichage de prix

E2 : « Analyse de la peau et conseil vente dermo-cosmétique »

L'épreuve E2 consiste en:

- une mise en situation professionnelle reconstituée lors du passage devant le jury d'évaluation : Le candidat aura une description d'un cas spécifique et/ou des photographies d'un sujet tiré au sort et des consignes (rédaction d'une fiche conseil). Le candidat devra construire une proposition d'un entretien diagnostique (analyse de la peau,...), dans le cadre de la simulation d'un conseil-vente dermo-cosmétique auprès d'un client/patient

Le jury d'évaluation interagit avec le candidat. Ce dernier doit argumenter son choix de soins, de conseils adaptés notamment sur la fiche conseil.

Durée par candidat : 30 mn préparation et 20 mn de passage devant le jury d'évaluation

Cette épreuve évalue les compétences C2/C3/C4

(C2)

- La nature et les caractéristiques de la peau d'un patient/client sont analysées à l'aide d'un examen visuel,
- Le client est invité à s'exprimer sur ses attentes en termes de confort, de soins et réparation, d'esthétique,
- Les besoins spécifiques de l'éventuelle situation de handicap du client/patient sont pris en compte,
- Les lésions de sa peau sont identifiées,
- Les urgences du patient/client sont identifiées et leur degré d'urgence caractérisé,
- Les premiers conseils en matière d'hygiène et de soins sont prodigués au patient/client,
- Le client/patient est orienté de manière adéquate et s'il y a lieu vers un spécialiste,
- Les consignes de la hiérarchie et les exigences de la profession sont appliquées,
- La réglementation en vigueur en matière de produits dermo-cosmétiques et les limites des fonctions du candidat sont respectées.

(C3)

- Le patient/client est conseillé de manière adaptée, en produits dermo-cosmétiques à l'aide d'un entretien conseil personnalisé,
- Ses besoins et ses attentes sont identifiés,
- Les éventuels besoins spécifiques de clients / patients en situation de handicap sont pris en compte,
- La fiche conseil du client/patient est constituée,
- Les protocoles de soins sont expliqués au client/patient à l'aide du bilan de l'entretien conseil,
- Le client/patient est informé sur les mesures d'hygiène de vie et de prévention des effets indésirables associées aux produits vendus,
- Les conseils en termes de prévention associés à une prescription médicale pour éviter les effets indésirables à la suite du traitement prescrit, sont dispensés,
- Le conseil dermo-cosmétique est adaptée,
- Les consignes de la hiérarchie, les bonnes pratiques et les exigences de la profession sont appliquées,
- La réglementation en vigueur en matière de produits dermo-cosmétiques est respectée et le candidat reste dans le cadre de ses fonctions

(C4)

- Les produits dermo-cosmétiques de l'officine sont vendus en menant un entretien de vente auprès des patients/clients,
- Les techniques et argumentaires de promotion utilisés sont adaptés au profil du client/patient,
- Le rapport qualité prix, l'efficacité, la formule et les spécificités des produits sont valorisés auprès du client,
- Les arguments du candidat pour développer la relation de confiance avec le patient sont,
- Les questions et les objections sont traitées,
- Les consignes de la hiérarchie, les bonnes pratiques et les exigences de la profession et la réglementation en vigueur en matière de commerce sont respectées,
- Le calcul du prix est maîtrisé et les règles d'affichage de prix sont respectées.

C5- Développer l'activité commerciale du rayon dermo-cosmétique,
afin de garantir ou améliorer les marges escomptées de l'officine sur la vente des produits, de participer au développement du chiffre d'affaires du rayon et de satisfaire les patientes/clientes de l'officine

- en concevant un espace dermo-cosmétique cohérent par rapport à la surface de vente,
- en animant des séquences de présentation et de promotion des gammes de produits auprès des patients/clients,
- en réalisant des supports de présentation et de valorisation des produits sous différents formats,
- en réalisant un linéaire attractif et cohérent par rapport à la surface de vente, la saisonnalité et le profil de la clientèle,
- en réalisant une vitrine attractive conformément au cahier des charges établi par le titulaire,
- en mobilisant de manière adéquate les moyens humains, digitaux et techniques nécessaires à une application efficiente de la politique commerciale,
- en informant l'équipe des offres, des promotions et des animations commerciales en cours et à venir,
- en analysant les résultats de la politique commerciale,
- en ajustant l'offre aux résultats de l'analyse
- dans le respect des consignes de la hiérarchie, des règles de merchandising, de la réglementation en vigueur en matière de commerce et de la politique commerciale de l'officine établie par le titulaire,

E1/ E3 : « Développement de l'activité commerciale du rayon dermo-cosmétique de l'officine »

L'épreuve E1/E3 consiste en la rédaction d'un dossier professionnel et sa présentation à l'oral lors du passage devant le jury professionnel.
Le dossier est réalisé soit à partir de la situation réelle du candidat dans une pharmacie d'officine soit à partir d'une situation simulée dont le descriptif est fourni en amont par l'organisme de formation.
Ce dossier consiste en une présentation écrite dans laquelle le candidat développera une argumentation relative à l'organisation d'un rayon dermo cosmétique dans une pharmacie d'officine, dont il aura au préalable reconstitué le contexte (typologie de clientèle patientèle, zone géographique, impact de la saisonnalité ,). Le candidat prendra en compte la politique commerciale établie par le titulaire et la réglementation en vigueur . Dans son dossier, le candidat expliquera notamment les négociations avec les fournisseurs, présentera les commandes passées, sa gestion des stocks, les outils utilisés, et argumentera ses choix en matière d'offre commerciale, d'animation, et d'organisation de l'espace de vente en officine (rayon, vitrine , supports de présentation produits,...). Le dossier professionnel devra également établir une analyse de la politique commerciale et proposer des ajustements de l'offre selon les résultats de l'analyse.

Durée : Le travail est réalisé tout au long de la formation et doit être transmis à au jury d'évaluation , trois semaines avant la date de passage devant ce jury. La présentation orale devant le jury dure 15 mn.

E3 évalue la compétence C1 et C5

(C5)

- L'activité commerciale de l'officine est développée en concevant un espace dermo-cosmétique cohérent par rapport à la surface de vente et au profil de la clientèle,
- Des séquences de présentation et de promotion des gammes de produits sont animées auprès des patients/clients
- Des supports de présentation et de valorisation des produits sous différents formats sont réalisés,
- Le linéaire réalisé est attractif et cohérent par rapport à la surface de vente et à la saisonnalité,
- La vitrine réalisée est attractive et respecte le cahier des charges établi par le titulaire,
- Les moyens humains et techniques nécessaires à une application efficiente de la politique commerciale sont mobilisés de manière adéquate,
- L'équipe est informée des offres, des promotions et des animations commerciales en cours et à venir,
- Les résultats de la politique commerciale sont analysés,
- L'offre est ajustée au regard des résultats de l'analyse
- Les consignes de la hiérarchie, les règles de merchandising, la réglementation en vigueur en matière de commerce et la politique commerciale de l'officine établie par le titulaire sont respectées

A noter : Le jury final de certification vérifie l'acquisition de l'ensemble des compétences, valide l'ensemble des résultats obtenus aux épreuves d'évaluation et certifie le candidat