

Le titre de visiteur médical est constitué de **8 compétences**
Chacune de ces 8 compétences doit être validée pour l'obtention du titre

Compétence 1 :

Utiliser les connaissances scientifiques et médicales pour instaurer une relation d'accompagnement thérapeutique auprès des professionnels de santé et les informer sur le bon usage du médicament

Etre capable de ...

- ◆ S'approprier les connaissances scientifiques et médicales sur différents domaines thérapeutiques et les utiliser dans les échanges avec les professionnels de santé
- ◆ S'approprier des connaissances sur l'environnement de santé, l'évolution de l'environnement de la pathologie et l'actualité et les utiliser dans les échanges avec les professionnels de santé
- ◆ Sélectionner et hiérarchiser les connaissances scientifiques et médicales sur les produits, leur environnement, les pathologies et les traitements associés pour apporter les informations répondant aux préoccupations de l'interlocuteur
- ◆ Utiliser ces connaissances pour échanger sur des cas patients
- ◆ Utiliser ces connaissances pour répondre à des questions et à des objections différenciées en fonction des interlocuteurs
- ◆ Utiliser des résultats d'études dans les échanges en s'appuyant sur sa compréhension de la méthodologie de l'étude
- ◆ Utiliser les connaissances apportées par les différents interlocuteurs

Compétence 2 :

Utiliser et prendre en compte la réglementation pharmaceutique et économique liée au médicament et ses évolutions pour informer et répondre aux questions des professionnels de santé

Etre capable de ...

- ◆ Intégrer dans son activité professionnelle (visites ou relations professionnelles) les règles de publicité, de promotion, de distribution et de délivrance du médicament et des dispositifs médicaux et leurs évolutions
- ◆ Actualiser ses connaissances sur la réglementation
- ◆ Utiliser les outils liés au produit (RCP, fiche produit, avis de la commission de transparence,...)
- ◆ Valoriser le bon usage du médicament
- ◆ Valoriser l'apport de la charte de la visite médicale
- ◆ Recueillir et faire remonter les informations de pharmacovigilance en suivant les procédures internes et la réglementation

Compétence 3 :

Analyser les besoins et les préoccupations des professionnels et des acteurs de santé et construire un échange approprié

Etre capable de ...

- ◆ Identifier le rôle des différents interlocuteurs en ville et à l'hôpital (médecins, pharmacien, paramédicaux, membres de sociétés savantes, directeur d'établissement de santé, chef de service, chef de clinique, pharmacologue ...) et leurs interactions
- ◆ Identifier les enjeux et les problématiques de chaque interlocuteur (dont les enjeux médico-économiques)
- ◆ Analyser l'influence des différents interlocuteurs sur l'utilisation des produits de santé
- ◆ Identifier l'organisation du système de santé et ses évolutions (rôle des autorités de tutelle y compris des ARS, organisation du parcours de soin, organisation des différents services hospitaliers, fonctionnement de la prise en charge des soins et médicaments...)
- ◆ Identifier les pratiques de prise en charge du patient, les besoins et les centres d'intérêt du professionnel de santé par un questionnaire approprié
- ◆ Identifier le processus qui conduit à la décision médicale
- ◆ Analyser des cas patient avec le médecin
- ◆ Apporter les informations appropriées en fonction de l'interlocuteur et de ses préoccupations en prenant en compte les évolutions de l'environnement (interactions entre les différents acteurs de santé, parcours de soin, ...)
- ◆ Intégrer les questions posées par l'interlocuteur dans son discours
- ◆ Utiliser les informations, argumentaires, aides de visite élaborés par l'entreprise
- ◆ Identifier et collecter les informations terrain sur les produits
- ◆ Proposer des actions de formation médicale continue parmi celles proposées par l'entreprise

Compétence 4 :

Communiquer et convaincre

Etre capable de ...

- ◆ Préparer l'entretien en prenant en compte la totalité des informations à sa disposition pour se fixer un objectif adapté à son interlocuteur
- ◆ Etablir une relation de qualité avec le professionnel de santé, en utilisant différents outils de communication
- ◆ Faciliter l'expression de son interlocuteur, écouter, expliciter
- ◆ Adapter sa communication à l'interlocuteur, à son positionnement dans le système de santé et à ses centres d'intérêt
- ◆ Adapter sa communication à la relation téléphonique (écoute, ton de voix, « accroche » de l'interlocuteur, prise de rendez-vous au téléphone, ...)
- ◆ Répondre aux préoccupations du professionnel de santé de façon appropriée
- ◆ Traiter les demandes d'informations et les objections
- ◆ Conclure l'entretien
- ◆ Analyser les points forts et les points faibles de sa visite

Compétence 5 : Organiser et animer des actions de communication professionnelle et développer des relations professionnelles

Etre capable de ...

