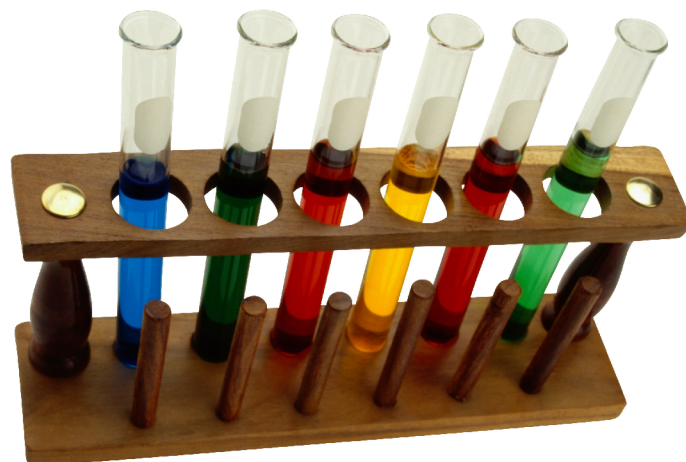


# «Профессиональный рост медицинского представителя: ВЗГЛЯД С ДВУХ СТОРОН»

Сравнительный анализ мнений региональных менеджеров  
и медицинских представителей. Результаты исследования



# Об исследовании

**«Профессиональный рост  
медицинского представителя:  
мотивы, действия, результат»**

**Аудитория:**  
медицинские представители/  
специалисты по ключевым клиентам  
фармацевтических компаний

**Отклик:** 147 респондентов

**«Профессиональный рост  
медицинского представителя:  
взгляд руководителя»**

**Аудитория:**  
директора представительств/  
региональные директора,  
региональные/ территориальные/  
дистрикт менеджеры  
фармацевтических компаний

**Отклик:** 58 респондентов

***География: СЗФО. Сроки проведения: октябрь 2009 г.***

# Ключевые темы исследования

**Сравнительный анализ мнений медицинских представителей и региональных менеджеров по вопросам:**

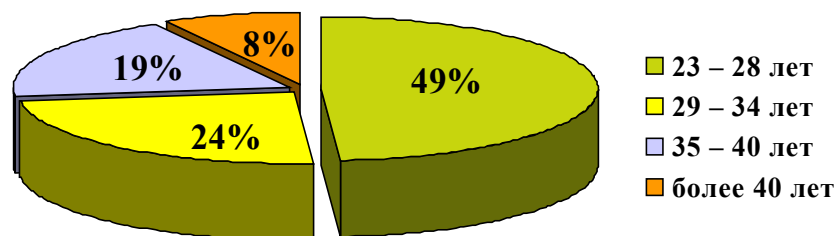


- желание мед. представителя профессионально расти: побудительные мотивы и формы проявления;
- ожидания мед. представителя от руководителя и компании;
- действия мед. представителя в случае невозможности профессионального развития;
- факторы демотивации и мотивации мед. представителя в работе.

