

A close-up photograph of a person's lips, coated in a vibrant, glossy red lipstick. The lips are slightly parted, showing the texture of the lipstick and the natural skin underneath. The background is a soft, out-of-focus light blue and white gradient.

CQP
DERMOCOSMETIQUE
2018-2019

CQP DERMOCOSMETIQUE

- **10 Salariés**
- **Pharmacie de Drôme, Ardèche, Isère, Loire et Vaucluse**
- **Préparateurs de 1995 à 2010**



CQP DERMOCOSMETIQUE

Les formateurs sont : des Pharmaciens

- **Mme AGIER**
- **Mme COSTAZ**
- **Mme CONSTANTIN**



CQP DERMOCOSMETIQUE

Les formateurs sont : des Préparateurs

- **Mme SEIDL**



CQP DERMOCOSMETIQUE

Les formateurs sont : **des Formateurs Spécialisés**



- **Mme SCHUTZ** *directrice de la société DMVP* (merchandising)
- **Mme BERANGER** *Directrice de la société MPB*
(merchandising et communication)
- **Mr DELAY**
- **Intervenants extérieurs** (esthéticienne, Laboratoires...)

CQP DERMOCOSMETIQUE

Le REFERENTIEL

- **Unité 1** : mise en œuvre de la politique commerciale de l'officine en dermocosmétique



Le marché, l'environnement, les acteurs, les points fort et faible de la concurrence , les types de clientèle, les habitudes d'achat, paniers moyens, pouvoir d'achat, positionnement de l'officine, les techniques d'étude de marché

Le plan de marchéage, l'assortiment, analyse des besoins et des attentes, notion de marque, de notoriété, les principaux fournisseurs, techniques d'achat

CQP DERMOCOSMETIQUE

CA des produits, marge brute, marge par famille, par rayon, rendement par mètre linéaire, taux de marque, valeur du stock, coefficient de rotation

Les ratios et indices pertinents, exploitation des tableaux de bord, stratégie de fidélisation, moyens de suivi de la clientèle



CQP DERMOCOSMETIQUE

☐ Unité 2 : animation de l'espace de vente dermocosmétique au sein d'une pharmacie d'officine

L'utilité et la nécessité du merchandising, spécificité, l'offre, les aménagements possible, les zones de l'espace de vente, organisation du linéaire, les produits dans le linéaire, les types d'action, les techniques de promotion, les supports de promotion, les indicateurs de performance, les techniques d'étalagisme.



CQP DERMOCOSMETIQUE

□ Unité 3 : conseil du client en matière d'hygiène et de soins



- ✓ *Anatomie, histologie, physiologie de la peau, les différents type et état de peaux, les pathologies, les allergies cutanées, les signes d'alerte*
- ✓ *Les formes galéniques, les actifs, les matières premières, les excipients, les additifs, les spécificités, la réglementation...Les différents produits d'hygiène, les propriétés..*
- ✓ *Les produits de maquillage, les solaires, les anti-âges, les produits minceur*
- ✓ *Analyse de nature de la peau, protocole d'hygiène, de soin et de beauté*
- ✓ *Appliquer les fondamentaux de la communication (écoute, reformulation, jeux de rôles...)*

CQP DERMOCOSMETIQUE

☐ Unité 4 : vente de produits d'hygiène et de soins



- ✓ *Technique de vente, identification des profils, typologie de la clientèle, types d'achats, notions de besoin, motivation, frein à l'achat*
- ✓ *Accueil, présentation, argumentation, réponse aux objections, vente additionnelle, conclusion de la vente, prise de congé*
- ✓ *Jeux de rôles*
- ✓ *Réglementation, étiquetage, durée de vie, surveillance du marché*

CQP DERMOCOSMETIQUE

EVALUATION



FRANÇAIS	12.5
MATHÉMATIQUES	9.2
TECHNOLOGIE	17
ANGLAIS	11.5
HISTOIRE	10

Celle-ci comporte plusieurs étapes

1) Evaluation continue en centre de formation

CQP DERMOCOSMETIQUE

Unité 1	Dossier professionnel	Moyens de la définition de la politique commerciale	Note/20
Unité 2		<ul style="list-style-type: none"> • Conception et organisation d'un rayon dermocosmétique • Animation du point de vente 	Note/30
Unité 1	Achats	Écrit 75 mn	Note/10
Unité 1	Suivi des ventes	Écrit 45 mn	Note/10
Unité 3	Conseil du client en matière d'hygiène et de soins	Écrit 60 mn Oral 30 mn	Ecrit/20 Oral/10
Unité 4	Vente de produits d'hygiène et de soins	Écrit 60 mn Oral 20 mn	Ecrit/20 Oral/40