- ◆ Organiser et préparer des actions de communication professionnelle à partir d'objectifs définis : prévoir les participants, les différentes phases, choisir le média approprié, ...
- ◆ Identifier les intervenants experts sur son secteur et les fonctions des différents interlocuteurs
- ◆ Organiser et préparer les actions en prenant en compte l'organisation des interlocuteurs
- ◆ Présenter son produit ou son laboratoire selon le type d'action et répondre à des questions en utilisant des techniques adaptées de prise de parole en public ou en réunion à distance
- ◆ Créer et développer des relations privilégiées avec des professionnels de santé
- ◆ Mettre en œuvre un suivi des actions de communication professionnelle
- ◆ Travailler en réseau et coopérer avec des professionnels de santé

Compétence 6 : Organiser son activité et partager des informations pertinentes pour développer la synergie dans le cadre d'un travail en équipe

Etre capable de ...

- ◆ Se coordonner au sein d'une équipe dans le cadre du plan d'action
- ◆ Transmettre les informations sur les produits, le marché et sur les professionnels de santé du secteur (reporting)
- ◆ Renseigner les outils de partage d'informations sur le suivi de l'activité
- ◆ Utiliser des outils informatisés
- ◆ Rechercher les informations nécessaires pour répondre à des demandes spécifiques sur les produits
- ◆ Organiser son activité en prenant en compte l'organisation du professionnel de santé, de l'établissement et les différents médias pouvant être utilisés
- ◆ Identifier les fonctions et les apports potentiels des différents services supports au sein de l'entreprise
- ◆ Solliciter les différents services supports à bon escient
- ◆ Transmettre les demandes d'informations sur les produits, y compris les produits concernant d'autres collaborateurs
- ◆ Apporter une aide aux autres membres de l'équipe

Compétence 7 : Analyser l'activité et définir un plan d'action sur un secteur en fonction de la stratégie de l'entreprise

Etre capable de ...

- ◆ Rechercher et collecter des informations sur les produits et le marché, sur l'environnement concurrentiel
- ◆ Rechercher et collecter des informations sur les différents acteurs ayant une influence sur l'utilisation du produit (autorités de tutelle, sociétés savantes, pharmacies d'officine ...) et sur leurs stratégies
- ◆ Rechercher et collecter des informations sur le fonctionnement de l'hôpital, identifier les circuits de décision, de prescription et d'achat
- ◆ Identifier le niveau d'utilisation des produits de l'entreprise par les différents interlocuteurs
- ◆ Analyser les opportunités et difficultés sur le secteur en prenant en compte les évolutions et l'analyse médico-économique de l'environnement
- ◆ Proposer un plan d'action avec des actions différenciées auprès des différents interlocuteurs
- ◆ Intégrer les différents médias dans le plan d'action proposé
- ◆ Présenter un plan d'action en interne
- ◆ Lire et comprendre des tableaux de bord d'activité, des indicateurs et des outils d'analyse
- ◆ Identifier les écarts par rapport au plan d'action
- ◆ Identifier le retour des différentes actions prévues
- ◆ Gérer un budget alloué

Compétence 8 : Définir des priorités et des objectifs pour les visites et les actions de communication et de relations professionnelles en fonction du plan d'action sectoriel

Etre capable de ...

- ◆ Identifier le profil des interlocuteurs et des participants aux différentes actions
- ◆ Hiérarchiser les priorités de visite en fonction du plan d'action
- ◆ Choisir l'outil de communication approprié en fonction du plan d'action, de la nature du secteur, des distances, du potentiel de l'interlocuteur au regard du produit, de l'aisance de l'interlocuteur face aux différents outils, ...
- ◆ Définir des objectifs (fréquence, ...) vis-à-vis des différents interlocuteurs (praticiens, cadres de santé, pharmacien, infirmières, ...) en utilisant les informations recueillies
- ◆ Mettre en œuvre des objectifs de visites (fréquence, ...) et des objectifs de relations professionnelles
- ◆ Suivre et évaluer l'atteinte des objectifs définis
- ◆ Évaluer les résultats des actions menées au niveau de l'interlocuteur, du service, de l'établissement