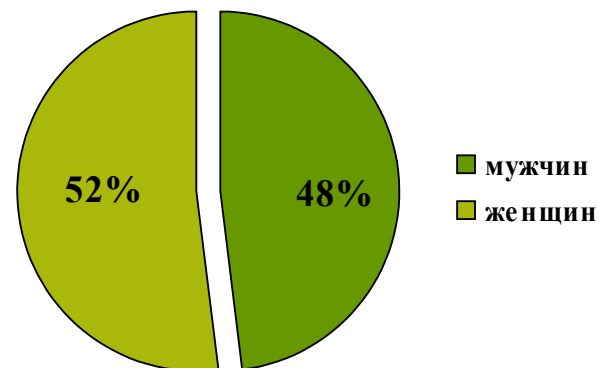
# Портрет респондента

## Медицинские представители

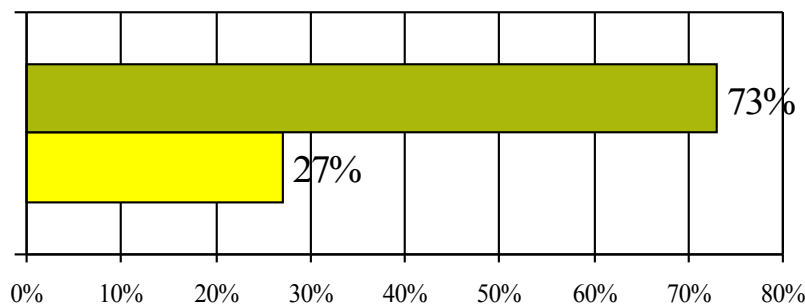
Возраст



Пол



Место проживания



■ Санкт-Петербург

■ СЗФО

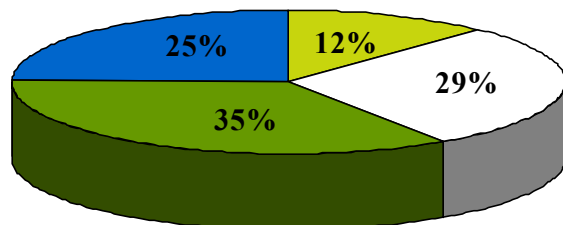
**Наиболее активные регионы СЗФО:**

- Ленинградская область 34 %
- Калининград, область 19 %
- Мурманск, область 17 %
- Сыктывкар, Республика Коми 11 %

# Портрет респондента

## Медицинские представители

Опыт работы в фармбизнесе

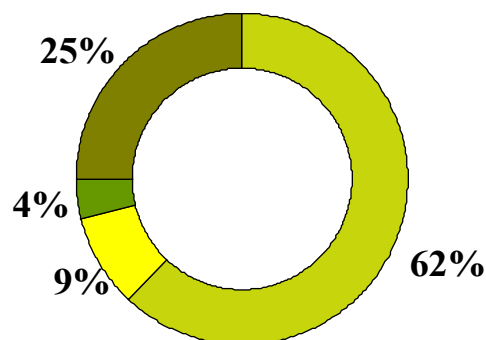


- до 1 года
- 1 – 2 года
- 3 – 5 лет
- более 5 лет

**Занимаемая должность:**

- медицинский представитель 69 %
- старший медицинский представитель 8 %
- специалист/ менеджер по работе с ключевыми клиентами (КАМ) 7 %

Текущий работодатель



- Представительство иностранной фармацевтической компании
- Российская фармацевтическая компания-производитель
- Российская фармацевтическая компания-дистрибьютор
- В данный момент не работаю