CQP DERMOCOSMETIQUE

2) Evaluation en charge de la commission

Dossier professionnel <i>(fiche de synthèse présentée à l'oral)</i>	<i>Moyen de la définition de la politique commerciale</i>	Note/10
Dossier professionnel <i>(fiche de synthèse présentée à l'oral)</i>	<i>Animation de l'espace de vente dermocosmétique au sein d'une pharmacie d'officine</i>	Note/10
Cas de comptoir présenté à l'oral	<i>Conseil du client en matière d'hygiène et de soins</i>	Note/70

CQP DERMOCOSMETIQUE

- L'unité 1 est validée à hauteur de 25/50
- L'unité 2 est validée à hauteur de 20/40
- L'unité 3 est validée à hauteur de 50/100
- L'unité 4 est validée à hauteur de 30/60



CQP DERMOCOSMETIQUE

Détail du Dossier Professionnel

Etude de marché de la pharmacie XXX

- *Type d'officine*
- *Environnement de l'office*
- *CA sur 2 ou 3 années : à présenter sous forme de graphique*
- *Faire un organigramme*
- *Politique promotionnelle et commerciale (lister les animations réalisées)*

CQP DERMOCOSMETIQUE

LA DEMANDE :

- *Type de clientèle/Profil de la clientèle : qui est-elle, d'où vient-elle, âge, CSP*
- *Analysez les besoins et attentes des clients sur votre zone de chalandise*

L'OFFRE :

- *Expliquez la démarche de construction de l'assortiment, le choix des marques, montrez le lien entre les objectifs de l'officine et l'assortiment.*
- *Gammes de produits présentes au sein de l'officine*
- *En volume et en valeur*

CQP DERMOCOSMETIQUE

ZONE DE CHALANDISE :

- *Définissez votre zone de chalandise*
- *Parlez de la concurrence et positionnez votre officine à vos concurrents (vous pouvez la situer sur une carte géographique)*

LES FOURNISSEURS : (laboratoires avec lesquels vous travaillez)

ANALYSE DE LA RENTABILITE DU RAYON DE DERMO-COSMETIQUE

- *Expliquez : Comment est organisé votre espace Cosmétique, Hygiène et Soins (photos, tableaux, etc.)*
- *Implantation du linéaire : expliquez*

CQP DERMOCOSMETIQUE

CA REALISE PAR :

Produit Famille Marque Gamme Et par le rayon entier

MARGE BRUTE DEGAGEE PAR :

Produit Famille Marque Gamme Et par le rayon entier

RENDEMENT AU METRE LINEAIRE :

Evolution des performances du rayon ou de l'espace

Principaux ratios

Indices pertinents

Réalisez un tableau de bord d'analyse des ventes

Donnez les objectifs de vente pour la période à venir ZONE DE CHALANDISE :

- *Définissez votre zone de chalandise*
- *Parlez de la concurrence et positionnez votre officine / à vos concurrents (vous pouvez la situer sur une carte géographique)*

CQP DERMOCOSMETIQUE

PREPARER UNE COMMANDE DE PRODUITS DERMOCOSMETIQUES ET EXPLIQUEZ LES RAISONS DE CHOIX EFFECTUES. (Commande d'une quinzaine de lignes environ)

- *Pourquoi et quand commander ?*
- *Quel mode de fonctionnement (manuel, edi, etc)*

(Rotation des stocks, politique promotionnelle des fournisseurs)

CQP DERMOCOSMETIQUE

PREPARER UN PROGRAMME PROMOTIONNEL

- *Expliquez les raisons des choix effectués*
- *Description de l'action promotionnelle*
- *Type de promotion : (politique de prix, doses d'essais, cadeaux, mise en avant des produits dans l'officine, animations, support à la fidélisation, information des clients)*
- *Objectifs qualitatifs*
- *Objectifs quantitatifs*
- *Techniques de mise en place :*
- *Modalités de suivi*
- *Résultats de ce programme promotionnel*



Des questions ?