

DOSSIER DE PREUVES / PARTIE 2

**CQP DERMOCOSMETIQUE PHARMACEUTIQUE**

## **MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE COMMERCIALE EN MATIERE DE DERMOCOSMETIQUE**

1. Racontez comment vous organisez un programme promotionnel en fonction du niveau de stock de l'officine.
2. Quelle est votre participation aux achats de produits dermocosmétiques à l'officine
3. Racontez comment vous procédez pour assurer le suivi des ventes de produits dermocosmétiques.
4. A partir d'une situation vécue, racontez comment vous avez procédé pour convaincre votre employeur d'implanter une nouvelle gamme dans l'officine.
5. A partir de 2 exemples vécus, décrivez comment vous procédez pour définir, mettre en œuvre et évaluer une offre commerciale à l'intention des clients.
6. A partir d'un exemple vécu, racontez comment vous avez procédé pour gérer l'échec d'une action commerciale mise en place dans l'officine et quelles leçons vous en avez tirées pour les actions commerciales suivantes.
7. Expliquez et justifiez quelles sont les gammes de produits que vous estimez manquantes dans votre officine et celles qui vous paraissent inappropriées.

## **ANIMATION DE L'ESPACE DE VENTE DERMOCOSMETIQUE AU SEIN D'UNE PHARMACIE D'OFFICINE**

8. Au cours d'une année, quels événements promotionnels organisez-vous au sein de votre officine : décrivez et expliquez tout ce que vous mettez en œuvre.
9. Décrivez le plus précisément possible l'espace vente de la pharmacie dans laquelle vous travaillez, notamment les zones dédiées à la dermocosmétique. Vous expliquerez les choix d'implantation des gammes.
10. Décrivez comment vous organisez un rayon de dermocosmétique en fonction de la saisonnalité, de la rotation des produits et des prescriptions éventuelles des laboratoires avec lesquels vous travaillez.
11. A partir d'une situation vécue, expliquez comment vous procédez pour implanter une nouvelle gamme au sein de l'officine.
12. A partir d'une situation vécue, racontez comment vous avez procédé pour concevoir et organiser une action promotionnelle en dermocosmétique au sein de

l'officine. Vous êtes invité(e) à recourir à des photographies de votre pharmacie pour illustrer vos propos (NB/ N'oubliez pas d'en demander l'autorisation à votre employeur).

13. A partir d'une situation vécue, racontez comment vous avez procédé pour concevoir et mettre en place la vitrine de la pharmacie. Vous êtes invité(e) à recourir à des photographies de votre pharmacie pour illustrer vos propos (NB/ n'oubliez pas d'en demander l'autorisation à votre employeur).

14. A partir des exemples traités dans les questions 11 et 12, décrivez les précautions que vous avez pris en matière de promotion des produits dans l'espace vente.

15. Racontez comment vous avez présenté à l'équipe officinale la dernière nouveauté d'un des laboratoires avec lesquels vous travaillez.

### **CONSEIL DU CLIENT EN MATIERE D'HYGIENE ET DE SOIN**

16. Décrivez les gammes de produits dermocosmétiques proposés dans votre officine et leurs caractéristiques.

17. Décrivez, le plus précisément possible, deux situations de conseil en matière de dermocosmétique, depuis l'entrée du client jusqu'à sa sortie de l'officine. Vous vous appuierez sur deux situations vécues qui concernent des profils de clients/patients différents. Décrivez ce que vous faites et ce que vous dites. Vous pouvez recourir au dialogue pour transcrire les échanges.

18. A partir de deux situations vécues avec des patients présentant des pathologies cutanées (l'une relevant de votre compétence et l'autre pas), décrivez l'ensemble du conseil que vous avez donné.

19. Rédigez les fiches conseil que vous remettez à 5 clients différents, chacune d'entre elle traitera une partie du corps différente. Vous vous appuierez sur les gammes présentes dans l'officine.

20. Racontez une situation au cours de laquelle vous avez cherché à convaincre un client qui possédait des informations erronées sur un traitement.

21. On apprend aussi grâce à ses erreurs : racontez une situation dans laquelle vous avez commis une erreur en termes de conseil, et ce que vous avez mis en œuvre pour éviter ce type d'erreur à l'avenir.

22. A partir de situations vécues, racontez quels types de conseils dermocosmétiques associés vous délivrez à des patients présentant leur ordonnance à l'officine.

### **VENTE DE PRODUITS D'HYGIENE ET DE SOIN**

23. Décrivez la clientèle d'habitues et la clientèle de passage de la pharmacie et comment vous procédez lors de ventes-conseils en dermocosmétique en fonction de leur qualité

24. A partir d'une situation vécue, décrivez un conseil prodigué à un homme.

25. A partir d'une situation vécue, décrivez comment vous avez conseillé une cliente lorsqu'elle vous a demandé une crème hydratante visage.

26. Décrivez une situation de conseil dans laquelle une femme enceinte souhaite avoir des conseils en matière d'hygiène et soins pour son futur bébé.

27. A partir de situations vécues, racontez comment vous gérez les demandes de produits en rupture de stocks.

28. A partir d'une situation vécue, racontez comment vous avez procédé pour assurer la vente de produits dans le cadre d'une promotion organisée par un laboratoire.

29. A partir d'une situation vécue, racontez comment vous avez procédé pour dynamiser la vente d'une gamme dont la vitesse de rotation du stock est trop faible à l'officine.

30. Racontez la vente dont vous êtes le(la) plus fier(e) parce qu'elle a nécessité que vous traitiez les objections du client.