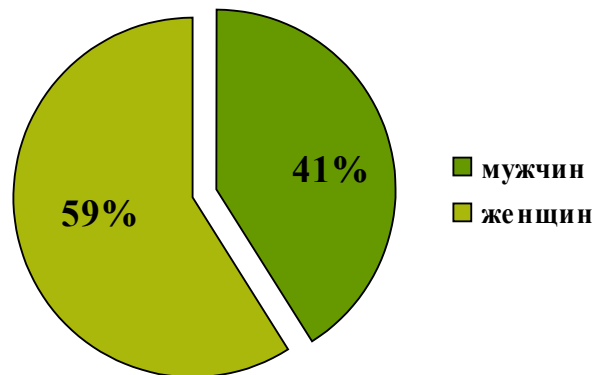
**Численность сотрудников компании:**

- Более 300 чел. – 65 %
- 100-300 чел. – 17 %

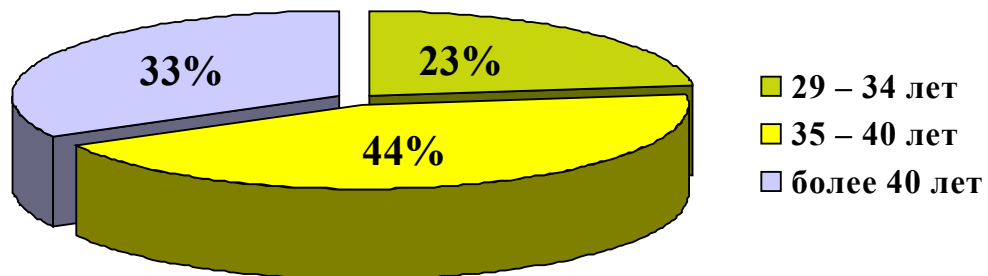
# Портрет респондента

## *Региональные менеджеры*

**Пол**



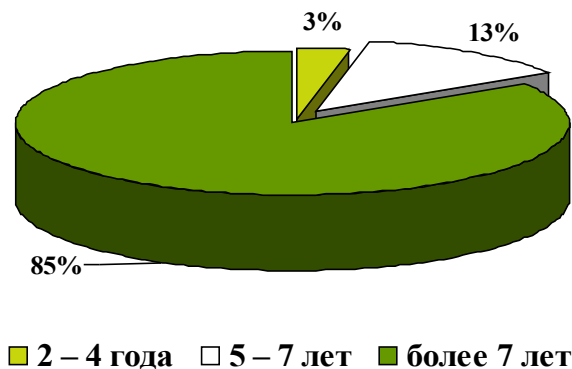
**Возраст**



# Портрет респондента

## Региональные менеджеры

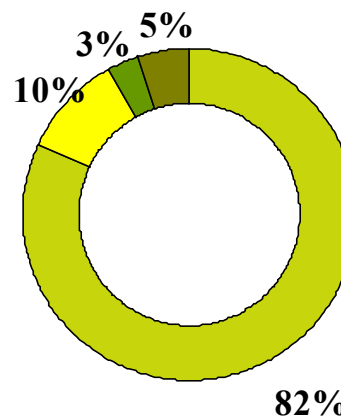
### Опыт работы в фармбизнесе



#### Занимаемая должность:

- Региональный менеджер 57 %
- Территориальный менеджер 22 %
- Директор представительства/филиала 8 %

### Текущий работодатель

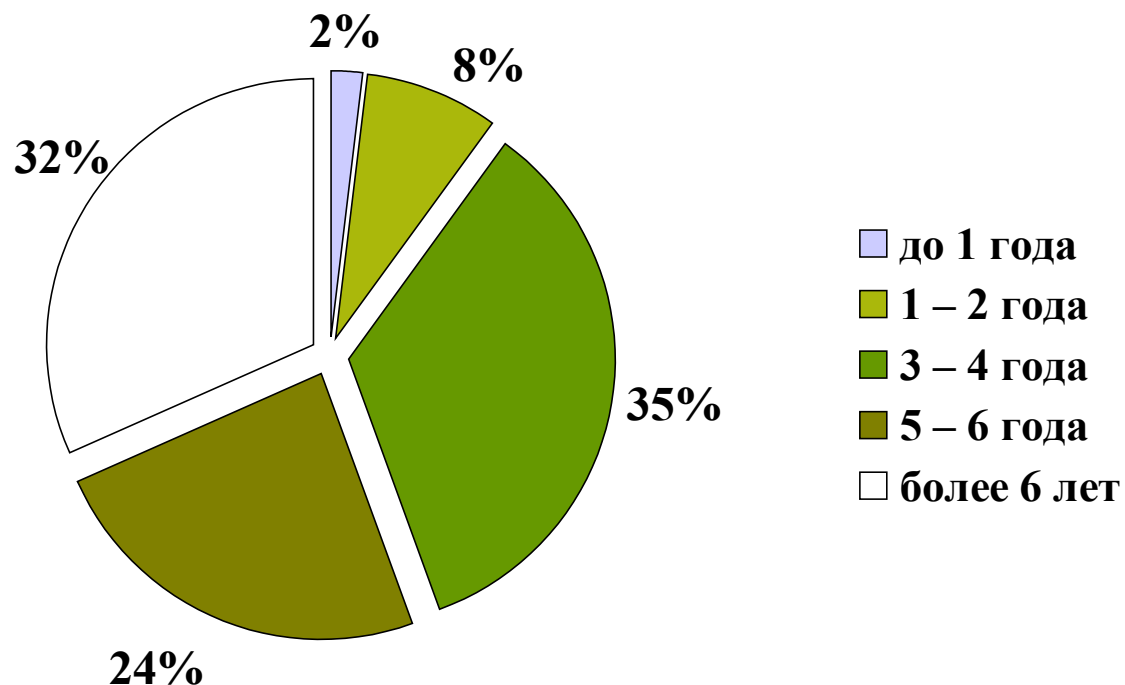


#### Численность сотрудников компании:

- 50 – 100 чел. - 19 %
- 100 – 300 чел. - 17 %
- более 300 чел. - 56 %

# Оптимальный срок работы в одной компании

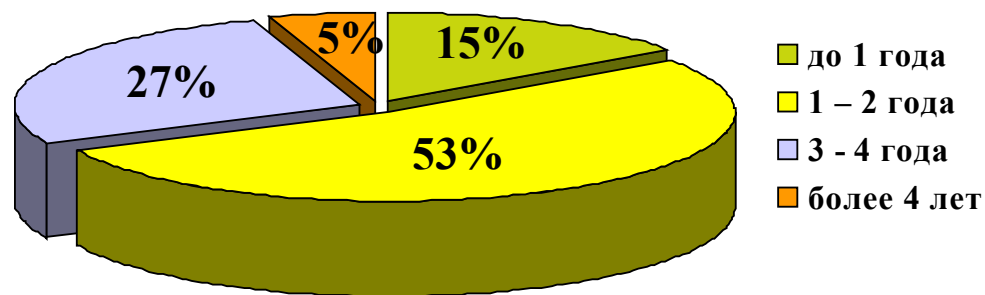
*(взгляд медицинских представителей)*



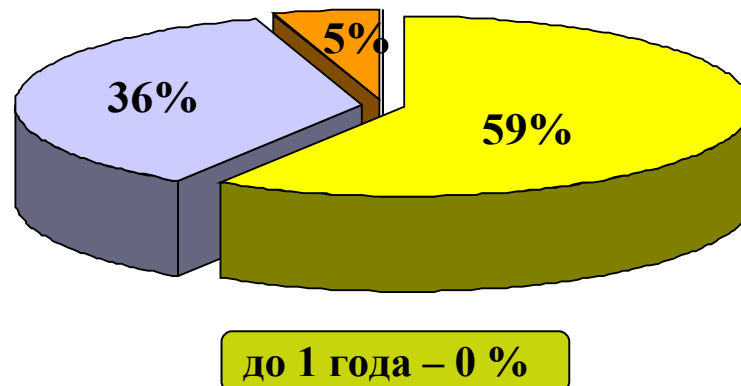


# Оптимальный срок работы для медицинского представителя на одной позиции без изменения функций и условий работы

Взгляд медицинского представителя



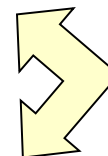
Взгляд регионального менеджера



# Когда у медицинского представителя возникает желание профессионально расти?

*(взгляд медицинских представителей)*

- **Профессиональное выгорание**
  - «снижается «внутренняя» мотивация (ощущение «драйва»), становится неинтересно работать»
  - «достижение максимума в реализации должностных полномочий»
  - «планы выполняются стабильно, достижение результатов не удовлетворяет»
- **Обучение/развитие**
  - «отпадет необходимость задавать вопросы по работе, перестаешь учиться»
  - «когда знаешь свою продукцию очень хорошо. Хочешь предложить идеи, а их не слушают. Тогда и задумываешься о продвижении, чтобы тебя услышали»
- **Деньги**
  - «отсутствие роста заработной платы»
- **Окружающая среда:**
  - «по отзывам со стороны аптек, врачей»



## Из ответов рег. менеджеров:

«Причины демотивации представителя: желание карьерного роста и невозможность этого в рамках компании. Мои действия: расширение функциональных обязанностей для предоставления возможности реализоваться как профессионалу (сложные клиенты, OLs, регион). Результат: в течение еще 2х лет человек активно работал, поскольку такое расширение обязанностей позволило ему понять, что для повышения в должности необходимо дополнительное профессиональное развитие».

# Как региональный менеджер сможет понять, что медицинский представитель хочет и готов двигаться дальше в профессиональном плане?

## Медицинский представитель:

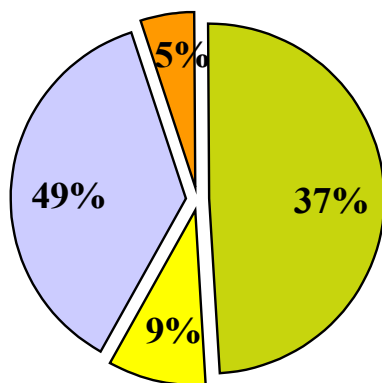
- Из первых уст:
  - «я ему скажу»
- По результатам:
  - «по результатам работы, оценив вклад продажи»
  - «по моему стремлению и готовности выполнять более сложные и новые для меня обязанности»
  - «когда перестают возникать вопросы, а появляются рекомендации руководству»
- По снижению мотивации:
  - «увидев отсутствие энтузиазма»
  - «по снижению моей активности»
- Постфактум:
  - «прочитав заявление об увольнении»
  - «никак»

## Региональный менеджер:

- Из первых уст:
  - «скажет об этом»
- По результатам:
  - «самостоятельное принятие решение в соответствии с компетенциями медпредставителя»
  - «если МП может успешно выполнять обязанности, выходящие за рамки работы МП, и ему это доставляет удовольствие»
  - «по профессиональному решению вопросов, умению брать ответственность, снижению мотивации на рутинную работу»
- От коллег:
  - «информация от коллег»

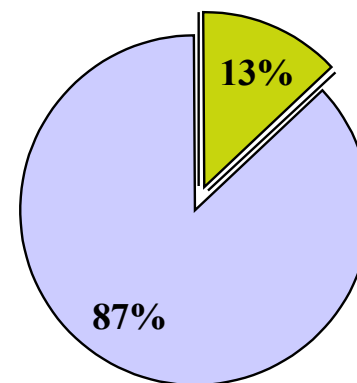
# Когда медицинский представитель сообщает руководству о желании дальнейшего развития?

Взгляд медицинского представителя



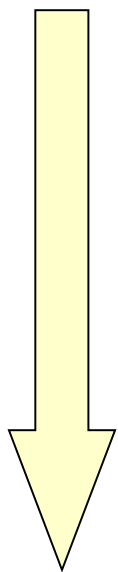
- сразу же, когда это пойму
- только тогда, когда найду новую работу
- зависит от руководителя
- сообщать не буду

Взгляд регионального менеджера



- сразу же, когда поймет, что хочет расти
- 0% ■ когда найдет новую работу
- зависит от подчиненного
- 0% ■ он об этом не сообщит

# Почему медицинский представитель может не сообщить руководителю о желании дальнейшего развития?



- У нас в компании не принято обсуждать такую ситуацию с руководителем
- Руководитель меня не поймет/ это может плохо отразиться на моей будущей работе
- Руководитель не сможет предложить мне те профессиональные условия, на которые я ориентирован
- Руководитель не сможет предложить мне те финансовые условия, на которые я ориентирован

# Что бы хотел получить медицинский представитель, сообщив своему руководителю о желаемых изменениях?



# Изменение/расширение обязанностей

**Медицинские представители** хотят:

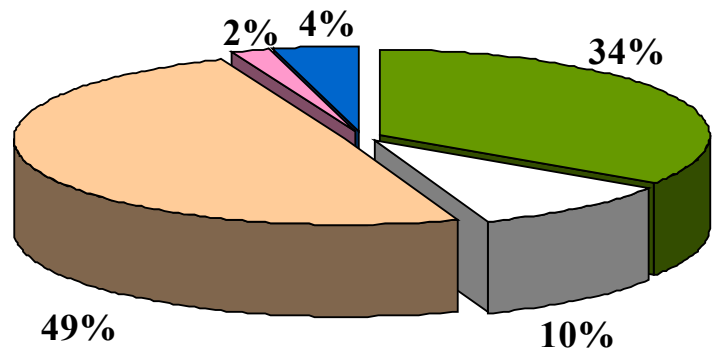
- работать с KOL;
- участвовать в проведении акций, организовывать конференции;
- иметь в подчинении сотрудников, получить опыт управления людьми;
- функционал более высокого уровня, даже без формального повышения.

**Региональные менеджеры** предлагают:

- делегирование полномочий;
- новые проекты;
- более ответственную работу со сложными клиентами, KOL;
- развитие региона;
- коучинг новичков.

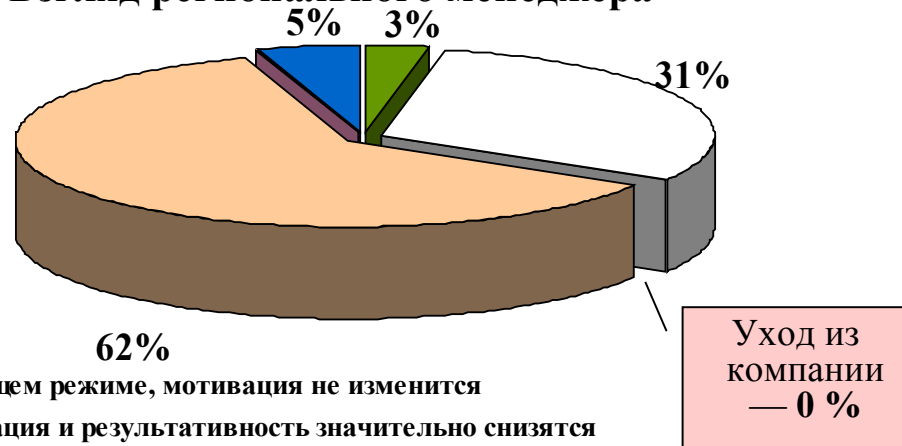
# Что сделает медицинский представитель, если поймет, что у компании нет возможности сейчас что-то поменять в его работе

Взгляд медицинского представителя



- Ожидание изменений, работа в текущем режиме, мотивация не изменится
- Работа в текущем режиме, но мотивация и результативность значительно снизятся
- Поиск новой работы
- Уход из компании
- Другое

Взгляд регионального менеджера

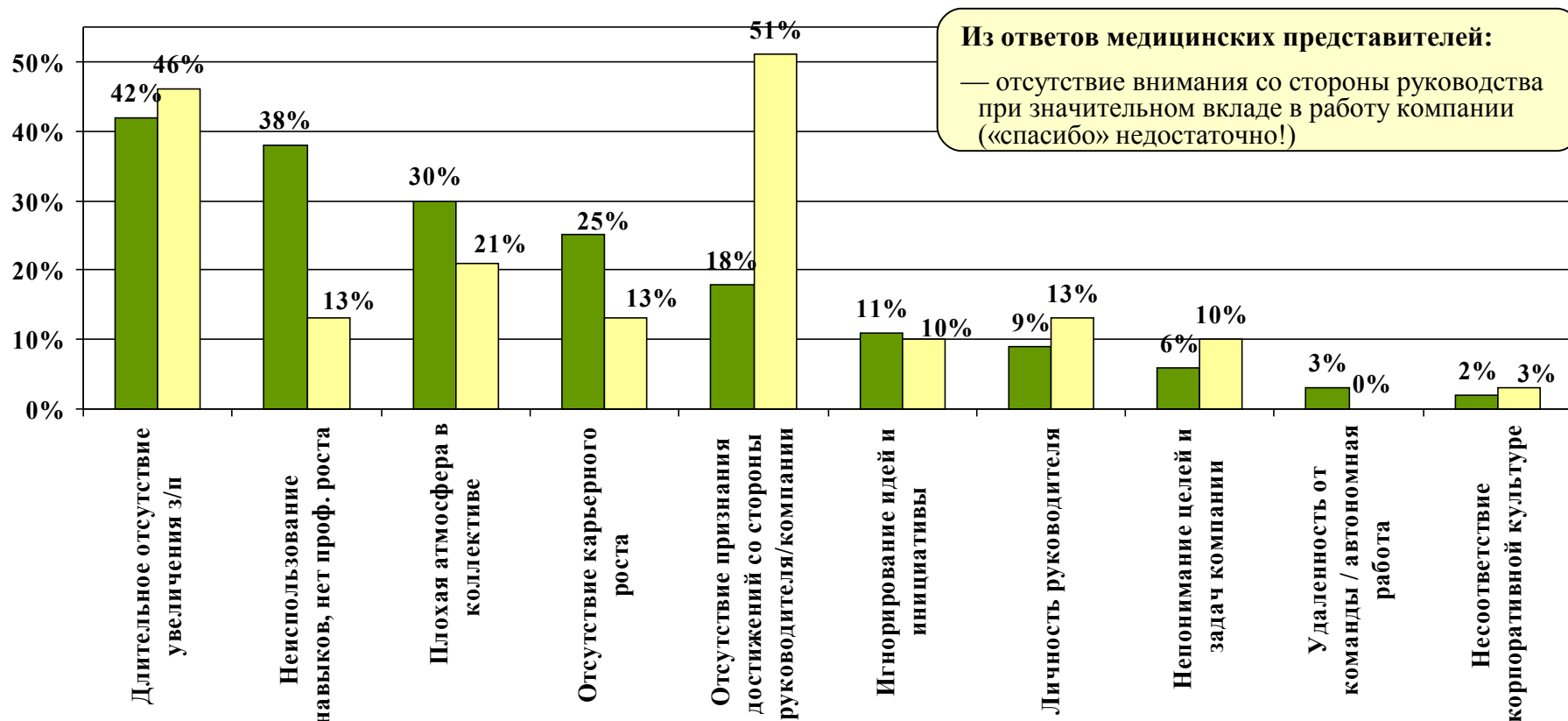


Уход из  
компании  
— 0 %

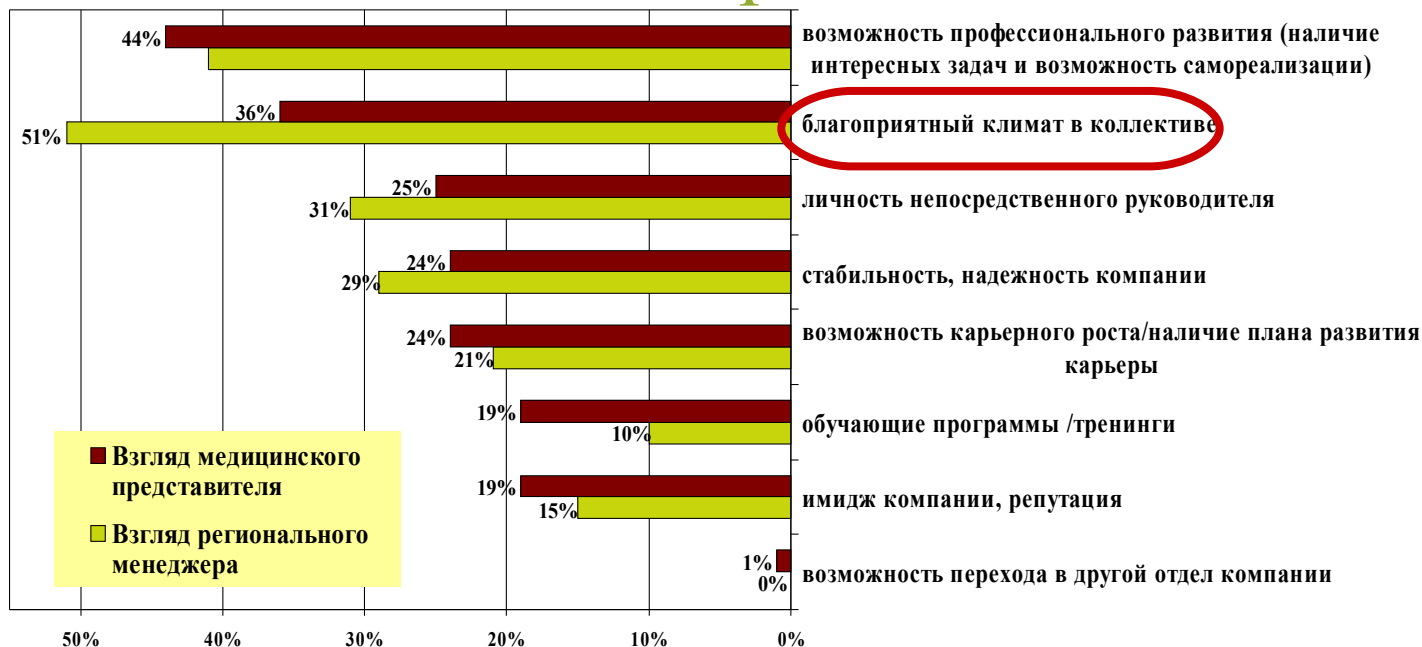


# Что больше всего демотивирует медицинского представителя в работе?

■ Взгляд медицинского представителя ■ Взгляд регионального менеджера



# Какие факторы, помимо материальных, повышают лояльность медицинского представителя и вызывают желание проработать в компании долгое время?



Апрель 2009 г.	
возможность карьерного роста	61 %
возможность профессионального развития	57 %
<b>благоприятный климат в коллективе</b>	53 %

# Климат в коллективе. Из ответов респондентов:

*«Чаще всего сотруднику необходимо, кроме профессионального, личное внимание к его жизненным ситуациям и поддержка в сложных активностях, опыт других коллег и комфортная командная работа»*  
(РМ)

*«Деньги, несомненно, важны, но лучше, когда есть гармония, и хорошая зарплата сочетается с комфортными условиями труда, здоровым климатом в коллективе, обучающими программами, способствующими профессиональному и индивидуальному росту сотрудников. Спасибо за опрос!»* (МП)

# Подчиненный медицинский представитель демотивирован, примеры из практики региональных менеджеров

1. «Приход нового сотрудника на такую же позицию без опыта работы . Мои действия: объединила задачи и опытного сотрудника поставила старшим»
2. «Сотрудник после 1,7 лет работы стал искать новую работу (сообщил мне). Ситуация была разобрана, причина поиска - материальная заинтересованность. Совместно разработан план его индивидуальной работы на конкретной территории с выявлением причин отсутствия дополнительных бонусов. Разработали план возможности разработки территории. Сотрудник работает уже 3 года, работу не ищет. Премию получает регулярно»
3. «Снижение моего внимания к МП вследствие его успешности, корректировка моего отношения, он правильно воспринял, все наладилось»

# Медицинский представитель демотивирован, пример из практики

«Работаю МП более 5 лет, имею навыки длительной региональной работы, выполняю функции sales КАМ. При этом моя должность по-прежнему называется «Медицинский представитель», зарплатная «вилка» прежняя, перспектив карьерного роста нет. Причина - в компании нет должности sales КАМ»

# Выводы

## **РМ согласны с МП**

- Оптимальный срок работы для МП на одной позиции без изменения функций и условий – до 2 лет
- Мотивирующие МП факторы: возможность профессионального развития, благоприятный климат в коллективе, личность руководителя

## **РМ частично согласны с МП**

- Демотивирующие МП факторы: отсутствие увеличения зп (+), плохая атмосфера в коллективе (+), нет профессионального роста (-), отсутствие признания достижений (-)

## **РМ не согласны с МП**

- Желаемые проф. изменения.

*МП*: увеличение зп, повышение в должности.

*РМ*: формирование индивидуального плана развития карьеры, расширение обязанностей.

# Спасибо за внимание!

«АНКОР Медицина и фармация»  
в Санкт-Петербурге

адрес: пер. Гривцова, 4  
БЦ «BolloevCenter», 7 этаж

тел.: (812) 448-88-35  
факс: (812) 448-88-36  
эл. почта: [pharma@spb.ancor.ru](mailto:pharma@spb.ancor.ru)  
сайт: [www.ancor.ru](http://www.ancor.ru)

